



# MA 70, MA 40 und Fonds Soziales Wien, Prüfung des Rettungsnotrufes; Nachprüfung

StRH II - 1485512-2022

## Kurzfassung

Der StRH Wien führte eine Nachprüfung des Rettungsnotrufes der MA 70 - Berufsrettung Wien durch.

Das Telefonieaufkommen der Rettungsleitstelle stieg seit dem Jahr 2018 kontinuierlich an und lag im Jahr 2021 bei rd. 1,29 Mio. Telefonaten, wobei davon rd.  $\frac{1}{3}$  eingehende Notrufe und  $\frac{2}{3}$  geschäftliche Anrufe - wie telefonische Anfragen zu den Rettungsmitteln und der Zuteilung von Patientinnen bzw. Patienten an die Krankenanstalten - betrafen. Diese Tendenz setzte sich auch im Jahr 2022 weiter fort.

Der StRH Wien empfahl, zum Telefonieaufkommen verschiedene Analysen, wie beispielsweise zu den Ursachen der stark gestiegenen geschäftlichen Anrufe, vorzunehmen und entsprechende Maßnahmen zu setzen.

Ein weiterer Schwerpunkt der Nachprüfung lag beim Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle. Diesbezüglich erging eine Reihe von Empfehlungen u.a. zur Anhebung der Produktivzeiten im Nachtdienst sowie zum weiteren Ausbau des eingeführten Tagdienstmodells. Zudem sollten die Analysen zum Telefonieaufkommen in der Personalbedarfsberechnung Berücksichtigung finden.

Bei der Abwicklung der Notrufe war gegenüber der Vorprüfung eine deutliche Verbesserung bei den Annahmewartezeiten feststellbar, wobei der StRH Wien empfahl, zwischenzeitlich von der MA 70 - Berufsrettung Wien eingeführte Steuerungsinstrumente auszubauen bzw. weiterzuentwickeln.

Der StRH Wien unterzog den Rettungsnotruf in der MA 70 - Berufsrettung Wien einer Nachprüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien</b>	<b>8</b>
1.1	Prüfungsgegenstand	8
1.2	Prüfungszeitraum	8
1.3	Prüfungshandlungen	9
1.4	Prüfungsbefugnis	9
1.5	Vorberichte	9
<b>2.</b>	<b>Allgemeines</b>	<b>9</b>
2.1	Rechtliche Grundlagen	9
2.2	Standorte und Arbeitsplätze	10
2.3	Wiener Rettungsleitstelle	13
2.4	Personalausstattung	14
2.5	Aufgaben der Mitarbeitenden	15
<b>3.</b>	<b>Statistische Daten</b>	<b>17</b>
3.1	Ausgewählte Leistungsdaten	17
3.2	Entwicklung der Notrufe und der geschäftlichen Anrufe	18
3.3	Zahl der Notrufe im Tagesverlauf	22
<b>4.</b>	<b>Ausgewählte personelle Aspekte</b>	<b>23</b>
4.1	Dienstplanung und Zusatzdienste	23
4.2	Aufgabenverteilung im Telefondienst	27
4.3	Berechnungen zum Personalbedarf	32
4.4	Personaleinsatz im Telefondienst	37
4.5	Personalkosten	39
<b>5.</b>	<b>Mobile Leitstelle</b>	<b>40</b>
5.1	„Ausbaupläne“	40
5.2	Einsätze und Evaluierung	41
<b>6.</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>42</b>
6.1	Qualitätsziele und Kennzahlen	42
6.2	Schaffung eines Fachreferates Qualitätsmanagement	43

<b>7.</b>	<b>Abwicklung der Notrufe</b> .....	<b>45</b>
7.1	Vorgaben zur Bearbeitung von Notrufen.....	45
7.2	Entwicklung der Annahmewartezeiten .....	45
7.3	Leitende Disponentin- bzw. leitender Disponenten-Report .....	47
7.4	Gründe für Überschreitungen von Annahmewartezeiten .....	48
7.5	Vornahme userbezogener Auswertungen.....	48
<b>8.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen</b> .....	<b>50</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm Wiener Rettungsleitstelle .....	13
Tabelle 1: Personalausstattung der Rettungsleitstelle in VZÄ, gegliedert in Berufsgruppen.....	14
Tabelle 2: Leistungsdaten .....	17
Abbildung 2: Notrufe und geschäftliche Anrufe .....	18
Abbildung 3: Notrufaufkommen .....	23
Abbildung 4: Tourenplan Tagdienst.....	30
Abbildung 5: Tourenplan Nachtdienst.....	30
Tabelle 3: Sollstunden für die „Notrufannahme“ .....	33
Tabelle 4: Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst.....	37
Tabelle 5: Disponentinnen bzw. Disponenten im Nachtdienst.....	38
Tabelle 6: Annahmewartezeiten .....	46

## Abkürzungsverzeichnis

A	Notrufannahme
A.	Notrufannahme in Bereitschaft
Abs.	Absatz
B	Bettenmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
d.s.	das sind
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
Gesundheitsverbund	Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnik
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MD-OS	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Mio. EUR	Millionen Euro
Mio.	Millionen
MLS	Mobile Leitstelle
Nr.	Nummer
Pkw	Personenkraftwagen
rd.	rund
s.	siehe
SARS-CoV-2	Schweres-akutes-Atemwegssyndrom-Coronavirus-Typ 2
SEG	Sondereinsatzgruppe
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
USA	United States of America
VMB	Vermittlung geschäftliche Anrufe und Mithilfe Bettendisposition (kurz: „Vermittlung Bettendisposition“)
VZÄ	Vollzeitäquivalent
W	Weitergabe
WRKG	Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

## Glossar

### Ablösefaktor

Zahl, die angibt, wie viele Mitarbeitende je zu besetzendem Arbeitsplatz rechnerisch für die Aufrechterhaltung des Einsatzbetriebes der MA 70 - Berufsrettung Wien erforderlich sind.

### Bereitschaftszeiten

Teile der Arbeitszeit, zu welchen lt. den Tourenplänen der MA 70 - Berufsrettung Wien Bedienstete in der Rettungsleitstelle zum Vollbringen ihrer Leistung nicht unmittelbar auf ihren Arbeitsplätzen präsent sein müssen.

### Bettenmanagement

Koordination der Zuteilung von Patientinnen bzw. Patienten, die mit Einsatzmittel in Krankenanstalten gebracht werden.

### Gesundheitsberatung 1450 Wien

Telefonische Gesundheitsberatung, die in Wien vom Fonds Soziales Wien betrieben wird und Hilfeleistung und Antworten bei allen gesundheitlichen Fragen gibt.

### Sondereinsatzgruppe

Die sogenannte Sondereinsatzgruppe besteht aus mehreren Einsatzfahrzeugen, die bei Großschadensereignissen zum Einsatz kommen.

### Operativer Rettungsdienst

Der operative Rettungsdienst umfasst in der MA 70 - Berufsrettung Wien u.a. das Flugrettungspersonal, die Notfallsanitäterinnen bzw. Notfallsanitäter und die Rettungshelferinnen bzw. Rettungshelfer.

### Produktivzeit

Teile der Arbeitszeit, zu welchen lt. den Tourenplänen der MA 70 - Berufsrettung Wien Bedienstete in der Rettungsleitstelle zum Vollbringen ihrer Leistung unmittelbar auf ihren Arbeitsplätzen präsent sein müssen.

### Tourenplan

Teil der Dienstplanung, welcher in der Rettungsleitstelle für den Tag- und Nachtdienst die geplanten Funktionen bzw. Aufgabenbereiche von Mitarbeitenden abbildet.

Die Unternehmung gemäß § 71 WStV „Wiener Krankenanstaltenverbund“ wurde im Jahr 2020 in „Wiener Gesundheitsverbund“ umbenannt.

## Prüfungsergebnis

# 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

## 1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien führte eine Nachprüfung zu dem im Tätigkeitsbericht 2021 „MA 70, Prüfung des Rettungsnotrufes, StRH II - 20/19“ veröffentlichten Bericht durch. Bei dieser im Jahr 2020 durchgeführten Prüfung gab der StRH Wien Empfehlungen zur Planung der Mindestpersonalpräsenz, zur Gestaltung des Personaleinsatzes einschließlich der Dienstplanung, zur Reduktion der Annahmewartezeiten beim Rettungsnotruf und zu den sogenannten Produktivzeiten in der Rettungsleitstelle ab. Nachfolgend wurden sowohl die in der Stellungnahme dieses Berichtes als auch die in der Maßnahmenbekanntgabe „MA 70, Prüfung des Rettungsnotrufes, StRH II - 20/19“ (= Stellungnahme lt. § 73f Abs. 1 WStV) von der Dienststelle angeführten Umsetzungen geprüft.

Im Juni 2022 langte im StRH Wien eine anonyme Beschwerde bzgl. der Rettungsleitstelle ein. Darin erhobene Vorwürfe betreffend Überlastungen des Personals u.a. infolge der Anordnung von Zusatzdiensten waren ebenfalls Teil der Einschau.

Darüber hinaus waren in Bezug auf die Rettungsleitstelle der MA 70 - Berufsrettung Wien die Personalkosten der dort tätigen Mitarbeitenden, aber auch die MLS sowie Aspekte des Qualitätsmanagements Gegenstand der Prüfung.

Die Entscheidung zu der Vornahme dieser Einschau wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren sowohl die technische Ausstattung der Rettungsleitstelle als auch sicherheitstechnische Maßnahmen der MA 70 - Berufsrettung Wien und die qualitative Nachkontrolle der Notrufgespräche.

## 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 2. Halbjahr des Jahres 2022 von der Abteilung Gesundheit und Soziales des StRH Wien. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Mitte August 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 15. März 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste grundsätzlich die Jahre 2020 und 2021 sowie das 1. Halbjahr 2022, wobei zu Vergleichszwecken in diesem Bericht teilweise auch Daten aus den Jahren 2018 und 2019 Eingang fanden.



## 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen und Belegprüfungen. Darüber hinaus fanden eine Reihe von Besprechungen und Interviews mit Mitarbeitenden der MA 70 - Berufsrettung Wien statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

## 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

## 1.5 Vorberichte

Neben dem im Punkt 1.1 angeführten Vorbericht des StRH Wien befasste sich dieser auch in seinem Bericht „MA 70 und Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund, Prüfung des Abtransportes anstaltsbedürftiger Personen durch Rettungsdienste und deren Übernahme durch Spitalseinrichtungen, StRH II - 31/18“ sowie ebenso der Rechnungshof Österreich in seinem Bericht „Rettungswesen in Wien“ u.a. mit der Rettungsleitstelle der MA 70 - Berufsrettung Wien.

# 2. Allgemeines

## 2.1 Rechtliche Grundlagen

Nach der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien oblag der MA 70 - Berufsrettung Wien die Führung und Organisation des Rettungs- und Krankentransportdienstes der Stadt Wien sowie die Koordination des öffentlichen Rettungs- und Krankentransportdienstes mit vergleichbaren privaten Einrichtungen. Entsprechend dem WRKG hatte die MA 70 - Berufsrettung Wien über eine permanent erreichbare Einsatzleitstelle mit einer ständigen personellen Besetzung sowie sachlichen Ausstattung für die sofortige Hilfeleistung und administrative Bewältigung zu verfügen. Der Betrieb der Einsatzleitstelle war rund um die Uhr zu gewährleisten.

Die Durchführungsverordnung zum WRKG legte Mindestanforderungen für Rettungs- und Krankentransportdienste fest. Danach definierte sich die Einsatzleitstelle als Einrichtung eines Rettungs- und Krankentransportdienstes, welche der Koordination der Einsätze und der Kommunikation mit den Einsatzkräften von Rettungsdiensten und Krankentransportdiensten diene.

Zu den personellen Mindestanforderungen zur Besetzung von Einsatzleitstellen, Einsatzstellen und sonstigen erforderlichen Einrichtungen war festgelegt, dass die mit der Auftragsübernahme, Koordination oder Bewältigung von Notrufen befassten Mitarbeitenden zumindest über die Ausbildung zur Rettungssanitäterin bzw. zum Rettungssanitäter sowie eine 1-jährige Erfahrung im sogenannten Fahrdienst verfügen mussten.

## 2.2 Standorte und Arbeitsplätze

2.2.1 Die Rettungsleitstelle der MA 70 - Berufsrettung Wien befand sich im 3. Wiener Gemeindebezirk und verfügte ursprünglich über 14 Arbeitsplätze für die Abwicklung der Telefonie („Notrufannahme“, „Betten- und Fahrzeugdisposition“). Durch Umbauarbeiten im Jahr 2019 wurde die Zahl der Telefonarbeitsplätze auf 22 ausgeweitet.

2.2.2 Im Jahr 2020 etablierte die MA 70 - Berufsrettung Wien zudem eine sogenannte Redundanzleitstelle im 17. Wiener Gemeindebezirk mit 12 Reservearbeitsplätzen, um mögliche Infektionen aufgrund der COVID-19-Pandemie soweit wie möglich hintanzuhalten und einen uneingeschränkten Leitstellenbetrieb gewährleisten zu können. Die Redundanzleitstelle ging aus der geplanten „Landesleitzentrale Wien“ hervor.

2.2.3 Die Einrichtung einer derartigen Landesleitzentrale war im Sommer 2017 als eine Maßnahme im Rahmen eines Runden Tisches zur damaligen Krise der Blaulichtorganisationen vereinbart worden. So sollte künftig die Koordination der Rettungs- und Krankentransporte in Wien durch diese erfolgen, wobei am sogenannten Leitstellenverbund die MA 70 - Berufsrettung Wien sowie 6 private Wiener Rettungs- und Krankentransportdienste beteiligt sein sollten. Der Wiener Gemeinderat genehmigte für das Vorhaben einer gemeinsamen „Landesleitzentrale Wien“ Gesamtkosten in der Höhe von 3,84 Mio. EUR.

2.2.4 Der Rechnungshof Österreich führte in seinem Bericht „Rettungswesen in Wien“ u.a. aus, dass das Land Wien und die Krankenversicherungsträger im Landes-Zielsteuerungsübereinkommen 2017 bis 2021 dieses Konzept u.a. durch die Etablierung eines gemeinsamen Leitstellensystems in Form der Landesleitzentrale Wien aufgriffen.

Weiters ist dem im Punkt 1.5 angeführten Vorbericht des Rechnungshofes Österreich ein Umsetzungskonzept des Fonds Soziales Wien mit Vorschlägen für eine geeignete Organisations- bzw. Gesellschaftsform der „Landesleitzentrale Wien“ zu entnehmen. Vorgesehen war jedenfalls die vollständige Integration der von privaten Hilfsorganisationen betriebenen Krankentransportleitstellen in die Struktur und Abläufe der „Landesleitzentrale Wien“.

Der Rechnungshof Österreich beurteilte die Bemühungen der Stadt Wien, die verschiedenen Leitstellen zu einem Einsatzleitsystem zusammenzuführen, positiv. Er stellte jedoch kritisch fest, dass dieses Vorhaben nicht in der geplanten Form umgesetzt worden war. Er empfahl u.a., die angestrebte

zentrale, integrierte Leitstelle für Wien einzurichten und die im Umsetzungskonzept des Fonds Soziales Wien vorgesehene Trennung des Leitstellenbetriebes vom operativen Einsatzgeschehen der MA 70 - Berufsrettung Wien sowie die Errichtung einer eigenen Gesellschaft zu prüfen.

Dazu teilte die Stadt Wien in ihrer Stellungnahme u.a. mit, dass das gegenständliche Vorhaben in Form eines Projektes realisiert und die Überführung in den Regelbetrieb erfolgen werde. Eine Trennung des Leitstellenbetriebes vom operativen Einsatzgeschehen und die Errichtung einer eigenen Gesellschaft hierfür würden geprüft.

2.2.5 Während der nunmehrigen Einschau des StRH Wien im Herbst 2022 war der gesamte Leitstellenbetrieb der MA 70 - Berufsrettung Wien für einige Wochen vorübergehend wegen neuerlicher Umbauarbeiten der Räumlichkeiten im 3. Wiener Gemeindebezirk in der Redundanzleitstelle im 17. Wiener Gemeindebezirk untergebracht. In dieser Zeit waren dort zusätzlich zu den 12 Reserveplätzen 3 weitere Arbeitsplätze für die Telefonieabwicklung in einem separaten Raum eingerichtet, welche alle für den laufenden Betrieb der Rettungsleitstelle der MA 70 - Berufsrettung Wien genutzt wurden. Laut Auskunft der MA 70 - Berufsrettung Wien befand sich zum Zeitpunkt der Einschau eine EDV-unterstützte gemeinsame Leitzentrale in der Phase der Ausrollung.

2.2.6 Im Zusammenhang mit dem Vorhaben der Errichtung einer „Landesleitzentrale Wien“ war vom StRH Wien festzuhalten, dass lt. WRKG Rettungs- und Krankentransportdienste über eine ständig erreichbare Einsatzleitstelle verfügen müssen.

#### **Empfehlung:**

Um die Schaffung einer gemeinsamen „Landesleitzentrale Wien“ für alle Rettungs- und Krankentransportdienste - allenfalls unter Einbindung auch anderer Dienste wie etwa des Ärztefunkdienstes sowie des Gesundheitstelefon 1450 Wien - weiter voranzutreiben, empfahl der StRH Wien der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht gemeinsam mit der MA 70 - Berufsrettung Wien Überlegungen anzustellen, ob bzw. welche gesetzliche Regelungen zur Weiterentwicklung dieses Projektes anzupassen wären.

### **Stellungnahme der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht:**

Die Erfahrungen der SARS-CoV-2-Pandemie haben gezeigt, dass die Konzeption einer (räumlich) einzigen Leitstelle für ganz Wien an nur einem Standort mit Unsicherheiten verbunden ist. Beispielsweise ist anzuführen, dass bei einer Infektion einer bzw. eines Mitarbeitenden der Leitstelle mit einer anzeigepflichtigen Krankheit nach dem Epidemiegesetz, sämtliche während dieser Schicht diensthabenden Disponentinnen bzw. Disponenten zumindest temporär abgesondert oder verkehrsbeschränkenden Maßnahmen unterworfen werden. Auch muss festgehalten werden, dass eine einzige (physische) Leitstelle für ganz Wien, einem größeren Ausfallsrisiko unterliegt, als das derzeitige Modell mehrerer Leitstellen. Dies liegt beispielsweise darin begründet, dass aufgrund technischer Störungen oder Gebrechen die Dienstbereitschaft einer Leitstelle - wenn auch nur kurzfristig - leichter unterbrochen werden kann. Aus diesen Gründen liegt der Fokus derzeit noch auf einer technischen Lösung, in welcher die Leitstellen über IT-Schnittstellen zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den privaten Rettungsorganisationen verbunden sind.

Die Bestimmungen des WRKG stehen der Verwirklichung dieser technischen Lösung nicht entgegen.

### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Erkenntnisse aus der COVID-19-Pandemie haben zu einer Neuausrichtung des Projektes geführt. Statt einer physischen Zusammenführung an einer Örtlichkeit bzw. mehreren Örtlichkeiten wird eine stärkere Vernetzung im Sinn einer Datenschnittstelle angestrebt.

Derzeit liegt der Fokus auf der Entwicklung einer Schnittstelle zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den privaten Rettungsorganisationen. Diese Schnittstelle wird über das Einsatzleitsystem der MA 70 - Berufsrettung Wien realisiert.

## 2.3 Wiener Rettungsleitstelle

Die Organisationsstruktur der Rettungsleitstelle bestand zum Zeitpunkt der Vorprüfung aus einer Leitung, leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten, sonstige Disponentinnen bzw. Disponenten sowie dem technischen Dienst. Beginnend mit dem Jahr 2020 erfolgte eine Umstrukturierung, sodass sich zum Zeitpunkt der nunmehrigen Einschau das Organigramm der Wiener Rettungsleitstelle wie folgt darstellte:

### Organigramm Wiener Rettungsleitstelle



Abbildung 1: Organigramm Wiener Rettungsleitstelle

Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien

Die Leitung der Rettungsleitstelle war um die Position einer stellvertretenden Leitung erweitert worden. Darüber hinaus war ein Fachreferat für leitende Disponentinnen bzw. Disponenten einschließlich der Position eines Fachreferenten installiert worden. Sowohl der stellvertretende Leiter der Rettungsleitstelle wie auch alle Fachreferentinnen bzw. Fachreferenten übten diese Funktionen zusätzlich zu ihrem Regeldienst aus. Im Jahr 2022 erfolgte schließlich die Einrichtung eines Fachreferates für Qualitätsmanagement. Anzumerken war, dass eine Qualitätsmanagerin bzw. ein Qualitätsmanager auch schon vorher in der Rettungsleitstelle tätig war, jedoch erst im Jahr 2022 diese Funktion im Organigramm ihren Niederschlag fand.

## 2.4 Personalausstattung

2.4.1 Anfang des Jahres 2020 verfügte die Rettungsleitstelle über 1 systemisierten Dienstposten für die Leitung der Rettungsleitstelle, 11 systemisierte Dienstposten für den technischen Dienst sowie 71 systemisierte Dienstposten für Disponentinnen bzw. Disponenten (einschließlich leitende Disponentinnen bzw. Disponenten und solchen des Qualitätsmanagements), wobei zuletzt im Jahr 2019 deren Anzahl - mit der Begründung einer erforderlichen Anpassung des sogenannten Ablösefaktors - um 2 erhöht worden war.

Die Magistratsdirektion der Stadt Wien hatte der MA 70 - Berufsrettung Wien weiters im September 2019 die Möglichkeit eingeräumt, 4 Disponentinnen bzw. Disponenten als sogenannte Überstände aufzunehmen. Im September 2021 verlängerte die Magistratsdirektion der Stadt Wien diese Möglichkeit bis Ende des Jahres 2022. Im Betrachtungszeitraum standen der Rettungsleitstelle somit 83 systemisierte Dienstposten sowie 4 genehmigte Überstände zur Verfügung.

2.4.2 Die tatsächliche Personalausstattung der Rettungsleitstelle in VZÄ stellte sich lt. Angaben der MA 70 - Berufsrettung Wien wie folgt dar:

### Personalausstattung der Rettungsleitstelle in VZÄ, gegliedert in Berufsgruppen

Funktion	2020	2021	1. Halbjahr 2022
Leitung Rettungsleitstelle	0,8	1,0	1,0
Technischer Dienst	11,0	10,7	10,2
Disponentinnen bzw. Disponenten	71,5	72,9	68,5
<b>Summe</b>	<b>83,3</b>	<b>84,6</b>	<b>79,7</b>

Tabelle 1: Personalausstattung der Rettungsleitstelle in VZÄ, gegliedert in Berufsgruppen  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Die Dienstposten für die Leitung sowie den technischen Dienst waren im Betrachtungszeitraum größtenteils durchgehend besetzt. Hinsichtlich der Disponentinnen bzw. Disponenten zeigte hingegen die Einschau, dass deren genehmigte Dienstposten nicht zur Gänze besetzt waren.

2.4.3 Die Einschau in die Dienstpläne der Rettungsleitstelle ergab weiters, dass dort regelmäßig auch Sanitäterinnen bzw. Sanitäter aus dem operativen Rettungsdienst als Disponentinnen bzw. Disponenten eingesetzt wurden. Laut MA 70 - Berufsrettung Wien lag deren Anzahl im Jahr 2020 im Durchschnitt bei 13 Personen, im Jahr 2021 bei 24 Personen und im 1. Halbjahr 2022 bei 33 Personen. Die MA 70 - Berufsrettung Wien begründete diesen Umstand mit dem gestiegenen Telefonieaufkommen, dem Arbeitsanfall in der Rettungsleitstelle infolge der COVID-19-Pandemie und dem Erfordernis, die Wartezeiten für Anrufende beim Rettungsnotruf möglichst kurz zu halten.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien den Dienstpostenplan unter Berücksichtigung des Arbeitsaufkommens der Rettungsleitstelle dahingehend zu evaluieren, dass dort ohne die Verwendung von Mitarbeitenden aus anderen Bereichen der MA 70 - Berufsrettung Wien das Auslangen gefunden werden kann.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Arbeitszeit der Mitarbeitenden in der Rettungsleitzentrale wurde in den letzten Jahren wiederholt angepasst. Die COVID-19-Pandemie hat darüber hinaus zu einer extrem hohen Auslastung der Wiener Rettungsleitstelle geführt, während gleichzeitig erhebliche krankheitsbedingte Personalausfälle zu verzeichnen waren.

In dieser Situation mussten Mindestanforderungen für die schichtbezogene Personalbesetzung festgelegt werden. Diese konnten nur durch die Anordnung zusätzlicher Dienste durch die leitenden Disponenten erfüllt werden. Um solchen Situationen in Zukunft besser begegnen zu können, ist aus der Sicht der MA 70 - Berufsrettung Wien die Adaptierung des Dienstpostenplanes unerlässlich. Eine entsprechende Personalbedarfsplanung wurde bereits durchgeführt, die Ergebnisse daraus sind aktuell in Abstimmung.

## 2.5 Aufgaben der Mitarbeitenden

2.5.1 Die Leitung der Rettungsleitstelle war lt. Stellenbeschreibung im Rahmen ihrer Führungsaufgaben für organisatorische, strategische und betriebliche Maßnahmen in der Leitstelle sowie die Dienstführung und Dienstaufsicht über das Leitstellenpersonal in der Rettungszentrale sowie der Leitstelle Hernals zuständig. So oblagen ihr die Letztverantwortung für die Dienstplanung und die Tagesevidenz des Personals sowie die Koordinierung der Einschulung und Weiterbildung der Mitarbeitenden.

Zu deren weiteren Aufgaben zählten u.a. die Erstellung von Personalbedarfsberechnungen, die Mitarbeit beim Beschwerdemanagement, bei der Weiterentwicklung des Leitstellensystems und in diversen Gremien für eine kundinnen- bzw. kundenorientierte Rettungsleitstelle sowie die Vertretung der Dienststelle bei Einsatzbesprechungen mit anderen Organisationen.

2.5.2 Den leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten oblagen im Rahmen ihrer Führungsaufgaben die Diensteinteilung, die Arbeitsplatzzuweisung sowie die Koordination und Aufsicht der Einschulung neuer Mitarbeitender.

Zudem stellte die Kontrolle des Leitstellengeschehens durch die Überwachung der Anwesenheit, der Auslastung, der unverzüglichen Entgegennahme von Notrufen sowie der Einhaltung der definierten Standards durch die Disponentinnen bzw. Disponenten eine zentrale Aufgabe dar.

Neben einer Reihe weiterer Tätigkeiten hatten sie erforderlichenfalls selbst - analog des Tätigkeitsprofils der Disponentinnen bzw. Disponenten - Rettungsnotrufe entgegenzunehmen sowie die Entsendung der MLS (s. Punkt 5. dieses Berichtes) und gegebenenfalls die Besetzung der sogenannten Katastrophenarbeitsplätze zu veranlassen.

2.5.3 Der Aufgabenbereich der Disponentinnen bzw. Disponenten umfasste insbesondere die Entgegennahme von Notrufen sowie die telefonische Hilfestellung für Hilfesuchende nach dem in der Rettungsleitstelle seit vielen Jahren verwendeten standardisierten medizinischen Notrufabfrageprotokoll. Weiters hatten sie die Einsätze unter Bedachtnahme auf die Einsatzlage und Fahrzeugauslastung an die Rettungsmittel weiterzuleiten. Zudem oblagen ihnen das sogenannte Bettenmanagement, die Überwachung von in den Wiener Luftraum einfliegenden Rettungshubschraubern und die Koordination mit den Krankenanstalten. Zu ihren Aufgaben zählten u.a. auch die Erteilung von Auskünften nach den geltenden Richtlinien und Standards sowie die Einschulung neuer Mitarbeitender.

2.5.4 Die Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement waren für die qualitäts- und ausbildungsrelevanten Abläufe der Rettungsleitstelle zuständig. Ihre Hauptaufgabe war die Qualitätssicherung durch Ausheben, Filtern und Bewerten von Notrufgesprächen sowie eine diesbezügliche Rückmeldung an die anderen Disponentinnen bzw. Disponenten. Zudem zählten die Mitwirkung bei der Aus- und Fortbildung der Disponentinnen bzw. Disponenten sowie die fachliche Überwachung und Unterstützung der Disponentinnen bzw. Disponenten zu ihrem Tätigkeitsbereich. Weiters hatten sie etwa auch an der Weiterentwicklung des Leitstellensystems und am Beschwerdemanagement der Rettungsleitstelle mitzuwirken. Bei Großeinsätzen, Katastrophen und polizeilichen Gefahrenlagen war von ihnen nach Anforderung durch eine leitende Disponentin bzw. einen leitenden Disponenten ein Arbeitsplatz in der Leitstelle bzw. der MLS zu besetzen.

2.5.5 Die Mitarbeitenden des technischen Dienstes der Rettungsleitstelle hatten für den reibungslosen Betrieb technischer Anlagen (z.B. Einsatzleitrechner) zu sorgen sowie Maßnahmen im Fall von Störungen zu ergreifen. Daneben hatte der technische Dienst u.a. die Mitarbeitenden bei technischen



Anwendungsproblemen zu unterstützen, die Leitung und Systemadministration des „Einsatz- und PatientInnenadministrationssystems“ der MA 70 - Berufsrettung Wien wahrzunehmen und an der Koordination der Einschulung und Weiterbildung von Mitarbeitenden mitzuwirken. Dem technischen Dienst oblag weiters die Leitung der im Punkt 2.2.2 bereits erwähnten Redundanzleitstelle und der MLS. Beim Einsatz der MLS waren sie für die technische und logistische Unterstützung für die Einsatzkräfte vor Ort zuständig.

## 3. Statistische Daten

### 3.1 Ausgewählte Leistungsdaten

3.1.1 Die Leistungsdaten der Rettungsleitstelle entwickelten sich wie folgt:

#### Leistungsdaten

	2018	2019	2020	2021	1. Halbjahr 2022
Telefonieaufkommen	987.966	1.008.168	1.173.836	1.286.469	682.863
davon Notrufe	391.009	376.270	403.203	449.740	243.324
Disponierte Einsätze	320.804	331.603	344.629	381.427	209.577

Tabelle 2: Leistungsdaten  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Das Telefonieaufkommen umfasste die gesamte durch die Rettungsleitstelle abgewickelte Telefonie (Notrufe sowie geschäftliche Anrufe) wobei Erstgenannte unter der Notrufnummer 144 eingingen. Geschäftliche Anrufe betrafen telefonische Anfragen zu den Rettungsmitteln sowie Bettendispositionen oder allgemeine telefonische Auskünfte. Das gesamte Telefonieaufkommen der Rettungsleitstelle erhöhte sich im Zeitraum der Jahre 2018 bis 2021 um rd. 299.000 Telefonate (d.s. 30 %).

Bei den sogenannten disponierten Einsätzen handelte es sich um all jene Einsätze, die von der Rettungsleitstelle aufgenommen und von dieser in weiterer Folge Einsatzmittel (u.a. Rettungswagen, Notfallkrankentransportwagen, Notarzteeinsatzfahrzeuge, Sonderfahrzeuge) zu Einsatzorten beordert wurden. Infolge von einsatztaktischen und dispositionsstrategischen Überlegungen konnte es nach der Disponierung eines Fahrzeuges - wenn sich ein näheres Einsatzmittel zum Einsatzort einsatzbereit meldete - auch zu einer sogenannten Umdisponierung kommen. Gegenüber dem Jahr 2018 hatten sich die von der Rettungsleitstelle disponierten Einsätze im Jahr 2021 um 61.000 bzw. rd. 19 % erhöht.

3.1.2 Eine erhebliche Zahl von Notrufen löste allerdings auch keine Disponierung eines Rettungsmittels durch die Rettungsleitstelle aus. So wurden im Zeitraum der Jahre 2018 bis 2021 jährlich in einer

Bandbreite von rd. 45.000 und rd. 70.000 Fällen keine Einsatzmittel angefordert. Wie die MA 70 - Berufsrettung Wien anführte, würde dies damit zusammenhängen, dass nicht jeder Anruf beim Rettungsnotruf eine unmittelbare medizinische Hilfeleistung durch die MA 70 - Berufsrettung Wien auslöse. So würden immer wieder Auskünfte über medizinische Dienstleistungen Gegenstand von Notrufen sein. Die COVID-19-Pandemie hätte dazu beigetragen, dass die Zahl diesbezüglicher Auskunftserteilungen weiter angestiegen sei. Im Zusammenhang mit COVID-19 sei daher eine eigene sogenannte Vortriage eingerichtet worden, mittels welcher Personen vor der Vornahme des standardisierten Procederes der Notrufabfrage durch kurze und gezielte Fragen im Sinn des „Best Point of Service“ an die für ihr Gesundheitsanliegen zuständige Stelle - wie beispielsweise den Ärztekundendienst oder das Gesundheitstelefon 1450 Wien - verwiesen wurden.

## 3.2 Entwicklung der Notrufe und der geschäftlichen Anrufe

3.2.1 Aus der nachstehenden Abbildung ist die Entwicklung der Anrufe in der Rettungsleitstelle seit dem Jahr 2018 bis inkl. dem 1. Halbjahr 2022 ersichtlich:

### Notrufe und geschäftliche Anrufe

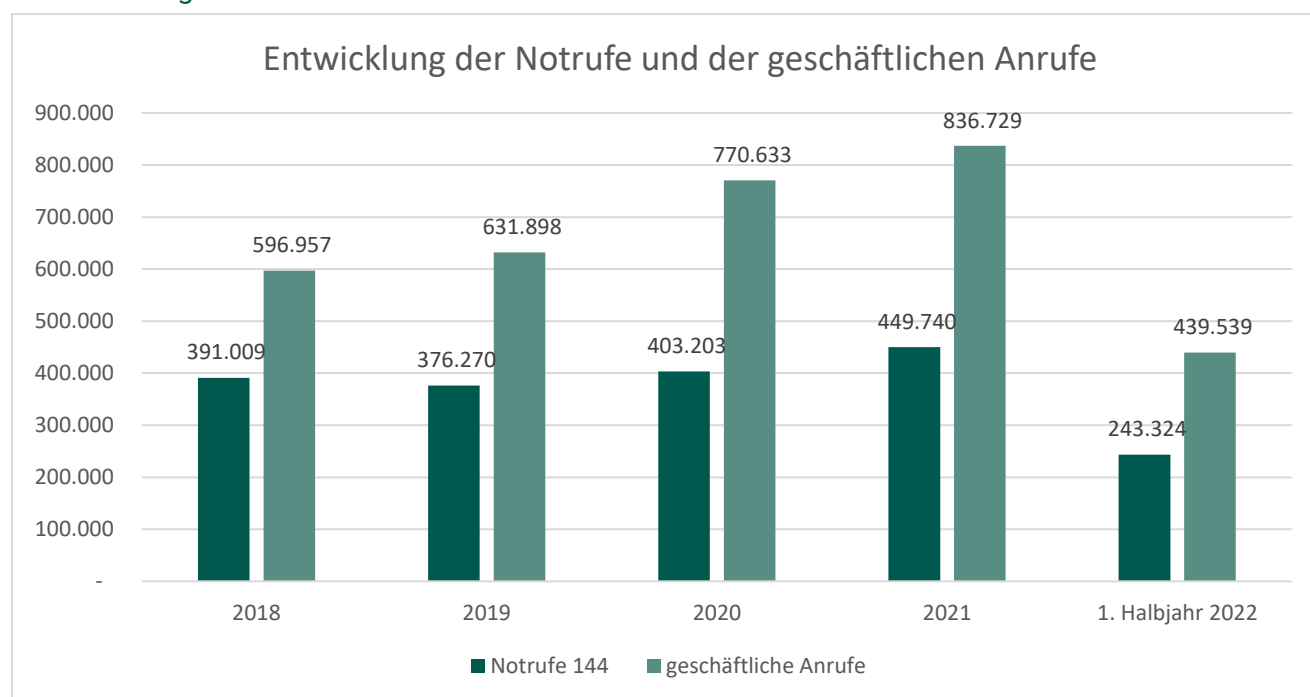


Abbildung 2: Notrufe und geschäftliche Anrufe  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

3.2.2 Die geschäftlichen Anrufe erhöhten sich im Zeitraum der 2018 bis 2021 um rd. 240.000 Gespräche (d.s. 40 %). Demgegenüber wurde bei der Zahl der Notrufe ein deutlich geringerer Anstieg im Ausmaß von rd. 59.000 Telefonaten verzeichnet, womit sich deren Zahl um rd. 15 % erhöhte.

Den im Vergleich zu den Notrufen deutlich höheren Anstieg bei den geschäftlichen Anrufen führte die MA 70 - Berufsrettung Wien auf den zunehmenden Kommunikationsaufwand u.a. mit den Krankenanstalten sowie anderen Stellen wie z.B. Polizei oder sonstige Einsatzorganisationen zurück, was zwischenzeitlich nicht unbeträchtliche personelle Kapazitäten in Anspruch nahm.

Im 1. Halbjahr 2022 setzte sich die Tendenz der Vorjahre bei den Anstiegen der geschäftlichen Anrufe und der Notrufe weiter fort.

3.2.3 Der StRH Wien hat bereits in seinem Bericht „MA 70 und Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund, Prüfung des Abtransportes anstaltsbedürftiger Personen durch Rettungsdienste und deren Übernahme durch Spitalseinrichtungen, StRH II - 31/18“ empfohlen, die Kommunikation mit den Krankenanstalten grundsätzlich ohne Vornahme von Telefonaten möglichst EDV-unterstützt sicherzustellen. Um zeitnahe Informationen über die realen Gegebenheiten in Bezug auf die möglichst rasche stationäre Versorgung von Akutfällen sicherstellen zu können, sollten daher alle verfügbaren Informationen zu den Rettungszufahrten und der Belagssituation in Intensiv-, Überwachungs- und Stroke Unit Bereichen bzw. Schockräumen EDV-unterstützt zusammengeführt werden.

3.2.4 Die nunmehrige Einschau zeigte, dass das „Bettenmanagement“ zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den Krankenanstalten weiterhin größtenteils telefonisch abgewickelt wurde.

Laut Auskunft der MA 70 - Berufsrettung Wien sei die Implementierung eines neuen Intensivbettenprogrammes des Gesundheitsverbandes noch nicht zur Gänze abgeschlossen worden. Mit Ausnahme der Stroke Unit Bereiche müssten daher die freien Kapazitäten in Intensiv-, Überwachungs- und Schockräumen nach wie vor telefonisch mit den Krankenanstalten abgeklärt werden. Dies würde für die Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle einen hohen Zeitaufwand darstellen.

3.2.5 In dem damaligen Bericht wurde ebenfalls thematisiert, dass auch die zur Übernahme von Patientinnen bzw. Patienten der MA 70 - Berufsrettung Wien durch Spitalseinrichtungen zur Verfügung stehenden täglichen Kontingente an internen, chirurgischen und unfallchirurgischen Spitalsbetten besser koordiniert werden sollten.

Dazu führte die MA 70 - Berufsrettung Wien aus, dass diesbezüglich eine Verbesserung erzielt werden konnte. So war zwischenzeitlich bei den unfallchirurgischen Zuteilungen von einer Kontingentierung Abstand genommen worden. Derartige Patientinnen bzw. Patienten würden nunmehr in Wien 3 Rayonen (Norden, Mitte, Süd) zugeteilt, womit diese grundsätzlich möglichst wohnortnah versorgt werden könnten.

3.2.6 Ungeachtet der bisher gesetzten Maßnahmen war lt. den Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle weiterhin ein nicht unbeträchtlicher Zeitaufwand mit der Vermittlung von Spitalsbetten für Patientinnen bzw. Patienten verbunden, der sich in der Anzahl der geschäftlichen Anrufe niederschlug. Zudem hätte auch die COVID-19-Pandemie eine Erhöhung der Zahl der geschäftlichen Anrufe bewirkt.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, eine Analyse der geschäftlichen Anrufe zu deren Differenzierung vorzunehmen. Ebenso wäre der mit der Übernahme von Patientinnen bzw. Patienten in Spitalseinrichtungen verbundene Koordinationsaufwand zu erheben und in weiterer Folge gemeinsam mit dem Gesundheitsverbund sowie anderen Spitalsträgern Maßnahmen zu dessen Reduktion - insbesondere durch einen verstärkten IT-Einsatz - in die Wege zu leiten.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat bereits entsprechende Analysen durchgeführt. Als primäres Ziel wurde dabei die Minimierung der telefonischen Arbeitsprozesse definiert.

Der Prozess der Digitalisierung, insbesondere in der Rettungsleitstelle, wird von der MA 70 - Berufsrettung Wien mit Nachdruck forciert. In Zusammenarbeit mit den Krankenhausträgern soll ein umfassendes digitales System zum Management von Spitalzuweisungen entwickelt werden. Dieses System soll alle klinischen Abteilungen und Spezialabteilungen, wie Intensivmedizin, Überwachungseinheiten und Schlaganfallabteilungen, umfassen.

3.2.7 Die dem StRH Wien für den Betrachtungszeitraum übermittelten Daten enthielten auch Notrufe, die vom Einsatzleitstellensystem beim Anrufaufkommen als „NULL“-Werte gekennzeichnet waren. Das bedeutete, dass beim Status „accepted“ (Anruf akzeptiert) kein Eintrag über eine Annahme der Anrufe verzeichnet war.

Der StRH Wien ersuchte daher die MA 70 - Berufsrettung Wien um Überprüfung dieser Fälle. Diesbezüglich wurden 6 Monate des Betrachtungszeitraumes 2020 bis 1. Halbjahr 2022 herangezogen, welche später auch als Stichprobenmonate für weiterführende Erhebungen dienten. Es handelte sich dabei um die Monate März und November 2020, April und November 2021 sowie März und April 2022 mit insgesamt rd. 675.000 Datensätzen, was rd. 22 % aller Datensätze des Betrachtungszeitraumes entsprach.

In diesen Monaten langten jeweils zwischen rd. 37.700 und rd. 41.000 Notrufe in der Rettungsleitstelle ein. Davon waren jeweils zwischen 3.400 und 4.800 Anrufe als „NULL“-Werte gekennzeichnet, was etwa 9 % bis 12 % des Notrufaufkommens in den betrachteten Monaten entsprach.

3.2.8 Im Ergebnis zeigte sich, dass von den als „NULL“-Werten ausgewiesenen Fällen zwischen rd. 800 und rd. 2.000 Anrufe von den Disponentinnen bzw. Disponenten zur weiteren Bearbeitung an die vom Fonds Soziales Wien betriebene Gesundheitsberatung 1450 Wien weitervermittelt worden waren. In diesen Fällen sei lt. Abfragesystem der Rettungsleitstelle kein Notfall (z.B. Kopfschmerzen) vorgelegen. Allerdings wäre ein Teil der an die Gesundheitsberatung 1450 Wien weitergeleiteten Anrufe wieder an die Rettungsleitstelle der MA 70 - Berufsrettung Wien retourniert worden, womit von dieser in weiterer Folge Maßnahmen zur Versorgung der betroffenen Patientinnen bzw. Patienten eingeleitet werden mussten (Disponierung eines Einsatzmittels etc.). Aus Sicht der MA 70 - Berufsrettung Wien wären in derartigen Fällen Kapazitäten dieser Dienststelle gebunden worden.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien die Vorgehensweisen bei der Weiterleitung von Anrufen durch die Gesundheitsberatung 1450 Wien näher zu analysieren, mit dem Ziel die Einsatzmittel der MA 70 - Berufsrettung Wien zielgerichteter einsetzen zu können.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat diesbezüglich in Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien substantielle Schritte unternommen. Durch die Kooperation des Qualitätsmanagements beider Institutionen wurde z.B. die Anzahl der von der Gesundheitsberatung 1450 Wien retournierten Einsätze an die MA 70 - Berufsrettung Wien analysiert und soll weiter optimiert werden. Ziel ist dabei eine signifikante Reduktion der Retouren auf ein minimales Niveau.

In einem weiteren Schritt wird die Ausrückeordnung - mit dem Ziel, zu ermitteln, ob weitere Einsätze, die für den Rettungsdienst nicht indiziert sind, an die Gesundheitsberatung 1450 Wien weitergeleitet werden können - überprüft.

**Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:**

In gemeinsamer enger Zusammenarbeit mit der MA 70 - Berufsrettung Wien konnte die Vorgehensweise bei der Weiterleitung von Anrufen durch die Gesundheitsberatung 1450 Wien, im Rahmen von laufend durchgeführten Fallanalysen, weiter optimiert und Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Die entsprechenden Maßnahmen wurden bereits zur Umsetzung gebracht.

3.2.9 Die übrigen „NULL“-Werte verteilten sich auf Fälle, wo Anrufe ohne Kontakt mit Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle endeten. Bei rd. 1.300 bis rd. 2.200 Anrufen - was zwischen rd. 3,6 % und 6,1 % des Notrufaufkommens in den betrachteten Monaten entsprach - verblieben Anrufende nicht länger als 5 Sekunden in der Leitung, sodass in diesen Fällen möglicherweise irrtümlich bzw. unbeabsichtigt die Notrufnummer gewählt worden war. Festzuhalten war allerdings, dass in den betrachteten Monaten jeweils rd. 1 % der Anrufenden mehr als 60 Sekunden auf eine Annahme der Anrufe warteten, ohne dass diese entgegengenommen worden waren.

**Empfehlung:**

Um die Anzahl der Notrufe ohne Kontakt mit der Rettungsleitstelle so weit als möglich zu reduzieren, empfahl der StRH Wien, die diesbezüglichen Daten im Detail zu analysieren und danach entsprechende Maßnahmen in die Wege zu leiten.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Seitens der MA 70 - Berufsrettung Wien wurde bereits eine umfassende Analyse durchgeführt. Nachdem diese Analyse jedoch keine signifikanten Ergebnisse erbracht hat, wird dieses Phänomen einer weiteren multidimensionalen Betrachtung unterzogen.

In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass der Anstieg der Notrufe in der Wiener Rettungsleitstelle kein isoliertes Phänomen darstellt, sondern in allen Rettungsleitstellen auftritt. Entsprechende Informationen von Rettungsdiensten u.a. in Berlin, München, London und auch den USA bestätigen diese Entwicklung.

### 3.3 Zahl der Notrufe im Tagesverlauf

Das nachstehende Diagramm zeigt das Notrufaufkommen je Stunde für die Jahre 2020 und 2021:

## Notrufaufkommen

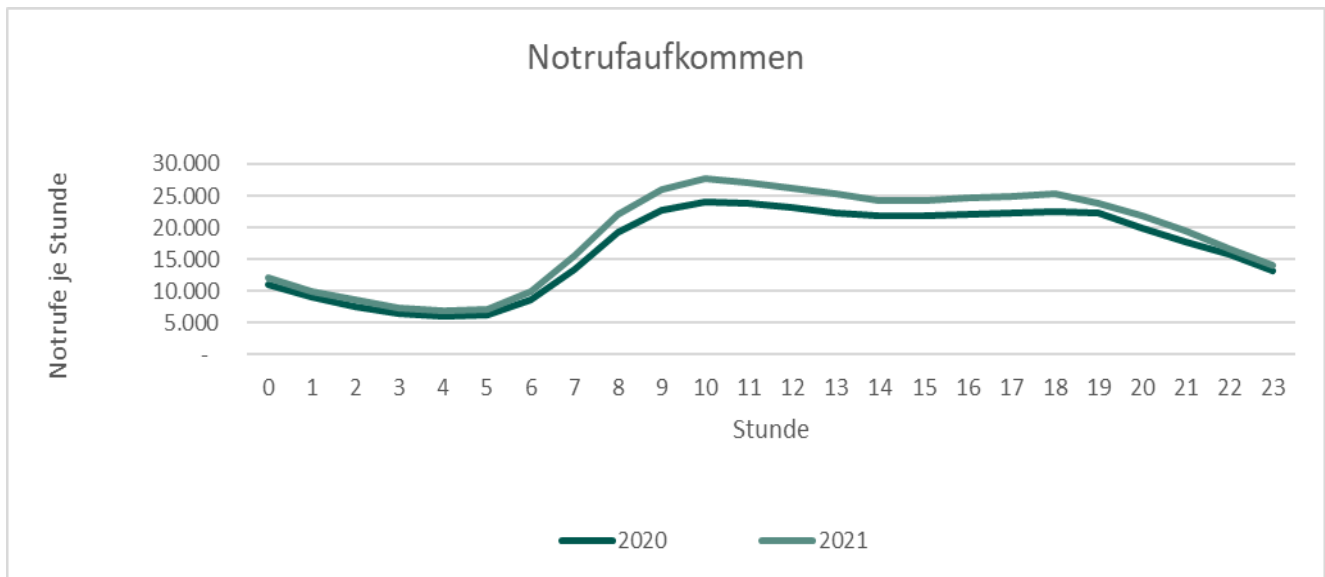


Abbildung 3: Notrufaufkommen  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Aus der Abbildung 3 geht hervor, dass das Notrufaufkommen ab 10.00 Uhr vormittags im Jahr 2020 mit rd. 24.000 Notrufen und im Jahr 2021 mit rd. 28.000 Notrufen am Höchsten ausfiel. Ab 19.00 Uhr wies dieses einen rückläufigen Trend auf, wobei die wenigsten Notrufe in den sehr frühen Morgenstunden in der Rettungsleitstelle eingingen. So lag das Notrufaufkommen gegen 4.00 Uhr im Jahr 2020 bei rd. 5.900 Notrufen und im Jahr 2021 bei rd. 6.900 Notrufen. Im Tagesverlauf variierte das stündliche Anrufaufkommen in den Jahren 2020 und 2021 zwischen durchschnittlich rd. 18 Notrufen und durchschnittlich rd. 72 Anrufen.

Zusammenfassend war festzuhalten, dass - so wie im Betrachtungszeitraum bei der Vorprüfung - das Anrufaufkommen in der Rettungsleitstelle weiterhin während des Tages weit höher lag als in den Nachtstunden.

## 4. Ausgewählte personelle Aspekte

### 4.1 Dienstplanung und Zusatzdienste

4.1.1 Im Rahmen der Vorprüfung erhob der StRH Wien, dass in der Rettungsleitstelle auf eine Personalpräsenz mit damals vorzugsweise 2 leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten und mindestens 11 Disponentinnen bzw. Disponenten sowie 1 Disponentin bzw. 1 Disponent für das Qualitätsmanagement je Tag- bzw. Nachtdienst abgezielt worden war.

Der StRH Wien stellte fest, dass das Dienstzeitmodell für Tag- und Nachtdienste eine gleich hohe Personalpräsenz vorsah, was nicht dem in der Rettungsleitstelle auftretenden Arbeitsanfall bzw. Telefonieaufkommen im Tagesverlauf Rechnung trug. Da die Besetzung in den Nachtstunden deutlich über dem Bedarf lag, empfahl der StRH Wien, den Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle flexibler als bisher dem tatsächlichen Bedarf anzupassen.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien verwies in ihrer Maßnahmenbekanntgabe vom Juni 2021 auf die Implementierung eigener Disponentinnen bzw. Disponenten für Tagdienste, wodurch eine flexiblere Dienstenteilung sichergestellt werden könne, ohne auf der Basis von Überstunden Zusatzdienste anordnen zu müssen.

4.1.2 Vom StRH Wien war festzuhalten, dass die Personaleinsatzplanung seit jeher in der Rettungsleitstelle auf der Grundlage eines sogenannten Regeldienstplanes erfolgte, der die Dienstzeiten für die einzelnen Bedienstetengruppen festlegte. Für die in 4 Dienstgruppen organisierten Disponentinnen bzw. Disponenten der Rettungsleitstelle galt seit 1. April 2017 ein 12,5-Stunden-Schichtdienst. Der Tagdienst begann um 7.00 Uhr und endete um 19.30 Uhr, der Nachtdienst begann um 19.00 Uhr und endete um 7.30 Uhr des Folgetages. Die ½ Stunde nach 12 Dienststunden war als Übergabezeit vorgesehen. Die Mitarbeitenden hatten an 4 aufeinander folgenden Tagen jeweils 2 Tagdienste und 2 Nachtdienste zu leisten, danach hatten sie 4 dienstfreie Tage.

Mit einer im März 2019 erfolgten Änderung des Regeldienstplanes führte die MA 70 - Berufsrettung Wien zusätzlich ein 12-Stunden-Tagdienstmodell für Sanitäterinnen bzw. Sanitäter ein. Dieses sah eine variable Dienstenteilung an 4 Tagen einer Woche (Montag bis Sonntag) mit je 12 Stunden (von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr) vor. Die Rettungsleitstelle etablierte in der Folge 2 Formen des Tagdienstes, nämlich 4 aufeinanderfolgende Tagdienste von Montag bis Donnerstag bzw. 4 Tagdienste von Dienstag bis Freitag.

Im August 2021 erfolgte eine weitere - auf 1 Jahr befristete - Flexibilisierung des Regeldienstplanes. Seitdem konnte der Dienstbeginn im Tagdienst auch um 9.00 Uhr erfolgen, das diesbezügliche Dienstende war mit 21.30 Uhr festgelegt.

4.1.3 Für geplante Absenzen galten für die einzelnen Gruppen an Mitarbeitenden unterschiedliche mündlich getroffene Regelungen. So war etwa für Disponentinnen bzw. Disponenten festgelegt, dass maximal 3 bzw. in begründeten Ausnahmefällen 4 Mitarbeitende gleichzeitig Erholungsurlaub oder Zeitausgleich in Anspruch nehmen durften. Bei einer Unterschreitung der vorgesehenen Personalpräsenzen, etwa durch krankheitsbedingte Absenzen, hatten die jeweiligen Vorgesetzten sogenannte Zusatzdienste zu organisieren, welche freiwillig von Mitarbeitenden anderer Dienstgruppen auf Überstundenbasis geleistet wurden.

Da über die Festlegungen im Regeldienstplan hinausgehende Vorgehensweisen bei der Dienstplanerstellung nicht verschriftlicht worden waren, empfahl der StRH Wien im Vorbericht, die wesentlichen Parameter für die Dienstplanung zu dokumentieren.



In der Maßnahmenbekanntgabe vom Juni 2021 führte die MA 70 - Berufsrettung Wien aus, dass eine Standardarbeitsanweisung für die Dienstplangestaltung erstellt worden sei, die alle zu ergreifenden Maßnahmen für die Dienstplangestaltung und Dienstführung wie z.B. die Mindestpersonalpräsenz der Disponentinnen bzw. Disponenten und den Umgang mit kurzfristigen Tagesabsenzen regle.

4.1.4 Die nunmehrige Einschau zeigte, dass im September 2022 die Freigabe der entsprechenden Standardarbeitsanweisungen erfolgt war.

Die Standardarbeitsanweisung „Dienstplangestaltung“ legte die Mindestbesetzung für die Telefonie im Tagdienst mit 16 Disponentinnen bzw. Disponenten und im Nachtdienst mit 14 Disponentinnen bzw. Disponenten fest. Weiters war geregelt, dass der Dienstplan nunmehr mindestens 2 Monate im Voraus zu erstellen war.

Eine ebenfalls neu erstellte Standardarbeitsanweisung für die Personalplanung sah ein über die 2 Monate hinausgehendes Monitoring der benötigten sowie vorhandenen Ressourcen durch die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten sowie eine frühzeitige Bekanntgabe von benötigten Zusatzdiensten und deren gleichmäßige Verteilung auf die Disponentinnen bzw. Disponenten vor. Eine weitere Steuerungsmaßnahme war z.B. die Möglichkeit der temporären Zuteilung von Disponentinnen bzw. Disponenten zu einer anderen Dienstgruppe.

#### **Empfehlung:**

Regelungen zur Urlaubsplanung der Disponentinnen bzw. Disponenten waren den vorgelegten Standardarbeitsanweisungen nicht zu entnehmen, weshalb der StRH Wien empfahl, auch diesbezüglich schriftliche Vorgaben, zu erstellen.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Vorgaben zur Urlaubsplanung wurden bereits mündlich und schriftlich durch die Leitstellenleitung kommuniziert. Eine erste Standardarbeitsanweisung zur Personalplanung tritt mit 1. Juli 2023 in Kraft.

Aktuell wird an der Standardarbeitsanweisung zur Urlaubsplanung gearbeitet. Diese wird im Zuge des nächsten Standardarbeitsanweisung-Audits zur internen Freigabe vorgelegt.

4.1.5 Im Vorbericht monierte der StRH Wien auch, dass immer wieder 3 oder 4 planbare Absenzen für einen Dienst genehmigt worden waren, was insbesondere bei hinzugekommenen krankheitsbedingten Personalausfällen zu Engpässen bei der Besetzung der Dienste geführt hatte. Ebenso waren Überstunden zur Ableistung von Zusatzdiensten oftmals bei einer hohen Zahl von insbesondere krankheitsbedingten Absenzen zu verzeichnen.

Es erging daher die Empfehlung, eine bessere Planung in der Rettungsleitstelle für eine noch zu definierende Mindestpersonalpräsenz - grundsätzlich ohne Zusatzdienste auf der Basis von Überstunden - zu gewährleisten.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien führte dazu u.a. aus, dass die Personalausstattung der Rettungsleitstelle aufgestockt worden sei und 6 Dienstposten für den Tagdienst geschaffen worden seien. Die Mindestanzahl der im Dienst befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten wäre dadurch tagsüber auf mindestens 16 und in den Nachtdiensten auf mindestens 12 Mitarbeitende angehoben worden. Weiters sei eine dienstgruppenübergreifende Personalplanungsverantwortliche bzw. ein dienstgruppenübergreifender Personalplanungsverantwortlicher implementiert worden, welche bzw. welcher die Einhaltung aller Vorgaben sicherstellen sollte.

4.1.6 Zum Zeitpunkt der nunmehrigen Einschau waren für die Einhaltung der Vorgaben zur Mindestpersonalpräsenz dienstgruppenübergreifend 2 Personalplanungsverantwortliche verantwortlich. Im Fall der Nichterreicherung der Mindestpersonalpräsenz wurden die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten von den Personalplanungsverantwortlichen per E-Mail ersucht, Maßnahmen zu deren Einhaltung zu ergreifen.

Als Mindestpersonalpräsenz an Disponentinnen bzw. Disponenten strebte die MA 70 - Berufsrettung Wien im nunmehrigen Betrachtungszeitraum im Tagdienst 16 und im Nachtdienst 14 Mitarbeitende an. Falls diese aufgrund von Absenzen durch Urlaub, Krankenstand, Pflegefreistellung, COVID-19 bedingten Absonderungen etc. diese nicht zur Verfügung standen, wurden Zusatzdienste eingeteilt, um sich den vorgesehenen Mindestvorgaben bei den Personalzahlen anzunähern.

4.1.7 Die Disponentinnen bzw. Disponenten der Rettungsleitstelle leisteten im Jahr 2020 rd. 1.300 Zusatzdienste, im Jahr 2021 rd. 1.800 Zusatzdienste und im 1. Halbjahr 2022 rd. 800 Zusatzdienste (ohne die Zusatzdienste von leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten und des technischen Dienstes). Demgegenüber waren in dem 7-monatigen Betrachtungszeitraum des Jahres 2019 aus der Vorprüfung lediglich 152 Zusatzdienste angefallen.

Der Anteil der Tagdienste bzw. Nachtdienste an der jährlichen Gesamtzahl aller derartigen Dienste, an denen zumindest ein Zusatzdienst eingeteilt war, lag im Jahr 2020 bei rd. 71 % und im Jahr 2021 bei rd. 91 %.

Eine Auswertung für das 1. Halbjahr 2022 ergab, dass 44 % der Zusatzdienste im Tagdienst und 56 % im Nachtdienst angefallen waren. Während für den Nachtdienst zumeist 1 bis 3 Zusatzdienste eingeteilt waren, wurde im Tagdienst in vielen Fällen mit einem Zusatzdienst das Auslangen gefunden. Ungeachtet dessen fielen in diesem Zeitraum bei insgesamt 13 Tagdiensten 6 bis 9 Zusatzdienste an.

4.1.8 Insgesamt war festzuhalten, dass von der MA 70 - Berufsrettung Wien das intendierte Ziel der Empfehlung des StRH Wien in dessen Vorprüfung, nämlich durch eine verbesserte Dienstplanung möglichst ohne Zusatzdienste auszukommen, nicht erreicht wurde. Die Entwicklung der Zusatzdienste schlug sich dementsprechend in den ausbezahlten Überstunden nieder. So fielen beispielsweise für die Berufsgruppe der Disponentinnen bzw. Disponenten im Jahr 2021 rd. 21.700 Überstunden an.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, die Gründe für die Leistung von Zusatzdiensten in der Rettungsleitstelle zu analysieren und danach geeignete Maßnahmen zu deren Senkung zu setzen.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Eine entsprechende Analyse wurde bereits durchgeführt und anschließend Initiativen zur Reduktion von Zusatzdiensten eingeleitet. Allerdings wurden diese Initiativen durch die COVID-19-Pandemie erheblich verzögert, da das Einsatzaufkommen und die Leistung der Rettungsleitstelle signifikant angestiegen sind.

Zu diesem erhöhten Einsatz- und Telefonaufkommen kamen zusätzlich vermehrte krankheitsbedingte Ausfälle des Personals. Dies erforderte die Implementierung von personellen Mindestanforderungen seitens der Leitstellenleitung, um den Dienstbetrieb der Wiener Rettungsleitstelle ohne erhöhte Wartezeiten am Notruf aufrechterhalten zu können.

## **4.2 Aufgabenverteilung im Telefondienst**

4.2.1 Im Rahmen seiner Vorprüfung stellte der StRH Wien fest, dass die sogenannten Bereitschaftszeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten in der Leitstelle großzügig bemessen waren. Im Jahr 2019 beliefen sich die Produktivzeiten im Tagdienst auf rd. 65 % und im Nachtdienst auf

rd. 52 %. Der StRH Wien empfahl daher, die Produktivzeiten sowohl bei den Tag- als auch bei den Nachtdiensten merklich anzuheben.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien führte in ihrer Stellungnahme zum damaligen Bericht aus, dass aufgrund der Adaptierung der sogenannten Tourenpläne die Produktivzeiten im Tagdienst auf rd. 75 % und im Nachtdienst auf rd. 67 % erhöht worden seien.

4.2.2 Für die Einteilung der Disponentinnen bzw. Disponenten innerhalb der Tag- und Nachtdienste verwendete die MA 70 - Berufsrettung Wien verschiedenste Tourenpläne. Je nach Anzahl der im Dienst befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten war von der leitenden Disponentin bzw. vom leitenden Disponenten der entsprechende Tourenplan heranzuziehen und die Zuteilung der Mitarbeitenden zu den einzelnen Touren nach einem Rotationsprinzip vorzunehmen.

Zu Beginn des Jahres 2020 verfügte die Rettungsleitstelle über Tourenpläne im Tag- und Nachtdienst für 9 bis 14 Personen. Die Disponentinnen bzw. Disponenten hatten im Schichtverlauf entweder durchgehend eine Funktion oder teilweise mehrere Funktionen wahrzunehmen. Die Tourenpläne bildeten damals die Funktionen „Notrufannahme“ (A), „Weitergabe“ (W) und „Bettendisposition“ (B) ab.

4.2.3 Mit April 2020 erfolgte die Einbeziehung der im Punkt 2.2.2 dieses Berichtes angeführten Redundanzleitstelle in die Abwicklung des Rettungsnotrufes. In den Tourenplänen fand dies ihren Niederschlag mit dem Ausweis von 5 entsprechend gekennzeichneten Arbeitsplätzen. Neben einer Ausweitung der Tourenpläne auf bis zu 21 Mitarbeitende im Tagdienst und 15 Mitarbeitende im Nachtdienst waren bei einer Personalausstattung von mehr als 16 Mitarbeitenden (im Tagdienst) zusätzliche Funktionen vorgesehen. So waren ab einem Personalstand von 17 Disponentinnen bzw. Disponenten die neu eingeführte Funktion „Vermittlung geschäftliche Anrufe und Mithilfe Bettendisposition“ (VMB, nachstehend kurz als „Vermittlung Bettendisposition“ bezeichnet) eingeführt worden. Bei einem geplanten Personalstand von 18 Disponentinnen bzw. Disponenten war darüber hinaus eine zusätzliche Funktion für die „Bettendisposition“ (B2) und bei einem Personalstand ab 20 Personen eine weitere durchgehende Funktion für die „Sondereinsatzgruppe“ (SEG) vorgesehen. Die angeführte Funktion „Vermittlung Bettendisposition“ stellte eine Kombination aus Vermittlung (geschäftliche Anrufe) und Unterstützung des „Bettenmanagements“ dar, während die Funktion „Sondereinsatzgruppe“ eine Disponentin bzw. einen Disponenten für etwaige Einsätze der MLS vorsah. Im Herbst 2020 erfolgten geringfügige Anpassungen dieser Tourenpläne.

Die mit Juli 2021 gültigen Tourenpläne wurden um solche für 16 und 17 Personen im Nachtdienst erweitert. Eine zusätzliche wesentliche Änderung betraf die Einführung von Tourenplänen mit abweichenden Tagdienstzeiten von 9.00 Uhr bis 21.00 Uhr.

Im Februar 2022 traten überarbeitete Tourenpläne in Kraft, wobei Tourenpläne für bis zu 24 Personen im Tagdienst und 20 Personen im Nachtdienst ausgearbeitet worden waren. Mit zunehmendem Besetzungsgrad der Tourenpläne war auch ein vermehrter Einsatz von Disponentinnen bzw. Disponenten mit der Funktion „Vermittlung Bettendisposition“ vorgesehen. Eine weitere Neuerung stellte dar,

dass eine - zumindest stundenweise - Etablierung der „Sondereinsatzgruppe“ in sämtlichen Tourenplänen (Tag- und Nachtdienst) erfolgte. In Abhängigkeit vom verfügbaren Personal wurden die Tourenpläne um Touren ausgeweitet, wobei diese zusätzlichen Touren jeweils mit Mitarbeitenden in den Funktionen „Sondereinsatzgruppe“ und/oder „Vermittlung Bettendisposition“ besetzt wurden. Demgegenüber war bei weniger verfügbarem Personal eine stundenweise gemischte Verwendung von Mitarbeitenden in den Funktionen „Sondereinsatzgruppe“ bzw. „Vermittlung Bettendisposition“ vorgesehen. So sah beispielsweise der Tourenplan für den Tagdienst mit 14 Personen eine Tour bestehend aus den Funktionen „Sondereinsatzgruppe“ (während 3 Stunden) und „Vermittlung Bettendisposition“ (während 9 Stunden) vor. Im Nachtdienst waren demgegenüber bei einer entsprechenden Personalstärke Mitarbeitende über 10 Stunden als „Sondereinsatzgruppe“ und 2 Stunden als „Vermittlung Bettendisposition“ vorgesehen.

Eine weitere Tourenplanänderung im Mai 2022 brachte neben der Schaffung eines Tourenplanes für 25 Personen auch eine Umschichtung von Ressourcen aus der Funktion „Vermittlung Bettendisposition“ hin zu solchen für die „Notrufannahme“.

4.2.4 Nachstehend werden beispielhaft die ab Mai 2022 geltenden Tourenpläne mit der festgelegten Mindestbesetzung von 16 Mitarbeitenden im Tagdienst und 14 Mitarbeitenden im Nachtdienst dargestellt. Die Abbildungen zeigen die Funktionsaufteilung innerhalb eines Dienstes, wobei vertikal der Zeitverlauf in Stunden und horizontal die Anzahl der Touren, die den sich im Dienst befindlichen Mitarbeitenden entspricht, dargestellt sind.

Die orange eingefärbten Touren 1 bis 5 kennzeichnen Disponentinnen bzw. Disponenten, die in der Redundanzleitstelle ihren Dienst verrichteten. Die Tour 25 im Tagdienst bzw. die Tour 21 im Nachtdienst bildete eine vom üblichen Dienstbeginn abweichende Tagschicht ab.

Weißer Felder in den Tourenplänen standen für sogenannte „Bereitschaftszeiten“, in denen die jeweiligen Mitarbeitenden nicht unmittelbar an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen zum Einsatz kamen, sondern sich auf Abruf in den Aufenthaltsräumlichkeiten aufhalten konnten. Die Funktion „A.“ stand ebenfalls für eine Bereitschaftszeit. Jene Personen, die diese Funktion einnahmen, hatten bei Anrufspitzen vorrangig vor allen anderen in den Aufenthaltsräumlichkeiten befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten ihre Bereitschaft zu beenden und einen Arbeitsplatz für die „Notrufannahme“ zu besetzen.

Anzumerken war, dass im Tourenplan des Tagdienstes für 16 Personen die Touren 16 bis 24 nicht vergeben und in der Originalunterlage als weiße Felder dargestellt waren. In der nachfolgenden Abbildung erfolgte der Ausweis dieser Touren aus Platzgründen zusammengefasst.

## Tourenplan Tagdienst

Tourenplan Tagdienst für 16 Personen																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16-24	25
7				A	A	W1	A	W2	A	B		SEG	A	A	VMB		
8	A	A	A			W1	A	W2	A	B	A	SEG	A				
9	A	A	A	A	A	W1		W2		B		SEG	A	A			A
10	A	A	A	A	A	A	W1	A	W2		B	SEG		A	A		A
11	A	A	A	A	A		W1		W2	A	B	VMB	A	A	A		
12				A	A	A	W1	A	W2		B	VMB	A	A	A		A
13	A	A	A			W1	A	W2	A	B	A	SEG			A		A
14	A	A	A	A	A	W1		W2		B		SEG	A	A			
15		A		A	A	W1		W2		B	A	SEG	A	A	A		A
16	A		A	A			W1		W2	A	B	SEG	A	A	A		A
17	A	A	A		A	A	W1	A	W2		B	SEG	A		A		
18	A	A	A	A	A		W1		W2	A	B	VMB		A	A		A

Abbildung 4: Tourenplan Tagdienst

Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Im Tourenplan des Nachtdienstes für 14 Personen waren die Touren 15 bis 20 nicht vergeben und in der Originalunterlage als weiße Felder dargestellt. In der nachfolgenden Abbildung erfolgte der Ausweis dieser Touren aus Platzgründen zusammengefasst.

## Tourenplan Nachtdienst

Tourenplan Nachtdienst für 14 Personen																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15-20	21
19	A	A	A	A	A	W1	A	W2	A	B	VMB	SEG	VMB	A		A
20	A	A	A	A	A	W1	A	W2	A	B	VMB	VMB	VMB	A		A
21	A	A	A		A	W1	A	W2	A	B		VMB	A	A		
22	A	A	A	A	A	W1		W2			B	VMB	A			
23				A		A	W1	A	W2	A	B	SEG		A		
0		A			A		W1		W2	A	A	VMB	A	VMB		
1		A			A		W1		W2		A	VMB	A	VMB		
2		A			A		W1		W2		A	SEG	A	VMB		
3	W1	A	W2	VMB	A		A		A.			SEG				
4	W1		W2	VMB		A		A		A		SEG				
5	W1		W2	VMB		A		A		A		SEG				
6	W1		W2	B		A		A		A	A	SEG	VMB	VMB		

Abbildung 5: Tourenplan Nachtdienst

Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Die beiden in den Abbildungen 4 und 5 dargestellten Tourenpläne zeigen, dass bei einer Personalpräsenz von 16 Mitarbeitenden in der Tagschicht beispielsweise in der Zeit von 9.00 Uhr bis 10.00 Uhr 8 Disponentinnen bzw. Disponenten für die „Notrufannahme“ einzuteilen waren. 2 waren für die „Weitergabe“, 1 für das „Bettenmanagement“ und 1 für die „Sondereinsatzgruppe“ vorgesehen, während sich die übrigen im Dienst befindlichen 4 Disponentinnen bzw. Disponenten in dieser Zeit in Bereitschaft befanden.

Im Nachtdienst waren bei einer Personalpräsenz von 14 Disponentinnen bzw. Disponenten beispielsweise von 3.00 Uhr bis 4.00 Uhr 3 Mitarbeitende für die „Notrufannahme“, 2 für die „Weitergabe“, 1 für die „Vermittlung Bettendisposition“ und 1 für die „Sondereinsatzgruppe“ eingeplant. 7 Mitarbeitende befanden sich lt. Tourenplan in Bereitschaft, wovon 1 für die Funktion „A.“ vorgesehen war.

Die Anzahl der lt. den Tourenplänen an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen eingesetzten Personen änderte sich im Verlauf eines Tag- oder Nachtdienstes mehrfach, um dem schwankenden Telefonieaufkommen Rechnung zu tragen.

Die ab Juni 2019 zwecks reibungsloser Übergabe der Arbeitsplätze eingeführte gestaffelte Dienstablöse zwischen den Tag- und Nachtdiensten war zwischenzeitlich wieder abgeschafft worden. Aus Sicht der Dienststelle erwies sich der um 5 bzw. 10 Minuten zeitversetzte Beginn von Diensten für einen Teil der Disponentinnen bzw. Disponenten als nicht zielführend.

4.2.5 Der StRH Wien wertete im Rahmen seiner Nachprüfung die Produktivzeiten aller im Betrachtungszeitraum gültigen Tourenpläne aus, wobei in den nachstehenden Ausführungen schwerpunktmäßig die Tourenpläne für die Mindestbesetzungen im Tagdienst (16 Personen) und im Nachtdienst (14 Personen) betrachtet wurden.

Der ab April 2020, erstmals für 16 Personen im Tagdienst geltende Tourenplan sah Produktivzeiten von 72 % vor. Unter Einrechnung der Felder, die mit der Funktion „A.“ belegt waren, reduzierte sich dieser Wert allerdings auf 62 %. Mit der Tourenplanänderung im Juli 2021 wurde die Zahl der Felder mit der Funktion „A.“ deutlich und mit einer weiteren Änderung im Februar 2022 nochmals geringfügig reduziert. Im Mai 2022 lagen die Produktivzeiten im Tagdienst somit bei rd. 73 %.

Im Nachtdienst stellte sich die Situation bei einer Tour mit 14 Personen weitgehend analog zum Tagdienst dar. Ausgehend von einem niedrigen Ausgangswert im Jahr 2019 von rd. 50 % wurden ab April 2020 die Produktivzeiten auf 64 % angehoben. Unter Einbeziehung der Felder mit „A.“ blieben die Produktivzeiten allerdings annähernd auf dem vorhergehenden Niveau. Erst mit der Tourenplanänderung ab Juli 2021 erhöhte sich die Produktivzeit auf rd. 63 %. Mit den nachfolgenden Tourenplanänderungen wurde die Produktivzeit im Nachtdienst auf rd. 66 % angehoben.

4.2.6 Der StRH Wien würdigte die von der MA 70 - Berufsrettung Wien vorgenommenen Anhebungen der Produktivzeiten in der Rettungsleitstelle, wies allerdings auf das weiterhin unterschiedliche Ausmaß der Produktivzeiten im Tag- und Nachtdienst, insbesondere auch vor dem Hintergrund eines in den Nächten verringerten Anrufaufkommens, hin.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, in der Rettungsleitstelle die Produktivzeiten des Nachtdienstes neuerlich zu evaluieren.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien plant, die Produktivarbeitszeiten erneut einer sorgfältigen Evaluation zu unterziehen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Auslastung in den Nachtdiensten gelegt werden.

### **4.3 Berechnungen zum Personalbedarf**

4.3.1 Wie bereits im Punkt 4.1.1 erwähnt, sah zum Zeitpunkt der Vorprüfung das Dienstzeitmodell für Tag- und Nachtdienste der Rettungsleitstelle eine gleich hohe Personalpräsenz vor, was nicht dem im Tagesverlauf auftretenden Arbeitsanfall bzw. Anrufaufkommen Rechnung trug. Zum damaligen Zeitpunkt lag die Besetzung in den Nachtstunden deutlich über dem Bedarf, weshalb der StRH Wien empfahl, den Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle flexibler als bisher dem tatsächlichen Bedarf anzupassen.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien verwies in ihrer Maßnahmenbekanntgabe auf die Implementierung von Tagdienst-Disponentinnen bzw. Tagdienst-Disponenten, wodurch eine flexiblere Diensterteilung sichergestellt werden könne, ohne Zusatzdienste auf Basis von Überstunden anordnen zu müssen.

4.3.2 Noch während der damaligen Einschau des StRH Wien hatte die MA 70 - Berufsrettung Wien Analysen und Überlegungen hinsichtlich des Personalbedarfes sowie zum Personaleinsatz angestellt. Diesen Berechnungen lagen Daten der Rettungsleitstelle zugrunde.

Gemäß Controllingbericht vom Juni 2019 führte die MA 70 - Berufsrettung Wien eine deskriptive Häufigkeitsanalyse in Bezug auf die Anzahl an Überschreitungen der Annahmewartezeiten bei Rettungsnotrufen durch. Für die Jahre 2015 bis 2018 wurden jene Notrufe ausgewertet, bei welchen die Annahmewartezeiten 3 Minuten überschritten. Dabei zeigte sich, dass es im Jahr 2016 in 699 Fällen



und im Jahr 2018 in 1.701 Fällen zu Überschreitungen in diesem Ausmaß kam. Der November 2018 wies mit 155 Überschreitungen den höchsten Wert auf. Insbesondere war es in den Tagschichten am Vormittag sowie zu Mittag zu vermehrten Überschreitungen gekommen.

Ebenso nahm lt. diesem Controllingbericht die MA 70 - Berufsrettung Wien eine sogenannte realzeitgestützte Personalbedarfsberechnung vor, wobei mithilfe eines wahrscheinlichkeitsbasierten Modells Berechnungen zum zeitgleichen Notrufaufkommen in der Rettungsleitstelle angestellt wurden. Es handelte sich dabei um parallel auftretende Notrufmeldungen zum selben Ereignis (z.B. Überschlag eines Pkws). Mit der Einbeziehung von Zufallsvariablen sollte so gut wie möglich ein reales Einsatzgeschehen abgebildet und Auslastungsspitzen abgedeckt werden können. Zudem sollte die Anzahl der Fälle von Annahmeüberschreitungen im Jahresdurchschnitt unter 5 % liegen. Basis dieser Berechnungen bildeten die Leistungsdaten des Jahres 2018.

Die Gegenüberstellung der Sollstunden der Disponentinnen bzw. Disponenten zeigte - getrennt nach Tag- und Nachtdienst - für die „Notrufannahme“ vor und nach der Berechnung folgendes Bild:

#### Sollstunden für die „Notrufannahme“

	Sollstunden für die „Notrufannahme“ vor der Berechnung	Sollstunden für die „Notrufannahme“ nach Berechnung	Differenz
Tagdienst	60	88	28
Nachtdienst	40	60	20
<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>148</b>	<b>48</b>

Tabelle 3: Sollstunden für die „Notrufannahme“  
 Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Im Ergebnis war eine deutliche Erhöhung der Sollstunden für die in der „Notrufannahme“ tätigen Disponentinnen bzw. Disponenten ersichtlich. So sollte die Anzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten analog zu den Schwankungen des Notrufaufkommens im Tages- bzw. Nachtverlauf um bis zu 3 Personen erhöht werden. Entsprechend der Bedarfserhebung wären daher statt der bisherigen 100 Sollstunden nunmehr 148 Sollstunden im 12,5-stündigen Tag- bzw. Nachtdienst notwendig, um so die Zahl von Überschreitungen der Anrufannahmewartezeiten zu senken. Dies entsprach einer Erhöhung der Personalstärke um 48 %. Diese Berechnungen fanden in den Tourenplänen ab April 2020 ihren Niederschlag.

Laut dem angeführten Controllingbericht sollten auch andere Maßnahmen ergriffen werden, um das Leistungsvolumen der Rettungsleitstelle zu erhöhen. Dazu zählten u.a. die Abfederung von Spitzen durch eine Notrufbearbeitung seitens der Mitarbeitenden des technischen Dienstes sowie des Qualitätsmanagements, die Einführung eines 12,5-stündigen Tagdienstes sowie eine gestaffelte Dienstablöse.

Die Berechnung aus dem Jahr 2019 beinhaltete auch Daten zu der benötigten Soll-Zahl an Mitarbeitenden, die je Stunde für die „Weitergabe“ tätig sein sollten. Während diese eine Absenkung des Personals an den Weitergabepunkten ab 19.00 Uhr von 2 Personen auf 1 Person vorsah, wiesen die nachfolgenden Tourenpläne ab Juli 2021 durchgängig eine Doppelbesetzung auf. Das „Bettenmanagement“ sollte zu jeder Tagesstunde von 1 Person übernommen werden, was im Tourenplan ab Juli 2021 Berücksichtigung fand.

4.3.3 Der mit Juli 2021 gültige Tourenplan sah für die „Notrufannahme“ 163 Sollstunden im 12,5-stündigen Tag- bzw. Nachtdienst vor. Ab Februar 2022 sowie Mai 2022 traten neue Tourenpläne in Kraft, die eine Gesamtanzahl von 156 bzw. 173 erforderlichen Sollstunden im 12,5-stündigen Tag- bzw. Nachtdienst aufwiesen. Anzumerken war, dass den errechneten Werten Tourenpläne mit einer Mindestpersonalpräsenz von 16 Personen im Tagdienst und 14 Personen im Nachtdienst zugrunde lagen.

Wie bereits erwähnt, schuf im Juli 2021 die MA 70 - Berufsrettung Wien die Funktion der „Vermittlung Bettendisposition“, welche die Vermittlung geschäftlicher Anrufe übernehmen und auch bei den Bettendispositionen mithelfen sollte. Diese Tätigkeit war in den Berechnungen des Jahres 2019 noch nicht enthalten. Dadurch wurde die stündliche Personalstärke für das „Bettenmanagement“ auf bis zu 2 Personen erhöht. Ab 19.00 Uhr reduzierte sich die stündliche Personalstärke wieder auf 1 Person.

4.3.4 Mit den Tourenplänen ab Februar 2022 und ab Mai 2022 wurde die Funktion der „Vermittlung Bettendisposition“ deutlich ausgeweitet, sodass in dieser Funktion im Tagesverlauf bis zu 4 Personen für die geschäftlichen Anrufe als auch für die Bettendispositionen eingeteilt waren. Gleichzeitig wurde das „Bettenmanagement“ auf 2 Personen erhöht, sodass in Summe bis zu 6 Personen diese Tätigkeiten übernehmen sollten. Ab Februar 2022 sahen die Tourenpläne auch die Funktion „Sondereinsatzgruppe“ vor, welche im 12,5-stündigen Tag- bzw. Nachtdienst mit 1 Person stündlich besetzt wurde.

4.3.5 Die MA 70 - Berufsrettung Wien teilte dazu mit, dass die Ausweitung der Tourenpläne auf die Auswertung der jeweiligen Medianwerte etwa über die Gesprächsdauer sowie die Anrufannahmewartezeiten basierte, und legte dem StRH Wien im Zuge seiner Einschau vorläufige Personalbedarfsberechnungen zur Rettungsleitstelle vor.

Diese sahen in einer Produktivstunde eine Netto-Telefonieleistung von 15 Minuten durch eine Disponentin bzw. einen Disponenten am Notruf vor. 45 Minuten je Stunde wären lt. dieser Berechnung als Nachbearbeitungszeit für die Notrufe vorgesehen. Die MA 70 - Berufsrettung Wien teilte dem StRH Wien dazu mit, dass diese Berechnungen und die darauf beruhenden Tourenpläne seitens der Rettungsdienstleitung nicht freigegeben wurden, sondern vielmehr als Diskussionsgrundlage anzusehen wären, die einer Überarbeitung durch die Leitung der Rettungsleitstelle bedurften. Eine 1. Überarbeitung habe bereits stattgefunden, als Ergebnis war nunmehr von einer Netto-Telefonieleistung

von 25 Minuten pro Produktivstunde auszugehen. Geplant sei, die Nachbearbeitungszeit in den nächsten 3 Jahren durch verschiedene Digitalisierungsmaßnahmen weiter zu reduzieren.

4.3.6 Im August 2022 führte die MA 70 - Berufsrettung Wien eine weitere Erhebung zum Personalbedarf der Rettungsleitstelle im Tag- und Nachtdienst durch. Anhand von Rohdaten aus dem Leitstellensystem wurden die Notrufe getrennt von den geschäftlichen Anrufen ausgewertet. Es handelte sich dabei um eine stundengenaue Auswertung der Gespräche des jeweiligen Monats. Das bedeutet, dass jede einzelne Stunde des jeweiligen Tages als Basis für die Berechnungen diene.

Im Gegensatz zur vorher beschriebenen realzeitgestützten Personalbedarfsberechnung im Jahr 2019 basierte die nunmehrige Erhebung auf den errechneten Medianwerten der Anzahl an Telefonaten in den Monaten März bis Oktober 2021 sowie aus den Medianwerten der Kalendertage der betrachteten Monate. Weiters wurde auch die mediane Gesprächszeit bei Notrufen sowie bei geschäftlichen Telefonaten erhoben. Anhand dieser Daten errechnete die MA 70 - Berufsrettung Wien eine Kenngröße, mit welcher der voraussichtliche Personalbedarf für die Jahre 2022 bis 2023 ermittelt wurde.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien begründete diese Erhebungsmethode damit, dass die Daten des Jahres 2022 abgewartet werden müssten, da die COVID-19-Pandemie die Berechnung - aufgrund der Ausnahmesituation - erheblich beeinflussen würde. Erst Anfang des Jahres 2023 würde eine neuerliche Realzeitanalyse mit den Daten aus dem Jahr 2022 erstellt werden können. Die Planberechnung 2022 bis 2023 hätte vorab als Grundlage für die Erstellung der Tourenpläne gedient.

Bei dieser Berechnung des Personalbedarfes bzgl. der Disponentinnen bzw. Disponenten in der Leitstelle erfolgte eine stundengenaue Aufschlüsselung der medianen Gesprächsminutenanzahl. So waren beispielsweise für die Annahme von einlangenden Notrufen in der Zeit von 0.00 Uhr bis 1.00 Uhr früh 69 Gesprächsminuten veranschlagt. Dieser Wert wurde durch 25 Minuten dividiert. Dies resultierte daraus, dass die MA 70 - Berufsrettung Wien nunmehr pro Stunde und Disponentinnen bzw. Disponenten 25 Minuten als Telefoniezeit für die Abwicklung der Notrufe festlegte. Die verbleibenden 35 Minuten waren als Nachbearbeitungszeit dieser Notrufe veranschlagt worden. Dieselbe Berechnungsmethode wurde auch für die Funktion der „Vermittlung Bettendisposition“ angewandt. Für diese Funktion waren beispielsweise in der Zeit von 0.00 Uhr bis 1.00 Uhr 22 Gesprächsminuten ermittelt worden. Auch diese wurden durch 25 Minuten dividiert. Dasselbe Zeitausmaß veranschlagte die MA 70 - Berufsrettung Wien für die Bearbeitungszeit bei geschäftlichen Anrufen. Im Ergebnis bedeutet dies in der Zeit von 0.00 Uhr bis 1.00 Uhr früh einen Personalbedarf von 2,76 Mitarbeitenden für die „Notrufannahme“ und 0,87 Personen für die „Vermittlung Bettendisposition“, in Summe also 3,63 Disponentinnen bzw. Disponenten. Durch Aufrundung der beiden Einzelwerte ergab sich für diese Zeit ein Personalbedarf im Ausmaß von insgesamt 4 Mitarbeitenden.

Für die „Notrufannahme“ der in der Rettungsleitstelle eingehenden Anrufe waren im Tagesverlauf in der Planberechnung zwischen 2 bis 7 Disponentinnen bzw. Disponenten ermittelt worden. Die Anzahl

der in der „Vermittlung Bettendisposition“ als notwendig erachteten Mitarbeitenden, variierte zwischen 1 Person und 3 Personen.

Für die Funktionen „Bettenmanagement“ und „Weitergabe“ wurden durchgehend je 2 Disponentinnen bzw. Disponenten - also insgesamt 4 Mitarbeitende - eingeplant, wobei bemerkenswerterweise keine Differenzierung nach dem unterschiedlichen Anrufaufkommen im Tagesverlauf erfolgte.

Die Planberechnung sah auch eine Ausweitung des Personalbedarfes in anderen Bereichen wie beispielsweise in der Funktion der „Sondereinsatzgruppe“ auf durchgehend 3 Disponentinnen bzw. Disponenten vor.

4.3.7 Zusammenfassend war festzuhalten, dass die als Grundlage für die Erstellung der Tourenpläne herangezogene Planberechnung 2022 bis 2023 für die Rettungsleitstelle sowohl für den Tagdienst als auch für den Nachtdienst einerseits durch Aufrunden der ermittelten Planwerte je Stunde und andererseits durch den Ansatz von durchgängig fixen Vorhaltekapazitäten für die Funktionen „Weitergabe“, „Bettenvergabe“ und „Sondereinsatzgruppe“ zu erhöhten Personalplanwerten führte. Bemerkenswert erschien nicht zuletzt, dass die errechneten Personalplanwerte für die „Notrufannahme“ als auch für die „Vermittlung Bettendisposition“ niedriger ausfielen als in jenen Berechnungen, die den Tourenplänen vom Mai 2022 zugrunde lagen.

#### **Empfehlung:**

Um den erforderlichen Personalbedarf in der Rettungsleitstelle ermitteln zu können, empfahl der StRH Wien der MA 70 - Berufsrettung Wien, in regelmäßigen Abständen neuerliche Berechnungen unter Zugrundelegung aller benötigter Parameter (wie die Anzahl der Notrufe, die jeweilige Gesprächsdauer, das Notrufaufkommen je Stunde, die Bearbeitungszeit pro Gespräch etc.) vorzunehmen. Bei diesen Berechnungen wären auch die Ergebnisse der Analysen zum Telefonieaufkommen (wie etwa der zeitliche Aufwand im Zusammenhang mit dem „Bettenmanagement“ etc.) zu berücksichtigen und danach der Personalbedarf im Tag- und Nachtdienst entsprechend festzulegen.

### Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:

Seitens der MA 70 - Berufsrettung Wien wurde eine Realzeitanalyse durchgeführt und u.a. das stündliche Telefonieaufkommen evaluiert. Diese Analyse ist in die Personalbedarfsberechnung der Rettungsleitstelle eingeflossen. Wie bereits in der Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 2 dargestellt, befindet sich diese derzeit in Abstimmung.

Eine Differenzierung zwischen Notrufen und geschäftlichen Telefonaten wurde berücksichtigt.

## 4.4 Personaleinsatz im Telefondienst

4.4.1 Die nachstehenden Tabellen zeigen, an wie vielen Tagen jeweils in den Jahren 2020 und 2021 sowie dem 1. Halbjahr 2022 Disponentinnen bzw. Disponenten (d.h. ohne Leitungspersonal, Qualitätsmanagement und technischer Dienst) lt. den Tourenplänen eingesetzt waren:

### Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst

Disponentinnen bzw. Disponenten lt. den Tourenplänen im Tagdienst						
Anzahl der Disponentinnen bzw. Disponenten lt. den Tourenplänen	2020		2021		1. Halbjahr 2022	
	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage
9 bis 13	100	27,3	11	3,0	13	7,2
14	77	21,0	32	8,8	24	13,3
15	72	19,7	99	27,1	36	19,9
16	63	17,2	148	40,5	60	33,1
17 bis 20	54	14,8	75	20,5	48	26,5
<b>Summen</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>	<b>100,0</b>	<b>181</b>	<b>100,0</b>
Durchschnitt	14,6		15,7		15,8	

Tabelle 4: Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Tourenpläne für 9, 10 oder 11 Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst waren öfters nur im Jahr 2020 zur Anwendung gekommen. Insgesamt erhöhte sich die Zahl der im Telefondienst eingesetzten Disponentinnen bzw. Disponenten im Betrachtungszeitraum im Tagdienst kontinuierlich und

lag bei einer Durchschnittsbetrachtung im 1. Halbjahr 2022 geringfügig unter der von der MA 70 - Berufsrettung Wien festgelegten Mindestbesetzung im Ausmaß von 16 Disponentinnen bzw. Disponenten.

### Disponentinnen bzw. Disponenten im Nachtdienst

Disponentinnen bzw. Disponenten lt. den Tourenplänen im Nachtdienst						
	2020		2021		1. Halbjahr 2022	
	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage	Anzahl Tage	prozentualer Anteil bezogen auf alle Tage
8 bis 11	98	26,8	42	11,5	4	2,2
12	135	36,9	112	30,7	16	8,8
13	52	14,2	101	27,7	49	27,1
14	79	21,6	99	27,1	99	54,7
15	2	0,5	10	2,7	13	7,2
17	-	-	1	0,3	-	-
<b>Summen</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>	<b>100,0</b>	<b>181</b>	<b>100,0</b>
Durchschnitt	12,1		12,8		13,6	

Tabelle 5: Disponentinnen bzw. Disponenten im Nachtdienst  
Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Tourenpläne mit weniger als 10 Disponentinnen bzw. Disponenten kamen bei den Nachtdiensten lediglich im Jahr 2020 zum Tragen. In einer Nacht des Jahres 2021 waren lt. den Tourplänen 17 Disponentinnen bzw. Disponenten vorgehalten worden. Insgesamt stieg die Zahl der vorgehaltenen Disponentinnen bzw. Disponenten im Betrachtungszeitraum in den Nachtdiensten deutlich an und näherte sich im 1. Halbjahr 2022 bei einer Durchschnittsbetrachtung dem definierten Mindestbesetzungswert von 14 Disponentinnen bzw. Disponenten.

4.4.2 Eine Berechnung des StRH Wien anhand der Tourenpläne mit den festgelegten Mindestpersonalpräsenzen für den Tag- und Nachtdienst sowie des (stündlichen) Notrufaufkommens im Mai und Juni 2022 zeigte, dass die Zahl der Notrufe je Annehmenden im Nachtdienst um rd. 15 % unter jener der Tagschicht lag. Hinzu kam, dass - wie bereits in den Punkten 4.2.5 und 4.2.6 erwähnt - die Produktivzeiten in Nachtdiensten geringer waren als bei den Tagdiensten.

Um dem unterschiedlich hohen Anrufaufkommen im Tagesverlauf gerecht zu werden, etablierte die MA 70 - Berufsrettung Wien - wie bereits dargestellt - ein 12-Stunden-Tagdienstmodell sowie einen Tagdienst mit um 2 Stunden zeitversetzten Beginn- und Endzeiten. Der StRH Wien würdigte diese

Maßnahmen zur Flexibilisierung des Personaleinsatzes, verwies jedoch auf die im Punkt 4.3.7 empfohlene Neuberechnung des Personalbedarfes der Rettungsleitstelle.

**Empfehlung:**

Ergänzend empfahl der StRH Wien, im Rahmen der Personalbedarfsplanung die Flexibilisierung der Dienstzeiten und die Zahl der ausschließlich im Tagdienst eingesetzten Disponentinnen bzw. Disponenten zu berücksichtigen.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat eine detaillierte Analyse durchgeführt, die ergeben hat, dass eine Tagdienstform von Montag bis Sonntag eine effiziente Lösung darstellt. Basierend auf diesen Erkenntnissen wurde bereits ein neues Dienstzeitmodell entwickelt, das speziell auf die Abdeckung dieser Dienste ausgerichtet ist.

## 4.5 Personalkosten

4.5.1 Der Erlass „Standards für Kosten- und Leistungsrechnung in den Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien“ (MD-OS-1195531-2020) der MD-OS regelte die Ausgestaltung der automationsunterstützten Kosten- und Leistungsrechnung.

Gemäß dem Erlass waren von den Dienststellen im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung als Ziele u.a. die Bereitstellung aussagekräftiger Kosteninformationen zur Effizienzsteuerung und als Entscheidungshilfe, die Darstellung sowie mengen- und kostenmäßige Bewertung von Produkten und Dienstleistungen oder die Ermittlung und Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung zu erreichen.

Die Dienststellen hatten nach Maßgabe der Organisation und Verantwortungsstrukturen entsprechende Haupt- und Hilfskostenstellen zu bilden. Die Auswertungen aus der Kostenstellenrechnung sollen dazu geeignet sein, steuerungsrelevante Informationen bereitzustellen.

Sämtliche Kostenstellenkosten waren Produkten und Leistungen zuzurechnen und durch Kostenträger darzustellen.

4.5.2 Die Personalkosten der Rettungsleitstelle waren bis Ende des Jahres 2021 auf 5 Hauptkostenstellen verteilt. Ab dem Jahr 2022 waren für die Rettungsleitstelle 3 Hauptkostenstellen eingerichtet

nämlich die „Informations- und Kommunikationstechnik“, die „Leitstelle Hernals“ und die „Disponentinnen und Disponenten inkl. Bereichskoordinator Leitstelle“. Die MA 70 - Berufsrettung Wien wies für die Rettungsleitstelle an Personalkosten im Jahr 2020 6,41 Mio. EUR, im Jahr 2021 7,37 Mio. EUR und im 1. Halbjahr 2022 rd. 3,41 Mio. EUR aus.

4.5.3 Vom StRH Wien war festzustellen, dass die Personalkosten von Mitarbeitenden des Fahrdienstes, die ihren Dienst regelmäßig in der Rettungsleitstelle verrichteten, nicht der Rettungsleitstelle zugeordnet waren. Weiters zeigte die Einschau, dass sich die MA 70 - Berufsrettung Wien bei der Kostenzuordnung zu den Kostenstellen sowie bei der Definition von Kostenträgern in der Aufbauphase befand.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, sämtliche Personalkosten den Kostenstellen verursachungsgerecht zuzuordnen und die Kostenrechnung entsprechend den Vorgaben der Stadt Wien weiterzuentwickeln.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Empfehlung ist derzeit in Umsetzung.

## **5. Mobile Leitstelle**

### **5.1 „Ausbaupläne“**

5.1.1 Die MA 70 - Berufsrettung Wien verfügte seit vielen Jahren über die als Teil der „Sondereinsatzgruppe“ der MA 70 - Berufsrettung Wien betriebene MLS. Das Fahrzeug der MLS wurde seit jeher mit 2 Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle besetzt. Im Bedarfsfall wurde dieses gemeinsam mit den anderen Fahrzeugen der „Sondereinsatzgruppe“ zu Großschadensereignissen bzw. Katastropheneinsätzen berufen.

Im Jahr 2021 erarbeitete die MA 70 - Berufsrettung Wien ein sogenanntes „MLS-Konzept“, welches die bisherige Form der Besetzung der „Sondereinsatzgruppe“ ersetzen sollte. Seit Oktober 2021 stand die „Sondereinsatzgruppe MLS-Wien“ zur Verfügung, welche gleichzeitig mit anderen „Sondereinsatzgruppe-Bereitschaften“ der MA 70 - Berufsrettung Wien zu Sondereinsätzen berufen werden konnte. Die „MLS-Wien“ verfügte über ein Sondereinsatzfahrzeug, welches sämtliche Funktionen einer Leitstelle besaß. Im Fall eines Sondereinsatzes war die gesamte diesbezügliche Kommunikation über dieses Einsatzmittel abzuwickeln. Diese Vorgehensweise sollte der Entlastung der Rettungsleitstelle in derartigen Anlassfällen dienen.



5.1.2 Das Team der „MLS-Wien“ bestand aus einer diensthabenden Qualitätsmanagerin bzw. einem diensthabenden Qualitätsmanager und einer diensthabenden Disponentin bzw. einem diensthabenden Disponenten im 12,5-stündigen Tag- bzw. Nachtdienst. Beide hatten gemeinsam im Fall der Alarmierung - zusätzlich zum Regeldienst - zum Einsatzort zuzufahren.

Ansonsten hatte das diensthabende Team für die „MLS-Wien“ regelmäßig an den sogenannten „Sondereinsatzgruppen Morgenbesprechungen“ teilzunehmen. Zudem war zu jedem Dienstbeginn die Einsatzbereitschaft des Sondereinsatzfahrzeuges der MLS zu kontrollieren.

5.1.3 Im Einsatzfall war die Qualitätsmanagerin bzw. der Qualitätsmanager der Teams der „MLS-Wien“ am Einsatzort für die Kommunikation, die Organisation sowie die Zuweisung der Abtransporte der Patientinnen bzw. Patienten zuständig. Zusätzlich hatte diese Person die Übersicht über alle Einheiten am Schadensplatz zu wahren. Die Disponentin bzw. der Disponent der Teams für die „MLS-Wien“ erfüllte - analog zu den Aufgaben in der Rettungsleitstelle - vor Ort die Funktion der „Weitergabe“ und war auch für das „Bettenmanagement“ zuständig. Die leitende Disponentin bzw. der leitende Disponent in der Rettungsleitstelle fungierte als primäre Ansprechperson für die „MLS-Wien“ bei Anfragen zum „Bettenmanagement“ oder der Disposition von weiteren Rettungsmitteln.

## 5.2 Einsätze und Evaluierung

5.2.1 Einer Auswertung der MA 70 - Berufsrettung Wien zufolge absolvierte das Team der „MLS-Wien“ im Jahr 2021 111 Einsätze mit einer Gesamtdauer von rd. 70 Stunden, im 1. Halbjahr 2022 erhöhten sich diese auf 154 Einsätze mit einer Gesamtdauer von rd. 76 Stunden. Der längste Einsatz dauerte rd. 8 Stunden. Die durchschnittliche Einsatzdauer belief sich auf rd. ½ Stunde.

Die von der MA 70 - Berufsrettung Wien dokumentierten Einsätze betrafen nicht nur sogenannte Großschadensereignisse bzw. Katastrophenfälle, sondern es erfolgte in manchen Fällen auch die Alarmierung der MLS bei Einsätzen geringeren Umfanges.

5.2.2 Die MA 70 - Berufsrettung Wien führte im Jahr 2022 eine Evaluierung des „MLS-Konzeptes“ durch. Im Ergebnis zeigte sich, dass die MLS nur bei einem bestätigten Großschadensereignis zu alarmieren wäre. Aus Notrufen sollte daher deutlich hervorgehen, dass es sich um ein Großschadensereignis handle (z.B. mindestens 3 Anrufe zum selben Schadensfall). Weitere Entscheidungsgrundlagen für die Alarmierung würden u.a. Lage- bzw. Sichtmeldungen durch eintreffende Einsatzfahrzeuge vor Ort (Rettung, Feuerwehr, Polizei) bilden.

Laut MA 70 - Berufsrettung Wien hätte die Evaluierung auch ergeben, dass die Tätigkeiten an den Einsatzorten jeweils 3 Mitarbeitende der „MLS-Wien“ erfordern würden, um das Arbeitspensum im

Fall eines komplexen Großschadensereignisses bewerkstelligen zu können. Diesbezüglich wären neben der Leiterin bzw. dem Leiter des Transportes zusätzlich 2 Disponentinnen bzw. Disponenten für die Erledigung der Aufgaben der „MLS-Wien“ erforderlich.

5.2.3 Der StRH Wien anerkannte die Zweckmäßigkeit eines Teams für die „MLS-Wien“, um auf unvorhergesehene Ereignisse vorbereitet zu sein. Weiters würdigte er die vorgenommene Evaluierung, in die allerdings nur z.T. wesentliche Aspekte (wie z.B. Einsatzcodes, Anzahl an Großschadensereignissen, Häufigkeit der abgebrochenen Einsätze etc.) einfließen, welche für die weiteren Überlegungen zum „MLS-Konzept“ relevant wären.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, vor einer personellen Ausweitung der Teams für die „MLS-Wien“ noch eine weiterführende Evaluierung der Einsätze und der sonstigen Aufgaben dieser Mitarbeitenden vorzunehmen.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Das Projekt MLS befindet sich noch im Aufbau. Aktuell werden umfassende Analysen durchgeführt, um die MLS noch zielgerichteter einzusetzen. Ein wesentlicher Aspekt dieser Evaluierung besteht darin, dass die MLS nur noch auf Anforderung des Einsatzleiters Rettung nach einer ersten Lagemeldung oder Lageerkundung eingesetzt wird und nicht mehr primär ausfährt.

## **6. Qualitätsmanagement**

### **6.1 Qualitätsziele und Kennzahlen**

6.1.1 Im Vorbericht hatte der StRH Wien empfohlen, eine Annahmewartezeit von 30 Sekunden als neuen Maximalwert festzulegen und nach Umsetzung von Maßnahmen zur Effizienzsteigerung eine weitere Absenkung dieses Wertes anzustreben.

Die MA 70 - Berufsrettung Wien teilte in ihrer Maßnahmenbekanntgabe mit, dass die maximale Annahmewartezeit auf 30 Sekunden festgesetzt worden sei. Weiters wären zur Sicherstellung der Effizienz monatliche Berichte mit den Kennzahlen der Leitstelle erstellt sowie ein regelmäßiger Schichtbericht für die Dienstführung, welcher einen täglichen Überblick über die Effizienz ermögliche, etabliert worden.

Weiters hatte der StRH Wien die MA 70 - Berufsrettung Wien in seiner Vorprüfung um Bekanntgabe ersucht, welche Maßnahmen zur Qualität in der Rettungsleitstelle gesetzt worden waren. Diesbezüglich verwies die Dienststelle auf ihren Jahresaktionsplan 2020. Darin waren 3 Ziele festgelegt. So sollte eine weiterführende Einhaltung des Abfrageschemas bei einlangenden Notrufen erfolgen. Ebenso war eine Verkürzung der durchschnittlichen Wartezeiten um 10 % sowie der Ausbau des Qualitätsmanagements in der Rettungsleitstelle anzustreben.

6.1.2 Im Rahmen der Nachprüfung fasste die Dienststelle ihre festgelegten Kennzahlen zu den Notrufen und zu den geschäftlichen Anrufen für den StRH Wien in einem internen Schriftstück vom September 2022 zusammen, wobei sich zum Zeitpunkt der Einschau diese Kennzahlen in Überarbeitung befanden.

Von Bedeutung war für die Dienststelle insbesondere die Kennzahl „Wartezeit Notruf“. Dabei handelte es sich um die Wartezeiten bis zur Bearbeitung von Notrufen.

Demgemäß mussten 90 % aller Notrufe innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang in der Rettungsleitstelle angenommen werden. 98 % aller Notrufe waren innerhalb von 60 Sekunden nach Eingang in der Rettungsleitstelle anzunehmen. Weiters durfte die Annahmezeit im Median 10 Sekunden und die Gesprächsdauer eines Rettungsnotrufes im Median 2 Minuten nicht übersteigen.

6.1.3 Für die geschäftlichen Anrufe war u.a. festgelegt, dass 90 % aller eingehenden geschäftlichen Anrufe innerhalb von 30 Sekunden nach Eingang in der Rettungsleitstelle angenommen werden mussten. Die Annahmezeit aller eingehenden Anrufe durfte im Median 30 Sekunden nicht übersteigen. Auch für die Gesprächsdauer war ein Medianwert festgelegt worden, der bei rd. 60 Sekunden lag.

## 6.2 Schaffung eines Fachreferates Qualitätsmanagement

6.2.1 Vorweg war anzuführen, dass bereits seit vielen Jahren in der Rettungsleitstelle Mitarbeitende die Qualität der Anrufbearbeitung beurteilten. Ursprünglich wurde diese Tätigkeit von 1 Person ausgeübt. Ab dem 1. Quartal 2018 wurde die Anzahl der Personen für das Qualitätsmanagement sukzessive erhöht, sodass je Schicht 1 Person in dieser Funktion Dienst versah. Mit Anfang des Jahres 2020 wurde deren Anzahl schrittweise auf 2 Mitarbeitende je Schicht erhöht.

6.2.2 Im Jahr 2022 erfolgte die Schaffung des Fachreferates Qualitätsmanagement, welches direkt der Leitstellenleitung unterstellt war. Das Fachreferat Qualitätsmanagement umfasste insgesamt 13 Mitarbeitende, wobei 1 Mitarbeiter die Koordination des Fachreferates zukam. Dieses Referat hatte u.a. die Beratung der Leitstellenleitung in Fragen des Qualitätsmanagements sowie die Vorbereitung auf die Rezertifizierung als „Akkreditiertes Center of Excellence“ zu übernehmen. Jeweils 2 Mitarbeitende des Qualitätsmanagements waren im Tag- und Nachtdienst für die laufende Qualitätssicherung im Rahmen des Schichtdienstes in der Leitstelle zuständig.

6.2.3 Zum Zeitpunkt der Prüfung unterteilte sich das Fachreferat Qualitätsmanagement in die 4 Referate „Administration“, „Diensteinteilung“, „Ausbildung und Projektmanagement“ sowie „Fortbildung & Projektmanagement“. Das Referat „Administration“ beschäftigte sich mit den administrativen Belangen innerhalb des Qualitätsmanagements wie z.B. die Erstellung von Übersichten über die Re-zertifizierungstermine der Disponentinnen bzw. Disponenten. Das Referat „Diensteinteilung“ befasste sich u.a. mit der Kontrolle der personellen Besetzung des Qualitätsmanagements und hatte im Fall von Absenzen dafür zu sorgen, dass Ausfälle durch Mitarbeitende anderer Dienstgruppen besetzt wurden. Das Referat „Ausbildung und Projektmanagement“ übernahm u.a. die Ausbildung der Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement. Das Referat „Fortbildung & Projektmanagement“ war u.a. für die leitstellenseitige Fortbildung aller Disponentinnen bzw. Disponenten für Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit der Rettungsschule - aber auch für die Umsetzung von Projekten - zuständig.

6.2.4 Hauptaufgabe der im Qualitätsmanagement tätigen Mitarbeitenden im Tag- und Nachtdienst war die Bewertung von insgesamt 15 Notrufgesprächen pro Dienst. Anhand eines Beurteilungsschemas war die Qualität des Notrufgesprächs zu erheben und zu überprüfen, ob die Vorgaben für die Abarbeitung eines Notrufes von den Disponentinnen bzw. Disponenten eingehalten wurden. Nach Abschluss der Bewertungen erfolgte ein Feedback an die Disponentinnen bzw. Disponenten über die erzielten Leistungen und ob leistungsverbessernde Maßnahmen ergriffen werden sollten.

Das Handbuch des gegenständlichen Fachreferates legte u.a. fest, dass die Mitarbeitenden des Qualitätsmanagements bis zu 60 Notrufgespräche pro Dienst zu führen hatten, um Notrufspitzen abzufangen. Der Koordinator des Fachreferates führte dazu aus, dass die jeweils diensthabenden Mitarbeitenden des Qualitätsmanagements in derartigen Fällen von den leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten um Unterstützung bei der Anrufübernahme bzw. Anrufbearbeitung ersucht würden.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, den zeitlichen Aufwand für die Wahrnehmung der verschiedenen Aufgabenbereiche im Fachreferat Qualitätsmanagement zu erheben.

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Eine entsprechende Analyse wurde bereits in Auftrag gegeben. Ein Ziel der Analyse besteht darin, die Tätigkeiten des Qualitätsmanagements zu bündeln und verstärkt in eine Tagdienstform zu integrieren.

## 7. Abwicklung der Notrufe

### 7.1 Vorgaben zur Bearbeitung von Notrufen

7.1.1 Die MA 70 - Berufsrettung Wien verfügte über ein eigenes Prozesshandbuch, welches die in der Rettungsleitstelle gültigen Standardarbeitsanweisungen enthielt. Der Prozess Dienstbetrieb Leitstelle vom April 2013 legte den Ablauf des Dienstbetriebes vom Besetzen des Arbeitsplatzes bis hin zur Übergabe an nachfolgende Mitarbeitende im Dienstbetrieb fest. Bei der Besetzung der Arbeitsplätze hatten sich die Mitarbeitenden in das Einsatzleitsystem einzuloggen und die Funktionstüchtigkeit der Funkgeräte, der Telefonanlagen, des sogenannten Hubschrauberkanals sowie der eingesetzten Web-Applikationen (z.B. Intensivbettenprogramm) zu überprüfen.

Gemäß Prozesshandbuch war die Notrufabarbeitung von den Disponentinnen bzw. Disponenten entsprechend einem standardisierten Abfragesystem vorzunehmen. Rettungseinsätze waren an die Disponentinnen bzw. Disponenten, welche die sogenannten Weitergabeplätze besetzten, zur Disposition der jeweils verfügbaren Rettungsmittel zu übergeben. Zu den Aufgaben der Mitarbeitenden an den Weitergabeplätzen zählten auch die Überwachung und Koordination von Transferierungen sowie von Einsätzen mit Rettungshubschrauber. Ein Arbeitsplatz war mit einer Disponentin bzw. einem Disponenten besetzt, welcher für das „Bettenmanagement“ zuständig war.

In der Standardarbeitsanweisung war auch die Vorgehensweise bei Anrufspitzen geregelt. Die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten hatten bei einem Anstieg der Annahmewartezeiten von Notrufen die Disponentinnen bzw. Disponenten bei der Anrufannahme zu unterstützen sowie die in Bereitschaft befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten an die Arbeitsplätze zu berufen. Ebenso hatten die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten die Mitarbeitenden des technischen Dienstes in die „Notrufannahme“ einzubinden.

7.1.2 Diesbezüglich war anzumerken, dass im September 2022 ein Audit der Standardarbeitsanweisung der Rettungsleitstelle durchgeführt worden war. Auch die Standardarbeitsanweisung zum Dienstbetrieb der Rettungsleitstelle war davon umfasst. Änderungen betrafen die internen Bezeichnungen beim Personal sowie die Umbenennung eines EDV-Tools. Weiters war nunmehr geregelt, dass die Disponentinnen bzw. Disponenten des Fachreferates Qualitätsmanagement bei Anrufspitzen von Notrufen selbstständig zu reagieren und derartige Telefonate anzunehmen hatten.

### 7.2 Entwicklung der Annahmewartezeiten

7.2.1 Eine Empfehlung im Vorbericht des StRH Wien bezog sich auf den Dienstbetrieb in der Rettungsleitstelle. Dieser sollte so gestaltet werden, dass Überschreitungen der maximalen Annahmewartezeit grundsätzlich hintangehalten werden, wobei organisatorische sowie technische und in Einzelfällen auch disziplinarische Maßnahmen zu erwägen wären.

Dazu hatte die MA 70 - Berufsrettung Wien ausgeführt, dass die Dienstpläne adaptiert und die Zahl der Mitarbeitenden bei der „Notrufannahme“ und auch die Mitarbeitenden in Bereitschaft den ermittelten Notrufpeaks angepasst worden seien. In technischer Hinsicht wäre eine akustische Signalgebung in den Aufenthaltsräumen der Bereitschaft implementiert worden, welche automatisch bei Überschreiten der Wartezeit von 30 Sekunden ein akustisches Signal auslöse.

7.2.2 Infolge der nunmehrigen Einschau übermittelte die MA 70 - Berufsrettung Wien dem StRH Wien Annahmewartezeiten bei den Notrufen in gestaffelter Darstellungsweise für die Jahre 2018 bis 2021 bis einschließlich dem 1. Halbjahr 2022.

Im Zuge der Prüfung stellte sich heraus, dass ein Programmierfehler im Leitstellensystem zu verfälschten Auswertungen bei den Annahmewartezeiten führte. Behelfsmäßig stellte der StRH Wien daher Daten aus seiner Vorprüfung (Zeitraum Mai bis Juli 2019) mit rd. 81.000 Notrufen einem aktuellen Zeitraum (März und April 2022) mit rd. 75.000 Notrufen gegenüber:

#### Annahmewartezeiten

Annahmewartezeit	Anteil in % im Zeitraum Mai bis Juli 2019	Anteil in % im Zeitraum März und April 2022
0 bis 10 Sekunden	50,2	75,5
11 bis 30 Sekunden	31,9	16,1
31 bis 60 Sekunden	10,3	5,7
61 bis 120 Sekunden	5,8	2,4
121 bis 180 Sekunden	1,4	0,2
Mehr als 180 Sekunden	0,4	0,1
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabelle 6: Annahmewartezeiten

Quelle: MA 70 - Berufsrettung Wien, Darstellung: StRH Wien

Die Tabelle 6 zeigt, dass insgesamt betrachtet sich die Wartezeiten auf die Annahme von Notrufen zwischenzeitlich deutlich verkürzt hatten. So wurden im Mai und Juni 2022 die Notrufe in rd. 92 % der Fälle innerhalb der festgelegten maximalen Annahmezeit von 30 Sekunden angenommen. In rd. 97 % der Fälle belief sich die Annahmezeit auf bis zu 1 Minute, womit annähernd dem intern festgelegten Zielwert von 98 % entsprochen wurde.

Unabhängig davon war kritisch anzumerken, dass die Annahmewartezeiten bei rd. 3 % der angenommenen Notrufe über 1 Minute lagen, wobei in einigen Fällen diese besonders lange ausgefallen waren. Bemerkenswert war weiters, dass einzelne Überschreitungen der Annahmewartezeiten von mehr als 2 Minuten nicht nur tagsüber, sondern zu mehr als 40 % auch in den aufkommensschwächeren Nachtstunden verzeichnet wurden.

## 7.3 Leitende Disponentin- bzw. leitender Disponenten-Report

7.3.1 Im April 2021 installierte die MA 70 - Berufsrettung Wien in der Rettungsleitstelle den sogenannten leitenden Disponentin- bzw. Disponenten-Report. Damit sollten die Leitstellenleitung sowie die Leitung des Rettungsdienstes in der MA 70 - Berufsrettung Wien nach jeder Schicht über die aktuellen Geschehnisse umfassend informiert werden. Laut Auskunft der MA 70 - Berufsrettung Wien befand sich dieser Report zum Zeitpunkt der Einschau noch in der Testphase. Der StRH Wien ersuchte für seine Prüfung um Übermittlung dieser Reports für die Monate April 2021, November 2021 und März 2022 sowie April 2022.

Die leitenden Disponentinnen- bzw. Disponenten-Reporte enthielten u.a. Daten zur Anzahl an Notrufen, eine Schichtung der Annahmewartezeiten in Sekunden, zu den geschäftlichen Anrufen, zu den erfolgten Einsätzen sowie Bemerkungen zu Annahmewartezeiten, die über 2 Minuten lagen. Vermerkt war dabei, zu welcher Uhrzeit es zu solchen Überschreitungen kam und welche Telefonarbeitsplätze dies betroffen hatte. Bemerkungen dokumentierten z.T. darüber hinaus, ob es zu besonderen Vorkommnissen in Wien wie z.B. Demonstrationen oder umfangreichen technischen Gebrechen gekommen war.

7.3.2 Der StRH Wien würdigte die Implementierung dieser Reporte zwecks Übersicht über die Geschehnisse in der Rettungsleitstelle. Anzumerken war allerdings, dass erhöhte Annahmewartezeiten zwar dokumentiert waren, aber kaum Begründungen für die Ursachen enthielten. Welche weiterführenden Maßnahmen von der Leitung im konkreten Einzelfall gesetzt worden waren, konnte den Reporten ebenfalls nicht entnommen werden.

### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, die Grenze von 2 Minuten bei den zu dokumentierenden Überschreitungen von Annahmewartezeiten zu senken und die von der Rettungsleitstelle getroffenen Maßnahmen in den leitenden Disponentinnen- bzw. Disponenten-Reporten festzuhalten.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Diese Empfehlung wurde bereits umgesetzt. Die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten der MA 70 - Berufsrettung Wien wurden angewiesen, die Dokumentation der Überschreitungen der Annahmewartezeiten im leitenden Disponentinnen- bzw. Disponenten-Report weiter zu präzisieren und detaillierter darzustellen. Die Grenze für die Dokumentation von Überschreitungen wurde auf 60 Sekunden herabgesetzt.

## 7.4 Gründe für Überschreitungen von Annahmewartezeiten

7.4.1 Der StRH Wien untersuchte auf Grundlage der Telefoniedatenbestände über die im Punkt 3.2.7 angeführten 6 Stichprobenmonate die Ursachen für längere Annahmewartezeiten. Dafür wählte er pro Monat 3 Dienste bewusst aus, an denen zumindest eine „Notrufannahme“ mit einer Dauer von über 2 ½ Minuten aufgetreten war.

Die Stichprobe umfasste 10 Tagdienste und 8 Nachtdienste, verteilt auf alle 4 Dienstgruppen der Rettungsleitstelle. Das Telefonieaufkommen lag dabei in einer Bandbreite von rd. 1.200 Telefonaten an einem Nachtdienst bis rd. 3.300 Telefonaten an einem Tagdienst. Die Zahl der verzeichneten Notrufe bewegte sich von 380 Notrufen in einem Nachtdienst bis zu 1.280 Notrufen an einem Tagdienst. In den Stichproben der Tagdienste waren Tourenpläne für 12 bis 17 Mitarbeitende verwendet worden, in den Nachtdiensten solche für 12 bis 14 Mitarbeitende. Von den rd. 11.000 angenommenen Notrufen wiesen rd. 8 % eine Annahmezeit von über 1 Minute aus.

7.4.2 Die Einschau zeigte, dass es für längere Annahmewartezeiten unterschiedliche Ursachen gab. So kam es innerhalb eines Tag- oder Nachtdienstes fallweise zu deutlichen Überschreitungen während der Übergaben an nachfolgende Disponentinnen bzw. Disponenten. Auch kurzzeitige Anrufspitzen führten wiederholt zu längeren Annahmewartezeiten, da es längere Zeit dauerte, bis Mitarbeitende aus der Bereitschaft ihre Arbeitsplätze besetzt hatten. Schließlich fiel auf, dass nicht in allen Fällen der Stichprobe die bei Anrufspitzen vorgesehene „Notrufannahme“ durch leitende Disponentinnen bzw. Disponenten oder im Qualitätsmanagement tätige Mitarbeitende nachvollziehbar war.

## 7.5 Vornahme userbezogener Auswertungen

7.5.1 Das eingesetzte Telefonesystem erfasste bei jedem Telefonat grundsätzlich auch den sogenannten Username in einem Datenfeld. Mit diesem Dateneintrag konnten Telefongespräche den Mitarbeitenden der Rettungsleitstelle zugeordnet werden.



Der StRH Wien wertete für das Notrufaufkommen im Zeitraum März bis April 2022 anhand des Datenfeldes „Username“ aus, wie viele Notrufe jeweils eine Disponentin bzw. ein Disponent insgesamt entgegengenommen hatte.

7.5.2 Im Ergebnis zeigte sich, dass 2 Mitarbeitende jeweils über 2.000 Notrufe in den beiden Monaten entgegengenommen hatten, wobei der Maximalwert 2.487 Notrufe betrug. 9 Disponentinnen bzw. Disponenten lagen in einer Bandbreite von 1.600 bis 1.999 angenommenen Notrufen, 12 in einer Bandbreite von 1.200 bis 1.599 Notrufen. Bemerkenswert erschien, dass die weitaus überwiegende Zahl an Mitarbeitenden mit entgegengenommenen Notrufen in den genannten Bandbreiten ihren Dienst in der Redundanzleitstelle versehen hatten.

In einer Bandbreite von 800 bis 1.199 „Notrufannahmen“ lagen 9 Disponentinnen bzw. Disponenten, in der Bandbreite von 400 bis 799 Notrufen 36 Disponentinnen bzw. Disponenten. Weitere 36 Disponentinnen bzw. Disponenten wiesen im genannten Zeitraum von 2 Monaten weniger als 400 „Notrufannahmen“ auf. In dieser Gruppe befanden sich z.B. einzuschulende Personen oder ein Teil der für das Qualitätsmanagement zuständigen Mitarbeitenden. Schließlich befanden sich auch die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten darunter, die im gegenständlichen Betrachtungszeitraum jeweils 62 bis 294 Notrufe entgegennahmen.

7.5.3 Zusammenfassend war festzuhalten, dass die Zahl der „Notrufannahmen“ je Disponentin bzw. Disponent eine bemerkenswerte Bandbreite aufwies. Diese ließ die sich nicht allein mit jenen Mitarbeitenden (z.B. Führungskräfte, Mitarbeitende im Qualitätsmanagement) erklären, die primär andere Aufgaben als diese Tätigkeiten wahrzunehmen hatten.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 70 - Berufsrettung Wien, regelmäßig die Telefonieleistung (Notrufe und geschäftliche Anrufe) je Disponentin bzw. Disponent in anonymisierter Form auszuwerten und zu analysieren.

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die MA 70 - Berufsrettung Wien arbeitet derzeit intensiv an der Erstellung von Abfragen, um eine umfassende und anonymisierte Auswertung der Telefonieleistung einzelner Disponentinnen bzw. Disponenten unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen zu ermöglichen.

Es ist geplant, die Ergebnisse dieser Abfragen regelmäßig in die Dienstbriefings und Fortbildungen zu integrieren. Dadurch wird gewährleistet, dass die Disponentinnen bzw. Disponenten von den Erkenntnissen profitieren und gezielte Schulungsmaßnahmen zur Verbesserung der Telefonieleistung erhalten.

## 8. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung an die MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht

**Empfehlung Nr. 1:**

Um die Schaffung einer gemeinsamen „Landesleitzentrale Wien“ für alle Rettungs- und Krankentransportdienste - allenfalls unter Einbindung auch anderer Dienste wie etwa des Ärztesfunkdienstes sowie des Gesundheitstelefon 1450 Wien - weiter voranzutreiben, sollte die MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht gemeinsam mit der MA 70 - Berufsrettung Wien Überlegungen anstellen, ob bzw. welche gesetzliche Regelungen zur Weiterentwicklung dieses Projektes anzupassen wären (s. Punkt 2.2.6).

**Stellungnahme der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht:**

Die Erfahrungen der SARS-CoV-2-Pandemie haben gezeigt, dass die Konzeption einer (räumlich) einzigen Leitstelle für ganz Wien an nur einem Standort mit Unsicherheiten verbunden ist. Beispielsweise ist anzuführen, dass bei einer Infektion einer bzw. eines Mitarbeitenden der Leitstelle mit einer anzeigepflichtigen Krankheit nach dem Epidemiegesetz, sämtliche während dieser Schicht diensthabenden Disponentinnen bzw. Disponenten zumindest temporär abgesondert oder verkehrsbeschränkenden Maßnahmen unterworfen werden. Auch muss festgehalten werden, dass eine einzige (physische) Leitstelle für ganz Wien, einem größeren Ausfallsrisiko unterliegt, als das derzeitige Modell mehrerer Leitstellen. Dies liegt beispielsweise darin begründet, dass aufgrund technischer Störungen oder Gebrechen die Dienstbereitschaft einer Leitstelle - wenn auch nur kurzfristig - leichter unterbrochen werden kann. Aus diesen Gründen liegt der Fokus derzeit noch auf einer technischen Lösung, in welcher die Leitstellen über IT-Schnittstellen zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den privaten Rettungsorganisationen verbunden sind.

Die Bestimmungen des WRKG stehen der Verwirklichung dieser technischen Lösung nicht entgegen.

**Empfehlungen an die MA 70 - Berufsrettung Wien****Empfehlung Nr. 1:**

Um die Schaffung einer gemeinsamen „Landesleitzentrale Wien“ für alle Rettungs- und Krankentransportdienste - allenfalls unter Einbindung auch anderer Dienste wie etwa des Ärztefunkdienstes sowie des Gesundheitstelefons 1450 Wien - weiter voranzutreiben, sollte die MA 70 - Berufsrettung Wien gemeinsam mit der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht Überlegungen anstellen, ob bzw. welche gesetzliche Regelungen zur Weiterentwicklung dieses Projektes anzupassen wären (s. Punkt 2.2.6).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Erkenntnisse aus der COVID-19-Pandemie haben zu einer Neuausrichtung des Projektes geführt. Statt einer physischen Zusammenführung an einer Örtlichkeit bzw. mehreren Örtlichkeiten wird eine stärkere Vernetzung im Sinn einer Datenschnittstelle angestrebt.

Derzeit liegt der Fokus auf der Entwicklung einer Schnittstelle zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den privaten Rettungsorganisationen. Diese Schnittstelle wird über das Einsatzleitsystem der MA 70 - Berufsrettung Wien realisiert.

**Empfehlung Nr. 2:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte den Dienstpostenplan unter Berücksichtigung des Arbeitsaufkommens der Rettungsleitstelle dahingehend evaluieren, dass dort ohne die Verwendung von Mitarbeitenden aus anderen Bereichen der MA 70 - Berufsrettung Wien das Auslangen gefunden werden kann (s. Punkt 2.4.3).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Arbeitszeit der Mitarbeitenden in der Rettungsleitzentrale wurde in den letzten Jahren wiederholt angepasst. Die COVID-19-Pandemie hat darüber hinaus zu einer extrem hohen Auslastung der Wiener Rettungsleitstelle geführt, während gleichzeitig erhebliche krankheitsbedingte Personalausfälle zu verzeichnen waren.

In dieser Situation mussten Mindestanforderungen für die schichtbezogene Personalbesetzung festgelegt werden. Diese konnten nur durch die Anordnung zusätzlicher Dienste durch die leitenden Disponenten erfüllt werden. Um solchen Situationen in Zukunft besser begegnen zu können, ist aus der Sicht der MA 70 - Berufsrettung Wien die Adaptierung des Dienstpostenplanes unerlässlich. Eine entsprechende Personalbedarfsplanung wurde bereits durchgeführt, die Ergebnisse daraus sind aktuell in Abstimmung.

### **Empfehlung Nr. 3:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte eine Analyse der geschäftlichen Anrufe zu deren Differenzierung vornehmen. Ebenso wäre der mit der Übernahme von Patientinnen bzw. Patienten in Spitals-einrichtungen verbundene Koordinationsaufwand zu erheben und in weiterer Folge gemeinsam mit dem Gesundheitsverbund sowie anderen Spitalsträgern Maßnahmen zu dessen Reduktion - insbesondere durch einen verstärkten IT-Einsatz - in die Wege zu leiten (s. Punkt 3.2.6).

### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat bereits entsprechende Analysen durchgeführt. Als primäres Ziel wurde dabei die Minimierung der telefonischen Arbeitsprozesse definiert.

Der Prozess der Digitalisierung, insbesondere in der Rettungsleitstelle, wird von der MA 70 - Berufsrettung Wien mit Nachdruck forciert. In Zusammenarbeit mit den Krankenhausträgern soll ein umfassendes digitales System zum Management von Spitalzuweisungen entwickelt werden. Dieses System soll alle klinischen Abteilungen und Spezialabteilungen, wie Intensivmedizin, Überwachungseinheiten und Schlaganfallabteilungen, umfassen.

### **Empfehlung Nr. 4:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien die Vorgehensweisen bei der Weiterleitung von Anrufen durch die Gesundheitsberatung 1450 Wien näher analysieren, mit dem Ziel die Einsatzmittel der MA 70 - Berufsrettung Wien zielgerichteter einsetzen zu können (s. Punkt 3.2.8).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat diesbezüglich in Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien substantielle Schritte unternommen. Durch die Kooperation des Qualitätsmanagements beider Institutionen wurde z.B. die Anzahl der von der Gesundheitsberatung 1450 Wien retournierten Einsätze an die MA 70 - Berufsrettung Wien analysiert und soll weiter optimiert werden. Ziel ist dabei eine signifikante Reduktion der Retouren auf ein minimales Niveau.

In einem weiteren Schritt wird die Ausrückeordnung - mit dem Ziel, zu ermitteln, ob weitere Einsätze, die für den Rettungsdienst nicht indiziert sind, an die Gesundheitsberatung 1450 Wien weitergeleitet werden können - überprüft.

**Empfehlung Nr. 5:**

Um die Anzahl der Notrufe ohne Kontakt mit der Rettungsleitstelle so weit als möglich zu reduzieren, sollten die diesbezüglichen Daten im Detail analysiert und danach entsprechende Maßnahmen in die Wege geleitet werden (s. Punkt 3.2.9).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Seitens der MA 70 - Berufsrettung Wien wurde bereits eine umfassende Analyse durchgeführt. Nachdem diese Analyse jedoch keine signifikanten Ergebnisse erbracht hat, wird dieses Phänomen einer weiteren multidimensionalen Betrachtung unterzogen.

In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass der Anstieg der Notrufe in der Wiener Rettungsleitstelle kein isoliertes Phänomen darstellt, sondern in allen Rettungsleitstellen auftritt. Entsprechende Informationen von Rettungsdiensten u.a. in Berlin, München, London und auch den USA bestätigen diese Entwicklung.

#### **Empfehlung Nr. 6:**

Regelungen zur Urlaubsplanung der Disponentinnen bzw. Disponenten waren den vorgelegten Standardarbeitsanweisungen nicht zu entnehmen, weshalb die MA 70 - Berufsrettung Wien auch diesbezüglich verschriftliche Vorgaben, erstellen sollte (s. Punkt 4.1.4).

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Vorgaben zur Urlaubsplanung wurden bereits mündlich und schriftlich durch die Leitstellenleitung kommuniziert. Eine erste Standardarbeitsanweisung zur Personalplanung tritt mit 1. Juli 2023 in Kraft.

Aktuell wird an der Standardarbeitsanweisung zur Urlaubsplanung gearbeitet. Diese wird im Zuge des nächsten Standardarbeitsanweisung-Audits zur internen Freigabe vorgelegt.

#### **Empfehlung Nr. 7:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte die Gründe für die Leistung von Zusatzdiensten in der Rettungsleitstelle analysieren und danach geeignete Maßnahmen zu deren Senkung setzen (s. Punkt 4.1.8).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Eine entsprechende Analyse wurde bereits durchgeführt und anschließend Initiativen zur Reduktion von Zusatzdiensten eingeleitet. Allerdings wurden diese Initiativen durch die COVID-19-Pandemie erheblich verzögert, da das Einsatzaufkommen und die Leistung der Rettungsleitstelle signifikant angestiegen sind.

Zu diesem erhöhten Einsatz- und Telefonaufkommen kamen zusätzlich vermehrte krankheitsbedingte Ausfälle des Personals. Dies erforderte die Implementierung von personellen Mindestanforderungen seitens der Leitstellenleitung, um den Dienstbetrieb der Wiener Rettungsleitstelle ohne erhöhte Wartezeiten am Notruf aufrechterhalten zu können.

**Empfehlung Nr. 8:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte in der Rettungsleitstelle die Produktivzeiten des Nachtdienstes neuerlich evaluieren (s. Punkt 4.2.6).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien plant, die Produktivarbeitszeiten erneut einer sorgfältigen Evaluation zu unterziehen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Auslastung in den Nachtdiensten gelegt werden.



### **Empfehlung Nr. 9:**

Um den erforderlichen Personalbedarf in der Rettungsleitstelle ermitteln zu können, sollte die MA 70 - Berufsrettung Wien, in regelmäßigen Abständen neuerliche Berechnungen unter Zugrundelegung aller benötigter Parameter (wie die Anzahl der Notrufe, die jeweilige Gesprächsdauer, das Notrufaufkommen je Stunde, die Bearbeitungszeit pro Gespräch etc.) vornehmen. Bei diesen Berechnungen wären auch die Ergebnisse der Analysen zum Telefonieaufkommen (wie etwa der zeitliche Aufwand im Zusammenhang mit dem „Bettenmanagement“ etc.) zu berücksichtigen und danach der Personalbedarf im Tag- und Nachtdienst entsprechend festzulegen (s. Punkt 4.3.7).

### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Seitens der MA 70 - Berufsrettung Wien wurde eine Realzeitanalyse durchgeführt und u.a. das stündliche Telefonieaufkommen evaluiert. Diese Analyse ist in die Personalbedarfsberechnung der Rettungsleitstelle eingeflossen. Wie bereits in der Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 2 dargestellt, befindet sich diese derzeit in Abstimmung.

Eine Differenzierung zwischen Notrufen und geschäftlichen Telefonaten wurde berücksichtigt.

### **Empfehlung Nr. 10:**

Im Rahmen der Personalbedarfsplanung wäre die Flexibilisierung der Dienstzeiten und die Zahl der ausschließlich im Tagdienst eingesetzten Disponentinnen bzw. Disponenten zu berücksichtigen (s. Punkt 4.4.2).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat eine detaillierte Analyse durchgeführt, die ergeben hat, dass eine Tagdienstform von Montag bis Sonntag eine effiziente Lösung darstellt. Basierend auf diesen Erkenntnissen wurde bereits ein neues Dienstzeitmodell entwickelt, das speziell auf die Abdeckung dieser Dienste ausgerichtet ist.

**Empfehlung Nr. 11:**

Von der MA 70 - Berufsrettung Wien wären sämtliche Personalkosten den Kostenstellen verursachungsgerecht zuzuordnen und die Kostenrechnung entsprechend den Vorgaben der Stadt Wien weiterzuentwickeln (s. Punkt 4.5.3).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Empfehlung ist derzeit in Umsetzung.

**Empfehlung Nr. 12:**

Vor einer personellen Ausweitung der Teams für die „MLS-Wien“ wäre noch eine weiterführende Evaluierung der Einsätze und der sonstigen Aufgaben dieser Mitarbeitenden vorzunehmen (s. Punkt 5.2.3).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Das Projekt MLS befindet sich noch im Aufbau. Aktuell werden umfassende Analysen durchgeführt, um die MLS noch zielgerichteter einzusetzen. Ein wesentlicher Aspekt dieser Evaluierung besteht darin, dass die MLS nur noch auf Anforderung des Einsatzleiters Rettung nach einer ersten Lagemeldung oder Lageerkundung eingesetzt wird und nicht mehr primär ausfährt.

#### **Empfehlung Nr. 13:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte den zeitlichen Aufwand für die Wahrnehmung der verschiedenen Aufgabenbereiche im Fachreferat Qualitätsmanagement erheben (s. Punkt 6.2.4).

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Eine entsprechende Analyse wurde bereits in Auftrag gegeben. Ein Ziel der Analyse besteht darin, die Tätigkeiten des Qualitätsmanagements zu bündeln und verstärkt in eine Tagdienstform zu integrieren.

#### **Empfehlung Nr. 14:**

Die Grenze von 2 Minuten bei den zu dokumentierenden Überschreitungen von Annahmewartezeiten wäre zu senken und die von der Rettungsleitstelle getroffenen Maßnahmen in den leitenden Disponentinnen- bzw. Disponenten-Reporten festzuhalten (s. Punkt 7.3.2).

#### **Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Diese Empfehlung wurde bereits umgesetzt. Die leitenden Disponentinnen bzw. Disponenten der MA 70 - Berufsrettung Wien wurden angewiesen, die Dokumentation der Überschreitungen der Annahmewartezeiten im leitenden Disponentinnen- bzw. Disponenten-Report weiter zu präzisieren und detaillierter darzustellen. Die Grenze für die Dokumentation von Überschreitungen wurde auf 60 Sekunden herabgesetzt.

#### **Empfehlung Nr. 15:**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte regelmäßig die Telefonieleistung (Notrufe und geschäftliche Anrufe) je Disponentin bzw. Disponent in anonymisierter Form auswerten und analysieren (s. Punkt 7.5.3).

**Stellungnahme der MA 70 - Berufsrettung Wien:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die MA 70 - Berufsrettung Wien arbeitet derzeit intensiv an der Erstellung von Abfragen, um eine umfassende und anonymisierte Auswertung der Telefonieleistung einzelner Disponentinnen bzw. Disponenten unter Beachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen zu ermöglichen.

Es ist geplant, die Ergebnisse dieser Abfragen regelmäßig in die Dienstbriefings und Fortbildungen zu integrieren. Dadurch wird gewährleistet, dass die Disponentinnen bzw. Disponenten von den Erkenntnissen profitieren und gezielte Schulungsmaßnahmen zur Verbesserung der Telefonieleistung erhalten.

**Empfehlung an den Fonds Soziales Wien****Empfehlung Nr. 1:**

Der Fonds Soziales Wien sollte gemeinsam mit der MA 70 - Berufsrettung Wien die Vorgehensweisen bei der Weiterleitung von Anrufen durch die Gesundheitsberatung 1450 Wien näher analysieren, mit dem Ziel die Einsatzmittel der MA 70 - Berufsrettung Wien zielgerichteter einsetzen zu können (s. Punkt 3.2.8).

**Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:**

In gemeinsamer enger Zusammenarbeit mit der MA 70 - Berufsrettung Wien konnte die Vorgehensweise bei der Weiterleitung von Anrufen durch die Gesundheitsberatung 1450 Wien, im Rahmen von laufend durchgeführten Fallanalysen, weiter optimiert und Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Die entsprechenden Maßnahmen wurden bereits zur Umsetzung gebracht.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**  
**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im August 2023