



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

DVR: 0000191

StRH II - KAV-5/14

Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund",
Prüfung des Einsatzes von privatem Sicherheitspersonal

Tätigkeitsbericht 2015

KURZFASSUNG

Einrichtungen der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund" bedienten sich zur Durchführung von Sicherheitsleistungen privater Unternehmen. Diese kamen in unterschiedlichen Bereichen zum Einsatz, wobei Aufgaben und Leistungsumfang deutliche Abweichungen zeigten. Diese Unterschiede beruhten nicht zuletzt auf dem individuellen, von den einzelnen Einrichtungen eingeschätzten Sicherheitsbedarf, da kein umfassendes unternehmensweites Sicherheitskonzept vorlag.

Dies führte zur Empfehlung der Erstellung eines derartigen Konzeptes, das auf einer im Vorfeld durchzuführenden Risikoanalyse basieren sollte. Weitere Empfehlungen betreffen unter anderem die Gestaltung sowie Vereinheitlichung künftiger Ausschreibungen, wobei auf die besonderen Spezifika einzelner Einrichtungen gesondert eingegangen werden sollte. Unpräzise Formulierungen wären zu konkretisieren, um Missinterpretationen bei der Ausführung von Tätigkeiten vorzubeugen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	7
2. Allgemeines	7
2.1 Ausgangslage.....	7
2.2 Rechtliche Grundlagen	9
3. Kosten	11
4. Einschau des Stadtrechnungshofes Wien	12
4.1 Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf	13
4.2 Sozialmedizinisches Zentrum Süd.....	15
4.3 Sozialmedizinisches Zentrum Ost	17
4.4 Sozialmedizinisches Zentrum Sophienspital.....	20
4.5 Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum	21
4.6 Krankenanstalt Rudolfstiftung inklusive Standort Semmelweis Frauenklinik	24
4.7 Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel.....	26
4.8 Wilhelminenspital.....	27
4.9 Kaiserin-Elisabeth-Spital.....	29
4.10 Therapiezentrum Ybbs an der Donau.....	30
4.11 Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus ...	32
4.12 Geriatriezentrum Am Wienerwald	36
4.13 Pfllegewohnhäuser	38
4.14 Servicebetrieb Informationstechnologie.....	39
4.15 Feststellungen zur Einschau des Stadtrechnungshofes Wien	41
15. Zusammenfassung der Empfehlungen	48

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kosten der Sicherheitsdienstleistungen in den Jahren 2010 bis 2013	12
Abbildung 1: Blockade des Schließmechanismus einer Brandschutztür	34

Abbildung 2: Unversperrter Befundraum	35
Abbildung 3: Frei zugängliche Patientinnen- bzw. Patientendaten	35

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	Abbildung
ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Allgemeines Krankenhaus	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus
ASchG	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EUR	Euro
exkl.	exklusive
gem.	gemäß
Geriatriezentrums DonauStadt	Sozialmedizinisches Zentrum Ost - Geriatriezentrums DonauStadt
Geriatriezentrums Favoriten	Sozialmedizinisches Zentrum Süd, Geriatriezentrums Favoriten
Geriatriezentrums Ybbs	Therapiezentrum Ybbs - Geriatriezentrums Ybbs
GewO	Gewerbeordnung
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz
inkl.	inklusive
Kaiser-Franz-Josef-Spital	Kaiser-Franz-Josef-Spital mit Gottfried von Preyer'schem Kinderspital
Kfz	Kraftfahrzeug
Krankenanstalt Rudolfstiftung	Krankenanstalt Rudolfstiftung inklusive Standort Semmelweis Frauenklinik

Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund"
Krankenhaus Hietzing	Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel
lt.....	laut
Mio.EUR	Millionen Euro
NÖ KAG.....	NÖ Krankenanstaltengesetz
NÖ Pflegeheimverordnung	Niederösterreichische Pflegeheimverordnung
Nr.....	Nummer
Pflegewohnhaus Baumgarten.....	Pflegewohnhaus Baumgarten mit sozialmedizini- scher Betreuung
Pflegewohnhaus Innerfavoriten	Pflegewohnhaus Innerfavoriten mit sozialmedizini- scher Betreuung
Pflegewohnhaus Leopoldstadt.....	Pflegewohnhaus Leopoldstadt mit sozialmedizini- scher Betreuung
Pflegewohnhaus Liesing.....	Pflegewohnhaus Liesing mit sozialmedizinischer Be- treuung
Pflegewohnhaus Meidling.....	Pflegewohnhaus Meidling mit sozialmedizinischer Betreuung
Pflegewohnhaus Simmering	Pflegewohnhaus Simmering mit sozialmedizinischer Betreuung
Pkt.	Punkt
Preyer´sches Kinderspital.....	Gottfried von Preyer´sches Kinderspital
rd.	rund
s.....	siehe
Semmelweis Frauenklinik.....	Standort Semmelweis Frauenklinik der Kranken- anstalt Rudolfstiftung
SOP	Standard Operating Procedure
Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe	Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum
StGB.....	Strafgesetzbuch
StPO.....	Strafprozeßordnung 1975

Tab.	Tabelle
Teilunternehmung	
Geriatrizentren und Pflegewohnhäuser	Teilunternehmung Geriatrizentren und Pflegewohn- häuser der Stadt Wien mit sozialmedizinischer Be- treuung
Therapiezentrum Ybbs	Therapiezentrum Ybbs an der Donau
u.a.	unter anderem
UbG	Unterbringungsgesetz
USt	Umsatzsteuer
vgl.	vergleiche
Wr. KAG	Wiener Krankenanstaltengesetz 1987
WWPG.....	Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Einsatz von privatem Sicherheitspersonal in den Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes einer stichprobenweisen 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.

1. Einleitung

Die gegenständliche Einschau umfasste den Einsatz von privatem Sicherheitspersonal in jenen Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes, die im Betrachtungszeitraum derartige Leistungen in Anspruch nahmen. Der Fokus lag auf dem jeweiligen Leistungsumfang und den damit im Zusammenhang stehenden Ausgaben.

Die im dritten Quartal des Jahres 2014 vorgenommenen Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten sowohl in der Generaldirektion, in der Teilunternehmung Allgemeines Krankenhaus, in sämtlichen Wiener Städtischen Krankenhäusern als auch in Einrichtungen der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser. Der Betrachtungszeitraum umfasste grundsätzlich die Jahre 2010 bis 2013, wobei gegebenenfalls auch Entwicklungen in der ersten Hälfte des Jahres 2014 mit einbezogen wurden.

2. Allgemeines

2.1 Ausgangslage

Der Einsatz von externem Sicherheitspersonal war in der Vergangenheit von den einzelnen Einrichtungen individuell gehandhabt worden. Anlässlich der Fußballweltmeisterschaft EURO 2008 waren die Kollegialen Führungen der damaligen Teilunternehmung Krankenanstalten der Stadt Wien und der ehemaligen Teilunternehmung Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken im Weg einer Rahmenleitlinie angewiesen worden, die privaten Wach- und Sicherheitsdienste individuell gemäß

den jeweiligen Baulichkeiten der Krankenanstalten, jedenfalls in den unfallchirurgischen Ambulanzen und in den Aufnahmestationen zu verstärken.

Im Sommer 2008 wurde vom damaligen Geschäftsbereich Wirtschaft der Generaldirektion die Durchführung von Sicherheitsdiensten in diversen Krankenanstalten (inkl. Geriatriezentren und sonstigen Einrichtungen) in einem offenen Verfahren ausgeschrieben. Diese Ausschreibung betraf Leistungen für das Krankenhaus Hietzing, das Sozialmedizinische Zentrum Sophienspital, das Kaiserin-Elisabeth-Spital, das Sozialmedizinische Zentrum Süd, das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe, das Sozialmedizinische Zentrum Floridsdorf, das Sozialmedizinische Zentrum Ost, die Krankenanstalt Rudolfstiftung sowie das Wilhelminenspital.

Mitte des Jahres 2012 wurde von dem nunmehr als Strategischer Einkauf bezeichneten Geschäftsbereich erneut die Durchführung von Sicherheitsdiensten in diversen Einrichtungen ausgeschrieben. Dieses offene Verfahren betraf Leistungsänderungen bzw. Leistungserweiterungen im Sozialmedizinischen Zentrum Floridsdorf, im Sozialmedizinischen Zentrum Ost und im Wilhelminenspital. Zusätzlich waren auch Leistungen für das Therapiezentrum Ybbs vorgesehen. Anzumerken war, dass diese Ausschreibung aufgrund von Einsprüchen gegen die geplante Vergabe erst im Jahr 2013 und somit verzögert wirksam wurde.

Teilweise waren von diesen Ausschreibungen auch Leistungen in geriatrischen Einrichtungen enthalten, die im Rahmen von Sozialmedizinischen Zentren Krankenhäusern angegliedert sind.

Für die Beschaffung der ab dem Jahr 2010 beginnenden Bewachung für das Allgemeine Krankenhaus wurde Ende des Jahres 2009 von dieser Krankenanstalt ein offenes Verfahren durchgeführt.

Sicherheitsdienstleistungen im Geriatriezentrum Am Wienerwald wurden in Anlehnung an andere Ausschreibungen des Krankenanstaltenverbandes beauftragt. Im ersten

Quartal des Jahres 2013 wurden derartige Leistungen vom Geschäftsbereich Strategischer Einkauf in einem offenen Verfahren ausgeschrieben.

Weitere Sicherheitsdienstleistungen waren für einen vergleichsweise kurzen Zeitraum bis zur Inbetriebnahme neu errichteter Pflegewohnhäuser von der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser im Weg von Direktvergaben beauftragt worden.

2.2 Rechtliche Grundlagen

Grundsätzlich ist einleitend anzumerken, dass für Sicherheitspersonal keine über die für Privatpersonen geltenden gesetzlichen Bestimmungen hinausgehenden speziellen Befugnisse festgelegt wurden. Regelungen zum Schutz des Eigentums, des Lebens oder der Möglichkeit der Anhaltung von Tatverdächtigen durch Privatpersonen wurden in unterschiedlichen Gesetzen getroffen.

2.2.1 Gemäß ABGB ist Selbsthilfe grundsätzlich versagt, jedoch kann aufgrund oberstgerichtlicher Rechtsprechung auf eine ausnahmsweise Erlaubnis geschlossen werden, sofern staatliche Hilfe zu spät käme. Dies darf jedoch nur mit angemessener Gewalt erfolgen. Die Durchsetzung des sogenannten Hausrechtes zur Abwehr von Störungen ist auch in einer öffentlichen Krankenanstalt gestattet, sofern nicht das Interesse einer Patientin bzw. eines Patienten an unbedingt notwendiger ärztlicher Hilfe überwiegt.

2.2.2 Ebenso handelt nach dem StGB eine Person nicht rechtswidrig, wenn sie sich der Verteidigung bedient, die notwendig ist, um einen Angriff auf Leben, körperliche Unversehrtheit sowie auf die Freiheit oder das Vermögen von sich oder anderen abzuwehren. Dabei ist auf die Angemessenheit der Abwehrhandlung Bedacht zu nehmen und jeweils das schonendste der verfügbaren Mittel anzuwenden, um den Angriff sofort und endgültig abzuwenden.

Die StPO berechtigt jede Bürgerin bzw. jeden Bürger Personen, die eine strafbare Handlung begehen, verhältnismäßig bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten und Gewalt mit angemessener Gegengewalt abzuwehren. Die Behörde ist jedoch ohne unnötigen Aufschub darüber in Kenntnis zu setzen.

2.2.3 Gemäß der GewO handelt es sich beim Sicherheitsgewerbe um ein reglementiertes Gewerbe, für welches ein Befähigungsnachweis erforderlich ist. Darunter fallen sowohl das Bewachungsgewerbe als auch die Berufsdetektive. Unter anderem hat die Behörde bei diesem Gewerbe zu prüfen, ob die erforderliche Zuverlässigkeit der Gewerbetreibenden und Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer gegeben ist.

Diese Gewerbetreibenden haben entsprechend der Sicherheitsgewerbe-Verordnung zum Nachweis der fachlichen Qualifikation bestimmte Zugangsvoraussetzungen zu erfüllen. Hingegen ist für deren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter lediglich vorgesehen, dass diese eigenberechtigt und für ihre Verwendung geeignet sind.

Dem Bewachungsgewerbe obliegt z.B. die Bewachung von Gebäuden und Grundstücken oder der Betrieb von Notrufzentralen, wozu auch die Sicherung des Personen- und Fahrzeugverkehrs oder Portierdienste zählen.

Der Schutz von Personen ist Berufsdetektiven vorbehalten, jedoch sind deren Befugnisse hinsichtlich der Bewachung stark eingeschränkt. In der Regel verfügen die im Krankenhaus tätigen Sicherheitsunternehmen für die dort übertragenen Tätigkeiten über Gewerbeberechtigungen sowohl für das Bewachungsgewerbe als auch für Berufsdetektive.

2.2.4 Sowohl im Wr. KAG als auch im NÖ KAG ist festgelegt, dass der innere Betrieb einer Krankenanstalt durch eine Anstaltsordnung zu regeln ist. Unter anderem haben diese für den Aufenthalt von Patientinnen bzw. Patienten, Begleitpersonen und Besucherinnen bzw. Besuchern Richtlinien zu enthalten. Von der Generaldirektion wurde ein *"Patientinnen- und Patientenratgeber sowie Hausordnung für die Wiener städtischen Krankenanstalten"* herausgegeben. In den Anstaltsordnungen der Wiener Städtischen Krankenhäuser sowie des Allgemeinen Krankenhauses ist deren Geltung festgelegt.

Einige geriatrische Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes sind als Pflegeanstalten für chronisch Kranke gemäß Wr. KAG genehmigt, weshalb für diese ebenfalls

Anstaltsordnungen erlassen wurden. Andere unterliegen als Heime dem WWPG bzw. der NÖ Pflegeheimverordnung, wonach Hausordnungen zu erlassen sind.

In all diesen Hausordnungen wurde festgelegt, dass diese für alle Personen, die sich in der Einrichtung aufhalten, gelten. Demgemäß kann unbefugten Personen durch Bedienstete oder Sicherheitspersonal im Rahmen der Selbsthilfe bzw. durch herbeigerufene Organe der Polizei das Betreten des Geländes untersagt werden. In weiterer Folge können Personen, die sich nicht gemäß den Anordnungen des Anstaltspersonals verhalten, des Geländes verwiesen werden.

2.2.5 Unter bestimmten Voraussetzungen können Personen, die im Zusammenhang mit einer psychischen Erkrankung oder einer geistigen Behinderung ihr Leben oder ihre Gesundheit oder das Leben oder die Gesundheit anderer ernstlich und erheblich gefährden, in ihrer Freiheit beschränkt werden. In Abhängigkeit, ob dies in Heimen oder Krankenanstalten erfolgt, unterliegen diese Maßnahmen dem UbG oder dem HeimAufG. Diese Beschränkungen unterliegen auch einer gerichtlichen Überprüfung.

2.2.6 Das u.a. im Krankenanstaltenverbund für die Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmern geltende ASchG besagt, dass Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber verpflichtet sind, für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz ihrer Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die ihre Arbeit betreffen, zu sorgen haben. Zum Schutz des Lebens, der Gesundheit sowie der Integrität und Würde sind erforderliche und zur Verhütung arbeitsbedingter Gefahren geeignete Maßnahmen zu treffen.

3. Kosten

Von der Generaldirektion des Krankenanstaltenverbundes wurden auf Ersuchen des Stadtrechnungshofes Wien die im Betrachtungszeitraum in den einzelnen Einrichtungen angefallenen Kosten ausgewertet. Diese sind nachstehend tabellarisch dargestellt (Beträge in EUR exkl. USt):

Tabelle 1: Kosten der Sicherheitsdienstleistungen in den Jahren 2010 bis 2013

Einrichtung	2010	2011	2012	2013
Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf	143.762,33	93.826,07	95.624,52	106.774,94
Sozialmedizinisches Zentrum Süd	135.132,59	137.559,74	142.364,09	312.055,87
Sozialmedizinisches Zentrum Ost	386.766,54	771.992,09	785.581,26	932.591,33
Sozialmedizinisches Zentrum Sophienspital	98.010,69	-	-	-
Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe	1.356.057,27	1.426.176,16	1.357.744,42	1.423.760,14
Krankenanstalt Rudolfstiftung	154.149,61	118.591,66	124.713,96	130.450,68
Krankenhaus Hietzing	312.867,84	318.577,64	297.263,56	331.124,68
Wilhelminenspital	156.433,92	159.464,54	162.402,91	164.696,70
Kaiserin-Elisabeth-Spital	156.433,92	159.288,84	149.076,02	106.602,94
Therapiezentrum Ybbs	338.555,50	333.361,80	520.592,40	555.601,63
Allgemeines Krankenhaus	959.773,23	999.688,94	989.921,87	1.038.237,76
Geriatrizentrum Am Wienerwald	139.067,90	337.427,59	314.924,84	275.402,59
Pflegewohnhaus Leopoldstadt	56.647,24	-	-	-
Pflegewohnhaus Meidling	-	45.132,50	202,28	-
Pflegewohnhaus Simmering	-	33.536,00	26.692,00	-
Pflegewohnhaus Liesing	-	-	46.570,90	68.238,01
Geriatrizentrum Donaustadt	-	-	20.797,81	-
Pflegewohnhaus Baumgarten	1.287,32	-	-	-
Servicebetrieb Informationstechnologie	119.572,90	146.822,60	147.823,72	153.223,80
Gesamt	4.514.518,80	5.081.446,17	5.182.296,56	5.598.761,07

Quelle: Auswertung des Krankenanstaltenverbundes

Die jährlichen Gesamtkosten für Sicherheitsdienstleistungen bewegten sich im Betrachtungszeitraum zwischen 4,51 Mio.EUR und 5,60 Mio.EUR, was einer Steigerung von rd. 24 % entsprach. Die Kosten je Einrichtung waren höchst unterschiedlich und lagen zwischen 202,28 EUR und 1.426.176,16 EUR pro Jahr. Dies war auf die unterschiedlichen Leistungsanforderungen zurückzuführen, die im nachfolgenden Punkt näher beleuchtet werden.

4. Einschau des Stadtrechnungshofes Wien

Der Stadtrechnungshof Wien hat den Einsatz des Sicherheitspersonals in den einzelnen Krankenanstalten, Sozialmedizinischen Zentren, Pflegewohnhäusern und Geriatrizentren, die nicht organisatorisch einem Sozialmedizinischen Zentrum angeschlossen waren sowie im Servicebetrieb Informationstechnologie einer näheren Betrachtung unterzogen. Da die Anforderungen der Tätigkeiten des in den Einrichtungen eingesetzten Sicherheitspersonals jeweils unterschiedlich in den Ausschreibungen definiert wurden, wird in den folgenden Unterpunkten entsprechend darauf eingegangen.

4.1 Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf

4.1.1 Entsprechend der Ausschreibung im Jahr 2008 des ehemaligen Geschäftsbereiches Wirtschaft war im Sozialmedizinischen Zentrum Floridsdorf ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal), bestehend aus jeweils einem Posten von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr und von 19.00 Uhr bis 7.00 Uhr einzurichten.

Die schlagwortartig genannten Aufgaben beinhalteten u.a. die Auskunftserteilung, die Berichterstattung in Ereignisfällen, den Patientinnen- bzw. Patientenschutz, den Personenschutz, die Mithilfe bei der Suche nach abhandengekommenen Patientinnen bzw. Patienten, Rundgangstätigkeit mit Sperrdienst, Verkehrsflächenüberwachung, Durchsetzung des Hausrechtes sowie Alkoholisierte und Obdachlose des Geländes verweisen. Zusätzlich waren allgemeine Qualifikationen gefordert, die insbesondere Einfühlungsvermögen, Konsequenz, Durchsetzungsvermögen und Selbstbewusstsein umfassten. Weiters waren eine Ausbildung in Selbstverteidigung sowie eine kräftige physische Erscheinung vorgesehen.

4.1.2 Im Rahmen der Ausschreibung des Jahres 2012 war erneut ein Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal) beauftragt worden. Dieser umfasste werktags (Montag bis Freitag) einen Posten von 19.00 Uhr bis 7.00 Uhr, während an Wochenenden und Feiertagen jeweils ein Posten tagsüber und in der Nacht vorzuhalten war.

Die Aufgaben des Sicherheitsdienstes waren erneut schlagwortartig angegeben und bestanden zusätzlich insbesondere aus der allfälligen Verständigung sowie Unterstützung von Polizei, Rettung und/oder Notärztin bzw. Notarzt, der Mithilfe bei der Aufrechterhaltung des Spitalsbetriebes sowie dem Setzen von Erstmaßnahmen im Gefahrenfall. Neben der Durchführung von Sondereinsätzen in Ausnahmesituationen z.B. im Katastrophenfall oder bei der Bewachung prominenter Patientinnen bzw. Patienten war auch über Schäden und Mängel zu berichten.

Über die ausgeübten Tätigkeiten bzw. Ereignisse war täglich an die Verwaltungsdirektion Bericht zu erstatten.

4.1.3 Für das Sozialmedizinische Zentrum Floridsdorf bestand kein umfassendes Sicherheitskonzept. Die einheitliche Erbringung der vereinbarten Arbeitsleistung sollte grundsätzlich in einer Dienstanweisung geregelt sein, welche die Aufgaben und deren Durchführung, Rechte und Pflichten und das Verhalten der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens definiert. Diese ist vom beauftragten Unternehmen zu erstellen.

Die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes verfügten nach Angabe der Leitung der Krankenanstalt über keine Dienstanweisung. Somit war weder eine nähere Präzisierung der Tätigkeiten noch eine entsprechende Abstimmung mit der Leitung der Krankenanstalt gegeben.

4.1.4 Recherchen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben, dass die Leistungsreduktion, wie sie aus der Ausschreibung des Jahres 2012 hervorgeht, bereits mit einer Vertragsänderung Anfang des Jahres 2011 erfolgt war. Während der an einem Wochentag tagsüber durchgeführten Einschau wurde aufgrund der vorgegebenen Zeit der Leistungserbringung keine Mitarbeiterin bzw. kein Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes angetroffen. Damit stellte sich für den Stadtrechnungshof Wien allerdings die Frage, wie der Personenschutz für Krankenhauspersonal oder Patientinnen bzw. Patienten oder die Auskunftserteilung zweckmäßig erfüllt werden kann, zumal gerade tagsüber an Wochentagen aufgrund des Ambulanzbetriebes mit dem größten Patientinnen- bzw. Patientenaufkommen zu rechnen ist. Von der Leitung der Krankenanstalt wurde dazu angeführt, dass diese Reduktion aus Spargründen unter Abschätzung des Patientinnen- bzw. Patientenaufkommens vorgenommen wurde. Da tagsüber an Wochentagen eine erhöhte Präsenz von Eigenpersonal zu verzeichnen sei, wurde dieser Zeitraum für die genannten Einsparungsmaßnahmen als geeignet beurteilt.

4.1.5 Eine Gegenüberstellung der jährlichen Gesamtkosten (s. dazu Tab. 1) zu den lt. Ausschreibung bzw. Vereinbarung zu erbringenden Leistungsstunden zeigte in den ers-

ten drei Jahren des Betrachtungszeitraumes ein nahezu unverändertes Preisniveau, während im Jahr 2013 ein Preisanstieg zu verzeichnen war.

4.2 Sozialmedizinisches Zentrum Süd

4.2.1 Die Sicherheitsdienstleistungen im Sozialmedizinischen Zentrum Süd erfolgten im Betrachtungszeitraum grundsätzlich auf der Basis der Ausschreibung im Jahr 2008.

In dieser war ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal) gefordert, der in zwei zwölfstündigen Schichten zu erbringen war. Zentraler Schwerpunkt der Leistungserbringung sollte die Aufnahmestation sein. Als Hauptaufgaben waren in unregelmäßigen Abständen Rundgänge definiert worden, wobei bestimmte Checkpoints aufzusuchen waren, die insbesondere an Vormittagen in den Ambulanzen lagen. Diese Leistung betraf überwiegend den Bereich des eigentlichen Kaiser-Franz-Josef-Spitals sowie des Geriatriezentrums Favoriten, nicht aber das dem Sozialmedizinischen Zentrum Süd angeschlossene Preyer'sche Kinderspital.

Vom Sicherheitsdienst waren im Einvernehmen mit dem Spitalspersonal entsprechende Maßnahmen gegenüber Personen, die der Ordnung zuwiderhandeln, den Spitalsbetrieb stören bzw. die Spitalsordnung nicht einhalten, zu setzen. Nicht Zutrittsberechtigten Fremdpersonen waren des Anstaltsgeländes zu verweisen, bei besonderen Vorkommnissen und im Gefahrenfall war die Polizei zu verständigen bzw. waren Personen bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten. Die Einsatzleitung bzw. Vorgehensweise war dem medizinischen Personal überlassen, wobei für den Sicherheitsdienst die mündliche Deeskalation die oberste Priorität hatte, während der Einsatz von Körperkraft nur als Letztmittel im Zusammenwirken und über Auftrag durch das medizinische Personal, unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit, gestattet war. Darüber hinaus war die Mitwirkung bei notwendigen Beschränkungsmaßnahmen vorgesehen, welche grundsätzlich vom medizinischen Personal vorgenommen wurden. Schließlich war die Mitarbeit bei Suchprozessen abgängiger Patientinnen bzw. Patienten im Areal Teil des Leistungsumfanges.

Kontrollgänge und Vorkommnisse waren zu dokumentieren und im Ergebnis an die Verwaltungsdirektion weiterzuleiten.

4.2.2 Mitte des Jahres 2013 ersuchte die Leiterin der Psychiatrischen Abteilung um die Bereitstellung von zusätzlichem, speziell im Personenschutz ausgebildetem Sicherheitspersonal für ihre Abteilung. Begründet wurde diese Maßnahme mit dem Aufenthalt eines besonders aggressiven Patienten, der zu Gewaltausbrüchen neige, die allein vom Personal der Abteilung nicht bewältigt werden könnten. In Absprache und nach Zustimmung durch die Stabsstelle Recht der Generaldirektion wurde der bestehende Auftrag insofern erweitert, als zu diesem, überwiegend als Objektschutz durchgeführten Permanenzdienst, ein weiterer Sicherheitsdienst für den Personenschutz an der Psychiatrischen Abteilung beauftragt wurde.

Anzumerken war, dass während der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien der bestehende Vertrag mit dem Bewachungsunternehmen gekündigt worden war und stattdessen ein aus zwei permanent anwesenden Mitarbeitern bestehender Personenschutz im Weg einer Direktvergabe beauftragt wurde. Dies bedeutete jedoch, dass damit im Sozialmedizinischen Zentrum Süd ausschließlich Sicherheitspersonal zum Schutz von Krankenhausbediensteten und Patientinnen bzw. Patienten vor allem auf der *"Internistischen Notfallsambulanz - Erstversorgung"* und der Psychiatrischen Abteilung beschäftigt war, während der ursprünglich intendierte Objektschutz für das gesamte Krankenhausgelände entfiel.

4.2.3 Für das Sozialmedizinische Zentrum Süd bestanden während des Betrachtungszeitraumes zwar sogenannte Sicherheitsleitfäden für einzelne Bereiche, wie z.B. *"Katastrophenplan"* oder *"EDV-Ausfall"*, jedoch lag kein umfassendes Sicherheitskonzept vor. Das beauftragte Unternehmen hatte für seine Bediensteten eine entsprechende Dienstweisung erlassen, welche deren Obliegenheiten regelt.

4.2.4 Bei der in der Krankenanstalt durchgeführten Einschau wurden Gespräche sowohl mit Mitarbeitern des nunmehr beschäftigten Sicherheitsunternehmens als auch mit Bediensteten an den beiden Abteilungen (Psychiatrie und Notaufnahme) geführt. Dabei

gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass allein durch die Präsenz des Sicherheitsdienstes das subjektive Sicherheitsgefühl des Personals verbessert wurde. Hinsichtlich der Psychiatrie wurde vom Pflegepersonal berichtet, dass die Zahl der Beschränkungsmaßnahmen durch die permanente Anwesenheit von Security-Mitarbeitern zurückgegangen sei, ohne dass diese vermehrt physisch eingeschritten wären.

4.2.5 Bei der gemeinsamen Betrachtung der jährlichen Gesamtkosten (s. Tab. 1) sowie der erbrachten Stundenleistungen des Sicherheitsdienstes zeigte sich, dass in den Jahren 2010 bis 2012 ein sehr moderater Kostenanstieg zu verzeichnen war, wobei die ermittelten Stundensätze geringfügig unter jenen des Sozialmedizinischen Zentrums Floridsdorf lagen. Mit der Umstellung von Objektschutz auf Personenschutz ab dem Juli 2013 stiegen die Stundensätze deutlich an.

4.3 Sozialmedizinisches Zentrum Ost

4.3.1 Im Rahmen der im Jahr 2008 erfolgten Ausschreibung wurden im Sozialmedizinischen Zentrum Ost neben dem Sicherheitsdienst u.a. auch Informationsdienste im Eingangsbereich, ein Begleitdienst sowie die Parkraumbewirtschaftung vergeben. Diese zusätzlichen Leistungen gingen weit über die in den anderen Krankenanstalten geforderten Sicherheitsdienstleistungen hinaus und führten aufgrund der damit im Zusammenhang stehenden personellen Ausstattung naturgemäß zu deutlich höheren Kosten.

Für die Durchführung des Sicherheitsdienstes waren zwei Personen rund um die Uhr vorgesehen, deren schlagwortartig beschriebene Aufgaben im Wesentlichen jenen der beiden vorgenannten Anstalten entsprachen. Darüber hinaus waren auch ergänzende Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Verkehrsraumüberwachung durchzuführen. Ereignisse hatten an die Verwaltungsdirektion berichtet zu werden.

4.3.2 Im Jahr 2012 wurde zusätzlich zum vorstehend beschriebenen Sicherheitsdienst ein weiterer hochqualifizierter Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal) ausgeschrieben. Dieser sollte ebenfalls aus zwei Posten rund um die Uhr bestehen und den Objekt- und insbesondere Personenschutz in der Psychiatrischen Abteilung sowie in der Notfall- und Unfallambulanz wahrnehmen.

Gemäß der nunmehr ausformulierten Leistungsbeschreibung waren die Bediensteten dieser beiden Bereiche in allen Belangen der Sicherheit zu unterstützen. Dies umfasste vor allem die Mitwirkung bei körpernahen Beschränkungen durch das medizinische Personal, in Akutsituationen bzw. bei Aggressionsereignissen sowie bei der Durchführung von Pflegehandlungen, bei denen eskalierende Zwischenfälle erwartet werden. Zusätzlich waren die Mitwirkung beim Aufhalten flüchtiger Patientinnen bzw. Patienten sowie die Durchführung von Rundgängen vorgesehen. In Akutsituationen und bei Aggressionsereignissen war primär verbal deeskalierend vorzugehen. Die Durchführung notwendiger Beschränkungsmaßnahmen an Patientinnen bzw. Patienten durfte ausschließlich durch geschultes Stationspersonal erfolgen.

Sämtliche Rundgänge und Vorfälle waren lückenlos zu dokumentieren.

4.3.3 Laut Auskunft der Einrichtung bestand im Betrachtungszeitraum kein Sicherheitskonzept. Den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes auf der Psychiatrischen Abteilung bzw. der Notfall- und Unfallambulanz war der Ausschreibungstext, der ihren Aufgabebereich betraf, übergeben worden. Darüber hinaus verfügten sie über eine Dienstweisung, die ihre Aufgaben und Kompetenzen regelte. Diese war jedoch dem Personal der beiden Fachabteilungen nicht bekannt. Das Spektrum der Aufgaben und Kompetenzen des Sicherheitsdienstes war ihnen mündlich kommuniziert worden. Den Mitarbeitern jenes Sicherheitsunternehmens, das in den übrigen Bereichen des Sozialmedizinischen Zentrums Ost tätig war, stand lt. Auskunft der Krankenanstalt keine Dienstweisung zur Verfügung. Anzumerken war, dass ab Juli 2014 im Zuge des Sachkostenoptimierungsprojektes die personelle Präsenz dieses Sicherheitsdienstes tagsüber, also in der Zeit von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr, auf eine Person verringert wurde.

4.3.4 Bei der Einschau an der Psychiatrischen Abteilung zeigte sich in Gesprächen mit dem Abteilungspersonal und den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes, dass die Letzgenannten grundsätzlich eine Präsenzleistung im Ambulanzbereich zu erbringen hatten, um bereits im Vorfeld z.B. durch Gesprächsführung auf die sich dort aufhaltenden Personen deeskalierend einzuwirken. Bei Bedarf konnte von den Stationen der jeweils im Dienst befindliche Mitarbeiter telefonisch oder über das Notrufsystem angefordert wer-

den. Dessen Tätigkeiten in derartigen Situationen umfassten im Bedarfsfall u.a. die Unterstützung beim Festhalten im Rahmen einer Beschränkung der Bewegungsfreiheit bei untergebrachten Patientinnen bzw. Patienten. Dabei durfte der Mitarbeiter nur auf Anordnung des ärztlichen Personals und des Pflegepersonals handeln. Ebenso waren vom Sicherheitsdienst auf Anweisung des Personals Unterstützungsleistungen beim Verweis stationsfremder Personen zu erbringen, wobei diese ohne Einsatz von Gewalt oder Hilfsmittel zum Haupteingang der Krankenanstalt zu begleiten waren. Die Begleitung fluchtgefährdeter oder suizidal eingeschätzter Patientinnen bzw. Patienten zu Untersuchungen außerhalb der Abteilung war ebenfalls Teil des Aufgabenbereiches.

Aggressionsereignisse wurden vom Abteilungspersonal - gegebenenfalls unter Einbeziehung des Sicherheitsdienstes - nachbesprochen und auf standardisierten Formularen dokumentiert. Eine statistische Erfassung zeigte im Betrachtungszeitraum eine deutliche Zunahme von aggressivem Verhalten.

Im Bereich der Notfall- und Unfallambulanz zeigte die Einschau, dass die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes durch häufige Rundgänge in beiden Teilbereichen Präsenz zu zeigen und im Fall von drohenden bzw. bereits bestehenden Aggressionsereignissen primär durch verbale Interventionen deeskalierend einzugreifen hatten.

In beiden Bereichen wurde vom Sicherheitsdienst ein Wachbuch geführt, in dem außergewöhnliche Ereignisse bzw. Vorfälle dokumentiert wurden. Eine regelmäßige Übermittlung dieser Aufzeichnungen an die Verwaltung erfolgte nicht.

4.3.5 Bei der vom Krankenanstaltenverbund übermittelten Jahreskostenaufstellung (s. Tab. 1) war zwischen dem Jahr 2010 und den nachfolgenden Jahren eine erhebliche Differenz festzustellen. Dies ließ den Schluss zu, dass wesentliche Positionen von der Aufstellung nicht erfasst waren. Recherchen in der Krankenanstalt ergaben, dass sich die tatsächlichen Gesamtkosten für das Jahr 2010 auf rd. 758.000,-- EUR beliefen.

Anzumerken war in diesem Zusammenhang, dass - wie bereits erwähnt - die Sicherheitsleistungen im Sozialmedizinischen Zentrum Ost im Vergleich zu anderen Anstalten

weit darüber hinausgehende Leistungen wie z.B. Portier- und Begleitdienste umfasste. Die Berechnung anhand der Leistungsstunden ergab einen Preis, der im vergleichbaren Rahmen, wie Objektschutzleistungen in anderen Einrichtungen lag. Der Kostenanstieg im Jahr 2013 war neben einer indexbezogenen Preisanpassung insbesondere auf den Einsatz von zwei zusätzlichen Sicherheitskräften auf der Notfall- und Unfallambulanz sowie der Psychiatrischen Abteilung zurückzuführen.

4.4 Sozialmedizinisches Zentrum Sophienspital

4.4.1 Für das Sozialmedizinische Zentrum Sophienspital war gemäß der Ausschreibung des Jahres 2008 ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal) einzurichten. Die Leistungsbeschreibung entsprach wörtlich jener des Sozialmedizinischen Zentrums Süd, jedoch war kein Schwerpunkt der Leistungserbringung definiert.

4.4.2 Wie aus der Tab. 1 hervorgeht, endete die Leistung des Sicherheitsunternehmens im Jahr 2010. Recherchen des Stadtrechnungshofes Wien im Sozialmedizinischen Zentrum Sophienspital ergaben, dass der Vertrag von der Krankenanstalt mit Wirkung vom 31. Oktober 2010 gekündigt worden war. Von der Verwaltungsdirektion wurde dazu erläutert, dass die Beauftragung anlässlich der Fußballeuropameisterschaft im Jahr 2008 erfolgte, wobei die geografische Nähe zum Verkehrsknotenpunkt Westbahnhof als potenzielle Gefahrenquelle eingeschätzt worden war.

Da jedoch im Zeitraum bis zur Vertragsauflösung keinerlei Vorfälle stattgefunden hätten, die ein Einschreiten des Sicherheitsdienstes erforderten, wäre keine Notwendigkeit für die Aufrechterhaltung dieser Leistung erkannt worden. Auch bis zum Zeitpunkt der Einschau hätte es keine Anlassfälle gegeben, die eine Wiedereinführung eines Sicherheitsdienstes gerechtfertigt hätten.

4.4.3 Die Stundensätze für die Sicherheitsdienstleistungen im Sozialmedizinischen Zentrum Sophienspital lagen lt. den Berechnungen des Stadtrechnungshofes Wien im Bereich jener Einrichtungen, die ebenfalls überwiegend einen Objektschutz einsetzen.

4.5 Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe - Otto Wagner-Spital mit Pflegezentrum

4.5.1 Im Zuge der Ausschreibung des Jahres 2008 wurde auch für das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst, bestehend aus zwei Personen, gefordert. Optional konnte dieser Sicherheitsdienst auf vier Personen rund um die Uhr aufgestockt werden. Die Aufgaben umfassten sowohl einen Personen- als auch einen Objektschutz. Es waren zu unregelmäßigen Zeiten Rundgänge und Kontrollfahrten zu erbringen und zu dokumentieren, wobei ein regelmäßiger Kontakt zum Stationspersonal zu suchen war.

Die in dieser Anstalt durchzuführenden Tätigkeiten waren im Vergleich mit den anderen Einrichtungen wesentlich detaillierter beschrieben und beinhalteten insbesondere das Verweisen anstaltsfremder, zumeist obdachloser Personen vom Anstaltsgelände, Unterstützung des Personals nach dessen Aufforderung, Schutz der Bediensteten vor körperlichen Übergriffen durch Dritte durch qualifizierte Handlungen, die Durchführung von Beschränkungsmaßnahmen sowie die Durchsuchung von Personen und Patientinnen bzw. Patienten nach gefährlichen Gegenständen nach Anweisung des medizinischen Personals. Weiters waren Unterstützungsleistungen bei der Patientinnen- bzw. Patientensuche, bei Patientinnen- bzw. Patiententransporten innerhalb sowie die Begleitung von Werttransporten innerhalb und außerhalb des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe zu erbringen. Hinsichtlich der Qualifikation des eingesetzten Sicherheitspersonals waren mehrjährige Erfahrungen in Personen- bzw. Objektschutz erforderlich, die durch die Angabe von mehreren Referenzen zu belegen waren. Überdies waren auch die Erfahrung des eingesetzten Personals im öffentlichen Sicherheitsdienst sowie die Absolvierung der Grundausbildung für Beamtinnen bzw. Beamte der Sicherheitswache oder Justizwache nachzuweisen. Zusätzliche Ausbildungen hinsichtlich der Körperkraftanwendung und der Deeskalation sowie ein psychologisches Basistraining mussten von den Bediensteten des Sicherheitsunternehmens nachweislich absolviert worden sein. Die erforderliche Ausstattung und Ausrüstung war umfangreich beschrieben und beinhaltete u.a. die Bereitstellung eines Kfz.

Von der Auftragnehmerin bzw. vom Auftragnehmer waren umfangreiche elektronische Dokumentationen vorzunehmen und statistisch aufzubereiten. Besondere Vorkommnisse waren sofort an die Verwaltungsdirektion zu melden.

Im Rahmen des Auftrages war ein Sicherheitskonzept für das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe zu erstellen und zumindest halbjährlich zu evaluieren.

Darüber hinaus waren die Bewachung und der Personenschutz auf der Forensischen Psychiatrie (Anmerkung: Teilgebiet der Psychiatrie, das sich mit der Behandlung, der Begutachtung und mit der Unterbringung von psychisch kranken Straftäterinnen bzw. Straftätern beschäftigt) im Pavillon 23 in Form einer weiteren Mitarbeiterin bzw. eines weiteren Mitarbeiters anzubieten. Diese bzw. dieser hatte an Samstagen, Sonn- und Feiertagen rund um die Uhr anwesend zu sein, während an Wochentagen die Zeit von 7.30 Uhr bis 15.30 Uhr ausgenommen war. Die eingesetzten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter hatten die gleichen Fähigkeiten, Kompetenzen und Ausbildungen wie Beamtinnen bzw. Beamte der Justiz- oder Sicherheitswache aufzuweisen. Es waren Zugangs- und Sicherheitskontrollen durchzuführen, wobei Ausweis- und Taschenkontrollen hinsichtlich mitgebrachter Waren und Gegenstände, wie z.B. Alkohol, Drogen und Waffen zu erfolgen hatten. Zutrittsberechtigte waren einzulassen, nicht Zutrittsberechtigte waren abzuweisen. Im Gefahrenfall war das Personal bei der Verbringung von erregten Personen zu unterstützen, Hofgänge von Untersuchungs- und Strafgefangenen waren zu überwachen. Ebenso hatte eine Überwachung der Besuche zu erfolgen.

4.5.2 Bei der Einschau im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe zeigte sich, dass ein entsprechendes Sicherheitskonzept im Betrachtungszeitraum vorlag; dieses wurde jedoch nicht regelmäßig evaluiert und angepasst. Dazu wurde ausgeführt, dass zwischen der Krankenanstalt und der Auftragnehmerin regelmäßig Abstimmungsgespräche erfolgten und allfällige veränderte Umstände bzw. Entwicklungen erörtert würden. Die Ergebnisse dieser Besprechungen, die in Einzelfällen auch kurzfristige zusätzliche Aufgaben betrafen, wurden schriftlich dokumentiert. Änderungen wären unmittelbar in den Arbeitsablauf eingeflossen.

Den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern des Sicherheitsunternehmens stand im Betrachtungszeitraum eine Dienstanweisung zur Verfügung, die mit der Leitung der Krankenanstalt akkordiert war.

Die in der Ausschreibung definierten Aufgaben wurden im Rahmen von Gesprächen, die im Betrachtungszeitraum laufend zwischen den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Anstalt und dem Sicherheitsdienst stattfanden, mehrfach evaluiert. Im Mai 2014 wurde eine SOP betreffend die Zusammenarbeit des medizinischen Personals des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe und des Sicherheitsdienstes herausgegeben. Diese enthielt Regelungen über den Ablaufprozess bei eskalierenden, gewalttätigen Situationen. Darin war festgelegt, dass sowohl die Anordnungs- als auch die Durchführungsverantwortung ausschließlich beim Personal des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe liegt, während vom Sicherheitsdienst lediglich Assistenz zu leisten ist. Als Aufgabe des Sicherheitsdienstes war die Unterstützung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe bei der Deeskalation durch Anwesenheit, durch verbale Intervention und falls notwendig durch physische Intervention festgelegt.

Von der Leitung der Krankenanstalt wurde darauf hingewiesen, dass die in der SOP festgelegten Vorgehensweisen bereits im gesamten Betrachtungszeitraum mündlich kommuniziert und somit eventuell missverständliche Formulierungen in der Ausschreibung hinsichtlich der Kompetenzen des Sicherheitsdienstes ausgeräumt waren. Darüber hinaus hätten die Bediensteten des Sicherheitsunternehmens regelmäßig an den Deeskalationsschulungen des Krankenhauspersonals teilgenommen. Ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der SOP fungierte diese auch als Dienstanweisung für die Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens.

Betreffend Ereignisse im Zusammenhang mit Aggression und Gewalt fanden regelmäßig Erhebungen mithilfe standardisierter Formulare statt. Vom Sicherheitsunternehmen wurden die Tätigkeiten und besonderen Ereignisse ausschreibungskonform dokumentiert.

Neben einem Mitarbeiter am Pavillon 23 waren im Betrachtungszeitraum jeweils vier Mitarbeiter zu je zwei Teams in zwölfstündigen Schichten rund um die Uhr für die Belange des Personen- und Objektschutzes eingesetzt. Im Juli 2014 wurde im Rahmen des unternehmensweiten Projektes zur Sachkostenoptimierung die personelle Präsenz in der Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr auf drei Personen reduziert. Laut Dokumentation führte dies vereinzelt, nämlich bei gleichzeitigem Eintreten von Notsituationen, zu längeren Zeitspannen von der Anforderung einer Unterstützungsleistung bis zum Eintreffen am Einsatzort.

4.5.3 Im Fall des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe ergaben die Berechnungen, dass der Preis pro geleisteter Stunde deutlich über den Preisen in allen anderen Einrichtungen lag. Dies begründete sich insbesondere in den geforderten, höheren Qualifikationen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, aber z.B. auch in dem Umstand, dass die Zurverfügungstellung eines Kfz mit bestimmten Ausstattungsmerkmalen in den Monatspauschalpreis einzurechnen war.

Im Jahr 2011 fielen zusätzlich zu den Monatspauschalbeträgen Kosten an, die von der Leitung der Krankenanstalt mit unvorhergesehenen Leistungen für besonders betreuungsintensive Patientinnen bzw. Patienten, die Mitarbeit bei Katastrophenübungen sowie Dolmetscherleistungen begründet wurden.

4.6 Krankenanstalt Rudolfstiftung inklusive Standort Semmelweis Frauenklinik

4.6.1 Im Rahmen der im Jahr 2008 durchgeführten Ausschreibung war für die Krankenanstalt Rudolfstiftung sowohl ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst (Personenschutz für das Personal der Krankenanstalt) als auch ein Objektschutz definiert worden. Das Areal der Semmelweis Frauenklinik war davon nicht umfasst.

Die Formulierung der Hauptaufgaben des 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienstes entsprach jenen im Sozialmedizinischen Zentrum Süd. In der Zeit von 20.00 Uhr bis 6.00 Uhr war zusätzlich ein Objektschutz in allen Gebäuden der Krankenanstalt Rudolfstiftung und den Außenanlagen durchzuführen, wobei ca. 100 Kontrollpunkte einzurichten und abzugehen waren. Besondere Vorkommnisse hatten elektronisch dokumentiert

zu werden. Weiters war ein Standard-Wachbuch zu führen, in dem alle Vorfälle zu protokollieren waren. Im Zuge der Rundgänge waren Türen und Tore auf ordnungsgemäßen Verschluss und Unversehrtheit zu prüfen und gegebenenfalls abzusperren. Bei Brandgeruch waren die Feuerwehr sowie die Verwaltung zu verständigen und erste Löschhilfe durchzuführen. Bei Bedarf war dem Personal Hilfestellung bzw. Personenschutz zu leisten. Auffällige Personen waren zu verweisen sowie aggressive Patientinnen bzw. Patienten zu beruhigen.

4.6.2 In der Krankenanstalt Rudolfstiftung bestand im Betrachtungszeitraum kein Sicherheitskonzept. Laut Angabe der Leitung der Krankenanstalt lag auch keine Dienst-anweisung für die Bediensteten des Sicherheitsunternehmens vor.

4.6.3 Bei der Einschau in der Krankenanstalt Rudolfstiftung zeigte sich, dass eine Trennung zwischen dem 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst und dem Objektschutz nicht mehr gegeben war, da ein Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens im Tag- oder Nachtdienst anwesend war. Laut Auskunft der Verwaltung waren im Jahr 2010 zum Zweck der Kostenreduktion die Aufgaben des Objektschutzes von den Mitarbeitern des Permanenz-Sicherheitsdienstes übernommen worden.

Vom dazu befragten Mitarbeiter wurde angegeben, dass der Schwerpunkt der Tätigkeit am Tag in präventiven Maßnahmen durch ständige Präsenz sowie allfällige deeskalierende Intervention bei Konfliktsituationen im Krankenhaus läge, während in der Nacht die Durchführung von Rundgängen im Vordergrund stehe.

4.6.4 Die höheren Kosten für Sicherheitsdienstleistungen im Jahr 2010 erklärten sich aus dem am Anfang des Betrachtungszeitraumes noch zu erbringenden zusätzlichen Objektschutz. Der Stundensatz lag unter dem Durchschnitt der anderen Einrichtungen, die keine spezialisierten Anforderungen an die Leistungen des Sicherheitsdienstes gestellt hatten, und wurde indexangepasst valorisiert.

4.7 Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel

4.7.1 Im Zuge der Ausschreibung des Jahres 2008 waren zwei 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienste (Personenschutz für Krankenhauspersonal) für das Krankenhaus Hietzing sowie für das Neurologische Zentrum Rosenhügel gefordert worden.

Die Leistungsvorgaben für den Sicherheitsdienst entsprachen ebenfalls jenen des Sozialmedizinischen Zentrums Süd. Als zentrale Schwerpunkte waren hinsichtlich des Krankenhauses Hietzing die Erstversorgung und bzgl. des Neurologischen Zentrums Rosenhügel die Neuropsychiatrische Abteilung für Kinder und Jugendliche mit Behindertenzentrum angegeben worden.

4.7.2 Ein Sicherheitskonzept bestand für die gegenständliche Einrichtung nicht. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens verfügten über eine Dienstanweisung, die von der Leitung der Krankenanstalt zur Kenntnis genommen worden war.

4.7.3 Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien im Krankenhaus Hietzing zeigte, dass ein Schwerpunkt der Tätigkeit des aus jeweils einer ständig anwesenden Person bestehenden Sicherheitsdienstes in der Erstversorgung, die Teil der 2. Medizinischen Abteilung war, lag. Die Aufgaben bestanden vor allem in der Präsenz, um damit bzw. im Vorfeld aggressiver Ereignisse primär durch verbale Intervention deeskalierend zu wirken. Daneben erfolgten in unregelmäßigen Abständen Rundgänge, die häufig die Ambulanzen betrafen. Als Häufungspunkt von potenziell eskalationsgefährdeten Situationen wurde auch die Geburtenstation genannt. Insbesondere in den Nachtschichten wurden auch Objektschutzaufgaben sowie Sperrdienste wahrgenommen. Vielfach waren obdachlose Personen aus der Krankenanstalt zu begleiten.

Von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Erstversorgung wurde die Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens durch die Anwesenheit bzw. die rasche Verfügbarkeit des Sicherheitsdienstes positiv hervorgehoben. Dessen Aufgaben und Kompetenzen waren den Bediensteten durch die Zurverfügungstellung des Ausschreibungstextes bekannt.

Ebenso bestand der Sicherheitsdienst im Neurologischen Zentrum Rosenhügel aus einer permanent anwesenden Person, die den Fokus der Tätigkeiten auf die Jugendpsychiatrische Station richtete. Die Kooperation des medizinischen Personals bzw. Pflegepersonals mit den Mitarbeitern des Sicherheitsunternehmens war durch deren Teilnahme an Deeskalationsschulungen der Krankenanstalt abgestimmt worden. Nach Angabe des Leitungspersonals führte dies zur Optimierung des Zusammenwirkens in Akutsituationen, wobei der Sicherheitsdienst nur auf Anweisung unterstützend tätig wurde.

Deeskalationssituationen wurden mithilfe eines standardisierten Formulars reflektiert. Die angefallenen Tätigkeiten bzw. eingetretenen Ereignisse wurden elektronisch dokumentiert und an die Leitung der Krankenanstalt weitergeleitet.

4.7.4 Im Krankenhaus Hietzing ergab die Berechnung des Stadtrechnungshofes Wien einen Stundensatz für das Sicherheitspersonal, der in der üblichen Bandbreite lag. Dies war insofern erstaunlich, da im Bereich des Neurologischen Zentrums Rosenhügel der Sicherheitsdienst u.a. in einer Betreuungseinrichtung für psychisch kranke Kinder und Jugendliche zum Einsatz kam, weshalb - wie auch in anderen psychiatrischen Einrichtungen - besondere Anforderung hinsichtlich der Qualifikation der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens und damit ein höheres Preisniveau zu erwarten gewesen wäre.

Hinsichtlich der geringeren Jahreskosten 2012 (s. Tab. 1) stellte sich heraus, dass eine Monatsrechnung von der Auswertung nicht erfasst worden war, da die Rechnungslegung verspätet erfolgte und der Monatsbetrag erst im Jahr 2013 zur Anweisung gebracht werden konnte. Unter Berücksichtigung dieses Umstandes ergibt sich eine im Rahmen der normalen Preissteigerungen liegende Valorisierung.

4.8 Wilhelminenspital

4.8.1 In der zentralen Ausschreibung des Jahres 2008 war auch die Einrichtung eines 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienstes (Personenschutz für Krankenhauspersonal) im Wilhelminenspital enthalten. Dieser hatte Rundgänge zu unterschiedlichen Zeiten im gesamten Anstaltsareal durchzuführen. Als besonders sensible Bereiche waren

die Kinderambulanz, die Unfallambulanz, die internistische Notfallambulanz, die Dermatologische Abteilung, die Toxikologische Ambulanz sowie der Kreißsaal definiert. An zusätzlichen Anforderungen waren die telefonische Erreichbarkeit, die Unterstützung des Inspektionsdienstes und der Aufsicht, die Mitarbeit beim Suchen abgängiger Patientinnen bzw. Patienten im Areal und die tägliche Dokumentation der Rundgänge, Einsätze und Vorkommnisse formuliert worden. Eine nähere Präzisierung der erforderlichen Tätigkeiten war nicht erfolgt.

4.8.2 In der Ausschreibung des Jahres 2012 war erneut die Leistung eines 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienstes für das Wilhelminenspital enthalten. Zusätzlich zu den im Jahr 2008 festgelegten Leistungsanforderungen waren auch der Pavillon 15 - Krisenintervention und der Pavillon 18 - Psychosomatik als sensible Bereiche angegeben. Darin waren nunmehr die Aufgaben des Sicherheitsdienstes festgelegt. Diese schlagwortartig aufgezählten Tätigkeiten umfassten zwar im Wesentlichen jenes Spektrum, das auch in anderen Anstalten gefordert war, unterschieden sich jedoch in den Formulierungen.

4.8.3 Das Wilhelminenspital verfügte über kein Sicherheitskonzept, den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes stand eine Dienstanweisung zur Verfügung, die deren Aufgaben präziserte.

4.8.4 Die im Wilhelminenspital durchgeführte Einschau zeigte, dass das aufgrund der Ausschreibung 2008 beauftragte Sicherheitsunternehmen nicht in der Lage war, die bedungenen Leistungen zu erbringen, weshalb dieser Vertrag kurzfristig wieder gekündigt werden musste. Der Auftrag wurde daher bis zur Ausschreibung des Jahres 2012 an das bereits zuvor im Wilhelminenspital mit Sicherheitsdienstleistungen betraute Unternehmen vergeben. Dieses Sicherheitsunternehmen erhielt auch aufgrund der neuen Ausschreibung den Zuschlag. Im gesamten Betrachtungszeitraum war ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst mit jeweils einem Mitarbeiter eingerichtet.

Bei der Begehung konnte festgestellt werden, dass der Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens die vorgeschriebenen sensiblen Bereiche mehrmals täglich aufsuchte und

dadurch eine präventiv deeskalierende Wirkung entfaltete bzw. in Anlassfällen durch eine in der Regel verbale Intervention die Einhaltung der Ordnung gewährleistete. In Akutsituationen konnte dieser Mitarbeiter über ein Mobiltelefon angefordert werden. Häufig waren Personen, die sich in der Krankenanstalt aufhielten, aber keiner medizinischen Leistung bedurften oder keine Angehörigen waren, aus dem Krankenhausareal zu begleiten.

Entgegen den Bestimmungen der Ausschreibung wurde die Dokumentation der Rundgänge bzw. außergewöhnlichen Vorfälle lediglich handschriftlich in einem Wachbuch und nicht in elektronischer Form durchgeführt. Durchschriften dieser Aufzeichnungen wurden täglich der Verwaltungsdirektion übergeben.

4.8.5 Der vom Stadtrechnungshof Wien ermittelte Stundensatz bewegte sich auf durchschnittlichem Niveau und wurde entsprechend den inflationsbedingten Preissteigerungen angepasst.

4.9 Kaiserin-Elisabeth-Spital

4.9.1 Für das Kaiserin-Elisabeth-Spital war gemäß der Ausschreibung des Jahres 2008 ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst (Personenschutz für Krankenhauspersonal) einzurichten. Die Leistungsbeschreibung enthielt die identen Vorgaben wie jene des Sozialmedizinischen Zentrums Süd (s. Pkt. 4.2.1), war jedoch um Brandschutzkontrollen und der Mithilfe im Katastrophenfall ergänzt.

Da das Kaiserin-Elisabeth-Spital im Rahmen der Spitalsreform mit Ende des Jahres 2012 geschlossen wurde, konnte vom Stadtrechnungshof Wien hinsichtlich der Tätigkeit des Sicherheitsdienstes keine Einschau vorgenommen werden.

4.9.2 Die diesbezüglichen Kosten lagen anfänglich in der gleichen Höhe wie im Wilhelminenspital. Im Anschluss an die Ende des Jahres 2012 erfolgte Schließung der Krankenanstalt kam es zu einer Leistungsreduktion auf Objektschutzaufgaben und somit zu einem Kostenrückgang.

4.10 Therapiezentrum Ybbs an der Donau

4.10.1 Im Jahr 2009 wurde vom Therapiezentrum Ybbs in Anlehnung an die Vergabe des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe dasselbe Unternehmen mit der Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen im Weg einer Direktvergabe beauftragt. Ursprünglich waren zwei Personen des Sicherheitsdienstes im Tagdienst und eine Person im Nachtdienst in jeweils zwölfstündigen Schichten tätig. Im Laufe der Jahre wurde die Präsenz auf drei Personen am Tag und zwei Personen in der Nacht aufgestockt.

In der im Jahr 2012 durchgeführten Ausschreibung war auch ein Leistungsteil für das Therapiezentrum Ybbs mit der Erbringung eines Sicherheitsdienstes (Personenschutz für Krankenhauspersonal) enthalten. Die Anzahl der eingesetzten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter entsprach jener des vorangegangenen Auftrages. In der Leistungsbeschreibung waren die Aufgaben in ähnlicher Weise wie z.B. im Sozialmedizinischen Zentrum Floridsdorf schlagwortartig festgelegt. Darüber hinaus waren vergleichbare Tätigkeiten, wie sie u.a. auch im Sozialmedizinischen Zentrum Ost im Bereich der Psychiatrie gefordert waren, zu erbringen. Zusätzlich war die Dringlichkeit im Fall eines psychiatrischen Notfalles angeführt worden.

Für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes musste ein Nachweis über eine Schulung im Gewalt-, Aggressions- und Deeskalationsmanagement im Gesundheitswesen sowie über Kenntnisse des Suchtmittelgesetzes erbracht werden. Darüber hinaus waren die eingesetzten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter jährlich einer psychologischen und sozialtherapeutischen Schulung in Bezug auf den Umgang mit psychisch kranken Personen zu unterziehen.

4.10.2 Für das Therapiezentrum Ybbs bestand im Betrachtungszeitraum kein umfassendes Sicherheitskonzept. Den Mitarbeitern des Sicherheitsunternehmens stand eine Dienstanweisung zur Verfügung. Zur Information der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Therapiezentrums Ybbs waren die Aufgaben des Sicherheitsdienstes seit November 2013 in einem eigenen Dokument festgelegt, wobei die Schwerpunktsetzung die Wohngemeinschaften des Sozialtherapeutischen Zentrums Ybbs betraf. Dazu zählten insbesondere die Deeskalation zur Vermeidung von Gewalt, wenn zwischen Bewohne-

rinnen bzw. Bewohnern aggressive Handlungen absehbar sind, präventiver Sichtkontakt während der Mahlzeiten, um fremdaggressive Handlungsabsichten rechtzeitig zu erkennen, Unterstützung durch Präsenz bei psychiatrischen Pflegemaßnahmen, die eskalierende Zwischenfälle erwarten lassen. Vom Sicherheitsdienst war auch das im Haus geübte Pflegeverständnis zu beachten. Dies betraf insbesondere die Medikamenteneinnahme bzw. die Einnahme von Mahlzeiten, die überwiegend in der Entscheidungshoheit der Bewohnerinnen bzw. Bewohner liegt, weshalb dahingehend weder durch Pflegepersonen noch durch den Sicherheitsdienst mit Zwang vorgegangen wird.

Allen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern war im November 2013 eine weitere Information zur Kenntnis gebracht worden, welche die Stationierung und Erreichbarkeit der Bediensteten des Sicherheitsdienstes sowie das Verhalten bei einem psychiatrischen Notfall betraf.

Ein standardisiertes Berichtswesen über Tätigkeiten und Ereignisse war eingerichtet.

4.10.3 Bei der Begehung des Therapiezentrums Ybbs durch den Stadtrechnungshof Wien zeigte sich, dass die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes aufgrund des oftmals fremdgefährdenden Verhaltens einiger Bewohnerinnen bzw. Bewohner ihren Dienst grundsätzlich in den Wohngemeinschaften des Sozialtherapeutischen Zentrums Ybbs versahen. Allein durch die Anwesenheit des Sicherheitsdienstes verbesserte sich das subjektive Sicherheitsgefühl von Mitpatientinnen bzw. Mitpatienten und des Personals. Des Weiteren war bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die gemäß HeimAufG freiheitsbeschränkt waren, darauf zu achten, dass sie den Bereich der Wohngemeinschaften nicht verließen.

Ebenfalls seit November 2013 wurden im Sozialtherapeutischen Zentrum Ybbs Aggressionseignisse auf standardisierten Bögen dokumentiert und für den Zeitraum eines halben Jahres statistisch ausgewertet. Dabei zeigte sich u.a., dass in acht von zehn Fällen durch die Anwesenheit des Sicherheitsdienstes eine präventive Wirkung eintrat. Überwiegend fand die Intervention des Sicherheitsdienstes deeskalierend statt, lediglich zu einem geringen Prozentsatz war der Einsatz von Körperkraft notwendig.

Bei Bedarf wie z.B. einem psychiatrischen Notfall konnte das Sicherheitspersonal von der Psychiatrischen Abteilung oder dem Geriatriezentrum Ybbs zur Unterstützung angefordert werden. In diesen Fällen fand eine Nachbesprechung des Vorfalles statt, an der gegebenenfalls auch Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes teilnahmen. Sofern eine weitergehende Beschränkung der Bewegungsfreiheit wie z.B. mechanische Fixierung erforderlich war, hatte der Sicherheitsdienst nur auf Anweisung des medizinischen bzw. pflegerischen Personals unterstützend tätig zu werden. Diese bereits mündlich erteilte Anweisung wurde von der Pflegedirektion an das Pflegepersonal im März 2014 in schriftlicher Form ausdrücklich in Erinnerung gerufen.

4.10.4 Der ab dem Jahr 2012 feststellbare deutliche Anstieg der Kosten war auf die Leistungsausweitung zurückzuführen (s. Pkt. 4.10.1). Aus der Gegenüberstellung der Jahreskosten zu den lt. Ausschreibung bzw. Vereinbarung zu leistenden Stunden ergab sich ein Stundensatz, der zwar deutlich über den Beträgen lag, die im Großteil der Einrichtungen zur Anwendung kamen, aber merklich geringer als im Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe war. Auch die im Jahr 2013 wirksam gewordene Ausschreibung der Leistung führte zu keiner signifikanten Änderung des ermittelten Stundensatzes.

4.11 Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus

4.11.1 Vom Allgemeinen Krankenhaus wurde im zweiten Halbjahr 2009 die Bewachung beginnend ab dem Jahr 2010 im Weg eines Offenen Verfahrens ausgeschrieben. Das Leistungsverzeichnis sah sowohl einen jeweils von sechs Personen durchgeführten Wachdienst für den Tag als auch für die Nacht vor. Zusätzlich war auch jeweils ein sogenannter Wachgruppenführer vorgesehen. Von diesen insgesamt permanent anwesenden sieben Personen des Sicherheitsdienstes war eine Reihe von Aufgaben zu übernehmen. Als sicherheitsrelevante Sofortmaßnahmen wurden neben dem Schutz der Patientinnen bzw. Patienten und des Personals, u.a. die Verhinderung von Diebstählen und Anhaltungen von Verdächtigen im Zuge von Diebstahlshandlungen, das Suchen von Patientinnen bzw. Patienten, die ständige Anwesenheit in sensiblen Bereichen wie z.B. in der Notfall- und Unfallambulanz aber auch die Verhinderung von tätli-

chen Angriffen durch kriminelle bzw. psychisch kranke Personen festgelegt. Unter präventiven Sicherheitsmaßnahmen wurden u.a. permanente Kontrolltätigkeiten auf vorgegebenen Routen, die Durchsetzung der Hausordnung einschließlich der Verweisung unberechtigt anwesender Personen sowie die Durchführung von Einfahrts- und Verkehrskontrollen definiert. Soweit erforderlich sind vom Sicherheitsdienst auch Portiervertretungen zu übernehmen. Über die Vorkommnisse hat der Sicherheitsdienst spätestens nach Beendigung jeder zwölfstündigen Schicht einen Bericht dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus sind monatlich Statistiken über Art und Umfang der Vorfälle zu übermitteln.

4.11.2 Das Allgemeine Krankenhaus verfügt seit dem Jahr 2011 im Rahmen des Sicherheitsmanagements über ein eigenes Bewachungskonzept, in welchem neben den bereits erwähnten Sofort- und Sicherungsmaßnahmen insgesamt 21 Bereiche für Kontrollgänge festgelegt wurden. Diese sind von einer Person bzw. zwei Personen des Sicherheitsdienstes durchzuführen. Dabei sind u.a. offene Türen zu allgemeinen Bereichen zu versperrern bzw. vorgefundene Türblockaden zu entfernen. Das Bewachungskonzept wurde überarbeitet und im März 2014 neu herausgegeben.

4.11.3 Von der Auftragnehmerin wurde im Einvernehmen mit dem Allgemeinen Krankenhaus eine Dienstanweisung an ihre Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter erlassen, die Spezifika des Allgemeinen Krankenhauses und die durchzuführenden Tätigkeiten beschreibt. In diesem Dokument sind auch die vorgesehenen Rundgänge, die an elektronischen Kontrollpunkten erfasst werden, sowie der dafür vorgesehene Zeitaufwand festgelegt. Täglich ist ein Wachprotokoll zu erstellen, in welchem die Vorkommnisse und Einsätze dokumentiert werden.

Beim Vergleich des Bewachungskonzeptes mit der Dienstanweisung fielen Abweichungen bei den vorgesehenen Rundgängen sowohl hinsichtlich der zu begehenden Bereiche als auch der vorgesehenen Zeitdauern und der Anzahl der elektronischen Erfassungspunkte auf.

Es wurde empfohlen, auf die Aktualität und Übereinstimmung von Dokumenten, die denselben Auftragsgegenstand betreffen, zu achten.

4.11.4 Um sich einen Eindruck von den Tätigkeiten des im Allgemeinen Krankenhaus eingesetzten Sicherheitspersonals zu verschaffen wurde vom Stadtrechnungshof Wien eine nächtliche Begehung durchgeführt.

Dabei war festzustellen, dass die vorgesehene Anzahl an Sicherheitspersonal Dienst versah, wobei eine Person vertretungsweise die Aufgaben des Portiers bei der Rettungszufahrt übernahm. Drei Personen waren an fixen zuvor festgelegten Standorten, nämlich dem Haupteingang, der Notfallambulanz und der Unfallambulanz permanent eingesetzt, während die Übrigen Rundgänge absolvierten.

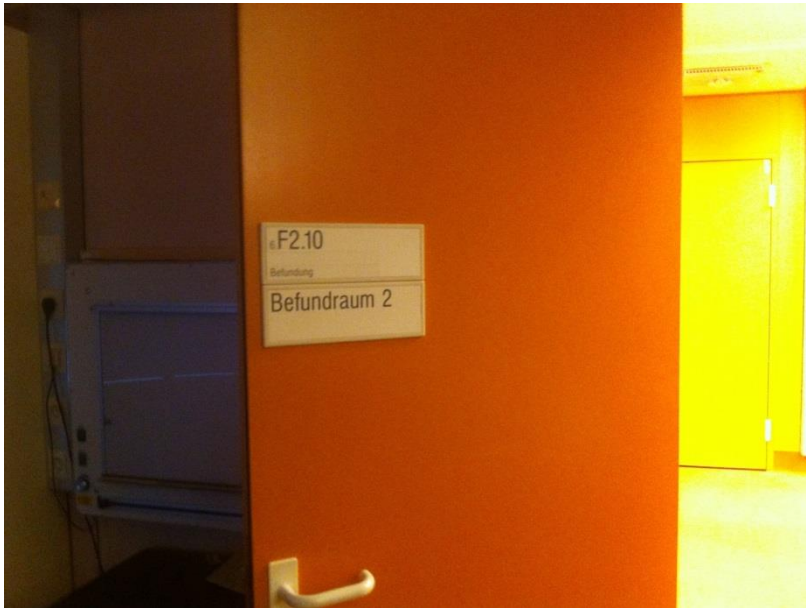
Insbesondere fiel auf, dass bei einigen im Bereich der Notstiegenhäuser gelegenen Brandschutztüren der vorgesehene Schließmechanismus mit verschiedenen Gegenständen blockiert war (s. Abb. 1). Dies ermöglichte auch Unbefugten einen ungehinderten Zugang zu unversperrten Befundräumen (s. Abb. 2). Damit war weder die Sicherheit des dort lagernden Eigentums des Allgemeinen Krankenhauses, wie z.B. EDV-technische Geräte, noch von Patientinnen- bzw. Patientendaten gewährleistet (s. Abb. 3).

Abbildung 1: Blockade des Schließmechanismus einer Brandschutztür



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Abbildung 2: Unversperrter Befundraum



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Abbildung 3: Frei zugängliche Patientinnen- bzw. Patientendaten



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Wie dem Stadtrechnungshof Wien mitgeteilt wurde, würden diese Blockaden zwar regelmäßig im Zuge der Kontrollgänge von den Bediensteten des Sicherheitsunterneh-

mens entfernt, jedoch offensichtlich durch einzelne Bedienstete des Allgemeinen Krankenhauses nach kurzer Zeit wieder angebracht.

Es wurde daher empfohlen, geeignete, gegebenenfalls disziplinarische Maßnahmen auch in Absprache mit der Medizinischen Universität Wien in die Wege zu leiten, um diese Sicherheitsmängel hintanzuhalten.

4.11.5 Die Begehung des Stadtrechnungshofes Wien zeigte weiters, dass - mit Ausnahme der Notfall- und Unfallambulanz - ein Großteil der Tätigkeiten des Sicherheitsdienstes den Objektschutz betraf. Auch wenn im Fall von eskalierenden Situationen vor allem in der Universitätsklinik für Psychiatrie und Psychotherapie Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes zur Unterstützung angefordert wurden, waren diese im Gegensatz zu anderen psychiatrischen Einrichtungen dort nicht permanent stationiert. Dies wurde u.a. damit erklärt, dass besonders aggressive Patientinnen bzw. Patienten, deren Gewaltausbrüche in anderen Krankenanstalten allein vom Personal der Abteilung nicht bewältigt werden konnten (vgl. Pkt. 4.2.2), im Allgemeinen Krankenhaus auf der österreichweit einzigen psychiatrischen Intensivstation behandelt würden, was häufig mit einer Sedierung einherginge. Diese Möglichkeiten standen anderen Krankenanstalten nicht zur Verfügung.

4.11.6 Die - mit Ausnahme des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe - im Vergleich zu anderen Einrichtungen deutlich höheren jährlichen Kosten resultierten aus der starken personellen Präsenz des Sicherheitsdienstes. Der anhand der geleisteten Stunden ermittelte Preis erschien hingegen vergleichsweise günstig und wies auf das Überwiegen der Objektschutzaufgaben hin. Der im Betrachtungszeitraum feststellbare Anstieg der Kosten war auf die indexgebundene Valorisierung der Preise zurückzuführen.

4.12 Geriatriezentrum Am Wienerwald

4.12.1 Mit Februar 2010 wurde für das Geriatriezentrum Am Wienerwald im Weg einer Direktvergabe in Anlehnung an den Leistungsvertrag des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe (s. Pkt. 4.5.1) ein 24-Stunden-Permanenz-Sicherheitsdienst

beauftragt. Dieser Auftrag wurde bis Ende März 2011 verlängert. Im Anschluss erfolgte eine neuerliche Direktvergabe an ein anderes Unternehmen, wobei die Leistung wochentags nur mehr in der Nacht (19.00 Uhr bis 7.00 Uhr) und samstags, sonn- und feiertags rund um die Uhr (7.00 Uhr bis 7.00 Uhr) zu erbringen war. Die Leistungsbeschreibung glich jener des Sozialmedizinischen Zentrums Süd (s. Pkt. 4.2.1).

Darüber hinaus hatten die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens als Voraussetzung für diesen Dienst Ausbildungen im Brandschutz, im Werkenschutz, in Erster Hilfe, im Aggressionsmanagement sowie eine mindestens einjährige Erfahrung im Krankenhaus- bzw. Geriatriezentrumsbetrieb vorzuweisen. Im Bedarfsfall war innerhalb einer Stunde ein zweiter Sicherheitsdienst zur Verfügung zu stellen.

Im ersten Quartal des Jahres 2013 war ein Sicherheitsdienst für etliche Pavillons, Betriebsgebäude, Kleingärten und den Waldbereich des Geriatriezentrums Am Wienerwald ausgeschrieben worden. Die Leistungsbeschreibung entsprach im Wesentlichen jener der vorgenannten Direktvergabe. Zusätzlich war für die auf Pavillon 14 untergebrachte Abteilung für Psychosoziale Rehabilitation ein weiterer 24-Stunden-Sicherheitsdienst (Personenschutz, vor allem für Patientinnen bzw. Patienten und Krankenhauspersonal) anzubieten gewesen.

Dieser hatte Kontrollgänge zwischen den Stockwerken vorzunehmen. Neben den sonstigen bereits erwähnten Aufgaben des allgemeinen Sicherheitsdienstes war insbesondere festgelegt, dass bei aggressiven Bewohnerinnen bzw. Bewohnern darauf zu achten war, dass andere Personen nicht angegriffen oder verletzt werden.

4.12.2 Das Geriatriezentrum Am Wienerwald verfügte über kein Sicherheitskonzept. Beide im Betrachtungszeitraum tätige Sicherheitsunternehmen hatten die Durchführung der Tätigkeiten am Gelände der gegenständlichen Einrichtung für ihre Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter schriftlich in einer Arbeitsanweisung bzw. Dienstanweisung festgelegt, welche detaillierte Ausführungen u.a. über die Anzahl der Rundgänge sowie der Verständigung und Berichterstattung über Vorfälle an die Verwaltungsdirektion enthielten.

4.12.3 Bei der Begehung am Pavillon 14 zeigte sich, dass der im Dienst befindliche Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens laufend Rundgänge auf allen Stationen dieser Abteilung durchzuführen hatte, um im Vorfeld durch seine Präsenz eine präventive Wirkung zu erzeugen. In Akutsituationen wurde der Mitarbeiter telefonisch angefordert und durfte nur auf Anweisung des ärztlichen bzw. pflegerischen Personals unterstützend tätig werden. Wie die befragten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zum Einsatz des Sicherheitspersonals angaben, sei eine gute Zusammenarbeit gegeben. Aus ihrer Sicht sei aufgrund des auf diesem Pavillon betreuten speziellen Klientel ein Sicherheitsdienst erforderlich, da es öfters zu schwierigen Situationen mit Patientinnen bzw. Patienten käme. Außerdem sei durch die Anwesenheit des Sicherheitspersonals das subjektive Sicherheitsgefühl gestiegen.

4.12.4 Hinsichtlich der im Betrachtungszeitraum schwankenden jährlichen Kosten war festzustellen, dass es in den Jahren 2011 und 2012 im Pavillon 14 zu besonderen Vorfällen kam, die einen verstärkten Einsatz von Sicherheitspersonal erforderten. Dabei kamen zeitweise bis zu sechs zusätzliche Sicherheitskräfte rund um die Uhr zum Einsatz. Ab Mai 2012 konnte der Personaleinsatz im Pavillon 14 wieder auf eine zusätzliche Person im 24-Stunden-Dienst reduziert werden. Die Gegenüberstellung der jährlichen Kosten zu den geleisteten Stunden ergab einen im Rahmen der sonstigen Preise für überwiegenden Objektschutz liegenden Wert.

4.13 Pflegewohnhäuser

4.13.1 Zum Schutz der im Betrachtungszeitraum neu errichteten Pflegewohnhäuser Leopoldstadt, Meidling, Simmering und Liesing wurde von der Teilunternehmung Geriatriezentren und Pflegewohnhäuser im Weg von Direktvergaben eine Fremdfirma für den Objektschutz sowie die Brandschutzüberwachung beauftragt. Der Leistungszeitraum erstreckte sich jeweils vom Abschluss der Bauarbeiten bzw. der Übernahme der Pflegewohnhäuser bis zur Besiedelung und damit nur für einige Monate.

4.13.2 Die zu erbringenden Aufgaben umfassten im Wesentlichen mehrmalige Rundgänge innerhalb der Gebäude und der dazugehörigen Außenflächen, Überprüfung und gegebenenfalls Verriegeln von Tür- und Fensterverschlüssen, Überwachung der Stö-

rungen und Alarme der Haustechnik und allfällige Weiterleitung von Unregelmäßigkeiten an die Auftraggeberin sowie die Umsetzung aller notwendigen Gegenmaßnahmen im Brand- oder Einbruchfall. Die Leistung war durch jeweils zwei zeitgleich und kontinuierlich anwesende Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu erbringen. Diese mussten über die Qualifikation zum Brandschutzwart verfügen. Ein Protokollbuch über Vorfälle und die erbrachten Leistungen war zu führen.

Eine Einschau an Ort und Stelle war aufgrund der abgeschlossenen Leistungserbringung nicht möglich. Wie die Recherchen jedoch ergaben, verschoben bzw. verlängerten sich teilweise die vorgesehenen Leistungszeiträume.

4.13.3 Aus den Vergabeunterlagen gingen Stundensätze hervor, die den vom Stadtrechnungshof Wien ermittelten Stundensätzen für Objektschutz entsprachen. Zusätzliche Bewachungsleistungen in der Höhe von rd. 21.000,-- EUR erfolgten im Geriatriezentrum Donaustadt für den Zeitraum Februar bis April 2012. Dies betraf die Überwachung des leerstehenden Gebäudes nach der Übersiedlung der Bewohnerinnen bzw. Bewohner in das Pflegewohnhaus Simmering. Im Geriatriezentrum Baumgarten kam es im September 2010 aufgrund des Abrisses zu einer Situation, die Bewachungsleistungen in der Höhe von rd. 1.300,-- EUR erforderten.

4.14 Servicebetrieb Informationstechnologie

4.14.1 Im Jahr 2004 wurde der Portierdienst für den Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk ausgeschrieben, der in der Zeit von 6.00 Uhr bis 18.00 Uhr zu erbringen war. Im Jahr 2009 kam es aufgrund von Einbrüchen zu einer Leistungserweiterung, sodass rund um die Uhr eine Person anwesend war, die auch Objektschutzaufgaben wahrnahm. Unterlagen über den konkreten Leistungsumfang waren nicht mehr vorhanden.

Für den neuen Standort im 22. Wiener Gemeindebezirk wurde von der Errichtungsgesellschaft auch das Facility Management beauftragt. Neben Portierleistungen enthielt der Auftrag auch einen Streifendienst für den Objektschutz, der wochentags in der Nacht drei Kontrollen und samstags, sonn- und feiertags rund um die Uhr sechs Kontrollen zu unregelmäßigen Zeiten durchzuführen hat.

4.14.2 Die Recherchen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben, dass die Sicherheitsleistungen am Standort im 3. Wiener Gemeindebezirk im gesamten Betrachtungszeitraum unverändert durchgeführt wurden. Eine Beendigung der Leistung ist für das Jahresende 2014 nach der endgültigen Übersiedlung des Rechenzentrums vorgesehen. Der Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens führte regelmäßig Kontrollgänge durch, die elektronisch dokumentiert waren. Eine Dienstanweisung, die auch mit der Leitung des Servicebetriebes Informationstechnologie abgestimmt war, stand ihm zur Verfügung.

Am neuen Standort wurden die Kontrollen des Streifendienstes elektronisch dokumentiert, allerdings beschränkte sich der Objektschutz auf den Außenbereich des Gebäudes.

Vom Servicebetrieb Informationstechnologie war ein sogenanntes Sicherheitszonenkonzept für seine Standorte erarbeitet worden, das auf einer erstmals im Jahr 2006 erstellten Risikoanalyse basierte. Der Einsatz von Sicherheitspersonal war darin jedoch nicht thematisiert worden.

4.14.3 Bezüglich der in der Tab. 1 angeführten Kosten des Jahres 2010 für den Servicebetrieb Informationstechnologie war anzumerken, dass die Bewachungskosten der Monate Jänner und Februar unter einer anderen Bezeichnung verbucht worden waren, weshalb sie von der Auswertung des Krankenanstaltenverbundes nicht erfasst wurden. Die korrekten Jahreskosten betragen 143.487,48 EUR. Der sich aus der Gegenüberstellung der jährlichen Gesamtkosten zu den zu erbringenden Bewachungsstunden ergebende Stundensatz lag im Rahmen der üblichen Preise für Objektschutz und wurde jährlich valorisiert.

Da die Objektschutzleistung für den neuen Standort im 22. Wiener Gemeindebezirk in einem Gesamtpaket aller Facility Managementleistungen abgegolten wurde, sind die diesbezüglichen Kosten in der Tab. 1 nicht enthalten. Im Jahr 2013 betragen die tatsächlichen Gesamtkosten für Sicherheitsdienstleistungen des Servicebetriebes Informationstechnologie 219.074,10 EUR.

4.15 Feststellungen zur Einschau des Stadtrechnungshofes Wien

4.15.1 Bei der Gesamtbetrachtung bzgl. der Intention zur Installierung eines Sicherheitsdienstes, des Umfanges sowie des Aufgabenspektrums in den von der Prüfung umfassten Einrichtungen des Krankenanstaltenverbundes waren z.T. große Unterschiede erkennbar.

Bei den Wiener Städtischen Krankenhäusern fiel auf, dass nicht alle über einen Sicherheitsdienst verfügten. Während das Sozialmedizinische Zentrum Sophienspital im Rahmen der im Jahr 2008 durchgeführten Ausschreibung Berücksichtigung fand, war die Notwendigkeit des Einsatzes von Sicherheitspersonal für das Orthopädische Krankenhaus Gersthof und die dislozierten Teile Preyer'sches Kinderspital sowie Semmelweis Frauenklinik offenbar als nicht notwendig erachtet worden, obwohl insbesondere bei Letztgenannter von deren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern ein entsprechender Bedarf geäußert wurde.

Ebenso war das von den Einrichtungen z.T. sehr unterschiedlich definierte Zeitausmaß bzgl. des Einsatzes des Sicherheitsdienstes nicht nachvollziehbar. Obwohl die Anwesenheit eines Sicherheitsdienstes zum Schutz des Personals sowie der Patientinnen bzw. Patienten tagsüber aufgrund des Ambulanzbetriebes von den meisten Krankenanstalten als zweckmäßig erachtet wurde, stand ab dem Jahr 2011 im Sozialmedizinischen Zentrum Floridsdorf wochentags keiner zur Verfügung (s. Pkt. 4.1.4).

Auch wenn die Leistungsbeschreibungen der Ausschreibungen in praktisch allen Fällen eine Kombination aus Objekt- und Personenschutz nahelegten, waren bei der Einschau unterschiedliche Schwerpunkte zu erkennen bzw. fand im Betrachtungszeitraum deren Verlagerung statt, was insbesondere im Sozialmedizinischen Zentrum Süd festzustellen war (s. Pkt. 4.2.2).

Der Umfang der erbrachten Leistungen war z.T. nicht nachvollziehbar. Während z.B. im Wilhelminenspital, das im Jahr 2013 über rd. 1.100 systemisierte Betten verfügte, die permanente Anwesenheit eines Mitarbeiters des Sicherheitsunternehmens als ausreichend eingeschätzt worden war, waren im Allgemeinen Krankenhaus mit rd. 2.100 sys-

temisierten Betten sieben Sicherheitsdienstmitarbeiter rund um die Uhr im Einsatz. Für den Stadtrechnungshof Wien war zwar ein verstärkter Bedarf an Sicherheitsleistungen im Allgemeinen Krankenhaus aufgrund der rd. doppelt so hohen Bettenzahl wie im Wilhelminenspital und dem Vorhandensein der Medizinischen Universität Wien sowie diverser Forschungseinrichtungen nachvollziehbar, die Verhältnismäßigkeit schien allerdings nicht gegeben. Bemerkenswert erschien, dass für den temporären Objekt- und Brandschutz vor der Inbetriebnahme der neu errichteten Pflegewohnhäuser zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter erforderlich waren, während für den laufenden Krankenhausbetrieb im Wilhelminenspital, im Krankenhaus Hietzing oder in der Krankenanstalt Rudolfstiftung jeweils nur ein Mitarbeiter tätig war.

Im Zuge der Prüfung war auch festzustellen, dass zwei Krankenanstalten über ein umfassendes Sicherheitskonzept verfügten. Von den restlichen Einrichtungen wurden keine Unterlagen vorgelegt, aus denen eine Analyse etwaiger Gefährdungspotenziale hervorgegangen wäre. Somit war für den Stadtrechnungshof Wien nicht erkennbar, warum einige Krankenanstalten einen und andere keinen Sicherheitsdienst für notwendig erachteten. Auch die Setzung von Leistungsschwerpunkten sowie die Festlegung des zeitlichen und personellen Leistungsumfanges beruhten augenscheinlich auf keinen diesbezüglichen Untersuchungen.

Es wurde daher empfohlen, ein unternehmensweites Sicherheitskonzept zu erstellen, das u.a. die Grundlage für den Einsatz von externem Sicherheitspersonal bildet, aber auch auf Basis einer Risikoanalyse die Verhältnismäßigkeit von Kosten und Nutzen darstellt.

14.5.2 Im Vergleich der Leistungsbeschreibungen fiel auf, dass sich deckende Vorgaben auf unterschiedliche Weise, wie z.B. in Form von Schlagworten oder in ausführlichen Beschreibungen definiert waren. Andererseits waren einige Ausschreibungstexte verschiedener Krankenanstalten wortident, obwohl aufgrund unterschiedlicher Spezifika andere Leistungsschwerpunkte zu setzen gewesen wären. Der Stadtrechnungshof Wien gewann den Eindruck, dass die vorliegenden Leistungsbeschreibungen die Anforderungen z.T. unpräzise darstellten, was möglicherweise Interpretationsspielräume bei

der Angebotserstellung durch die Sicherheitsunternehmen ermöglichte. Dies führte im Beispiel Wilhelminenspital dazu, dass der Vertrag mit jenem Unternehmen, das aufgrund der Ausschreibung 2008 beauftragt war, gelöst werden musste, da das Unternehmen die geforderte Leistung nicht erbringen konnte (s. Pkt. 4.8.4).

Für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter von Sicherheitsunternehmen normiert die GewO keine besonderen Zugangsvoraussetzungen bzw. Ausbildungen. Lediglich eine nicht präzisierte Eignung sowie die Unbescholtenheit war Voraussetzung für die Ausübung der Tätigkeit. Die meisten Krankenanstalten hatten keine besonderen Vorgaben hinsichtlich erforderlicher Qualifikationen gefordert. Demgegenüber hatte beispielsweise das Allgemeine Krankenhaus im Zuge der Ausschreibung die Vorlage eines Zertifikats über eine Basisausbildung gefordert; vom Sozialmedizinischen Zentrum Baumgartner Höhe waren spezifische Ausbildungen und Vorkenntnisse der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Sicherheitsunternehmens bedungen worden. Beim Objektschutz der neu errichteten PflEGewohnhäuser war eine absolvierte Brandschutzschulung der Auftraggeberin nachzuweisen.

Zur Erstellung entsprechender Angebote im Rahmen einer allfälligen Neuausschreibung wurde empfohlen, 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.

14.5.3 Im überwiegenden Teil der von der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien umfassten Einrichtungen ergab sich aufgrund der Berechnungen ein Preisniveau in der Bandbreite zwischen nahezu 14,-- EUR bis annähernd 19,-- EUR pro Stunde. Daraus konnte geschlossen werden, dass der Leistungsschwerpunkt hierbei auf dem Objektschutz lag.

Demgegenüber waren für das Sozialmedizinische Zentrum Baumgartner Höhe angesichts der großen Anzahl an Patientinnen bzw. Patienten, die einer besonderen Betreuung bedürfen, hinsichtlich der Ausbildung und Qualifikation sowohl der Gewerbetrei-

benden als auch der eingesetzten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter besondere Mindestanforderungen wie z.B. der Nachweis über eine absolvierte Grundausbildung für Justiz- oder Sicherheitswache, umfangreiche und z.T. mehrjährige Erfahrung im Umgang mit psychiatrischen oder forensischen Patientinnen bzw. Patienten explizit gefordert worden. Dies führte in der Folge dazu, dass die Leistung nur von spezialisierten Auftragnehmerinnen bzw. Auftragnehmern ausgeführt werden konnte, was auch ein deutlich höheres Preisniveau bedingte. Dieses war im Betrachtungszeitraum pro Stunde rd. doppelt so hoch wie jenes bei überwiegendem Objektschutz.

Im Therapiezentrum Ybbs lagen offensichtlich ähnliche Rahmenbedingungen hinsichtlich der Leistungserbringung vor, sodass in einem ersten Schritt eine Direktvergabe an dasselbe Sicherheitsunternehmen erfolgte. Obwohl die Ausschreibung des Jahres 2012 keine diesbezüglichen Mindestanforderungen enthielt, wurden für die geforderten Leistungen vom nachfolgenden Sicherheitsunternehmen höher qualifizierte Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter angeboten, sodass hier das Preisniveau zwar deutlich über dem Durchschnitt, jedoch merklich unter jenem des Sozialmedizinischen Zentrums Baumgartner Höhe lag.

Auch die vom Sozialmedizinischen Zentrum Süd vorgenommene Leistungsänderung vom überwiegenden Objektschutz hin zu einem reinen Personenschutz führte zu einem nicht unbeträchtlichen Preisanstieg, wobei der Stundensatz mit jenem des Therapiezentrums Ybbs vergleichbar war.

Der für das Neurologische Zentrum Rosenhügel angebotene Preis erschien vergleichsweise günstig, obwohl zu erwarten gewesen wäre, dass auch in der Neuropsychiatrischen Abteilung für Kinder und Jugendliche mit Behindertenzentrum deutlich höhere Anforderungen an die Qualifikation zu stellen gewesen wären.

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.

14.5.4 Die Einschau zeigte, dass z.B. im Krankenhaus Floridsdorf, im Geriatriezentrum Am Wienerwald und im Jahr 2014 auch noch in den Sozialmedizinischen Zentren Ost und Baumgartner Höhe aufgrund geänderter Rahmenbedingungen bzw. aus Anlass der Sachkostenoptimierung während der Laufzeit bestehender Verträge das Ausmaß der zu erbringenden Leistung verändert worden war. Ein Preis für derartige Veränderungen war den Ausschreibungsunterlagen nicht zu entnehmen, da diese bei einem definierten Leistungsniveau lediglich einen Pauschalpreis pro Monat aufwiesen. In Einzelfällen waren zusätzliche Leistungen in der Form von besonderen Ausrüstungsgegenständen, wie z.B. eines Kfz, beizustellen und in die Pauschalpreise einzurechnen gewesen. Im Fall einer Änderung der benötigten Leistungen bzw. des Leistungsumfanges lagen somit keine kalkulatorischen Grundlagen vor, weshalb die Preisänderungen im Verhandlungsweg festgelegt werden mussten.

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

14.5.5 Während in einigen Einrichtungen die von den Auftragnehmerinnen bzw. Auftragnehmern für ihre Bediensteten zur Verfügung gestellten Dienstanweisungen mit den Direktionen abgestimmt waren, waren derartige bestehende Vorgaben in manchen Einrichtungen unbekannt bzw. konnte das Vorhandensein von Dienstanweisungen in Einzelfällen nicht festgestellt werden. Eine abgestimmte Dienstanweisung erschien vor allem im Hinblick auf das Erscheinungsbild der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter hinsichtlich der Art der Uniformierung oder das Mitführen von sogenannten Abwehrmitteln von Bedeutung, da vor allem in sensiblen Bereichen der Einrichtungen gewisse Ausrüstungsgegenstände nicht als deeskalierend wahrgenommen werden könnten.

Bei künftigen Ausschreibungen wäre es zweckmäßig, die Erstellung von Dienstanweisungen und deren Abstimmung mit der Auftraggeberin zu bedingen.

14.5.6 In einigen Einrichtungen und dabei insbesondere im Umfeld psychiatrischer Abteilungen waren regelmäßige Deeskalationsschulungen für das Krankenhauspersonal durchgeführt worden. In einigen Fällen war dabei auch die Teilnahme von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Sicherheitsunternehmen vorgesehen. Da eskalationsgeeignete Situationen grundsätzlich in allen Bereichen auftreten können, schien es zweckmäßig, dieses Schulungsprogramm sowohl für Bedienstete des Krankenanstaltenverbundes als auch der Sicherheitsunternehmen auszuweiten.

Es wurde daher empfohlen, bereits in den Ausschreibungsunterlagen die Teilnahme aller im Krankenanstaltenbereich tätigen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Sicherheitsunternehmen an derartigen, vom Krankenanstaltenverbund durchgeführten, Deeskalationsschulungen vorzusehen.

14.5.7 Vom diesbezüglich befragten Krankenhauspersonal aber auch von Mitarbeitern der Sicherheitsunternehmen konnte glaubhaft gemacht werden, dass insbesondere im psychiatrischen Bereich Interventionen des Sicherheitsdienstes ausschließlich in Zusammenarbeit und unter Anweisung des medizinischen bzw. pflegerischen Personals erfolgten. Keinesfalls würden Handlungen gesetzt, die medizinischen, pflegerischen oder therapeutischen Berufen vorbehalten seien.

Demgegenüber waren in einigen Ausschreibungsunterlagen Leistungen des Sicherheitsdienstes derart beschrieben, dass eine missverständliche Auslegung nicht auszuschließen war. Dazu zählten u.a. *"die Durchführung von Beschränkungsmaßnahmen nach Anweisung"*, *"bei Gefahr im Verzug sofortige Beschränkungsmaßnahmen ohne Rücksprache"*, *"Durchsuchung von Patientinnen bzw. Patienten auf Anweisung"*.

Es wurde daher empfohlen, in künftigen Ausschreibungen die Kompetenzen und Aufgaben in sensiblen Bereichen so präzise zu beschreiben, dass nicht auf die Durchfüh-

rung von Tätigkeiten durch den Sicherheitsdienst geschlossen werden kann, die anderen Berufsgruppen vorbehalten sind.

14.5.8 Wie die Einschau zeigte, wurden die ausgeführten Tätigkeiten sowie allfällige besondere Vorkommnisse von den Bediensteten aller beschäftigten Sicherheitsunternehmen dokumentiert. In Einzelfällen wurde diese Dokumentation allerdings nicht regelmäßig an die jeweilige Leitung der Einrichtung weitergeleitet. Dies weckte Zweifel, ob die erlassmäßig geregelte Vorgehensweise, besondere Ereignisse an den im Geschäftsbereich Medizinmanagement und Sofortmaßnahmen eingerichteten Journaldienst zu melden, lückenlos eingehalten wurde.

Vom vorgenannten Geschäftsbereich wurde angegeben, dass zum Zeitpunkt der Prüfung weder eine ausreichende Differenzierung noch eine standardisierte Auswertemöglichkeit der diesbezüglichen Dokumentation bestand, um z.B. eine Beurteilung der Häufigkeit oder Auswirkungen von Sach- oder Personenschäden im Zusammenhang mit Eskalationsereignissen vornehmen zu können.

Um eine valide Datengrundlage u.a. zur Erstellung eines umfassenden Sicherheitskonzeptes (s. dazu Pkt. 14.5.1) zu schaffen, wäre ein standardisierter Ablauf der Meldung besonderer Vorfälle lückenlos sicherzustellen und eine entsprechende Auswertemöglichkeit zu schaffen.

14.5.9 Die Bestimmungen des ASchG sehen vor, dass Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber Risiken zu vermeiden, nicht vermeidbare Risiken abzuschätzen sowie Gefahrenmomente auszuschalten oder zu verringern haben. Abschließend war daher festzustellen, dass der Einsatz von Sicherheitspersonal in jenen Bereichen, in denen Aggressionsergebnisse gegenüber Patientinnen bzw. Patienten, Besucherinnen bzw. Besuchern sowie Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern eintreten können bzw. zu erwarten sind, als zweckmäßig beurteilt wurde.

15. Zusammenfassung der Empfehlungen

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 (s. Pkt. 4.11.3).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

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

Empfehlung Nr. 2:

Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Schließmechanismus von Brandschutztüren im Allgemeinen Krankenhaus wären geeignete, gegebenenfalls disziplinäre Maßnahmen auch in Absprache mit der Medizinischen Universität Wien in die Wege zu leiten, um Sicherheitsmängel durch die Blockierung von Schließmechanismen hintanzuhalten (s. Pkt. 4.11.4).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

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. Mitarbei-

ter der Medizinischen Universität Wien handeln, werden entsprechende Sachverhaltsdarstellungen an das Rektorat übermittelt werden. Die Einleitung weiterer disziplinarer Maßnahmen obliegt in diesen Fällen dem Rektor der Medizinischen Universität Wien.

Empfehlung Nr. 3:

Angesichts der z.T. großen Unterschiede hinsichtlich des Umfanges 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 (s. Pkt. 14.5.1).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

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.

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 (s. Pkt. 14.5.2).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

Dieser Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Folge geleistet werden.

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 (s. Pkt. 14.5.3).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

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

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 (s. Pkt. 14.5.4).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

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 (s. Pkt. 14.5.5).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

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 (s. Pkt. 14.5.6).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

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 (s. Pkt. 14.5.7).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund:

Diese Empfehlung wird in künftigen Ausschreibungen Berücksichtigung finden.

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 (s. Pkt. 14.5.8).

Stellungnahme der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverband:

Dieser Empfehlung wird bis Oktober 2015 Folge geleistet werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Jänner 2015