



## 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

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Fonds Soziales Wien, Prüfung des Beratungszentrums

Pflege und Betreuung

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	4
Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	7
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	10
Empfehlung Nr. 6.....	11
Empfehlung Nr. 7.....	12
Empfehlung Nr. 8.....	12
Empfehlung Nr. 9.....	13
Empfehlung Nr. 10.....	14
Empfehlung Nr. 11.....	16
Empfehlung Nr. 12.....	20

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bspw. ....	beispielsweise
bzw. ....	beziehungsweise
d.h. ....	das heißt
d.s.....	das sind
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
etc.....	et cetera

inkl. .... inklusive  
Kfz ..... Kraftfahrzeug  
km..... Kilometer  
Krankenanstaltenverbund..... Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund  
Nr..... Nummer  
rd. .... rund  
u.a. .... unter anderem  
z.B. .... zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Beratungszentrum Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 14. Jänner 2015 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 21. Jänner 2015, Ausschusszahl 12/15 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*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.*

**Bericht des Fonds Soziales Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 12 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	7	58,3
In Umsetzung	3	25,0
Geplant	2	16,7
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Personalbedarfsplanung wird auf analytische Verfahren aufgebaut, d.h.

- Zuordnung der Aufgaben zu den Organisationseinheiten, die dort planmäßig zu erfüllen sind,
- den Aufgaben werden Zeiten und Mengen zugeordnet (Zeit-Mengen-Gerüst),
- Berechnung der Grundlast (Zeit, die für das Erfüllen planmäßig auftretender Aufgaben benötigt wird): Summe der Produkte von Zeit und Menge für die Aufgaben im Betrachtungszeitraum (bspw. Jahr),

- Ermittlung der Verteillast (Zeit für das Erfüllen ungeplanter, deshalb zu periodisierender Aufgaben),
- Ermittlung der Einsatzlast (Anzahl der Arbeitsstunden, die erforderlich ist, um die im Betrachtungszeitraum in der Organisationseinheit zu erfüllenden Aufgaben bewältigen zu können - Kapazitätsbedarf) je Organisationseinheit: Addition der Grundlast und Verteillast und
- Gegenüberstellung von Kapazitätsbedarf und Kapazitätsbestand (unter Berücksichtigung der Abwesenheitszeiten Urlaub, Krankenstand, Mittag etc.).

Diese Verfahren werden infolge um Kennzahlen gestützte Methoden erweitert und ergänzt.

### **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 der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Aufgabenverteilung in der Zentralen Leitung wurde analysiert. Die Inhalte der Stellenbeschreibungen bilden die Aufgaben in der Zentralen Leitung sehr gut ab.

Aufgrund der wechselnden Anforderungen und laufenden Entwicklungen ist es wichtig, in den Stellenbeschreibungen stärker auf Kompetenzen und Fähigkeiten zu fokussieren, als reine Tätigkeiten bzw. Aufgaben zu listen.

Durch die Umsetzung verschiedener Maßnahmen konnte eine Reduktion der ausbezahlten Überstunden in der Zentralen Leitung von 1.134 im Jahr 2013 auf 549 im Jahr 2014 (d.s. 48 %) erreicht werden.

### **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 der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung wurde zur Gänze umgesetzt. Alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, die für und an Kundinnen bzw. Kunden im Außendienst tätig sind, erhalten eine Jahreskarte.

**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 der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung ist zur Gänze umgesetzt.

### **Empfehlung Nr. 5**

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Noch während der Prüfung erfolgte eine Reduktion um zwei Fahrzeuge. Nunmehr besteht die Ausstattung für vier dezentrale Standorte und den Standort Guglgasse aus insgesamt 14 Fahrzeugen.

Der Weg zu den Kundinnen bzw. Kunden ist sowohl in zeitlicher als auch in wirtschaftlicher Hinsicht optimal zurückzulegen, auch zu den entlegensten Adressen in Wien.

Aufgrund der Einsätze bis zur Stadtgrenze und somit auch in Gebieten Wiens, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln überhaupt nicht oder nur zeitineffizient erreichbar sind, werden die Fahrzeuge von Case Managerinnen bzw. Case Managern, Heimhelferinnen bzw. Heimhelfern und Seniorenberaterinnen bzw. Seniorenberatern genutzt.

Die Gesamtkilometerentwicklung der Kfz stellt sich wie folgt dar:

Im Jahr 2013: 31.000 km, im Jahr 2014: 57.500 km, Jänner bis April 2015: 22.250 km

Daher bietet der Fonds Soziales Wien als Dienstgeber den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern verschiedene Möglichkeiten, die den Erfordernissen entsprechend flexibel ge-

nutzt werden: Dienstauto, dienstlich nutzbare Privatfahrzeuge oder Jahreskarte für öffentliche Verkehrsmittel.

Da die dienstliche Nutzung von Privatfahrzeugen nicht vorausgesetzt werden kann und die Wegzeiten trotzdem möglichst effizient zurückgelegt werden müssen, ist die Bereitstellung von Dienstfahrzeugen im vorhandenen Ausmaß erforderlich.

### **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 der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Nicht nur eine künftige Implementierung von neuen EDV-Applikationen macht eine Aktualisierung der Dokumente zur Ablauforganisation notwendig, sondern auch zwischenzeitliche organisatorische Entwicklungen.

Im März 2015 wurde das Beratungszentrum Wohnen und Pflege in die Organisationseinheit Beratungszentrum Pflege und Betreuung integriert. Diese organisatorische Zusammenführung macht eine komplette Überarbeitung aller Abläufe und somit der betreffenden Vorgabedokumente notwendig. Die wichtigsten Handlungsanweisungen und Merkblätter wurden bereits erstellt und sind seit 1. März 2015 umgesetzt. Die neuen Abläufe werden laufend gemäß dem PDCA-Regelkreis (Plan-Do-Check-Act) evaluiert

und etwaige Adaptierungen in die Handlungsanweisungen und Merkblätter eingearbeitet.

### **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 der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die mobile Datenerfassung wurde in allen Standorten ausgerollt.

### **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 der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Umsetzung dieser Empfehlung ist für das in Entwicklung befindliche, neue EDV-System bereits vorgesehen. Eine Umsetzung im derzeitigen System ist aus Kostengründen und der kurzen Nutzbarkeit aufgrund der priorisierten Neuentwicklung nicht zweckmäßig.

**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 der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Umsetzung dieser Empfehlung ist für das in Entwicklung befindliche, neue EDV-System bereits vorgesehen. Eine Umsetzung im derzeitigen System ist aus Kostengründen und der kurzen Nutzbarkeit aufgrund der priorisierten Neuentwicklung nicht zweckmäßig.

**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 der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Aufgabenverteilung zwischen dem Case Management und der Administration wurde analysiert. Die Administration des Situationsberichtes wurde nicht an das Case Management übergeben, da dies die Verschiebung von Tätigkeiten hin zur kostenintensiveren Berufsgruppe bedeutet hätte.

Mehrere Maßnahmen tragen wesentlich dazu bei, dass sich die Aufgaben in der Verlaufsdocumentation verringern und eine bessere Übersichtlichkeit gewährleistet ist. Prozesse wurden und werden weiterhin optimiert. Diese Optimierungen werden bereits in den stattfindenden EDV-Entwicklungen berücksichtigt und umgesetzt.

**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 Außendiensten für die operativ tätigen Berufsgruppen vorzugeben; bei den diplomierten Pflegepersonen sollte auch eine Mindestanzahl an Qualitätskontrollen festgelegt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Bestimmungen) 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 Nachbereitungszeit 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Case Management Diplomierte Pflegepersonen:

Durch die Zusammenlegung der beiden Bereiche mobil und stationär werden Kundinnen bzw. Kunden nun im Rahmen des Case Managements ergebnisoffen beraten. Durch das erweiterte Angebot kann eine Beratung deutlich mehr Zeit in Anspruch nehmen und es ist daher künftig nicht nur die Anzahl der Hausbesuche, sondern vor allem die Beratungszeit wesentlich.

Die Entwicklung wird regelmäßig betrachtet und eventuell erforderliche Entwicklungen und entsprechende Maßnahmen werden abgeleitet.

Die Anzahl der Hausbesuche konnte vom Jahr 2012 auf das Jahr 2014 um 19 % gesteigert werden.

Monitoring:

Im Monitoring-Team des Beratungszentrums Pflege und Betreuung sind fünf Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter ausschließlich für Qualitätskontrolle bzw. Monitoring im Rahmen des Case Managements tätig.

Der Schwerpunkt dieser Gruppe liegt auf geplanten Themen z.B. Monitoring von Kundinnen bzw. Kunden des Krankenanstaltenverbundes unter 60 Jahren.

Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der dezentralen Standorte führen darüber hinaus weiterhin anlassbezogene Monitoringhausbesuche bei Kundinnen bzw. Kunden durch, z.B. bei Organisationswechsel oder bei Beschwerden.

**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 der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der bereits im Herbst 2014 vorgelegene Monatsbericht wird auf Basis der Empfehlungen des Stadtrechnungshofes Wien und des im Rahmen des Projektes "*Weiterentwicklung des Berichtswesens*" vereinbarten Katalogs laufend um neue und überarbeitete steuerungsrelevante Kennzahlen erweitert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2015