

KA - K-13/09

MA 70, Prüfung der Qualitätssicherung,  
Personalsituation, Betriebsorganisation,  
technischen und infrastrukturellen Ausstattung,  
Finanzentwicklung und Tarifgestaltung  
Ersuchen gem. § 73 Abs. 6a WStV  
vom 21. Dezember 2009

Ausschusszahl 68/11, Sitzung des Kontrollausschusses vom 29. März 2011

Äußerung der Magistratsabteilung 70 gem. § 5 Abs. 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 1, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Zu Pkt. 4.4:

Selbstverständlich ist die Magistratsabteilung 70 unabhängig von der Verordnung gem. § 13 WRKG permanent in Gesprächen mit den "Vier für Wien" um z.B. die Aus-, Fort- und Weiterbildungsinhalte im Sanitätsdienst zu akkordieren. Darüber hinaus wurden auch die sogenannten Arzneimittellisten angeglichen und in Kraft gesetzt, sodass eine wienweit einheitliche Verabreichung von Medikamenten durch das Sanitätspersonal gewährleistet wird.

Die in regelmäßigen Abständen stattfindenden Überprüfungen durch die Magistratsabteilungen 40 und 15 gewährleisten, dass alle im Auftrag der Stadt Wien eingesetzten Rettungsmittel den einschlägigen Vorschriften und Normen, insbesondere der ÖNORM EN 1789, entsprechen.

Die Auflösung der bisher gültigen Vertragswerke bzw. der Ersatz dieser durch neue Verträge könnte u.U. finanziell nachteilige Folgen für die Stadt Wien haben. Die Magistratsabteilung 70 beabsichtigt daher, zur Hintanhaltung einer finanziellen Mehrbelastung, die bestehenden Verträge nicht durch neue zu ersetzen, sondern diese durch Nebenabreden und/oder Annexe, die insbesondere auf einheitliche Qualitätsstandards abzielen, zu ergänzen.

Zu Pkt. 5.6.1:

Der AMPDS-Abfragekatalog wurde in deutscher und englischer Sprache ausgeführt. Die Disponenten verständigen sich, bei schlechten Deutschkenntnissen der Anruferin bzw. des Anrufers, in englischer Sprache. Das Einschulen von Disponentinnen bzw. Disponenten, welche mehrere Sprachen beherrschen, wird forciert.

In der Rettungsleitstelle wird zurzeit ein Qualitätszirkel etabliert, welcher aus Disponenten, Leitenden Protokollführern und Hauptinspektionsdisponenten besteht. Den Vorsitz über diesen Zirkel hat der neu etablierte, interimistische Leitstellenleiter.

Ein Qualitätsmanagementdisponent prüft stichprobenartig die Qualität der Telefonate und gibt Feedback an die Disponenten sowie an den interimistischen Leitstellenleiter. Ergänzend bearbeitet dieser die eintreffenden Feedbackbögen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aus dem Fahrdienst.

Des Weiteren wurde eine Kooperation mit einer Fachhochschule abgeschlossen, um regelmäßig Studentinnen bzw. Studenten, im Rahmen einer in der Fachhochschule stattfindenden Vorlesung "Prozess- und Projektarbeit", zu statistischen Auswertungen heranzuziehen. Diese Studentinnen bzw. Studenten unterstützen im Rahmen ihrer "Projektarbeit" die Evaluierung der Ausrückeordnung.

Zu Pkt. 5.6.2:

Das Ein- und Ausloggen der Disponenten wurde einerseits durch Adaptierung der Informationstechnik bereits auf maximal eine Minute reduziert, andererseits wird das gestaffelte Ein- und Ausloggen durch die Mitarbeiter forciert.

Weiters wurde darauf Rücksicht genommen, die Disponentenplätze kontinuierlich besetzt zu halten. Es erfolgt daher eine Nachbesetzung von im Krankenstand befindlichen Disponenten.

Zurzeit erfolgt innerhalb der Disponenten eine Dienstplanänderung, sodass in Spitzenzeiten die Wartezeiten der Notrufannahme minimiert werden.

Betreffend der Optimierung der Anrufannahmewartezeiten wurde eine SOP erstellt, in welcher der Leitende Protokollführer (Inspektionsdisponent) die ständige Überwachung der Anruferinnenzahl bzw. Anruferzahl innehat und gegebenenfalls Gegensteuerungsmaßnahmen einleitet.

Die Empfehlung des Kontrollamtes hinsichtlich des Wortlautes "Wiener Rettung ..." auf dem Tonband wurde mit der Errichterfirma der Leitstelle abgestimmt und wird umgesetzt.

Zu Pkt. 5.6.3:

Das Projekt "LENAR" wurde durch den Lenkungsausschuss mit einer entsprechenden Mängelrüge abgeschlossen. Die bestehende Mängelliste ist seitens der Errichterfirma abzarbeiten. Selbstverständlich wird auf rasche Herstellung der Mängelfreiheit bestanden.

Zur Realisierung des ausständigen Statistikservers hat der Lenkungsausschuss den Einbehalt entsprechender finanzieller Mittel beschlossen. Die Realisierung des Statistikservers wurde in ein eigenes Projekt ausgelagert und wird in Kürze starten.

Zu Pkt. 6.3.1:

Die diesbezüglichen Überlegungen der Magistratsabteilung 70 haben dazu geführt, dass derzeit Gespräche sowohl geschäftsgruppenintern als auch mit der Magistratsabteilung 6 hinsichtlich verschiedener Leasingmodelle laufen. Auch die Bundesbeschaffung GmbH wurde bereits hinsichtlich bestehender Leasingmodelle beim Bund kontaktiert.

Die Magistratsabteilung 70 verspricht sich von der Umsetzung eines Leasingmodells einerseits den Abbau von Investitionsspitzen und andererseits auch einen häufigeren Fahrzeugwechsel, sodass es erst gar nicht zu umfassenden Sanierungen von Fahrzeugen mit hoher absolvierter Laufleistung kommt.

Die optimale Nutzung der Ressourcen der Werkstätte ist Teil dieser Überlegungen.

Zu Pkt. 6.3.2:

In Bezug auf die Evaluierung der Ausrückeordnung wird auf die zu Pkt. 5.6.1 angeführten Maßnahmen verwiesen.

Darüber hinaus wurde seitens des cheförztliden Dienstes eine Projektgruppe etabliert, welche als Zielvorgabe die umfassende und nachhaltige Adaptierung bzw. Optimierung der dem AMPDS nachgeschalteten Ausrückeordnung - unter Berucksichtigung der Evaluierung verschiedener Systeme (NEF-System, NAW-System) - anstrebt.

Im Zuge der Überlegungen flieft sowohl die Tatsache des zwischenzeitlich wesentlich h6heren Ausbildungsstandes des Sanit6tspersonals als auch die immer rascher fortschreitende wissenschaftliche Entwicklung im pr6klinischen Notfallwesen nebst dem zunehmenden Erfordernis einer not6rztlichen Spezialisierung auf hochkomplexe Krankheitsbilder mit ein.

Zu Pkt. 7.3.1:

Hinsichtlich der Zeitspanne zwischen der Alarmierung durch die Rettungsleitstelle und dem Ausfahren des dementsprechenden Rettungsmittels kann mitgeteilt werden, dass eine Direktalarmierung der Rettungsmannschaft seitens der Rettungsleitstelle, als ZusatzmaBnahme, angedacht ist.

Zu den Pkten. 7.3.5 und 8.6.2:

Es wurden f6r den gesamten Fahrdienst, die Rettungsleitstelle und die Rettungsakademie SOP entwickelt, welche sich zurzeit in der Endphase der grafischen Aufbereitung befinden. Anschließend werden die SOP allen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern aus dem Fahrdienst, einerseits via Intranet, andererseits via "Toughbook" (elektronisches Dokumentationstool am Fahrzeug) zug6nglich gemacht.

Zu Pkt. 8.6.1:

Es wird bereits grunds6tzlich, ohne Vornahme von Telefonaten zwischen den Bediensteten der Magistratsabteilung 70 und dem KAV-Journaldienst die Bettenverwaltung durchgef6hrt. Vereinzelt werden jedoch noch Telefonate gef6hrt, speziell dann, wenn

Spezialanfragen gestellt werden (z.B. Intensivbetten auf der Intensivstation für Schwerebrandverletzte).

Hinsichtlich der Kontingentregelungen ist die Magistratsabteilung 70 in Gesprächen mit dem KAV.

Zu Pkt. 9.12.2:

Seitens der Rettungsdienstleitung wird an einem Bereichskoordinationskonzept gearbeitet, welches sich bereits in der Finalisierungsphase befindet. Durch dieses Konzept wird der Bedarf regionenweise dargestellt. Unterstützend kommt das bereits etablierte Rettungscontrolling zum Einsatz, welches die jeweiligen Kennzahlen strukturiert widerspiegelt.

Zu Pkt. 9.12.5:

Die Umstellung vom 24-stündigen Wechseldienst auf einen 12,5-stündigen Tag-/Nachtdienst erfolgt schrittweise. Ein Konzept zum Umstellungsverlauf wurde erarbeitet. Derzeit ist neben der Rettungsstation Atzgersdorf die Rettungsstation Simmering umgestellt. Des Weiteren ist angedacht, eine dritte Rettungsstation bereits im Jahr 2012 umzustellen. Die weiteren Rettungsstationen werden folgen. Hier ist vermehrt darauf hinzuweisen, dass aufgrund der schrittweisen Umstellung wichtige, für weitere Umstellungen hilfreiche Erfahrungen gemacht wurden.

In Bezug auf die Umstellung der Besetzung von drei Sanitäterinnen bzw. Sanitätern auf zwei Sanitäterinnen bzw. Sanitäter wird derzeit ein eigenes Konzept mit mehreren Lösungsvorschlägen vorbereitet.

Zu Pkt. 9.12.6:

Die Magistratsabteilung 70 sucht weiterhin mithilfe des KAV Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeiter. Allerdings fehlen entsprechende Dienstposten und es müssten dafür Dienstposten für Rettungshelferinnen bzw. Rettungshelfer umgewandelt werden. Dies hätte jedoch den Nachteil, dass Hausarbeiterinnen bzw. Hausarbeiter nicht als Reserve für Rettungseinsätze herangezogen werden könnten.

Entsprechende Alternativen, wie z.B. die Verwendung von Zivildienern für Überstellungsfahrten sind zurzeit in Erprobung (s. Pkt. 9.12.7).

Zu Pkt. 9.12.7:

Die Magistratsabteilung 70 hat bedauerlicherweise in den letzten Monaten die Erfahrung machen müssen, dass immer weniger Zivildienstleistende für eine Tätigkeit im Rettungsdienst geeignet sind, da sich das Berufsbild der Sanitäterin bzw. des Sanitäters gewandelt hat und immer höhere Anforderungen an die Auszubildenden gestellt werden.

Dies ist insofern problematisch, als seitens der Magistratsabteilung 70 eine Aufstockung der Zivildienstplätze Hand in Hand mit der Reduzierung der Mannschaftsstärke auf den Fahrzeugen gehen sollte. Derzeit läuft ein Turnus, bei welchem außerordentlich viele Zivildienstleistende nicht im Einsatzbetrieb verwendet werden können. Die Magistratsabteilung 70 wird diesbezüglich den nächsten Zuweisungstermin abwarten und danach entscheiden, inwieweit die derzeitige Praxis beibehalten oder adaptiert werden soll.

Die nicht für den Einsatzbetrieb geeigneten Zivildienner werden momentan zu Reinigungsarbeiten und zur Entlastung der Werkstätte mit Überstellungsfahrten beschäftigt. Allerdings ist für die Überstellung von Fahrzeugen der Besitz eines entsprechenden Führerscheines (Gruppe C) Voraussetzung, was nicht bei allen Zivildienstleistenden gegeben ist.

Zu Pkt. 9.12.9:

Es wird an einem Konzept zur Dienstformumstellung gearbeitet, welches die Präsenzen des unterschiedlichen Personals evaluiert und anschließend adaptiert darstellt. Die Dienstformumstellung soll mit dem neuen Gehaltsschema für den Einsatzbetrieb gemeinsam eingeführt werden.

Zu Pkt. 9.12.10:

Aufgrund der schrittweisen Ausrollung in den 12,5-stündigen Tag-/Nachtdienst werden auch hier die "Rufbereitschaftsdienste" weiter ausgerollt werden. Es wurde bereits eine zweite Rettungsstation in diese Dienstform umgestellt.

Zu Pkt. 9.12.11:

Im Zusammenhang mit dem Bereichskordinationskonzept wird auch eine Feinsystemisierung sämtlicher Dienstposten derart erfolgen, dass die Dienstposten samt Bewertungen und Arbeitszeitverpflichtungen den einzelnen Regionen zugeordnet werden.

Zu Pkt. 11.6.1:

Hinsichtlich der Empfehlung des Kontrollamtes, künftig nach Bedienstetengruppen und Organisationseinheiten differenzierte Auswertungen vorzunehmen, um die Krankenstände beeinflussenden Faktoren zu identifizieren, kann mitgeteilt werden, dass ein interdisziplinäres-operatives Rettungscontrolling implementiert wurde, welches eine exakte und vor allem differenzierte Auswertung ermöglicht.

Zu Pkt. 15.3:

Hinsichtlich des Ärztekamerdienstes, welcher derzeit wochentags von 19.00 Uhr bis 7.00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen ganztägig Einsätze im Rahmen der "HausärztInnentätigkeit" durchführt, laufen mit der Ärztekammer bereits seit geraumer Zeit intensive Gespräche betreffend Systemoptimierung bzw. Zusammenlegung von Ressourcen.

Die Magistratsabteilung 70 ist bestrebt, die Zahl der Fehleinsätze mit allen zu Gebote stehenden Mitteln zu reduzieren. Dementsprechend wird die Empfehlung des Kontrollamtes weitgehend umgesetzt. Allerdings steht der Magistratsabteilung 70 die Möglichkeit der Verrechnung des Selbstzahlerinnentarifs bzw. des Selbstzahlertarifs in diesen Fällen nicht offen, da § 32 Abs. 1 Z 12 WRKG eine Strafbestimmung (Verwaltungsübertretung) für jene Personen vorsieht, die vorsätzlich den vergeblichen Einsatz eines Rettungs- oder Krankentransportdienstes veranlassen. Diese Personen sind nach § 32 Abs. 3 WRKG zu bestrafen.

Äußerung der Magistratsabteilung 40 gem. § 5 Abs. 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 1, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Die Magistratsabteilung 40 hat einen mit der Magistratsabteilung 70 abgestimmten Entwurf einer Verordnung zum WRKG ausgearbeitet.

Einzelne Regelungen bedürfen noch der Abstimmung mit den betroffenen Wiener Rettungsorganisationen. Die Koordinierungsgespräche, welche von der Magistratsabteilung 70 geführt werden, sind derzeit noch nicht vollständig abgeschlossen.

Nach Abschluss dieser Gespräche wird die Verordnung raschest möglich in Kraft gesetzt werden.



## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AMPDS.....	Advanced Medical Priority Dispatch System
KAV .....	Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund"
NAW .....	Notarztwagen
NEF .....	Notarzteinsatzfahrzeug
ÖNORM EN.....	Europäische Norm im Status einer Österreichischen Norm
SOP .....	Standard Operating Procedures
WRKG .....	Wiener Rettungs- und Krankentransportgesetz
WStV .....	Wiener Stadtverfassung

Magistratsabteilung 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen

Magistratsabteilung 15 - Gesundheitsdienst der Stadt Wien

Magistratsabteilung 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht

Magistratsabteilung 70 - Rettungs- und Krankenförderungsdienst der Stadt Wien