



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 - 1/20

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung des Einsatzes von privatem

Sicherheitspersonal

Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Umsetzung der im Februar 2016 veröffentlichten Maßnahmenbekanntgabe, die von der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund zum ursprünglichen Bericht (s. Tätigkeitsbericht 2015, Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund", Prüfung des Einsatzes von privatem Sicherheitspersonal, StRH II - KAV-5/14) abgegeben wurde.

Dabei war festzustellen, dass der in der Maßnahmenbekanntgabe geäußerte Stand der Umsetzung bei allen Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien übereinstimmte. In Anbetracht der seit der ursprünglichen Prüfung sowie der diesbezüglichen Äußerung der Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund vergangenen Zeitspanne sowie der Ergebnisse eines neuerlichen Ortsaugenscheines sah sich der Stadtrechnungshof Wien veranlasst, eine Empfehlung erneut auszusprechen.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Maßnahmenbekanntgabe der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund, Prüfung des Einsatzes von privatem Sicherheitspersonal einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand	5
2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis	5
3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis	6
3.1 Empfehlung Nr. 1	6
3.2 Empfehlung Nr. 2	7
3.3 Empfehlung Nr. 3	12
3.4 Empfehlung Nr. 4	14
3.5 Empfehlung Nr. 5	15
3.6 Empfehlung Nr. 6	16
3.7 Empfehlung Nr. 7	17
3.8 Empfehlung Nr. 8	18
3.9 Empfehlung Nr. 9	19
3.10 Empfehlung Nr. 10	20
4. Zusammenfassung der neuerlichen Empfehlung	21

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Offenstehende Türe auf Ebene 8	9
Abbildung 2: Blockade einer Brandschutztüre Ebene 13	10
Abbildung 3: Vorbereitung einer Türblockade im Fluchtweg Ebene 13	10
Abbildung 4: Blockierte Brandschutztüre zum Fluchtweg Ebene 19	11
Abbildung 5: Wahrnehmung auf Ebene 15	11

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AKH, Allgemeines Krankenhaus...	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizini- nischer Universitätscampus
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
EDV.....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Learning.....	Elektronisches Lernen
etc.	et cetera
GED.....	Generaldirektion
Gesundheitsverbund	Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund
KAV, Krankenanstaltenverbund...	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
lt.	laut
Nr.	Nummer
o.a.	oben angeführt
s.	siehe
SOP.....	Standard Operating Procedure
StRH.....	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

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

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Äußerung des Krankenanstaltenverbundes wurde von der geprüften Stelle folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	10	100,0
umgesetzt	7	70,0
in Umsetzung	3	30,0
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-

Die von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien am 11. Februar 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Februar 2016, Ausschusszahl 6/15 zur Kenntnis genommen.

2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	10	100,0
umgesetzt	7	70,0
in Umsetzung	3	30,0
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-

Von den insgesamt zehn Empfehlungen waren sieben umgesetzt.

Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien überein.

3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis

In den nachfolgenden Punkten wird das Ergebnis der Prüfung des von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungsstandes im Einzelnen dargestellt. Dabei wurden die bisher erfolgten Empfehlungen, Stellungnahmen, allfällige Gegenäußerungen sowie die Begründungen bzw. Erläuterungen der Maßnahmenbekanntgabe berücksichtigt.

3.1 Empfehlung Nr. 1

Da im Allgemeinen Krankenhaus beim Vergleich des Bewachungskonzeptes mit der Dienstanweisung an die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens Abweichungen auffielen, wurde empfohlen, auf die Aktualität und Übereinstimmung von Dokumenten, die denselben Auftragsgegenstand betreffen, zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wurde Folge geleistet. Das Bewachungskonzept und die SOP des Sicherheitsunternehmens wurden adaptiert und aufeinander schlüssig abgestimmt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Dies wurde im Prüfungszeitraum bereits umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die dem Stadtrechnungshof Wien vorgelegten Unterlagen umfassten das Bewachungskonzept des Universitätsklinikums AKH Wien sowie die "Besondere Anordnung Allgemeines Krankenhaus AKH" des gegenwärtig dort tätigen Sicherheitsunternehmens aus dem Jahr 2019. Beide Dokumente stimmten inhaltlich sowie im Aktualitätsgrad überein. Überdies war für die Mitarbeitenden des Gesundheitsverbundes die SOP "Zusammenarbeit Sicherheitsdienst und Personal" seit dem Jahr 2017 in Geltung, wobei sich die Inhalte dieser SOP sowohl im Bewachungskonzept des Universitätsklinikums AKH Wien als auch in der Anordnung des privaten Sicherheitsdienstes widerspiegelten.

3.2 Empfehlung Nr. 2

Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Schließmechanismus von Brandschutztüren im Allgemeinen Krankenhaus wären geeignete, gegebenenfalls disziplinarische Maßnahmen auch in Absprache mit der Medizinischen Universität Wien in die Wege zu leiten, um Sicherheitsmängel durch die Blockierung von Schließmechanismen hintanzuhalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aufgrund der Feststellungen betreffend blockierte Schließmechanismen von Brandschutztüren und Notstiegenhäusern wird derzeit ein technisches Konzept zur Verbesserung der Situation erarbeitet.

Sollten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Stadt Wien als Verursacherinnen bzw. Verursacher der beschriebenen Missstände identifiziert werden, werden diese Informationen der Personalabteilung zur Prüfung der Einleitung weiterer Schritte zur Kenntnis gebracht werden. Sollte es sich um Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Medizinischen Universität Wien handeln, werden entsprechende Sachverhaltsdarstellungen an das Rektorat übermittelt werden. Die Einleitung weiterer disziplinarischer Maßnahmen obliegt in diesen Fällen dem Rektor der Medizinischen Universität Wien.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das diesbezügliche Konzept ist derzeit in Ausarbeitung.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nach wie vor dem Ergebnis der Prüfung.

Nach Angabe des Gesundheitsverbundes befand sich zum Zeitpunkt der nunmehrigen Einschau das in der Stellungnahme zum ursprünglichen Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erwähnte technische Konzept in einer frühen Planungsphase. In dieser seien jene Bereiche bzw. Türen des Universitätsklinikums AKH Wien, die einen Zutritt von außen in den Gebäudekomplex ermöglichen, erhoben und dokumentiert worden. Geplant sei, an diesen Ein- bzw. Ausgängen den Zutritt im Weg eines Chipkartensystems zu regeln sowie eine Videoüberwachung zu installieren.

Betreffend die ebenfalls angeregten disziplinären Maßnahmen wurde berichtet, dass bisher noch keine Personen identifiziert werden konnten, welche die Funktionsfähigkeit eines Schließmechanismus außer Kraft gesetzt hätten. Somit wäre es auch noch zu keinen disziplinären Maßnahmen gekommen.

Es wurde jedoch auf die nachstehend angeführten Dienstanweisungen bzw. Schulungsmaßnahmen verwiesen, die das Bewusstsein der Mitarbeitenden für die Notwendigkeit der Einhaltung der sicherheitsrelevanten Vorgaben erhöhen sollten.

Durch die Dienstanweisung "AKH R/12/2019 - Versperren von Räumlichkeiten, Maßnahmen gegen Diebstähle" aus dem Jahr 2019 wurden die Mitarbeitenden nachweislich über das Verbot des Aufkeilens von Türen sowie über die Verpflichtung Räume abzusperren informiert. Allfällige disziplinäre Konsequenzen bei Nichteinhaltung der Vorgabe waren

allerdings nicht angeführt. Auch in den Unterlagen der sicherheitstechnischen Unterweisung neuer Mitarbeitenden wurde darauf hingewiesen, dass vorgefundene Türblockaden umgehend zu entfernen seien, um unnötige Gefahren zu vermeiden. Die Unterlagen der Brandschutz-Erstschulung wiesen ebenso dezidiert auf die Notwendigkeit der Einhaltung der Sperrdisziplin hin und erinnerten gleichfalls an die von Türblockaden ausgehenden Risiken bzw. Gefahren hinsichtlich Brandschutz und Diebstahl. Weiters regelte die im Juni 2013 erlassene Brandschutzordnung für das Universitätsklinikum AKH Wien u.a., dass Brandschutztüren geschlossen zu halten wären und Selbstschließvorrichtungen im Sinn des Brandschutzes nicht blockiert werden dürften.

Der Stadtrechnungshof Wien führte Ende Februar sowie Anfang März 2020 Begehungen im Universitätsklinikum AKH Wien durch. Dabei wurden - wie auch nachstehende Fotos zeigen - teilweise Situationen vorgefunden, die den o.a. Dienstanweisungen zuwiderliegen:

Abbildung 1: Offenstehende Türe auf Ebene 8



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Die obige Abbildung zeigt, dass diese Türe trotz gegenteiliger Beschriftung geöffnet und unbefugten Personen ein ungehinderter Zutritt möglich war. Diese Situation war bei beiden Begehungen unverändert.

Abbildung 2: Blockade einer Brandschutztüre Ebene 13



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Die Ende Februar vorgefundene Türblockade war bis zur Begehung im März entfernt worden.

Abbildung 3: Vorbereitung einer Türblockade im Fluchtweg Ebene 13



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Das bei der Begehung im März vorgefundene Handtuch gab Anlass zur Vermutung, dass damit eine dieser Brandschutztüren aufgekeilt worden war bzw. werden sollte.

Abbildung 4: Blockierte Brandschutztüre zum Fluchtweg Ebene 19



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Die Begehung im März zeigte weitere Brandschutztüren, deren Selbstschließfunktion mit einem Tuch außer Kraft gesetzt wurde.

Abbildung 5: Wahrnehmung auf Ebene 15



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Die Abbildung 5 zeigt, dass unbesetzte Räume durch das Offenlassen von Türen von unbefugten Personen ungehindert betreten werden konnten.

Somit wurden Sicherheitsmängel vorgefunden, welche hinsichtlich des Brandschutzes bedenklich waren. Auch wurden dadurch Diebstähle begünstigt und die Patientensicherheit gefährdet.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl deshalb erneut, Maßnahmen zu setzen, die das Offenhalten von Türen, die aus Sicherheitsgründen geschlossen zu halten und auch entsprechend gekennzeichnet waren, verhindern.

3.3 Empfehlung Nr. 3

Angesichts der z.T. großen Unterschiede hinsichtlich des Umfangs sowie des Aufgabenspektrums beim Einsatz von Sicherheitsdiensten wurde empfohlen, ein unternehmensweites Sicherheitskonzept zu erstellen, das u.a. die Grundlagen für den Einsatz von externem Sicherheitspersonal bildet, aber auch auf Basis einer Risikoanalyse die Verhältnismäßigkeit von Kosten und Nutzen darstellt.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung für ein unternehmensweites Sicherheitskonzept beim Einsatz von Sicherheitsdiensten kann bis Oktober 2015 Folge geleistet werden, wobei ein Konzept zur Durchführung einer Risikoanalyse eingearbeitet ist.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das unternehmensweite Sicherheitskonzept ist in Ausarbeitung.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nach wie vor dem Ergebnis der Prüfung.

Am Ende der Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien übermittelte der Gesundheitsverbund neben ergänzenden Unterlagen auch den Entwurf eines strategischen Sicherheitskonzeptes. Dieses umfangreiche Dokument behandelte auf der Grundlage von durchzuführenden Risikobeurteilungen für unterschiedliche sicherheitsrelevante Aspekte bzw. Bereiche die jeweiligen Schutzziele und Rahmenbedingungen, wie z.B. rechtliche Grundlagen, strategische und operative Verantwortlichkeiten, Schnittmengen mit bzw. Nahtstellen zu weiteren Bereichen sowie Berichtspflichten. Weiters waren weiterführende Maßnahmen angeführt, die von den Krankenanstalten, Pflegeeinrichtungen sowie Serviceeinheiten zu ergreifen bzw. umzusetzen waren. Dazu zählte u.a. die sukzessive Erstellung von standardisierten Sicherheitshandbüchern je Fachbereich sowie von standortspezifischen operativen Sicherheitshandbüchern.

Als relevante Sicherheitsthemenfelder waren z.B. "Safety" (ArbeitnehmerInnenschutz, Brandschutz etc.), "Environment" (Abfallwirtschaft, Gefahrgut, Naturgewalten), "Business Continuity Management und Krisenmanagement" oder "Datenschutz und Informationssicherheit" genannt. Ein sehr ausführlicher Teil des Konzeptes behandelte die mit dem Thema "Security" im Zusammenhang stehenden Aspekte des Personen- und Objektschutzes und gab einen Maßnahmenkatalog vor. Diese technischen (baulichen), personellen und organisatorischen Maßnahmen sollten in der jeweiligen örtlichen Ausgestaltung des Sicherheitskonzeptes für Personen- und Objektschutz Berücksichtigung finden.

Der Stadtrechnungshof Wien anerkannte den Umfang und die Komplexität der Erstellung eines derart umfassenden Sicherheitskonzeptes und würdigte auch die Tatsache, dass Teilaspekte davon bereits in die Ausschreibungen für die Durchführung von Sicherheitsdiensten (s. Punkt 3.4) einfließen. Es war jedoch festzustellen, dass die vorgelegte Version des Konzeptes in mehreren Punkten noch zu vervollständigen war. Zudem beurteilte der

Vorstand des Gesundheitsverbundes diese Version des strategischen Sicherheitskonzeptes lediglich als Grundlage zur Weiterentwicklung, sodass dessen Genehmigung bzw. Umsetzung noch ausständig war.

3.4 Empfehlung Nr. 4

Im Rahmen einer allfälligen Neuausschreibung von Sicherheitsdienstleistungen wären zur Erstellung entsprechender Angebote einerseits die allgemeinen Anforderungen unternehmensweit möglichst gleich zu formulieren und andererseits besondere Spezifika der einzelnen Einrichtungen und die damit im Zusammenhang stehenden eventuell notwendigen Ausbildungen gesondert präzise zu beschreiben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Folge geleistet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Der Krankenanstaltenverbund führte in den Jahren 2015, 2018 und 2019 Ausschreibungen für die Durchführung von Sicherheitsdiensten in dessen Spitälern durch, die jedoch aufgrund von Einsprüchen an den Verfahren teilnehmender Bieter allesamt widerrufen werden mussten. Zum Zeitpunkt der Einschau führte der Gesundheitsverbund ein neuerliches diesbezügliches Vergabeverfahren durch, welches erneut beeinsprucht wurde. Dieser Einspruch wurde vom Landesverwaltungsgericht Wien jedoch abgewiesen. Eine Vergabe war bis zum Abschluss der Prüfungshandlungen noch nicht erfolgt.

Die Durchsicht der vorliegenden Ausschreibungsunterlagen zeigte, dass diese einerseits die allgemeinen unternehmensweiten Anforderungen enthielten und andererseits besondere Spezifika der einzelnen Einrichtungen gesondert beschrieben waren. Auch die speziellen Qualifikations- und Ausbildungserfordernisse der im Sicherheitsdienst tätigen Mitarbeitenden waren detailliert angeführt.

3.5 Empfehlung Nr. 5

Um einerseits den in psychiatrischen Abteilungen erforderlichen Qualitätsstandards und andererseits den wirtschaftlichen Aspekten gerecht zu werden, wurde angeregt, die Mindestanforderungen für derartige Bereiche in Zusammenarbeit aller psychiatrischen Abteilungen zu definieren und als Spezifika (s. Empfehlung Nr. 4) bei künftigen Ausschreibungen zu berücksichtigen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Folge geleistet, wobei die Mindestanforderungen aller psychiatrischen Abteilungen als Grundlage bis Oktober 2015 aus heutiger Sicht vorliegen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Aufgrund höchstgerichtlicher Entscheidungen zum Einsatz von gewerblichem Sicherheitspersonal im Krankenhaus- und Pflgewohnheimbereich legte der Krankenanstaltenverbund bereits für die Ausschreibung des Jahres 2018 fest, keinen

gesonderten Sicherheitsdienst für psychiatrische Abteilungen zu installieren. Die in der Leistungsbeschreibung der nunmehrigen Ausschreibung (s. Punkt 3.4) definierten Ausbildungsstandards erforderten jedenfalls entsprechendes Fachwissen über die sensible Situation im Zusammenhang mit psychiatrischen Patientinnen bzw. Patienten sowie den Einsatz in psychiatrischen Abteilungen von allen im Gesundheitsverbund eingesetzten Sicherheitsdienstmitarbeitenden.

Aus mehreren dem Stadtrechnungshof Wien übermittelten Besprechungsprotokollen im Zusammenhang mit der Erstellung der diesbezüglichen Ausschreibungsunterlagen ging hervor, dass diese in multiprofessionellen Teams unter Einbindung von Mitarbeitenden verschiedener psychiatrischer Einrichtungen erarbeitet wurden. Dabei fanden auch die Spezifika einzelner Krankenanstalten Berücksichtigung.

3.6 Empfehlung Nr. 6

Um im Fall von Änderungen des Leistungsumfanges bzw. des Leistungsinhaltes auf Preise zurückgreifen zu können, die unter Wettbewerbsbedingungen kalkuliert wurden, wären in künftige Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen gesonderte bzw. optionale Positionen aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Aus den Preiserstellungsblättern der letztgültigen Ausschreibungsunterlagen war ersichtlich, dass neben der Monatspauschale "Gesamtleistung Sicherheitsdienst", welche als grundsätzliche Hauptleistung zu verstehen war, auch optionale Pauschalen enthalten waren. Diese betrafen einen allenfalls erforderlichen zusätzlichen Bewachungsdienst, für den weiteres Personal bereitzustellen ist, die Übernahme des Brandschutzlotsendienstes, welcher eine höhere Qualifikation des eingesetzten Sicherheitspersonals erfordert, sowie die technische Anbindung an eine Alarmanlage. Weiters waren auch Regiesätze für spezielle Einzelleistungen, wie beispielsweise bei Durchführung tatsächlicher Alarmeinsätze oder auch kurzfristige, nur stundenweise notwendige zusätzliche Sicherheitsdienstleistungen anzubieten. In den Ausschreibungsunterlagen war auch eine etwaige Bedarfsanpassung - sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht - durch den Auftraggeber geregelt.

Durch die optionalen Bestandteile sowie die Regelungen zur bedarfsgerechten Anpassung des Leistungsumfanges ermöglichte die gegenwärtige Ausschreibung eine Erweiterung bzw. Verminderung der tatsächlich erforderlichen Positionen auf der Basis der ursprünglichen Kalkulation.

3.7 Empfehlung Nr. 7

Bei künftigen Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen wäre es zweckmäßig, die Erstellung von Dienstanweisungen an die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter von Sicherheitsunternehmen und deren Abstimmung mit der Auftraggeberin zu bedingen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Aus den letztgültigen Ausschreibungsunterlagen ging hervor, dass die den Mitarbeitenden des jeweiligen Sicherheitsunternehmens zukommenden Aufgaben in einem gemeinsam von Auftragnehmer und Auftraggeber zu verfassenden und "Besondere Anordnung" genannten Dokument zu regeln waren.

3.8 Empfehlung Nr. 8

Bei künftigen Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen wäre es zweckmäßig, die Teilnahme aller im Krankenanstaltenbereich tätigen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Sicherheitsunternehmen an vom Krankenanstaltenverbund durchgeführten Deeskalationsschulungen vorzusehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die Unterlagen zur letztgültigen Ausschreibung enthielten detaillierte Mindestkriterien für die Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes. Diese hatten verpflichtende Deeskalationsschulungen, die von Mitarbeitenden des Krankenanstaltenverbandes abgehalten wurden, bereits vor Dienstantritt verbindlich zu absolvieren. Im Laufe der Dienstleistung waren von allen Mitarbeitenden zusätzliche Ausbildungen zu absolvieren. Die modulartig aufgebaute Ausbildung umfasste u.a. auch Themenblöcke, die Deeskalation zum Inhalt hatte.

Beispielhaft wurden dem Stadtrechnungshof Wien Unterlagen zu den durchgeführten Schulungen sowie entsprechende Teilnahmebestätigungen übermittelt.

3.9 Empfehlung Nr. 9

Es wurde empfohlen, in künftigen Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen die Kompetenzen und Aufgaben in sensiblen Bereichen so präzise zu beschreiben, dass nicht auf die Durchführung von Tätigkeiten durch den Sicherheitsdienst geschlossen werden kann, die anderen Berufsgruppen vorbehalten sind.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Ausschreibung KAV-GED-A/02/2015/SE wurde die Empfehlung bereits berücksichtigt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

In den Unterlagen der letztgültigen Ausschreibung war festgelegt, dass Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes den Anweisungen des Personals des Gesundheitsverbundes Folge zu leisten haben. Anweisungen zu körpernahen Tätigkeiten im Zusammenhang mit medizinischen oder pflegerischen Maßnahmen waren jedoch ausgeschlossen. Eine Konkretisierung der damit im Zusammenhang stehenden Kompetenzen und Aufgaben war in der SOP "Zusammenarbeit Sicherheitsdienst und Personal" seit dem Jahr 2017 ausgeführt. Die gemeinsam von Sicherheitsunternehmen und Gesundheitsverbund zu erlassenden "Besonderen Anordnungen" (vgl. Punkt 3.7) hatten entsprechende Handlungsanleitungen für die Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes zu enthalten.

3.10 Empfehlung Nr. 10

Um eine valide Datengrundlage u.a. zur Erstellung eines umfassenden Sicherheitskonzeptes (s. dazu Empfehlung Nr. 3) zu schaffen, wäre ein standardisierter Ablauf der Meldung besonderer Vorfälle lückenlos sicherzustellen und eine entsprechende Auswertemöglichkeit zu schaffen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Dieser Empfehlung wird bis Oktober 2015 Folge geleistet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Umsetzung erfolgt im Rahmen des unternehmensweiten Sicherheitskonzeptes (s. Empfehlung Nr. 3).

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nach wie vor dem Ergebnis der Prüfung.

Die letztgültige Ausschreibung sah eine Verpflichtung der Sicherheitsunternehmen zum Einsatz einer EDV-gestützten Qualitätssicherung vor und überdies war ein zugehöriges

Dokumentations- und Berichtswesen sicherzustellen. Dieses hatte alle Einsätze des Sicherheitsdienstes nachvollziehbar darzustellen und das Geschehene zu dokumentieren.

Überdies bestand eine Verpflichtung zur Übermittlung von Routineauswertungen sowie statistischen Kennzahlen an die jeweilige Krankenanstalt.

Des Weiteren regelte eine Dienstanweisung der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes aus dem Jahr 2013 die Meldepflichten bei "Besonderen Vorfällen" sowie von Schadensfällen und wichtigen Ereignissen, welche beispielsweise Körperverletzungen und tätliche Auseinandersetzungen umfassten. Ein Leitfaden aus dem Jahr 2019 regelte die Dokumentation detailliert und führte zahlreiche Fallbeispiele an. Meldungen waren mittels Formular an den Journdienst des Krankenanstaltenverbundes zu erstatten und wurden dort zentral in einer Datenbank erfasst.

Der Gesundheitsverbund übermittelte dem Stadtrechnungshof Wien beispielhaft eine Auswertung dieser Datenbankeinträge seit Beginn des Jahres 2020. Daraus ging hervor, dass u.a. die Art des Vorfalles, der Ort des Geschehens sowie die beteiligten Personen dokumentiert waren. Weiters war dieser Unterlage zu entnehmen, dass durchschnittlich ca. zwei Meldungen pro Tag erstattet wurden, die neben sonstigen Vorfällen auch Eigentumsdelikte und tätliche Angriffe beinhalteten.

Zur vollständigen Umsetzung der ursprünglichen Empfehlung wäre die vorliegende Datengrundlage nach Fertigstellung des strategischen unternehmensweiten Sicherheitskonzeptes (s. Punkt 3.3) auf die Übereinstimmung mit den darin konkretisierten Anforderungen zu prüfen und gegebenenfalls zu adaptieren.

4. Zusammenfassung der neuerlichen Empfehlung

Empfehlung Nr. 1:

Der Gesundheitsverbund sollte Maßnahmen setzen, die das Offenhalten von Türen, die aus Sicherheitsgründen geschlossen zu halten und auch entsprechend gekennzeichnet waren, verhindern (s. Punkt 3.2).

Stellungnahme der Unternehmung Wiener Gesundheitsverband:

Ergänzend zur bereits vorgebrachten Stellungnahme betreffend das Universitätsklinikum AKH Wien darf bekannt gegeben werden, dass sich der Gesundheitsverband der Problematik des unzulässigen Offenhaltens von sicherheitsrelevanten Türen bewusst ist. Je nach Sicherheitsfokus (z.B. Brandschutz, Zutritt etc.) werden in den einzelnen Einrichtungen des Gesundheitsverbandes in Abhängigkeit derer individuellen technischen Ausstattung verschiedene Maßnahmen gesetzt, die ein unzulässiges Offenhalten entweder erübrigen oder zumindest erschweren.

Im Brandschutz ist es bereits seit einigen Jahren Standard, dass bei Neu- und Zubauten Türen, sofern sie zur Aufrechterhaltung des normativen Schutzzieles notwendig sind, mit entsprechenden automatischen Türschließmechanismen im Brandfall ausgestattet werden. Die örtlichen Brandschutzordnungen und das E-Learning Brandschutz nehmen sich ebenfalls der Problemstellung an und weisen darauf hin, dass Türblockaden verboten und Brandschutztüren geschlossen zu halten sind.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2020