



S t R H
Wien

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

StRH II - 40/17

Maßnahmenbekanntgabe zu

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung von Übersetzungsleistungen

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	3
Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1	5
Empfehlung Nr. 2	6
Empfehlung Nr. 3	7
Empfehlung Nr. 4	7
Empfehlung Nr. 5	8

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
GED	Generaldirektion
KAV, Krankenanstaltenverbund....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Nr.	Nummer
s.a.	siehe auch
WLAN	Wireless Local Area Network

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übersetzungsleistungen im Krankenanstaltenverbund einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. Jänner 2019 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Jänner 2019, Ausschusszahl 8/19 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Übersetzungsleistungen in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund im Betrachtungszeitraum der Jahre 2014 bis 2017 einer Prüfung.

Im Zuge der Einschau zeigte sich, dass mündliche Übersetzungen auf unterschiedliche Arten erledigt wurden. Neben Vertrauenspersonen der Patientinnen bzw. Patienten kamen überwiegend Mitarbeitende der Krankenanstalten sowie extern beauftragte Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher zum Einsatz. In den schriftlichen Vorgaben zu dieser Thematik und in der Abwicklung externer Dolmetschleistungen erkannte der Stadtrechnungshof Wien Verbesserungspotenziale.

Darüber hinaus waren seit dem Jahr 2013 in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zwei Pilotprojekte zum Einsatz von Videodolmetsch und eines zum Einsatz von Telefondolmetsch erfolgt. Die beabsichtigte Einführung von Video- bzw. Telefondolmetsch war bis zum Zeitpunkt der Einschau noch nicht unternehmensweit umgesetzt. Anlass zur Kritik gab die wenig nachvollziehbare Entscheidungsfindung der Generaldirektion sowie die Dauer bis zur Einführung technisch unterstützter Dolmetschsysteme in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund.

Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 5 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	5	100,0
In Umsetzung	-	-
Geplant	-	-
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

Von der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes sollte eine unternehmensweit möglichst einheitliche Festlegung hinsichtlich des Einsatzes von Video- bzw. Telefondolmetsch getroffen werden, von der nur in begründeten Ausnahmefällen abzuweichen wäre.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Jänner 2017 traf der Vorstand primär auf Basis der vorgelegten Pilotierungen und Kostendarstellungen die Entscheidung an den Abteilungen Zentrale Notaufnahme, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie Unfallchirurgie, den Dolmetschbedarf KAV-weit über den Modus Telefondolmetsch zu realisieren. Im September 2017 erweiterte der Vorstand die Entscheidung, dass der Modus Videodolmetsch an den Erwachsenenpsychiatrien realisiert werden möge.

Aufgrund von Problemen bei der Umsetzung der Vorstandsentscheidung von Telefondolmetsch an ausgewählten Abteilungen des Krankenanstaltenverbundes beschloss der Vorstand am 17. Oktober 2018 einstimmig, dass an den Abteilungen Zentrale Notaufnahme, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendpsychiatrie und Unfallchirurgie ebenfalls Videodolmetsch ausgerollt wird (Produktivsetzung Ende des Jahres 2018 bzw. Anfang des Jahres 2019). An den Erwachsenenpsychiatrien wurde Videodolmetsch bereits realisiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Videodolmetschsystem wurde an den Abteilungen Zentrale Notaufnahme, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Unfallchirurgie und Psychiatrie bereits ausgerollt und ist in der Dienstanweisung vom 16. Juli 2019, GED-DA/29/19/R "*Übersetzungsleistungen im Rahmen des Behandlungsvertrages*" geregelt. In dieser wurde auch die Erstinstallierung bei Bedarf eines Videodolmetschsystems in anderen Bereichen abgebildet und auf den Einsatz von Notebooks mit WLAN hingewiesen.

Empfehlung Nr. 2

Die Umsetzbarkeit der konsularischen Unterstützung wäre zu evaluieren und gegebenenfalls diese Möglichkeit aus dem Erlass "*Übersetzungsleistungen im Krankenhaus*" zu streichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aufgrund des sehr engen Zeitfensters war eine qualitätsvolle Evaluierung nicht möglich. Im Zuge der Überarbeitung des Erlasses "*Übersetzungsleistungen im Krankenhaus*" wird dieser Aspekt jedenfalls mitberücksichtigt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die konsularische Unterstützung war in der Vergangenheit nur in den seltensten Fällen zielführend und wurde deshalb in der neuen Dienstanweisung nicht mehr berücksichtigt. Im Übrigen bietet das Videodolmetschsystem bereits eine Vielzahl an Sprachen an. Das Angebot wird laufend erweitert.

Empfehlung Nr. 3

Um Risiken zu vermeiden und eine einheitliche Vorgehensweise sicherzustellen, wären in dem Erlass "Übersetzungsleistungen im Krankenhaus" entsprechende unternehmensweite Vorgaben für die Abwicklung externer Dolmetschleistungen aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der genannte Erlass wird überarbeitet, wobei auch unternehmensweite Vorgaben für die Abwicklung externer Dolmetschleistungen aufgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der genannte Erlass wurde überarbeitet und ist als Dienstanweisung mit 16. Juli 2019 in Kraft getreten.

Empfehlung Nr. 4

Auf den Rechnungen der externen Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher sollte in allen Fällen die Bestätigung der erbrachten Dolmetschleistung, jedenfalls durch die jeweilige medizinische Fachabteilung, erfolgen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Krankenanstaltenverbund wird den Erlass "Übersetzungsleistungen im Krankenhaus" überarbeiten. In diese Überarbeitung wird die Regelung, dass von der jeweiligen medizinischen Fachabteilung die Leistungen bestätigt werden müssen, eingearbeitet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Regelung, dass von der jeweiligen medizinischen Fachabteilung die Leistungen bestätigt werden müssen, wurde in der neuen Dienstanweisung geregelt und bekanntgemacht.

Empfehlung Nr. 5

Im Erlass "Übersetzungsleistungen im Krankenhaus" wären die Rahmenbedingungen für die Nutzung von Video- bzw. Telefondolmetsch festzulegen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bei Verständigungsschwierigkeiten mit fremdsprachigen Patientinnen bzw. Patienten ohne ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache kommt zunächst die Aufklärung in einer Zweitsprache in Betracht, die sowohl die behandelnde Ärztin bzw. der behandelnde Arzt als auch die Patientin bzw. der Patient beherrschen. Andernfalls wird das Videodolmetschsystem (im Einzelfall auch Telefondolmetsch) eingesetzt (s.a. Empfehlung Nr. 1).

Erst nach Ausrollung des Videodolmetschsystems durch die Magistratsabteilung 01 (weitestgehend bis Ende des Jahres 2018 umgesetzt) können die weiteren Rahmenbedingungen für den gesamten Krankenanstaltenverbund festgelegt werden.

Der genannte Erlass des Vorstandsbereiches Recht wird anschließend mit Unterstützung des Vorstandsbereiches Health Care Management aktualisiert werden, sodass die neu festzulegenden Rahmenbedingungen für die Nutzung von Video- bzw. Telefondolmetsch aufgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dienstanweisung vom 16. Juli 2019, GED-DA/29/19/R "*Übersetzungsleistungen im Rahmen des Behandlungsvertrages*" wurde im Krankenanstaltenverbund aktualisiert und veröffentlicht. Es wurden die vorgeschlagenen Empfehlungen eingearbeitet. Es wurde aufgrund der besseren Kommunikationsmöglichkeiten der Videodolmetsch präferiert.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Dezember 2019