



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH II - FSW-1/14

Fonds Soziales Wien, Prüfung des Beratungszentrums

Pflege und Betreuung

Tätigkeitsbericht 2015

## KURZFASSUNG

*Das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien informierte Pflegebedürftige über Angebote und mögliche Förderungen der ambulanten Pflege und Betreuung zu Hause und in stationären Wohn- und Pflegeeinrichtungen. Der jeweilige Pflegebedarf wurde zumeist im Zuge von Hausbesuchen erhoben und die notwendigen Unterstützungsleistungen bei Trägerorganisationen vermittelt. Im Jahr 2013 betreute das Beratungszentrum Pflege und Betreuung rd. 26.000 ambulante Kundinnen bzw. Kunden und rd. 15.000 stationäre Kundinnen bzw. Kunden.*

*Im Betrachtungszeitraum wurden umfangreiche organisatorische Veränderungen wie etwa die Zusammenlegung von Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung, die Ausgliederung von Agenden der Kostenbeitragsverrechnung sowie die Ausweitung der Aufgaben in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte durchgeführt.*

*Neben Verbesserungen zur Ablauforganisation und zum Berichtswesen wurde auch die Erstellung einer Personalbedarfsberechnung für alle im Beratungszentrum Pflege und Betreuung eingesetzten Berufsgruppen angeregt.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	6
1.1 Allgemeines .....	6
1.2 Kenndaten .....	7
2. Aufbauorganisation.....	9
2.1 Organisationsbild zum Zeitpunkt der Einschau.....	9
2.2 Zusammenführung der Beratungsstellen.....	10
2.3 Ausgliederung von Agenden der Kostenbeitragsverrechnung.....	12
2.4 Aufgabenausweitung in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte.....	13
3. Personal .....	16
3.1 Festlegung des Personalbedarfes .....	16
3.2 Aufgabenüberblick und Personalausstattung .....	18
3.3 Mehrdienstleistungen.....	23
3.4 Dienstfahrten und Einsatz von Dienstkraftfahrzeugen.....	24
4. Ablauforganisation in den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung ....	27
4.1 Prozessbeschreibungen und EDV-Einsatz.....	27
4.2 Bearbeitung der Bedarfsmeldungen .....	29
4.3 Assessment und Ausstellung der Förderungsbewilligungen.....	31
4.4 Änderungsmeldungen und Wiedereinsätze .....	33
5. Ablauforganisation in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte .....	36
5.1 Bearbeitung der Bedarfsmeldungen .....	36
5.2 Assessment und Ausstellung der Förderungsbewilligungen.....	37
5.3 Wohn- und Pflegeplatzmanagement .....	38
6. Ausgewählte Leistungsdaten.....	39
6.1 Hausbesuche der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung .....	39
6.2 Begutachtungen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte.....	44
6.3 Berichtswesen .....	45
7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	46

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kenndaten des Beratungszentrums Pflege und Betreuung .....	8
Abbildung 1: Organisationsbild des Beratungszentrums Pflege und Betreuung.....	10
Tabelle 2: Personalausstattung der Zentralen Leitung .....	18
Tabelle 3: Personalausstattung der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung .....	20
Tabelle 4: Personalausstattung der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte .....	23
Tabelle 5: Situationsberichte der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung.....	31
Tabelle 6: Hausbesuche durch diplomiertes Pflegepersonal der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung .....	39
Tabelle 7: Hausbesuche durch Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung.....	41
Tabelle 8: Hausbesuche durch Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung .....	42
Tabelle 9: Begutachtungen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte .....	44

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzgl.....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
d.s.....	das sind
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
inkl. ....	inklusive

Kfz .....	Kraftfahrzeug
km.....	Kilometer
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund"
KWP .....	Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser
lt.....	laut
Mio.EUR .....	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
s.....	siehe
u.a. ....	unter anderem
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
Wiener Linien.....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Einleitung**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog im ersten Quartal des Jahres 2014 die Organisation des Beratungszentrums Pflege und Betreuung im Fonds Soziales Wien einer Prüfung. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Personal- und Leistungsentwicklung im Zeitraum der Jahre 2011 bis 2013 sowie den zum Zeitpunkt der Einschau aktuellen Abläufen in den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung.

#### **1.1 Allgemeines**

Der Fonds Soziales Wien war als Sozialhilfeträger u.a. für Leistungen der Pflege und Betreuung zuständig, wobei sowohl bedürftige Menschen direkt als auch Einrichtungen und Projekte gefördert wurden. Die Vergabe der Förderungen erfolgte auf Grundlage des Wiener Sozialhilfegesetzes und auf Basis von Förderrichtlinien.

Im Betrachtungszeitraum war für Informationen rund um die Pflege und Betreuung zu Hause sowie betreffend stationäre Wohn- und Pflegeeinrichtungen das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zuständig. Diese Beratungseinrichtung war organisatorisch dem KundInnenservice des Fonds Soziales Wien zugeordnet und bestand aus mehreren Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung zu Hause sowie einer Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte in Wohn- und Pflegeheimen.

Durch interdisziplinär besetzte Teams der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung wurden für hilfebedürftige Personen im Rahmen des Case Managements

(Fallführung) Beratungen durchgeführt, der individuelle Pflegebedarf und die notwendigen Unterstützungsleistungen im Alltag ermittelt (Assessment) sowie die zustehenden Förderungen abgewickelt. Im Zuge von Hausbesuchen bei den Kundinnen bzw. Kunden wurden die erforderlichen Leistungen zumeist von diplomierten Pflegepersonen bei vom Fonds anerkannten Trägereinrichtungen organisiert. Bei den vermittelten Leistungen handelte es sich vor allem um Soziale Dienste wie Heimhilfe, Besuchsdienst, Wäschedienst, Sozialarbeit, Mobile Ergotherapie sowie die (medizinische) Hauskrankenpflege. Im Bedarfsfall erfolgte auch eine Beratung über Hilfsmittel wie z.B. Gehhilfen oder Pflegebetten und eine sozialarbeiterische Erstabklärung. Falls erforderlich wurde auch die Abklärung finanzieller und rechtlicher Angelegenheiten, die Begleitung zu Ämtern und Behörden, die Unterstützung in problematischen Lebenslagen sowie ambulante Krisenintervention angeboten.

Eine Aufnahme in ein Wohn- oder Pflegeheim kam dann infrage, wenn der Unterstützungsbedarf der bzw. des Pflegebedürftigen mittels ambulanter Betreuung in der eigenen Wohnung nicht in geeigneter Form abgedeckt werden konnte. Informationen und Beratungen hierzu sowie das Case Management erfolgten durch die Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte. War seitens der Pflegebedürftigen die Aufnahme in eine Einrichtung des Krankenanstaltenverbundes oder des KWP gewünscht, übernahm die Beratungsstelle die Abwicklung derselben, während die Vermittlung von Pflegeplätzen in privat geführten Wohn- und Pflegeheimen erst im Aufbau begriffen war.

## **1.2 Kenndaten**

Die nachstehende auf der Grundlage von Auswertungen des Fonds Soziales Wien erstellte Tabelle bietet einen groben Überblick über wichtige Kenndaten des Beratungszentrums Pflege und Betreuung (kundeninnen- bzw. kundenbezogene Daten auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 1: Kenndaten des Beratungszentrums Pflege und Betreuung

	2011	2012	2013	Abweichung 2011/2013 absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Kundinnen bzw. Kunden ambulant *)	26.610	26.360	26.130	-480	-1,8
Förderungsanträge/ Förderungsbewilligungen ambulant	9.290	9.360	9.950	660	7,1
Kundinnen bzw. Kunden stationär *)	12.700	13.850	14.610	1.910	15,0
Förderungsanträge stationär	8.510	11.340	9.430	920	10,8
Förderungsbewilligungen	6.950	9.780	8.880	1.930	27,8
Personal gesamt in VZÄ	148,94	154,38	165,35	16,41	11,0
Personalaufwand in EUR	7.105.715,00	7.323.654,00	8.221.593,00	1.115.878,00	15,7
Sachaufwand in EUR	2.406.727,00	2.749.093,00	2.411.671,00	4.944,00	0,2

\*) vom Beratungszentrum Pflege und Betreuung vermittelt und gefördert

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Anzahl jener Kundinnen bzw. Kunden, die eine ambulante Pflege- oder Betreuungsleistung von einer Trägerorganisation bezogen und für deren etwaige Anliegen (Wiedereinsätze von Sozialen Diensten nach Krankenhausaufenthalten, Wechsel der leistungserbringenden Organisation, Beschwerden etc.) das Beratungszentrum im Zuge der Fallführung zuständig war, belief sich im Jahr 2011 auf 26.610 und ging im Betrachtungszeitraum geringfügig um 1,8 % zurück. Demgegenüber war im stationären Bereich bei den Kundinnen bzw. Kunden - bedingt durch die Übernahme der Förderungsabwicklung für die Neukundinnen bzw. Neukunden des KWP durch das Beratungszentrum (s. Pkt. 2.4) im Jahr 2012 - ein Anstieg um 15 % auf 14.610 Personen zu verzeichnen.

Diese Übernahme hat insbesondere dazu geführt, dass in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte im Jahr 2012 um ein Drittel mehr Förderungsanträge zu bearbeiten waren als im Jahr zuvor. Im Folgejahr war das Aufkommen an Förderungsanträgen wieder deutlich geringer, sodass sich über den Betrachtungszeitraum eine knapp 11%ige Erhöhung auf 9.430 Anträge ergab. Die Förderungsanträge für ambulante Pflege oder Betreuung erfuhren einen Zuwachs von 7,1 % auf 9.950.

Die erteilten Förderungsbewilligungen waren im ambulanten Bereich anzahlmäßig ident mit jenen der Anträge (ein Antrag wurde nur bei Aussicht auf eine positive Erledigung



gestellt), während in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte nicht bei allen eingebrachten Förderungsanträgen auch Bewilligungen erteilt wurden. Zu Ablehnungen kam es mehrheitlich wegen der Unzuständigkeit des Fonds Soziales Wien, der Nichterfüllung der formalen Voraussetzungen durch die antragstellende Person oder des unzureichenden Pflegebedarfes für eine Aufnahme in eine stationäre Einrichtung. Der Anteil der bewilligten Förderungsanträge an den gesamten Anträgen erhöhte sich im stationären Bereich im Betrachtungszeitraum von 81,7 % auf 94,2 % (s. dazu Pkt. 5.1).

Im Zeitraum der Jahre 2011 bis 2013 stieg die Anzahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Beratungszentrums Pflege und Betreuung um 11 % auf 165,35 VZÄ an.

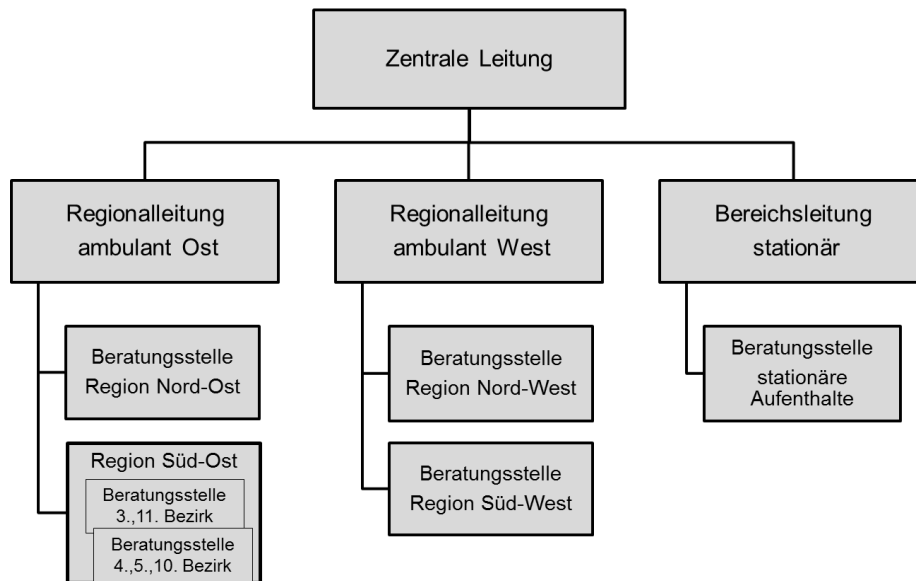
Die Personalaufwendungen betragen im Jahr 2011 rd. 7,11 Mio.EUR und erhöhten sich bis zum Jahr 2013 um 15,7 % auf rd. 8,22 Mio.EUR. Der Sachaufwand belief sich im Betrachtungszeitraum auf durchschnittlich rd. 2,52 Mio.EUR pro Jahr.

## **2. Aufbauorganisation**

### **2.1 Organisationsbild zum Zeitpunkt der Einschau**

Das Beratungszentrum Pflege und Betreuung war im Betrachtungszeitraum so wie das Beratungszentrum Behindertenhilfe, das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe und die Kostenbeitragsverrechnung Teil des KundInnenservice des Fonds Soziales Wien. Zum Zeitpunkt der Einschau stellte sich das Organisationsbild des Beratungszentrums Pflege und Betreuung wie folgt dar:

Abbildung 1: Organisationsbild des Beratungszentrums Pflege und Betreuung



Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Der Zentralen Leitung oblag die Gesamtkoordination der Beratungsstellen für den ambulanten und stationären Bereich. Die regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung waren in die Regionen Nord-Ost, Süd-Ost, Nord-West und Süd-West unterteilt, wobei jeweils zwei Regionen von einer Regionalleitung geführt wurden. In jeder Region waren wiederum als Führungskräfte zwei Teamleitungen Case Management und eine Teamleitung Administration vorgesehen. Der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte stand eine Bereichsleitung vor, weitere Leitungsaufgaben wurden von einer Teamleitung Case Management sowie einer Teamleitung Administration wahrgenommen.

Im Betrachtungszeitraum erfolgten im Beratungszentrum Pflege und Betreuung größere Umstrukturierungsmaßnahmen sowie Änderungen im Tätigkeitsfeld, auf die nachstehend näher eingegangen wird.

## 2.2 Zusammenführung der Beratungsstellen

2.2.1 Im Hinblick darauf, dass hilfebedürftige Menschen häufig nicht wissen, welche Unterstützungsleistungen für sie infrage kommen, wurde ab dem Jahr 2011 ein Projekt zur Zusammenführung des Case Managements für ambulante und stationäre Leistun-

gen in den regionalen Beratungsstellen initiiert. In der Endausbaustufe sollten die Abwicklung der Anliegen aller Neukundinnen bzw. Neukunden (ambulant und stationär) und die laufende Betreuung der ambulanten Kundinnen bzw. Kunden durch die regional zuständigen Beratungsstellen erfolgen. Zur laufenden Betreuung zählen insbesondere die Abwicklung etwaiger Leistungswechsel oder der Wechsel der betreuenden Trägerorganisation und die Qualitätskontrollen der bezogenen Sozialen Dienste. Der zentrale Standort für stationäre Aufenthalte sollte weiterhin für die laufende Betreuung der stationären Kundinnen bzw. Kunden, die Platzvermittlung, das Bearbeiten von Vorschlags- bzw. Wartelisten etc. zuständig bleiben. Zusätzlich war die Anbindung der sogenannten telefonischen Erstberatung (ehemaliger Sozialruf) für ganz Wien an diese Organisationseinheit vorgesehen.

2.2.2 In personeller Hinsicht war im Zuge des Projektes u.a. eine Anpassung der Führungsspanne in der Administration der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte geplant. Darüber hinaus war in den regionalen Beratungsstellen nach Ausgliederung aller verrechnungsrelevanten Tätigkeiten in die Kostenbeitragsverrechnung (s. hierzu Pkt. 2.3) eine Reduktion der administrativen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter vorgesehen.

Betreffend den Personaleinsatz nach erfolgter Umstrukturierung lag in den Projektunterlagen zwar eine Grafik über den geplanten Sollaufbau vor, jedoch resultierte dieser nicht aus einer Personalbedarfsberechnung, sondern stellte im Wesentlichen eine Zusammenführung der bestehenden Personalressourcen dar.

2.2.3 Im Jahr 2011 wurden für den ambulanten Bereich je Region noch zwei Beratungsstellen betrieben, die jeweils für zwei bis vier Bezirke zuständig waren. In der Folge wurden am 1. Oktober 2012, am 1. Dezember 2012 sowie am 1. November 2013 jeweils zwei Beratungsstellen an einem Standort räumlich zusammengelegt. Die zwei übrigen Beratungsstellen für den 3. und 11. Bezirk sowie für den 4., 5. und 10. Bezirk befanden sich zum Zeitpunkt der Einschau mangels geeigneter Räumlichkeiten für eine Zusammenlegung noch an den ursprünglichen Standorten. Weiters bestand die Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte noch in ihrer bisherigen Organisationsform, die

geplante Integration des Case Managements für die Ermittlung des Pflege- und Betreuungsbedarfes in die regionalen Beratungsstellen war somit noch ausständig.

### **2.3 Ausgliederung von Agenden der Kostenbeitragsverrechnung**

In der vom Fonds Soziales Wien geplanten Gesamtentwicklung des KundInnenservice war die Zusammenführung der Kostenbeitragsverrechnung für Pflege und Betreuung sowie jener für Behindertenhilfe in eine zentrale Organisationseinheit vorgesehen. Die Berechnung der Kostenbeiträge für Aufenthalte in Wohn- und Pflegeheimen war im gesamten Betrachtungszeitraum bereits in der Kostenbeitragsverrechnung angesiedelt. Mit der Übernahme der Kostenbeitragsverrechnung für den ambulanten Bereich wurde ab dem Jahr 2011 begonnen.

In einem ersten Schritt wurden aus den regionalen Beratungsstellen Aufgaben wie die Abwicklung der Kostenbeitragsvorschreibungen, die Bearbeitung von Mahnklagen unter 5.000,-- EUR, von Exekutionen und Ratenvereinbarungen oder auch die Überwachung der Zahlungen der Kundinnen bzw. Kunden in die Kostenbeitragsverrechnung übertragen.

Die ursprünglich für September 2011 vorgesehene zweite Phase der Zentralisierung fand erst nach Ausrollung eines Dokumentenmanagementsystems zur elektronischen Ablage von Belegen und den damit geänderten Abläufen im April 2013 statt. Im Zuge dessen wurden weitere Aufgaben wie z.B. die Auskunftserteilung zu Kostenbeitragsvorschreibungen, die Prüfung von Nachverrechnungen oder die Bearbeitung des Pflegegeldimports aus den dezentralen Einheiten herausgelöst.

Zum Ende des Betrachtungszeitraumes betrug der Personalstand in der Kostenbeitragsverrechnung für den ambulanten Bereich entsprechend vorgenommener Personalbedarfsberechnungen insgesamt sechs VZÄ.

In der dritten Phase im ersten Quartal des Jahres 2014 wurde in einem letzten Schritt auch die Aufgabe des Einholens der für die Kostenbeitragsverrechnung relevanten Unterlagen (Bestätigungen von Einkommen, Pflegegeld und Miete inkl. eventueller Beihil-

fen, Änderungen des Personenstandes etc.) in die Kostenbeitragsverrechnung verlagert.

#### **2.4 Aufgabenausweitung in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte**

Ab 1. Jänner 2012 übernahm der Fonds Soziales Wien das Wartelistenmanagement, die Aufnahmen und die Verrechnung für alle Neukundinnen bzw. Neukunden des KWP. Im Zuge dessen wurden sämtliche auf der Warteliste des KWP für einen Wohn- oder Pflegeplatz angeführten Personen (rd. 2.800 Einzelpersonen und rd. 1.100 Paare) über die geänderte Vorgehensweise betreffend ihrer bevorstehenden Aufnahmen informiert. Die daraufhin eingelangten Förderungsanträge führten in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte zu einem erheblichen Mehraufwand, zumal diese im Rahmen von Begutachtungen auf ihre Förderungswürdigkeit zu überprüfen waren. Daneben wurde ab Herbst 2013 auch mit der Vermittlung von Plätzen in privat geführten Wohn- oder Pflegeheimen begonnen.

##### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Der Bereich KundInnenservice des Fonds Soziales Wien zählt seit Umsetzung der Strukturreform zu jenen Bereichen, in denen äußerst dynamische und umfangreiche Veränderungen stattgefunden haben und aktuell, wie sich der Stadtrechnungshof Wien selbst überzeugen konnte, die Vorbereitungen für die nächsten Entwicklungsschritte intensiv in Arbeit sind.

Zum besseren Verständnis des bisher Erreichten, darf daher auf die zusammenfassende Darstellung der wesentlichen Entwicklungsschritte der letzten zehn Jahre hingewiesen werden, um den gegenständlichen Prüfbericht in diesen Kontext zu setzen.

Folgende strukturelle und technologisch unterstützte Organisationsentwicklungen hat der Fonds Soziales Wien im Beratungszentrum Pflege und Betreuung seit dem Jahr 2004 umgesetzt:

2005: Gründung der FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH

2006 bis 2008: Herauslösen der mobilen Hauskrankenpflege aus dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung und sukzessive Integration in die FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH

2006: Übernahme des Leihpersonals (Heimhilfen)

2006: Übernahme des Leihpersonals (Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater)

2006: Einsatz einer zentralen Leitung für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung

2006 bis 2007: Umstellung auf die neuen Kundinnen- bzw. Kundenverträge (Subjektförderung)

2007: Implementierung Case Management zur Subjektförderung

2007: Implementierung des interdisziplinären Case Managements in Kooperation mit externen Ergotherapeutinnen bzw. Ergotherapeuten

2007: Einführung von regelmäßigen Kapazitätsmeldungen durch die Trägerorganisationen zur verbesserten Steuerung in der Leistungsvermittlung

2008: Inkraftsetzung der ergänzenden Richtlinie Regelablauf und Regelkommunikation als Adaptierung des bisherigen Regelwerks

2008: Die "Sozialarbeit im Krankenhaus" wird in die FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH integriert.

2009: Herauslösen der operativen Sozialarbeit aus dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung und Integration in die FSW - Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH

2009: Auflösung der Teams der Diplomierten Sozialarbeiterinnen bzw. Diplomierten Sozialarbeiter in den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung und Zusammenführung aller Berufsgruppen in ein Case Management-Team pro Beratungsstelle für ambulante Pflege und Betreuung

2009: Kostenbeitragsvorschreibung NEU

2009: Einsatz von vier Regionalleitungen statt acht Leitungen von Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

2010: Reduktion auf drei Regionalleitungen

2011: Reduktion auf zwei Regionalleitungen

2011: Überarbeitung des Kostenbeitragsystems ambulant (Anpassung der Berechnung der Kostenbeiträge im Kostenbeitrags-system ambulant)

2011: Integration der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte in das Beratungszentrum Pflege und Betreuung

2011, 2013 bis 2014: Ausgliederung der Kostenbeitragsverrechnung-ambulant (in drei Phasen)

2012, 2014: Durchführung Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheitsbefragung

2012 bis 2014: Zusammenlegung der acht Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung auf vier Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Technologieunterstützte Organisationsentwicklungen:

2007: Einführung der elektronischen Übermittlung der Krankenhaus-Situationsberichte an den Fonds Soziales Wien

2009: Implementierung einer Anwendersoftware zur Verbesserung der Steuerung in der Leistungsvermittlung

2010: Implementierung des zentralen KundInnentelefons des Fonds Soziales Wien

2011: Einsatz der Verlaufsdocumentation

2012 bis 2013: Einsatz des Dokumentenmanagementsystems zur Ablöse des Papieraktes

2013 bis 2014: Ausrollung der mobilen Datenerfassung

2014: Implementierung des elektronischen Einsatzplanes

### **3. Personal**

#### **3.1 Festlegung des Personalbedarfes**

3.1.1 Einleitend war festzuhalten, dass das Beratungszentrum Pflege und Betreuung einen Teil der Agenden der vormals von der Magistratsabteilung 47 geführten Gesundheits- und Sozialzentren wahrnahm. Vom früheren Kontrollamt war dieser ehemaligen Dienststelle in einem Bericht aus dem Jahr 2003 empfohlen worden, den Personalbedarf für die einzelnen Bereiche der Gesundheits- und Sozialzentren mittels einer Personalbedarfsberechnung anhand von Kennzahlen verbindlich festzulegen.

Wie sich bei der nunmehrigen Einschau zeigte, wurde beim Fonds Soziales Wien der Rahmen für die Anzahl der Beschäftigten jährlich im Stellenplan festgelegt und vom Präsidium des Fonds genehmigt. Im Betrachtungszeitraum wurde der Stellenplan des gesamten KundInnenservice um insgesamt 64 Stellen von 252 auf 316 Stellen aufgestockt. So erfolgte im Jahr 2012 eine Erhöhung um 27 Stellen, wovon 25 neu geschaffen und zwei intern umgeschichtet wurden. Begründet wurde die Erhöhung im Wesentlichen mit der Übernahme des Case Managements, der Platzvergabe und der Kostenbeitragsverrechnung für die neuen Kundinnen bzw. Kunden des KWP. Eine Aufstockung um weitere 29 Stellen im Jahr 2013 wurde mit dem verstärkten Ausbau des Case Managements, dem Auf- und Ausbau des Monitorings bei bestehenden Kundinnen bzw. Kunden und der Evaluation der Leistungserbringungen sowie der Optimierung des Warte- und Vermittlungsprozesses im stationären Bereich argumentiert. Mit 1. Jänner 2014 wurden weitere acht Stellen für den Ausbau des Monitorings genehmigt.

Die Anzahl der Stellen, die auf das Beratungszentrum Pflege und Betreuung entfielen, war ab dem Jahr 2013 in den Unterlagen für die Präsidiumsbeschlüsse nicht mehr separat ausgewiesen. Eine dem Stadtrechnungshof Wien von der Stabsstelle Personalmanagement des Fonds Soziales Wien diesbezüglich vorgelegte Auswertung zeigte, dass die Anzahl der Stellen des Beratungszentrums im Betrachtungszeitraum von 156 auf 174 Stellen (d.s. 11,5 %) erhöht wurde. Die tatsächliche Personalausstattung belief sich im Jahr 2011 auf 148,94 VZÄ, im Jahr 2012 auf 154,38 VZÄ und im Jahr 2013 auf 165,35 VZÄ und wies somit eine Steigerung um 11 % auf.



3.1.2 Einem Detailorganisationskonzept über die Zentrale Leitung des Beratungszentrums zufolge war bereits im Jahr 2007 als mittelfristige Zielsetzung festgelegt worden, für die regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung die optimale Personalausstattung auf Basis von Kennzahlen auszuarbeiten. Im Jahr 2010 wurde die Verteilung der Bediensteten des Case Managements und der Administrationskräfte auf die einzelnen Standorte bzw. Regionen auf Grundlage der vorhandenen Personalressourcen evaluiert. Als Parameter für diese Evaluierung wurden die Bevölkerung über 60 Jahre, die potenziellen Kundinnen bzw. Kunden sowie die Zahl der Leistungseintritte - gegliedert nach Bezirken - herangezogen. Eine Ermittlung des für die Aufgabenerfüllung tatsächlich benötigten Personalbedarfes erfolgte im Rahmen dieser Evaluierung allerdings nicht. Als Konsequenz aus dieser Evaluierung wurde lediglich eine Administrationskraft von ihrem bisherigen Tätigkeitsbereich in eine andere Region versetzt.

3.1.3 Im Beratungszentrum Pflege und Betreuung erfolgten neben der Einführung neuer EDV-Applikationen auch - wie bereits erwähnt - umfangreiche Strukturveränderungen und Aufgabenverlagerungen. Im Zuge dessen wurden anlässlich der Ausgliederung der Kostenbeitragsverrechnung Personalbedarfsberechnungen für die Administrationsbereiche der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung ausgearbeitet. Zur Erledigung der in den Beratungsstellen verbliebenen Tätigkeiten wie etwa die Kommunikation mit den Trägerorganisationen oder die Erstellung der Kosteninformationen bei allen Leistungsänderungen ermittelte der Fonds Soziales Wien einen Personalbedarf von insgesamt 20,80 VZÄ. Für alle übrigen im Beratungszentrum Pflege und Betreuung beschäftigten Berufsgruppen waren bis zum Zeitpunkt der Einschau solche Berechnungen nicht erstellt worden. Auch verbindliche Schlüsselzahlen oder Leistungsvorgaben für die einzelnen Berufsgruppen konnten dem Stadtrechnungshof Wien nicht vorgelegt werden.

Um die notwendige und wirtschaftlich optimale Personalausstattung für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu ermitteln, wurde dem Fonds Soziales Wien empfohlen, ehebaldigst Personalbedarfsberechnungen für alle dort eingesetzten Berufsgruppen zu erstellen.

### 3.2 Aufgabenüberblick und Personalausstattung

Für eine nähere Betrachtung der Personalsituation im Beratungszentrum Pflege und Betreuung werden nachstehend bereichsbezogen die Tätigkeiten der Bediensteten anhand der Stellenbeschreibungen angeführt. Danach erfolgt für jeden Bereich eine berufsgruppenbezogene Darstellung der Personalausstattung auf Basis der vom Fonds Soziales Wien übermittelten VZÄ.

3.2.1 Entsprechend ihrer Stellenbeschreibung oblag der Leiterin des Beratungszentrums u.a. die Schaffung und Erhaltung der Rahmenbedingungen für die Förderungsvergabe, die Planung und Umsetzung von strategischen Zielen der Geschäftsleitung sowie die fachliche und disziplinäre Führung der Bediensteten. Im Zuge der Etablierung dieser Leitungsfunktion waren als Ziele insbesondere die Optimierung und Transparenz aller Abläufe in den Beratungsstellen, die Ermittlung des optimalen Personaleinsatzes auf Basis von Kennzahlen, die Darstellbarkeit der in den Beratungsstellen erbrachten Leistungen sowie die EDV-unterstützte Abwicklung und Steuerung der Leistungsvermittlungen an die Trägerorganisationen definiert worden.

Das Assistenzpersonal der Leitung wirkte beispielsweise bei der Planung und Entwicklung von Abläufen sowie bei qualitätssichernden Maßnahmen wie der Erstellung von Arbeitsunterlagen und Handlungsanweisungen mit. Weitere Aufgaben stellten z.B. die Bewilligung von Leistungen im Rahmen der Subjektförderung und die eigenständige Aufbereitung und Bewertung diverser Informationen und Daten dar.

Die Personalausstattung der Zentralen Leitung entwickelte sich in den Jahren 2011 bis 2013 wie folgt:

Tabelle 2: Personalausstattung der Zentralen Leitung

Zentrale Leitung des Beratungszentrums	2011 in VZÄ	2012 in VZÄ	2013 in VZÄ	Abweichung 2011/2013 in VZÄ ab- solut	Abweichung 2011/2013 in %
Leitung	1,00	1,00	1,00	-	-
Assistenzpersonal	4,00	4,44	6,16	2,16	54,0
Personal gesamt	5,00	5,44	7,16	2,16	43,2

Quelle: Fonds Soziales Wien, Berechnung Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tabelle ersichtlich ist, wurde der Personalstand im Betrachtungszeitraum um zwei Personen erhöht, was vom Fonds Soziales Wien einerseits mit der Etablierung einer neuen Funktion für die Sicherstellung einer zentrumsübergreifenden Qualitätssicherung in der Administration und andererseits mit einem generellen Arbeitszuwachs begründet wurde. Angemerkt wird, dass das Assistenzpersonal im Jahr 2013 vorübergehend noch um eine weitere Mitarbeiterin verstärkt wurde.

3.2.2 In den regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung waren Case Managerinnen bzw. Case Manager (hiebei handelte es sich in der Regel um Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen), Diplomierte Sozialarbeiterinnen bzw. Diplomierter Sozialarbeiter, Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer, Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater sowie administratives Personal tätig.

Die Aufgaben der Case Managerinnen bzw. Case Manager umfassten lt. deren Stellenbeschreibungen u.a. die Beurteilung des Pflegebedarfes zur Leistungsvermittlung (Assessment), die Unterstützung bei der Förderungsabwicklung, die Verlaufsbeobachtung, Qualitätskontrollen (Monitoring) sowie Information und Beratung von Kundinnen bzw. Kunden und deren Angehörigen. Zu den Hauptaufgaben der Diplomierten Sozialarbeiterinnen bzw. Diplomierten Sozialarbeiter zählten insbesondere Interventionen in Krisen- und Akutfällen, telefonische oder persönliche Information und Beratung bei Vorliegen besonderer sozialer Bedarfslagen sowie die Erstellung von sozialarbeiterischen Expertisen.

Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer stellten primär die Basisversorgung der Kundinnen bzw. Kunden bis zur Übergabe an eine Trägerorganisation sicher. Das Aufgabenfeld der Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater umfasste u.a. Beratungstätigkeiten und Unterstützungsleistungen für Kundinnen bzw. Kunden und deren Angehörige sowie die Besetzung des Empfangsbereiches in den regionalen Beratungsstellen.

Das administrative Personal der Beratungsstellen war u.a. für die Erfassung und Verwaltung der kundinnen- bzw. kundenbezogenen Daten und die Kommunikation mit den

leistungserbringenden Organisationen bei Wiedereinsätzen, Leistungsveränderungen oder Leistungseinstellungen verantwortlich.

Mit der Personalführung der in den einzelnen Beratungsstellen eingesetzten Bediensteten - mit Ausnahme des administrativen Personals - waren die Teamleitungen Case Management betraut. Darüber hinaus zählten die Steuerung und Sicherstellung der zeitgerechten und richtlinienkonformen Leistungsvermittlung an die Trägerorganisationen, die Qualitätssicherung sowie spezielles kundinnen- bzw. kundenbezogenes Fall-, Krisen- und Beschwerdemanagement zu deren Aufgabenbereich. Die Führung sowie die fachliche und inhaltliche Anleitung, Unterstützung und Kontrolle der administrativen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter oblag den hierfür in sämtlichen Beratungsstellen eingerichteten Teamleitungen Administration.

Den Teamleitungen der einzelnen Beratungsstellen waren Regionalleitungen übergeordnet. Diese waren für eine wirtschaftliche Planung und Steuerung der ihnen zugeordneten Einrichtungen verantwortlich. Darüber hinaus zählten z.B. die qualitätssichernde Kooperation und Koordination, die Mitwirkung bei der Standardisierung von Prozessen, Angeboten und Strukturen der Beratungsstellen sowie die Öffentlichkeitsarbeit zu ihren Aufgaben.

In den Beratungsstellen entwickelte sich die Personalausstattung im Betrachtungszeitraum wie folgt:

Tabelle 3: Personalausstattung der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung	2011 in VZÄ	2012 in VZÄ	2013 in VZÄ	Abweichung 2011/2013 in VZÄ absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Führungskräfte	15,79	14,38	14,87	-0,92	-5,8
Case Management *)	50,19	49,73	49,75	-0,44	-0,9
Heimhilfe	19,81	19,38	18,17	-1,64	-8,3
Seniorenberatung	16,18	15,64	15,75	-0,43	-2,7
Administration	24,64	24,39	25,51	0,87	3,5
Personal gesamt	126,61	123,52	124,05	-2,56	-2,0

\*) inkl. rd. sieben VZÄ für Sozialarbeit

Quelle: Fonds Soziales Wien, Berechnung Stadtrechnungshof Wien

Wie dargestellt, wurde in den Beratungsstellen der Personalstand um insgesamt 2,56 VZÄ verringert. Die Anzahl der Führungskräfte wurde infolge der Zusammenlegung von Beratungsstellen um 0,92 VZÄ reduziert. Auch die Anzahl der Case Managerinnen bzw. Case Manager sowie der Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater ging im Betrachtungszeitraum leicht zurück, was lt. Auskunft der Zentralen Leitung auf verzögerte Nachbesetzungen nach dem Ausscheiden von Bediensteten zurückzuführen wäre. Bei den Heimhelferinnen bzw. Heimhelfern erfolgte seitens des Fonds Soziales Wien aufgrund einer gesunkenen Auslastung eine schrittweise Reduktion der Personalkapazitäten.

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

In der Darstellung handelt es sich um eine durchschnittliche Betrachtung der Personalausstattung im Beobachtungszeitraum.

Die Stellenkontingente wurden in den Beratungsstellen im Jahr 2013 um zwei VZÄ verringert und in die Kostenbeitragsverrechnung verschoben, um den dortigen Mehrbedarf an Personal auszugleichen. Somit wurde aufgrund eines Bedarfes an Personal ein Ausgleich innerhalb des KundInnenservice vollzogen.

Die Nachbesetzung von Bediensteten im KundInnenservice, insbesondere im Case Management, ist aufgrund der geforderten Qualifikationen der Position oftmals langwieriger und daher dauert eine entsprechende Nachbesetzung länger als im Fonds Soziales Wien-internen Vergleich.

Demgegenüber war bei den Administrationskräften ein Anstieg um 0,78 VZÄ zu verzeichnen, womit deren Personalstand um rd. fünf VZÄ über dem vom Fonds Soziales Wien berechneten Personalbedarf lag. Der vermehrte Personaleinsatz bei diesen Bediensteten wurde vom Fonds Soziales Wien mit dem Mehraufwand für die Bearbeitung der im Betrachtungszeitraum um 7,1 % gestiegenen Förderungsanträge begründet. In

Anbetracht der Implementierung neuer EDV-Systeme (s. Pkt. 4.1) sowie des Wegfalls von Agenden im Zusammenhang mit der Kostenbeitragsverrechnung erschien dem Stadtrechnungshof Wien die vom Fonds Soziales Wien vorgenommene Aufstockung der Administrationskräfte dennoch bemerkenswert.

Zu der in der Tabelle ausgewiesenen Personalausstattung kamen im Administrationsbereich der regionalen Beratungsstellen noch rd. acht VZÄ hinzu, die dem Fonds Soziales Wien von der Gemeinde Wien zur Dienstverrichtung zugeteilt waren. Weiters wurden jährlich rd. 20 Zivildienstleistende zur Leistung von Hilfsdiensten im Bereich des Case Managements und darüber hinaus in der Administration eingesetzt.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Bei den von der Gemeinde Wien zur Dienstverrichtung zugeteilten Bediensteten handelt es sich um Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Sonderaktion für Menschen mit Behinderung der Stadt Wien. Der Vollständigkeit halber ist darauf hinzuweisen, dass es sich bei den zusätzlichen VZÄ teilweise um zugewiesene Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter handelt.

3.2.3 In der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte wurden die Führungsaufgaben von einer Bereichsleitung, einer im Betrachtungszeitraum neu geschaffenen Teamleitung Case Management und einer Teamleitung Administration wahrgenommen, deren Aufgabenspektren im Wesentlichen jenen der Regional- und Teamleitungen in den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung entsprachen. Ebenso erfolgte die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfes analog zum ambulanten Bereich durch Case Managerinnen bzw. Case Manager.

Die administrativen Agenden waren auf zwei Bereiche aufgeteilt. Dem einen Bereich oblagen u.a. die Bearbeitung und die formale Prüfung der eingelangten Förderungsanträge, die Vermittlung von freien Plätzen in Wohn- und Pflegeheimen sowie die Führung der Wartelisten. Der Bereich Office war primär für die EDV-mäßige Erfassung von

Grunddaten der Neukundinnen bzw. Neukunden, die elektronische Dokumentenablage sowie die Erstbearbeitung der eingehenden Poststücke zuständig.

Der Personalstand in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte entwickelte sich in den Jahren 2011 bis 2013 wie folgt:

Tabelle 4: Personalausstattung der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte

Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte	2011 in VZÄ	2012 in VZÄ	2013 in VZÄ	Abweichung 2011/2013 in VZÄ absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Führungskräfte	2,41	3,17	3,83	1,42	58,9
Case Management	4,89	6,48	11,26	6,37	130,3
Administration	10,03	15,78	19,04	9,01	89,8
Personal gesamt	17,33	25,42	34,14	16,81	97,0

Quelle: Fonds Soziales Wien, Berechnung Stadtrechnungshof Wien

Aus der Tabelle ist ersichtlich, dass infolge der im Pkt. 2.4 dargestellten Ausweitung des Aufgabenfeldes dieser Organisationseinheit die Personalausstattung deutlich aufgestockt wurde. Der Anstieg bei den Führungskräften resultierte größtenteils aus der Besetzung der Teamleitung Case Management im Laufe des Jahres 2012. Die Erhöhung der Personalausstattung bei den Case Managerinnen bzw. Case Managern und dem Administrationspersonal wurde einerseits mit der vermehrten Durchführung von Hausbesuchen und andererseits mit der Übernahme der Agenden im Zusammenhang mit der Aufnahme von Kundinnen bzw. Kunden in Häuser des KWP begründet. Der Vollständigkeit halber war anzuführen, dass zu dem in der Tabelle ausgewiesenen Personalstand noch zwei von der Gemeinde Wien zugeteilte Bedienstete hinzukamen.

### 3.3 Mehrdienstleistungen

Laut Kollektivvertrag für den Fonds Soziales Wien sind die Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer verpflichtet, auf Anordnung des Arbeitgebers Überstunden zu leisten. Überstunden liegen vor, wenn die jeweils geltende Normalarbeitszeit überschritten wird. Angeordnete Überstunden liegen vor, wenn von der bzw. dem Vorgesetzten Aufgaben zugeteilt wurden, die nur durch Mehrdienstleistungen erfüllt werden können. Die Über-

stunden können entweder in Freizeitausgleich, in finanzieller Form oder in einer Mischform abgegolten werden.

Der Stadtrechnungshof Wien bezog in die nachfolgenden Betrachtungen nur die ausbezahlten Überstunden ein. Die Zahl dieser im Beratungszentrum Pflege und Betreuung erbrachten Mehrdienstleistungen ging von 2.822 Stunden im Jahr 2011 um rd. 40 % auf 1.693 Stunden im Jahr 2013 zurück.

Mit 1.134 Überstunden fielen etwa zwei Drittel der Mehrdienstleistungen des Jahres 2013 in der Zentralen Leitung an, wovon die Leiterin 229 Überstunden leistete. Beim Assistenzpersonal gelangten bei zwei Mitarbeiterinnen 190 bzw. 308 Überstunden und bei einem Mitarbeiter sogar mehr als 400 Überstunden zur Auszahlung. Die hohe Zahl an Mehrdienstleistungen in der Zentralen Leitung wurde mit dem erhöhten Arbeitsanfall bei der Durchführung diverser Projekte wie etwa die Einführung neuer EDV-Applikationen begründet. Festzuhalten war, dass zwar die Überstunden in der Zentralen Leitung im Betrachtungszeitraum um rd. 40 % zurückgingen, gleichzeitig erfolgte jedoch eine Ausweitung des Personalstandes beim Assistenzpersonal um rd. zwei VZÄ. Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Aufgabenverteilung in der Zentralen Leitung einer Analyse zu unterziehen und durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die Zahl der angeordneten Überstunden weiter reduziert wird.

### **3.4 Dienstfahrten und Einsatz von Dienstkraftfahrzeugen**

Für die Zurücklegung von Wegstrecken im Rahmen von Hausbesuchen bei Kundinnen bzw. Kunden oder sonstigen Erledigungen (Botendienste, Transporte etc.) wurden öffentliche Verkehrsmittel, private Kfz der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter mit Verrechnung von Kilometergeld oder Dienst-Kfz des Beratungszentrums verwendet. Darüber hinaus konnten Dienstwege zu Fuß oder mit Dienstfahrrädern zurückgelegt werden.

3.4.1 Für die Abrechnung von Dienstfahrten mit Fahrscheinen galt eine interne Dienstanordnung des Fonds Soziales Wien, wonach Fahrscheine für Fahrten innerhalb Wiens gewährt wurden, wenn die zurückzulegende Distanz zumindest 2 km Luftlinie betrug. Bedienstete, die ein privates Kfz auf Kilometergeldbezug oder ein Beförde-



rungsmittel des Dienstgebers verwendeten oder über eine vom Dienstgeber bezahlte Jahreskarte der Wiener Linien verfügten, hatten keinen Anspruch auf weiteren Kostenersatz für Dienstfahrten.

Die Einschau zeigte, dass Einzelfahrscheine oder 8-Tage-Klimakarten vor allem für Dienstfahrten von Administrationspersonal oder Führungskräften, aber auch von einigen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Case Managements und der Seniorenberatung verrechnet wurden. Die Bestimmung der internen Dienstanordnung, wonach für die Verrechnung von Fahrscheinen eine Distanz von mindestens 2 km Luftlinie vorliegen musste, führte in der Praxis häufig dazu, dass bei tatsächlich wesentlich längeren Wegstrecken keine Fahrscheine verrechnet werden konnten.

3.4.2 Eine Jahreskarte konnte lt. Auskunft des Fonds Soziales Wien bezogen werden, wenn durchschnittlich mindestens 25 Dienstfahrten pro Monat durchgeführt wurden. Im Jahr 2013 verfügten 47 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Beratungszentrums Pflege und Betreuung über eine Jahreskarte, wobei es sich dabei ausschließlich um solche Personen handelte, die regelmäßig Hausbesuche durchführten.

Für das Jahr 2013 überprüfte der Fonds Soziales Wien die Wirtschaftlichkeit von Jahreskarten für Bedienstete des Beratungszentrums Pflege und Betreuung auf Basis der angefallenen Kosten für Fahrscheine und der Anzahl der monatlichen Dienstfahrten. Von 58 Personen, die in diesem Zeitraum Fahrscheine verrechnet hatten, wurde nur bei einem Bediensteten mit durchschnittlich 49 Dienstfahrten im Monat die Gewährung einer Jahreskarte als gerechtfertigt erachtet. Alle anderen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter wiesen im Durchschnitt weniger als 25 Dienstfahrten im Monat aus, sodass ein Anspruch auf eine Jahreskarte verneint wurde.

Die gepflogene Vorgehensweise bei der Verrechnung von Einzelfahrscheinen war mit einem hohen administrativen Aufwand (z.B. Beschaffung, Verwahrung und Ausgabe der Fahrscheine, Prüfung der Einhaltung der Grenze bei der 2 km-Luftlinie, Erstellung der Fahrscheinabrechnungen, Kontrolltätigkeiten durch unmittelbar Vorgesetzte und Stabsstellen des Fonds) verbunden. Demgegenüber führte die Bereitstellung von Jahreskar-

ten zu administrativen Erleichterungen, höherer Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit und kürzeren Wegzeiten bei Strecken innerhalb der 2 km-Grenze. Der Fonds Soziales Wien möge daher unter Einbeziehung aller relevanten Aspekte (wie z.B. Beförderungskosten, Verwaltungsaufwand, Wegzeiten) prüfen, ob bei Personen, die überwiegend Tätigkeiten im Außendienst verrichten, die Bereitstellung von Jahreskarten oder die Verwendung anderer Fahrausweise die wirtschaftlichere Variante darstellt. Abgesehen davon sollte auch die interne Dienstanordnung in Bezug auf das Erfordernis einer Distanz von 2 km Luftlinie für die Verrechnung eines Fahrscheines überdacht werden.

3.4.3 Rund 30 Personen (hauptsächlich Case Managerinnen bzw. Case Managern und Heimhelferinnen bzw. Heimhelfern) wurde von der Stabsstelle Personal genehmigt, ihr privates Kfz im dienstlichen Interesse zu nutzen und Kilometergeld zu verrechnen. Die Höhe des Kilometergeldes belief sich analog zur Reisegebührevorschrift der Stadt Wien auf 0,42 EUR je km, für Mitfahrerinnen bzw. Mitfahrer wurden die entsprechenden Zuschläge zum Kilometergeld ausbezahlt. Insgesamt fielen im Jahr 2013 rd. 60.000 verrechnete km an, wobei die Bandbreite von 94 bis 5.224 km je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter reichte. Am unteren Ende der Bandbreite verrechneten einzelne Bedienstete Kilometergeld nur für einen Monat bzw. einige wenige Monate. Am oberen Ende lagen zwei Case Managerinnen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte, die im gesamten Stadtgebiet unterwegs waren, sowie eine häufig in den Außenbezirken eingesetzte Heimhelferin.

3.4.4 Die Bediensteten der Beratungsstellen konnten weiters für Hausbesuche und sonstige Fahrten auch Dienst-Kfz nutzen. Ursprünglich wurde in den acht regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung jeweils ein Dienst-Kfz vorgehalten. Nach der Zusammenlegung von sechs Standorten auf drei Standorte standen an diesen jeweils zwei Dienst-Kfz zur Verfügung. In der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte kam ab April 2013 ein Dienst-Kfz zum Einsatz. Mit Jahreswechsel 2013/14 schaffte der Fonds Soziales Wien zusätzlich sieben Dienst-Kfz für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung an, womit diesem zum Zeitpunkt der Einschau insgesamt 16 Dienst-Kfz zur Verfügung standen.

Im Jahr 2013 wurden mit den Dienst-Kfz insgesamt rd. 31.200 km zurückgelegt, wobei die Bandbreite der Kilometerleistung bei ganzjährig genutzten Kfz von 1.201 km bis 6.761 km je Kfz reichte. Die Aufwendungen für alle Dienst-Kfz beliefen sich auf rd. 28.400,-- EUR, wobei für sieben Dienst-Kfz aufgrund ihres Alters keine Absetzung für Abnutzung mehr anfiel. Der Aufwand je gefahrenem km lag dennoch bei 0,91 EUR.

Die Einsichtnahme in die Fahrtenbücher der Dienst-Kfz in den regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung ergab, dass diese neben Hausbesuchsfahrten auch in einem Ausmaß von knapp 30 % für sonstige Dienstwege (wie z.B. Fahrten in die Zentrale des Fonds Soziales Wien) verwendet wurden. Weiters zeigte sich, dass mit den Dienst-Kfz auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbare Adressen angefahren wurden.

Zusammenfassend war festzuhalten, dass die Dienst-Kfz geringe Jahreskilometerleistungen aufwiesen sowie immer wieder auch für Dienstwege genutzt wurden, die nicht im Zusammenhang mit Hausbesuchen bei Kundinnen bzw. Kunden standen. Dazu kam, dass in jeder Beratungsstelle auch Bedienstete mit einer Genehmigung zur Verwendung ihrer privaten Kfz mit der Verrechnung von Kilometergeld tätig waren und im Jahr 2013 der Aufwand je km für ein Dienst-Kfz deutlich über jenem für Kilometergeld lag. Vor diesem Hintergrund wurde dem Fonds Soziales Wien empfohlen, die im Beratungszentrum Pflege und Betreuung eingesetzten Dienst-Kfz zu reduzieren.

#### **4. Ablauforganisation in den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung**

##### **4.1 Prozessbeschreibungen und EDV-Einsatz**

4.1.1 Im KundInnenservice des Fonds Soziales Wien wurden die Arbeitsvorgänge zur Erfüllung der Aufgaben in Organisationshandbüchern und Prozessbeschreibungen festgelegt. Detailliertere Regelungen zu Prozessen bzw. auch zu einzelnen Prozessschritten wurden in Form von Handlungsanweisungen oder auch Merkblättern festgehalten.

Für die kundinnen- bzw. kundenbezogenen Abläufe im Beratungszentrum Pflege und Betreuung war der für alle Bereiche des Fonds Soziales Wien (Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe und Wohnungslosenhilfe) geltende Kernprozess Subjektförderung maßgeblich, der zuletzt im dritten Quartal des Jahres 2013 aktualisiert wurde. Ergänzend dazu waren für die Bearbeitung von sogenannten Situationsberichten und die Vorgehensweise bei Wiedereinsätzen von Sozialen Diensten nach Spitalsaufenthalten Prozessbeschreibungen vom letzten Quartal des Jahres 2009 sowie für die Bearbeitung von Stundenanforderungen für Soziale Dienste durch die betreuenden Trägerorganisationen eine solche vom dritten Quartal des Jahres 2010 in Geltung.

4.1.2 Die Fallverwaltung wie z.B. das Erstellen von Förderungsbewilligungen und Kosteninformationen oder die Verrechnung von Leistungen wurde seit Langem in der laufend weiterentwickelten EDV-Applikation Klientenverwaltungssystem vorgenommen. In der im Jahr 2011 eingeführten elektronischen Verlaufsdocumentation wurden alle kundinnen- bzw. kundenbezogenen Dokumentationen, Informationen und wichtigen Ereignisse erfasst. Weiters konnten in dieser Applikation die jeweils notwendigen Ablaufschritte als Aufgaben definiert und an die zuständige Berufs- bzw. Benutzergruppe zur Bearbeitung delegiert werden. Dadurch wurde für jede Berufs- bzw. Benutzergruppe eine eigene Liste generiert, aus der die aktuellen und zu erledigenden Aufgaben ersichtlich waren. Zuletzt wurde in den Jahren 2012 und 2013 ein Dokumentenmanagementsystem schrittweise eingeführt. Damit können sämtliche Schriftstücke und Dokumente als elektronische Dateien einer Kundin bzw. einem Kunden zugeordnet werden, womit der Papierakt im Wesentlichen abgelöst wurde.

4.1.3 Vom Stadtrechnungshof Wien war die Festlegung von Arbeitsvorgängen in Form von Prozessbeschreibungen, Merkblättern etc. zu würdigen, auch wenn einige bedeutende Prozessschritte wie etwa die Durchführung des Assessments inkl. der Administration nicht näher beschrieben waren. Weiters waren zum Zeitpunkt der Einschau die Prozessbeschreibungen noch nicht an die geänderten Abläufe nach Implementierung der neuen EDV-Applikationen angepasst worden. Dem Fonds Soziales Wien wurde daher empfohlen, die Dokumente zur Ablauforganisation zu aktualisieren.

## **4.2 Bearbeitung der Bedarfsmeldungen**

Die Bedarfsmeldungen von Kundinnen bzw. Kunden konnten elektronisch, telefonisch, durch persönliche Vorsprachen, durch Situationsberichte, die von den Krankenanstalten übermittelt werden, oder durch Anträge auf Förderung von Leistungen für Pflege und Betreuung im Beratungszentrum einlangen.

4.2.1 Sowohl bei telefonischen Erstkontakten als auch bei persönlichen Vorsprachen im Empfangsbereich der regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung erhielten Kundinnen bzw. Kunden eine Erstberatung, die bei Bedarf auch von im Innendienst tätigen Bediensteten des Case Managements weitergeführt wurde.

Der Empfangsbereich der Beratungsstellen war vor deren Umstrukturierung entweder von einer Seniorenberaterin bzw. einem Seniorenberater oder einer Heimhelferin bzw. einem Heimhelfer besetzt. In den räumlich bereits zusammengelegten Beratungsstellen waren am Empfang täglich zwei Bedienstete durchgehend eingeteilt. Die dort zu erledigenden Tätigkeiten reichten von der Sicherstellung der jederzeitigen telefonischen Erreichbarkeit inkl. der Information und Beratung von Kundinnen bzw. Kunden über das Versenden von Broschüren und Anträgen bis hin zu Aufgabenstellungen nach Meldungen zu Kundinnen bzw. Kunden in der Verlaufsdocumentation.

Da die im Zuge von persönlichen Vorsprachen durchgeführten Beratungen im Standardberichtswesen des Fonds Soziales Wien nicht erfasst sind, holte der Stadtrechnungshof Wien unmittelbar in den Beratungsstellen Erkundigungen über die Kundinnen- bzw. Kundenfrequenzen ein. Von drei der vier regionalen Einrichtungen wurden händisch geführte Aufzeichnungen aus dem Jahr 2013 vorgelegt. Aus diesen war ersichtlich, dass die Möglichkeit von persönlichen Vorsprachen in den einzelnen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung in sehr unterschiedlichem Ausmaß wahrgenommen wurde. So wurden in einer ebenerdig gelegenen, noch an einem alten Standort ansässigen und für drei Bezirke zuständigen Beratungsstelle am Empfang monatlich zwischen 104 und 190 Besuche von Kundinnen bzw. Kunden dokumentiert. Demgegenüber verzeichnete eine bereits räumlich zusammengelegte, aber zu Fuß schwer

erreichbare für sieben Bezirke zuständige Beratungsstelle in einem mehrmonatigen Vergleichszeitraum lediglich zwischen 16 und 40 monatliche Besuche.

4.2.2 Bei der Entlassung von pflegebedürftigen Patientinnen bzw. Patienten aus Krankenanstalten wurden an die Beratungsstellen Situationsberichte, die einen Bedarf an Sozialen Diensten oder medizinischer Hauskrankenpflege anzeigen, zumeist in elektronischer Form übermittelt. Bei Vorliegen einer Betreuungsadresse in der Region des Standortes wurden von den Bediensteten der Administration im Klientenverwaltungssystem die Stammdaten angelegt oder diese bei bereits erfassten Kundinnen bzw. Kunden gegebenenfalls aktualisiert. Im Anschluss wurden die Situationsberichte an den Case Management-Innendienst zur Bearbeitung weitergeleitet. Dieser prüfte die Situationsberichte auf Plausibilität und holte bei Bedarf noch weitere Informationen ein. In jenen Fällen, in denen die erforderliche Pflege durch Angehörige abgedeckt oder privat zugekauft wurde, erfolgte ein Vermerk in der Verlaufsdokumentation und der Akt wurde von der Administration abgeschlossen. Hatte die pflegebedürftige Person vor ihrem Krankenhausaufenthalt bereits vom Fonds Soziales Wien geförderte Soziale Dienste bezogen, war ein sogenannter Wiedereinsatz zu organisieren. Handelte es sich um Neukundinnen bzw. Neukunden, wurde ein Hausbesuch - in der Regel für den Entlassungstag bzw. den darauffolgenden Tag - zur Abklärung des Pflege- und Betreuungsbedarfes vereinbart und einer fallführenden Case Managerin bzw. einem fallführenden Case Manager zugeteilt. War aus dem Situationsbericht ersichtlich, dass ein sofortiger Einsatz einer Heimhelferin bzw. eines Heimhelfers notwendig sein könnte, wurde bis zur Übernahme durch eine betreuende Organisation zur Überbrückung ein Hausbesuch eingeteilt.

Die Anzahl der in den einzelnen regionalen Standorten im Klientenverwaltungssystem erfassten Situationsberichte stellte sich im Betrachtungszeitraum wie folgt dar (auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 5: Situationsberichte der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Region	2011	2012	2013	Abweichung 2011/2013 absolut	Abweichung 2011/2013 in %
Süd-West	7.230	7.090	7.360	130	1,8
Nord-Ost	6.840	6.640	6.680	-160	-2,3
Nord-West	5.190	4.690	4.770	-420	-8,1
Süd-Ost	6.610	6.120	6.640	30	0,5
Gesamt	25.870	24.540	25.450	-420	-1,6

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Insgesamt gesehen war die Anzahl der zu bearbeitenden Situationsberichte innerhalb des Zeitraumes der Jahre 2011 bis 2013 leicht rückläufig, wobei die Region Nord-West den größten Rückgang aufwies. In der Region Süd-West, die mit 29 % den größten Anteil an Situationsberichten zu bearbeiten hatte, war hingegen ein minimaler Zuwachs zu verzeichnen.

Für die Agenden des Case Management-Innendienstes war ursprünglich je Beratungsstelle eine Bedienstete bzw. ein Bediensteter eingesetzt; nach der Zusammenlegung der Standorte wurde dieser Aufgabenbereich von zumeist zwei Personen erfüllt. Obwohl bei den einzelnen regionalen Standorten relativ große Unterschiede im Hinblick auf die zu bearbeitende Anzahl an Situationsberichten vorlagen, spiegelte sich dies in der Personalausstattung für den Innendienst nicht wider. Dieser Aspekt wäre bei der im Pkt. 3.1.3 empfohlenen Personalbedarfsberechnung zu berücksichtigen.

### 4.3 Assessment und Ausstellung der Förderungsbewilligungen

Für das Assessment (Bedarfserhebung) und das weitere Verfahren bzgl. der Bewilligung oder Ablehnung der Förderung lagen keine eigenen Prozessbeschreibungen vor. Der Beschreibung zum Kernprozess Subjektförderung war dazu lediglich zu entnehmen, dass nach der Bedarfserhebung die zur Zielerreichung erforderlichen Leistungen zu gewähren sind und eine entsprechende Förderungsbewilligung auszustellen ist.

4.3.1 Wie die Einschau zeigte, wurde im Vorfeld eines Hausbesuches von der Administration der Beratungsstelle ein Kurzakt vorbereitet, der den Situationsbericht bzw. die Bedarfsmeldung und einen standardisierten Beurteilungsbogen sowie eine Informati-

onsmappe einschließlich Förderungsantrag, Betreuungsvertrag und Förderrichtlinien umfasste. Im Rahmen des Assessments erhob die Case Managerin bzw. der Case Manager primär die individuelle Bedarfslage der hilfebedürftigen Person anhand des Beurteilungsbogens. Weiters wurden alle notwendigen Stammdaten, die Einkommensverhältnisse sowie der im Fall der Inanspruchnahme einer Betreuungsleistung für die Kundin bzw. den Kunden voraussichtlich anfallende Kostenbeitrag ermittelt. In der Regel wurde bereits im Zuge des Hausbesuches eine telefonische Anfrage bei einer Trägerorganisation oder mehreren Trägerorganisationen zur Ermittlung freier Kapazitäten für die Übernahme der Betreuung gestellt und auch der Betreuungsvertrag vorbereitet. Im Anschluss an den Hausbesuch war von der Case Managerin bzw. dem Case Manager dessen Ablauf und Dauer elektronisch zu dokumentieren sowie die Übertragung eines Teiles der händisch befüllten Erhebungsblätter (Stammdaten, Einkommensverhältnisse etc.) in das Klientenverwaltungssystem durch die Administrationskräfte zu veranlassen.

In der Beratungsstelle Nord-West war zum Zeitpunkt der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien eine mobile EDV-Lösung in der Testphase, mit deren Hilfe die Bedarfserhebung und die Stammdaten unmittelbar beim Hausbesuch elektronisch erfasst und danach in der Beratungsstelle in die entsprechenden EDV-Systeme eingespielt werden konnten. Um künftig die doppelte Erfassung von Daten, einerseits in Papierform im Rahmen der Hausbesuche und andererseits durch die Administrationskräfte im EDV-System, zu vermeiden, empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die mobile Datenerfassung zügig in allen Standorten zu implementieren.

4.3.2 Nach dem Assessment und der formalen Prüfung des Förderungsantrages wurde bei Vorliegen aller Voraussetzungen eine Förderungsbewilligung mit Informationen über den zu leistenden Kostenbeitrag ausgestellt. Obwohl diese aus den im Klientenverwaltungssystem erfassten Daten elektronisch generiert wurde, fielen in weiterer Folge mehrere manuelle Arbeitsschritte an. So wurde die Förderungsbewilligung von einer Administrationskraft ausgedruckt und zur Wahrung des Vieraugenprinzips an zwei Case Managerinnen bzw. Case Manager zur Unterfertigung weitergeleitet. Das unterschriebene Dokument wurde anschließend mittels Scanner im elektronischen Akt abgespeichert und das Original der Kundin bzw. dem Kunden auf dem Postweg zugestellt.



Zur Reduzierung des Verwaltungsaufwandes bei der Erstellung der Förderungsbewilligungen empfahl der Stadtrechnungshof Wien, statt der händischen Unterschriften elektronische Videnden zu implementieren und die Versendung an die Kundinnen bzw. Kunden automatisationsunterstützt vorzunehmen.

Auch die jeweilige Trägerorganisation, an die der Betreuungsfall übergeben wurde, erhielt von der Administration der Beratungsstelle eine Bewilligung über die beim Assessment erhobenen Leistungsstunden. Darüber hinaus wurden Informationen wie etwa die Beschreibung des pflege- und betreuungsrelevanten Zustandes der Kundin bzw. des Kunden und der Betreuungsvertrag an die betreuende Organisation übermittelt.

#### **4.4 Änderungsmeldungen und Wiedereinsätze**

4.4.1 Bei Änderung des Bedarfes von bestehenden Kundinnen bzw. Kunden an Sozialen Diensten oder medizinischer Hauskrankenpflege übermittelten die leistungserbringenden Trägerorganisationen entsprechende Meldungen an die Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung.

Entsprechend der Prozessbeschreibung Stundenanforderung wurden die eingelangten Änderungsmeldungen (Stundenanforderungsblätter) vom administrativen Personal in der Verlaufsdocumentation erfasst und zur Beurteilung des veränderten Pflegebedarfes an den Case Management-Innendienst weitergeleitet. Bei nicht plausiblen Begründungen wurde mit der leistungserbringenden Trägerorganisation Rücksprache gehalten und falls erforderlich ein Hausbesuch zur Bedarfsermittlung durchgeführt. Gegebenenfalls war auch ein Antrag auf Zuerkennung einer höheren Pflegegeldstufe zu stellen. Entsprechend das bei einem Hausbesuch oder aufgrund der Aktenlage erhobene Zustandsbild der Kundin bzw. des Kunden (Selbstpflegebedürfnisse) dem gemeldeten Bedarf und dem Stundenkontingent für die bestehende Pflegegeldstufe, wurde die Änderung vom Case Management bewilligt. Die Bedarfsermittlung konnte aber auch zu einer Modifikation oder einer Ablehnung der Stundenanforderung führen. Im Fall der Ablehnung einer Stundenanforderung wurde die Trägerorganisation vom Case Management auf elektro-

nischem Weg über die Begründung in Kenntnis gesetzt; auch dieser Vorgang wurde im Dokumentenmanagementsystem abgelegt.

Nach inhaltlicher Prüfung und Bewilligung des geänderten Leistungsumfanges durch den Case Management-Innendienst delegierte dieser die weitere Bearbeitung an die Administrationskräfte mittels elektronischer Aufgabe in der Verlaufsdocumentation. Von diesen wurde die Leistungsänderung im Klientenverwaltungssystem erfasst und die leistungserbringende Trägerorganisation verständigt. Weiters wurde für die Kundin bzw. den Kunden eine Kosteninformation aus dem Klientenverwaltungssystem generiert und ausgedruckt. Diese wurde anschließend im Sinn des Vieraugenprinzips von jeweils einer bzw. einem Bediensteten des Case Managements sowie der Administration unterfertigt. Nach elektronischer Ablage im Dokumentenmanagementsystem erfolgte die postalische Versendung an die Kundin bzw. den Kunden.

Es wurde empfohlen, bei der Erstellung von Kosteninformationen infolge eines geänderten Leistungsumfanges - analog zur Förderungsbewilligung - elektronische Videnden zu implementieren und diese Schriftstücke automatisationsunterstützt an die Kundinnen bzw. Kunden zu versenden.

4.4.2 Die Bedarfsmeldungen für Wiedereinsätze von Sozialen Diensten ergaben sich durch Situationsberichte bei Krankenhausentlassungen oder durch persönliche oder telefonische Meldungen in den Beratungsstellen. Nach formeller Prüfung durch Administrationskräfte und Vervollständigung von erforderlichen Daten im Klientenverwaltungssystem wurden diese Bedarfsmeldungen an den Case Management-Innendienst zur fachlichen Abklärung weitergeleitet.

Ging aus einer Bedarfsmeldung für Wiedereinsätze ein gleichbleibender oder ein höherer Bedarf an Sozialen Diensten als vor der Unterbrechung (z.B. Krankenhausaufenthalt) hervor, delegierte der Case Management-Innendienst den Fall wieder an die Administrationskräfte zurück, denen die weitere Abwicklung oblag. Diese fragten mittels einer elektronischen Meldung innerhalb einer festgelegten Zeit den Wiedereinsatz bei der Trägerorganisation an. Da die Rückmeldung der Trägerorganisation bzgl. der Über-

nahme innerhalb einer Stunde zu erfolgen hatte, wurde der Fall zunächst in einer Liste evident gehalten. Ging die elektronische Rückmeldung nicht innerhalb dieser Zeit ein, nahm die Administration telefonisch Kontakt mit der Trägerorganisation auf. Erfolgte eine Übernahme des Einsatzes durch elektronische Rückmeldung oder telefonische Bestätigung, wurde dies im Klientenverwaltungssystem eingetragen.

Lehnte die bisherige Trägerorganisation den Einsatz ab, war der Fall nach entsprechendem Vermerk im Klientenverwaltungssystem an den Case Management-Innendienst abzutreten, der eine andere Leistungserbringerin bzw. einen anderen Leistungserbringer für die Sozialen Dienste organisierte. Die elektronische Meldung und Evidenzhaltung erfolgte in der zuvor beschriebenen Weise durch das Administrationspersonal.

Im Fall eines erhöhten Bedarfes ersuchten die Administrationskräfte die betreuende Trägerorganisation um Bekanntgabe des benötigten Leistungsumfanges inkl. Begründung mittels eines Stundenanforderungsblattes. Der Rücklauf der Stundenanforderungsblätter, der innerhalb einer Woche zu erfolgen hat, wurde vom Administrationspersonal in der Verlaufsdocumentation evident gehalten. Bei bereits wieder eingesetzten Sozialen Diensten wurde nach Einlangen der Stundenanforderungsblätter der bekannt gegebene Leistungsumfang vom Case Management-Innendienst geprüft und von den Administrationskräften im Klientenverwaltungssystem dokumentiert; die Übermittlung der Bewilligung der geförderten Leistung an die Trägerorganisation erfolgte auf elektronischem Weg. In jenen Fällen, in denen der Zeitrahmen von einer Woche überschritten wurde, war bei der Trägerorganisation telefonisch zu urgieren. Allenfalls kam es dazu, dass der erhöhte Bedarf nicht anerkannt wurde und der Leistungsumfang unverändert blieb.

4.4.3 Hinsichtlich der Bearbeitung der Änderungsmeldungen sowie der Meldungen von Wiedereinsätzen fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass häufig Arbeitsschritte, deren Erledigung einen geringen Zeitaufwand verursachte, an andere Berufsgruppen delegiert wurden, obwohl hiefür jeweils eine elektronische Aufgabe in der Verlaufsdocumentation eigens verfasst werden musste.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, die Aufgabenverteilung zwischen den Berufsgruppen auf diesen Aspekt hin zu analysieren und in weiterer Folge die Abläufe auch im Hinblick auf die Möglichkeiten der neuen EDV-Systeme zu vereinfachen sowie effizienter zu gestalten.

## **5. Ablauforganisation in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte**

Hinsichtlich der EDV-Unterstützung kamen in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte dieselben Applikationen zur Anwendung wie in den regionalen Beratungsstellen. Für die kundinnen- bzw. kundenbezogenen Abläufe galt auch in diesem Bereich grundsätzlich der Kernprozess Subjektförderung, wobei für einzelne Arbeitsvorgänge wie z.B. die Antragsbearbeitung, das Pflegeplatzmanagement oder den Heimwechsel Handlungsanweisungen und bereichsspezifische Merkblätter anzuwenden waren.

Auch in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte konnten sich Interessentinnen bzw. Interessenten oder deren Angehörige persönlich beraten lassen oder unmittelbar einen Bedarf bekunden. Im dafür in der Zentrale des Fonds Soziales Wien eingerichteten Empfangsbereiches für Kundinnen bzw. Kunden, der auch für Informationen betreffend Behindertenhilfe sowie Kostenbeitragsverrechnung zur Verfügung stand, waren zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Beratungsstelle eingesetzt.

In den nachfolgenden Ausführungen wurden primär die Besonderheiten des stationären Bereiches in Bezug auf den Ablauf der Förderungsabwicklung dargestellt.

### **5.1 Bearbeitung der Bedarfsmeldungen**

Die Bedarfsmeldungen langten in der Regel in Form von Anträgen auf Förderung für stationäre Pflege und Betreuung oder betreutes Wohnen ein. Dabei handelte es sich etwa um Neuanträge, Anträge auf Heim- oder Leistungswechsel oder auch Anträge auf Förderung einer Urlaubsbetreuung.

Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes wurden die Förderungsanträge primär von Administrationskräften auf formale Kriterien geprüft. Für im Krankenhaus befindliche Kun-

dinnen bzw. Kunden wurde eine Begutachtung in die Wege geleitet. Bei jenen Kundinnen bzw. Kunden, die noch in ihrer eigenen Wohnung lebten, forderten die Administrationskräfte noch ausstehende pflegerrelevante Unterlagen mittels eines Informationsschreibens an, in welchem diese um Kontaktaufnahme zwecks Vereinbarung eines Hausbesuchstermins ersucht wurden. Wenn Kundinnen bzw. Kunden keinen Hausbesuch vereinbarten, blieb der Förderungsantrag zunächst ohne Klärung des Pflegebedarfes offen. Mit der Etablierung des Case Management-Innendienstes Mitte des Jahres 2012 wurden die Förderungsanträge nach formaler Prüfung durch die Administration an diesen weitergeleitet. Falls ein Hausbesuch zur Feststellung des Pflegebedarfes für notwendig erachtet wurde, vereinbarte der Case Management-Innendienst mit der Kundin bzw. dem Kunden einen Termin.

## **5.2 Assessment und Ausstellung der Förderungsbewilligungen**

5.2.1 Zu Beginn des Betrachtungszeitraumes wurden Hausbesuche für Pflegebegutachtungen von diplomiertem Pflegepersonal der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte dann durchgeführt, wenn Antragstellerinnen bzw. Antragsteller nicht in einer laufenden Betreuung durch Soziale Dienste standen. Für Kundinnen bzw. Kunden, die bereits im Weg Sozialer Dienste betreut wurden, übernahmen die Case Managerinnen bzw. Case Manager der regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung die fachliche Abklärung zur Aufnahme in eine stationäre Einrichtung. Hielten sich Antragstellerinnen bzw. Antragsteller im Krankenhaus auf, wurden die Begutachtungen des Pflegebedarfes von ärztlichen Gutachterinnen bzw. Gutachtern durchgeführt.

Mit dem personellen Ausbau des Case Managements in der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte (s. Pkt. 3.2.3) waren die regionalen Beratungsstellen in Bezug auf stationäre Leistungen nur mehr in Fällen von erforderlichen Sofortaufnahmen in ein Pflegeheim mit solchen Begutachtungen befasst. In allen anderen Fällen erfolgten die Pflegebegutachtungen durch das Case Management der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte entweder im Zuge von Hausbesuchen oder bei Vorliegen aller pflegerrelevanten Unterlagen anhand der Aktenlage.

5.2.2 Die im Klientenverwaltungssystem erforderlichen Eintragungen vor und nach der Begutachtung erledigten die Case Managerinnen bzw. Case Manager größtenteils selbst, das Einscannen der Hausbesuchsunterlagen wurde von Administrationskräften durchgeführt. Waren für die Ausstellung der Förderungsbewilligungen noch Dokumente ausständig, wurden diese von Administrationskräften mittels einer Checkliste bei den Kundinnen bzw. Kunden angefordert.

Nach Vervollständigung aller benötigten Daten im Klientenverwaltungssystem war bis zur Versendung der Förderungsbewilligung analog zum ambulanten Bereich eine Reihe von manuellen Arbeitsschritten (Ausdrucken der Bewilligung, persönliche Unterfertigung, Scannen etc.) notwendig. Während Förderungsbewilligungen im ambulanten Bereich jeweils von zwei Bediensteten des Case Managements unterfertigt wurden, erledigten dies im stationären Bereich jeweils eine Case Managerin bzw. ein Case Manager sowie eine Administrationskraft (zur Bestätigung der formalen Prüfung).

In Bezug auf den Ablauf bei der Ausstellung der Förderungsbewilligungen verwies der Stadtrechnungshof Wien auf seine Empfehlung im Pkt. 4.3.2.

### **5.3 Wohn- und Pflegeplatzmanagement**

Wie bereits erwähnt, wurde von der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte für die städtischen Pflegeeinrichtungen und das KWP auch die gesamte Wohn- und Pflegeplatzvermittlung vorgenommen; mit jener für privat geführte Wohn- und Pflegeeinrichtungen war im Jahr 2013 begonnen worden.

Entsprechend der Handlungsanweisung für das Pflegeplatzmanagement wurden von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern basierend auf den Meldungen der Einrichtungen die frei gewordenen Plätze im Klientenverwaltungssystem erfasst. Anschließend wurden zu diesen Plätzen sogenannte Vorschlagslisten erstellt, auf denen die Namen derjenigen Kundinnen bzw. Kunden angeführt waren, die die betreffenden Einrichtungen im Zuge ihres Förderungsantrages als Wunschrichtung angegeben hatten. Nach Abklärung des tatsächlichen Bedarfes der genannten Personen wurden die Plätze zugeteilt und die Aufnahmen im Klientenverwaltungssystem erfasst.

## 6. Ausgewählte Leistungsdaten

Um einen Überblick über das Leistungsgeschehen im Außendienst zu erhalten, ersuchte der Stadtrechnungshof Wien die Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung des Fonds Soziales Wien um Auswertungen über die vom operativen Personal der regionalen Beratungsstellen durchgeführten Hausbesuche. Für den stationären Bereich wurden die zur fachlichen Abklärung durchgeführten Begutachtungen in die Betrachtung einbezogen.

### 6.1 Hausbesuche der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

6.1.1 Vom diplomierten Pflegepersonal wurden Hausbesuche hauptsächlich zum Zweck der Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfes, der Vermittlung der benötigten Leistungen sowie der Qualitätskontrollen der durch die Trägerorganisationen erbrachten Sozialen Dienste durchgeführt.

Diese Hausbesuche wurden in der seit dem Jahr 2012 zur Verfügung stehenden Verlaufsdocumentation elektronisch erfasst und stellten sich gemäß der vorgelegten Auswertungen aufgeschlüsselt nach Regionen wie folgt dar (auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 6: Hausbesuche durch diplomiertes Pflegepersonal der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Region	2012	2013	Abweichung 2012/2013 absolut	Abweichung 2012/2013 in %
Süd-West	3.790	3.720	-70	-1,8
Nord-Ost	4.120	4.150	30	0,7
Nord-West	3.030	3.040	10	0,3
Süd-Ost	2.740	3.480	740	27,0
Gesamt	13.680	14.390	710	5,2

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Im Jahr 2013 stieg die Anzahl der durchgeführten Hausbesuche gegenüber dem Vorjahr insgesamt betrachtet um 710 an. Die Region Süd-Ost verzeichnete mit knapp über einem Viertel den größten Zuwachs, was einerseits aus einer höheren Anzahl an Förderungsanträgen für Soziale Dienste und andererseits aus unverhältnismäßig wenigen

Hausbesuchen im Jahr 2012 resultierte. Wie eine diesbezügliche nähere Betrachtung ergab, erfolgten in dieser Region insbesondere im Jahr 2012 neben den Hausbesuchen bei Neukundinnen bzw. Neukunden weniger Hausbesuche bei laufend betreuten Kundinnen bzw. Kunden als in allen anderen Regionen. Im Jahr 2013 wurde die Anzahl derartiger Hausbesuche auf das Niveau der anderen Regionen angehoben. Weiters fiel auf, dass in der Region Nord-West rd. 37 % der Hausbesuche des diplomierten Pflegepersonals bestehende Kundinnen bzw. Kunden (z.B. bei Meldungen von Wiedereinsätzen nach Krankenhausaufenthalten oder von Änderungen des Leistungsumfanges) betrafen, was gegenüber den anderen Regionen den höchsten Anteil darstellte.

In den vier Regionen wurden im Jahr 2013 insgesamt 670 Hausbesuche zum Zweck von Qualitätskontrollen durchgeführt, womit deren Anteil bezogen auf alle bei 4,7 % lag. Je nach Region betrafen zwischen 2,9 % und 9,2 % der gesamten Hausbesuche des diplomierten Pflegepersonals Qualitätskontrollen.

Weiters zeigte eine vom Stadtrechnungshof Wien vorgenommene Berechnung, dass von den diplomierten Pflegepersonen im Durchschnitt nur rd. zwei Hausbesuche pro Tag durchgeführt wurden, wobei die durchschnittliche Dauer eines Hausbesuches bei rd. einer Stunde lag. Wie dem bereits im Pkt. 3.1.1 zitierten Bericht des früheren Kontrollamtes aus dem Jahr 2003 zu entnehmen ist, lag im Jahr 2002 die Häufigkeit der Hausbesuche je diplomierter Pflegeperson noch bei durchschnittlich drei pro Tag.

6.1.2 In den Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung zählten auch die Diplomierten Sozialarbeiterinnen bzw. Diplomierten Sozialarbeiter zum Case Management. Bei den Hausbesuchen dieser Berufsgruppe wurde im Jahr 2013 gegenüber dem Vorjahr insgesamt gesehen ein Anstieg um 4,8 % auf 1.760 Besuche verzeichnet. Während es in der Region Nord-West bedingt durch die Karenzzeit einer Diplomierten Sozialarbeiterin im Jahr 2013 zu einem Rückgang der Hausbesuche um mehr als ein Drittel kam, wurden in den anderen Regionen um bis zu 45 % mehr Hausbesuche durchgeführt als im Jahr davor. Aus der Datenlage ergab sich über alle Regionen gesehen ein Durchschnitt von täglich 1,2 Hausbesuchen je Diplomierter Sozialarbeiterin bzw. Diplomiertem Sozialarbeiter.



6.1.3 Die Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer der regionalen Beratungsstellen gewährleisten - wie bereits erwähnt - die Basisversorgung von Kundinnen bzw. Kunden ab dem Eingang einer Bedarfsmeldung bis zum Einsetzen der Sozialen Dienste durch die leistungserbringenden Trägerorganisationen. Dabei wurden Unterstützungsleistungen wie etwa die Beschaffung von Hilfsmitteln, das Besorgen von Medikamenten und die Unterstützung bei der Zubereitung und Einnahme von Mahlzeiten oder auch hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Reinigung der Wäsche und/oder der Wohnung erbracht.

Aus der nachstehenden Tabelle ist ersichtlich, wie sich aufgeschlüsselt nach Regionen die Zahl der Einsätze der Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer entwickelte (auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 7: Hausbesuche durch Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Region	2012	2013	Abweichung 2012/2013 absolut	Abweichung 2012/2013 in %
Süd-West	1.700	1.900	200	11,8
Nord-Ost	2.380	1.780	-600	-25,2
Nord-West	1.660	1.640	-20	-1,2
Süd-Ost	2.520	2.300	-220	-8,7
Gesamt	8.260	7.620	-640	-7,7

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie bereits im Pkt. 3.2.2 ausgeführt, wurde die Personalausstattung der Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer reduziert, was z.T. den insgesamt rd. 8%igen Rückgang bei den durchgeführten Hausbesuchen erklärt. In der Region Nord-Ost, welche die größte Reduktion bei derartigen Einsätzen erfuhr, waren außerdem bei den gegenständlichen Bediensteten überdurchschnittlich hohe Krankenstände zu verzeichnen.

Der Stadtrechnungshof Wien setzte die in den einzelnen Regionen im Jahr 2013 durchgeführten Hausbesuche in Bezug zur Anzahl der jeweils dort beschäftigten Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer, wobei jene Region mit den überdurchschnittlich hohen Krankenstandstagen außer Ansatz gelassen wurde. Dabei zeigte sich, dass sich die durch-

schnittliche Anzahl an Hausbesuchen je Heimhelferin bzw. Heimhelfer täglich zwischen 2,1 und 2,6 Hausbesuchen bewegte.

6.1.4 Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater führten speziell am Empfangsbereich der regionalen Beratungsstellen Informations- und Beratungstätigkeiten für Kundinnen bzw. Kunden und deren Angehörige durch. Ein weiteres Tätigkeitsfeld stellten die Recherchen für Pflegebedürftige zu speziellen Dienstleistungsangeboten wie etwa mobile Fußpflege- oder Friseurleistungen sowie das Aktualisieren von Informationsunterlagen über Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens und Behörden dar. Hausbesuche für diverse Unterstützungsleistungen wie etwa bei Bank- und Arztwegen, bei der Besichtigung von Pflegeeinrichtungen oder Tageszentren sowie bei der Antragstellung für verschiedene Vergünstigungen oder für die Erhöhung des Pflegegeldes komplettierten deren Tätigkeitsgebiet.

Die Anzahl der Hausbesuche der Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater entwickelte sich in den einzelnen Regionen wie folgt (auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 8: Hausbesuche durch Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater der Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung

Region	2012	2013	Abweichung 2012/2013 absolut	Abweichung 2012/2013 in %
Süd-West	550	470	-80	-14,5
Nord-Ost	950	880	-70	-7,4
Nord-West	470	620	150	31,9
Süd-Ost	730	690	-40	-5,5
Gesamt	2.700	2.660	-40	-1,5

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Über alle Regionen betrachtet wurde bei den Hausbesuchen ein leichter Rückgang verzeichnet. In der Region Nord-West kam es hingegen zu einem nennenswerten Anstieg, der auf eine Personalaufstockung um eine Bedienstete zurückzuführen war.

Die Gegenüberstellung der Anzahl der Hausbesuche je Region zum jeweils eingesetzten Personal zeigte noch deutlichere regionale Unterschiede als bei Heimhelferinnen

bzw. Heimhelfern. Während die Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater in der Region Süd-West auf 0,9 Hausbesuche pro Tag kamen, absolvierten die Bediensteten der Region Nord-Ost mit rd. 1,6 Hausbesuchen nahezu doppelt so viele.

6.1.5 Um einen unmittelbaren Einblick in die von den regionalen Beratungsstellen erbrachten Leistungen zu gewinnen, umfasste die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien auch die Teilnahme an 14 Hausbesuchen verschiedener Berufsgruppen sowie die stichprobenweise Einsichtnahme in kundinnen- bzw. kundenbezogene Verlaufsdocumentationen.

Dabei fiel auf, dass seitens der Beratungsstellen Serviceleistungen durchgeführt wurden, deren Ausmaß z.T. ausgesprochen hoch erschien. So erfolgten in einigen Fällen im Zusammenhang mit Antragstellungen z.B. für Pflegegeld oder Rezeptgebührenbefreiung auch Hausbesuche und Botendienste durch Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater, obwohl die Kundinnen bzw. Kunden ausreichend mobil waren oder Angehörige die Erledigung dieser Tätigkeiten angeboten hatten. Darüber hinaus wurden auch Hausbesuchseinsätze von zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern verschiedener Berufsgruppen gemeinsam durchgeführt, auch wenn nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien dafür nicht immer ein eindeutiger Bedarf gegeben erschien. Schließlich zeigte eine nähere Betrachtung der Hausbesuche der diplomierten Pflegepersonen, dass die Anzahl solcher Besuche bei in laufender Betreuung befindlichen Kundinnen bzw. Kunden in den einzelnen Regionen sehr unterschiedlich war.

6.1.6 Im Ergebnis waren bei der Anzahl der vom operativen Personal pro Tag vorgenommenen Hausbesuche zwischen den Regionen große Unterschiede festzustellen. In Anbetracht der Tatsache, dass ein Hausbesuch durchschnittlich eine Stunde dauert, wäre selbst unter Berücksichtigung der Wegzeiten von durchschnittlich 30 Minuten eine höhere Anzahl an Hausbesuchen möglich. Eine Zielvorgabe der Zentralen Leitung des Beratungszentrums lag lediglich zu den Bedarfserhebungen durch die diplomierten Pflegepersonen vor, wonach diese zügig nach Einlangen der Bedarfsmeldungen durchzuführen waren. Darüber hinaus gab es - insbesondere etwa zur Anzahl der pro Person und Tag zu erledigenden Hausbesuche - keine verbindlichen Regelungen.

Zu den Qualitätskontrollen war festzustellen, dass ein bis zwei Hausbesuche je diplomierter Pflegeperson und Monat durchgeführt wurden, wobei auch diesbezüglich von der Zentralen Leitung des Beratungszentrums keine Festlegungen hinsichtlich einer Anzahl, wie viele derartige Einsätze zu erbringen seien, erfolgt waren.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollte der Fonds Soziales Wien die Hausbesuchseinsätze der verschiedenen Berufsgruppen in Bezug auf deren Notwendigkeit, Anzahl und Dauer einer vertieften Analyse unterziehen. Danach wäre vom Fonds Soziales Wien eine verbindliche Anzahl an durchschnittlich zu leistenden Außendiensten für die operativ tätigen Berufsgruppen vorzugeben, bei den diplomierten Pflegepersonen sollte auch eine Mindestanzahl an Qualitätskontrollen festgelegt werden. Nicht zuletzt käme den Ergebnissen dieser Untersuchung auch bei der im Pkt. 3.1.3 empfohlenen Personalbedarfsberechnung eine hohe Bedeutung zu.

## 6.2 Begutachtungen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte

Die fachliche Abklärung im Zusammenhang mit Anträgen auf Förderung stationärer Pflege- und Betreuungsleistungen bildete eines der Haupttätigkeitsfelder der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte. Nachstehender Tabelle sind die in den Jahren 2011 bis 2013 durchgeführten Begutachtungen zur fachlichen Abklärung zu entnehmen (auf Zehnerstellen gerundet):

Tabelle 9: Begutachtungen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte

Begutachtungen	2011	2012	2013	Abweichung 2011/2013 absolut	Abweichung 2011/2013 in %
im Rahmen von Hausbesuchen	1.160	3.090	2.560	1.400	120,7
anhand der Aktenlage	3.000	3.280	3.630	630	21,0
durch Ärztinnen bzw. Ärzte	1.140	1.180	840	-300	-26,3
Gesamt	5.300	7.550	7.030	1.730	32,6

Quelle: Fonds Soziales Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Begutachtungen in Form von Hausbesuchen durch diplomiertes Pflegepersonal der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte haben sich im Betrachtungszeitraum mehr als verdoppelt, was im Wesentlichen auf den personellen Ausbau des Case Managements

insbesondere aufgrund der Übernahme der Neukundinnen bzw. Neukunden des KWP zurückzuführen war. Auch bei den aktenmäßigen Begutachtungen kam es zu einem merklichen Anstieg. Dies war darauf zurückzuführen, dass von den Krankenanstalten vermehrt pflegerelevante Unterlagen zur Verfügung gestellt wurden, die eine Beurteilung des Pflegebedarfes ohne Hausbesuch zuließen. Dieser Umstand sowie der Ausbau des Personalstandes im Case Management haben letztlich zu einer Reduktion der Beauftragung von ärztlichen Begutachtungen geführt.

### **6.3 Berichtswesen**

Die Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung des Fonds Soziales Wien stellte im Betrachtungszeitraum im Rahmen des Standardberichtswesens monatlich Berichte zum Leistungsgeschehen in den regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung zur Verfügung. In den Berichten wurden u.a. die Werte des abgelaufenen Monats, die Vergleichswerte des Vorjahres sowie mehrmonatige Durchschnittswerte hinsichtlich geplanter und verrechneter Leistungen von Trägerorganisationen dargestellt. Auch die Anzahl der in einer Leistung befindlichen Kundinnen bzw. Kunden, die eingelangten Förderungsanträge, die Situationsberichte und die Pflegegeldanträge, die vermittelten Wiedereinsätze, die durchgeführten Hausbesuche und die Betreuungspläne der operativen Sozialarbeit waren Inhalt des Standardberichtswesens. Laut Auskunft des Fonds Soziales Wien wurden diese Daten u.a. für die Planung und Weiterentwicklung des Leistungsangebotes herangezogen.

Wie aus Gesprächen des Stadtrechnungshofes Wien mit den Führungskräften der Beratungsstellen hervorging, könnten nach deren Ansicht aus diesen standardisierten Berichten für die betriebliche Steuerung nur wenige Zahlen genutzt werden, während wichtige steuerungsrelevante Kennzahlen wie z.B. die Dauer der Hausbesuche, die Art und Dauer der administrativen Tätigkeiten zu Hausbesuchen oder die Anzahl und Dauer der Beratungsgespräche fehlen würden. Von den Regionalleitungen des ambulanten Bereiches wurde daher im ersten Halbjahr 2013 in Zusammenarbeit mit Teamleitungen der Beratungsstellen mit der Erarbeitung von Leistungskennzahlen, die zur Steuerung des laufenden Betriebes herangezogen werden könnten, begonnen. Zum Zeitpunkt der Einschau war dieses Vorhaben jedoch noch nicht abgeschlossen.

Über die Leistungszahlen der Beratungsstelle für stationäre Aufenthalte wurden im Betrachtungszeitraum ebenfalls Monatsberichte erstellt, die im Wesentlichen die Anzahl der Förderungsanträge, der Begutachtungen, der Bewilligungen und der Aufnahmen in stationäre Einrichtungen des laufenden Jahres im Vergleich zu den Vorjahren enthielten. Wie die Einschau zeigte, lagen in der Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung Teilberichte auch über das Jahr 2013 auf, die Beratungsstelle hatte vollständige Monatsberichte jedoch seit Ende des Jahres 2012 nicht mehr erhalten. Stattdessen erstellte die Leiterin dieser Beratungsstelle regelmäßig selbst Auswertungen zum Leistungsgeschehen aus dem Klientenverwaltungssystem.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dem Fonds Soziales Wien, weitere steuerungsrelevante Kennzahlen rasch festzulegen, deren Auswertbarkeit sicherzustellen und das Standardberichtswesen für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu adaptieren.

## **7. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Um die notwendige und wirtschaftlich optimale Personalausstattung für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu ermitteln, möge der Fonds Soziales Wien ehebaldigst Personalbedarfsberechnungen für alle dort eingesetzten Berufsgruppen erstellen.

### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die bisherige Personalplanung wurde im Rahmen der jährlichen Budgetplanung unter Berücksichtigung der organisatorischen und technischen Entwicklungen der letzten Jahre durchgeführt. Nach Abschluss der noch laufenden Entwicklung der organisatorischen Zusammenlegung der beiden Bereiche ambulant und stationär und den Veränderungen im Zuge der Implementierung neuer EDV-Systeme werden weitere Synergien gehoben und die Personalbedarfsberechnung weiter verbessert werden.

### Empfehlung Nr. 2:

In Anbetracht der Erhöhung des Personalstandes in der Zentralen Leitung sollte die Aufgabenverteilung analysiert und eine weitere Reduzierung der angeordneten Überstunden durch organisatorische Maßnahmen sichergestellt werden.

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Mit der Analyse wurde bereits begonnen und wird im Jahr 2014 abgeschlossen. Die weitere Reduktion der Überstunden wird, auch im Sinn des ArbeitnehmerInnenschutzes angestrebt. Arbeitsspitzen aufgrund von aktuellen Anforderungen, z.B. der Schließung einer Trägerorganisation, können jedoch nicht vermieden werden, da der zeitliche Rahmen für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherstellung der Versorgung der Kundinnen bzw. Kunden in solchen Fällen sehr eng ist und höchste Priorität hat.

### Empfehlung Nr. 3:

Der Fonds Soziales Wien möge unter Einbeziehung aller relevanten Aspekte (wie z.B. Beförderungskosten, Verwaltungsaufwand, Wegzeiten) prüfen, ob bei Personen, die überwiegend Tätigkeiten im Außendienst verrichten, die Bereitstellung von Jahreskarten oder die Verwendung anderer Fahrausweise die wirtschaftlichere Variante darstellt.

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien wurde die Bereitstellung und Wirtschaftlichkeit von Jahreskarten für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Außendienst bereits im Fonds Soziales Wien intern geprüft.

Um die Dienstreisezeit und die anfallenden Kosten zweckmäßig und wirtschaftlich zu gestalten, wird in Hinkunft allen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern, die regelmäßig und überwiegend Tätigkeiten im Außendienst verrichten, vom Arbeitgeber eine Jahreskarte

zur Verfügung gestellt, sofern keine anderen Vergütungen, wie etwa Kilometergeld, bezogen werden.

In Abteilungen, in denen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter nicht regelmäßig Fahrten zur Verrichtung ihrer Tätigkeiten vornehmen müssen, wird die Möglichkeit bestehen, je nach Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit Monatskarten zu verwenden.

#### Empfehlung Nr. 4:

Die interne Dienstanordnung des Fonds Soziales Wien sollte in Bezug auf das Erfordernis einer Distanz von 2 km Luftlinie für die Verrechnung eines Fahrscheines überdacht werden.

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die ursprüngliche von der Stadt Wien übernommene Regelung im Hinblick auf das Erfordernis einer Distanz von 2 km Luftlinie für die Verrechnung von Fahrscheinen für dienstlich begründete Fahrten befand sich in Überarbeitung. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien findet besondere Berücksichtigung.

Eine kilometermäßige Begrenzung bzw. kilometermäßige Einschränkung für die Erstattung von anfallenden Kosten im Zuge der Verrichtung der Tätigkeit entfällt, da die Dienstreisezeit immer über die zeitlich und wirtschaftlich zweckmäßigste Variante durchgeführt werden muss und die Entscheidung darüber, innerhalb der vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellten Möglichkeiten, der Dienstnehmerin bzw. dem Dienstnehmer obliegt.

#### Empfehlung Nr. 5:

Angesichts der geringen Jahreskilometerleistungen für Außendienstfahrten sollte die Anzahl der eingesetzten Dienst-Kfz reduziert werden.



Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde Folge geleistet; zwei Fahrzeuge wurden abgebaut.

Empfehlung Nr. 6:

Der Fonds Soziales Wien möge die Dokumente zur Ablauforganisation wie Prozessbeschreibungen, Merkblätter etc. in den regionalen Beratungsstellen für ambulante Pflege und Betreuung vor allem wegen der geänderten Abläufe infolge der Implementierung neuer EDV-Applikationen aktualisieren.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die Handlungsanweisungen für die Antragsabwicklung und die Stundenanforderung wurden bereits aktualisiert und in Kraft gesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Um die bisherige doppelte Erfassung der kundinnen- bzw. kundenbezogenen Daten, einerseits in Papierform im Rahmen der Hausbesuche und andererseits durch die Administrationskräfte im EDV-System, zu vermeiden, wäre die in der Testphase befindliche mobile Datenerfassung zügig in allen Standorten zu implementieren.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die Beratungsstellen der Regionen Nord-West und Süd-West sind vollständig umgestellt. Die Umstellung der Beratungsstellen der Region Ost wird Anfang September abgeschlossen sein.

Empfehlung Nr. 8:

Im Hinblick auf eine Reduzierung des Verwaltungsaufwandes bei der Erstellung der Förderungsbewilligungen sollten sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich statt der händischen Unterschriften elektronische Videnden implementiert und die Versendung an die Kundinnen bzw. Kunden automatisationsunterstützt vorgenommen werden.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die technische Umsetzungsmöglichkeit der Empfehlung im derzeitigen Klientenverwaltungssystem wird auf Wirtschaftlichkeit geprüft (Kosten-Nutzen-Verhältnis). Eine Umsetzung in dem derzeit in Entwicklung befindlichen, künftigen EDV-System ist jedenfalls bereits geplant.

## Empfehlung Nr. 9:

Bei der Erstellung der Kosteninformationen infolge eines geänderten Leistungsumfanges sollten - analog zur Förderungsbewilligung - elektronische Videnden implementiert und diese Schriftstücke automatisationsunterstützt an die Kundinnen bzw. Kunden versendet werden.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die technische Umsetzungsmöglichkeit der Empfehlung im derzeitigen Klientenverwaltungssystem wird auf Wirtschaftlichkeit geprüft (Kosten-Nutzen-Verhältnis). Eine Umsetzung in dem derzeit in Entwicklung befindlichen, künftigen EDV-System ist jedenfalls bereits geplant.

## Empfehlung Nr. 10:

Bezüglich der Arbeitsschritte mit geringem Zeitaufwand wäre die Aufgabenverteilung zwischen dem Case Management und der Administration zu analysieren. In weiterer Folge sollten die Arbeitsabläufe auch im Hinblick auf die Möglichkeiten der neuen EDV-Systeme vereinfacht sowie effizienter gestaltet werden.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Durch den Einsatz von technischen Systemen (u.a. der elektronischen Verlaufsdocumentation, dem Dokumentenmanagementsystem und der Mobilien Datenerfassung) ist es möglich, Abläufe anzupassen und effizienter zu gestalten. Dies ist in den letzten Jah-

ren auch bereits erfolgt. Durch den Einsatz der elektronischen Verlaufsdocumentation und des Dokumentenmanagementsystems ist z.B. keine Aktensuche und Aktenweiterleitung mehr erforderlich und die Daten und Dokumente stehen allen KundInnenservicebereichen unmittelbar zur Verfügung.

Durch verschiedene dem Fonds Soziales Wien heute zur Verfügung stehende elektronische Schnittstellen ist ein automatisationsunterstützter Austausch mit stationären Einrichtungen und Trägerorganisationen möglich. Die Übermittlung von Entlassungen aus stationären Einrichtungen, die elektronische Übermittlung von Wiedereinsätzen und der Bewilligung der geförderten Leistung an die Trägerorganisationen sind Beispiele dafür. Diese tragen nicht nur zur Effizienzsteigerung, sondern auch zur Erhöhung der Sicherheit der Kundinnen bzw. Kunden bei, die von einer raschen und sicheren Zusammenarbeit aller beteiligten Partnerinnen bzw. Partner abhängt und somit die Servicequalität des Gesamtbereiches, auch außerhalb des Fonds Soziales Wien, verbessert.

Der nächste wesentliche Entwicklungsschritt zur Steigerung der Effizienz ist die geplante Zusammenlegung des ambulanten und stationären Bereiches des Beratungszentrums Pflege und Betreuung, in dessen Rahmen eine Ablaufanalyse ein wesentliches Arbeitspaket darstellt.

Die beiden im Bericht angeführten Abläufe, Wiedereinsatz und Änderungsmeldung (Stundenanforderung), wurden jetzt einer nochmaligen Analyse unterzogen. Dabei wurde besonderes Augenmerk auf die derzeitige Aufgabenverteilung zwischen Case Management und Administration gelegt. Mit den derzeitigen EDV-Systemen und unter Berücksichtigung der vorhandenen Personalressourcen ist keine Verbesserung zu erzielen. Mit dem in Ent-

wicklung befindlichen, künftigen EDV-System wird eine Verbesserung möglich sein.

Zweifelsohne ist es von Interesse, die qualifizierten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Case Management von administrativen Tätigkeiten frei zu halten.

#### Empfehlung Nr. 11:

Der Fonds Soziales Wien sollte Hausbesuchseinsätze der verschiedenen Berufsgruppen in Bezug auf deren Notwendigkeit, Anzahl und Dauer einer vertieften Analyse unterziehen. Danach wäre eine verbindliche Anzahl an durchschnittlich zu leistenden Außendienstleistungen für die operativ tätigen Berufsgruppen vorzugeben; bei den diplomierten Pflegepersonen sollte auch eine Mindestanzahl an Qualitätskontrollen festgelegt werden.

#### Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Die Kundinnen bzw. Kunden des Fonds Soziales Wien zeichnen sich durch unterschiedlich komplexe physische, psychische und soziale Problemlagen aus. Optimale Formen bedarfsgerechter Unterstützung und die fachliche Einschätzung der unterschiedlichen Defizite, besonders gesundheitlicher Risiken, können nur durch die kompetente Einschätzung der Situation vor Ort und der entsprechenden Bedarfserhebung erfolgen. Daher gehört es zu den Grundprinzipien des Fonds Soziales Wien, Dienstleistungen (wie z.B. Unterstützung bei Pflegegeldanträgen) direkt vor Ort im Wohnumfeld der Kundinnen bzw. Kunden durchzuführen.

Die Tätigkeiten vor, während und nach dem Hausbesuch haben sich in den letzten zehn Jahren aufgrund der veränderten rechtlichen (Einführung des Förderwesens, Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, Sozialbetreuungsberufegesetz, aber auch geänderte konsumentinnen- bzw. konsumentenschutzrechtliche Bestimmun-

gen) und technischen Rahmenbedingungen (elektronische Kommunikation mit Krankenhäusern und Trägerorganisationen), der Einführung von Case Management und der Veränderung in der Kundinnen- bzw. Kundenstruktur erhöht. Aufgaben zur Steuerung des Gesamtsystems, wie z.B. die wienweite Kontingentsteuerung oder die Unterstützung der Kundinnen bzw. Kunden bei Pflegegeldanträgen und Pflegegeldklagen sind dazu gekommen.

Die Dauer der Hausbesuche richtet sich in erster Linie nach der Situation vor Ort und dem Bedarf der Kundin bzw. des Kunden an Information und Beratung sowie den erforderlichen Unterstützungsleistungen. Trotz der oben erwähnten Änderungen konnte die Dauer der Hausbesuche im Durchschnitt konstant gehalten werden.

Im Fall eines Einsatzes durch Heimhelferinnen bzw. Heimhelfer oder Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberater kann die Hausbesuchszeit, abhängig von der erforderlichen Tätigkeit, jedoch deutlich variieren.

Die veränderte Kundinnen- bzw. Kundenstruktur sowie Kundinnen- bzw. Kundenerwartung und ein dadurch steigender Aufwand in der Bearbeitung während der laufenden Betreuung haben bereits vor einigen Jahren zur Einrichtung eines Innendienstes geführt. Eine kontinuierliche Erreichbarkeit der Case Managerinnen bzw. Case Manager für Krankenhäuser und Organisationen während des ganzen Tages war Voraussetzung für eine zeitnahe Bearbeitung der Anliegen und stellt sicher, dass jede Bedarfsmeldung sofort bearbeitet wird.

Die durchschnittliche Anzahl der Hausbesuche lässt unter Berücksichtigung der Wegzeiten und der gestiegenen Vor- und Nachbe-

reitungszeit pro Tag für Case Managerinnen bzw. Case Manager, die Hausbesuche durchführen, 1,26 Stunden frei für Telefonate, E-Mailbearbeitung, Fallbesprechungen und Anleitung von neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern und Praktikantinnen bzw. Praktikanten.

Die Verteilung der allen Case Managerinnen bzw. Case Managern zur Verfügung stehenden Arbeitszeit stellt sich wie folgt dar:

- 53,5 % für Tätigkeiten im Rahmen der Hausbesuche (inkl. erforderlicher Vor- und Nachbereitung und Wegzeit) und
- 46,5 % für den Innendienst und weitere Aufgaben. Dazu zählen u.a. aufwendige (über das durchschnittliche Ausmaß hinausgehende) Fallbearbeitungen, Case Management Intensiv-Fallbesprechungen, Teambesprechungen, Anleitung von neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern, Schülerinnen bzw. Schülern und Praktikantinnen bzw. Praktikanten, Mitwirkung an Projekten und Arbeitsgruppen, Schulungen technischer und organisatorischer Änderungen, Öffentlichkeitsarbeit, Selbstorganisation.

Durch die Einführung der technischen und strukturellen Änderungen der letzten Jahre ist es möglich, die Zielsetzung der kompetenten Beratung und der treffsicheren, bedarfsorientierten Leistungsvermittlung bestmöglich umzusetzen. Das ausgezeichnete Ergebnis der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheitsbefragung bestätigt, dass die Erwartungen der Kundinnen bzw. Kunden dadurch bestens erfüllt werden. Der deutliche Rückgang der Krankenstandstage seit dem Jahr 2002 zeigt, dass sich auch die Arbeitssituation für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter dadurch verbessert hat und es in weniger Fällen zur Überforderung führt.

Qualitätskontrollen/Monitoring: Mit 1. Jänner 2014 wurden für das gesamte KundInnenservice acht Stellen für den Ausbau des Monitorings genehmigt. Dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung stehen davon fünf Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter ausschließlich für diese Aufgabe zur Verfügung. Im Zuge der Ausweitung des Monitorings im KundInnenservice des Fonds Soziales Wien werden entsprechende Vorgaben erarbeitet.

Empfehlung Nr. 12:

Vom Fonds Soziales Wien wären weitere steuerungsrelevante Kennzahlen rasch festzulegen, deren Auswertbarkeit sicherzustellen und das Standardberichtswesen für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu adaptieren.

Stellungnahme des Fonds Soziales Wien:

Für das Beratungszentrum Pflege und Betreuung wurde in den letzten Jahren eine umfangreiche Datenbasis zu entscheidungsrelevanten Themen- und Aufgabenbereichen geschaffen und in Berichtsform dargestellt. Im Zuge der generellen Weiterentwicklung des Berichtswesens und auf der Grundlage der Empfehlungen des Stadtrechnungshofes Wien wird auch das Berichtswesen der Beratungszentren um weitere steuerungsrelevante Kennzahlen ergänzt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Dezember 2014