



# Maßnahmen- bekanntgabe zu

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

StRH II - 1485512-2022

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

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



## Inhaltsverzeichnis

<b>Erledigung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Bericht der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht zum Stand der Umsetzung der Empfehlung .....</b>	<b>6</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>7</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	7
<b>Bericht der MA 70 - Berufsrettung Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....</b>	<b>9</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>10</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	10
Empfehlung Nr. 2 .....	12
Empfehlung Nr. 3 .....	13
Empfehlung Nr. 4 .....	15
Empfehlung Nr. 5 .....	16
Empfehlung Nr. 6 .....	17
Empfehlung Nr. 7 .....	18
Empfehlung Nr. 8 .....	19
Empfehlung Nr. 9 .....	20
Empfehlung Nr. 10 .....	21
Empfehlung Nr. 11 .....	22
Empfehlung Nr. 12 .....	22
Empfehlung Nr. 13 .....	23
Empfehlung Nr. 14 .....	24
Empfehlung Nr. 15 .....	25
<b>Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlung ...</b>	<b>27</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>28</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	28

## Abkürzungsverzeichnis

ARV	Allgemeine Rufvorhaltung
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
etc.	et cetera
Gesundheitsverbund	Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund
IT	Informationstechnologie
LDR	Leitender Disponentenreport
MA	Magistratsabteilung
Mio.	Millionen
MLS	Mobile Leitstelle
Nr.	Nummer
rd.	rund
SARS-CoV-2	Schweres-akutes-Atemwegssyndrom-Coronavirus-Typ 2
SOP	Standard Operation Procedure
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
USA	United States of America
WRKG	Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz
z.B.	zum Beispiel

## Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog den Rettungsnotruf in der MA 70 - Berufsrettung Wien einer Nachprüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 4. Oktober 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 12. Oktober 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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.

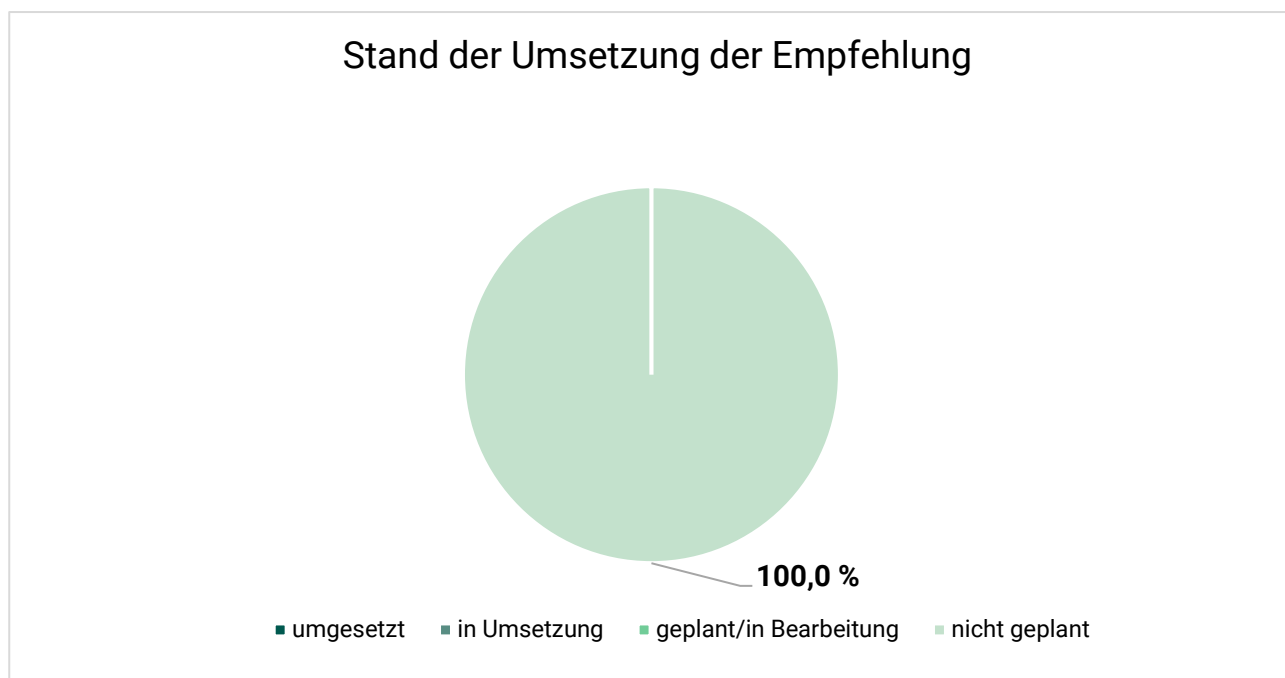
Ein weiterer Schwerpunkt der Nachprüfung lag beim Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle. Diesbezüglich erging eine Reihe von Empfehlungen u.a. zur Anhebung der Produktivzeiten im Nachtdienst sowie zum weiteren Ausbau des eingeführten Tagdienstmodells. Zudem sollten die Analysen zum Telefonieaufkommen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

## Bericht der MA 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht zum Stand der Umsetzung der Empfehlung

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangene Empfehlung bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlung	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	-	-
in Umsetzung	-	-
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	1	100,0



## Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu der im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlung, der jeweiligen Stellungnahme zu dieser Empfehlung seitens der geprüften Stelle und all-fälliger Gegenäußerung des StRH 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 Ärztekundendienstes 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.



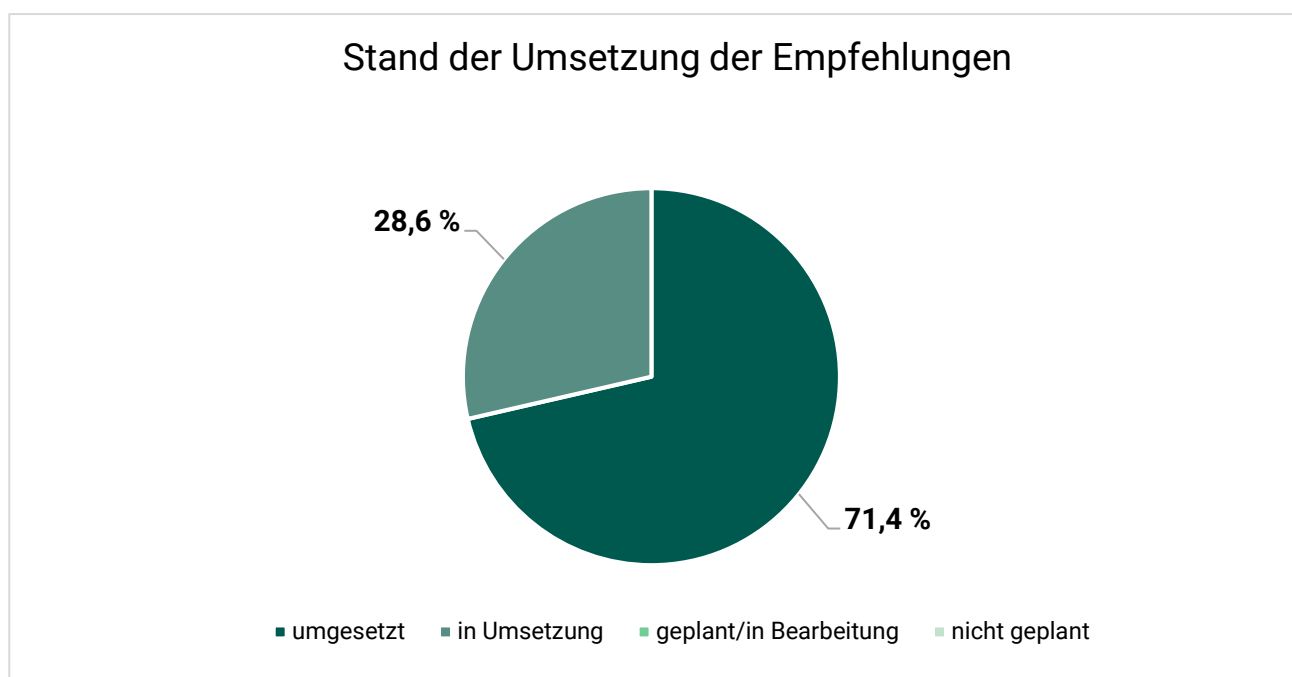
Das derzeit in Betrieb stehende System von Einsatzleitstellen der bewilligten Rettungsorganisationen sowie der Notrufzentrale der MA 70 - Berufsrettung Wien wird regelmäßig evaluiert. Der technische Ausbau und die Vernetzung dieser eingespielten Systeme werden permanent vorangetrieben. Eine gemeinsame, örtlich begrenzte „Landesleitzentrale Wien“ ist darüber hinaus mit zusätzlichen Risiken (z.B. lokal begrenzte technische Gebrechen, die zu einer Unterbrechung der Dienstbereitschaft führen, Verbreitung von meldepflichtigen Krankheiten innerhalb der Disponenten, IT-Störungen oder Hackerangriffe etc.) behaftet, die angesichts der Sicherstellung der Versorgungssicherheit der Wiener Bevölkerung nicht allfällige Synergie-Effekte aufwiegen können. Eine regelmäßige Evaluierung des Rettungsnotrufes wird auch in Zukunft gemeinsam mit der MA 70 - Berufsrettung Wien und sämtlichen in Wien tätigen Rettungs- und Krankentransportdiensten erfolgen.



## Bericht der MA 70 - Berufsrettung Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 15 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	11	71,4
in Umsetzung	4	28,6
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

Um die Schaffung einer gemeinsamen „Landesleitzentrale Wien“ für alle Rettungs- und Krankentransportdienste - allenfalls unter Einbindung auch anderer Dienste wie etwa des Ärztekundendienstes sowie des Gesundheitstelefon 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Rahmen der fortlaufenden Bemühungen zur Optimierung des Rettungswesens in Wien dürfen die jüngsten Entwicklungen und strategischen Planungen der MA 70 - Berufsrettung Wien dargestellt werden. Diese Maßnahmen zielen darauf ab, die Effizienz und Effektivität der Patientinnen- bzw. Patientenversorgung durch eine verbesserte Vernetzung und Koordination der Rettungsdienste und anderer Gesundheitsdiensteanbietern zu steigern. In Übereinstimmung mit den Empfehlungen des StRH Wien und den Erkenntnissen aus der COVID-19-Pandemie wurde eine digitale Schnittstelle zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und den privaten Rettungsorganisationen implementiert. Diese Schnittstelle ermöglicht es, die Disposition und Bearbeitung von niedrig priorisierten Einsätzen direkt aus den Leitstellen der jeweiligen privaten Rettungsorganisation im Einsatzleitsystem der MA 70 - Berufsrettung Wien zu integrieren. Diese Maßnahme trägt zur Entlastung der zentralen Leitstelle bei und gewährleistet eine schnellere und effizientere Einsatzabwicklung. Die digitale Schnittstelle ist bereits umgesetzt und wird derzeit eingeschult. Parallel zur technischen Vernetzung wurde ein umfassendes Strategiepapier entwickelt, das eine langfristige Reform der Wiener Rettungsleitstelle vorsieht. Dieses Strategiepapier umfasst die Integration der Leitstellen der Hilfsorganisationen, der Gesundheitsberatung Wien und des Ärztekundendienstes in einem koordinierten Netzwerk, um die Kommunikationswege zu verkürzen und die Ressourcen optimal zu nutzen. Durch den verstärkten Einsatz digitaler Technologien und automatisierter Prozesse soll die Effizienz der Einsatzkoordination und

Einsatzdurchführung weiter gesteigert werden. Dies umfasst u.a. die Nutzung von Echtzeit-Datenanalysen und die Implementierung eines zentralen Informationssystems.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Bedarfsplanungen für die Personalausstattung der Rettungsleitstelle sind abgeschlossen und werden derzeit intern diskutiert. Im Zuge dieser Planungen wurde nicht nur die aktuelle Situation berücksichtigt, sondern auch eine Hochrechnung für die kommenden Jahre erstellt. Dadurch kann der künftige Personalbedarf pro futuro dargestellt und entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden. Ergänzend zu den Bedarfsplanungen werden intern bereits Personaloptimierungs- und Einsatzmaßnahmen umgesetzt, um die Belastungssituation in der Rettungsleitstelle zu entschärfen. Dazu zählen beispielsweise die Optimierung der Schichtplanungen und Dienstzeiten, verstärkte Aus- und Fortbildungsmaßnahmen zur Steigerung der Effizienz und Prozessoptimierungen zur Entlastung der Disponentinnen bzw. Disponenten.

**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 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 geprüften Stelle:

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 Spitalszuweisungen entwickelt werden. Dieses System soll alle klinischen Abteilungen und Spezialabteilungen, wie Intensivmedizin, Überwachungseinheiten und Schlaganfallabteilungen, umfassen.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 3 des StRH Wien reagiert und bereits umfassende Analysen der geschäftlichen Anrufe durchgeführt, um deren Differenzierung zu ermöglichen. Als primäres Ziel wurde dabei die Minimierung der telefonischen Arbeitsprozesse definiert. Diese Maßnahme zielt darauf ab, die Effizienz der Rettungsleitstelle zu steigern und die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu reduzieren. Im Zuge dieser Analysen und in enger Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsverbund wurden sogenannte „Single Points of Contact“ eingeführt. Diese zentralen Anlaufstellen haben den Arbeitsaufwand in der Wiener Rettungsleitstelle signifikant reduziert, indem sie die Kommunikation und Koordination zwischen den verschiedenen Akteuren vereinfachen und beschleunigen. Darüber hinaus wurden seitens des Gesundheitsverbundes Maßnahmen zur Optimierung der Intensivbettenkapazitäten ergriffen. Insbesondere bei der Avisierung von Schlaganfällen wurde das „digitale Schlaganfallrad“ eingeführt. Dieses System stellt eine automatisierte Vorgehensweise bei der Avisierung von Schlag-

anfällen dar und trägt wesentlich zur Reduktion des Koordinationsaufwands bei. Eine Ausweitung dieses Systems auf die Intensiv- und Überwachungsbetten wird angestrebt, um auch in diesen Bereichen eine ähnliche Effizienzsteigerung zu erzielen. 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 Spitalszuweisungen entwickelt werden. Dieses System soll alle klinischen Abteilungen und Spezialabteilungen, wie Intensivmedizin, Überwachungseinheiten und Schlaganfallabteilungen, umfassen. Ziel ist es, durch den verstärkten Einsatz von IT-Lösungen die Koordination und Kommunikation weiter zu optimieren und somit die Patientinnen- bzw. Patientenversorgung nachhaltig zu verbessern.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



### 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## 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.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 6 des StRH Wien reagiert und bereits eine Standardarbeitsanweisung (SOP) zur Urlaubsplanung der Disponentinnen bzw. Disponenten

verschriftlicht und in Kraft gesetzt. Diese SOP, die den Charakter der geforderten schriftlichen Vorgabe erfüllt, wurde nach intensiver interner Abstimmung und unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse entwickelt. Die Leitstellenleitung hat die Vorgaben zur Urlaubsplanung sowohl mündlich als auch schriftlich kommuniziert, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden über die neuen Regelungen informiert sind. Die erste Standardarbeitsanweisung zur Personalplanung trat bereits am 1. Juli 2023 in Kraft und bildet die Grundlage für eine strukturierte und transparente Urlaubsplanung.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Siehe auch die Erläuterungen zur Empfehlung Nr. 2.

## Empfehlung Nr. 8

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte in der Rettungsleitstelle die Produktivzeiten des Nachtdienstes neuerlich evaluieren.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 8 des StRH Wien reagiert und die Produktivarbeitszeiten in der Rettungsleitstelle erneut einer sorgfältigen Evaluation unterzogen. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf die Auslastung in den Nachtdiensten gelegt. Im Rahmen dieser Evaluation wurde spe-

ziell in den Nachttourenplänen eine sogenannte ARV implementiert. Diese Maßnahme bedeutet, dass Disponentinnen bzw. Disponenten, abseits ihrer gesetzlich vorgeschriebenen Bildschirm-pausen, jederzeit von den Vorgesetzten zur Beendigung von eventuell allfälligen Überläufern automatisiert herangezogen werden können. Die Auslösungen der ARV werden automatisiert im LDR-Report dokumentiert und von der Leitstellenleitung kontrolliert, um eine lückenlose Überwachung und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten. Darüber hinaus sind die Produktiv-arbeitszeiten derzeit auch Gegenstand der Prüfung durch die Interne Revision. Die Ergebnisse dieser Prüfung werden abgewartet, um gegebenenfalls eine erneute Evaluation der Produktivzeiten vorzunehmen. Künftig ist geplant, die bestehenden Tourenpläne abzuschaffen und den Einsatz der Disponentinnen bzw. Disponenten analog zu jenem auf Rettungswachen zu gestalten. Diese Umstrukturierung zielt darauf ab, die Flexibilität und Reaktionsfähigkeit der Rettungsleitstelle zu erhöhen und somit eine noch effizientere Einsatzkoordination zu ermöglichen.

## 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.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

Seitens der MA 70 - Berufsrettung Wien wurde eine Realzeitanalyse durchgeführt und u.a. das stündliche Telefoniaufkommen 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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**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.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung ist derzeit in Umsetzung.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 12 des StRH Wien reagiert und befindet sich derzeit in einer intensiven Phase der Evaluierung und Anpassung der Einsatzstrukturen für das Projekt „MLS-Wien“. Diese Evaluierung wurde seitens der Einsatzführung für den Großschadensfall angestoßen und erfolgt in enger Abstimmung mit den privaten Rettungsdiensten im Rahmen einer eigens dafür eingerichteten Arbeitsgruppe, die sich mit der Überarbeitung der Großschadenseinsatzmanagementstrukturen befasst. Ein zentraler Aspekt dieser Evaluierung ist die Sensibilisierung der Einsatzkriterien für die MLS. Aktuell wird die MLS nur noch sehr selektiv und nach Anforderung des Einsatzleiter-Rettung zum Schadensort entsendet, basierend auf einer ersten Lagemeldung oder Lageerkundung. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass die MLS gezielt und effizient eingesetzt wird, um die Ressourcen optimal zu nutzen und die Einsatzkoordination zu verbessern. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe, die die Strukturen des Großschadenseinsatzmanagements überarbeitet, werden abgewartet, um das Konzept der MLS entsprechend weiterzuentwickeln. Es wird erwartet, dass diese Strukturen im Herbst 2024 vollständig überarbeitet und implementiert sein werden.

**Empfehlung Nr. 13**

Die MA 70 - Berufsrettung Wien sollte den zeitlichen Aufwand für die Wahrnehmung der verschiedenen Aufgabebereiche im Fachreferat Qualitätsmanagement erheben.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 13 des StRH Wien reagiert und eine umfassende Analyse des zeitlichen Aufwands für die Wahrnehmung der verschiedenen Aufgabenbereiche im Fachreferat Qualitätsmanagement in Auftrag gegeben. Ein zentrales Ziel dieser Analyse besteht darin, die Tätigkeiten des Qualitätsmanagements zu bündeln und verstärkt in eine Tagdienstform zu integrieren. Darüber hinaus ist der Personaleinsatz des Qualitätsmanagements auch Gegenstand einer Prüfung durch die Interne Revision. Basierend auf den Ergebnissen dieser Prüfung wird die Anzahl an Mitarbeitenden im Qualitätsmanagement in den Nachtstunden jedenfalls reduziert und die personellen Ressourcen werden verstärkt in den Tagdienststunden konzentriert. Die Anzahl der Qualitätsmanager in den Nachtstunden wird auf eine Person reduziert.

## 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.



**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**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.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

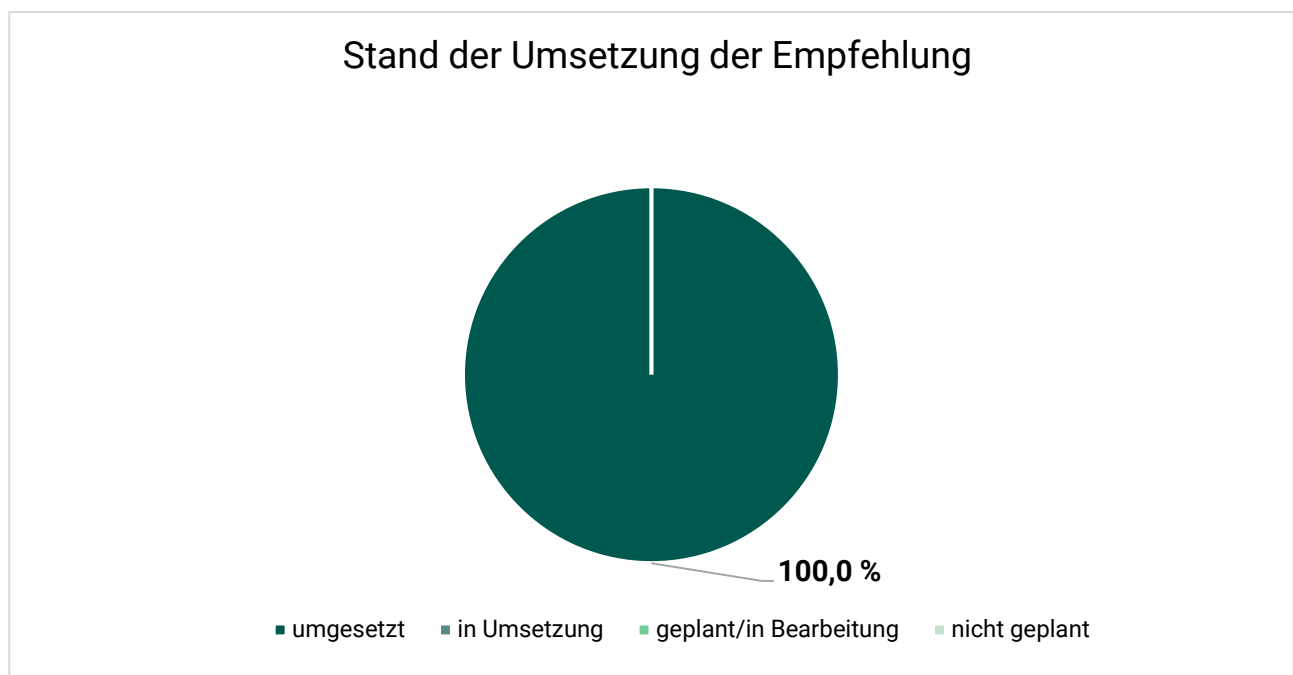


Die MA 70 - Berufsrettung Wien hat auf die Empfehlung Nr. 15 des StRH Wien reagiert und die Auswertung der Telefonieleistung (Notrufe und geschäftliche Anrufe) je Disponentin bzw. Disponent in anonymisierter Form bereits fertig programmiert. Diese Auswertung kann systematisch aus dem Vermittlungssystem generiert werden, um eine umfassende Analyse der Telefonieleistung zu ermöglichen. Es müssen jedoch noch Modalitäten im Hinblick auf die Personalplanung geändert werden, um eine aussagekräftige Auswertung ohne großen analogen Verwaltungsaufwand zu gewährleisten. Diese Änderungen sind notwendig, um die Effizienz und Genauigkeit der Auswertungen zu maximieren und gleichzeitig den administrativen Aufwand zu minimieren. Darüber hinaus erfolgen derzeit Gespräche mit der örtlichen Personalvertretung, um die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu klären. Ziel dieser Gespräche ist es, die Auswertung auch personenbezogen verwenden zu dürfen, um gezielte Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können.

## Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlung

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangene Empfehlung bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlung	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	1	100,0
in Umsetzung	-	-
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-



## Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu der im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlung, der Stellungnahme zu dieser Empfehlung seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Es wurde ein monatliches Jour Fixe zwischen der MA 70 - Berufsrettung Wien und der Gesundheitsberatung 1450 Wien eingerichtet, um die Ergebnisse der kontinuierlichen Qualitätssicherung zu besprechen, Fallbesprechungen durchzuführen,

Schwerpunktschulungen vorzubereiten sowie im Bedarfsfall Änderungen bei den zu übergebenden Einsatzcodes vorzunehmen. Um das gegenseitige Verständnis der jeweiligen Arbeitsabläufe und Prozesse zu vertiefen, fanden seit Juni 2023 elf Hospitiationstermine bei der MA 70 - Berufsrettung Wien sowie acht Termine bei der Gesundheitsberatung 1450 Wien statt. Mit März 2024 startete bei der Gesundheitsberatung 1450 Wien das Projekt „Einmeldung von Krankentransportwagen“ über eine elektronische Einmeldeplattform, dies führte zu einer weiteren Reduktion der Retouren an die MA 70 - Berufsrettung Wien.

**Für den Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag.<sup>a</sup> Gabriele Weghofer, MSc**

Wien, im September 2024

