



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 - 20/19

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 70, Prüfung des Rettungsnotrufes

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	3
Bericht der Magistratsabteilung 70 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
Empfehlung Nr. 6.....	9

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.beziehungsweise

Nr.Nummer

rd.....rund

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Rettungsnotruf der Magistratsabteilung 70 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 13. Jänner 2021 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 21. Jänner 2021, Ausschusszahl 13/21 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Die Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70 bearbeitete täglich rd. 1.000 Notrufe nach einem internationalen Protokoll zur standardisierten Aufnahme von Notrufen. Die durchschnittliche Wartezeit auf die Annahme des Rettungsnotrufes belief sich im Betrachtungszeitraum auf rd. 20 Sekunden. Die interne Vorgabe der Magistratsabteilung 70 sah eine Notrufannahme innerhalb von 60 Sekunden vor.

Die Prüfung der Organisation der Notrufabwicklung ergab, dass der Personaleinsatz der Rettungsleitstelle nur bedingt dem im Tagesverlauf schwankenden Notrufaufkommen Rechnung trug. Der Stadtrechnungshof Wien bemängelte in diesem Zusammenhang insbesondere das starre Dienstzeitmodell sowie die zu geringen Produktivzeiten der Leitstellenmitarbeitenden an den Telefon- bzw. Bildschirmarbeitsplätzen. Die gewählte Organisationsform sowie die unzureichende Einhaltung der für Auslastungsspitzen des Notrufes vorgesehenen Maßnahmen führten zu einer hohen Anzahl an vermeidbaren Annahmewartezeiten.

Der Stadtrechnungshof Wien sprach Empfehlungen insbesondere in Bezug auf die Verbesserung des Personaleinsatzes wie etwa die Ausrichtung des Dienstbetriebes am tatsächlichen Arbeitsanfall sowie die Erhöhung der Produktivzeiten der Mitarbeitenden aus. Zudem wären die internen Vorgaben der Magistratsabteilung 70 für die Annahmewartezeiten im Regelbetrieb deutlich herabzusetzen.

Ziel der Prüfung war es, eine Reduktion der Wartezeiten auf die Annahme von Rettungsnotrufen zu bewirken.

Bericht der MA 70 - Berufsrettung Wien zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 6 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	6	100,0
in Umsetzung	-	-
geplant/in Bearbeitung	-	-
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

Die Magistratsabteilung 70 sollte die wesentlichen Parameter für die Dienstplanung verschriftlichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Derzeit werden die sogenannten Standardarbeitsanweisungen der Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70, welche die wesentlichen Handlungsanleitungen für den Dienstbetrieb beinhalten, überarbeitet. In den neuen Standardarbeitsanweisungen werden die bereits durchgeführten Adaptierungen in der Dienstplangestaltung, wie etwa die Anpassung der Urlaubslinien und Maßnahmen, die speziell bei kurzfristigen Tagesabsenzen zu ergreifen sind, enthalten sein.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Leitstellen-Standardarbeitsanweisung wurde für die Dienstplangestaltung der Dienstführung erstellt und beinhaltet alle zu ergreifenden Maßnahmen. Diese regelt eindeutig die Mindestpräsenz der Disponentinnen bzw. Disponenten sowie die Vorgaben der reduzierten Urlaubslinien und den Umgang mit kurzfristigen Tagesabsenzen.

Empfehlung Nr. 2

Durch eine bessere Planung in der Rettungsleitstelle wäre die zu definierende Mindestpersonalpräsenz - grundsätzlich ohne Zusatzdienste auf der Basis von Überstunden - zu gewährleisten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das in der Rettungsleitstelle der Magistratsabteilung 70 eingesetzte Personal kann aufgrund der notwendigen Schulungen und Erfahrungen bei kurzfristigen Absenzen nicht durch Mitarbeitende des Einsatzpersonals ersetzt werden. Bereits im März 2019 wurde die Personalausstattung der Rettungsleitstelle aufgestockt und 6 zusätzliche Dienstposten im Tagdienst geschaffen. Die Mindestanzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten konnte dadurch tagsüber auf mindestens 16 und in den Nachtdiensten auf mindestens 12 angehoben werden.

In Zukunft werden die Absenzen noch genauer beobachtet. Bereits bekannte krankheitsbedingte Absenzen werden durch eine flexiblere Diensteinteilung kompensiert. Absenzen durch Urlaub, Zeitausgleich oder Fortbildungen werden an den bestehenden Bedarf angepasst und laufend evaluiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Wie bereits in der Stellungnahme erwähnt, wurde die Mindestpersonalpräsenz der Disponentinnen bzw. Disponenten tagsüber mit 16 und in den Nachtdiensten auf 12 festgesetzt. Eine neuerlich durchgeführte Personalbedarfsberechnung seitens der Leitstellenleitung bestätigte diese Anzahl. Gleichzeitig wurde ein dienstgruppenübergreifender Personalplanungsverantwortlicher implementiert, welcher gleichzeitig sicherstellt, dass alle notwendigen Vorgaben hiezu eingehalten werden.

Empfehlung Nr. 3

Die Magistratsabteilung 70 möge den Personaleinsatz in der Rettungsleitstelle flexibler als bisher dem tatsächlichen Bedarf anpassen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Künftig erfolgt eine flexiblere Diensterteilung insbesondere bei den Disponentinnen bzw. Disponenten im Tagdienst. Dadurch kann die Mindestanzahl an Disponentinnen bzw. Disponenten erreicht werden, ohne Zusatzdienste auf Basis von Überstunden anordnen zu müssen. Der Einsatz der Tagdienst-Disponentinnen bzw. Tagdienst-Disponenten wird auf die stärker belasteten Wochentage konzentriert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Durch die Implementierung der Tagdienst-Disponentinnen bzw. Tagdienst-Disponenten, jeweils von Montag bis Donnerstag und Dienstag bis Freitag (Ausdehnung auf Samstag), kann eine flexiblere Diensterteilung sichergestellt werden, ohne auf das Personal im Tag- bzw. Nachtdienst - auf Basis von Überstunden - zurückgreifen zu müssen.

Empfehlung Nr. 4

Die Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. der Disponenten wären sowohl in den Tag- als auch in den Nachtschichten merklich anzuheben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Produktivzeiten konnten bereits vor bzw. während der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien aufgrund der Adaptierung des Tourenplanes, welche auf einer durchgeführten Personalbedarfsanalyse basiert, angehoben werden. Im Tagdienst konnte die Produktivzeit auf rd. 75 %, im Nachtdienst auf rd.

67 % verbessert werden. Die restliche Arbeitszeit befinden sich die Disponentinnen bzw. Disponenten grundsätzlich in Bereitschaft und stehen zur Bewältigung von Sonderlagen, Großschadensereignissen oder technischen Ausfällen zur Verfügung. Die enorme Anzahl an Notrufgesprächen und die notwendigen, sehr umfangreichen Tätigkeiten der Rettungsleitstelle im Zuge des Terroranschlages in der Wiener Innenstadt am 2. November 2020 konnten nur bewältigt werden, weil ausreichend Personalkapazitäten in Bereitschaft vorgehalten wurden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Wie bereits in der Stellungnahme erwähnt, wurden die Produktivzeiten der Disponentinnen bzw. Disponenten bereits deutlich angehoben.

Empfehlung Nr. 5

Die Magistratsabteilung 70 sollte zunächst die bereits im Qualitätsmanagement verwendete maximale Annahmewartezeit von 30 Sekunden als neuen Maximalwert für den Regelbetrieb festlegen. Nach Umsetzung von Maßnahmen zur Effizienzsteigerung wäre eine weitere Absenkung der maximal zulässigen Annahmewartezeiten im Regelbetrieb anzustreben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die maximale Annahmewartezeit am Notruf wurde bereits mit 30 Sekunden festgelegt. Eine aktuelle Überprüfung der durchschnittlichen Annahmewartezeit am Notruf ergab einen Wert von rd. 9 Sekunden. Durch die Heranziehung entsprechender Kennzahlen soll in Zukunft eine schnelle Reaktion auf ein mögliches Ansteigen der Annahmewartezeit gewährleistet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die maximale Annahmewartezeit wurde auf 30 Sekunden festgesetzt. Durch die Implementierung eines Kennzahlenberichtes in der Leitstelle und der monatlichen Auswertung der Kennzahlen kann somit sichergestellt werden, dass die aktuelle Effizienz (Annahmewartezeit von rd. 9 Sekunden) gehalten und künftig verbessert werden kann. Zusätzlich wurde für die Dienstführung ein regelmäßiger Kennzahlenschichtbericht („*Leitender-DisponentIn-Report*“) eingeführt, welcher einen täglichen Überblick über die Effizienz ermöglicht.

Empfehlung Nr. 6

Der Dienstbetrieb in der Rettungsleitstelle sollte so gestaltet werden, dass Überschreitungen der vorgegebenen Annahmewartezeiten grundsätzlich hintangehalten werden, wobei organisatorische sowie technische und in Einzelfällen auch disziplinarische Maßnahmen zu erwägen wären.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Dienstpläne wurden nach der durchgeführten Personalbedarfsanalyse entsprechend adaptiert. Die Zahl der Mitarbeitenden an der Notrufannahme und auch die Mitarbeitenden in Bereitschaft wurden den ermittelten Notrufpeaks angepasst. In technischer Hinsicht wurde eine akustische Signalgebung beauftragt. In Zukunft wird bei einer maximalen Wartezeit am Notruf von 30 Sekunden automatisch ein akustisches Signal in allen Bereitschaftsräumen ausgelöst. Bei Ertönen des Signals haben die in Bereitschaft befindlichen Disponentinnen bzw. Disponenten umgehend die zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze zu besetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die akustische Signalgebung wurde erfolgreich implementiert. Zusätzlich wurden mehrere Arbeitsplätze geschaffen, wodurch den Disponentinnen bzw. Disponenten auch technisch ermöglicht wird, kurzfristige Notrufpeaks umgehend abarbeiten zu können.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Oktober 2021