

KA - K-12/03  
KA - K-13/03

WKAV, Prüfung der Struktur und Qualität  
des stationären geriatrischen  
Bereiches der Stadt Wien

WKAV, Prüfung des Wiener Pflegeheim-  
skandals

Ausschusszahlen 31 und 32/04, Sitzung des Kontrollausschusses vom 22. März 2004

Äußerungen der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" (WKAV), des Kuratoriums Wiener Pensionistenwohnhäuser (KWP), des Fonds "Soziales Wien" (FSW) und der Magistratsabteilung 15 - Gesundheitswesen und Soziales gem. § 5 Absatz 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 3, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund:

Der Empfehlung des Kontrollamtes, die derzeit gültige Heimordnung des WKAV zu ersetzen, wurde mit Verlautbarung des Heimvertragsgesetzes-HVerG vom 27. Februar 2004 nachgekommen.

Das HVerG trat mit 1. Juli 2004 in Kraft. Auf Grund der gesetzlichen Bestimmungen wurde von der Generaldirektion des WKAV ein Musterheimvertrag erstellt und an die einzelnen Pflegeeinrichtungen mit dem Auftrag weitergeleitet, Heimverträge mit den Heimbewohnern abzuschließen und die Heimordnungen zu adaptieren.

Im Sinn der Empfehlung des Kontrollamtes wurde vom WKAV ein Konzept für eine Teilunternehmung 4 (TU 4) erstellt. Die TU 4 soll als neue Organisationseinheit im WKAV eine erhöhte Transparenz, eine verstärkte Identität, eine klare Abgrenzung von der Akutversorgung, eine verstärkte Interessensvertretung der Betagten und eine klare Finanztrennung von der Akutversorgung gewährleisten.

Aufgabe der TU 4 wird es sein, innerhalb des WKAV ein qualitativ hochwertiges, effektives und effizientes Leistungsangebot für die Pflege und Betreuung alter Menschen in den Geriatriezentren sicherzustellen. Tendenziell sollen sich die im Bereich der TU 4 angesiedelten Geriatriezentren vor allem hochbetagten Menschen mit hohem Pflegeaufwand widmen, welche nicht nur einen hoch qualifizierten pflegerischen, sondern auch einen medizinischen Betreuungsbedarf haben. Eine Spezialisierung bzw. Differenzierung des Betreuungsangebotes innerhalb dieser Betreuungsstufen wird auf Grund der speziellen Bedürfnisse erforderlich sein. Die Spezialisierung bzw. Differenzierung des Betreuungsangebotes muss sich vor allem im Rahmen der Umsetzung moderner Pflegekonzepte - wie z.B. Aktivierende und Reaktivierende Pflege sowie in der Einführung einer adäquaten Tag- und Nachtstruktur der Heimbewohner und in der Anwendung moderner Pflegemethoden für eine bestimmte Heimbewohnerklientel - wie z.B. Validierende Pflege, Basale Stimulation und andere Methoden - widerspiegeln. Dies trifft vor allem den Bereich der Rehabilitation, der Demenz, des Pflegehospiz sowie der Apallikerversorgung und der Patienten, welche einer Langzeitatmungsunterstützung bedürfen. Weiters ist bei der Reform der großen Geriatriezentren darauf zu achten, dass im Rahmen der neuen Strukturen der Differenzierung des Betreuungsangebotes im Sinn einer abgestuften Versorgung besonderes Augenmerk geschenkt wird. Die Errichtung von Sonderkrankenanstalten bzw. diese Abteilungen als Teile von Schwerpunktkrankenhäusern zu führen, wird untersucht werden. Die entscheidenden Kriterien sind anforderungsgerechte Versorgung, rechtlich einwandfreie Lösung, Lösung der Finanzierungsfragen, erforderliche Veränderungen der Infrastruktur und deren Umsetzbarkeit.

Im Rahmen der Personalplanung bzw. der Personalgewinnung von Pflegepersonal im Bereich der Altenpflege wurde von 19. bis 23. April 2004 eine neuerliche Imagekampagne für die Pflegeberufe abgehalten, wobei ein besonderer Schwerpunkt dem Bereich der geriatrischen Pflege gewidmet war. Insgesamt haben ca. 5.000 Personen die Ausstellung besucht und auch Interesse für den Bereich der Altenpflege gezeigt. Im Rahmen der Aus-, Fort- und Weiterbildung wurde eine Ausbildungsoffensive gestartet, wobei als kurzfristige Maßnahme 100 Abteilungshelferinnen in eine Pflegehelferinnenausbildung aufgenommen wurden und innerhalb eines Jahres zu Pflegehelferinnen

ausgebildet werden. Ebenso wurden die Aktivitäten im Bereich des zweiten Bildungsweges (Erwerb des Krankenpflegediploms) verstärkt.

Im Zusammenhang mit der Personaleinsatzplanung bzw. den Diensterteilungen wurden in Entsprechung des Personalvertretungsgesetzes Gespräche mit der Hauptgruppe II begonnen, um die 12-Stunden-Dienste sukzessive zu reduzieren. Es wurde eine Dialoggruppe zwischen dem WKAV und der Hauptgruppe II eingerichtet, welche Vorschläge zur Umsetzung dieser Maßnahmen erarbeitet.

Zu den Fragen der Aus-, Fort- und Weiterbildung wurden in die Ausbildungsinhalte Fragen des Dienstrechtes, des Disziplinarrechtes, der Berufsrechte von Gesundheitsberufen und weitere Gesetzesfragen sowie die Verstärkung der sozialwissenschaftlichen Fächer zum Thema "Umgang mit Schwerstkranken und Sterbenden" aufgenommen.

Zur Verbesserung der Personalsteuerung inkl. Jobrotation wurde ein Projekt zur Realisierung eines WKAV-weiten zentralen Personalpools für Pflegepersonal in Auftrag gegeben. Projektziel ist die Realisierung einer ökonomischen Pooladministration mittels EDV mit selbststeuernden Elementen sowie die Förderung der Maßnahmen für eine adäquate Jobrotation auch im Sinn des Wissenstransfers. Das Projekt wurde im April 2004 gestartet und soll noch in diesem Jahr soweit abgeschlossen sein, dass eine Pilotanwendung durchgeführt werden kann.

Im Rahmen der Optimierung der Patientendokumentation wird ein Gesamtkonzept erarbeitet. Zentrale Themenstellung dieses Projektes ist die Herstellung einer einheitlichen EDV-gestützten Patientendokumentation. Eine wichtige Zielsetzung des Vorhabens ist es, mit geeigneten kommerziell erhältlichen EDV-Lösungen sowohl die interdisziplinäre Zusammenarbeit im intramuralen Bereich zu fördern als auch die Kooperation mit dem extramuralen Bereich auf die Patientenkarriere auszurichten. Es ist geplant, einen berufsübergreifenden Ansatz, also die gemeinsame arbeitsteilige Führung der elektronischen Patientendokumentation durch alle beteiligten Berufsgruppen zu Grunde zu legen. Für das Pflegepersonal und die Ärzte soll damit erreicht werden, dass mehr Zeit

für die Betreuung der Patienten zur Verfügung steht und die erforderliche lückenlose Dokumentation sichergestellt ist.

Das Programm für die Organisation von ehrenamtlichen Helfern im geriatrischen Bereich wurde fertiggestellt und erlassmäßig mit 28. April 2004 in Kraft gesetzt. In einer Pilotphase wird im Rahmen eines ersten Schrittes die ehrenamtliche Arbeit als ergänzendes Angebot zur professionellen Betreuung der Bewohner im Geriatriezentrum Am Wienerwald, im Geriatriezentrum Baumgarten und im Sozialmedizinischen Zentrum Sophienspital - Geriatriezentrum angeboten. Nach den Erfahrungen in der Pilotphase soll dieses Angebot noch heuer auf sämtliche geriatrische Einrichtungen des WKAV erweitert werden.

Zum Thema der freiheitsbeschränkenden Maßnahmen wurde die Wiederaufnahme des Arbeitskreises "Krankheitsbedingte Freiheitseinschränkung von Patienten" veranlasst. Der Arbeitskreis hatte den Auftrag, nach den Bestimmungen des Heimaufenthaltsgesetzes den derzeit gültigen Leitfaden zu überarbeiten. Die Abgabe des Zwischenberichtes erfolgte im Sommer 2004, der Endbericht wurde im Spätherbst 2004 vorgelegt.

#### Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser:

Gem. § 1 der Satzung des KWP wurde dieser gemeinnützige Fonds zu dem Zweck eingerichtet, Wohnhäuser und andere Einrichtungen für in Wien wohnhafte Pensionisten zu erwerben bzw. durch Neu- oder Umbau zu errichten, einzurichten und zu betreiben, des Weiteren sowohl für diesen Personenkreis als auch für ältere, außerhalb dieser Einrichtungen in Wien lebende Pensionisten durch Einrichtung und Unterhaltung sozialer Dienste die Führung eines eigenen Haushaltes zu erleichtern oder zu ermöglichen und die geistigen, gesellschaftlichen und kulturellen Kontakte zu sichern.

Diesen Zielsetzungen entsprechend, betreibt das KWP 31 "Häuser zum Leben", die für ältere Wienerinnen und Wiener insbesondere seniorengerechte Wohnmöglichkeiten bieten, in denen sie frei von beschwerlichen Alltagsarbeiten geborgen, komfortabel und sicher leben können.

Gemäß Betreuungsvertrag des KWP besteht gegebenenfalls weiters die Möglichkeit, in den Appartements auch pflegerische oder hauswirtschaftliche Zusatzleistungen zu beanspruchen ("Betreutes Wohnen"). Darüber hinaus bietet das KWP den Senioren mit seinen Betreuungsstationen und Pflegewohnungen die Sicherheit, bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit im gewohnten Lebensumfeld auch optimale Pflege und Betreuung erhalten zu können.

Etwa 80.000 derzeit für einen Einzug in eines der "Häuser zum Leben" vorgemerkte Wienerinnen und Wiener haben sich mit ihrer Anmeldung dafür entschieden, ihren Lebensabend unter Inanspruchnahme der Dienstleistungsangebote des KWP verbringen zu wollen.

Mit dem vorhandenen Leistungsspektrum werden wesentliche Bedarfssegmente im Rahmen des kommunalen Dienstleistungs- und Betreuungsangebots für die Wiener Senioren gemäß den erklärten Zielsetzungen der "Pflegeoffensive 2010" der Stadt Wien gedeckt. Die gut entwickelte, regionale Organisationsstruktur bietet gleichzeitig die Grundlage und das Potenzial für eine ergebnis- und qualitätsorientierte Weiterentwicklung der Angebote entlang der bestehenden Kernaufgabenfelder "Wohnen" bzw. "Betreutes Wohnen".

Wie im Bericht des Kontrollamtes u.a. festgestellt wurde, befinden sich in den städtischen Geriatriezentren viele Wienerinnen und Wiener, die - um auch den wirtschaftlichen Aspekt der Betreuung anzusprechen - auf Grund ihrer niedrigen Pflegestufe (noch) nicht in derart medizinisch hoch qualifizierten Einrichtungen betreut werden müssten. Es darf in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen werden, dass das KWP bereits mehrfach vitales Interesse sowohl an der Ausschöpfung seiner verfügbaren Kapazitäten als auch an einer engen Zusammenarbeit mit städtischen Einrichtungen zum Wohle der Wiener Senioren bekundet hat.

Diesen Überlegungen folgend, wären in den Häusern des KWP daher nicht in erster Linie Wohnplätze in Pflegeplätze umzuwandeln, sondern den Bewohnern der städtischen Geriatriezentren durch Inanspruchnahme im KWP bereits vorhandener Ressour-

cen ihrem Gesundheitszustand entsprechende Wohnplätze - bzw. betreute Wohnplätze - zur Verfügung zu stellen, wodurch in den Geriatriezentren Kapazitäten für die Aufnahme hoch- und höchstpflegebedürftiger Menschen frei werden würden.

Diesen Intentionen entspricht auch ein zuletzt im Jahr 2002 abgeschlossenes Kooperationsabkommen zwischen dem KWP und dem Geriatriezentrum Am Wienerwald (GZW), demzufolge einerseits Langzeitpatienten des GZW, die noch bzw. wieder als appartementfähig anzusehen sind, vom KWP übernommen und andererseits Bewohner von Betreuungsstationen bzw. Pflegewohnungen der Häuser des KWP im GZW aufgenommen werden, wenn der Gesundheitszustand ein Ausmaß an pflegerischer oder ärztlicher Betreuung erfordert, das auch auf einer Betreuungsstation nicht mehr geboten werden kann.

Eine Ausdehnung dieses Kooperationsmodells auf andere städtische Einrichtungen läge sowohl im Interesse des betreffenden Personenkreises als auch der beteiligten Einrichtungen und erschiene nicht zuletzt aus wirtschaftlichen Gründen überaus sinnvoll.

Abschließend sei noch erwähnt, dass im Sinn der Empfehlungen des Kontrollamtes vom KWP bereits eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem FSW in Richtung einer verstärkten Inanspruchnahme verfügbarer Kapazitäten des KWP im stationären Betreuungsbereich vereinbart wurde.

#### Fonds "Soziales Wien":

Infolge der laufenden Strukturreform im Sozial- und Gesundheitsbereich der Stadt Wien werden die Rechtsbeziehungen zwischen der Stadt Wien bzw. dem FSW, den Organisationen und den Klienten eine Neugestaltung erfahren. Das bereits für die derzeitigen Aufgabenbereiche des FSW geltende Fördersystem wird im Grundsatz auch auf die neu hinzukommenden Aufgabenbereiche Anwendung finden. Zu diesem Zweck sind derzeit allgemeine und spezifische Förderrichtlinien in Ausarbeitung, welche die grundsätzlichen und inhaltlichen Regelungen für die Inanspruchnahme von Fördermitteln festlegen werden.

Im Zuge der Gestaltung der Förderrichtlinien des FSW wird gemeinsam mit Trägern privater Pflegeheime die Entwicklung eines gestaffelten Pflegekostenmodells für Wien betrieben, wobei mit einer entsprechenden Umsetzung frühestens im Jahr 2005 gerechnet werden kann.

Zur Feststellung des Kontrollamtes, dass in den von der Stadt Wien durch Vereinbarung von Kontingenzplätzen beauftragten privaten Wohn- und Pflegeheimen keine allgemeinen Regelungen in Bezug auf die internen Aufsichtspflichten galten, darf ebenfalls auf die Förderrichtlinien des FSW verwiesen werden. Das in das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) eingebettete HVerG ist am 1. Juli 2004 in Kraft getreten, das Heimaufenthaltsgesetz (HeimAufG) wird mit 1. Juli 2005 wirksam werden.

Auch hinsichtlich der Empfehlung des Kontrollamtes, mit allen in Frage kommenden Rechtsträgern Verträge abzuschließen, muss auf die im Rahmen der Strukturreform geplante Neugestaltung der Rechtsbeziehungen zwischen der Stadt Wien bzw. dem FSW, den Organisationen und den Klienten verwiesen werden.

#### Magistratsabteilung 15:

Entsprechend der Empfehlung des Kontrollamtes, eine ausreichende Personalkapazität für die Agenden der behördlichen Aufsicht bereitzustellen, wurde eine umfassende Personalbedarfsberechnung durchgeführt. Die Berechnung basiert dabei auf den Vorgaben des Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetzes (WWPG). Dieses Gesetz sieht umfangreiche Anzeigeverfahren (auch im Rahmen der Übergangsbestimmungen) vor, in denen die Behörde zügig (fristgebunden) in Form von Überprüfungen und Bescheiderlassungen zu reagieren hat. Überdies wurde bei dieser Berechnung der Umstand berücksichtigt, dass sich der Aufwand im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement auf Grund der zahlreichen bestehenden bzw. geplanten Beschwerdestellen (Wiener Patienten-anwaltschaft, Heimbewohnerservicestellen, Pflegeombudsmann und Bewohnervertreter) noch weiter signifikant erhöhen wird.

Die Berechnung hat als Personalbedarf einen Juristen, zwei Bedienstete aus dem

Fachverwaltungsbereich, vier Pflegesachverständige, zwei Amtsärzte und zwei Kanzleibedienstete ergeben.

Die Genehmigung des Mehrbedarfes an Dienstposten durch die Magistratsdirektion ist erfolgt. Die Magistratsabteilung 15 bemüht sich um Besetzung der Dienstposten mit fachlich qualifizierten Personen. Da die Besetzung der mit K 3 bewerteten Dienstposten (Pflegesachverständigentätigkeit) insbesondere wegen des Wegfalls von Nebengebühren und dem damit verbundenen Einkommensverlust auf große Schwierigkeiten stößt, ist die Magistratsabteilung 15 bestrebt, eine Änderung des Nebengebührenkataloges zu erwirken. Überdies wird eine Aufwertung dieser Dienstposten auf K 2 angestrebt.

Geriatrische Einrichtungen des WKAV konnten auf Grund der derzeit noch vorhandenen Personalknappheit bisher nur in Einzelfällen im Zusammenhang mit Beschwerden punktuell überprüft werden. Um eine Überprüfung des baulichen und technischen Brandschutzes und der elektrotechnischen Anlagen in sämtlichen Geriatriezentren der Stadt Wien im heurigen Jahr zu gewährleisten, wurde die Magistratsabteilung 36 - Technische Gewerbeangelegenheiten, behördliche Elektro- und Gasangelegenheiten, Feuerpolizei und Veranstaltungswesen um Überprüfung im Einvernehmen mit der Magistratsabteilung 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz ersucht. Den medizinischen und pflegerischen Teil wird die Magistratsabteilung 15 nach Maßgabe des vorhandenen Personals ehestmöglich abdecken.

Trotz bestehender Schwierigkeiten bei der Rekrutierung fachlich geeigneten Personals ist die Magistratsabteilung 15 bemüht, bis zum Bereitstehen der vollständigen Personalkapazität eine Intensivierung der behördlichen Aufsicht zu gewährleisten.