

KA - K-24/02

MA 47, Prüfung der Gesundheits- und Sozialzentren
Ersuchen gem. § 73 Abs 6a WStV

Ausschusszahl 122/03, Sitzung des Kontrollausschusses vom 11. Dezember 2003

Äußerung der Geschäftsführung des Fonds "Soziales Wien" (FSW) gem. § 5 Absatz 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 3, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Wie unter Punkt 14.6 des Berichtes festgestellt wurde, ist die Umsetzung der Empfehlungen des Kontrollamtes im Wesentlichen von der derzeit erfolgenden Umgestaltung des Sozial- und Gesundheitsbereiches der Stadt Wien abhängig. Weiters wird in diesem Zusammenhang auf die Aufarbeitung der Vorkommnisse im Geriatriezentrum Am Wienerwald im vergangenen Jahr und die damit im Zusammenhang stehenden Auswirkungen auf die Betreuung im extramuralen Bereich Bezug genommen.

Im Jänner 2004 wurde im Rahmen des Fachbereichs Pflege des FSW - vormals Magistratsabteilung 47 - eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich unter Beachtung der Prüfungsfeststellungen des Kontrollamtes mit der Erarbeitung der Kernaufgaben und Ziele der Gesundheits- und Sozialzentren intensiv befasst hat. Die von dieser Arbeitsgruppe erarbeiteten konzeptuellen Grundlagen wurden im März 2004 der Gemeinderätlichen Geriatriekommission präsentiert, die sich auch mit der Weiterentwicklung der geriatrischen Versorgung in Wien beschäftigt. Die Anregungen des Kontrollamtes sind in der Arbeitsgruppe intensiv durchgearbeitet worden und in die Überlegungen eingeflossen. Derzeit stellt sich das Konzept wie folgt dar:

In den Gesundheits- und Sozialzentren als Kompetenzzentren für Pflege- und Betreuungsleistungen ist Folgendes geplant:

- Verstärkung des Casemanagements durch Implementierung eines interdisziplinären Casemanagements (Pflege, Sozialarbeit, Ergotherapie),
- klare Trennung zwischen Leistungen im Sinne des Casemanagements und Betreuungsleistungen,
- in diesem Zusammenhang Neudefinition des Aufgabenprofils der einzelnen Einsatzstellen im Gesundheits- und Sozialzentrum.

Es bestehen konkrete Überlegungen zur Integration des Fremdpersonals in den FSW.

Das "Beschwerdemanagement neu" brachte strukturierte Abläufe in der Kooperation der Gesundheits- und Sozialzentren mit dem im FSW zentral angesiedelten Beschwerdemanagement.

Weiters werden die Richtlinien für medizinische Hauskrankenpflege laufend weiterentwickelt, die Umsetzung soll in der Durchführung sowie in der Verrechnung den Kunden gegenüber gleichermaßen im FSW und in den privaten Organisationen erfolgen.

Darüber hinaus ist auf die Installierung einer multiprofessionellen und bereichsübergreifenden Planungsgruppe im FSW mit dem Ziel hinzuweisen, Pflege- und Betreuungsleistungen bedarfsgerecht und ressourcenorientiert zu planen. Die Gesundheits- und Sozialzentren sind an diesen Planungsprozessen beteiligt.

Die Neugestaltung eines Dokumentations- und Datenverarbeitungssystems unter Einbeziehung relevanter Aspekte aus dem operativen Bereich der Gesundheits- und Sozialzentren ist geplant.

Weiters wurde im FSW eine Projektgruppe "Informations- und Beschwerdemanagement FSW" installiert.

Im Rahmen dieser Projektgruppe wurden zwei Organisationskonzepte erarbeitet, die im FSW derzeit kontinuierlich umgesetzt werden. Mit 1. Juli 2004 wurde in der Stabsstelle Kommunikation die Abteilung Beschwerdemanagement mit einer Leiterin und drei Mit-

arbeitern (darunter ein Lehrling und ein Mitarbeiter aus der Sonderaktion für Menschen mit besonderen Bedürfnissen) etabliert. Das Beschwerdemanagement des FSW hat das Ziel, alle zentral eingehenden Beschwerden zu koordinieren und zu bearbeiten sowie die Abteilungen in der Bearbeitung von Beschwerden, die dezentral eingehen zu unterstützen. Die Beschwerden werden laufend dokumentiert und monatlich in Berichtsform mit Verbesserungsvorschlägen für die unterschiedlichsten Prozesse im FSW intern veröffentlicht. Am Aufbau einer zentralen Dokumentationsdatenbank für alle Beschwerden, die im FSW eingehen, wird derzeit gearbeitet.

Hinsichtlich Informationsmanagement wurde in der Projektgruppe ein Organisationskonzept erarbeitet, das zum Ziel hat, alle telefonischen Auskunftsdienste des FSW für alle Bürgerinnen und Bürger Wiens unter einer einzigen Telefonnummer zentral anzubieten.

Basis für dieses telefonische Service mit dem Arbeitstitel "Sozial- und Gesundheitstelefon" sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und das Know-How des SozialRuf Wien. In das zukünftige Sozial- und Gesundheitstelefon sollen weitere bestehende Hotlines aus dem Wiener Sozial- und Gesundheitsbereich - wie etwa das Gesundheitstelefon der Magistratsabteilung 15 - Gesundheitswesen und Soziales - integriert werden.

Mit der Magistratsabteilung 14 - Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie werden die technischen Voraussetzungen für das Sozial- und Gesundheitstelefon geschaffen. Mit fondsinternen und externen Organisationseinheiten wird weiters an der Zusammenlegung der telefonischen Services gearbeitet und ein gemeinsames Dokumentationssystem aufgebaut.

Eine weitere Projektgruppe "Bildungsmanagement FSW", welche im Mai 2004 vorgeschlagen wurde, befasste sich mit dem Ziel eines kooperativen Aufbaues eines Bildungsmanagements für den FSW und der Magistratsabteilung 15.

Das daraus entwickelte Organisationsmodell wurde in den FSW leicht adaptiert übernommen.

Die Stabsstelle Personalmanagement umfasst die Bereiche Personaladministration, Bildungsmanagement und Personalentwicklung.

Das Bildungsmanagement erstellt auf Grund von internen Zielsetzungen des FSW Bedarfserhebungen bei Führungskräften/Mitarbeitern sowie gesetzlichen Grundlagen (GuKG) zweimal jährlich ein internes Bildungsprogramm. Die Inhalte der Bildungsaktivitäten decken folgende Bereiche ab: Bereich Kompetenzerweiterung/Qualitätssicherung z.B. Kommunikations- und Beschwerdemanagement, alte (demente) Menschen besser verstehen, gesetzliche Grundlagen; Bereich Führungskräfte z.B. Einführung des Mitarbeiter-Orientierungsgesprächs; Bereich Gesundheitsförderung/Wohlbefinden am Arbeitsplatz z.B. Positives Denken, Autogenes Training; Bereich EDV z.B. MS-Windows, MS-Outlook.

Als besonderes Angebot wird ein Einschulungsprogramm für Zivildienstler organisiert.

Die internen Bildungsmaßnahmen für das erste Halbjahr 2005 sind in der Planungsendphase.

In Kooperation mit der Magistratsabteilung 15 wurden im zweiten Halbjahr 2004 gemeinsame Fortbildungsveranstaltungen durchgeführt. Synergieeffekte, wie z.B. die Nutzung einer einheitlichen Fortbildungsdatenbank sind angedacht.

Abschließend darf auf die geplante Neugestaltung der Rechtsbeziehungen zwischen Stadt Wien bzw. FSW, Organisationen und KlientInnen verwiesen werden, die selbstverständlich wesentliche Auswirkungen auf den Aufgabenbereich der Gesundheits- und Sozialzentren zur Folge haben wird; intensive Vorarbeiten dazu sind im Gange.

Das bereits für die früheren Aufgabenbereiche des FSW geltende Fördersystem wird im Grundsatz auch auf die neu hinzugekommenen Aufgabenbereiche Anwendung finden. Zu diesem Zweck sind allgemeine und spezifische Förderrichtlinien in Ausarbeitung, welche die grundsätzlichen und inhaltlichen Regelungen für die Inanspruchnahme von Fördermitteln festlegen werden.

Bezüglich der vom Kontrollamt aufgeworfenen Frage der Sozialarbeit in Krankenanstalten und Geriatriezentren wurde durch die Bereichsleitung für Sozial- und Gesundheitsplanung sowie Finanzmanagement in der Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales eine externe Studie in Auftrag gegeben. Diese wurde im Februar 2004 vorgelegt.

Im April 2004 wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die aufbauend auf den konzeptionellen Grundlagen für Gesundheits- und Sozialzentren ein methodenzentriertes Rahmenkonzept zur sozialen Arbeit in den Gesundheits- und Sozialzentren erarbeitete.

Im April 2004 fand ein Workshop mit den diplomierten Sozialarbeitern des FSW statt, in dem eine Studie sowie Qualitätskonzepte aus Deutschland präsentiert wurden. Aufbauend auf diesen Grundlagen wurden in Arbeitsgruppen Grobentwürfe für Leistungsdefinitionen und Organisationsstrukturen erstellt und mit dem Geschäftsführer diskutiert.

Im Zuge der Rückmeldung der Workshopergebnisse an die Bereichsleitung für Sozial- und Gesundheitsplanung sowie Finanzmanagement wurde in Aussicht genommen, eine Arbeitsgruppe mit Vertretern des Wiener Krankenanstaltenverbundes einzurichten.