

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen (DIE LINKE) vom 18.01.21

und Antwort des Senats

Betr.: Überlastung des Personals bei f & w fördern und wohnen (f & w, AÖR) – wie dramatisch ist die Situation in Zeiten der Corona-Pandemie?

Einleitung für die Fragen:

Die Corona-Pandemie verlangt allen Menschen gegenwärtig sehr viel ab, doch während die einen im Homeoffice arbeiten können, gilt dies für einen Großteil der Menschen in sogenannten systemrelevanten Berufen nicht. Hierzu zählen unter anderem auch die Mitarbeitenden des Sozialmanagements sowie Unter- kunfts- und Sozialmanagements (UKSM) bei f & w.

In der Vergangenheit haben immer mal wieder Mitarbeitende sogenannte Überlastungsanzeigen gestellt, weil sie entweder aufgrund gestiegener Anforderungen oder aufgrund von Personalknappheit das zu bewältigende Arbeitsvolumen nicht geschafft haben.

In der Großen Anfrage Drs. 21/15083 spielte vor allem ungeplanter Personal- ausfall eine große Rolle beim Anzeigen von Überlastungen. Die Corona-Pan- demie dürfte an dieser Stelle zu einer Verschärfung der Belastungssituation geführt haben, auch aufgrund von Ängsten, sich selbst zu infizieren (siehe auch Drs. 22/180).

Ich frage den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Wie bereits in den Drs. 22/180 und 22/2507 ausführlich dargestellt, schützt f & w fördern und wohnen AÖR (f & w) seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit zahlreichen Maß- nahmen. So hat der Gesundheitsschutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei f & w einen besonders hohen Stellenwert. Auch aufgrund dieser Maßnahmen ist die Krank- heitsquote im Verhältnis zur Krankheitsquote zu der Zeit vor der Corona-Pandemie nur leicht erhöht. Angesichts der besonderen Herausforderungen, unter denen f & w als Träger der Daseinsvorsorge die Arbeit am Menschen und soziale Arbeit weiterhin fort- führt, wird dies auch auf die guten Schutzkonzepte für die Mitarbeiterinnen und Mitar- beiter zurückgeführt.

f & w bittet seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, das Unternehmen über eine COVID- 19-Infektion zu informieren, allerdings sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesetz- lich nicht verpflichtet, über Art und Ursache ihrer Erkrankung Auskunft zu geben.

Die Aufgaben von f & w liegen im Wesentlichen darin, Menschen unterzubringen und sie sozial zu unterstützen. In Pandemiezeiten ist das besonders wichtig. Die entspre- chende Leistung kann sehr überwiegend nur persönlich erbracht werden. Daher muss die naheliegende Lösung, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w durch mobiles Arbeiten zu schützen, gegenüber der Aufgabe, den untergebrachten Menschen beizu- stehen, bestmöglich abgewogen werden.

Im Übrigen hat der Senat mit den Drs. 22/97, 22/140, 22/148, 22/168, 22/180, 22/206, 22/272, 22/273, 22/334, 22/439, 22/589, 22/590 und 22/1904 sowie zuletzt mit den Drs. 22/2347, 22/2357, 22/2507 und 22/2843 regelmäßig den Arbeitsschutz für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w und die breite medizinische Versorgung von obdachlosen Menschen in Hamburg sowie dahin gehende Maßnahmen des Senats bereits umfangreich dargestellt.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Angaben von f & w wie folgt:

Frage 1: *Wie viele Überlastungsanzeigen wurden vonseiten der Mitarbeiter/-innen des Sozialmanagements und UKSM in der Zeit vom 15.11.2018 bis 15.01.2021 an jeweils welchen Standorten der Erst- und Folgeunterkünfte inklusive Unterkünfte Perspektive Wohnen mit jeweils welcher genauen Begründung gestellt? Bitte monatlich angeben.*

Frage 2: *Wie hat das Unternehmen f & w auf diese Überlastungsanzeigen jeweils konkret reagiert?*

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Für den Zeitraum vom 15. November 2018 bis zum 18. November 2019 siehe Drs. 21/19013. Für den Zeitraum vom 19. November 2019 bis zum 15. Januar 2021 siehe Anlage 1.

In Fällen, in denen der betroffene Personenkreis in der jeweiligen Funktionsgruppe weniger als vier Personen umfasst, wird aus datenschutzrechtlichen Gründen von der Nennung der Unterkunft abgesehen.

Frage 3: *Welche allgemeinen Konsequenzen hat das Unternehmen f & w aus den Überlastungsanzeigen gezogen?*

Antwort zu Frage 3:

Die Überlastungsanzeigen stehen überwiegend im Zusammenhang mit den Mehrbelastungen des Personals aufgrund der Corona-Pandemie. Zur Bewältigung der Pandemie und zur Unterstützung des Personals hat f & w umfassende neue Strukturen aufgebaut und Handlungsanweisungen erarbeitet. Zu den Details siehe Drs. 22/180. Zudem wurde verstärkt Personal eingestellt, vermehrt auf Unterstützung durch Arbeitnehmerüberlassungen zurückgegriffen sowie nötigenfalls temporär Personal umgesteuert. Darüber hinaus erfolgten eine Intensivierung der Kommunikation mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die gemeinsame Ableitung geeigneter Maßnahmen.

Frage 4: *Wie viele der laut Frage 1 angeführten Überlastungsanzeigen standen offensichtlich in einem Zusammenhang mit der Corona-Pandemie?*

Antwort zu Frage 4:

Sieben Überlastungsanzeigen stehen ganz oder teilweise im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

Frage 5: *Wie hoch war die durchschnittliche krankheitsbedingte Fehlzeitenquote der Mitarbeiter/-innen von f & w jeweils in den Jahren 2019 und 2020? Bitte nach Monaten aufschlüsseln (aber auch die Jahresquote angeben) und für den Bereich der Erstaufnahmeeinrichtungen einschließlich der ZEA sowie der Folgeunterkünfte einschließlich UPW gesondert ausweisen.*

Antwort zu Frage 5:

Siehe Anlage 2.

Frage 6: *Welche Kenntnisse hat der Senat über die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die allgemeine Belastungssituation der Mitarbeitenden des Unternehmens f & w?*

Antwort zu Frage 6:

Der Senat ist sich bewusst, dass die Corona-Pandemie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von f & w ebenso wie für alle Bereiche der Daseinsfürsorge eine besondere Herausforderung und auch Belastungssituation darstellt. Da viele andere Beratungs- und Betreuungsstellen, die normalerweise von den Klientinnen und Klienten von f & w frequentiert werden, weiterhin geschlossen sind beziehungsweise verkürzte Öffnungszeiten haben, gibt es einen erhöhten Bedarf an Beratung in den Unterkünften. Dies verstärkt die Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch zusätzlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden mit allen bei f & w zur Verfügung stehenden Möglichkeiten dabei unterstützt, mit dieser schwierigen Situation umzugehen.

Frage 7: *Wie viele Mitarbeiter/-innen (sowohl Sozialmanagement als auch Technischer Dienst) der beiden Standorte der Zentralen Erstaufnahme (ZEA) wurden im Zeitraum 01.05.2020 bis 15.01.2021 jeweils positiv auf das Coronavirus getestet?*

Frage 8: *Wie viele Mitarbeiter/-innen (sowohl Sozialmanagement als auch Technischer Dienst) je welcher Erstaufnahmestandorte wurden im Zeitraum 01.05.2020 bis 15.01.2021 jeweils positiv auf das Coronavirus getestet?*

Antwort zu Fragen 7 und 8:

Keine.

Frage 9: *Wie viele Mitarbeiter/-innen (sowohl UKSM als auch Technischer Dienst) je welcher Folgeunterkünfte (inklusive UPW) wurden im Zeitraum 01.05.2020 bis 15.01.2021 jeweils positiv auf das Coronavirus getestet?*

Antwort zu Frage 9:

Bisher wurden 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Folgeunterkünften positiv auf das Coronavirus getestet.

Eine Aufschlüsselung nach Standorten unterbleibt, da angesichts der geringen Anzahl infizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anhand der erfragten Informationen gegebenenfalls betroffene Personen identifizierbar wären. Davon ist bei statistischen Werten, die nur eine sehr geringe Anzahl Personen betreffen (kleiner als vier), auszugehen. Es handelt sich deshalb um personenbezogene Daten im Sinne des Artikels 4 Nummer 1 DSGVO und zugleich um Gesundheitsdaten gemäß Artikel 4 Nummer 15 DSGVO, welche wiederum unter die sogenannten besonderen Kategorien von personenbezogenen Daten gemäß Artikel 9 Absatz 1 DSGVO fallen. Nach Artikel 9 Absatz 1 DSGVO ist die Verarbeitung von besonderen Kategorien von personenbezogenen Daten untersagt, wenn nicht einer der Ausnahmetatbestände nach Artikel 9 Absatz 2 DSGVO einschlägig ist. Eine Übermittlung dieser besonders sensiblen personenbezogenen Daten an die Bürgerschaft aufgrund von Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe g DSGVO in Verbindung mit § 6 Absatz 2 Nummer 8 Hamburgisches Datenschutzgesetz ist jedoch unzulässig, da dem überwiegende schutzwürdige Interessen der betroffenen Personen entgegenstehen. Besonders geschützte Gesundheitsdaten betreffen den Kernbereich des Persönlichkeitsrechts. Das Bekanntwerden solcher Daten ist geeignet, den betroffenen Personen erheblich zu schaden. Der Senat ist deshalb aus Gründen des Datenschutzes teilweise an der Beantwortung der Frage gehindert.

Frage 10: *Welche Teststrategie verfolgt f & w im Hinblick auf die Mitarbeitenden? Bitte insbesondere erläutern, wann welche Tests (Schnelltest, PCR) eingesetzt werden.*

Antwort zu Frage 10:

Die Teststrategie wurde in Drs. 22/2507 ausführlich erläutert. Mittlerweile wurden die Maßnahmen auch auf alle Standorte des Winternotprogramms, die Quarantänestandorte, die Tagesaufenthaltsstätten, das Pik As, die Frauenübernachtung und das Frauenwohnen ausgeweitet.

Im Übrigen siehe Drs. 22/2843.

Frage 11: *Welche Kenntnisse hat der Senat über Mitarbeitende des Unternehmens f & w, die so schwer an COVID-19 erkrankt sind, dass sie in ein Krankenhaus eingewiesen werden mussten?*

Frage 12: *Wie viele Mitarbeitende des Unternehmens f & w sind oder waren jeweils länger als vier, länger als sechs, länger als acht, länger als zehn Wochen sowie länger als drei Monate wegen einer Erkrankung mit COVID-19 krankgeschrieben?*

Frage 13: *Sind auch Mitarbeitende des Unternehmens f & w, bei denen auch eine SARS-CoV-2-Infektion vorlag, verstorben?
Wenn ja, wie viele?*

Antwort zu Fragen 11, 12 und 13:

f & w sind keine schweren Krankheitsverläufe bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die positiv auf das Coronavirus getestet wurden, keine längerfristigen Erkrankungen mit COVID-19 oder sogar Todesfälle bekannt.

Frage 14: *Wie hoch ist aktuell (Stichtag 15.01.2021) jeweils der Abwesenheitsstand aufgrund von Krankheit sowie der Attestierung der Zugehörigkeit zu einer Risikogruppe in der Zentralen Erstaufnahme, den Erstaufnahmen und Folgeunterkünften inklusive UPW insgesamt? Bitte in absoluten Zahlen und prozentual angeben.*

Antwort zu Frage 14:

Zum Stichtag 15. Januar 2021 sind in der Zentralen Erstaufnahme und den Erstaufnahmen zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkrankt, in den öffentlich-rechtlichen Unterkünften sind es 85 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies entspricht einer Quote von 8,32 Prozent beziehungsweise 12,26 Prozent. Die Quote liegt im Bereich der Erstaufnahmen (inklusive Zentrale Erstaufnahme) deutlich unterhalb des Durchschnitts von 2019, die Quote für die öffentlich-rechtlichen Unterkünfte liegt geringfügig über dem Durchschnitt von 2019.

Zu den Personen aus den Risikogruppen siehe Drs. 22/180 und Vorbemerkung.

Frage 15: *Wie viele Mitarbeitende des Sozialmanagements sowie des UKSM befinden sich aktuell im Homeoffice? Bitte auch gesondert ausweisen, wie viele Unterkunftsleitungen sich wo im Homeoffice befinden. Bitte auch als Quote ausweisen und ausführen, in welchem Umfang das Homeoffice gegebenenfalls teilweise ausgeübt wird.*

Antwort zu Frage 15:

Die Arbeit in den Unterkünften zeichnet sich durch eine Arbeit an den Menschen aus. Hierdurch ist es naturgemäß schwierig, die Aufgaben nicht am Arbeitsort durchzuführen. Aktuell können 19 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unterkunfts- und Sozialmanagements sowie zwölf Teamleitungen im Rahmen von mobilem Arbeiten von zu Hause aus arbeiten. Dies entspricht einer Quote von 4,96 Prozent beziehungsweise 11,96 Prozent. In welchem Umfang von der Möglichkeit Gebrauch gemacht wird, wird nicht erfasst, sondern zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der jeweiligen Führungskraft vereinbart.

Frage 16: *Besteht im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie ein akuter Personalmangel in den Unterkünften?
Falls ja, wie begegnet das Unternehmen diesem Personalmangel?*

Antwort zu Frage 16:

Nein. Die Abwesenheitsquote liegt aktuell in etwa auf der Höhe der durchschnittlichen Abwesenheitsquote vor der Corona-Pandemie. Im Übrigen siehe Antwort zu 3.

Art des Standorts (EA, Folgeu., UPW)	Standort (Bezeichnung)	Monat	Begründung jeweils	Konkrete Reaktion des Unternehmens
WUK	*	Jan 20	Stellenschlüssel wird für die anfallende Arbeit im Unterkunfts- und Sozialmanagement (UKSM) als nicht angemessen empfunden.	Gespräche zwischen UKSM und Teamleitung über Arbeitsverteilung, Unterstützung etc.
WUK	*	März 20	Aufgrund abwesenheitsbedingter Unterbesetzung können anfallende Arbeiten nicht mehr erfüllt werden.	Vertretungsregelung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Unterküften eingesetzt; Priorisierung von Aufgaben.
WUK	Mehrere Unterkünfte in Wandsbek	Apr 20	Mehrbelastung aufgrund erschwelter Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden während des Lockdowns, spezifische Bedarfe und Problemlagen der örtl-Klienten im Kontext der Pandemie sorgen für hohe Belastung des UKSM; Verfahrensabläufe für die neue Situation sind in der Entwicklung.	Gemeinsame Aussprache; Problematisierung der Situation gegenüber Behörden und anderen Institutionen; Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen im Zusammenhang mit der Pandemie; Erarbeitung von Hygienevorgaben.
WUK	Albert-Einstein-Ring	Apr 20	Mehrbelastung des verbliebenen Personals aufgrund von Abwesenheiten sowie der erschwerten Erreichbarkeit anderer Träger und Institutionen im Rahmen der Pandemie; vermehrter Unmut unter den Bewohnerinnen und Bewohnern aufgrund der Unterbringungsverhältnisse. Die Aufgaben des UKSM können nicht mehr in vollen Umfang bzw. zeitgerecht wahrgenommen werden.	Austausch zwischen Bereichsleitung und Teamleitung; Einsatz zusätzlichen Personals durch Arbeitnehmerüberlassung in der Unterkunft; Verlegung vulnerabler Personen in abgeschlossenen Wohnraum; kollegiale Unterstützung.
WUK	Richard-Remé-Haus (Pflege WUK)	Mai 20	Hohes Arbeitsaufkommen durch die Präventionsarbeit wegen der Pandemie bei zum Teil schwerst erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern stellt eine enorme Belastung dar.	Gespräch der Bereichsleitung mit dem Team; Erarbeitung von Aufgabenplänen; erneutes Angebot zur Einarbeitung durch andere Unterkünfte; Klärung von Vertretungssituationen; Priorisierung von Aufgaben.
WUK	Richard-Remé-Haus (Pflege WUK)	Jul 20	Durch abwesenheitsbedingte Unterbesetzung Überlastung des verbliebenen Personals; anfallende Arbeiten sind nicht mehr zu bewältigen.	erneutes Gespräch; Angebot der (auch kurzfristigen) Unterstützung durch andere Teams; Angebot des Einkaufs externer Dienstleistungen wo möglich.
WUK	*	Aug 20	Erhöhte Arbeitsbelastung im Rahmen der Umsetzung der Gebührenordnung sowie als Resultat der spezifischen Bewohnerstruktur; abwesenheitsbedingte Unterbesetzung.	kontinuierlicher Austausch zwischen Bereichsleitung und Teamleitung zu allen relevanten Themen; Nachsteuerung von Personal; Veranlassung von Supervision; Neuklärung struktureller Fragen innerhalb der WUK.

Art des Standorts (EA, Folgeu., UPW)	Standort (Bezeichnung)	Monat	Begründung jeweils	Konkrete Reaktion des Unternehmens
WUK	Mehrere Unterkünfte in Altona und Eimsbüttel	Nov 20	Überlastung einzelner Funktionsgruppen in den Bereichen durch abwesenheitsbedingte Unterbesetzung.	Thematisierung der Belastung in Teamleitungsunden sowie Erarbeitung von Lösungsansätzen. Im Anschluss Termin zwischen Geschäftsbereichsleitung, Bereichsleitung und Teamleitung zur Erörterung der Lösungsansätze. Einsetzen neuer Vertretungsregelungen sowie regelmäßiger Besprechungsunden mit den betroffenen Funktionsgruppen.
EA	Neuer Hölftigbaum	Nov 20	Personalausstattung gemessen an der damaligen hohen Ist-Belegung zu gering; Anstieg der Anzahl infizierter BewohnerInnen mit hohem Beratungsbedarf; Unmut der untergebrachten Personen; kurzfristige Zuzüge erschweren Strukturierung der Arbeitsabläufe.	Aufstockung des Personals; Optimierung und zeitliche Einschränkung der Belegungsprozesse; Optimierung der Abstimmung mit dem zuständigen Gesundheitsamt; Reduzierung der Ist-Belegung.
WUK	Oehleckerring (Quarantäne WUK)	Dez 20	Unzureichende Kommunikation mit externen Dienstleistern; die spezifischen Verfahrensabläufe für die neue Unterkunft sind in der Entwicklung; Fluktuation unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dadurch konnten Gefährdungsbeurteilungen teilweise nicht durchgeführt werden; verzögerte Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; zu Beginn unzureichende Ausstattung der Verwaltung und der Lagerkapazitäten des neu übernommenen Gebäudes.	Aktuell noch laufende Gespräche mit dem Team; Optimierung der Abstimmung mit Wachdienst und Reinigung; zwei Beschäftigte aus einer anderen WUK unterstützen bei Prozessunsicherheiten; Büroräume optimiert und neue Ausstattung (PC Arbeitsplätze) nachgesteuert; regelhafte Besprechungstermine zwischen Bereichsleitung und Team; Bestellung von Schwerlastregalen.

* In Fällen, in denen der betroffene Personenkreis in der jeweiligen Funktionsgruppe weniger als vier Personen umfasst, wird aus datenschutzrechtlichen Gründen von der Nennung der Unterkunft abgesehen.

Quelle: F&W

Krankheitsbedingte Fehlzeiten

Durchschnittliche krankheitsbedingte Fehlzeitenquote* in %

		F&W gesamt	Erstaufnahmen	Folgeunterkünfte
2019	Januar	10,55	10,15	11,79
	Februar	12,76	11,02	14,18
	März	11,34	8,94	13,67
	April	10,30	9,09	11,67
	Mai	10,00	8,42	12,04
	Juni	9,16	8,97	11,40
	Juli	9,15	13,42	9,95
	August	9,79	14,58	9,79
	September	10,17	14,85	9,73
	Oktober	10,34	14,43	10,35
	November	12,21	14,09	13,70
	Dezember	11,14	15,07	11,33
2019 gesamt		10,58	11,82	11,77
2020	Januar	12,44	16,42	12,68
	Februar	12,82	15,85	13,22
	März	15,58	16,12	17,15
	April	12,73	12,4	13,81
	Mai	10,33	10,36	11,32
	Juni	10,22	9,63	11,72
	Juli	8,88	8,62	9,49
	August	10,25	8,99	12,34
	September	10,38	11,45	11,63
	Oktober	12,05	14,64	12,92
	November	12,96	14,03	16,07
	Dezember	10,35	12,18	11,25
2020 gesamt		11,56	12,27	12,67

* Die durchschnittliche krankheitsbedingte Fehlzeitenquote erfasst die Abwesenheiten Krankheit, Kur, Arbeitsunfall, Wegeunfall und privater Unfall. Sie setzt die ausgefallenen Arbeitsstunden ins Verhältnis zu den Gesamtarbeitsstunden einer/s Beschäftigten oder einer Organisationseinheit. Betrachtet werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Ausfallstunden innerhalb und außerhalb der Lohnfortzahlung.

Quelle: F&W