



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH II - 70-1/15

MA 70, Prüfung der Verrechnung von Gebühren
für Rettungseinsätze

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte in der Magistratsabteilung 70 die Vorschreibung und Einhebung der Gebühren für Rettungseinsätze in den Jahren 2011 bis 2014.

Die Einschau zeigte, dass die auf der Grundlage von Verhandlungen festgelegten Kassentarife der Sozialversicherungsträger nur geringfügig anstiegen, während die vom Wiener Gemeinderat mittels Verordnung festgelegten Gebühren eine deutliche Erhöhung erfuhren.

Die Zahl der verrechenbaren Rettungseinsätze, von denen rd. 90 % den Sozialversicherungsträgern in Rechnung gestellt wurden, entsprachen im letzten Jahr des Betrachtungszeitraumes annähernd jenen des Jahres 2011, die daraus resultierenden Leistungserlöse erhöhten sich moderat.

Mit der Verrechnung der Gebühren war neben der Magistratsabteilung 70 auch die Magistratsabteilung 6 befasst. Die jeweiligen Aufgaben waren in einer Vereinbarung festgelegt, wobei sich Optimierungspotenziale bei der Umsetzung zeigten. Hinsichtlich der Verwaltungsabläufe bestanden in der Magistratsabteilung 70 keine schriftlichen Vorgaben, obwohl solche in Anbetracht der Komplexität der vorzunehmenden Arbeitsschritte zweckmäßig erschienen. Nicht zuletzt schienen bezüglich der eingesetzten Softwareapplikationen Verbesserungen angezeigt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	8
2. Grundsätzliches.....	9
2.1 Gesetzliche Grundlagen.....	9
2.2 Verordnungen.....	11
2.3 Organisationshandbuch.....	11
3. Rechnungsabschlussdaten, Einsatzzahlen und Gebühren.....	12
3.1 Entwicklung der Einnahmen und Ausgaben.....	12
3.2 Entwicklung der Einsatzzahlen.....	12
3.3 Entwicklung der Gebühren.....	14
4. Organisation der Transportgebührenverrechnung.....	17
4.1 Referat Einnahmen der Magistratsabteilung 70.....	17
4.2 Verrechnungsgagenden der Magistratsabteilung 6.....	19
5. Vorschreibung und Einhebung der Transportgebühren.....	23
5.1 Dokumentation der verrechnungsrelevanten Daten.....	23
5.2 Ablauf der Verrechnung mit Sozialversicherungsträgern.....	23
5.3 Ablauf der Verrechnung mit anderen Zahlungspflichtigen.....	24
5.4 Offene Akten.....	26
5.5 Unbekannte Patientinnen bzw. Patienten.....	27
5.6 Abschreibungen.....	30
5.7 Sonstige Feststellungen.....	31
6. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	32

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Gesamteinnahmen und Gesamtausgaben.....	12
Tabelle 2: Rettungseinsätze der Magistratsabteilung 70 insgesamt.....	12
Tabelle 3: Verrechenbare Rettungseinsätze.....	14
Abbildung 1: Transportgebühren.....	15
Tabelle 4: Leistungserlöse.....	16

Abbildung 2: Organigramm der Magistratsabteilung 70 bezüglich der Einnahmenverrechnung.....	18
Tabelle 5: Unbekannte Patientinnen bzw. Patienten	27
Tabelle 6: Abschreibungen.....	30

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	Abbildung
Abs	Absatz
AMBAS	Ambulance Administration System
BAO	Bundesabgabenordnung
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ebd.	ebenda
E-Card	Elektronische Karte
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELDA	Elektronisches Datensammelsystem der österreichischen Sozialversicherungsträger
E-Mail	Elektronische Post
EUR.....	Euro
etc.....	et cetera
GRABSCH.....	Gebührstellungs-, Rechnungslegungs-, Abstattungs- und Betreuungssystem
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
lt.....	laut
MDK.....	Magistratsdirektion - Gruppe Koordination
MEDEA.....	Mobile Emergency Documentation System
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
rd.	rund
s.....	siehe

SOP	Standard Operating Procedure
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
WRKG	Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

GLOSSAR

AMBAS

Eine Softwareapplikation, die ursprünglich als medizinisches Einsatzdokumentationssystem der Magistratsabteilung 70 verwendet und später durch MEDEA (s. ebd.) abgelöst wurde. Aus EDV-technischen Gründen konnten die verrechnungsrelevanten Daten aus MEDEA nicht direkt in das Verrechnungssystem GRABSCH (s. ebd.) übergeleitet werden. AMBAS diente nunmehr als Verrechnungssystem der Magistratsabteilung 70 und auch als Schnittstelle zur Übermittlung der Verrechnungsdaten an die zuständige Buchhaltungsabteilung.

Belassung

Rettungseinsatz, bei dem der Transport der Patientin bzw. des Patienten in ein Spital auf eigenen Wunsch oder wegen des Fehlens einer medizinischen Notwendigkeit unterbleibt.

Berufungsort

Die Adresse bzw. die Verkehrsfläche, an welche das Rettungsmittel gemäß dem Notruf entsendet wurde.

Casusnummer

Alle im Weg der Rettungsleitstelle koordinierte Einsätze von Rettungsmitteln der Magistratsabteilung 70 und anderer Rettungsorganisationen wurden mit einer solchen Nummer in den elektronischen Systemen dokumentiert, sofern sie eine Intervention und/oder einen Transport nach sich zogen. Diese Nummer wurde auch als Transportnummer bzw. T-Nummer bezeichnet.

Einsatznummer

Jeder Einsatz von Rettungsmitteln wurde mit einer solchen, auch als R-Nummer bezeichneten Nummer, elektronisch dokumentiert, wobei beim gleichzeitigen Einsatz mehrerer Rettungsmittel nur eine gemeinsame Einsatznummer vergeben wurde.

GRABSCH

Ein von der Magistratsabteilung 6 verwendetes EDV-unterstütztes Verrechnungssystem.

Hybridakt

Ein elektronischer Akt, der auch Teile auf Papier umfasste.

MEDEA

Die mobile Einsatzdokumentation der Magistratsabteilung 70, mit welcher alle relevanten Daten der Einsätze, wie z.B. personenbezogene Daten, Diagnosen, Beschreibungen des Einsatzablaufes etc., in einem elektronischen Einsatzprotokoll erfasst wurden.

Notarzteinsatzfahrzeug

Ein nicht für den Patientinnen- bzw. Patiententransport vorgesehenes Fahrzeug, welches mit einer Notärztin bzw. einem Notarzt und einer Notfallsanitäterin bzw. einem Notfallsanitäter besetzt war.

Notarztwagen

Ein zum Transport von Patientinnen bzw. Patienten geeignetes Fahrzeug, welches mit einer Notärztin bzw. einem Notarzt sowie weiteren Sanitäterinnen bzw. Sanitätern besetzt war.

Rettungstransportwagen

Ein zum Transport von Patientinnen bzw. Patienten geeignetes Fahrzeug, bei welchem die Mannschaft aus mehreren Sanitäterinnen bzw. Sanitätern bestand, die in der Regel über unterschiedliche Qualifikationen verfügten.

Selbstzahler

Eine Patientin bzw. ein Patient, deren bzw. dessen Rettungstransportgebühren nicht von einem Sozialversicherungsträger übernommen wurden.

Zwischentransporte

Rettungstransporte zwischen Krankenanstalten, wenn Untersuchungen oder Behandlungen in einer anderen Krankenanstalt durchgeführt werden mussten. Den beauftragenden Krankenanstalten wurde in der Regel die Gebühr lt. Verordnung verrechnet. Wurden Patientinnen bzw. Patienten in eine andere Krankenanstalt transferiert und in dieser stationär aufgenommen, lag eine Transferierung vor, die der Magistratsabteilung 70 von den Sozialversicherungsträgern mit dem Kassentarif abgegolten wurde.

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Verrechnung der von der Magistratsabteilung 70 eingehobenen Gebühren einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Einleitung

Der Stadtrechnungshof Wien überprüfte die Gebarung der Magistratsabteilung 70 hinsichtlich der Verrechnung von Gebühren für Rettungseinsätze. Dabei wurde besonderes Augenmerk auf die Organisation bzw. den Ablauf bei der Vorschreibung und Einhebung dieser auch als Transportgebühren bezeichneten Leistungserlöse sowie die Entwicklung der daraus resultierenden Einnahmen gelegt. Die Einnahmen privater Rettungs- und Krankentransportdienste waren nicht Gegenstand der Prüfung, selbst wenn deren Einsätze im Weg der Rettungsleitstelle organisiert wurden. Die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten im Sommer 2015 und betrafen die Jahre 2011 bis 2014, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Betrachtung einbezogen wurden.

Die Prüfbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

Im Rahmen seiner Prüfung nahm der Stadtrechnungshof Wien u.a. Einblick in die Dokumentation von mehr als 500 Einsätzen (Casusnummern) des Jahres 2014, welche nach dem Zufallsprinzip ausgewählt wurden. Davon entfielen 309 auf Einsätze von Rettungsmitteln der Magistratsabteilung 70, die auch die Grundlage für weitere gezielte Erhebungen sowie daraus resultierende Feststellungen des Stadtrechnungshofes Wien bildeten. Zusätzlich wurden 22 zum Zeitpunkt der Prüfung noch offene Transportgebührenakten aus dem Jahr 2011 sowie 19 Transportgebührenakten der Jahre 2014 und

2015 bzgl. unbekannter Patientinnen bzw. Patienten einer näheren Betrachtung unterzogen.

2. Grundsätzliches

2.1 Gesetzliche Grundlagen

2.1.1 Im WRKG war die Verpflichtung der Stadt Wien zur Sicherstellung des Rettungsdienstes für das Gemeindegebiet geregelt. Dafür konnte ein eigener (öffentlicher) Rettungsdienst betrieben werden. Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien kam diese Aufgabe der Magistratsabteilung 70 zu.

Die Aufgaben des öffentlichen Rettungsdienstes bestanden lt. WRKG darin, Personen, die eine erhebliche Gesundheitsstörung oder erhebliche Verletzungen erlitten haben, Erste Hilfe zu leisten, sie transportfähig zu machen und sie erforderlichenfalls unter sachgerechter Betreuung mit geeigneten Transportmitteln in eine Krankenanstalt zu befördern oder ärztlicher Hilfe zuzuführen. Weiters war wegen unmittelbarer Lebensgefahr sofortige erste notärztliche Hilfe zu leisten, die anders nicht gewährleistet war sowie der Transport von Personen durchzuführen, bei denen lebenswichtige Funktionen ständig überwacht oder aufrechterhalten werden mussten.

Für die Inanspruchnahme des öffentlichen Rettungsdienstes der Stadt Wien, insbesondere für die Betreuung (Hilfeleistung, Transport), war eine Gebühr zu entrichten, wenn es zur Ausfahrt eines Einsatzfahrzeuges kam. In besonders berücksichtigungswürdigen Fällen konnte von der Einhebung der Gebühr ganz oder teilweise abgesehen werden. Der Gemeinderat war ermächtigt, die Gebühren in einer Gebührenordnung festzusetzen, wobei diese nach der Anzahl der gefahrenen Kilometer, des eingesetzten Personals sowie der Art und Dauer des Einsatzes abzustufen waren. Zur Verwaltungsvereinfachung bei der Ermittlung von Gebühren waren für bestimmte Arten der Inanspruchnahme Pauschbeträge festzusetzen. Die Höhe der Gebühr war unter Zugrundelegung der voraussichtlichen Zahl an Einsätzen in einem Kalenderjahr derart festzusetzen, dass die Summe der zur Einhebung gelangenden Gebühren das doppelte Jahreserfordernis für die Erhaltung und den Betrieb des Rettungsdienstes nicht überstieg.

Gebührensuldnerin bzw. Gebührenschuldner war diejenige bzw. derjenige, für die bzw. den der öffentliche Rettungsdienst in Anspruch genommen wurde. Die Zahlungsverpflichtung bestand auch dann, wenn die Hilfeleistung oder der Transport wegen des Verhaltens oder der Änderung des Zustandes der Gebührenschuldnerin bzw. des Gebührenschuldners unterblieb.

Anstelle von Gebührenpflichtigen konnten auch hierfür in Betracht kommende Sozialversicherungsträger, der Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger sowie Krankenfürsorgeanstalten öffentlich Bediensteter als Gebührenschuldner eintreten. Für die Dauer der Gebührenschuldnerschaft der Sozialversicherungsträger konnte der Gemeinderat niedrigere Gebühren festsetzen, insoweit dadurch ein geringerer Verwaltungsaufwand bei deren Einhebung entstand.

2.1.2 Im prüfungsgegenständlichen Zusammenhang war im Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz normiert, dass als Leistungen der Krankenversicherung u.a. die Krankenbehandlung oder die Anstaltspflege aus dem Versicherungsfall der Krankheit, der ärztliche Beistand bzw. der Hebammenbeistand sowie die Pflege in einer Krankenanstalt bzw. in einem Entbindungsheim aus dem Versicherungsfall der Mutterschaft gewährt werden. Bei der Notwendigkeit der Inanspruchnahme ärztlicher Leistungen konnte der Ersatz der Reise-(Fahrt-)kosten geleistet werden, wobei die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme eines Krankentransportfahrzeuges durch gehunfähig Erkrankte in der Satzung des jeweiligen Sozialversicherungsträgers festgelegt waren. Auf die vorgeannten Bestimmungen war auch bei der Beförderung im Zusammenhang mit der Anstaltspflege Bedacht zu nehmen.

Vom Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger wurde im Jahr 2011 eine Mustersatzung für alle darin zusammengefassten Krankenversicherungsträger verlautbart, die jedoch nicht vollinhaltlich verbindlich war. Die Übernahme der Transportkosten hatte demgemäß grundsätzlich zu erfolgen, es stand den einzelnen Krankenversicherungsträgern jedoch frei, die in der Mustersatzung enthaltenen Definitionen und Bestimmungen hinsichtlich der bodengebundenen Transporte zu übernehmen. So knüpften z.B. einzelne Krankenversicherungsträger die Übernahme der Transportkos-

ten in bestimmten Rettungsmitteln (z.B. Notarztwagen) an den mit einem Scoringsystem ermittelten Schweregrad der Erkrankung.

2.1.3 Bei der im Pkt. 2.1.1 angeführten Gebühr handelte es sich um eine Gemeindeabgabe. Ab dem Jahr 2010 hat der Anwendungsbereich der BAO eine Erweiterung auf Landes- und Gemeindeabgaben erfahren. Darin war festgelegt, dass Abgaben mittels Bescheiden festzusetzen waren, wenn im jeweiligen Materiengesetz nichts anderes bestimmt war. Dies traf auf die Gebühren gemäß WRKG zu.

2.2 Verordnungen

Die Ermittlung der Höhe der im WRKG angeführten Gebühren hatte jährlich entsprechend den Bestimmungen der Wiener Stadtverfassung durch die zuständige Dienststelle zu erfolgen, wobei das anzuwendende Verfahren in Erlässen der Magistratsabteilung 5 (Überprüfung der von der Stadt Wien vereinnahmten öffentlich-rechtlichen Geldleistungen und tarifmäßigen Entgelte; Gebührenspiegel) vorgegeben war. Die anhand der Voranschlagsentwürfe ermittelten Werte waren lt. Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien der für rechtliche und behördliche Angelegenheiten des WRKG zuständigen Magistratsabteilung 40 zu übermitteln, welche daraufhin einen Verordnungsentwurf zu erstellen hatte. Nach Beschlussfassung durch den Gemeinderat erfolgte die Veröffentlichung dieser Verordnungen jeweils im Amtsblatt der Stadt Wien.

2.3 Organisationshandbuch

Die Magistratsabteilung 70 hatte ein Organisationshandbuch herausgegeben, welches die Dienstanweisungen und SOP der Wiener Rettung ergänzen und über die Strukturzuständigkeiten der Dienststelle informieren sollte. Hinsichtlich der Einnahmenverrechnung war darin lediglich festgelegt, dass das *Referat Einnahmen* die Vorschreibung und Einhebung der Transportgebühren durchzuführen hat. Darüber hinausgehende Dienstanweisungen, SOP oder Prozessbeschreibungen zur Einnahmenverrechnung lagen in der Dienststelle nicht auf.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Magistratsabteilung 70, die diesbezüglich erforderlichen Prozessschritte sowie allfällig einzuhaltende Fristen in schriftlicher Form festzulegen.

3. Rechnungsabschlussdaten, Einsatzzahlen und Gebühren

3.1 Entwicklung der Einnahmen und Ausgaben

In der nachstehenden Tabelle ist die Entwicklung der Einnahmen und Ausgaben der Magistratsabteilung 70 im Betrachtungszeitraum dargestellt.

Tabelle 1: Gesamteinnahmen und Gesamtausgaben

Ansatz 5300 Rettungs- und Krankenbeförderungsdienst	2011 in EUR	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2011/2014 in %
Einnahmen	14.837.058,85	15.386.883,01	14.692.452,31	17.298.246,05	16,6
Ausgaben	64.293.894,47	64.755.830,81	69.991.690,32	73.423.594,52	14,2
Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben	49.456.835,62	49.368.947,80	55.299.238,01	56.125.348,47	13,5

Quelle: Rechnungsabschlüsse der Stadt Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Tab. 1 zeigt, dass sich lt. den Rechnungsabschlüssen im Betrachtungszeitraum die Differenz zwischen den Ausgaben und den Einnahmen von 49,46 Mio. EUR auf 56,13 Mio. EUR erhöhte, was einer Steigerung von 13,5 % entsprach.

3.2 Entwicklung der Einsatzzahlen

3.2.1 Laut einer Aufstellung der Magistratsabteilung 70 entwickelten sich die von der Berufsrettung Wien durchgeführten Einsätze im Betrachtungszeitraum wie folgt:

Tabelle 2: Rettungseinsätze der Magistratsabteilung 70 insgesamt

	2011	2012	2013	2014	Abweichung 2011/2014 in %
Rettungseinsätze	165.811	160.389	152.406	159.330	-3,9

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Der im Betrachtungszeitraum zu verzeichnende Leistungsrückgang war nach Angabe der Dienststelle darauf zurückzuführen, dass vermehrt Einsätze mit geringer Priorität nach Möglichkeit an andere Einsatzorganisationen übertragen wurden.

3.2.2 Zu den in der Tab. 2 ausgewiesenen Einsatzzahlen war anzumerken, dass von der Magistratsabteilung 70 als Rettungseinsatz jede Ausfahrt eines Rettungsmittels (z.B. Rettungstransportwagen, Notarzteinsatzfahrzeug, Hubschrauber) gezählt wurde, wobei unter bestimmten Umständen auch zwei oder mehr Fahrzeuge zu einem Ereignis berufen wurden. Der Anteil derartiger Einsätze bewegte sich im Betrachtungszeitraum zwischen 15,3 % und 18 %. Des Weiteren waren auch solche Einsätze enthalten, die weder zu einer medizinischen Intervention noch zu einem Transport führten, weil z.B. keine Patientin bzw. kein Patient am Berufungsort auffindbar war. Derartige Einsätze machten zwischen 8,2 % und 9,4 % aller Einsätze aus.

Verrechenbar waren lediglich in eine Krankenanstalt durchgeführte Transporte bzw. in Einzelfällen auch medizinische Interventionen, bei denen kein Transport erfolgte. Aus diesem Umstand resultierte eine deutlich geringere Zahl an verrechenbaren gegenüber durchgeführten Einsätzen pro Jahr. Aus der nachstehenden Tabelle ist ersichtlich, für wie viele Einsätze im Betrachtungszeitraum die Magistratsabteilung 70 Sozialversicherungsträgern bzw. *Selbstzahlern* Transportgebühren in Rechnung stellte. Der Vollständigkeit halber sind in der Tabelle auch die in der Regel für Krankenanstalten durchgeführten Gerätetransporte angeführt, die ebenfalls verrechenbar waren.

Schließlich enthält die Aufstellung auch die zum Zeitpunkt der Einschau noch in Bearbeitung befindlichen Verrechnungsfälle sowie jene, die sich in den betrachteten Jahren als nicht einbringlich erwiesen. Angemerkt wird, dass die in der Tabelle enthaltenen Zahlen aus einer zum Zeitpunkt der Einschau von der Magistratsabteilung 70 für den Stadtrechnungshof Wien vorgenommenen Auswertung stammen:

Tabelle 3: Verrechenbare Rettungseinsätze

	2011	2012	2013	2014	Abweichung 2011/2014 in %
Sozialversicherungsträger	106.995	105.955	102.032	105.851	-1,1
<i>Selbstzahler</i>	5.280	5.815	6.226	6.249	18,4
Gerätetransporte	90	164	112	83	-7,8
In Bearbeitung befindliche Fälle *)	154	250	483	1.538	898,7
Uneinbringliche Fälle	7.841	7.382	6.805	6.491	-17,2
Gesamt	120.360	119.566	115.658	120.212	-0,1
*) Zum Zeitpunkt der Einschau offene Fälle					

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

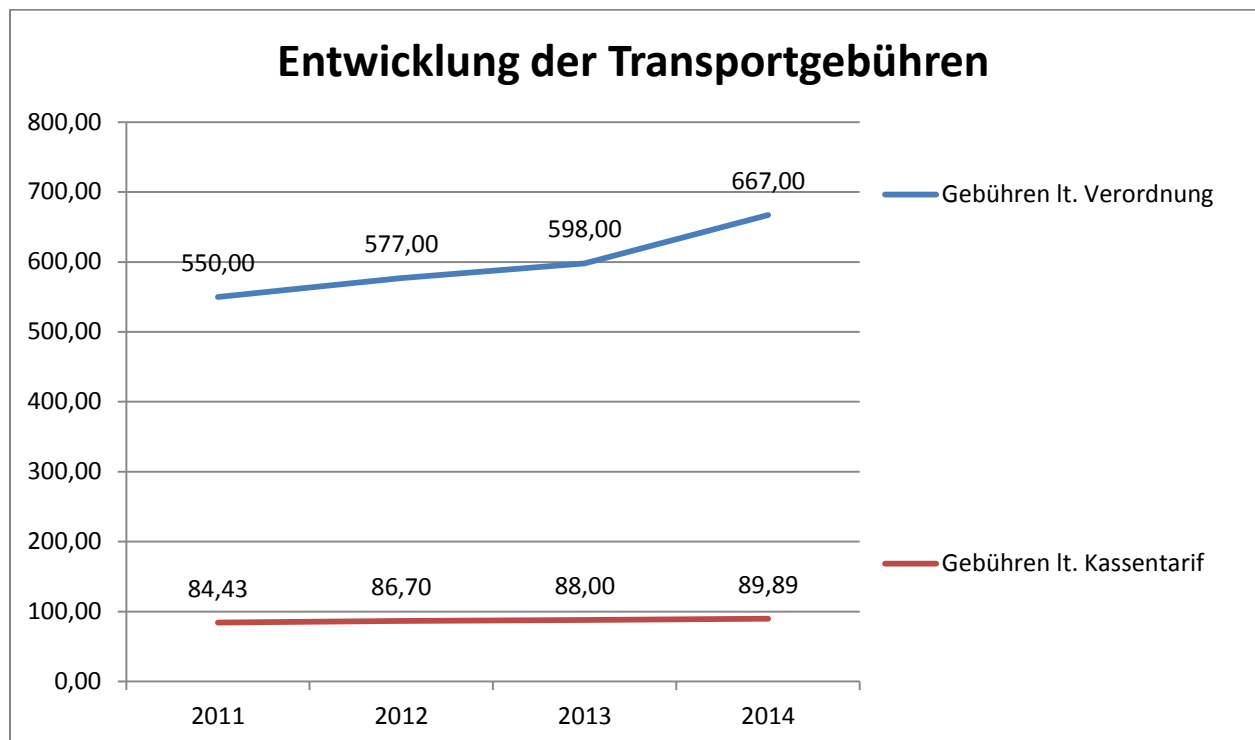
Bei näherer Betrachtung der Tab. 3 zeigte sich, dass annähernd 90 % der verrechenbaren Einsätze den Sozialversicherungsträgern in Rechnung gestellt wurden. Weiters war ersichtlich, dass die an sogenannte *Selbstzahler* verrechneten Einsätze anstiegen, während bei den uneinbringlichen Fällen ein Rückgang zu verzeichnen war. Der Anteil an Gerätetransporten war vernachlässigbar gering. Aus der deutlich gestiegenen Anzahl an in Bearbeitung befindlichen Fällen konnte nicht auf steigende Rückstände geschlossen werden, da die Erhebungs- und Eintreibungsschritte oftmals einen langen Zeitraum in Anspruch nahmen.

In diesem Zusammenhang war darauf hinzuweisen, dass die seit vielen Jahren im Einsatz befindliche Softwareapplikation AMBAS keine stichtagsbezogenen Auswertungen erlaubte, weshalb auch eine historische Darstellung des Standes der Erledigungen nicht möglich war. Die Tab. 3 zeigte daher nur den zum Zeitpunkt der Einschau aktuellen Bearbeitungsstand, der sich jedoch durch gesetzte Einhebungsmaßnahmen laufend veränderte (s. dazu auch Pkt. 4.1.3).

3.3 Entwicklung der Gebühren

3.3.1 Aus der nachstehenden Abbildung ist die Entwicklung der gemäß Verordnung des Wiener Gemeinderates festgesetzten Gebühren sowie der vertraglich mit den Sozialversicherungsträgern vereinbarten Gebühren (sogenannter Kassentarif) ersichtlich (Beträge in EUR):

Abbildung 1: Transportgebühren



Quellen: Amtsblatt der Stadt Wien, Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Abb. 1 zeigt, dass die gemäß Verordnung festgesetzten Gebühren im Betrachtungszeitraum um 21,3 % anstiegen, während sich die Kassentarife lediglich um 6,5 % erhöhten. Während die Gebühren lt. Kassentarif im Jahr 2011 15,4 % der Gebühren lt. Verordnung abdeckten, lag im Jahr 2014 der Deckungsgrad des Kassentarifs nur mehr bei 13,5 % der Gebühren lt. Verordnung.

Die Einschau ergab weiters, dass die Magistratsabteilung 70 mit insgesamt 21 Sozialversicherungsträgern schriftliche Vereinbarungen bzgl. der Übernahme von Transportgebühren getroffen hatte. Wie der Leiter des *Referates Einnahmen* dazu ausführte, wären diese bis zum Jahr 2014 regelmäßig mit den einzelnen Sozialversicherungsträgern in Österreich abgeschlossen worden. Seit damals würde die Wiener Gebietskrankenkasse auch für alle anderen Krankenkassen die Höhe der abzugeltenden Transportgebühren mit der Magistratsabteilung 70 verhandeln.

Obwohl - wie im Pkt. 2.1.1 angeführt - die Höhe dieser Gebühren gemäß dem WRKG vom Gemeinderat festzusetzen gewesen wäre, war im Betrachtungszeitraum keine diesbezügliche Beantragung durch die Magistratsabteilung 70 erfolgt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 70, die mit den Sozialversicherungsträgern verhandelten Gebühren künftig dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorzulegen.

3.3.2 Die im gegenständlichen Bericht behandelten Gebühren für Rettungseinsätze stellten den wesentlichsten Teil der Einnahmen der Magistratsabteilung 70 dar. In Bezug auf die Gesamteinnahmen der Dienststelle lag deren Anteil zwischen 95,3 % im Jahr 2011 und 86 % im Jahr 2014. Die im Betrachtungszeitraum aus den verrechneten Transportgebühren resultierenden Leistungserlöse wurden - getrennt nach Kostenträgern entsprechend den diesbezüglichen Manualaufteilungen - in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 4: Leistungserlöse

	2011 in EUR	2012 in EUR	2013 in EUR	2014 in EUR	Abweichung 2011/2014 in %
Leistungen der Sozialversicherungsträger	9.191.004,92	9.310.877,63	9.224.808,75	9.688.855,98	5,4
Leistungen der eigenen Sozialhilfeträger	1.798.421,00	-	-	-	-100,0
Leistungen der fremden Sozialhilfeträger und Körperschaften	77.228,00	126.594,60	165.922,00	19.136,00	-75,2
Leistungen Privater und sonstiger Stellen	2.611.034,42	3.958.310,61	3.651.229,18	3.992.546,64	52,9
Leistungserlöse Zwischentransporte	456.122,00	584.158,00	820.555,00	1.175.126,00	157,6
Leistungserlöse insgesamt	14.133.810,34	13.979.940,84	13.862.514,93	14.875.664,62	5,3

Quelle: Rechnungsabschlüsse der Stadt Wien, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Tab. 4 zeigt einen geringfügigen Anstieg bei den Einnahmen von Sozialversicherungsträgern sowie einen starken Rückgang bei den Einnahmen von eigenen bzw. fremden Sozialhilfeträgern. Dies war darauf zurückzuführen, dass mit Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung im Jahr 2010 Empfängerinnen bzw. Empfänger

dieser Sozialleistung über eine gesetzliche Krankenversicherung verfügten. Rettungseinsätze, die zuvor die Magistratsabteilung 70 den Sozialhilfeträgern zur Gebühr lt. Verordnung verrechnete, wurden seither von den Sozialversicherungsträgern lediglich zum Kassentarif abgegolten.

Sowohl die an Private und sonstige Stellen verrechneten Einsätze sowie die Zwischentransporte verzeichneten im Betrachtungszeitraum einen deutlichen Anstieg, was den durch die Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung verursachten Einnahmerückgang kompensierte.

Wie die Magistratsabteilung 70 dazu ausführte, lehnten die Sozialversicherungsträger vermehrt eine Kostenübernahme ab, weshalb den Gebührenschuldnerinnen bzw. Gebührenschuldern die Gebühr lt. Verordnung vorgeschrieben wurde. Ebenso übernahm die Wiener Rettung in den letzten Jahren in höherem Ausmaß Zwischentransporte, die von den Krankenanstalten ebenfalls mit der angeführten Gebühr abgegolten wurden. Durch diese Umstände kam es zur dargestellten Steigerung der diesbezüglichen Erlöse.

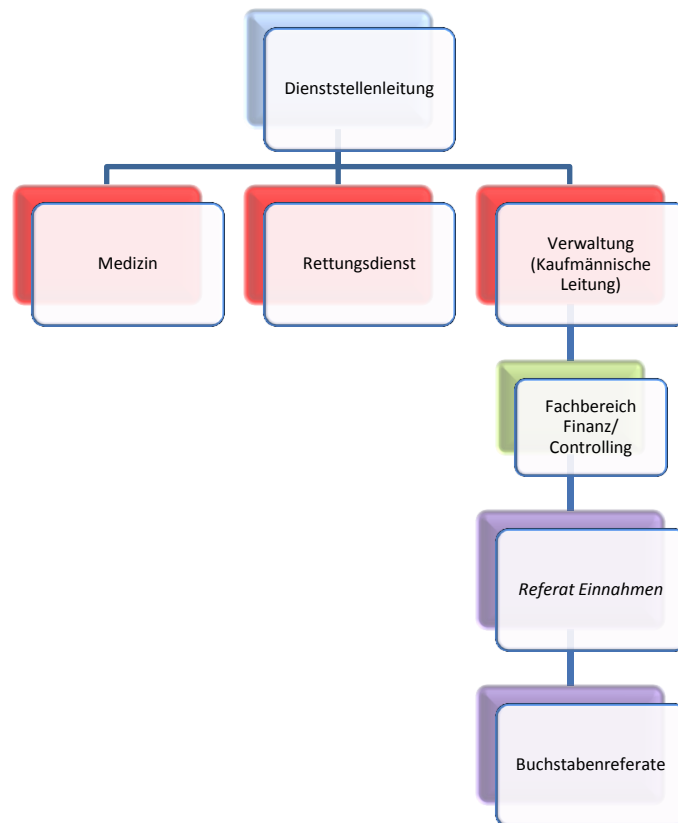
Obwohl - wie im Pkt. 3.3.2 bereits angeführt - im Betrachtungszeitraum annähernd 90 % der verrechenbaren Einsätze den Sozialversicherungsträgern in Rechnung gestellt wurden, erzielte die Magistratsabteilung 70 aufgrund des ermäßigten Kassentarifs hieraus nur rd. 65 % der Leistungserlöse.

4. Organisation der Transportgebührenverrechnung

4.1 Referat Einnahmen der Magistratsabteilung 70

4.1.1 Die organisatorische Einbettung des für die Verrechnung der Transportgebühren zuständigen *Referates Einnahmen* in der Magistratsabteilung 70 ist dem nachstehenden Organigramm zu entnehmen:

Abbildung 2: Organigramm der Magistratsabteilung 70 bezüglich der Einnahmenverrechnung



Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Gemäß dem Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 70 umfasste das Aufgabengebiet des *Referates Einnahmen* die Vorschreibung und die Einhebung der Transportgebühren gegenüber den Krankenkassen, den Krankenanstalten sowie den Patientinnen bzw. Patienten und Dritten.

4.1.2 Die Agenden der Einnahmenverrechnung wurden lt. Magistratsabteilung 70 von 17 Mitarbeitenden (16,75 VZÄ) wahrgenommen. Davon waren zwei dem Fachbereich Finanz/Controlling zugeordnet. Die weiteren Mitarbeitenden waren im *Referat Einnahmen* tätig. Jeweils einer war mit der Referatsleitung bzw. der Stellvertretung betraut. Die übrigen Aufgaben nahmen drei Referentinnen bzw. Referenten, sieben Kanzleibediens-tete und drei Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen wahr.

Die Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Verrechnung erfolgten im *Referat Einnahmen* aufgeteilt nach Buchstaben. Für drei der insgesamt vier Buchstabenreferate war

jeweils eine Referentin bzw. ein Referent zuständig. Das vierte Buchstabenreferat wurde interimistisch vom Referatsleiter bzw. der Referatsleiter-Stellvertreterin geführt. Jedem Buchstabenreferat waren des Weiteren Kanzleibedienstete zugeteilt, welchen die Verrechnung ergänzende Tätigkeiten oblagen. Der Posteingang und Postausgang, die Protokollführung sowie die Führung des Archivs waren Aufgaben der Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen.

4.1.3 Die Verrechnung der Transportgebühren sowie die Aktenführung erfolgten in der Mehrzahl der Fälle in ausschließlich elektronischer Form. Dafür standen den Mitarbeitenden mehrere Softwareapplikationen zur Verfügung. Dabei handelte es sich insbesondere um das ursprünglich als Einsatzdokumentationssystem vorgesehene AMBAS, das im Einschauezeitraum nur mehr als Verrechnungssystem genutzt wurde. Zusätzlich waren auch Zugriffe auf Daten des Zentralmelderegisters, des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger und des Krankenanstaltenverbundes gewährleistet.

In Fällen, die eine reibungslose Einhebung der Transportgebühren nicht erwarten ließen, wurden zusätzlich zur elektronischen Aktenführung auch sogenannte Papierakte angelegt. Diese bestanden aus Aktenumschlägen, deren Farbe auf das jeweilige Jahr der Aktenanlage hinwies und den über die elektronische Dokumentation hinausgehenden Schriftverkehr enthielten. Zusätzlich wurden gegebenenfalls Bearbeitungsvermerke auf den Aktenumschlägen angebracht. Insgesamt entsprach diese Art der Aktenführung einem in der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien (Erlass vom 4. Jänner 2013, MDK-168959-1/12) definierten Hybridakt.

4.2 Verrechnungsagenden der Magistratsabteilung 6

4.2.1 Für die Ausstellung von Rechnungen bzw. Bescheiden sowie die Vereinnahmung der Gebühren war gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien die Magistratsabteilung 6 zuständig, wobei die operative Aufgabendurchführung der Buchhaltungsabteilung 4 oblag. Diesbezüglich war im August 2011 unter Bezugnahme auf die Haushaltsordnung für den Magistrat der Stadt Wien 2010 eine Vereinbarung zwischen der Magistratsabteilung 6 und der Magistratsabteilung 70 abgeschlossen worden.

Unter anderem war darin vereinbart, dass Einbringungsmaßnahmen hinsichtlich sämtlicher öffentlich-rechtlicher und privatrechtlicher Forderungen der Magistratsabteilung 70 mit bestimmten automatisierten Einbringungsschritten von der Magistratsabteilung 6 zu erledigen waren. Dies betraf insbesondere die Erstellung und den Versand von Rechnungen an *Selbstzahler* innerhalb von 5 Werktagen nach Anordnung und die Ausstellung von Bescheiden 30 Tage nach Ablauf des Fälligkeitsdatums bei Nichtbezahlung dieser Rechnungen. Als weitere Einbringungsschritte waren die Ausstellung von Mahnungen, die Einhebung durch den Erhebungs- und Vollstreckungsdienst der Magistratsabteilung 6 sowie die Einleitung administrativer Lohnpfändungen vorgesehen. Ebenso waren Anmeldungen im Schuldenregulierungsverfahren und die Abwicklung von Verlassenschaften wahrzunehmen. Schließlich war festgelegt, dass die Vereinbarung in einem zweijährigen Intervall auf ihre Gültigkeit überprüft werden sollte.

4.2.2 Bemerkenswert erschien dem Stadtrechnungshof Wien, dass der Ablauf der Verrechnung mit den Sozialversicherungsträgern in der Vereinbarung nicht geregelt war, obwohl - wie bereits mehrfach erwähnt - nahezu 90 % der verrechenbaren Einsätze diesen in Rechnung gestellt wurden.

Es wurde daher empfohlen, die Vereinbarung zwischen der Magistratsabteilung 6 und der Magistratsabteilung 70 diesbezüglich zu ergänzen.

4.2.3 Die Prüfung zeigte darüber hinaus, dass im Jahr 2013 entgegen der Vereinbarung die Fristen zwischen der Ausstellung von Rechnungen und von Bescheiden bzw. der Einleitung von weiteren Einbringungsschritten verkürzt worden waren. Die Abwicklung von Verlassenschaften erfolgte ebenfalls nicht vereinbarungsgemäß überwiegend durch das *Referat Einnahmen* der Magistratsabteilung 70.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher den Magistratsabteilungen 6 und 70, die Vereinbarung - so wie in dieser auch festgelegt - im zweijährigen Abstand auf ihre Gültigkeit zu überprüfen und eine Übereinstimmung von deren Bestimmungen mit den tatsächlichen Prozessabläufen sicherzustellen.

4.2.4 In der Magistratsabteilung 6 waren nach Angabe der Leitung in der u.a. für die Verrechnung der Magistratsabteilung 70 zuständigen Organisationseinheit vier Mitarbeitende im Ausmaß von rd. 3 VZÄ u.a. mit der Transportgebührenverrechnung befasst.

4.2.5 Die angeführten Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 6 verfügten ebenfalls über einen Zugriff auf die Softwareapplikation AMBAS. Um die Verrechnung durchführen zu können, wurden die entsprechenden Daten aus dieser Softwareapplikation in das Verrechnungssystem GRABSCH übergeleitet. Beim letztgenannten EDV-System handelte es sich um ein sogenanntes Altsystem, welches im Rahmen der Einführung des Standardsoftwarepaketes SAP abgelöst hätte werden sollen. Da eine direkte Datenüberleitung weder aus der EDV-unterstützten Einsatzdokumentation MEDEA noch aus der Softwareapplikation AMBAS in das SAP möglich war, fungierte das Verrechnungssystem GRABSCH weiterhin als Schnittstelle zwischen diesen Programmen. Für die Verrechnung mit den Sozialversicherungsträgern diente die Softwareapplikation ELDA, welche die notwendigen Daten aus dem Verrechnungssystem GRABSCH bezog.

Bereits im Jahr 2007 erfolgten erste Überlegungen hinsichtlich einer Ablöse der Softwareapplikation AMBAS, wodurch auch das Verrechnungssystem GRABSCH obsolet werden sollte. Auf der Basis einer Voruntersuchung beauftragte die Magistratsabteilung 6 die Magistratsabteilung 14 im Jahr 2011 mit der Erstellung eines diesbezüglichen Grobkonzeptes, das Mitte des Jahres 2012 fertiggestellt wurde. Im Juli 2013 wurde ein darauf aufbauendes Feinkonzept beauftragt. Die notwendigen Budgetmittel für die Umsetzung des ursprünglich mit Ende des Jahres 2014 fertigzustellenden Projektes waren für die Jahre 2014 und 2015 vorgesehen.

Wie die Prüfung zeigte, lag bis zum Zeitpunkt der im Sommer 2015 erfolgten Einschau des Stadtrechnungshofes Wien seitens der Magistratsabteilung 14 weder ein Feinkonzept vor noch waren bisher Umsetzungsschritte in Bezug auf das Projekt erfolgt.

Der Magistratsabteilung 6 wurde daher empfohlen, nachdrücklich bei der Magistratsabteilung 14 die rasche Umsetzung dieses Projektes einzufordern.

4.2.6 Die stichprobenweise Prüfung von Akten des Jahres 2014 brachte zutage, dass der Zeitraum von der Anordnung durch die Magistratsabteilung 70 bis zur Weiterverrechnung durch die Magistratsabteilung 6 im ersten Quartal durchschnittlich rd. 17 Arbeitstage betrug. Später wurde die in der Vereinbarung zwischen den beiden Dienststellen festgelegte Frist von fünf Werktagen (s. Pkt. 4.2.1) nahezu ausnahmslos eingehalten bzw. unterschritten. Dies wurde mit dem verspäteten Abschluss der Vereinbarungen der Magistratsabteilung 70 bzgl. der Übernahme der Transportgebühren mit den Sozialversicherungsträgern und der anschließenden Notwendigkeit, die neuen Gebühren in die EDV-Systeme einzupflegen, erklärt. Dies habe in der Folge zu Verzögerungen bei den Vorschreibungen geführt.

4.2.7 Wie im Pkt. 4.2.1 bereits angeführt, war in der Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 festgelegt, dass *Selbstzahler* grundsätzlich in einem ersten Schritt eine Rechnung erhielten. Nur bei Nichtzahlung wurde die Transportgebühr bescheidmäßig vorgeschrieben.

Dazu war vom Stadtrechnungshof Wien festzuhalten, dass - wie bereits im Pkt. 2.1.3 angeführt - seit dem Jahr 2010 hinsichtlich der Einhebung von Gemeindeabgaben ausschließlich die Bestimmungen der BAO galten, wonach diese mit Bescheid vorzuschreiben waren.

Den Magistratsabteilungen 6 und 70 wurde daher empfohlen, bei der Vorschreibung von Transportgebühren eine rechtskonforme Vorgangsweise einzuhalten.

Die stichprobenweise durchgeführte Akteneinsicht zeigte weiters, dass die Dokumentation der Bearbeitungsschritte im Programm AMBAS lediglich in einem *Legende* genannten Anmerkungsfeld in Form von sogenannten Statuswerten erfolgte. Eine statistische Auswertung über Bearbeitungsdauer oder Bearbeitungsintensität war damit ausgeschlossen, was die Dringlichkeit der im Pkt. 4.2.5 abgegebenen Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien unterstrich.

5. Vorschreibung und Einhebung der Transportgebühren

5.1 Dokumentation der verrechnungsrelevanten Daten

Die Datenerfassung erfolgte soweit möglich unmittelbar während des Einsatzes durch die jeweilige Rettungsmannschaft mithilfe eines tragbaren Computers im elektronischen Einsatzprotokoll MEDEA. Dieses verfügte auch über eine Lesefunktion für E-Cards zur Übernahme der Stammdaten der Patientinnen bzw. Patienten. Eine sofortige Überprüfung hinsichtlich eines aufrechten Versicherungsstatus mit einem Sozialversicherungsträger war jedoch nicht möglich.

Aufgabe der Leitung der jeweils zuständigen Rettungsstation war es, die erfolgten Eingaben zu überprüfen und gegebenenfalls diese zu ergänzen bzw. zu korrigieren. In weiterer Folge wurden die Daten in der Regel tagaktuell in die Softwareapplikation AMBAS übergeleitet.

5.2 Ablauf der Verrechnung mit Sozialversicherungsträgern

5.2.1 Sofern die in die Softwareapplikation AMBAS übergeleiteten Patientinnen- bzw. Patientendaten vollständig waren und sich daraus die Zuständigkeit eines Sozialversicherungsträgers ergab, wurden diese zweimal monatlich automatisch an die Magistratsabteilung 6 weitergeleitet. Bei Unvollständigkeit der Angaben erfolgten im *Referat Einnahmen* diesbezügliche Recherchen und Ergänzungen und erst danach eine Freigabe an die Magistratsabteilung 6.

5.2.2 Die stichprobenweise Prüfung von Akten des Jahres 2014 zeigte, dass der Zeitraum von der Datenerfassung während der Rettungseinsätze bis zur Datenübermittlung an die Magistratsabteilung 6 durchschnittlich annähernd 17 Kalendertage in Anspruch nahm. Dieser Zeitraum wurde von der Magistratsabteilung 70 damit erklärt, dass bei einer Reihe von Akten vor deren Anordnung zur Gebührstellung zusätzliche Überprüfungshandlungen durch das *Referat Einnahmen* erforderlich gewesen seien.

5.2.3 Von der Magistratsabteilung 6 wurden die Verrechnungsdaten in das Verrechnungssystem GRABSCH übergeleitet. Die Übermittlung der Daten an den jeweiligen Sozialversicherungsträger erfolgte in der Regel blockweise für mehrere Abrechnungs-

fälle mittels der Softwareapplikation ELDA, wobei der im Jahr des Einsatzes jeweils gültige Kassentarif zur Anwendung kam.

Bei Einsätzen, die z.B. einem nicht zuständigen Sozialversicherungsträger vorgeschrieben wurden oder die im Zusammenhang mit Alkoholisierungen bzw. Belassungen standen, erfolgte oftmals eine Ablehnung der Kostenübernahme. Dies war durch einen von der Vorschreibung abweichenden Zahlungseingang ersichtlich. In der Softwareapplikation AMBAS musste daraufhin manuell eine Korrektur durchgeführt werden. Die Grundlage dafür bildeten von der Softwareapplikation ELDA generierte Listen, die u.a. die Versicherungsdaten sowie den Ablehnungsgrund in Form eines Zahlencodes enthielten.

Bei Ablehnungen infolge der Zuständigkeit eines anderen Sozialversicherungsträgers erfolgte in der Regel die Zuständigkeitsüberprüfung und neuerliche Vorschreibung durch die Magistratsabteilung 6. Bei anderen Ablehnungsgründen wurden die Verrechnungsfälle elektronisch gekennzeichnet und damit an die Magistratsabteilung 70 zur weiteren Bearbeitung rückgemittelt.

Sobald Zahlungen durch die Sozialversicherungsträger in der Magistratsabteilung 6 evident waren, wurden die Akten in der Softwareapplikation AMBAS als erledigt gekennzeichnet.

5.2.4 Die stichprobenweise Prüfung von Akten des Jahres 2014 ergab weiters, dass die Zeitspanne zwischen der Vorschreibung an die Sozialversicherungsträger und dem Einlangen der Zahlung im Durchschnitt rd. 69 Kalendertage betrug. Fünf Forderungen an Sozialversicherungsträger - von denen vier einen einzigen Debitor betrafen - waren zum Zeitpunkt der Einschau seit zumindest zehn Monaten noch offen, ohne dass weitere Einhebungsschritte erkennbar waren.

5.3 Ablauf der Verrechnung mit anderen Zahlungspflichtigen

5.3.1 In Fällen von Rettungstransporten nicht sozialversicherter Personen sowie bei Ablehnungen von Zahlungen durch Sozialversicherungsträger überprüfte bzw. ergänzte

das *Referat Einnahmen* die Akten hinsichtlich aller für die Verrechnung erforderlichen Daten. Im Anschluss erfolgte eine Anordnung zur Gebührstellung als *Selbstzahler*. Von der Magistratsabteilung 6 wurde in weiterer Folge vereinbarungsgemäß in einem ersten Schritt eine Rechnung über die Gebühr lt. Verordnung ausgestellt. Langte die Zahlung innerhalb der Zahlungsfrist von 30 Tagen ein, wurde die Erledigung in der Softwareapplikation AMBAS entsprechend gekennzeichnet.

Falls in diesem Zeitraum weder eine Zahlung noch eine Intervention der Zahlungspflichtigen erfolgte, stellte die Magistratsabteilung 6 einen Bescheid über die aushaftende Summe aus, dem bei Nichtbezahlung weitere Exekutionsschritte folgten.

5.3.2 Im Fall des Todes einer Gebührenschuldnerin bzw. eines Gebührenschuldners nahm die Magistratsabteilung 70 grundsätzlich die erforderlichen Einhebungsschritte - wie z.B. die Anmeldung der Verlassenschaft - vor. Im *Referat Einnahmen* wurde zur Dokumentation der vorgenommenen Bearbeitungsschritte ein Papierakt angelegt.

Die Art und Intensität der Bearbeitung durch die Magistratsabteilung 70 erschien z.T. wenig zielführend, wie sich im Zuge der stichprobenweisen Prüfung von offenen Akten des Jahres 2011 (s. dazu auch Pkt. 5.4) zeigte.

Des Weiteren entsprach - wie bereits im Pkt. 4.2.3 dargelegt - diese Vorgangsweise nicht der Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70. Im Übrigen verfügte die Magistratsabteilung 6 - wie auch in der Vereinbarung erwähnt - über ein eigenes Referat zur Eintreibung fälliger Forderungen der Stadt Wien, wozu auch Verlassenschaften zählen.

5.3.3 Fand ein Einsatz für Personen statt, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Ausland hatten, sich aber aus geschäftlichen oder der Freizeitgestaltung zuzurechnenden Motiven in Österreich aufhielten, war im elektronischen Einsatzprotokoll MEDEA vorgesehen, diese als *Tourist* zu kennzeichnen. Anhand dessen erhoben die Mitarbeitenden des *Referates Einnahmen* zeitnah nach Möglichkeit die unterkunftsgebende Person oder Stelle (z.B. Hotel). Zur Dokumentation der vorgenommenen Bearbeitungsschritte

wurde ebenfalls ein Papierakt angelegt. In der Folge wurde an die erhobene Adresse eine Rechnung über die ausständige Transportgebühr per Post oder Telefax übermittelt. Bei Bezahlung verständigte die Magistratsabteilung 6 die Magistratsabteilung 70 per E-Mail über diesen Umstand. Daraufhin nahm das *Referat Einnahmen* in der Softwareapplikation AMBAS die Anordnung der Gebührrstellung vor, wodurch eine Verbuchung ermöglicht wurde. Bei Nichtbegleichung von Rechnungen erfolgten vom *Referat Einnahmen* Einhebungsversuche durch Übermittlung der Faktura an die Wohnadresse der betreffenden Person im Ausland; langte daraufhin keine Bezahlung ein, wurde aus verwaltungsökonomischen Erwägungen der ausständige Betrag in der Regel abgeschrieben.

5.4 Offene Akten

5.4.1 Wie in der Tab. 3 dargestellt, waren zum Zeitpunkt der Prüfung noch insgesamt 2.425 Akten aus allen Jahren des Betrachtungszeitraumes offen, die sich nach wie vor in Bearbeitung befanden.

Die vom Stadtrechnungshof Wien durchgeführte stichprobenweise Prüfung von Akten des Jahres 2014 zeigte diesbezüglich, dass 16 der 309 für die Stichprobe relevanten Akten zum Zeitpunkt der Prüfung im Sommer 2015 noch nicht erledigt waren. Teilweise lag die Zuständigkeit für weitere Einhebungsschritte bei der Magistratsabteilung 70, z.T. bei der Magistratsabteilung 6. Während bei einigen Geschäftsfällen die lange Bearbeitungsdauer z.B. wegen noch nicht abgeschlossener Verlassenschaften nachvollziehbar war, konnten bei anderen über lange Zeiträume keinerlei Einhebungsschritte erkannt werden. In diesem Zusammenhang war auch auf die Beachtung allfälliger Verjährungsfristen hinzuweisen.

5.4.2 Auch eine weitere das Jahr 2011 betreffende Stichprobe zeigte, dass bei 11 der 22 eingesehenen Akten die Verlassenschaft noch nicht abgehandelt worden war. Bei drei Akten liefen Ratenzahlungen bzw. Lohnpfändungen. Bei drei anderen Akten waren - bis zum Zeitpunkt der Einschau - nicht erfolgreiche Einhebungsschritte vorgenommen worden. Bei weiteren drei Geschäftsfällen war absehbar, dass mit keinen weiteren Zahlungen gerechnet werden konnte, die ausständigen Beträge waren jedoch

noch nicht abgeschrieben. Zwei Akten waren zwar tatsächlich abgeschlossen, jedoch noch nicht abgelegt und somit formal beendet worden.

5.4.3 Die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben weiters, dass die Mitarbeitenden des *Referates Einnahmen* Kalendereinträge zwecks Kontrolle der offenen Akten anlegten bzw. von der Referatsleitung diesbezügliche Auswertungen bzw. Listen erstellt wurden. Eine regelmäßige automationsunterstützte Rückstandsbearbeitung war aufgrund der Programmstruktur der Softwareapplikation AMBAS nicht möglich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl den Magistratsabteilungen 6 und 70, bei der geplanten neuen Softwarelösung eine effiziente Rückstandsbetreuung vorzusehen. Bis dahin sollte - wie in der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien vorgesehen - eine regelmäßige Kontrolle der offenen Akten z.B. in Form eines periodischen Rückstandsausweises erfolgen.

5.5 Unbekannte Patientinnen bzw. Patienten

5.5.1 Aus Gründen, die den Umständen einiger Einsätze zuzurechnen waren, konnten in manchen Fällen die persönlichen Daten der Patientin bzw. des Patienten nicht von der jeweiligen Rettungsmannschaft festgestellt werden. Gemäß einer Auswertung der Magistratsabteilung 70 entwickelte sich die Zahl der Einsätze, bei welchen die Patientinnen bzw. Patienten unbekannt blieben, im Betrachtungszeitraum wie folgt:

Tabelle 5: Unbekannte Patientinnen bzw. Patienten

	2011	2012	2013	2014	Abweichung 2011/2014 in %
Einsätze für unbekannte Patientinnen bzw. Patienten	1.309	1.620	1.733	2.058	57,2

Quelle: Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Aus der Tab. 5 geht hervor, dass sich die Zahl jener Patientinnen bzw. Patienten, deren Identität bei bzw. nach Rettungseinsätzen nicht geklärt werden konnte, allein im Zeitraum von vier Jahren um mehr als die Hälfte erhöhte.

5.5.2 Bei der stichprobenweisen Prüfung bzgl. unbekannter Patientinnen bzw. Patienten, die 19 Akten der Jahre 2014 und 2015 umfasste, zeigte sich, dass 10 derartige Einsätze Personen betrafen, die scheinbar alkoholisiert waren und sich im öffentlichen Raum aufhielten. In drei Fällen verweigerten die Betroffenen die Behandlung bzw. den Transport oder entfernten sich vom Berufungsort. Bei den Patientinnen bzw. Patienten, die in ein Spital transportiert wurden, richtete die Magistratsabteilung 70 schriftliche Anfragen zur Bekanntgabe der Identität an die jeweilige Krankenanstalt. Diese wurden jedoch ergebnislos retourniert, da sich die Betroffenen noch vor der Behandlung bzw. bevor ihre Daten erhoben werden konnten, aus dem Spital entfernt hatten. In mehreren Fällen wurde auch die bei den gegenständlichen Einsätzen ebenfalls anwesende Polizei schriftlich um Personendaten ersucht. Auch diese Anfragen führten zu keiner Feststellung von Namen oder Krankenversicherungsdaten.

In der Folge wurde in allen Fällen ein Aktenvermerk erstellt, dass die aushaftenden Transportgebühren nicht einbringlich und daher abzuschreiben waren. Bemerkenswert erschien, dass der Zeitraum von der Ausfertigung der Aktenvermerke bis zur Statusänderung in der Softwareapplikation AMBAS durchschnittlich rd. ein halbes Jahr betrug. Weiters war vom Stadtrechnungshof Wien anzumerken, dass es sich beim dargestellten Verwaltungsvorgang nicht um eine Abschreibung im buchhalterischen Sinn handelte, da nur solche Beträge abgeschrieben werden können, die zuvor zur Gebühr gestellt wurden. Mangels Adressatinnen bzw. Adressaten konnte in diesen Fällen eine Gebührstellung jedoch nicht erfolgen.

5.5.3 Bei neun weiteren Akten zeigte sich, dass aufgrund der Recherchen in Krankenanstalten oder bei der Polizei die Identität von zuvor unbekanntem Patientinnen bzw. Patienten geklärt werden konnte. Wie die Magistratsabteilung 70 dazu ausführte, könnten in rd. einem Drittel der Fälle die Daten unbekannter Patientinnen bzw. Patienten, erfolgreich erhoben werden. Eine diesbezügliche Auswertung wäre mit der Softwareapplikation AMBAS jedoch nicht möglich.

Schließlich war festzuhalten, dass auch bei erfolgreichen Nachforschungen hinsichtlich der Patientinnen- bzw. Patientendaten die aushaftenden Transportgebühren nicht in allen Fällen einbringlich waren.

5.5.4 Die Vorgangsweise der Magistratsabteilung 70 bei der Ausforschung der Identität unbekannter Patientinnen bzw. Patienten erschien nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien verbesserungswürdig.

Erhebungen im Krankenanstaltenverbund ergaben dazu, dass alle Patientinnen bzw. Patienten nach Eintreffen in einer Krankenanstalt administriert wurden und ihnen jeweils eine Krankenanstaltenverbund-interne Nummer zugewiesen wurde. Diese könnte unmittelbar dem jeweiligen Einsatzteam der Magistratsabteilung 70 kommuniziert werden. Ebenso könnten aber auch die von der Wiener Rettung den Einsätzen zugeordneten Casusnummern im EDV-System des Krankenanstaltenverbundes erfasst werden. Unter Zuhilfenahme einer solchen, den Rettungseinsätzen zuordenbaren Nummer, würden der Magistratsabteilung 70 bei Schaffung entsprechender elektronischer Zugriffsmöglichkeiten vom Krankenanstaltenverbund erfasste verrechnungsrelevante Daten im Bedarfsfall zur Verfügung stehen.

Aus verwaltungsökonomischen Überlegungen empfahl der Stadtrechnungshof Wien der Magistratsabteilung 70 unter Einbindung des Krankenanstaltenverbundes zur Identitätsfeststellung unbekannter Patientinnen bzw. Patienten ein standardisiertes, EDV-unterstütztes Vorgehen zu entwickeln; dabei wären auch datenschutzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen.

5.5.5 Bis zum April 2015 war grundsätzlich für jeden Einsatz, der eine unbekannte Patientin bzw. einen unbekanntem Patienten betraf, ein Papierakt angelegt worden. Dieser enthielt in der Regel das Einsatzprotokoll sowie im Fall des Transportes in eine Krankenanstalt und/oder der Anwesenheit der Polizei am Einsatzort die Korrespondenz mit diesen Einrichtungen.

Seit Mai 2015 entfiel die Anlage eines Papieraktes in jenen Fällen, bei denen weder ein Transport erfolgte noch eine Beteiligung der Polizei vorlag. Die sogenannte *Abschreibung* uneinbringlicher Fälle wurde durch die Magistratsabteilung 70 jeweils für den Zeitraum von rd. zwei Wochen auf einer Sammelliste vorgenommen, was zu einer Verwaltungsvereinfachung führte.

5.6 Abschreibungen

5.6.1 In den Fällen, in denen sich vorgeschriebene und bereits zur Gebühr gestellte Transportgebühren als nicht einbringlich erwiesen, waren diese abzuschreiben. Dies erfolgte nach der vorgesehenen Genehmigung durch die kaufmännische Leitung der Magistratsabteilung 70 anhand einer Buchung auf einer diesbezüglichen Manualpost der Ausgabenpost 690 Schadensfälle und konnte oftmals nicht periodenrein erfolgen. Auch wenn es sich dabei formal um Ausgaben handelte, bedeutete dies im Grund eine Reduktion der im Rechnungsabschluss ausgewiesenen Einnahmen. Nachstehend werden die Entwicklungen hinsichtlich der uneinbringlichen Fälle sowie der Abschreibungsbeträge im Betrachtungszeitraum dargestellt:

Tabelle 6: Abschreibungen

	2011	2012	2013	2014	Abweichung 2011/2014 in %
Abgeschriebene Fälle	7.841	7.382	6.805	6.491	-17,2
Abgeschriebener Betrag in EUR	1.526.103,01	1.568.605,00	1.711.438,31	1.870.564,97	22,6

Quellen: Rechnungsabschlüsse der Stadt Wien, Magistratsabteilung 70, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Tab. 6 zeigt einen Rückgang der abgeschriebenen Fälle, während bei der Summe der abgeschriebenen Beträge eine Steigerung festzustellen war. Dies bedeutet, dass im Jahr 2011 durchschnittlich pro Fall 194,63 EUR abgeschrieben wurden, während sich dieser Betrag im Jahr 2014 auf 288,18 EUR erhöhte.

Diese Entwicklung war nicht nur auf die - im Pkt. 3.3.1 angeführten - Steigerungen bei den Transportgebühren zurückzuführen, sondern auch auf eine zuletzt deutlich höhere Anzahl an Abschreibungen der lt. Verordnung festgelegten Gebühr.

5.6.2 Im Zuge der Einschau zeigte sich, dass z.B. im Rahmen von Verlassenschaften in einigen Fällen die Gebühr lt. Verordnung vorgeschrieben wurde, während bei anderen - offensichtlich aus sozialen Erwägungen - der ermäßigte Kassentarif zur Anwendung kam. Die Anzahl der zur jeweiligen Gebühr abbeschriebenen Fälle war seitens der Magistratsabteilung 70 nicht eruierbar. Ebenso war keine Auswertung möglich, bei welchen Fällen eine nachträgliche Ermäßigung gewährt wurde. Darüber hinaus fehlten schriftliche Vorgaben hinsichtlich eines einheitlichen Vorgehens bei Ermäßigungen bzw. Abschreibungen (s. dazu auch Empfehlung Nr. 1).

5.7 Sonstige Feststellungen

5.7.1 Zur Bearbeitung von Verrechnungsfällen war anhand der stichprobenweisen Einschau insgesamt festzustellen, dass sich die Verwaltungsabläufe zwischen der Magistratsabteilung 6 und der Magistratsabteilung 70 nicht nur infolge des Einsatzes nicht mehr zeitgemäßer Verrechnungssysteme, sondern auch durch das Fehlen von klaren Abgrenzungen bei den Tätigkeiten der Bearbeitenden als aufwendig darstellten. So kam es in einigen Fällen vor, dass Maßnahmen zur Einhebung - wie z.B. die Aussendung von Rechnungen - von der Magistratsabteilung 70 gesetzt wurden, obwohl dies grundsätzlich Aufgabe der Magistratsabteilung 6 gewesen wäre.

5.7.2 Auch die Aktenführung im *Referat Einnahmen* der Magistratsabteilung 70 zeigte Möglichkeiten der Verbesserung auf, da z.B. fallweise für gleiche Patientinnen bzw. Patienten mit mehreren Rettungseinsätzen Papierakten für jeden dieser Einsätze angelegt wurden, die einen identen Inhalt aufwiesen. In den vom *Referat Einnahmen* geführten Papierakten fehlten teilweise Konzepte von Schriftstücken bzw. Vermerke über die in die Wege geleiteten Einhebungsschritte, womit die Nachvollziehbarkeit z.T. mit Mängeln behaftet war. Auch war entgegen den Vorgaben der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien häufig weder eine sachliche noch chronologische Reihenfolge der Akteile gegeben. Bearbeitungsvermerke fanden sich teilweise an der Außenseite und in anderen Fällen auf der Innenseite der Aktenumschläge, wobei auch diesbezüglich keine schriftlichen Richtlinien bestanden. Dies führte insgesamt dazu, dass oftmals der aktuelle Bearbeitungsstand nicht leicht erkennbar war. Ebenso schien die Bearbeitung der

Papierakten ohne weiterführende Informationen aus der Softwareapplikation AMBAS nicht bzw. nur schwer möglich.

Vom Stadtrechnungshof Wien wurde der Magistratsabteilung 70 daher empfohlen, künftig verstärkt auf die Einhaltung der Bestimmungen der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien zu achten.

6. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlungen an die Magistratsabteilung 6

Empfehlung Nr. 1:

Die zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 bestehende Vereinbarung sollte um die mit den Sozialversicherungsträgern erforderlichen Einbringungsschritte ergänzt werden (s. Pkt. 4.2.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird die Leistungsvereinbarung in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 70 überarbeiten und um die erforderlichen Einbringungsschritte mit den Sozialversicherungsträgern erweitern.

Empfehlung Nr. 2:

Die Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wäre - so wie in dieser festgelegt - im zweijährigen Abstand auf ihre Gültigkeit zu überprüfen und die Übereinstimmung von deren Bestimmungen mit den tatsächlichen Prozessen herzustellen (s. Pkt. 4.2.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig die Leistungsvereinbarung alle zwei Jahre auf ihre Gültigkeit überprüfen.

Empfehlung Nr. 3:

Die Magistratsabteilung 6 sollte nachdrücklich bei der Magistratsabteilung 14 die rasche Umsetzung des Projektes zur Ablöse der bisherigen Verrechnungssysteme durch eine neue Softwarelösung einfordern (s. Pkt. 4.2.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird im Rahmen ihrer Möglichkeiten die schnelle Umsetzung auf die neue Softwarelösung einfordern und verfolgen.

Empfehlung Nr. 4:

Bei der Vorschreibung von Transportgebühren wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 eine der BAO entsprechende Vorgangsweise zu wählen (s. Pkt. 4.2.7).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 hat gemeinsam mit der Magistratsabteilung 70 eine der BAO entsprechende Vorgangsweise festgelegt und eine entsprechende programmtechnische Umsetzung beantragt.

Empfehlung Nr. 5:

Um eine effiziente Rückstandsbetreuung zu ermöglichen, wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 in der neuen Softwarelösung eine Funktion zur automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung vorzusehen. Bis dahin sollte eine regelmäßige Kontrolle der offenen Akten z.B. in Form eines periodischen Rückstandsausweises erfolgen (s. Pkt. 5.4.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 hat die Möglichkeiten der automationsunterstützten Rückstandsbetreuung evaluiert und eine diesbezügliche Automationsunterstützung beantragt. Derzeit werden die offenen Akten periodisch mittels SAP-Auswertungen kontrolliert.

Empfehlungen an die Magistratsabteilung 70

Empfehlung Nr. 1:

Von der Magistratsabteilung 70 wären die erforderlichen Prozessschritte in schriftlicher Form festzulegen (s. Pkt. 2.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Ende September 2015 wurde in Absprache mit der Magistratsdirektion und mit Unterstützung einer Unternehmensberatungsfirma begonnen, sämtliche relevanten Prozesse der Verwaltung der Magistratsabteilung 70 zu analysieren und in einer Prozesslandkarte abzubilden. Verantwortlichkeiten sind dadurch eindeutig definiert, Abläufe werden transparent und nachvollziehbar, Überschneidungen oder Doppelgleisigkeiten werden vermieden. Die Empfehlung ist in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 2:

Die Höhe der mit den Sozialversicherungsträgern verhandelten Transportgebühren sollte von der Magistratsabteilung 70 einer Beschlussfassung durch den Gemeinderat zugeführt werden (s. Pkt. 3.3.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Leistung der Sozialversicherungsträger wird durch die Magistratsabteilung 70 mit den zuständigen Personen der Wiener Gebietskrankenkasse verhandelt und das Ergebnis der Verhandlungen in Zukunft wieder - analog zur Festsetzung der Einsatzgebühren - dem Gemeinderat zum Beschluss vorgelegt. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3:

Die zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 bestehende Vereinbarung sollte um die mit den Sozialversicherungsträgern erforderlichen Einbringungsschritte ergänzt werden (s. Pkt. 4.2.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Mit der Überarbeitung der bestehenden Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wurde bereits begonnen. Die Aufgabenverteilung wird neu festgelegt und fehlende Inhalte ergänzt (u.a. auch um die mit den Sozialversicherungsträgern erforderlichen Einhebungsschritte). Die Empfehlung ist in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 4:

Die Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wäre - so wie in dieser festgelegt - im zweijährigen Abstand auf ihre Gültigkeit zu überprüfen und die Übereinstimmung von deren Bestimmungen mit den tatsächlichen Prozessen herzustellen (s. Pkt. 4.2.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Vereinbarung wird künftig auch wieder im zweijährigen Abstand aktualisiert und auf ihre Gültigkeit überprüft. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5:

Bei der Vorschreibung von Transportgebühren wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 eine der BAO entsprechende Vorgangsweise zu wählen (s. Pkt. 4.2.7).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Vorgehensweise bei der Vorschreibung von Einsatzgebühren wird (der BAO folgend) dahingehend korrigiert, dass die Einsatzgebühren anstelle einer wie bisher ausgestellten Rechnung mittels Bescheid vorgeschrieben werden. Als zweiter Einhebungsschritt tritt anstelle des bisherigen Bescheides eine Mahnung. Sollte keine Zahlung oder Kontaktaufnahme durch die zahlungspflichtigen Personen erfolgen, wird an den Erhebungs- und Vollstreckungsdienst übergeben. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Um eine effiziente Rückstandsbetreuung zu ermöglichen, wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 in der neuen Softwarelösung eine Funktion zur automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung vorzusehen. Bis dahin sollte eine regelmäßige Kontrolle der offenen Akten z.B. in Form eines periodischen Rückstandsausweises erfolgen (s. Pkt. 5.4.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Die Rückstandsbetreuung wird im Zuge der neu definierten Vereinbarung festgelegt. Innerhalb der Magistratsabteilung 70 - *Referat Einnahmen* wird die Kontrolle der regelmäßigen Erhebung und Bearbeitung offener Akten weiter verbessert.

Im Rahmen der Einführung der neuen Softwarelösung wird die notwendige Implementierung einer automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung eingefordert werden. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Die Magistratsabteilung 70 sollte unter Einbindung des Krankenanstaltenverbundes ein standardisiertes, EDV-unterstütztes Vorgehen zur Identitätsfeststellung unbekannter Patientinnen bzw. Patienten entwickeln; dabei wären auch datenschutzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen (s. Pkt. 5.5.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Zur verbesserten Identitätsfeststellung waren bereits vor Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien Gespräche mit dem Krankenanstaltenverbund hinsichtlich eines standardisierten, EDV-unterstützten Vorgehens im Laufen. Beispielsweise wurde das Einsatzprotokoll um einen Barcode ergänzt, wodurch der Abgleich der Patientinnen- bzw. Patientendaten verbessert werden soll. Patientinnen bzw. Patienten des Krankenanstaltenverbundes sind folglich

eindeutig als Patientinnen bzw. Patienten der Berufsrettung Wien zu identifizieren und auch Verrechnungsdaten abgleichbar. Datenschutzrechtliche Aspekte werden dabei selbstverständlich berücksichtigt. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 8:

Die Magistratsabteilung 70 sollte die Bestimmungen der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien einhalten (s. Pkt. 5.7.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 70:

Um die Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien besser einzuhalten, wurden die Mitarbeitenden des *Referates Einnahmen* bereits dahingehend instruiert. Künftig wird die Einhaltung in Stichproben geprüft. Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Februar 2016