



Maßnahmen- bekanntgabe zu

Krankenfürsorgeanstalt der
Bediensteten der Stadt Wien,
Prüfung des Beschwerde-
managements

StRH II - 2355885-2022

Impressum

Stadtrechnungshof Wien
Landesgerichtsstraße 10
1082 Wien
Telefon: +43 1 4000 82911
E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at
www.stadtrechnungshof.wien.at

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



Inhaltsverzeichnis

Erledigung des Prüfungsberichtes	5
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	5
Bericht der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	6
Umsetzungsstand im Einzelnen	7
Empfehlung Nr. 1	7
Empfehlung Nr. 2	8
Empfehlung Nr. 3	9
Empfehlung Nr. 4	10
Empfehlung Nr. 5	11
Empfehlung Nr. 6	12

Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
E-Mail	Elektronische Post
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnologie
KFA	Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien
Nr.	Nummer
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog die Abwicklung des Beschwerdemanagements durch die KFA einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 16. Jänner 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 24. Jänner 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog das Beschwerdemanagement der KFA einer Prüfung. Die Einschau umfasste neben den internen Vorgaben die Abwicklung der Beschwerdebearbeitung durch die verschiedenen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen und die im Jahr 2020 neu eingerichtete Clearingstelle. Der für das Jahr 2021 erstmalig erstellte Jahresbericht wurde ebenso in die gegenständliche Prüfung einbezogen.

Automatisierte Rückmeldungen nach elektronischem Einbringen von Beschwerden wurden in der KFA unterschiedlich gehandhabt, ein anstaltsweiter einheitlicher Prozess zur Beschwerdebearbeitung lag - auch nach Einrichtung der Clearingstelle - nicht vor.

Empfehlungen betrafen u.a. die Schaffung eines durchgängigen Prozesses für das gesamte Beschwerdemanagement und der Funktion einer Ombudsfrau bzw. eines Ombudsmannes, um die Unabhängigkeit bei der Bearbeitung von Beschwerden im Außenauftritt sichtbar zu machen.

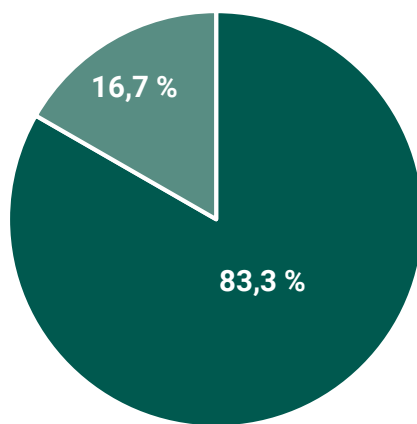
Die Evaluierung der Beschwerden führte in einzelnen Bereichen zu Verbesserungsmaßnahmen, im Besonderen bei organisatorischen Abläufen. Der KFA wurde empfohlen, das seit kurzem bestehende Standardberichtswesen weiterzuentwickeln, um einen höheren Nutzen daraus ziehen zu können.

Bericht der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 6 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	5	83,3
in Umsetzung	1	16,7
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-

Stand der Umsetzung der Empfehlungen



■ umgesetzt ■ in Umsetzung ■ geplant/in Bearbeitung ■ nicht geplant

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH Wien:

Empfehlung Nr. 1

Die KFA sollte - um die Möglichkeit zum Einbringen von Beschwerden bzw. Anliegen der Mitglieder zu verdeutlichen - ihr Kontaktformular auf ihrer Website um einen entsprechenden Hinweis, wie z.B. „Anregungen/Lob/Beschwerden“, ergänzen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien wird berücksichtigt und eine entsprechende Anpassung des Kontaktformulars zeitnahe umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Auf der Website der KFA (www.kfawien.at) wurde der Menüpunkt des Kontaktformulars auf „Anfragen, Anregungen, Wünsche, Beschwerden“ umbenannt, um auch über diesen Kommunikationskanal die Beschwerdemöglichkeit zu verdeutlichen.

Empfehlung Nr. 2

Zur Vereinheitlichung wären von allen Abteilungen automatisierte Rückmeldungen nach elektronisch einlangenden Beschwerden einzurichten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

In den primär außenwirksamen bzw. stark frequentierten Kommunikationskanälen der KFA ist bereits eine automatisierte Rückmeldung über das Einbringen von Meldungen vorhanden (s. insbesondere Kundendienst und Chefärztlicher Dienst). Die KFA nimmt die Empfehlung des StRH Wien zur Kenntnis und wird weitere Möglichkeiten einer automatisierten Benachrichtigung bei externen Meldungen - dort, wo eine derartige Information zweckentsprechend erscheint - der anderen Abteilungen bzw. Organisationseinheiten prüfen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Für die meistgenutzte Kontaktmöglichkeit für Anfragen unserer Mitglieder, das E-Mail-Postfach des Kundendienstes, welches im Regelfall auch für Beschwerden verwendet wird, ist bereits eine entsprechende automatische Antwort enthalten. Darüber hinaus wurde auch das E-Mail-Postfach der Clearingstelle mit einer solchen Benachrichtigung versehen, um der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer im Eskalationsfall einen direkten Kommunikationskanal anzubieten. Diese Option wird mittlerweile auch von unseren diesbezüglichen Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartnern, wie die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft, bevorzugt genutzt.

Empfehlung Nr. 3

Um künftig unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Beschwerdebearbeitung zu vermeiden, sollte die KFA ihr Beschwerdemanagement in einem durchgängigen einheitlichen Prozess ausgestalten und in einer Arbeitsanweisung entsprechend regeln.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um eine einheitliche systematische Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, wird im Rahmen der Umsetzung diverser anderer IKT-Projekte in der KFA auch die Weiterentwicklung der derzeitigen Abläufe des Beschwerdemanagements in einem vollständigen digitalen Prozess - abhängig von den priorisierten Umsetzungen der Projekte zu den vorrangigen Kernprozessen der KFA - in Erwägung gezogen und geprüft. Ob die Ausgestaltung in einer dezentralen oder zentralen Ablauforganisation erfolgt, wird in diesem Zusammenhang ebenfalls neuerlich evaluiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Vorgaben für einen strukturierten Ablauf und die Bearbeitung von Beschwerden wurden in einer neuen Arbeitsanweisung vollständig überarbeitet und festgelegt. In dieser Arbeitsanweisung wurden Eskalationsstufen für Beschwerden (Stufen 1 bis 4) mit dem Ziel entwickelt, dass diese - basierend auf vordefinierten Kriterien - in einem gestuften Verfahren von entsprechenden Stellen innerhalb des Unternehmens angemessen behandelt werden. Es soll dadurch das Ziel verfolgt werden, effektive Lösungen zu finden und die Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer zu steigern.

Die Umsetzung einer möglichen IT-Lösung zur digitalen Abbildung des Beschwerdeprozesses wird jedoch weiterhin in Erwägung gezogen. Diese Überlegung wird aber fortlaufend anhand der vorhandenen internen Ressourcen geprüft, um sicherzustellen, dass sie sowohl den aktuellen Bedürfnissen als auch den langfristigen strategischen Zielen der KFA entspricht.

Empfehlung Nr. 4

Nach Schaffung entsprechender organisatorischer Rahmenbedingungen sollte die Funktion einer Ombudsfrau bzw. eines Ombudsmannes für die Bearbeitung von Beschwerden angedacht werden, um im Außenauftritt eine Unabhängigkeit bei der Beschwerdebearbeitung sichtbar zu machen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung des StRH Wien und die Notwendigkeit bzw. Zweckmäßigkeit einer derartigen Funktion in der KFA wird im Rahmen der Entscheidungsgremien der KFA zur Diskussion gebracht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Die Empfehlung des StRH Wien zur Etablierung einer solchen Funktion in der KFA wird derzeit in den Entscheidungsgremien der KFA erörtert; eine endgültige Entscheidung ist noch ausständig.

Empfehlung Nr. 5

Um ein umfassendes Bild über das gesamte Beschwerdegeschehen zu erhalten, sollte die KFA in ihr Standardberichtswesen künftig nicht nur Beschwerden aufnehmen, bei deren Bearbeitung die Clearingstelle eingebunden war, sondern auch jene, die von anderen Bereichen erledigt wurden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Hinblick auf die Stellungnahme der KFA zur Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements (Empfehlung Nr. 3) wird auch diese Empfehlung des StRH Wien aufgegriffen, um einen gesamthaften Überblick der Beschwerden zu erhalten und dahingehend auch das Standardberichtswesen anzupassen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Arbeitsanweisung für das Beschwerdemanagement in der KFA (s. Maßnahmenbekanntgabe zur Empfehlung Nr. 3) wurde auch dahingehend angepasst, dass alle Abteilungen, die mit Beschwerden befasst sind, nun verpflichtet sind, relevante Informationen zu dokumentieren und an die Clearingstelle zu berichten. Hievon sind insbesondere Angaben zur Anzahl der eingegangenen Beschwerden (nach Eskalationsstufe) sowie Informationen zum Hintergrund der Beschwerden umfasst. Die Ergebnisse sollen infolge in das Berichtswesen einfließen.

Empfehlung Nr. 6

Um weiteren Nutzen aus dem Standardberichtswesen - im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses - ziehen zu können, wäre - vor allem zum Erkennen von Häufungen in bestimmten Bereichen - eine Weiterentwicklung des Jahresberichtes der Clearingstelle vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Verbesserungsvorschlag des StRH Wien zu den Jahresberichten wird begrüßt und das eingerichtete Standardberichtswesen dementsprechend verbessert bzw. erweitert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Im Rahmen der Dokumentation der Beschwerden und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Berichtswesens konnten diverse Schwerpunkte in den Beschwerden identifiziert werden (z.B. Ablehnung von Kostenübernahmen, Bewilligung von Kur- und Rehabilitationsaufenthalten, Unzufriedenheit mit einer Spitalsbehandlung usw.). Diese Erkenntnisse dienen als Grundlage für die Kategorisierung der Beschwerden nach diesen Schwerpunkten und ermöglichen nun eine präzisere und zielgerichtete Auswertung der Beschwerden, um potenzielle Trends zu erkennen und gegebenenfalls angemessene Maßnahmen zur Verbesserung zu ergreifen.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Wolfgang Edinger, MBA

Wien, im Dezember 2023