



Landesrechnungshof  
*Niederösterreich*

## Projekt „noeHIT – niederösterreichische Heime Informations Technologie“

*Bericht 10 | 2015*

**Impressum:**

Medieninhaber, Hersteller und Herausgeber:

Landesrechnungshof Niederösterreich  
A-3100 St. Pölten, Wienerstraße 54

**Redaktion:**

Landesrechnungshof Niederösterreich

**Bildnachweis:**

Amt der NÖ Landesregierung, Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7

**Druck:**

Amt der NÖ Landesregierung, Abteilung LAD3, Amtsdruckerei

**Herausgegeben:**

St. Pölten, im Oktober 2015



Im nebenstehenden QR-Code ist der Link zur Website des Landesrechnungshofs Niederösterreich eingebettet. Um die Adresse auszulesen, benötigen Sie ein Programm (App) für Ihr Mobiltelefon. Nachdem Sie es installiert haben, fotografieren Sie den Code. Das Programm übersetzt die URL und führt Sie auf unsere Website.



**Landesrechnungshof**  
*Niederösterreich*

**Projekt „noeHIT – niederösterreichische  
Heime Informations Technologie“**

*Bericht 10 / 2015*

**Projekt „noeHIT – niederoesterreichische Heime Informations Technologie“**  
**Inhaltsverzeichnis**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Zusammenfassung                           | I  |
| 1. Prüfungsgegenstand                     | 1  |
| 2. Rechtliche Grundlagen                  | 3  |
| 3. Zuständigkeiten                        | 3  |
| 4. Projektziele                           | 4  |
| 5. Projektinhalte                         | 4  |
| 6. Projektorganisation                    | 5  |
| 7. Chronologie                            | 5  |
| 8. Projektkosten und Finanzierung         | 8  |
| 9. Projekttermine                         | 11 |
| 10. Wissenstransfer                       | 11 |
| 11. Zielerreichung und Wirtschaftlichkeit | 12 |
| 12. Vergabe von Leistungen                | 16 |
| 13. Projektaufbau - Teilprojekte          | 19 |
| 14. Abbildungsverzeichnis                 | 32 |
| 15. Tabellenverzeichnis                   | 32 |
| 16. Glossar                               | 33 |

## **Projekt „noeHIT – niederoesterreichische Heime Informations Technologie“**

### **Zusammenfassung**

In den Jahren 2004 bis 2014 investierte das Land NÖ mit dem Projekt noeHIT rund 41 Millionen Euro in die Informationstechnologie der Landesheime, um die unterschiedliche Datenverarbeitung durch ein einheitliches System zu reorganisieren.

Das Projekt betraf alle wichtigen Bereiche der 49 Landespflegeheime und der neun Landesjugendheime mit rund 6.500 Klienten und rund 5.400 Mitarbeitern und entwickelte dafür eine Gesamtlösung.

### **Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit**

Dieses Informationssystem mit seinen Anwendungen und Schnittstellen zu Abteilungen des Amtes der NÖ Landesregierung bzw. zu den NÖ Landeskliniken ermöglichte der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 sowie den einzelnen Landesheimen eine effektive und effiziente Betriebsführung.

Da Aufzeichnungen, Berechnungen oder Auswertungen nicht mehr händisch, sondern automationsunterstützt durchgeführt wurden, konnte der wachsende Personalbedarf in den Landesheimen insbesondere für Verwaltung, Dokumentation (Pflege, Medizin, Therapie und Sozialpädagogik), Beschaffungs- und Rechnungswesen eingedämmt werden.

Im Jahr 2014 standen den Projekt- bzw. Betriebskosten von rund 2,5 Millionen Euro nicht erforderliche Vollzeitäquivalente im Gegenwert von rund 8,7 Millionen Euro gegenüber. Demnach hatte sich das Projekt noeHIT bereits im Jahr 2013 amortisiert.

### **Umsetzung**

Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 unterteilte das Projekt noeHIT in sieben Teilprojekte und beauftragte die Bestbieter in einer Arbeitsgemeinschaft mit der Umsetzung. Die Abteilung zog auch ein Beratungsunternehmen bei, vernachlässigte dabei jedoch das Vergaberecht. Mit Ausnahme der Klienten-Dokumentation, die neu vergeben werden musste, konnten alle Teilprojekte termin- und sachgerecht umgesetzt werden. Bis Ende 2015 sollte auch das noch offene Teilprojekt realisiert sein.

### Finanzierung

Die Projektkosten 2004 bis 2013 wurden mit 22.463.521,86 Euro aus den Jahresbudgets der Landesheime und mit 15.852.139,19 Euro aus der vorhandenen Investitionsrücklage der Landesheime finanziert.

### Empfehlungen

Die Übernahme der Rechenzentrumsleistung durch die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT ersparte im Jahr 2014 rund 1,5 Millionen Euro und ermöglichte weitere Einsparungen von über sieben Millionen Euro bis zum Jahr 2018. Daher sollte die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT bei ähnlich gelagerten Projekten wieder kontaktiert werden.

Da die Wartungsaufträge für die noeHIT Anwendungen bereits zweimal in Folge verlängert wurden, ohne Vergleichsangebote einzuholen, waren die Schaffung eines Wettbewerbs und die Vermeidung von Abhängigkeiten sicherzustellen.

Eine Schnittstelle zwischen den Landespflegeheimen und den Abteilungen „Jugend und Soziales“ der Bezirkshauptmannschaften für die Abrechnungen ermöglichte ebenfalls Einsparungen und sollte daher umgesetzt werden.

Auch für die mobilen Palliativteams, welche die noeHIT Anwendungen nur eingeschränkt nutzen konnten, war eine verbesserte IT-Unterstützung zweckmäßig.

**Die NÖ Landesregierung sagte in ihrer Stellungnahme vom 8. September 2015 zu, die vier Empfehlungen des Landesrechnungshofs umzusetzen und informierte über die dazu bereits getroffenen oder geplanten Maßnahmen.**

## 1. Prüfungsgegenstand

Der Landesrechnungshof überprüfte, ob die Ziele des Projekts „noeHIT – niederoesterreichische Heime Informations Technologie“ (kurz noeHIT), das alle 49 NÖ Landespflegeheime und neun NÖ Landesjugendheime umfasste, erreicht werden konnten und dabei sparsam, wirtschaftlich und zweckmäßig vorgegangen wurde.

Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 startete das Projekt im Jahr 2004, um durch den Einsatz von Informationstechnologie und elektronischer Datenverarbeitung in einem integrierten System eine effektive und effiziente Betriebsführung für alle Heime zu sichern. Mit den dazu entwickelten Anwendungen und Schnittstellen zum Amt der NÖ Landesregierung bzw. zu den NÖ Landeskliniken sollten der wachsende Personalbedarf eingedämmt und die Ausgaben für das Projekt noeHIT hereingebracht werden.

Das Projekt sollte mit dem Abschluss des letzten Teilprojekts im Jahr 2015 enden. Der Prüfungszeitraum erstreckte sich auf die Jahre 2004 bis 2014, wobei sich der Prüfungsschwerpunkt auf die Jahre 2012 bis 2014 bezog.

### Prüfungsmethode

Der Landesrechnungshof stützte sich auf die angeforderten elektronischen Akten und sonstigen übermittelten Unterlagen. Dazu holte er ergänzende Auskünfte ein. Weiters führte er in acht Pflegeheimen und in einem Jugendheim strukturierte Interviews mit den zuständigen Leitern und Sachbearbeitern, inwieweit die umgesetzten Anwendungen den Zielvorgaben entsprachen und den Nutzererwartungen gerecht wurden.

Bei der Prüfung wurden die Leitlinien und gemeinsamen Maßstäbe für Informations- und Kommunikationstechnik Prüfungen der deutschen Rechnungshöfe des Bundes und der Länder – soweit zutreffend – berücksichtigt.

Der Bericht ist grundsätzlich in einer geschlechtergerechten Sprache verfasst. Einzelne personenbezogene Bezeichnungen, die ausnahmsweise nur in einer Geschlechtsform verwendet werden, um die Übersichtlichkeit zu erhöhen und die Lesbarkeit zu verbessern, umfassten Männer und Frauen gleichermaßen.

Die im Bericht angeführten Euro-Beträge enthalten grundsätzlich keine Umsatzsteuer.

### Kenndaten

Zum Jahresanfang 2015 betraf das Projekt noeHIT 49 Landespflegeheime mit rund 5.700 Klienten, die von rund 4.000 Mitarbeitern (Vollzeitäquivalente) betreut wurden. In den neun Landesjugendheimen betreuten rund 490 Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente) rund 725 Klienten.

Die Kenndaten zum Projekt noeHIT der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 zeigten folgendes Bild:

**Tabelle 1: Kenndaten zu den NÖ Landesheimen und zum Projekt noeHIT**

|                                                                                  |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Personalstand der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 in Köpfen | 35             |
| <b>Strukturdaten Landespflegeheime</b>                                           |                |
| Anzahl der Landespflegeheime                                                     | 49             |
| Anzahl der zu betreuenden Klienten (Stand März 2015)                             | 5.700          |
| Personalstand in Köpfen (Stand Mai 2015)                                         | 4.760          |
| Gebbarungsumfang Jahresabschluss 2014 in Euro rund                               | 262.110.600,00 |
| <b>Strukturdaten Landesjugendheime</b>                                           |                |
| Anzahl der Landesjugendheime                                                     | 9              |
| Anzahl der zu betreuenden Klienten (Stand März 2015)                             | 725            |
| Personalstand in Köpfen (Stand März 2015)                                        | 637            |
| Gebbarungsumfang Jahresabschluss 2014 in Euro rund                               | 37.657.000,00  |
| <b>Eckdaten Projekt noeHIT – in Euro rund</b>                                    |                |
| Genehmigtes Projektbudget 2004 bis 2013                                          | 38.451.800,00  |
| Projektausgaben 2004 bis 2013                                                    | 38.315.700,00  |
| Genehmigtes Projektbudget 2014 bis 2018                                          | 12.840.000,00  |
| Projektausgaben 2014                                                             | 2.495.600,00   |
| Anzahl der Arbeitsstationen (PC und Notebooks)                                   | 1.950          |
| Anzahl der Anwenderinnen und Anwender                                            | 5.500          |

## 2. Rechtliche Grundlagen

Für das Projekt noeHIT und die damit verbundenen Beschaffungen galten neben den allgemeinen Grundsätzen der Verwaltungsführung der NÖ Landesverfassung 1979 (Gesetzmäßigkeit, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit sowie Angemessenheit der angewandten Mittel) insbesondere folgende rechtliche Grundlagen:

Für die Vergabe von Lieferungen und Dienstleistungen war in Abhängigkeit vom Zeitpunkt der Einleitung des Verfahrens das Bundesvergabegesetz 2002 (BVerG 2002) oder das Bundesvergabegesetz 2006 (BVerG 2006) in der jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

In der Landesverwaltung waren Projekte unter bestimmten Voraussetzungen nach der Dienstanweisung „Projektgruppe“ mit dem „Überblick Projektmanagement in der NÖ Landesverwaltung“ abzuwickeln.

Außerdem war die Dienstanweisung „IT-Betrieb“ maßgeblich, die für alle Dienststellen der NÖ Landesverwaltung die Verwendung des Internet, des Intranets und von E-Mails, den Betrieb von Arbeitsplatzcomputern (PCs) und den sicheren Umgang mit Informationen und informationsverarbeitenden Systemen einheitlich regelte.

## 3. Zuständigkeiten

Aufgrund der Verordnung über die Geschäftsordnung der NÖ Landesregierung bestanden folgende Zuständigkeiten:

### **NÖ Landespflegeheime**

- Landesrätin Mag. Barbara Schwarz, ab 29. April 2011
- Landesrätin Mag. Johanna Mikl-Leitner, von 12. April 2008 bis 28. April 2011
- Landesrätin Dr. Petra Bohuslav, von 24. Dezember 2004 bis 11. April 2008
- Landeshauptmann-Stellvertreter Liese Prokop bis 23. Dezember 2004

### **NÖ Landesjugendheime**

- Landesrat Ing. Maurice Androsch, ab 30. April 2013
- Landesrätin Mag. Karin Scheele, von 12. Dezember 2008 bis 29. April 2013
- Landesrätin Gabriele Heinisch-Hosek, von 12. April 2008 bis 11. Dezember 2008
- Landesrat Emil Schabl, von 27. Jänner 2007 bis 11. April 2008

- Landesrätin Christa Kranzl bis 26. Jänner 2007

Aufgrund der Geschäftseinteilung des Amtes der NÖ Landesregierung war für die Landespflegeheime und die Landesjugendheime die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 zuständig.

In Teilbereichen des Projekts (Rechenzentrum, E-Mail Verkehr, Internetverbindung) wirkte auch die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT als Auftragnehmerin mit.

## 4. Projektziele

Im Jahr 2004 traf die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 die Entscheidung, die unterschiedlichen Arbeitsweisen in den Landesheimen durch ein einheitliches IT-System zu reorganisieren. Damit wurde auch eine langjährige Empfehlung des Landesrechnungshofs umgesetzt (zum Beispiel Bericht 3/2010, Finanzierung der stationären Pflege in NÖ), der wiederholt das Fehlen einheitlicher Pflegedokumentationen aufzeigte, aussagekräftige Kostenrechnungsergebnisse vermisste und die Einführung eines steuernden Managementinformationssystems forderte.

Mit der Realisierung des Projekts sollten den einzelnen Heimen, aber auch der zentralen Leitung beim Amt der NÖ Landesregierung als verantwortlicher Träger, die Instrumente und Möglichkeiten in die Hand gegeben werden, das Gesamtunternehmen Landespflege- und Jugendheime modern, professionell und insbesondere zielorientiert zu steuern. Das primäre Steuerungsziel lag in der laufenden Optimierung der Strukturen und Organisation der Heime. Zusätzlich sollte ein heiminternes Intranet die Kommunikation, den Datenaustausch und somit die Unternehmenssteuerung wesentlich erleichtern.

## 5. Projektinhalte

Das Projekt noeHIT wurde als Organisationsentwicklungsprojekt aufgesetzt, da es einschneidende Veränderungen für die Landesheime mit sich brachte. Es umfasste alle wichtigen Funktionsbereiche des Heimwesens:

- Klientenverwaltung
- Klienten-Dokumentation (Pflege, Medizin, Therapie und Sozialpädagogik)
- Unterstützung der Betriebsorganisation
- Personalverwaltung
- Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen
- Material- und Anlagenbewirtschaftung, Beschaffungswesen

- Küchenorganisation
- aussagekräftiges Managementinformationssystem über alle Bereiche

Neben den Software- und Hardwareerfordernissen für den Betrieb der einzelnen Heime war eine Gesamtvernetzung (Intranet) zwecks übergreifender Kommunikation und Steuerung vorgesehen. Dazu hatte das Projekt wichtige Schnittstellen insbesondere zur Landesbuchhaltung, den beiden Personalabteilungen, zu den Abteilungen Soziales GS5, Kinder- und Jugendhilfe GS6 sowie zu den NÖ Landeskliniken herzustellen bzw. zu harmonisieren.

Weiters beinhaltete das Projekt auch die Bereitstellung von Rechenzentrumsdienstleistungen.

## 6. Projektorganisation

Die Projektorganisation orientierte sich an den Vorgaben der damals geltenden Dienstanweisung „Projektgruppe“ und „Überblick Projektmanagement in der NÖ Landesverwaltung“ und strukturierte das Gesamtprojekt in acht Teilprojekte. Das Projekthandbuch vom 13. September 2004 sowie die Handbücher für die Teilprojekte legten unter anderem die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen, die Ziele sowie die Termine klar fest.

**Der Landesrechnungshof hob die ausführliche Dokumentation aller Projektschritte als zweckmäßig hervor.**

Bei Erhebungen in ausgewählten Heimen (acht Pflegeheime und ein Jugendheim) erwähnten die Anwender als besonders positive Erfahrung die Einbindung des Heimpersonals bei der Entwicklung der Programme. In die Entwicklung und Umsetzung waren rund 60 Mitarbeiter aus den Landesheimen eingebunden. Dies wirkte sich positiv auf die Funktionalität sowie die Nutzungs- und Bedienungsfreundlichkeit der Anwendungen aus.

**Der Landesrechnungshof empfahl, auch bei vergleichbaren Projekten in der NÖ Landesverwaltung die künftigen Nutzerinnen und Nutzer zweckmäßig einzubinden.**

## 7. Chronologie

Auf Basis der Beschlüsse der NÖ Landesregierung ergaben sich die nachfolgenden Projektphasen mit den dazu bewilligten Kosten.

### Projektphase 2004 bis 2008

In der ersten Projektphase 2004 bis 2008 beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 nach einem europaweit bekanntgemachten, zweistufigen Vergabeverfahren als Bestbieter (rund 30 Prozent günstiger als der zweitbeste Bieter) eine Bietergemeinschaft aus drei Firmen (Arbeitsgemeinschaft noeHIT) mit der Umsetzung der Projekteinhalte (Beschluss der NÖ Landesregierung vom 11. März 2004). Als Unterstützung beim Vergabeverfahren und für eine externe Betreuung des Projektmanagements sowie zur Implementierungsüberwachung zog die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 eine externe Beratungsfirma bei (Beschluss der NÖ Landesregierung vom 3. August 2004). Somit standen für das Projekt zu Beginn insgesamt rund 19,8 Millionen Euro zur Verfügung, von denen rund 17,8 Millionen Euro für das Projekt, 1,8 Millionen Euro für die Implementierung von Netzwerken (Heime, Rechenzentrum und Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7) und 0,2 Millionen Euro für die externe Projektbetreuung vorgesehen waren.

Weiters bewilligte die NÖ Landesregierung mit Beschluss vom 5. Juli 2005 rund 260.000,00 Euro für das Netzwerkmanagement (für fünf Jahre) sowie mit jenem vom 24. September 2008 79.000,00 Euro für externe Beratungsleistungen von April bis Dezember 2008. Insgesamt standen von 2004 bis 2008 rund 20.140.000,00 Euro für das Projekt noeHIT zur Verfügung.

Im vorgegebenen Zeitrahmen konnte die gesamte Technik samt Betrieb eines Rechenzentrums, die Klientenverwaltung, die Finanzbuchhaltung, das Rechnungswesen, die Material- und Anlagenbewirtschaftung sowie das Managementinformationssystem umgesetzt werden.

Nicht zeitgerecht umgesetzt werden konnten die Pflegedokumentation, die medizinische, die therapeutische sowie die sozialpädagogische Dokumentation. Im Jänner 2007 trat das Land NÖ vom Vertrag zurück und stellte die Zahlungen an den Auftragnehmer ein. Insgesamt wurde ein Betrag von 1.726.773,00 Euro wegen mangelhafter Auftragserfüllung nicht ausbezahlt. Zum Prüfungszeitpunkt war in dieser Angelegenheit ein Gerichtsverfahren anhängig. Durch die genaue Projektdokumentation lagen für das Verfahren aussagekräftige Unterlagen vor.

### Projektphase 2009 bis 2013

Nach dem Vertragsrücktritt war die Leistungserbringung der Dokumentationsbereiche neu auszuschreiben. Nach einem zweistufigen Vergabeverfahren beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 den Bestbieter mit einer Auftragssumme von 2.591.540,83 Euro (Beschluss der

NÖ Landesregierung vom 2. September 2008), die im neu vorgegebenen Zeitrahmen die Pflegedokumentation, die medizinische Dokumentation sowie die therapeutische Dokumentation umsetzte. Lediglich die sozialpädagogische Dokumentation wurde auf Betreiben der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 zu einem späteren Zeitpunkt realisiert. Im Herbst 2015 sollte das Programm technisch abgenommen und dann auf alle Landesjugendheime ausgerollt werden.

Zusätzlich beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 die Arbeitsgemeinschaft noeHIT mit dem Fortbetrieb des Rechenzentrums, mit der Beschaffung von Rechenzentrums-Hardware und zusätzlichen Leistungen wie Software Wartung sowie weiterführenden Planungs- und Implementierungsleistungen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit aller Systeme für fünf Jahre mit einem Gesamtbetrag von 14.026.911,51 Euro (Beschluss der NÖ Landesregierung vom 16. Dezember 2008). Auch die externe Beratungsfirma zur Unterstützung der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 beim Projektmanagement und Projektcontrolling erhielt für diesen Zeitraum wieder einen Auftrag über 251.000,00 Euro. Für Ersatzbeschaffungen im Hardwarebereich über die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT wurden weitere 269.000,00 Euro vorgesehen. Mit Beschluss der NÖ Landesregierung vom 7. Juli 2009 wurden rund 310.000,00 Euro für ein Upgrade bei Lizenzen sowie die Wartung der SAP Anwendungen und mit jenem vom 29. Juni 2010 für ein neues Identity Management System mit rund 161.000,00 Euro bewilligt. Insgesamt stand somit für den Zeitraum 2009 bis 2013 ein Betrag von rund 15 Millionen Euro zur Verfügung.

### Projektphase 2014 bis 2018

Ab Jänner 2014 beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 mit einer Inhouse-Vergabe die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT mit der Führung des Rechenzentrums bis einschließlich 2018. Die Beauftragung erfolgte direkt aufgrund eines Angebots vom 21. August 2012, Vergleichsangebote wurden nicht eingeholt.

Im Umlaufwege beschloss die NÖ Landesregierung im Mai 2013 die vorstehend angeführte Vergabe des Rechenzentrums, die damit verbundenen einmaligen Leistungen und Investitionskosten in Höhe von 2.840.000,00 Euro sowie die jährlichen Betriebskosten von 510.000,00 Euro (2.550.000,00 Euro für fünf Jahre). Zusätzlich inkludierte der Umlaufbeschluss auch die Verlängerung der bestehenden Verträge für die Betreuung und Funktionalitäten und Softwarewartung der Arbeitsgemeinschaft noeHIT für weitere fünf Jahre mit

einem Gesamtbetrag von 7.450.000,00 Euro. Insgesamt stand somit für den Zeitraum 2014 bis 2018 ein Betrag von 12.840.000,00 Euro zur Verfügung.

## **8. Projektkosten und Finanzierung**

Bei der Darstellung der Projektkosten fasste der Landesrechnungshof die Phasen 2004 bis 2013 und 2014 bis 2018 zusammen.

### **2004 bis 2013**

In diesem Zeitraum setzte das Projektmanagement bis auf die sozialpädagogische Dokumentation in den Jugendheimen alle angestrebten Anwendungen um und war daher ein Vergleich der bewilligten Kosten mit den tatsächlichen Kosten aussagekräftig. Bei den Projektkosten der Phase 2014 bis 2018 wurden die abgerechneten Kosten für 2014 dargestellt.

Für den Zeitraum 2004 bis Ende 2013 standen laut Landesregierungsbeschlüssen 38.451.872,39 Euro für das Projekt noeHIT zur Verfügung. In diesem Zeitraum gab die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 insgesamt 38.315.661,05 Euro für das Projekt aus. Somit konnten die bewilligten Kosten um rund 136.000,00 Euro unterschritten werden. Nachstehende Tabelle gibt eine Übersicht der Kostenverteilung.

**Tabelle 2: Projektkosten 2004 bis 2013**

| <b>Kostengruppe</b>                                                                         | <b>Beträge in Euro (netto)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Arge noeHIT für Hardwareanschaffungen                                                       | 13.861.880,75                  |
| Arge noeHIT für Anwendungsentwicklungen                                                     | 18.679.724,45                  |
| Kosten für Entwicklung der Pflegedokumentation neu                                          | 2.216.164,49                   |
| Entwicklung Rechnernetzwerk in den Heimen (local area network – LAN) inkl. Management       | 1.070.443,76                   |
| Externes Beratungsunternehmen (Unterstützung bei Ausschreibungen, Customizing, Controlling) | 1.243.232,70                   |
| Diverse Kosten für Anschaffungen des laufenden Betriebs                                     | 123.936,50                     |
| Identity Management (IDM) Entwicklung                                                       | 617.999,00                     |
| LAD1-IT für Mailing und Internetverbindung                                                  | 421.578,00                     |
| Sonstige Beratungsleistungen                                                                | 80.701,40                      |
| <b>Summe Projektkosten 2004 bis 2013</b>                                                    | <b>38.315.661,05</b>           |

Der Landesrechnungshof wies auf die möglichen finanziellen Auswirkungen des anhängigen Gerichtsverfahrens über das Teilprojekt 01 (Klienten-Dokumentation) hin, die in der Aufstellung nicht berücksichtigt werden konnten. Er anerkannte jedoch, dass die Kostenplanung eingehalten wurde, obwohl der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 keine Erfahrungswerte vorlagen. Das wies insgesamt auf ein zweckmäßiges und wirtschaftliches Projektmanagement hin.

Die Projektkosten 2004 bis 2013 finanzierten sich mit 22.463.521,86 Euro aus den laufenden Jahresbudgets der Landesheime und mit 15.852.139,19 Euro aus der vorhandenen Investitionsrücklage der Landesheime.

### 2014 bis 2018

Im Jahr 2014 fielen für das Projekt 2.495.608,36 Euro an. Mit der Übernahme des Rechenzentrums durch die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT konnten im Jahr 2014 gegenüber 2013 Einsparungen von 1.440.898,28 Euro erzielt werden. Hochgerechnet auf die Vertragslaufzeit

von fünf Jahren kann ein Einsparungspotential von rund 7,2 Millionen Euro gehoben werden.

**Der Landesrechnungshof anerkannte die Einsparungen 2014 sowie die voraussichtlichen Einsparungen bis 2018 und empfahl, bei künftigen Projekten die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT für eventuelle Rechenzentrumsleistungen zu kontaktieren.**

Die gesamten noeHIT Projektkosten 2014 verteilten sich wie folgt:

| <b>Tabelle 3: Projektkosten 2014</b>                                                        |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Kostengruppe</b>                                                                         | <b>Beträge in Euro (netto)</b> |
| Wartung SAP Anwendungen, diverse Kosten für SAP, Wartung Managementinformationssystem       | 838.198,41                     |
| Wartung Personalanwendungen                                                                 | 149.922,00                     |
| Wartung Pflegedokumentation, Entwicklung sozialpädagogische Dokumentation                   | 282.478,29                     |
| Externes Beratungsunternehmen (Unterstützung bei Ausschreibungen, Customizing, Controlling) | 21.562,50                      |
| Providerdienstleistungen NÖWAN                                                              | 359.601,85                     |
| Identity Management (IDM) Wartung                                                           | 86.097,80                      |
| LAD1-IT für Rechenzentrum, Mailing und Internetverbindung                                   | 392.780,12                     |
| Diverse noeHIT Kosten                                                                       | 322.911,39                     |
| Wartung und diverse Kosten WLAN                                                             | 42.056,00                      |
| <b>Summe Projektkosten 2014</b>                                                             | <b>2.495.608,36</b>            |

Die Bedeckung der Kosten erfolgte zur Gänze aus dem ordentlichen Budget der Landesheime.

## 9. Projekttermine

Bei der Projektumsetzung konnte der vorgesehene Terminplan, abgesehen von zwei Anwendungen, eingehalten werden. Mit Jahresende 2006 waren folgende Anwendungen für alle Landesheime ausgerollt:

- Klientenverwaltung
- Unterstützung der Betriebsorganisation
- Personalverwaltung
- Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen
- Material- und Anlagenbewirtschaftung, Beschaffungswesen
- Küchenorganisation
- Managementinformationssystem über alle Bereiche

Lediglich die Klienten-Leistungsdokumentation verzögerte sich wegen der Neuvergabe der Leistung um rund drei Jahre. Diese Dokumentationen (Pflege, Therapie, Medizin) waren ab Ende 2009 in allen Landespflegeheimen im Einsatz.

Durch die Neuvergabe verzögerte sich auch die Erstellung und Ausrollung der sozialpädagogischen Dokumentation. Zusätzlich fehlten für diese Dokumentation Referenzprodukte auf dem Markt. Daher musste ein völlig neues Produkt entwickelt werden, wofür erst ein Meinungsbildungsprozess über einheitliche Anforderungen der Landesjugendheime erforderlich war. Die Ausrollung der sozialpädagogischen Dokumentation auf alle Landesjugendheime war bis Jahresende 2015 vorgesehen.

Mit der Ausrollung der sozialpädagogischen Dokumentation im Jahr 2015 auf alle Landesjugendheime wird das Projekt noeHIT abgeschlossen sein.

## 10. Wissenstransfer

Bei der Umsetzung von Informationstechnikprojekten durch Externe besteht die Gefahr, dass internes Wissen verloren geht, interne fachliche Qualifikationen vernachlässigt werden und eine Abhängigkeit von den Auftragnehmern entsteht. Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 wirkte einer derartigen Entwicklung durch mehrere zweckmäßige Maßnahmen entgegen.

In der Abteilung wurde ein neues Fachgebiet „Organisation und Support“, bestehend aus den Sachbereichen „IT-Technik“ (sechs Vollzeitäquivalente) und „Organisation und Support“ (vier Vollzeitäquivalente) geschaffen. Damit

wurde durch interne Personalumschichtung das erforderliche Sachwissen bei der Projektumsetzung und für den Folgebedarf sichergestellt. Die ausführliche Leistungsbeschreibung und Projektdokumentation ermöglichten einen Wissenstransfer von den externen zu den internen Fachkräften. Neben IT-Technikern bei der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 wurden auch Mitarbeiter aus den Landesheimen in den laufenden Wissenstransfer eingebunden.

## 11. Zielerreichung und Wirtschaftlichkeit

Das Projekt noeHIT kostete im Zeitraum 2004 bis 2013 rund 38,3 Millionen Euro. Wesentliches Projektziel war es, die wachsenden Aufgaben in den Heimbereichen ohne Personalaufstockung durch die noeHIT Anwendungen zu bewältigen. Mit der damit verbundenen Kostenoptimierung und dem zu hebenden Wirtschaftlichkeitspotential sollten sich die Ausgaben für noeHIT selbst rechnen. Gleichzeitig sollte den einzelnen Heimen, aber auch der zentralen Leitung beim Amt der NÖ Landesregierung als verantwortlicher Träger, die Instrumente und Möglichkeiten in die Hand gegeben werden, das Gesamtunternehmen Landespflege- und Jugendheime modern, professionell und insbesondere zielorientiert zu steuern.

### 11.1 Zielerreichung

In den vergangenen zehn Jahren führten Änderungen im legislativen und organisatorischen Bereich in den Landespflegeheimen und Landesjugendheimen zu massiven Aufgabenerweiterungen bzw. zusätzlichen Herausforderungen.

Ab Jänner 2005 übernahmen die Landespflegeheime die Klientenabrechnung, die vorher von den Bezirkshauptmannschaften erledigt wurde. Zusätzlich wickelten sie ab Oktober 2014 die direkte Abrechnung mit den Vollzahlern (Klienten die den Heimtarif aus Eigenmitteln bezahlen und keine Sozialhilfemittel beanspruchen) ab.

Neue Pflegeformen wie teilstationäre Angebote, Kurzzeitpflege, Übergangspflege, Hospiz-Palliativeinrichtungen, Demenzstationen sowie die Änderung bei den Aufnahmekriterien (Aufnahme erst ab Pflegestufe vier) bedeuteten zusätzlichen Betreuungs-, Verwaltungs- und Organisationsaufwand.

Weiters wurden mit den Ausbauprogrammen rund 400 Wohnbetten in Pflegebetten umgewandelt.

Mit der Einführung eines zusätzlichen Dienstrechts (NÖ Landesbedienstetengesetz, LGBl 2100) im Jahr 2006 fielen bei der Mitarbeiterverwaltung umfangreiche Zusatzarbeiten an. Beispielhaft war hier die Abrechnung der Dienstpläne anzuführen.

Im Bereich der Pflege stiegen auch durch vermehrte Kontrollen (zum Beispiel Pflegeaufsicht, Volksanwaltschaft) die Anforderungen an die Pflegedokumentation.

Mit der Implementierung eines Managementinformationssystems auf Basis der Balanced Scorecards als wirtschaftliches und organisatorisches Steuerungselement ergaben sich zusätzliche Anforderungen in der Datenbeschaffung und Datenauswertung.

Diese Zusatzanforderungen und Zusatzaufgaben konnten ohne wesentliche Personalaufstockungen bewältigt werden. Gegenüber dem Dienstpostenplan 2005 (3.303 Vollzeitäquivalente) wurden 2015 zwar um 467 Dienstposten (3.764 Vollzeitäquivalente) mehr ausgewiesen. Diese Aufstockung ließ sich durch den Umbau von rund 400 Wohnbetten in Pflegebetten sowie den neuen Pflegeformen (Hospiz, Übergangspflege usw.) erklären. Pro Pflegebett waren 2004 demnach rund 0,60 und 2015 rund 0,65 Vollzeitäquivalente vorgesehen.

Ebenfalls erreicht werden konnte das Ziel, das Gesamtunternehmen Landespflege- und Jugendheime modern, professionell und insbesondere zielorientiert zu steuern. So konnte im Rechnungsjahr 2014 bei den Landespflegeheimen ab dem Beobachtungszeitraum 2004 erstmals ein positives Jahresergebnis erzielt werden (Überschuss rund 1.605.600,00 Euro). **Der Landesrechnungshof anerkannte, dass zu dieser Entwicklung auch die noeHIT Anwendungen beitrugen.** Bei der Prüfung in den Landespflegeheimen war ein hoher Zufriedenheitsgrad aller Mitarbeiter mit den noeHIT Anwendungen feststellbar.

Die Landesjugendheime befanden sich zum Prüfungszeitpunkt 2015 aufgrund der neuen niederösterreichischen Kinder- und Jugendhilfeplanung in einer Umstrukturierungsphase, die durch die Daten aus den noeHIT Anwendungen effizienter und bedarfsgerechter durchgeführt werden kann.

Außerdem ermöglichten die noeHIT Anwendungen auch eine straffe Einkaufsorganisation mit verbesserter Planung und Steuerung, wodurch im Sachaufwand Einsparungen erzielt werden konnten.

**Insgesamt konnten die Projektziele mit Ausnahme der zeitlichen Verzögerung bei der Klienten-Leistungsdokumentation und der sozialpädagogischen Dokumentation erreicht werden.**

## 11.2 Wirtschaftlichkeit

Zur Bewertung der Wirtschaftlichkeit des noeHIT Projekts stellte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 mit Unterstützung einer interdisziplinär zusammengesetzten Projektgruppe von Mitarbeitern der Landesheime und der externen Beratungsfirma im Jänner 2015 eine Amortisationsrechnung an. Methodisch stellte sie bei dem Berechnungsmodell den noeHIT Nutzen den noeHIT Kosten gegenüber und ermittelte den Amortisationszeitpunkt. Die noeHIT Effekte ergaben sich dabei im Wesentlichen aus Vollzeitäquivalenten, die trotz der wachsenden Aufgaben und zusätzlichen Anforderungen durch den Einsatz der noeHIT Anwendungen nicht geschaffen werden mussten. Zusätzlich wurden auch die Einsparungseffekte aus der Einkaufskoordination den noeHIT Effekten zugerechnet.

Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 berechnete jene Vollzeitäquivalente, die in den einzelnen Bereichen durch die noeHIT Anwendungen nicht beansprucht wurden und den damit verbundenen Kostendämpfungseffekt:

**Tabelle 4: Jährliche Einsparungen durch noeHIT**

| <b>Funktionsbereich</b>            | <b>VZÄ</b>    | <b>Euro pro Jahr</b> |
|------------------------------------|---------------|----------------------|
| Personaladministration, Dienstplan | 16,32         | 746.400,00           |
| Pflege, Medizin, Therapie          | 45,00         | 2.179.500,00         |
| Klientenverwaltung                 | 38,50         | 1.773.000,00         |
| Rechnungswesen                     | 14,50         | 580.000,00           |
| Rechnungswesen-Materialwirtschaft  | 27,30         | 1.147.000,00         |
| Controlling                        | 29,45         | 1.455.000,00         |
| Technik, Organisation              | 18,00         | 815.000,00           |
| <b>Summe</b>                       | <b>189,07</b> | <b>8.695.900,00</b>  |

Der Landesrechnungshof ermittelte in sieben Pflegeheimen unterschiedlicher Größenordnungen ebenfalls die finanziellen und personellen Auswirkungen und konnte das Ergebnis mit rund 180 Vollzeitäquivalenten nachvollziehen. Die Abweichung von rund zehn Dienstposten wurde auf den Jugendheimbereich zurückgeführt, der vom Landesrechnungshof nicht berücksichtigt wurde.

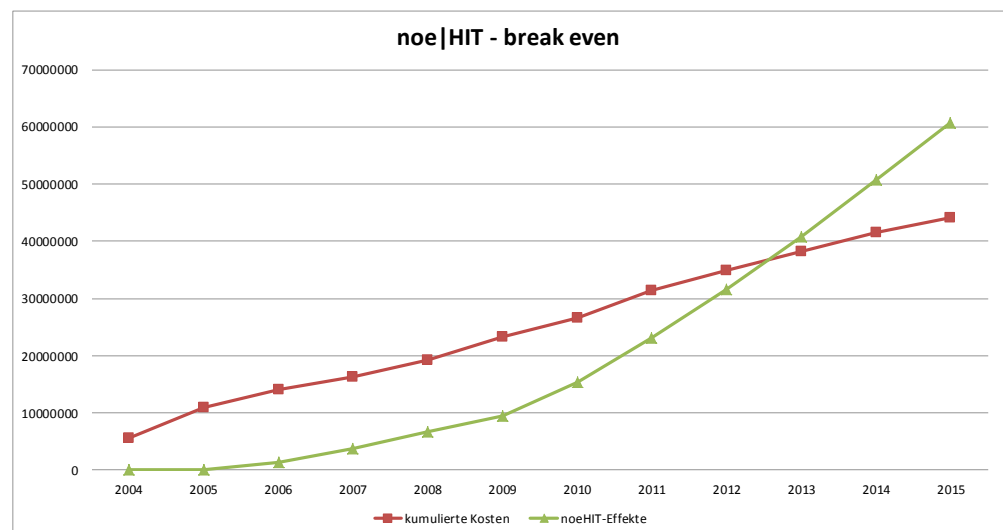
In diesem Zusammenhang wies der Landesrechnungshof darauf hin, dass die noeHIT Anwendungen auch in anderen Abteilungen des Amts der NÖ Landesregierung (zum Beispiel LAD2-B – unter anderem Personalangelegenheiten der Bediensteten in Landespflegeheimen, LAD2-A – unter anderem Personalangelegenheiten der Bediensteten in Landesjugendheimen, NÖ Landesbuchhaltung) sowie den Bezirkshauptmannschaften bewirkten. Diese Effekte wurden nicht gesondert erhoben.

Bei der monetären Bewertung der Vollzeitäquivalente wurden die unterschiedlichen Einkommen der einzelnen Berufsgruppen berücksichtigt.

Im Jahr 2014 standen den Projekt- bzw. Betriebskosten von rund 2,5 Millionen Euro jährliche Einsparungen an Vollzeitäquivalenten im Gegenwert von rund 8,7 Millionen Euro gegenüber, woraus sich rechnerisch ein „Überschuss“ von 6,2 Millionen Euro ergab.

Die von der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 vorgelegte und vom Landesrechnungshof auf Plausibilität überprüfte Amortisationsrechnung, in der die kumulierten Kosten 2004 bis 2015 (für 2015 die Planwerte) den kumulierten Effekten aus dem Personalbedarf gegenübergestellt wurden, stellte sich wie folgt dar:

**Abbildung 1: noeHIT Amortisationsrechnung**



Quelle: Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7

Wie diese Abbildung verdeutlicht, überstiegen ab dem Jahr 2013 die noeHIT Effekte die Projektkosten. Die Kostendämpfung in anderen Abteilungen des Amtes der NÖ Landesregierung bzw. in den Bezirkshauptmannschaften wurde dabei nicht berücksichtigt.

## 12. Vergabe von Leistungen

Mit der Umsetzung des Projekts wurden eine externe Beratungsfirma und eine Arbeitsgemeinschaft beauftragt.

### 12.1 Externe Beratungsleistungen

Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 zog zur Unterstützung bei der europaweiten Ausschreibung der vorstehenden Leistungen eine externe Beratungsfirma bei, die auch bei der Anpassung der Anwendungen an die Bedürfnisse der Heime (Customizing) mitverantwortlich war. Aufgrund des damit vorgegebenen Wissensvorsprungs und der zufriedenstellenden Leistungserbringung wurde diese Beratungsfirma auch mit dem begleitenden externen Projektmanagement und dem Projektcontrolling beauftragt. Damit sollte einerseits die optimale Abwicklung des Projekts im ökonomischen und technischen Sinn sichergestellt und andererseits die zielkonforme inhaltliche Umsetzung aller Module und Funktionalitäten gewährleistet werden. Für den Landesrechnungshof war die Beiziehung externer Beratungsleistungen nachvollziehbar, da die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 nicht über die erforderlichen qualitativen und quantitativen Ressourcen verfügte, neben dem laufenden Betrieb ein derart umfangreiches Projekt zielorientiert umzusetzen. Im Zuge der Prüfung war festzustellen, dass die Einbindung der externen Beratungsfirma für den Projektverlauf und für das Projektcontrolling zweckmäßig war.

Die Beauftragung des Unternehmens erfolgte erstmals im Jahr 2002 aufgrund einer Ausschreibung nach den Grundsätzen des damals geltenden Vergabegesetzes des Landes NÖ und betraf die Erarbeitung eines Soll-Konzepts für eine Gesamt-Softwarelösung, die Erstellung von Ausschreibungsunterlagen sowie die Ausarbeitung von Projektplänen. Im Ausschreibungstext wies die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 schon darauf hin, dass von den interessierten Bietern die Bereitschaft zur Übernahme der Verpflichtung erwartet wird, über eine gesonderte Beauftragung die Projektbegleitung zu übernehmen.

In der Folge beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 dieses Beratungsunternehmen laufend mit den vorstehenden

Leistungen, ohne jedoch dabei die Vergabevorschriften für prioritäre Dienstleistungen zu beachten. Die Aufträge wurden frei an das Unternehmen vergeben.

**Der Landesrechnungshof verwies daher auf seinen Bericht „Externe Beratungsleistungen“, Bericht 11/2011, und auf seine Kernaussagen (siehe [www.lrh-noe.at](http://www.lrh-noe.at)) sowie auf die Dienstanweisung der Landesamtsdirektion „Externe Beratungsleistungen, Richtlinien für die Beziehung von externem Expertenwissen“ vom 2. Jänner 2014.**

Im Zeitraum 2004 bis 2013 erhielt der Auftragnehmer Honorare von insgesamt 1.243.232,70 Euro und im Jahr 2014 von insgesamt 21.562,50 Euro.

## 12.2 noeHIT Anwendungen

Wie bereits erwähnt, beauftragte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 auf Basis des Beschlusses der NÖ Landesregierung vom 23. März 2004 und einer vorhergehenden europaweiten Ausschreibung die Arbeitsgemeinschaft noeHIT mit der Umsetzung der Projektanwendungen. Im Jahr 2008 (Beschluss der NÖ Landesregierung vom 16. Dezember 2008) verlängerte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 die Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft noeHIT um weitere fünf Jahre, wobei vor allem die Softwarewartung sowie die Hardware Neuausstattung in den Heimen Gegenstand der Leistungen war. Vergleichsangebote wurden nicht eingeholt. Im Regierungssitzungsantrag begründete die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 die Direktvergabe damit, dass die Preise für die zu vergebenden Leistungen um rund drei Prozent unter jenen aus dem Jahr 2004 lagen und somit ein deutlich günstigerer Gesamtpreis erzielt werden konnte und dem Land NÖ sich eine Gesamtlösung bot, die eine hohe Qualität zu geringeren Kosten aufwies (Leistungsvolumen rund 14 Millionen Euro für die Jahre 2009 bis 2013).

Mit Beschluss der NÖ Landesregierung vom Mai 2013 wurde die Zusammenarbeit erneut verlängert, wobei die Auftragserteilung nicht mehr an die Arbeitsgemeinschaft noeHIT erfolgte, sondern an die einzelnen Unternehmen, weil ein Unternehmen wegen mangelnder Leistungserbringung gekündigt wurde. Der beauftragte Leistungsumfang betraf die Wartung der noeHIT Funktionalitäten von 2014 bis 2018 mit einer Auftragssumme von rund 7,4 Millionen Euro. Auch bei dieser Verlängerung holte die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 keine Vergleichsangebote ein bzw. enthielt der Regierungssitzungsantrag auch keine Hinweise zur Preisangemessenheit der beauftragten Leistungen.

Dazu war zu bemerken, dass abgesehen von den SAP-Modulen bei allen anderen noeHIT Anwendungen Alleinstellungsmerkmale der Auftragnehmer gegeben waren. Daher war die zweimalige Verlängerung der Leistungserbringung ohne Einholung von Vergleichsangeboten mit Ausnahme der SAP-Module für den Landesrechnungshof nachvollziehbar. Weitere plausible Gründe waren die zufriedenstellende Zusammenarbeit mit den beauftragten Unternehmen, Synergieeffekte durch Vorwissen und die Risikoreduzierung.

Allerdings wäre durch die umfangreichen Leistungsbeschreibungen, die ausführliche Projektdokumentation sowie die aussagekräftigen Pflichtenhefte eine Einholung von Vergleichsangeboten zumindest für die SAP-Module möglich gewesen. Darüber hinaus empfahl der Landesrechnungshof, zur Vermeidung von Abhängigkeiten auch bei den anderen Anwendungen Überlegungen zur Schaffung eines Wettbewerbs durch die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 anzustellen.

### **Ergebnis 1**

**Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 sollte die künftige Wartung der SAP-Module zeitgerecht ausschreiben. Für die anderen noeHIT Anwendungen wären zur Vermeidung von Abhängigkeiten Überlegungen zur Schaffung eines Wettbewerbs anzustellen.**

### **Stellungnahme der NÖ Landesregierung:**

*Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime hatte bereits im Zuge der Verlängerung der Betreuung der bestehenden noeHIT-Applikationen für den Zeitraum 2014 – 2018 mit den externen Lieferanten Verhandlungsverfahren mit einem Bieter durchgeführt. Grundsätzlich ist – mit Ausnahme der SAP-Module und Cognos (MIS, Budgetplanung) – davon auszugehen, dass für die im Einsatz befindlich Produkte PILO (Personalverwaltung, Dienstplan) und Vivendi (Klientenverwaltung, Pflegedokumentation und Sozialpädagogik) ausschließlich die Hersteller bzw. der regionale Distributor die Betreuung und Wartung übernehmen können.*

*Im Falle von SAP und Cognos wird eine Ausschreibung ins Auge gefasst. Es sind hier die lizenzpolitischen Maßnahmen von SAP für spezielle noeHIT-Entwicklungen zu berücksichtigen und mögliche Mehrkosten für die Betreuung der Module durch unterschiedliche Lieferanten zu vermeiden. Die Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime wird jedenfalls durch laufende Marktbeobachtung und Preiserhebungen – im Zuge der nächsten Verlängerung der Betreuung – die Wirtschaftlichkeit und Funktionalität der vorhandenen Lösungen gegenüber einer eventuellen Ersatzbeschaffung abwägen.*

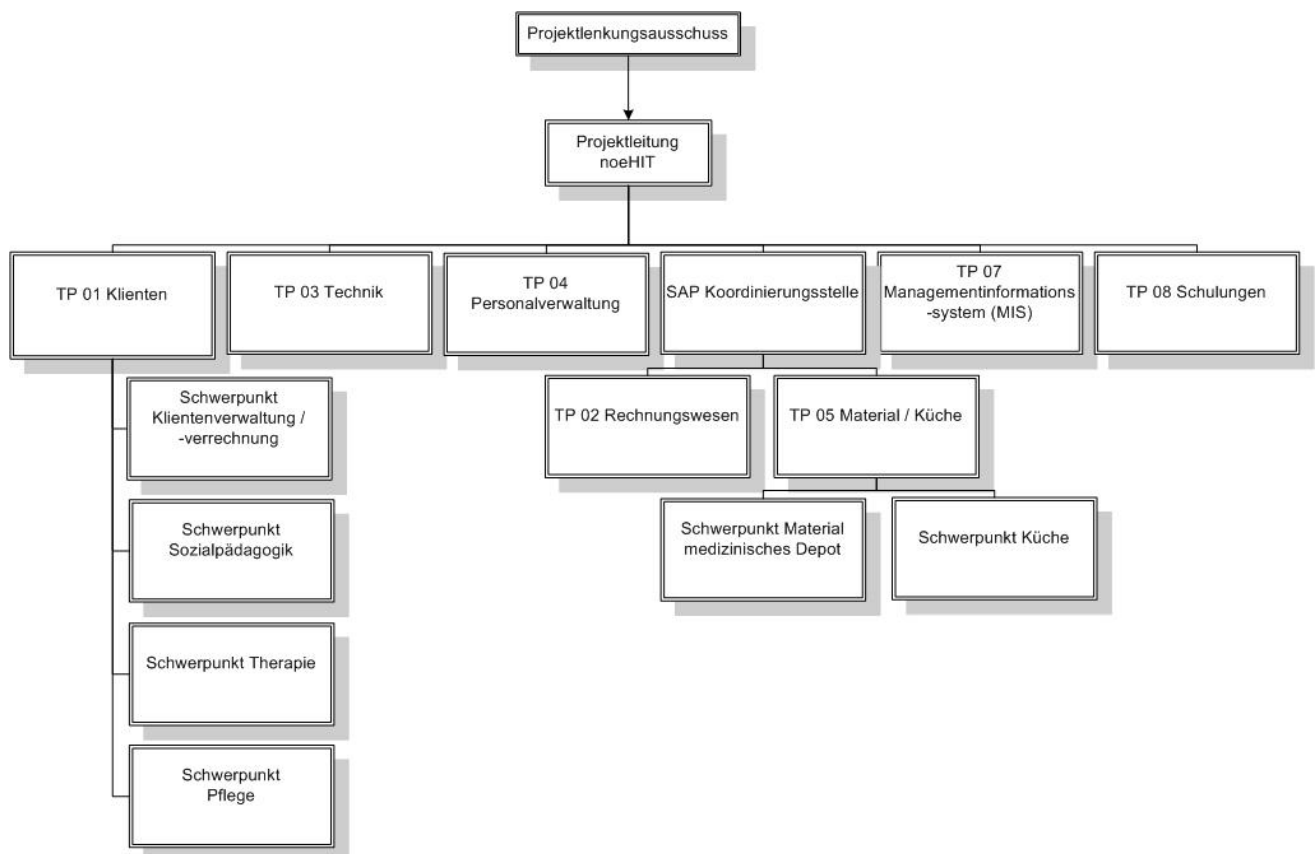
### **Äußerung des Landesrechnungshofs Niederösterreich:**

*Die Stellungnahme wurde zur Kenntnis genommen.*

## **13. Projektaufbau – Teilprojekte**

Für die Projektumsetzung wurden die diversen Aufgabenbereiche der Heime zu Funktionsbereichen gebündelt und in Teilprojekten (TP) realisiert. Dabei stellte sich der Projektaufbau mit den einzelnen Teilprojekten wie folgt dar:

**Abbildung 2: Projektaufbau noeHIT**



## 13.1 TP 01 Klienten

Das Teilprojekt umfasste für die Landespflege- und Landesjugendheime die Funktionsbereiche Klientenverwaltung und -verrechnung, pflegerische, medizinische und therapeutische Dokumentation, sowie im Bereich der Landesjugendheime die sozialpädagogische Dokumentation. Es musste neu ausgeschrieben werden und wurde daher als letztes umgesetzt. Der neue Auftragnehmer verwendete dafür ein anderes Softwarepaket.

Ziel des noeHIT Teilprojektes 01-NEU war es, dieses Programm in den bestehenden Teil des integrierten IT-Systems der bereits realisierten Teilprojekte zu implementieren.

Für mobile Palliativteams bestanden nur eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten, daher wurde eine andere Software erprobt. Da am Beispiel des mobilen Palliativteams im Landespflegeheim Wiener Neustadt bei 3,5 Vollzeitäquivalenten ein Einsparungspotential von 0,5 Vollzeitäquivalenten ermittelt wurde, sollte auch in diesem Bereich eine IT-Unterstützung erfolgen. Diese sollte über Schnittstellen mit bereits in Betrieb genommenen Softwarepaketen interagieren können, um etwaige Doppelerfassungen auszuschließen oder im Rahmen der noeHIT Anwendungen verwirklicht werden.

### **Ergebnis 2**

**Für die mobilen Palliativteams sollte eine IT-Unterstützung umgesetzt werden.**

### **Stellungnahme der NÖ Landesregierung:**

*Aktuell wird die Anschaffung und Einbindung eines speziellen Dokumentationssystems für die mobilen Palliativteams (Pati-Dok) geprüft und in weiterer Folge umgesetzt. Kriterien dafür sind neben der Wirtschaftlichkeit jedenfalls die Einhaltung der erforderlichen Datenschutzbestimmungen und der hohen Sicherheitsstandards von noeHIT.*

### **Äußerung des Landesrechnungshofs Niederösterreich:**

*Die Stellungnahme wurde zur Kenntnis genommen.*

## **Bereiche Pflege, Medizin, Therapie und Sozialpädagogik**

Die Anwendungen für die Dokumentation in den Bereichen Pflege, Medizin und Therapie in den Pflegeheimen sah das Personal in den Heimen als positiv

an, weil mit der IT-Unterstützung der Zugang zu den einzelnen Daten der Klienten einfacher und strukturierter möglich war (zum Beispiel für Angehörigenanfragen). Bei gleichem Zeitaufwand für die Erfassung der Daten erhöhte die noeHIT Anwendung die Aussagekraft, die Qualität und die Nachvollziehbarkeit der Dokumentation. Als weiterer Vorteil wurde der ortsunabhängige Zugriff auf die autorisierten Klientendaten genannt. Gegenüber der ortsgebundenen Papierdokumentation konnten die behandelnden Ärzte (Heimarzt oder niedergelassener Arzt der die Klienten visitiert), die Pflegedienstleitung, die Stationsleitung, die Therapeutinnen und das Pflegepersonal mit Hilfe der Vernetzung von verschiedenen Stellen in den Heimen (PCs bzw. Laptops) gleichzeitig zugreifen. Termine für diverse pflegerische und therapeutische Maßnahmen konnten ohne zusätzlichen Koordinationsaufwand von den Verantwortlichen geplant und durchgeführt werden.

Die medizinische Dokumentation im System sah vor, dass sowohl Heimärzte als auch niedergelassene Ärzte ihre Visiten in dieser Software dokumentieren sollten. Für jeden Arzt war im System ein eigener Zugang mit Username und Passwort angelegt und mit den notwendigen Berechtigungen versehen.

Bei den niedergelassenen Ärzten waren Unterschiede bei der Dokumentation feststellbar. Einige Ärzte dokumentierten im Heimsystem. Andere ließen eine diplomierte Pflegekraft in die Dokumentation eintragen und nach Beendigung der Visite die Befundungen ausdrucken sowie vom jeweiligen Arzt unterschreiben. Damit war nach wie vor zum Teil eine Papierdokumentation vorzufinden. Ergänzend ist zu vermerken, dass von Seiten der niedergelassenen Ärzte keine Verpflichtung besteht, im vorhandenen System zu dokumentieren.

### **Ergebnis 3**

**Die Pflegedienstleitungen sollten mit Unterstützung der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 auf die niedergelassenen Ärzte verstärkt einwirken, dass diese ihre Visiten in der noeHIT Anwendung dokumentieren und somit die Vorteile des Systems für alle Anwender und Klienten nutzbar machen.**

### **Stellungnahme der NÖ Landesregierung:**

*Im Zuge der Implementierung der Pflegedokumentation wurde sowohl von der Fachabteilung gemeinsam mit den verantwortlichen Projektmitarbeiterinnen und Projektmitarbeitern als auch auf lokaler Ebene von Heim- und Pflegedienstleitungen auf die niedergelassenen Ärzte – zum Teil ergebnislos – eingewirkt. Zu erwähnen ist hier auch, dass die Volksanwaltschaft in ihrem Bericht 2014 an den Natio-*

*nal- und Bundesrat die fallweise auftretende mangelnde Kooperationsbereitschaft von niedergelassenen Ärzten gegenüber dem Pflegepersonal ebenfalls kritisiert. Das Bundesministerium für Gesundheit stellt hierzu eine entsprechende Novellierung zum Ärztegesetz noch 2015 in Aussicht. Insgesamt kann bis dahin sowohl seitens der Fachabteilung als auch der Heim- und Pflegedienstleitungen nur an die Kooperationsbereitschaft der Ärzte appelliert werden.*

### **Äußerung des Landesrechnungshofs Niederösterreich:**

*Die Stellungnahme wurde zur Kenntnis genommen.*

Der Teilbereich Dokumentation Sozialpädagogik befand sich im Probebetrieb. Die Abnahme des Programms war für den Herbst 2015 geplant. Durch den Abbruch des Teilprojektes TP 01 und den Umstand, dass es kein fertiges Produkt für die Sozialpädagogische Dokumentation auf dem Markt gab, wurde die Entwicklung der Dokumentation erst später angesetzt.

### **Bereich Klientenverwaltung und -verrechnung**

Vor Projektstart mussten für eine ordnungsgemäße Abrechnung verschiedenste Hilfslisten (zum Beispiel Krankenhaustage je Klienten) von den einzelnen Stationen und durch die Heimverwaltung geführt werden.

Ziel des noeHIT-Projekts war es, für diesen Bereich die Erfassung und Abrechnung der Leistungen für alle Klienten der NÖ Landesheime in einem zentral gewarteten System umzusetzen.

Während der Projekt- und Betriebsphase konnten mit Hilfe der Software auch Lösungen für neue komplexe Tarifaabrechnungen (zum Beispiel Selbstbehalte, Einzelzimmer, Kurzzeit- und Übergangspflege) entwickelt werden. Weiters wurden in das Programm steuerliche Belange (Vorsteuerabzug), Vollzahlerabrechnungen, Speisenanforderungen sowie ein elektronischer Datenaustausch (ELDA) für Inkontinenz- und Medikamentenabrechnungen mit den Krankenkassen integriert.

Die Nutzer führten Vorteile wie leicht zu prüfende Datenplausibilität, den Datenexport in die Materialwirtschaft (MAWI), die Kostenrechnung (KORE) und in die Finanzbuchhaltung (FIBU), die Verknüpfung mit der Pflegedokumentation sowie die standardisierten und automatisierten Formulare und Berichte an. Durch die Integration entfiel die Führung diverser Hilfslisten.

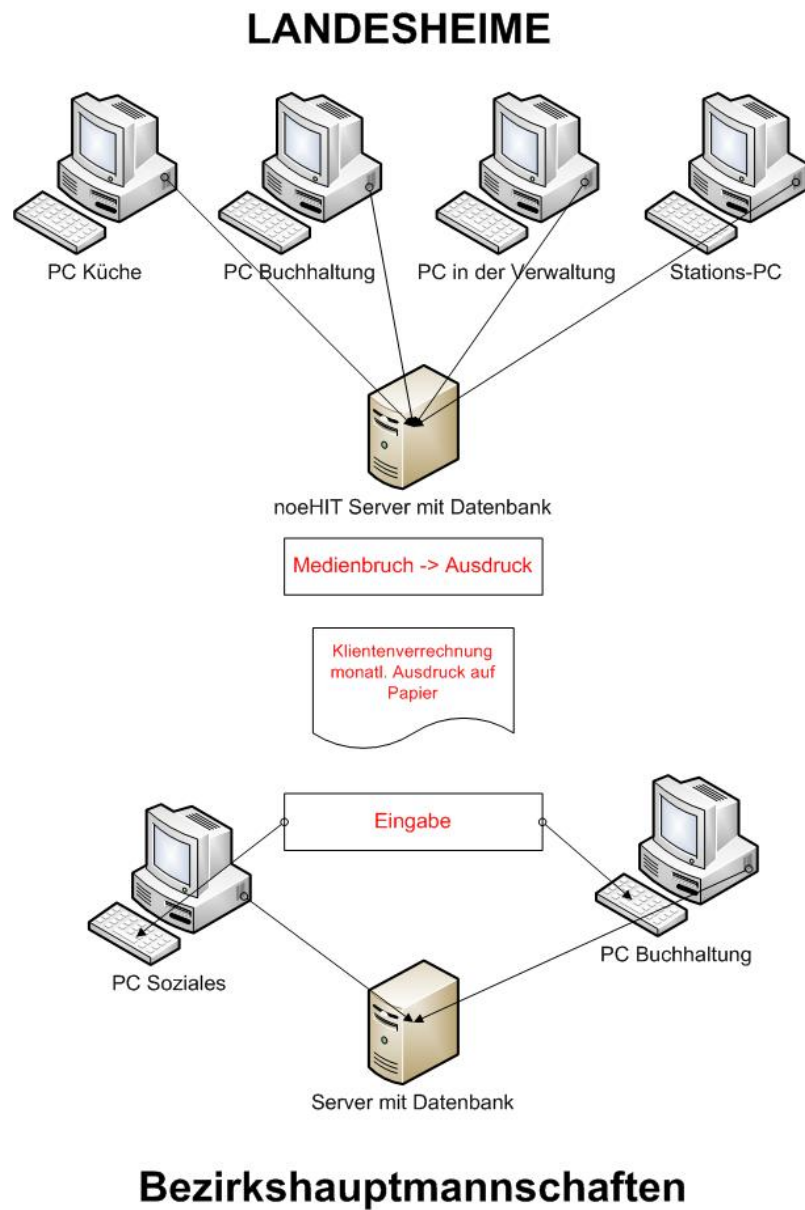
### **Schnittstelle Bezirkshauptmannschaften**

Im Zuge des Projekts wurde auch die Klientenabrechnung von den Bezirkshauptmannschaften an die Heime übertragen. Eine automationsunterstützte Schnittstelle zu den Bezirkshauptmannschaften war geplant, wurde jedoch nicht umgesetzt.

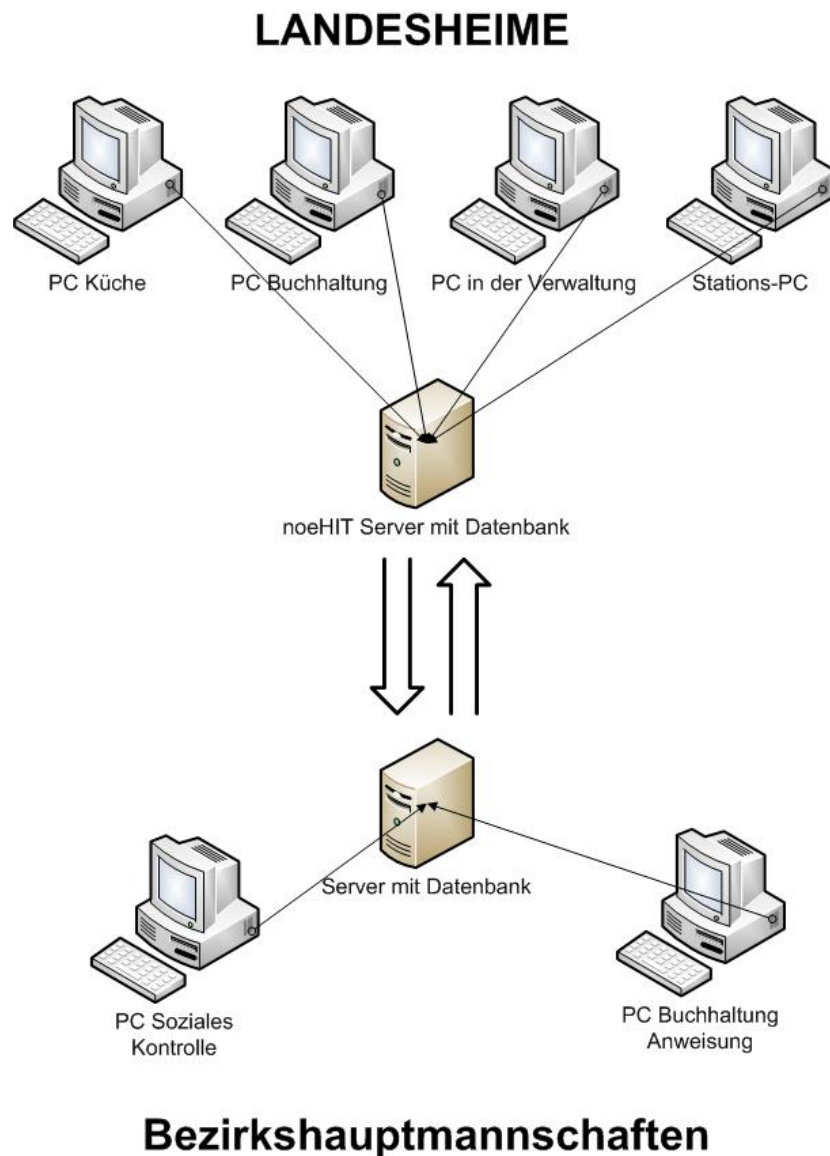
Die Heime konnten nach Fertigstellung des Projekts noeHIT die Monatsabrechnungen mit Hilfe der im Programm hinterlegten und laufend gewarteten Tarife automationsunterstützt generieren. Die monatliche Abrechnung musste im Heim ausgedruckt und von der Heimleitung unterschrieben an die Bezirkshauptmannschaft übermittelt werden. Bei den Bezirkshauptmannschaften war ein Programm installiert, in das diese Abrechnungsdaten händisch eingegeben werden mussten. Bei bereits einmal erfassten Klienten konnte mit Hilfe einer Kopierfunktion der Vormonat übernommen werden, wobei trotzdem noch immer eine händische Korrektur erforderlich war.

Die nachstehende Abbildung verdeutlicht diesen Prozess und einen Vereinfachungsvorschlag des Landesrechnungshofs.

**Abbildung 3: Schnittstelle Bezirkshauptmannschaft-Heim IST**



**Abbildung 4: Schnittstelle Bezirkshauptmannschaft-Heim SOLL**



Für das Jahr 2014 wurden von den NÖ Landespflegeheimen an die Bezirkshauptmannschaften rund 410.000 Datensätze in Papierform übermittelt. Der Landesrechnungshof errechnete in Zusammenarbeit mit einer Bezirkshauptmannschaft, dass rund 80 Prozent der Datensätze (328.000) ohne weitere Kontrolle übernommen werden könnten. Mit einem Klienten-Stammdaten-

austausch zwischen den Bezirkshauptmannschaften und den Landespflegeheimen könnte dieser Prozentsatz um weitere 10 Prozent auf 90 Prozent (369.000 Datensätze) erhöht werden.

Der Landesrechnungshof erachtete die Umsetzung dieser Schnittstelle im Hinblick auf frei werdende Personalressourcen in den Bezirkshauptmannschaften für zweckmäßig und wirtschaftlich. Zusätzlich wäre zu überlegen, ob diese Schnittstelle auch mit den Vertragsheimen umgesetzt werden könnte.

#### **Ergebnis 4**

**Die Landesamtsdirektion sollte die Abrechnungsschnittstelle zwischen den NÖ Landesheimen und den Bezirkshauptmannschaften zweckmäßig umsetzen.**

#### **Stellungnahme der NÖ Landesregierung:**

*Die Abrechnungsstelle für die Jugendheime ist bereits in Betrieb und es ist auch die noch offene Umsetzung der Abrechnungsstelle für die Pflegeheime geplant.*

#### **Äußerung des Landesrechnungshofs Niederösterreich:**

*Die Stellungnahme wurde zur Kenntnis genommen.*

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt – abgesehen von der Schnittstelle mit den Bezirkshauptmannschaften – zweckmäßig umgesetzt wurde.

## **13.2 TP 02 Rechnungswesen**

Dieses Teilprojekt beinhaltete ein neues kaufmännisches Rechnungswesen, auf Basis einer doppelten Buchhaltung und SAP.

Als Vorteile gaben die Nutzer an, dass durch die einheitliche zentrale Vorgabe von Debitoren, Kreditoren, Materialstämmen und Konditionen, die Verrechnung vereinfacht und durch die einheitliche Erfassung auch eine sehr gute Auswertbarkeit gegeben war.

Mit diesem Teilprojekt wurde unter anderem eine direkte Schnittstelle zur Mehrphasenbuchhaltung und Revisionsabteilung der Landesbuchhaltung umgesetzt.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

### 13.3 TP 03 Technik

In diesem Teilprojekt wurden die erforderliche technische Infrastruktur für Hardware, Software, Netzwerke und die dazu gehörigen Dienstleistungen (Wartung, Betreuung) konzipiert und umgesetzt.

Während der Projektierung und des Betriebs mussten laufend Anpassungen an gesetzliche Bestimmungen (zum Beispiel Gesundheitstelematikgesetz oder Datenschutzgesetz) oder geänderte Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT)- Standards, vorgenommen werden.

Alle NÖ Landesheime wurden im Zuge des Projekts mit einer einheitlichen Verkabelung ausgestattet. Ebenso wurden die Systemplattformen auf ein einheitliches Client-/Server-System mit insgesamt rund 1.950 IKT-Arbeitsplätzen und rund 5.500 Benutzern umgestellt. Einen weiteren Schwerpunkt bildete die einheitliche, strukturierte, verschlüsselte und gespiegelte Datenerhaltung.

Von den Nutzern wurde positiv hervorgehoben, dass dieses System aufgrund seiner einheitlichen Oberflächen Personalrochaden zwischen den Heimen erleichterte.

#### Identity-Management (IDM)

Mit dem IDM wurden alle Zugangsberechtigungen zu den einzelnen Applikationen verwaltet und zentral vergeben. Diese Berechtigungen waren für diverse Usergruppen, wie zum Beispiel Heimarzt, diplomierte Pflege, Pflegehilfskraft vordefiniert. Zusätzliche Berechtigungen mussten gesondert beantragt werden.

#### Beschaffung und Wartung

Im Zuge dieses Teilprojekts wurde die Beschaffung von IKT-Ausstattungen einheitlich geregelt. Drucker, Bildschirme, PCs, Laptops wurden demnach durch die Heime zentral bei der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 angefordert und nach Vorprüfung über die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT bezogen.

Komponenten für Netzwerke in den Heimen wurden in Zusammenarbeit mit der Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT beschafft und durch IT-Techniker der Abteilung Landeskrankenanstalten und

Landesheime GS7 sowie durch die beauftragten Firmen installiert und in Betrieb genommen.

Wartungsverträge lagen für alle Hardwarekomponenten und für sämtliche Softwarepakete und Datenbanksysteme vor. Diese regelten Zuständigkeiten, Reaktionszeiten bei Störungen und waren im Handbuch noeHIT-Betriebsorganisation zusammengefasst. Zusätzlich dokumentierte das Handbuch die Ansprechpartner und die Meldewege für Fehler, eingeteilt in Fehlerklassen.

### Rechenzentrumsleistungen

Bis Ende 2013 waren alle Systemleistungen und Wartungen an einen externen Rechenzentrumsbetreiber vergeben. Das E-Mail-Service betrieb die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT. Ab Jänner 2014 übernahm die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT aufgrund ihres Angebots auf Basis einer Vollkostenrechnung alle noeHIT Rechenzentrumsleistungen.

Die Beschaffung der dafür erforderlichen Hardware für das Rechenzentrum erfolgte durch die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT, die Finanzierung direkt von der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7.

Durch die Übernahme der Rechenzentrumsleistungen durch die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT erhöhten sich die Betriebszeiten der Anwendungen, da die Wartung auf einzelne Applikationen eingeschränkt wurde. Dies wurde auch von den Mitarbeitern der Heime positiv hervorgehoben.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

## 13.4 TP 04 Personalverwaltung

Dieses Teilprojekt bezog sich auf die gesamte Personalführung inklusive Dienstplanführung und Bezugs- bzw. Lohnabrechnung für rund 5.400 Köpfe.

Vor Umsetzung dieses Teilprojekts erfolgte die Zeit- und Leistungserfassung in Papierform und war mit vielen Übertragungsvorgängen zwischen den Landesheimen und den Personalabteilungen (LAD2-A und LAD2-B) verbunden. Damit ging eine aufwändige und fehleranfällige Bearbeitung einher.

In der Projekt- und Betriebsphase ergaben sich rechtliche Änderungen (zum Beispiel das NÖ Landesbedienstetengesetz), die im Abrechnungssystem zu

berücksichtigen waren. Das installierte System deckte die Anforderungen aller Funktionsbereiche ab und erstellte vollständige elektronische Datensätze, die automatisiert an die oben genannten Abteilungen übermittelt wurden und eine sichere Verrechnung ermöglichte. Damit konnte ein Mehrbedarf an Personal abgefangen werden.

Auch für die Mitarbeiter und Fachverantwortlichen waren Funktionen wie zum Beispiel der elektronische Fehlzeitenantrag (Zeitausgleich, Urlaub) implementiert. Durch einheitliche Abrechnungsregeln und transparente Saldenliste für Überstunden und Urlaube konnte die Fehleranfälligkeit gesenkt werden.

### **Schnittstellen zur Personalabteilung**

Die im Rahmen des Teilprojekts eingerichtete Schnittstelle diente dem Austausch der Abrechnungsdaten und der Stammdaten zwischen den Landesheimen und den Personalabteilungen.

Mit der Abteilung Personalangelegenheiten LAD2-B erfolgte sowohl der Abrechnungs- als der Stammdatenaustausch für die Landespflegeheime über diese Schnittstelle. Dabei war genau definiert, welche Daten vom jeweiligen Landespflegeheim bzw. von der Abteilung Personalangelegenheiten LAD2-B einzugeben und aktuell zu halten waren.

Dies führte zu einer qualitativen Verbesserung der Abrechnungen.

Bei den Landesjugendheimen wurden mit der Abteilung LAD2-A zwar die Abrechnungsdaten aber nicht die Stammdaten über diese Schnittstelle ausgetauscht. Daher wurden diese Daten sowohl in den Heimen als auch in der Personalabteilung gepflegt.

Im Zuge des Teilprojekts evaluierten im Jahr 2011 die Abteilungen Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7, Personalangelegenheiten LAD2-A und die Stabstelle Landesamtsdirektion-Informationstechnologie LAD1-IT diese Schnittstellenproblematik. Da nur rund sechs Prozent des zu verwaltenden Personals in Landesjugendheimen beschäftigt war und daher durch die geringe Fallhäufigkeit ein hohes Fehlerpotenzial bestand, wurde der automatisierte Stammdatenaustausch hier nicht realisiert.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

### 13.5 TP 05 Material, Küche

Dieses Teilprojekt betraf die gesamte Warenbewirtschaftung der NÖ Landesheime inklusive der Beschaffungsprozesse, wie zum Beispiel zentrale Ausschreibungsverfahren. Weiters umfasste es die interne Produktionsplanung (Küche, Speisenversorgung) und die Lagerhaltung.

Neue Anforderungen ergaben sich unter anderem durch die geänderte Hygienebestimmungen (HACCP-Verordnung), die Allergenverordnung und die Koordination von Ausschreibungsanforderungen.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

### 13.6 TP 06 Schul- und Ausbildungsverwaltung

Dieses Teilprojekt wurde noch vor der Ausschreibung aus dem Gesamtprojekt ausgeschieden, weil die dafür erforderlichen Rahmenbedingungen nicht eintraten. Deshalb wurde es in der Abbildung 2 nicht aufgenommen.

### 13.7 TP 07 Managementinformationssystem (MIS)

Dieses Teilprojekt umfasste den Aufbau eines Managementinformationssystems. Die grundsätzlichen Anforderungen an das System waren tagesaktuelle Auswertungen, Vergleiche der Landesheime (innerhalb der Regionen oder innerhalb des Landes NÖ) und SOLL/IST-Vergleiche über frei definierte Zeiträume und pro Kostenstelle und Haus generieren zu können. Weiters sollten Belegungsauswertungen für sämtliche Pflegeformen, über die Abwesenheiten von Klienten sowie Kennzahlen zu Pflegeeinstufungen ermöglicht werden.

Mit der Umsetzung dieses Teilprojekts stand der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime GS7 ein zentrales, professionelles und zielorientiertes Steuerungsinstrument zur Verfügung, das auch von den Landesheimen für ihre Zwecke genutzt werden konnte.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

### 13.8 TP 08 Schulungen

In diesem Teilprojekt wurden die Benutzer-Zielgruppen für die Schulungen definiert und dafür Schulungsinhalte sowie die Schulungsdauer/Schulungs-

tage festgelegt. Dabei hatte je Landesheim eine Person alle Zielgruppenschulungen zu absolvieren.

Für die Schulungskoordination wurde im Intranet eine interne Website mit den notwendigen Informationen, wie zum Beispiel Ansprechpartner, vorbereitende Maßnahmen, Vereinbarungen und Schulungsunterlagen sowie Terminplanung, erstellt und allen Mitarbeitern zugänglich gemacht.

In einem Betriebshandbuch wurden die Prozesse definiert und alle Ansprechpartner für die Teilbereiche angeführt.

Der Landesrechnungshof stellte zusammenfassend fest, dass dieses Teilprojekt zweckmäßig umgesetzt wurde.

St. Pölten, im Oktober 2015

Die Landesrechnungshofdirektorin

Dr. Edith Goldeband

## 14. Abbildungsverzeichnis

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 1: noeHIT Amortisationsrechnung .....                   | 15 |
| Abbildung 2: Projektaufbau noeHIT .....                           | 19 |
| Abbildung 3: Schnittstelle Bezirkshauptmannschaft-Heim IST.....   | 24 |
| Abbildung 4: Schnittstelle Bezirkshauptmannschaft-Heim SOLL ..... | 25 |

## 15. Tabellenverzeichnis

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1: Kenndaten zu den NÖ Landesheimen und<br>zum Projekt noeHIT ..... | 2  |
| Tabelle 2: Projektkosten 2004 bis 2013 .....                                | 9  |
| Tabelle 3: Projektkosten 2014.....                                          | 10 |
| Tabelle 4: Jährliche Einsparungen durch noeHIT .....                        | 14 |

## 16. Glossar

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Balanced Scorecard</b>    | Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation im Hinblick auf seine Vision und Strategie.                                                                                                                                                     |
| <b>Client-/Server-System</b> | beschreibt eine Möglichkeit, Aufgaben und Dienstleistungen innerhalb eines Netzwerks zu verteilen. Die Aufgaben werden von Programmen erledigt, die in Clients (auf PC oder Laptop installiert) und Server (auf zentralen Rechner installiert) unterteilt werden.                                           |
| <b>Customizing</b>           | Anpassung eines Produkts an die Bedürfnisse des Kunden.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ELDA</b>                  | ELDA ist ein Programm zum elektronischen Datenaustausch mit den Sozialversicherungsträgern.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>HACCP</b>                 | <b>H</b> azard <b>A</b> nalysis and <b>C</b> ritical <b>C</b> ontrol <b>P</b> oints ist ein klar strukturierter und auf präventive Maßnahmen ausgerichteter Hygienestandard. Er dient der Vermeidung von Gefahren im Zusammenhang mit Lebensmitteln, die zu einer Erkrankung von Konsumenten führen können. |
| <b>Identity-Management</b>   | System für die Verwaltung von Zugriffsberechtigungen. Nur eindeutig identifizierte und authentifizierte Personen dürfen auf Programme und Daten in einem Netzwerk zugreifen.                                                                                                                                |
| <b>Intranet</b>              | Ein Rechnernetz, das im Gegensatz zum Internet kein öffentliches Netz benutzt, nicht öffentlich ist und eingeschränkte Funktionen (Protokolle) bietet.                                                                                                                                                      |
| <b>IT</b>                    | Informationstechnologie ist ein Oberbegriff für die Informations- und Datenverarbeitung sowie für die dafür benötigte Hard- und Software                                                                                                                                                                    |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>IKT; IuK</b>         | Informations- und Kommunikationstechnologie. Erweitert IT um den Bereich der Telekommunikation, zum Beispiel Mobilkommunikation und Satellitenkommunikation.                                                                                         |
| <b>IT-Schnittstelle</b> | Bezeichnet den strukturierten und automationsunterstützten Datenaustausch zwischen zwei oder mehreren Datenbanken mit Hilfe von Programmen.                                                                                                          |
| <b>LAN</b>              | <b>Local Area Network</b> , übersetzt „lokales Netzwerk“. Verbindet die IKT-Infrastruktur an einem Standort.                                                                                                                                         |
| <b>Mailing</b>          | Versendung elektronischer Post (E-Mails), meist mit Unterstützung von E-Mail-Programmen.                                                                                                                                                             |
| <b>MIS</b>              | Ein Management-Informationssystem ist ein IT-technisches Informationssystem. Es stellt dem Unternehmen Informationen zur Verfügung, mit deren Hilfe das Unternehmen gelenkt werden kann. Ein MIS ist in der Regel betriebswirtschaftlich orientiert. |
| <b>noeHIT</b>           | <b>Niederösterreichische Landesheime Informationstechnologie</b> .                                                                                                                                                                                   |
| <b>NÖWAN</b>            | <b>Niederösterreichisches Wide Area Network</b> . Ist die Verbindung sämtlicher Standorte der NÖ Landesverwaltung wie zum Beispiel Landhaus, Heime, Schulen, Bezirkshauptmannschaften.                                                               |
| <b>SAP</b>              | Abkürzung für Systeme, Anwendungen und Produkte. Software zur Abwicklung sämtlicher Geschäftsprozesse eines Unternehmens wie zum Beispiel Buchführung, Kostenrechnung, Controlling, Vertrieb, Einkauf, Produktion, Lagerhaltung und Personalwesen.   |
| <b>Upgrade</b>          | Änderung eines Produkts oder Programms auf eine verbesserte Version.                                                                                                                                                                                 |
| <b>WLAN</b>             | <b>Wireless Local Area Network</b> , deutsch wörtlich „drahtloses lokales Netzwerk“ und bezeichnet ein lokales Funknetz.                                                                                                                             |



Tor zum Landhaus · Wiener Str. 54/A · 3109 St.Pölten  
T +43 2742 9005 126 20 · F +43 2742 9005 157 40  
post.lrh@noel.gv.at · www.lrh-noe.at