



## 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)

StRH II - 30/19

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung des Vorstandsbereiches

Kommunikation

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Vorstandsbereich Kommunikation der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund einer Prüfung. Diese hatte die Erhebung der Organisationsstruktur, der Personalausstattung und der kommunikationsbezogenen Aufwendungen sowie das Erkennen allfälliger Verbesserungspotenziale zum Ziel.*

*Dabei zeigte sich, dass im Betrachtungszeitraum der Jahre 2016 bis 2019 mehrere Organisationsentwicklungsprojekte zur Verbesserung der Unternehmenskommunikation durchgeführt wurden, die zu organisatorischen und personellen Änderungen führten. Dieser Prozess war am Ende der Prüfung noch nicht abgeschlossen.*

*Kommunikationsaufgaben wurden vielfach auch von nachgeordneten Dienststellen der Unternehmung in unterschiedlichem Ausmaß wahrgenommen, wobei eine schriftliche Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit dem Vorstandsbereich fehlte. Daher empfahl der Stadtrechnungshof Wien, diesbezügliche Festlegungen vorzunehmen und danach den entsprechenden Personalbedarf zu ermitteln.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Vorstandsbereich Kommunikation der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien .....	8
1.1 Prüfungsgegenstand .....	8
1.2 Prüfungszeitraum .....	8
1.3 Prüfungshandlungen .....	8
1.4 Prüfungsbefugnis .....	9
1.5 Vorberichte .....	9
2. Allgemeines .....	9
3. Grundlagen.....	10
3.1 Beschluss des Gemeinderates zum Kommunikationsdesign der Stadt Wien.....	10
3.2 Erlässe der Magistratsdirektion der Stadt Wien .....	10
3.3 Geschäftseinteilung für die Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund ...	12
3.4 Vorschläge des Aufsichtsgremiums zur Kommunikation .....	12
4. Organisationsprojekte .....	14
4.1 Analyseprojekt Kommunikation 2030.....	14
4.2 Projekt "Weiterentwicklung des Vorstandsbereiches Kommunikation" .....	14
4.3 Projekt "Neuaufstellung Kommunikation" .....	15
5. Organisation der Kommunikation in der Unternehmung.....	15
5.1 Organisationshandbuch 2018 .....	16
5.2 Organisation zum Zeitpunkt der Prüfung .....	19
5.3 Feststellungen zur Organisation des Vorstandsbereiches Kommunikation.....	22
5.4 Feststellungen zu den der Generaldirektion nachgeordneten Dienststellen .....	23

6. Personal.....	24
6.1 Vorstandsbereich Kommunikation .....	24
6.2 Nachgeordnete Dienststellen.....	25
7. Aufwendungen .....	26
7.1 Vorstandsbereich Kommunikation .....	26
7.2 Nachgeordnete Dienststellen.....	30
8. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	30

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm des Vorstandsbereiches Kommunikation.....	16
Abbildung 2: Organigramm der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund .....	20
Tabelle 1: Personalausstattung des Vorstandsbereiches Kommunikation .....	24
Tabelle 2: Aufwendungen des Vorstandsbereiches Kommunikation .....	26

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
Allgemeines Krankenhaus .....	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizini- scher Universitätscampus
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
CD .....	compact disc
Donauspital.....	Sozialmedizinisches Zentrum Ost - Donauspital
E-Mail .....	Elektronische Post
etc. ....	et cetera
EUR.....	Euro

exkl.....	exclusive
Gesundheitsverbund .....	Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund
GG.....	Geschäftsgruppe
GJS.....	Gemeinderatsausschuss für Bildung, Jugend, Information und Jugend
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
IMT.....	Information Management Technology
KAV, Krankenanstaltenverbund...	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
KH Nord, Krankenhaus Nord .....	Krankenhaus Nord - Klinik Floridsdorf
MA .....	Magistratsabteilung
MDK .....	Magistratsdirektion - Gruppe Koordination
Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
PE .....	Personalentwicklung
PR.....	Public Relations
Pr.Z. ....	Präsidialzahl
QM.....	Qualitätsmanagement
rd.....	rund
s. ....	siehe
SSCE .....	Shared Service Center Einkauf
StRH.....	Stadtrechnungshof
SWR .....	Serviceeinheit Wäsche und Reinigung
Teilunternehmung Geriatrie- zentren und Pflegewohnhäuser ...	Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflege- wohnhäuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Betreuung
u.a. ....	unter anderem
USt .....	Umsatzsteuer
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
z.B. ....	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

## GLOSSAR

### Brand Management

Aufbau und Weiterentwicklung einer Marke sowie Sicherstellung der richtigen Anwendung des (Corporate) Designs.

### Channel Management

Aktivitäten zur Organisation verschiedener Kommunikationskanäle, um Adressatinnen bzw. Adressaten einen breit gefächerten Zugang zu Informationen bzw. Botschaften zu ermöglichen.

### Content Management

Systematische Aufbereitung von Informationen bzw. Inhalten.

### Corporate Design

Gesamtes und einheitliches visuelles Erscheinungsbild eines Unternehmens.

### Event Management

Zielgerichtete und systematische Planung, Organisation und Steuerung von Veranstaltungen.

### Medientechnik

Entwurf und Produktion audiovisueller und digitaler Medien.

### Multimedia

Anwendung und Zusammenwirken von verschiedenen, meist digitalen Medien.

### Publishing Produkte

Erzeugnisse des Verlagswesens.

### Teildienststelle

Dienstliche Einrichtung einer Dienststelle, die eine räumliche, verwaltungsmäßige oder betriebstechnische Einheit darstellt (Unterabteilung).

### Twitter

Kommunikationsplattform zur Verbreitung von kurzen Textnachrichten im Internet.

### Vorstand des Gesundheitsverbundes

Der Vorstand ist für die Leitung des Gesundheitsverbundes verantwortlich, jedoch kein Organ im Sinn des Statuts für die Unternehmung. Er besteht aus der Generaldirektorin bzw. dem Generaldirektor, deren bzw. dessen Stellvertretung sowie einem weiteren Mitglied.

### Youtube

Videoportal zum Betrachten, Bewerten, Kommentieren und Hochladen von Video-clips.

### Youtube-Kanal

Individueller Bereich einer Youtube Benutzerin bzw. eines Youtube Benutzers.

Die Unternehmung gemäß § 71 der Wiener Stadtverfassung "Wiener Krankenanstaltenverbund" wurde im Juni 2020 in "Wiener Gesundheitsverbund" umbenannt.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Gesundheit und Soziales des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt.

Die Prüfung bezog sich auf die Kommunikation im Gesundheitsverbund und umfasste neben dem diesbezüglichen Vorstandsbereich auch die von nachgeordneten Dienststellen (Teildienststellen), wie z.B. Spitälern und Pflegewohnhäusern wahrgenommenen Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit. Der Schwerpunkt der Einschau lag auf der Organisation der Kommunikation bzw. Öffentlichkeitsarbeit in der Unternehmung, der Personalausstattung in den entsprechenden Organisationseinheiten sowie der Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerfüllung. Vergaberechtliche Fragen wurden nicht behandelt.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im vierten Quartal des Jahres 2019 sowie im ersten Quartal des Jahres 2020. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der ersten Oktoberwoche 2019 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 23. Juni 2020 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2016 bis 2019.

#### **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Berechnungen und Interviews im Vorstandsbereich Kommunikation sowie in nachgeordneten Organisationseinheiten des Gesundheitsverbundes, wie z.B. in Spitälern oder Pflegewohnhäusern.



Darüber hinaus wurden Gespräche in der Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport sowie in der Magistratsabteilung 53 geführt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

#### **1.4 Prüfungsbefugnis**

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

#### **1.5 Vorberichte**

Der Stadtrechnungshof Wien behandelte Aspekte des gegenständlichen Themas bereits in seinen Berichten:

- MA 40, Prüfung der Öffentlichkeitsarbeit, StRH II - 32/16 und
- MA 53, Prüfung des Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Magazins Stadt Wien intern, StRH I - 6/19.

### **2. Allgemeines**

Einleitend war anzumerken, dass die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien zu einem Zeitpunkt stattfand, der von einem grundlegenden Restrukturierungsprozess insgesamt im Gesundheitsverbund und im Besonderen im Bereich der Kommunikation der Unternehmung gekennzeichnet war. Infolgedessen waren im Betrachtungszeitraum auch weitreichende personelle Veränderungen insbesondere in der Leitungsebene des Vorstandsbereiches Kommunikation zu verzeichnen.

Dies führte u.a. dazu, dass Auskünfte über einige im Verlauf des Prüfungszeitraumes getroffene Entscheidungen zur Organisation oder Strategie von den zum Zeitpunkt der Einschau verantwortlichen Personen z.T. nicht in vollem Umfang erteilt werden konnten.

Im Zuge der Prüfung zeigte sich weiters, dass Kommunikationsaufgaben des Krankenanstaltenverbundes auch durch Mitarbeitende in den Krankenanstalten, Pflege-

wohnhäusern und weiteren sogenannten Teildienststellen wahrgenommen wurden, die im Intranet als Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter bezeichnet waren. Diese wurden daher ebenfalls in die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien einbezogen.

### **3. Grundlagen**

#### **3.1 Beschluss des Gemeinderates zum Kommunikationsdesign der Stadt Wien**

Auf Antrag der Magistratsabteilung 53 beschloss der Wiener Gemeinderat am 29. Juni 2000 unter der Pr.Z. 171/00-GJS die integrative Öffentlichkeitsarbeit "Kommunikationsdesign der Stadt Wien".

Gemäß dem Motivenbericht zum gegenständlichen Antrag war eine klare Aufgabenteilung zwischen den einzelnen Geschäftsbereichen und der Magistratsabteilung 53 vorgesehen. Die Definition von Kommunikations- und Marketingzielen sollte ausschließlich von den Fachabteilungen vorgenommen und die Schaffung der erforderlichen Follow Up-Mechanismen, wie z.B. Flugblätter, Broschüren oder Events wahrgenommen werden. Die Bewerbung der gesteckten Ziele durch die Auswahl geeigneter Kommunikationsmechanismen und die Etablierung einer einheitlichen Kommunikationslinie sollten der Magistratsabteilung 53 obliegen.

#### **3.2 Erlässe der Magistratsdirektion der Stadt Wien**

3.2.1 Mit dem Erlass vom 11. Mai 2015, MDK-334554-2/15, "1. Gestaltung von Schriftstücken; 2. Verwendung von Dienststellensymbolen" wurden Festlegungen hinsichtlich der im Titel des Erlasses genannten Inhalte getroffen, um einen möglichst einheitlichen Außenauftritt der Stadt Wien zu gewährleisten.

Schriftliche Erledigungen an Stellen außerhalb der Stadtverwaltung waren entsprechend einem von der Magistratsabteilung 53 ausgearbeiteten Muster zu gestalten, wobei auch ein genehmigtes Logo an die Stelle des vorgesehenen Wappens der Stadt Wien treten konnte.

Dienststellensymbole (Logos) durften nur mit Genehmigung der Magistratsabteilung 53 verwendet werden, ebenso wurde auf die Richtlinien des Corporate Design Handbuches der Stadt Wien hingewiesen.

3.2.2 Mit 1. Februar 2019 trat der Erlass der Magistratsdirektion der Stadt Wien, MDK-28990-1/19, "*Öffentlichkeitsarbeit, Corporate Design und digitale Kommunikation*" in Kraft, gleichzeitig wurde der im Punkt 3.2.1 dargestellte Erlass aufgehoben.

Hinsichtlich der integrativen Öffentlichkeitsarbeit war festgelegt, dass die Koordination und Steuerung der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien der Magistratsabteilung 53 oblag und diese Abteilung folgende Aufgaben wahrzunehmen hatte:

- Das Führen einer wiedererkennbaren und nachhaltigen Stadtmarke,
- die Erarbeitung der zentralen Botschaften der Stadt Wien und die Betreuung von deren Umsetzung,
- die Genehmigung bzw. Beauftragung von (Dienst-)Leistungen und Lieferleistungen im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit nach erfolgter Prüfung auf Zweckmäßigkeit,
- die zielgruppen- und mediengerechte Aufbereitung sämtlicher Informationen der Stadt Wien (Print und Digital),
- die Erarbeitung von verpflichtenden Vorgaben für und die Durchführung von Befragungen "interner und externer KundInnen" sowie die inhaltliche und methodische Freigabe von Befragungen sonstiger externer Zielgruppen.

Die städtischen Dienststellen waren im Weg der von ihnen benannten Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter für die nachstehenden Aufgaben zuständig:

- Die Unterstützung der Magistratsabteilung 53 mit den jeweiligen fachlichen Informationen (Zurverfügungstellung des Quellmaterials),
- die fachliche Freigabe vor Publizierung der Informationen,

- die Bearbeitung von "Medien- und BürgerInnen-Anfragen" in Abstimmung mit den in den einzelnen Geschäftsgruppen tätigen Mediensprecherinnen bzw. Mediensprechern und
- die Planung und Durchführung von "BürgerInnen-Informationsveranstaltungen".

Die grafische Gestaltung und die visuelle Kommunikation im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit hatte den Richtlinien des Corporate Design-Handbuches der Stadt Wien zu entsprechen. Dies betraf z.B. Geschäftsdrucksorten, Logoplatzierungen, Broschüren, Plakate, Flugblätter, Websites, Apps oder Social Media-Kanäle.

Die "benutzerInnenorientierte" Weiterentwicklung des Digitalangebotes der Stadt Wien oblag in technischer Hinsicht der Magistratsabteilung 01 und in inhaltlich-konzeptiver bzw. redaktioneller Hinsicht der Magistratsabteilung 53.

### **3.3 Geschäftseinteilung für die Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund**

Mit der Geschäftsordnung vom 1. Juni 2015 wurde der Vorstandsbereich Kommunikation eingerichtet.

Laut der im Prüfungszeitraum geltenden Geschäftseinteilung für den Krankenanstaltenverbund war das Ziel dieser Organisationseinheit die Unterstützung des Vorstandes bei der Entwicklung und Umsetzung der internen und externen Kommunikationsstrategie der Unternehmung. Die diesem Vorstandsbereich zukommenden Aufgaben umfassten allgemeine Kommunikationsaufgaben, strategische Kommunikation und Sonderaufgaben, Medien- und Pressearbeit, Interne Kommunikation, Multimedia und Corporate Design, Onlineagenden, Marketing sowie Veranstaltungsmanagement. Diesen Hauptaufgaben waren auch detaillierte Tätigkeiten zugeordnet.

### **3.4 Vorschläge des Aufsichtsgremiums zur Kommunikation**

Gemäß dem Statut für die Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" konnte sich die amtsführende Stadträtin bzw. der amtsführende Stadtrat eines Aufsichtsgremiums bedienen. Dieses unterstützte sie bzw. ihn in ihrem bzw. seinem Auftrag bei der Überwachung der Geschäfts- und Betriebsführung sowie bei der Steuerung

der Unternehmung. Dieses Gremium war in grundlegenden Angelegenheiten zu befassen, wie etwa zu den strategischen Zielen des Krankenanstaltenverbundes und hatte darüber Vorschläge zu erstatten.

Das angeführte Aufsichtsgremium betrachtete die Kommunikation des Krankenanstaltenverbundes angesichts der heterogenen Ausgangslage und einem großen Anteil kritischer Themen im Gesundheitswesen als herausfordernd. Im Jahr 2017 entwickelte es hierzu Vorschläge betreffend das Management der Innen- und Außenbeziehungen mit folgenden Zielsetzungen:

- Verstärkung bzw. Verbesserung der internen Kommunikation durch gezielten Einsatz der jeweils richtigen Kommunikationskanäle,
- Verbesserung des Images des Krankenanstaltenverbundes nach außen,
- Personalisierung des Krankenanstaltenverbundes durch Medienauftritte von Expertinnen bzw. Experten der Unternehmung sowie
- einheitlicher Auftritt der Dienststellen des Krankenanstaltenverbundes bei öffentlichen Veranstaltungen.

Als Erfolgsfaktoren wurden die Etablierung der in den Zielen genannten Maßnahmen, das Bekenntnis der Führungskräfte zum Stellenwert der Kommunikation sowie effiziente Arbeitsstrukturen des Vorstandsbereiches Kommunikation mit den Kommunikationsverantwortlichen in den Teildienststellen der Unternehmung genannt. Diesbezügliche Instrumente bzw. Maßnahmen zur Zielerreichung waren die Vereinheitlichung von Standards, Vorgaben, Ressourcen und Anforderungsprofilen sowie die Bemessung eines adäquaten Stellenwertes für interne und externe Kommunikation.

Als Schritte zur Zielerreichung nannte das Aufsichtsgremium die Erarbeitung von Key Messages und von Organisationskonzepten für die Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes und eine zu schaffende Musterregion Nord/Ost.

#### **4. Organisationsprojekte**

Angesichts des Umstandes, dass der Krankenanstaltenverbund im Betrachtungszeitraum mit einer Vielzahl an kritischen Themen konfrontiert worden war, wurden von der Unternehmungsleitung Grundlagen für die Vorschläge des Aufsichtsgremiums erarbeitet und Projekte zur Weiterentwicklung dieses Bereiches initiiert.

##### **4.1 Analyseprojekt Kommunikation 2030**

Der damalige Generaldirektor des Krankenanstaltenverbundes erteilte bereits im Juli 2016 einen Projektauftrag zur Entwicklung eines abgestimmten Kommunikationskonzeptes unter Berücksichtigung der Aufbau- und Ablauforganisation. Den Projektunterlagen war zu entnehmen, dass die Kommunikation des Krankenanstaltenverbundes von der Generaldirektion als wenig effizient und schlagkräftig beurteilt worden war. Ebenso wären die Struktur und die Aufgabengebiete im Vorstandsbereich Kommunikation in der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes und in den Krankenanstalten zu heterogen. Weiters hätten aktuelle Trends (z.B. die Digitalisierung), das Spitalskonzept 2030 sowie der Bau des Krankenhauses Nord neue Aufgabengebiete und Kompetenzen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit erfordert.

Im Ergebnis dieses dreimonatigen Projektes lagen aufgrund von verschiedenen Analysen mehrere Empfehlungen zur Neuausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit im Krankenanstaltenverbund vor, wobei u.a. ein Aufgabenkatalog zu erarbeiten wäre und Verantwortlichkeiten definiert werden sollten.

##### **4.2 Projekt "Weiterentwicklung des Vorstandsbereiches Kommunikation"**

Aufbauend auf den Vorarbeiten des Analyseprojektes sowie den Vorschlägen des Aufsichtsgremiums beauftragte die Generaldirektorin des Krankenanstaltenverbundes im Mai 2017 für den Vorstandsbereich Kommunikation ein Organisationskonzept. Dieses sollte auf die künftige - in drei Regionen gegliederte - medizinische Versorgung Wiens abgestimmt sein. Ausrichtung und Inhalte dieses Projektes sollten die in Zukunft vorgesehene organisatorische Struktur mit den damit verbundenen Aufgaben im Bereich Kommunikation sowohl in der Generaldirektion des Gesundheitsverbundes als auch in den Krankenanstalten darstellen. Dazu war ein Musterprojekt

für die aus dem Krankenhaus Nord (nunmehr Klinik Floridsdorf) und dem Donauspital (nunmehr Klinik Donaustadt) bestehende Region Nord/Ost zu erarbeiten.

#### **4.3 Projekt "Neuaufstellung Kommunikation"**

Die seit 2017 bestehenden Bestrebungen, den Krankenanstaltenverbund in eine Anstalt öffentlichen Rechts umzuwandeln, machte nach Ansicht des Vorstandes eine strukturelle Reorganisation der Unternehmenskommunikation notwendig. Aus diesem Grund beauftragte der Vorstand zu Beginn des Jahres 2019 die nunmehrige Leitung des Vorstandsbereiches Kommunikation mit der Durchführung eines neuerlichen Projektes, mit dem eine inhaltliche und strukturelle Neuaufstellung der Kommunikation im Krankenanstaltenverbund in die Wege zu leiten war. Als Projektziele waren

- der Aufbau einer neuen Marke,
- die Entwicklung einer neuen Kommunikationsstrategie,
- die professionelle Kommunikation der Veränderung sowie
- die Strukturanpassung der Unternehmenskommunikation

definiert worden.

Die angepassten Strukturen des Vorstandsbereiches Kommunikation sollten einerseits eine effektive Krisenkommunikation, die negativer Berichterstattung professionell begegnet und andererseits eine starke Personalkommunikation, die den Krankenanstaltenverbund als attraktiven Arbeitgeber positioniert, ermöglichen.

#### **5. Organisation der Kommunikation in der Unternehmung**

Die organisatorische Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeit in der Unternehmung stellte sich wie folgt dar:

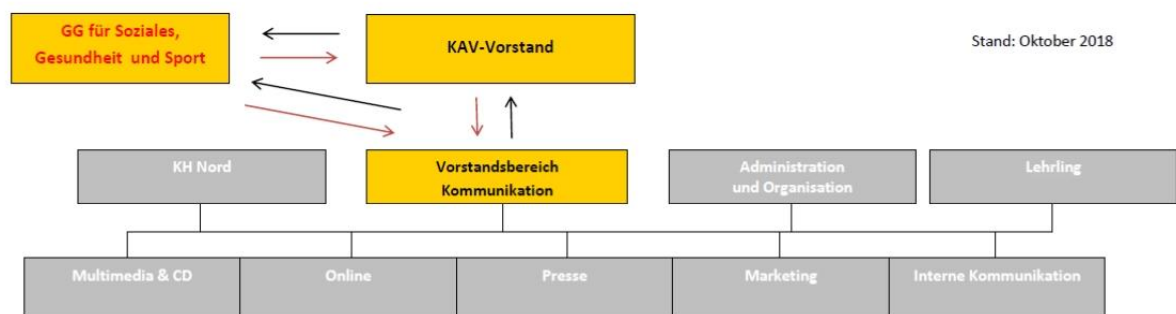
Ab September 2005 war im Krankenanstaltenverbund erstmals eine sogenannte PR-Abteilung aktenkundig. Ab 2007 war eine Stabsstelle Kommunikation im Bereich der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes eingerichtet, die ab dem Jahr 2013

in eine Pressestelle umbenannt wurde. Im Jahr 2015 wurde der Vorstandsbereich Kommunikation etabliert. Darüber hinaus waren Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter für die Kommunikation in nachgeordneten Dienststellen (z.B. Krankenanstalten, Pflegewohnhäuser) nominiert worden.

## 5.1 Organisationshandbuch 2018

5.1.1 Nach Angabe der Unternehmung wurde in der zweiten Jahreshälfte 2018 erstmals ein Organisationshandbuch für den Vorstandsbereich Kommunikation erstellt. Dessen Organisation ist im nachstehenden Organigramm dargestellt:

Abbildung 1: Organigramm des Vorstandsbereiches Kommunikation



Quelle: Krankenanstaltenverbund, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die vorangeführte Darstellung entsprach im Wesentlichen auch dem Stand des Organisationsbildes zu Beginn des Betrachtungszeitraumes im Jahr 2016.

Festzuhalten war, dass die im Zuge des im Jahr 2017 durchgeführten Projektes "Weiterentwicklung des Vorstandsbereiches Kommunikation" (s. Punkt 4.2) konzipierte Organisationseinheit Musterregion Nord/Ost nicht in das Organigramm des Organisationshandbuches aufgenommen worden war.

5.1.2 Laut Organisationshandbuch oblagen der Leitung des Vorstandsbereiches Kommunikation die Steuerung des gesamten Bereiches und die Koordinierung der Kommunikation mit den Dienststellen sowie die Personal- und Budgetagenden. Den



abgebildeten Fachbereichen waren gemäß diesem Dokument folgende Kernaufgaben zugeordnet:

#### Fachbereich Multimedia und Corporate Design:

- Konzeption von Publishing Produkten,
- Hilfestellung bei der Einhaltung und Umsetzung des Corporate Designs,
- Bereitstellung von elektronischen Vorlagen,
- Fotoredaktion, Bildbearbeitung und Betreuung Fotoarchiv sowie
- Betreuung des Youtube-Kanals des Krankenanstaltenverbundes.

#### Fachbereich Online - Intranet und Internet:

- Steuerung der Online-Agenden des Krankenanstaltenverbundes,
- Weiterentwicklung und Wartung der Web-Auftritte,
- Unterstützung der Online-Ansprechpartnerinnen bzw. Online-Ansprechpartner in den Organisationseinheiten des Krankenanstaltenverbundes sowie
- Betreuung des Youtube-Kanals des Krankenanstaltenverbundes.

#### Fachbereich Presse:

- Klassische Pressearbeit: Bearbeitung von Anfragen, Lancieren von Geschichten,
- Vorbereitung und Begleitung von Medienterminen und Interviews, interne Recherchen,
- Erstellung von PR-Konzepten sowie
- redaktionelle Betreuung des Twitter Accounts.

#### Fachbereich Marketing:

- Konzeption, Organisation, Abwicklung und Nachbereitung von Veranstaltungen des Krankenanstaltenverbundes,
- Umsetzung von Marketing-Projekten des Krankenanstaltenverbundes sowie
- Verwaltung der Werbemittel des Krankenanstaltenverbundes.

#### Fachbereich Interne Kommunikation:

- Intranet, Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitermagazin "intra", weitere Kanäle wie E-Mails, Aushänge etc.,
- Kommunikation im Weg der Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter in den der Generaldirektion unterstellten Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes sowie
- Beratung für interne Kommunikation bei den verschiedensten Themenstellungen.

5.1.3 Im Organisationshandbuch 2018 war auch festgelegt, dass die Stellenbeschreibungen für alle Fachbereiche des Vorstandsbereiches Kommunikation zu überarbeiten seien.

Ebenso waren in dem gegenständlichen Handbuch für Kontakte mit Medien und externen Partnerinnen bzw. Partnern Regelungen in Form von Richtlinien, Checklisten und Leitfäden angeführt und z.T. auch detailliert beschrieben.

Weiters enthielt das Organisationshandbuch einen Hinweis darauf, dass sich der Vorstandsbereich Kommunikation als strategischer Partner und interner Dienstleister für die Generaldirektion, die Krankenanstalten, die Pflgewohnhäuser, die Schulen und Serviceeinrichtungen sowie für die Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport betrachtete.

Nicht zuletzt war im Organisationshandbuch auch eine Aufgabenbeschreibung für Kommunikationsverantwortliche in Spitälern enthalten, welche die folgenden Themenbereiche beinhaltete:

- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Krankenhaus,
- Marketing und öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen für das Krankenhaus,
- Interne Kommunikation,
- Internet/Intranet/Social Media sowie
- Fotoredaktion, Bildbearbeitung und Betreuung Fotoarchiv.

## **5.2 Organisation zum Zeitpunkt der Prüfung**

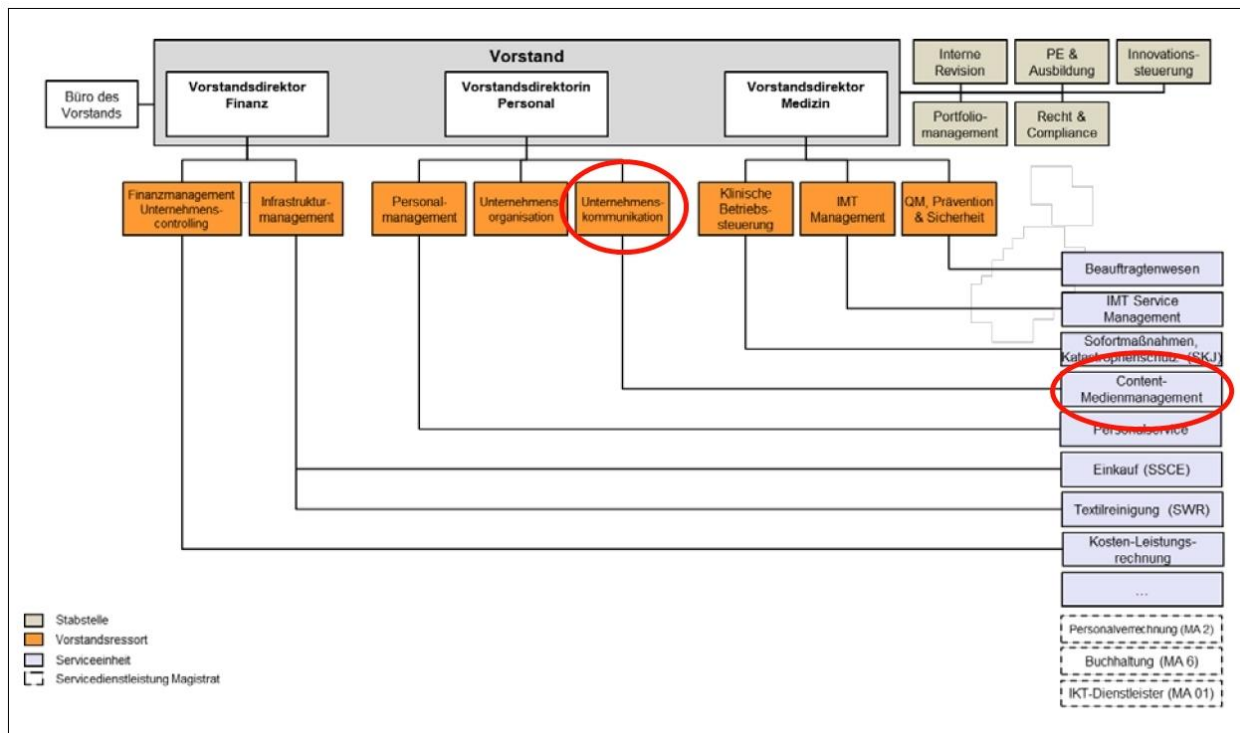
5.2.1 Im Rahmen der gegenständlichen Prüfung übermittelte der Gesundheitsverband dem Stadtrechnungshof Wien ein am Ende des Jahres 2019 gültiges Organigramm, welches im Wesentlichen dem Stand des Organisationshandbuches 2018 entsprach (s. Punkt 5.1.1). Es unterschied sich lediglich darin, dass in Umsetzung des Projektes "Weiterentwicklung des Vorstandsbereiches Kommunikation" (s. Punkt 4.2) der bisherige Fachbereich Krankenhaus Nord mit Beschluss des Vorstandes vom Dezember 2018 als Organisationseinheit Modellregion Nord/Ost eingerichtet worden war. Eine vollständige Implementierung dieses Musterprojektes war jedoch noch nicht erfolgt.

Bei der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien zeigte sich, dass - wie im Organisationshandbuch vorgesehen - für alle dort angeführten Stellenbeschreibungen des Vorstandsbereiches Kommunikation überarbeitete Muster vorlagen.

Die Aufgabenprofile der Kommunikationsverantwortlichen der Musterregion Nord/Ost beinhalteten insbesondere die Koordination der Kommunikationsagenden in der Region hinsichtlich Marketing, Veranstaltungen, Printprodukten, Intranet und Internet sowie die interne Kommunikation.

5.2.2 Als Teilergebnis des Projektes "Neuaufstellung Kommunikation" (s. Punkt 4.3) lagen zum Zeitpunkt der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien vom Vorstand des Gesundheitsverbandes noch nicht freigegebene Entwürfe für neue Organisationshandbücher vor. Diese enthielten auch eine adaptierte Struktur des Gesundheitsverbandes. Dieser organisatorische Aufbau stellte sich wie folgt dar:

Abbildung 2: Organigramm der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund



Quelle: Krankenanstaltenverbund

Dem Organisationsbild kann entnommen werden, dass künftig ein dem Vorstand unterstelltes Ressort Unternehmenskommunikation eingerichtet werden soll, welchem eine Serviceeinheit Content- und Medienmanagement nachzuordnen wäre.

Aus Entwürfen zur neuen Organisationsstruktur ging auch hervor, dass die Umstrukturierung mit der Schaffung von fünf Unternehmensteilen, nämlich drei Versorgungsregionen mit Partnerspitälern zur medizinischen Vollversorgung in der jeweiligen Region, ein Spital zur wienweiten Spitzenversorgung sowie den Pflegewohnhäusern einhergehen sollte.

Im Vorstandsressort Unternehmenskommunikation waren zwei der Leitung unterstellte Bereiche vorgesehen. Dabei handelte es sich einerseits um den Bereich Channel Management, der die Medienkanäle des Gesundheitsverbundes zu entwickeln, zu betreuen und zu bespielen hätte. Andererseits war ein Bereich für Medientechnik, Brand Management und Event Management vorgesehen.

Die dem Vorstandsressort Unternehmenskommunikation zugeordnete Serviceeinheit sollte neben einer Leitung die beiden Bereiche Content- und Medien Management umfassen. Diese sollten als Drehscheibe zwischen den Krankenanstalten sowie weiteren Bereichen des Gesundheitsverbundes und dem Vorstandsressort Unternehmenskommunikation agieren. Ziel des Content Managements wäre, die integrierte Kommunikation des Gesundheitsverbundes sicherzustellen, wobei ein koordiniertes Vorgehen bei der Gestaltung der Kommunikationsmaßnahmen vorgesehen war. Das Medien Management sollte das Vertrauen in den Gesundheitsverbund fördern und den Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung steigern. Zu den Hauptaufgaben der Serviceeinheit sollten u.a. die Planung und Aufbereitung von Themen für die aktive Kommunikation innerhalb und außerhalb des Unternehmens, die Informationsbereitstellung sowie Beantwortung von Presseanfragen, die Früherkennung von Krisen sowie deren akute kommunikative Bewältigung und Nachbearbeitung zählen. Weiters wären gezielte Aktivitäten zu setzen, die das Bewusstsein und Verständnis für die "Marke Wiener Gesundheitsverbund" fördern sollten.

In den Entwürfen der Organisationshandbücher war die Personalausstattung für das Vorstandsressort und die Servicestelle detailliert dargestellt. Weiters ging daraus hervor, dass für die drei Versorgungsregionen und die Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser eigenes Personal vorgesehen war.

Der fünfte Unternehmensbereich, nämlich das Universitätsklinikum AKH Wien (ehemals Allgemeines Krankenhaus) war in den dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Entwürfen nicht angeführt. Dazu wurde vom Gesundheitsverbund ausgeführt, dass aufgrund der Zusammenarbeit mit der Medizinischen Universität Wien diese Krankenanstalt eine Sonderstellung einnehme, weshalb noch keine Entscheidung über die organisatorische Einbindung der Unternehmenskommunikation im Universitätsklinikum AKH Wien (ehemals Allgemeines Krankenhaus) getroffen worden sei.

5.2.3 Der Stadtrechnungshof Wien nahm auch Erhebungen zur Organisation der Kommunikation in den nachgeordneten Teildienststellen vor. Dabei zeigte eine

stichprobenweise Einschau in die Stellenbeschreibungen einiger Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter in Krankenanstalten bzw. PflEGEwohnhäusern, dass diese deutlich von der Aufgabenbeschreibung gemäß dem Organisationshandbuch abwichen. Insgesamt gingen aus diesen Stellenbeschreibungen aufgrund von darin teilweise sehr globalen Formulierungen die konkret wahrzunehmenden Aufgaben der betroffenen Mitarbeitenden sowie die an sie gerichteten Erwartungen nicht hervor.

Einzelnen Stellenbeschreibungen der Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter war zu entnehmen, dass eine aktive Zusammenarbeit mit dem Vorstandsbereich Kommunikation zu erfolgen hatte, wobei eine inhaltliche Ausformulierung fehlte. Zwecks Austausch, Vernetzung und Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeitern und den Mitarbeitenden des Vorstandsbereiches Kommunikation fanden mehrmals jährlich als "Open House" bezeichnete Besprechungen statt. Daran nahmen Vertreterinnen bzw. Vertreter der Wiener Städtischen Krankenanstalten, des Universitätsklinikums AKH Wien (ehemals Allgemeines Krankenhaus) und der Direktion der Teilunternehmung Geriatriezentren und PflEGEwohnhäuser teil, nicht jedoch Mitarbeitende der Ausbildungseinrichtungen (Schulen, Akademien) im Gesundheitsverbund. Weitere Zusammenarbeit fand anlassbezogen, wie z.B. im Fall von Medienanfragen oder in Form von Themenbereitstellungen durch die Dienststellen, statt.

### **5.3 Feststellungen zur Organisation des Vorstandsbereiches Kommunikation**

Zum Organisationshandbuch 2018 war festzustellen, dass die im Organigramm (s. Abbildung 1) angedeutete Zusammenarbeit mit der Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport nicht näher ausgeführt worden war. Ebenso war die Form bzw. der Umfang der Kooperation mit der Magistratsabteilung 53 nicht erwähnt. Weiters fehlte im Organisationshandbuch eine Definition hinsichtlich der Ausgestaltung der strategischen Partnerschaften mit der Generaldirektion des Gesundheitsverbundes, den Krankenanstalten, den PflEGEwohnhäusern, den Schulen und den Serviceeinrichtungen sowie der Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport.

Ebenso ging aus dem Organisationshandbuch nicht hervor, wie die organisatorische Einbindung der erwähnten Kommunikationsverantwortlichen in den Krankenanstalten vorgesehen war bzw. ob es sich bei diesen um die bereits in den Teildienststellen des Gesundheitsverbundes eingesetzten Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter handeln sollte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, die bisher fehlende Ausgestaltung der Zusammenarbeit sowohl mit den anderen Organisationseinheiten des Gesundheitsverbundes als auch der Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport sowie der Magistratsabteilung 53 festzulegen und in die Organisationshandbücher aufzunehmen.

#### **5.4 Feststellungen zu den der Generaldirektion nachgeordneten Dienststellen**

Wie im Punkt 5.2.2 bereits erwähnt, war in den Entwürfen für die im Projekt "Neuaufstellung Kommunikation" entwickelten Organisationshandbücher die Einrichtung einer Serviceeinheit vorgesehen. Von dieser wären Dienstleistungen zu erbringen, die zum Zeitpunkt der Prüfung in hohem Ausmaß von den im Punkt 6.2 angeführten Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeitern vorgenommen wurden.

Aus den Projektunterlagen ging allerdings nicht hervor, ob bzw. in welchem Umfang künftig Leistungen der Unternehmenskommunikation von den bisherigen Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeitern weiter zu erbringen wären, zumal als Schnittstelle ausschließlich die Direktorinnen bzw. Direktoren der Einrichtungen angeführt waren.

Dem Gesundheitsverbund wurde daher empfohlen, die Art und den Umfang der Aufgaben im Zusammenhang mit der Unternehmenskommunikation, die von den der Generaldirektion nachgeordneten Einrichtungen künftig zu erbringen sein werden, vor der Ausrollung des Projektes im Detail festzulegen.

## 6. Personal

### 6.1 Vorstandsbereich Kommunikation

Bei den Mitarbeitenden des Vorstandsbereiches Kommunikation handelte es sich um Redakteure, die mittels Sondervertrag beschäftigt waren, um Bedienstete des höheren Verwaltungsdienstes sowie um Fachbedienstete des Verwaltungsdienstes und Kanzleibedienstete.

Der nachstehenden Tabelle ist die Personalausstattung des Vorstandsbereiches Kommunikation im Betrachtungszeitraum, dargestellt in Dienstposten und VZÄ jeweils zum 31. Dezember, zu entnehmen:

Tabelle 1: Personalausstattung des Vorstandsbereiches Kommunikation

	2016	2017	2018	2019
Dienstposten	13,0	13,0	14,0	18,5
VZÄ	12,67	13,63	14,33	18,10

Quelle: Krankenanstaltenverbund, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Anzumerken war, dass Mitte des Jahres 2019 die Zahl der VZÄ bei 13,16 lag. Somit erhöhte sich der Personalstand innerhalb eines halben Jahres um rd. 5 VZÄ. Dies war auf die im Weg von Postenumwandlungen innerhalb des Krankenanstaltenverbundes vorgenommene Schaffung von drei neuen sowie der Nachbesetzung von zwei vakanten Dienstposten zurückzuführen. Damit wurde die Personalausstattung im Sekretariat des Vorstandsbereiches sowie in der im Rahmen der Organisationsänderung geschaffenen Region Nord/Ost (s. Punkt 4.2) erhöht.

Die o.a. Personalzahlen enthalten neben den Mitarbeitenden für die Musterregion Nord/Ost auch solche für die Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser. Deren Aufgabenprofil entsprach im Wesentlichen einem solchen der Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter in den der Generaldirektion des Gesundheitsverbundes nachgeordneten Teildienststellen (s. Punkt 6.2).

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien handelte es sich hierbei um die Vorbereitung auf die im Projekt "Neuaufstellung Kommunikation" (s. Punkt 4.3) vorgesehe-



ne Struktur der Unternehmenskommunikation. Allerdings war dabei die vorgesehene Trennung der dem Vorstandsbereich Kommunikation obliegenden konzernstrategischen Aufgaben und Entscheidungskompetenzen von den von der Serviceeinheit zu erbringenden Dienstleistungsfunktionen nicht erfolgt.

## **6.2 Nachgeordnete Dienststellen**

Wie bereits im Punkt 2. erwähnt, waren auch in den Krankenanstalten, Pflegewohnhäusern und Schulen der Unternehmung rd. 40 Personen, die im Intranet als Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter bezeichnet wurden, mit Kommunikationsaufgaben betraut. Die gegenständlichen Mitarbeitenden waren grundsätzlich im Personalstand dieser Teildienststellen, nahmen entweder selbst Leitungsfunktionen wahr oder waren organisatorisch den jeweiligen Leitungen zugeordnet und dienten dem Vorstandsbereich Kommunikation als Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner für Angelegenheiten der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Wahrnehmung der Aufgaben erfolgte in unterschiedlichem Ausmaß. In einigen Einrichtungen der Unternehmung waren Mitarbeitende ausschließlich für diesbezügliche Tätigkeiten eingesetzt. In anderen Teildienststellen übernahmen beispielsweise Mitarbeitende in Sekretariaten oder Stabsstellen, aber auch leitende Direktorinnen bzw. Direktoren von Pflegewohnhäusern oder Schulen und Akademien zusätzlich zu ihren Tätigkeiten derartige Agenden. Zum Teil war lediglich eine Person mit diesen Kommunikationsaufgaben beauftragt, während solche Beauftragungen an anderen Stellen zwei bzw. drei Personen betrafen.

Der Stadtrechnungshof Wien brachte weiters in Erfahrung, dass in einigen Bereichen der Unternehmung, wie z.B. in den Schulen, weitere Mitarbeitende Kommunikationsaufgaben wahrzunehmen hatten, obwohl sie nicht als Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeiter benannt worden waren.

Im Gegensatz zum Vorstandsbereich Kommunikation war es wegen der in unterschiedlichem Ausmaß vorherrschenden Tätigkeitsausübung im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit in den der Generaldirektion nachgeordneten Einrichtungen nicht möglich, die eingesetzten Personalressourcen für die Kommunikation zu beziffern.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, nach Festlegung der Aufgaben für die Mitarbeitenden in den nachgeordneten Teildienststellen (s. Punkt 5.4) auch den entsprechenden Personalbedarf zu ermitteln und die Personalausstattung dahingehend anzupassen.

## 7. Aufwendungen

### 7.1 Vorstandsbereich Kommunikation

7.1.1 Der Stadtrechnungshof Wien ermittelte im Vorstandsbereich Finanz des Krankenanstaltenverbundes die in den Jahren 2016 bis 2018 angefallenen Aufwendungen im Vorstandsbereich Kommunikation. Deren Entwicklung ist in nachstehender Tabelle dargestellt (Beträge in EUR, exkl. USt):

Tabelle 2: Aufwendungen des Vorstandsbereiches Kommunikation

	2016	2017	2018
Personalaufwand im Vorstandsbereich Kommunikation	929.513,16	892.011,95	973.962,55
Aufwendungen für Personalbereitstellung	31.144,65	41.769,54	32.362,39
Sachaufwand	866.888,47	751.699,35	785.046,92
Gesamt	1.827.546,28	1.685.480,84	1.791.371,86

Quelle: Krankenanstaltenverbund, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Aus der Tabelle 2 kann abgeleitet werden, dass der Personalaufwand einschließlich der Personalbereitstellung im Betrachtungszeitraum von rd. 961.000,-- EUR auf 1.006.000,-- EUR und somit um 4,7 % stieg. An den Gesamtaufwendungen des Vorstandsbereiches hatte der Personalaufwand anfänglich einen Anteil von 52,6 %, der sich schließlich auf 56,2 % erhöhte.

Zu den Aufwendungen für die Personalbereitstellung war anzumerken, dass deren Anteil an den gesamten Personalkosten im Betrachtungszeitraum zwischen 3,2 % und 4,5 % lag und den Fachbereich Online - Intranet und Internet betraf.

Beim Sachaufwand war ein gegenläufiger Trend festzustellen. Dieser reduzierte sich im gleichen Zeitraum um 9,4 %, sodass sich auch der Gesamtaufwand um 2 % verringerte. Eine detaillierte Betrachtung des Sachaufwandes zeigte, dass in allen Jahren mehr als 95 % der Aufwendungen nur auf 3 von 26 Konten entfielen. Bei diesen handelte es sich um "Werbungs- und Repräsentationsaufwand", "Sonstige betriebliche Aufwände" sowie "Abkommen mit Gesundheitseinrichtungen".

Innerhalb der zuvor angeführten Aufwände lag der überwiegende Teil, nämlich zwischen 58,2 % und 71 %, beim "Werbungs- und Repräsentationsaufwand". Dieser betraf insbesondere das in allen Krankenanstalten der Stadt Wien für Patientinnen bzw. Patienten aufliegende Gratis-Magazin "Wohl & Befinden" sowie das MitarbeiterInnen-Magazin des Krankenanstaltenverbundes "intra". Beide Druckwerke erschienen viermal jährlich, wobei die jeweiligen Auflagen 33.500 bzw. 30.000 Exemplare erreichten. Weitere Aufwendungen wurden für Broschüren und Informationsblätter sowie Videoproduktionen etc. getätigt.

Einen weiteren vergleichsweise hohen Anteil von 8,3 % bis 12,2 % des Sachaufwandes nahmen die "Sonstigen betrieblichen Aufwände" ein. Bei diesen handelte es sich im Wesentlichen um einen Werkvertrag für eine zur kurzfristigen Abdeckung von Personalengpässen im Sekretariatsbereich beschäftigte Person sowie um Aufwendungen für Veranstaltungen, wie z.B. Raummieten, Catering oder Video- und Tontechnik.

Die Aufwendungen im Bereich der "Abkommen mit Gesundheitseinrichtungen" lagen anfänglich bei einem Anteil von 12,5 % am Sachaufwand, der sich im Jahr 2018 auf 28,3 % erhöhte. Diese Aufwendungen betrafen ein Kooperationsprojekt, das u.a. der Förderung internationaler Wissenschafts- und Ausbildungskontakte diente und die "Wiederbelebung der Wiener Schule der Medizin" zum Ziel hatte. Mitte des Jahres 2019 erkannte der Vorstand, dass es sich bei diesem Projekt nicht um eine Kernaufgabe des Vorstandsbereiches Kommunikation handelte, weshalb die Finanzierung ab diesem Zeitpunkt in die Verantwortung des Vorstandsbereiches Health Care Management übertragen wurde.

7.1.2 Angesichts der im Jahr 2019 begonnenen, weitreichenden Umstrukturierungen im Vorstandsbereich Kommunikation, ersuchte der Stadtrechnungshof Wien zu Ende der gegenständlichen Einschau den Krankenanstaltenverbund um eine Ergänzung der bereits übermittelten Auswertung um die Werte des Jahres 2019.

Der Personalaufwand erhöhte sich im Jahr 2019 gegenüber dem Jahr 2018 um 15,2 % und lag somit bei rd. 1.122.000,-- EUR. Diese Erhöhung war insbesondere auf die in der zweiten Jahreshälfte erfolgte Personalaufstockung um rd. 5 VZÄ (s. Punkt 6.1) sowie auf höhere Einstiegsgehälter der neu aufgenommenen Mitarbeitenden infolge einer Besoldungsreform im Bereich der Stadt Wien zurückzuführen.

Die Personalbereitstellung, die in den Jahren 2016 bis 2018 durch externe Anbieter erfolgte, wurde im Jahr 2019 durch eine Entsendung von Mitarbeitenden einer Einrichtung der Stadt Wien ersetzt. Dafür wurden rd. 121.000,-- EUR aufgewendet, wodurch der gesamte Personalaufwand rd. 1.243.000,-- EUR für das Jahr 2019 betrug, was einer Steigerung von mehr als 23 % gegenüber dem Jahr 2018 entsprach. Anzumerken war, dass der Gesundheitsverbund im Jahr 2020 eine Übernahme der letztgenannten Mitarbeitenden plante.

Im Gegensatz zum Trend der Vorjahre erhöhten sich im Jahr 2019 auch die Sachaufwendungen deutlich auf rd. 1.599.000,-- EUR, was ca. eine Verdopplung dieses Aufwandes gegenüber dem vorherigen Jahr bedeutete.

Dieser Umstand war auf zwei Faktoren zurückzuführen. Den weitaus größten Anteil mit mehr als 40 % des Sachaufwandes im Jahr 2019 hatte eine in mehreren Medien geschaltete Kampagne zur Bewerbung des Krankenanstaltenverbundes als attraktiver Arbeitgeber. Die Durchführung dieser Medienkampagne war bereits mit dem Projekt "Neuaufstellung Kommunikation" (s. Punkt 4.3) vom Vorstand beauftragt worden. Nach Angabe des Krankenanstaltenverbundes sei durch diese Maßnahme bereits in einigen Berufsgruppen eine Erhöhung der Zahl der Bewerberinnen bzw. Bewerber sowie der Besetzung von zuvor freien Stellen bewirkt worden.

Auch die Neugestaltung des Markenauftrittes der Unternehmung trug zur Erhöhung des Sachaufwandes bei. Auf dem Konto Werbungs- und Repräsentationsaufwand wurden in diesem Zusammenhang die Aufwendungen für den Designentwurf, die Logogestaltung, die Fotolizenzen und die Erstellung digitaler Vorlagen verbucht. Auch fielen im Jahr 2019 erstmals im gesamten Betrachtungszeitraum Aufwendungen auf dem Konto "Aufwand für Beratungsleistungen" an. Diese betrafen Leistungen im Zusammenhang mit der Analyse der Marke des Krankenanstaltenverbundes sowie deren Repositionierung für die Zukunft. Insgesamt wurden für die Markenentwicklung 9,7 % des Sachaufwandes des Jahres 2019 aufgewendet.

Der Gesamtaufwand für den Vorstandsbereich Kommunikation im Jahr 2019 lag somit bei rd. 2.843.000,-- EUR und damit um 58,7 % über jenem des vorherigen Jahres.

7.1.3 Laut Auskunft des Vorstandsbereiches Kommunikation stellte der Krankenanstaltenverbund das Druckwerk "Wohl & Befinden" zu Jahresende 2019 ein, was eine Reduktion des Sachaufwandes für das Jahr 2020 erwarten ließ.

In Analogie zur Einstellung der gedruckten Ausgaben des o.a. Magazins wurde die Leitung des Vorstandsbereiches Kommunikation vom Stadtrechnungshof Wien befragt, ob diesbezügliche Änderungen auch für das Magazin "intra" angedacht worden waren. Diesbezüglich war anzumerken, dass in diesem Bereich ein Sparpotenzial denkbar erschiene, da dieses Druckwerk an alle Mitarbeitenden der Unternehmung postalisch an die Wohnadresse zugestellt wurde. Dazu führte der Krankenanstaltenverbund aus, dass diesbezügliche Überlegungen bereits angestellt worden seien. Der für einige Berufsgruppen fehlende Onlinezugang an den Arbeitsplätzen, deren fehlende zeitliche Ressourcen und ein erwarteter Multiplikatoreffekt im privaten Bereich der Mitarbeitenden hätten jedoch gegen eine Einstellung des Magazins sowie die Änderung des Vertriebsweges gesprochen.

Der Stadtrechnungshof Wien merkte dazu an, dass die Veröffentlichung des von der Magistratsabteilung 53 herausgegebenen MitarbeiterInnen - Magazins "Stadt Wien

intern" aus Kostengründen auf einen überwiegend digitalen Weg umgestellt wurde, obwohl gleichlautende Argumente z.T. auch in diesem Fall zutrafen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, die Distribution des Magazins "intra" bzw. dessen Auflagenhöhe zu evaluieren, um gegebenenfalls bestehende Einsparungsmöglichkeiten auszuschöpfen.

## **7.2 Nachgeordnete Dienststellen**

Der Personalaufwand für die mit Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit befassten Personen in den nachgeordneten Stellen (Krankenanstalten, Pflegewohnhäuser, Schulen) wurde in den einzelnen Einrichtungen budgetiert. Eine exakte Ermittlung des diesbezüglichen Aufwandes war jedoch nicht möglich, weil die überwiegende Zahl dieser Mitarbeitenden auch mit weiteren Aufgaben betraut war, die nicht der Öffentlichkeitsarbeit zuzurechnen waren.

Ebenso konnten die in den der Generaldirektion der Unternehmung nachgeordneten Einrichtungen angefallenen kommunikationsbezogenen Sachaufwendungen aufgrund der dezentralen Budgetierung und dem Fehlen einer eindeutigen Zuordnung zu Kommunikationsaufgaben bzw. Belangen der Öffentlichkeitsarbeit nicht ermittelt werden.

Dem Gesundheitsverbund wurde daher empfohlen, eine kostenrechnungsmäßige Zuordnung der Personal- und Sachaufwendungen für die Kommunikation auch in diesem Bereich sicherzustellen.

## **8. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Die bisher fehlende Ausgestaltung der Zusammenarbeit des Vorstandsbereiches Kommunikation sowohl mit den anderen Organisationseinheiten des Gesundheitsverbundes als auch der Geschäftsgruppe Soziales, Gesundheit und Sport sowie der Magistratsabteilung 53 wäre festzulegen und in die Organisationshandbücher aufzunehmen (s. Punkt 5.3).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Das Vorstandsressort Unternehmenskommunikation wird die Ausgestaltung über die gewohnt gute Zusammenarbeit gemeinsam mit den genannten Organisationseinheiten definieren und in die neuen Organisationshandbücher aufnehmen.

Empfehlung Nr. 2:

Die Art und der Umfang der Aufgaben im Zusammenhang mit der Unternehmenskommunikation, die von den der Generaldirektion nachgeordneten Einrichtungen zu erbringen sein werden, sollten vor der Ausrollung des Projektes im Detail festgelegt werden (s. Punkt 5.4).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Auch diese Empfehlung wird das Vorstandsressort Unternehmenskommunikation in vollem Umfang umsetzen.

Empfehlung Nr. 3:

Nach der Festlegung der Aufgaben für die Mitarbeitenden in den nachgeordneten Teildienststellen wäre auch der entsprechende Personalbedarf zu ermitteln und die Personalausstattung dahingehend anzupassen (s. Punkt 6.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Eine Anpassung der Personalausstattung wird auch vom Vorstandsressort Unternehmenskommunikation als notwendig erachtet, weshalb dieser Empfehlung vollinhaltlich Folge geleistet wird.

**Empfehlung Nr. 4:**

Die Distribution des Magazins "intra" bzw. dessen Auflagenhöhe wäre zu evaluieren, um gegebenenfalls bestehende Einsparungsmöglichkeiten auszuschöpfen (s. Punkt 7.1.3).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Eine Evaluierung des Magazins "intra" wird, wie vom Stadtrechnungshof Wien vorgeschlagen, durchgeführt.

**Empfehlung Nr. 5:**

In den der Generaldirektion nachgeordneten Dienststellen wäre eine kostenrechnungsmäßige Zuordnung der Personal- und Sachaufwendungen für die Kommunikation herbeizuführen (s. Punkt 7.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Diese Empfehlung wird der Gesundheitsverband vollinhaltlich umsetzen. Die Zuordnung der nachgeordneten Organisationseinheiten zum Vorstandsressort Unternehmenskommunikation wird umgesetzt. Mit der Zuordnung von Personal- und Sachaufwänden geht auch die Wahrnehmung der Dienst- und Fachaufsicht einher.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im Dezember 2020