

Aufgabenspezifische Fortbildung für Sicherheitspersonal in Krankenhäusern

Fortbildungsleitfaden für das Sicherheitspersonal
des Allgemeinen Krankenhauses der Stadt Wien - Universitätskliniken
und
der Charité Universitätsmedizin Berlin

Master-Thesis zur Erlangung des akademischen Grades
Master of Science in Security and Safety Management
eingereicht am Zentrum für Praxisorientierte Informatik
der Donau-Universität Krems

Michaela Pernthaller
Krems, am 23.04.2010

Abstract

Titel: Aufgabenspezifische Fortbildung für Sicherheitspersonal in Krankenhäusern

Untertitel: Fortbildungsleitfaden für das Sicherheitspersonal des Allgemeinen Krankenhauses der Stadt Wien - Universitätskliniken und der Charité Universitätsmedizin Berlin

Name AutorIn: Michaela Pernthaller, Dipl.LB

Lehrgang/Jahrgang: SSM4 /2008-2010 **Seitenanzahl:** 144

Name AutorIn:

Lehrgang/Jahrgang:

Seitenanzahl:

Hintergrund: Sicherheitspersonal in Krankenhäusern steht vor großen Herausforderungen. Hochsensible Bereiche wie die Unfall- und Notfallambulanzen und Bettenstationen, auf denen Personen mit einem besonderen Schutzbedarf aufgenommen werden, benötigen umfassende Sicherheitsmaßnahmen. Ebenso stellen infektiöse Krankheiten und Pandemien das Sicherheitspersonal vor schwierige Aufgaben. Für Einsätze in diesen Szenarien muss es daher auf der Basis einer umfassenden Grundausbildung über eine speziell für den Spitalsbereich erstellte Weiterbildung verfügen, um professionell im Rahmen der festgesetzten Richtlinien einschreiten zu können und die Sicherheit der Spitalsangestellten, Patientinnen und Besucherinnen zu gewährleisten.

Forschungsfrage: Braucht Sicherheitspersonal in Krankenhäusern eine aufgabenspezifische Fortbildung? Welche Inhalte sollte eine solche transportieren?

Methode: Qualitative Inhaltsanalyse durch Literaturvergleiche und Recherchen in Fachbüchern, wissenschaftlichen Arbeiten, Artikeln aus Fachzeitschriften und im Internet. Qualitative Befragung in Form von Einzelinterviews des im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken (8 Interviews) und in der Charité Universitätsmedizin Berlin (12 Interviews) eingesetzten Sicherheitspersonals. Qualitative und quantitative Inhaltsanalyse der Einzelinterviews.

Ergebnisse: Der Bedarf für aufgabenspezifische Fortbildung ist gegeben. Begründet wird dieses Ergebnis durch folgende Punkte:

- Nationale gesetzliche Regelungen im Arbeitnehmerinnenschutz
- Vorgaben der Auftraggeberin
- Bedarfsanalyse beim eingesetzten Sicherheitspersonal im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken und in der Charité Universitätsmedizin Berlin

Eine weitere Begründung ist in den Grundsätzen einer erfolgreichen Motivation von Mitarbeiterinnen zu finden.

Die erhobenen Inhalte für eine aufgabenspezifische Fortbildung wurden in drei Themenbereiche gegliedert: Recht, Dienstpraxis bzw. Dienstkunde und Psychologie. Der Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung von psychologischen Fähigkeiten.

Betreuer: DI Hans Fritsche

Datum: 23.04.2010

Schlagwortkatalog: Sicherheitsdienst, Krankenhaus, Fortbildung, Fortbildungsleitfaden, Sicherheitspersonal, Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen, Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Charité Universitätsmedizin Berlin

Abstract

Title: Job specific training for security guards at hospitals

Subtitle: Continuing training guideline for security guards at the Vienna General Hospital and the Charité Universitätsmedizin Berlin

Name Author: **Michaela Pernthaller, Dipl.LB**

Course/Year: **SSM4 /2008-2010** Number of pages: **144**

Name Author:

Course/Year: Number of pages:

Background:

There is a big challenge for security guards at hospitals. Sensitive areas such as the casualty ward and emergency room need complete comprehensive security measures. Pandemics and highly infectious diseases are also difficult tasks for the security guards.

Security guards at hospitals need new strategies based on continuing training to deal in a professional manner with the further mentioned security scenarios. Therefore they need a special training to intervene within the bounds of fixed guidelines to assure the security of patients, employees and visitors.

Research question:

Do security guards in hospitals need a job specific training? Which topics should this job specific training include?

Method and Evidence:

Qualitative analysis of scientific papers, books, magazines and internet provided a base for this thesis. Qualitative interviews with individuals of the security guards at the Vienna General Hospital (8 interviews) and the Charité Universitätsmedizin Berlin (12 interviews) and qualitative and quantitative analysis of the interviews offered empiric data.

Results:

A demand for job specific training exists. Arguments for this affirmation could be determined by

- national industrial safety laws
- client specific guidelines
- analysis of the individual demand of the security guards at the Vienna General Hospital and the Charité Universitätsmedizin Berlin

Further arguments can also found in the principles of successful management by motivation.

Topics of the job specific training were also determined and were subdivided into three categories:

- laws and provisions
- principle of security and safety service
- psychology

The main focus lies on the training of psychological skills.

Supervisor: DI Hans Fritsche

Date: 2010/04/23

Subject Catalogue: security service, hospital, training, continuing training guideline, security staff, security companies, Vienna General Hospital, Charité Universitätsmedizin Berlin

Erklärung

Ich versichere hiermit wahrheitsgemäß, diese Master-Thesis bis auf die den Betreuern bereits bekannten Hilfen selbständig angefertigt, alle Hilfsmittel vollständig und genau angegeben und alles kenntlich gemacht zu haben, was aus der Arbeit anderer unverändert oder mit Änderungen entnommen wurde.

Krems, am 23.04.2010

Danksagung

Ich möchte mich bei meinem Auftraggeber und Betreuer, Herrn DI Hans Fritsche von der VAMED Management und Service GmbH & Co KG sehr herzlich für das bereitgestellte Thema und für die Betreuung meiner Master-Thesis bedanken.

Herzlichen Dank an Stephan Jähne von der Charité Facility Management GmbH, der mich durch sein umfangreiches Wissen großartig unterstützt hat und mich an seinem professionellen Zugang zu Sicherheitsbelangen und zur Mitarbeiterinnenführung teilhaben ließ.

Ich bedanke mich weiters bei Herrn ADir Rüdiger Gross von der Verwaltungsdirektion des Allgemeinen Krankenhauses der Stadt Wien – Universitätskliniken für seinen Einsatz und seine Unterstützung.

Herr Enrico Leutgeb, Supervisor der Sicherheitsdienstmitarbeiter der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH, ermöglichte mir sowohl fachlich als auch örtlich einen tiefen Einblick in das Geschehen im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken. Ihm herzlichen Dank für die vielen informativen Gespräche und schönen Ausblicke.

Nicht vergessen möchte ich an dieser Stelle die Verantwortlichen bei der G4S Security Services AG und der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH.

Weiterer Dank gebührt Michael Zoratti, MSc und Christian Trakall, MSc von SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., die mir Zeit und Raum für mein Studium gaben und volles Verständnis für die „up and downs“ hatten, die wohl jede Studentin im Laufe des Verfassens einer Master-Thesis durchlebt, und für die vielen Anregungen und Anmerkungen.

Dr. Valerie Braun sage ich Dank für die Anregungen zum wissenschaftlichen Feinschliff.

Mein größter Dank gilt jedoch meiner Frau Viviane Eisold. Sie stand mir mit Rat, Tat und Wort in jeder Phase meines Studiums zur Seite.

Diese Arbeit ist meinen Eltern gewidmet.



1	Kurzfassung	8
2	Einleitung	10
2.1	Einführung und Problemstellung	10
2.2	Forschungsgegenstand und Ziel der Arbeit	13
2.3	Methoden und Aufbau der Arbeit	13
3	Aus- und Fortbildungssystem des Sicherheitspersonals	14
3.1	Das Leonardo da Vinci Programm	14
3.2	Europäische Organisationen und Ausbildungsrichtlinien	14
3.3	Die Situation in Österreich	16
3.3.1	Aus- und Fortbildung	16
3.3.2	Gesetzliche Regelungen – Unterweisung am Arbeitsplatz	19
3.4	Die Situation in Deutschland	20
3.4.1	Aus- und Fortbildung	20
3.4.2	Gesetzliche Regelungen - Unterweisung am Arbeitsplatz	21
4	Aufgaben des Sicherheitspersonals	23
4.1	Grundlagen	23
4.2	Dienstanweisung	24
5	Ausgangslage an den Standorten der Befragung	26
5.1	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken	26
5.1.1	Daten und Fakten	26
5.1.2	Sicherheitspersonal im AKH / G4S Security Services AG	27
5.1.3	Aufgaben des Sicherheitspersonals im AKH	28
5.1.4	Die Besondere Dienstanweisung im AKH	29
5.1.5	Aufgabenspezifische Fortbildung	29
5.2	Charité Universitätsmedizin Berlin	31
5.2.1	Daten und Fakten	31
5.2.2	Sicherheitspersonal in der Charité Universitätsmedizin Berlin / Dussmann Gruppe	32
5.2.3	Aufgaben in der Charité Universitätsmedizin Berlin / CCM und CVK	33
5.2.4	Die Besondere Dienstanweisung im CVK	34
5.2.5	Aufgabenspezifische Fortbildungen	35
5.3	Das AKH und die Charité – eine Gegenüberstellung der wichtigsten Fakten	37
6	Erhebung und Auswertung der empirischen Daten	38
6.1	Ausgangslage	38
6.2	Methodisches Vorgehen	38
6.2.1	Befragungsmethode und Auswertung	38
6.2.2	Aufbau des Fragebogens	39
6.2.3	Vorbereitung und Durchführung der Interviews	40
6.2.4	Beschreibung der Stichprobe	40
6.2.4.1.	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken	40
6.2.4.2.	Charité Universitätsmedizin Berlin / Campus Virchow – Klinikum und Campus Charité Mitte	40
6.3	Transkriptionsrichtlinien	41
6.4	Auswertung	42
6.4.1	Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken	42
6.4.1.1.	Allgemeines	42
6.4.1.2.	Grundausbildung / Vorkenntnisse	43
6.4.1.3.	Beschreibung der Aufgaben, Häufigkeit der Vorfälle und dafür benötigte Kompetenzen	45
6.4.1.4.	Arbeitsplatz	53
6.4.1.5.	Schulungen / Fortbildung	56

6.4.1.6.	Offene Punkte	62
6.4.2	Charité Universitätsmedizin Berlin	63
6.4.2.1.	Allgemeines.....	63
6.4.2.2.	Grundausbildung / Vorkenntnisse	64
6.4.2.3.	Beschreibung der Aufgaben, Häufigkeit der Vorfälle und dafür benötigte Kompetenzen	66
6.4.2.4.	Arbeitsplatz.....	75
6.4.2.5.	Schulungen / Fortbildung.....	79
6.4.2.6.	Offene Punkte	86
6.4.3	Das AKH und die Charité – eine Gegenüberstellung	87
6.4.3.1.	Allgemeines.....	87
6.4.3.2.	Grundausbildung / Vorkenntnisse	87
6.4.3.3.	Aufgaben.....	88
6.4.3.3.1.	<i>Besondere Dienstanweisung</i>	88
6.4.3.3.2.	<i>Häufigste Vorfälle / Highlights</i>	91
6.4.3.3.3.	<i>Benötigte Fähigkeiten</i>	92
6.4.3.4.	Arbeitsplatz.....	92
6.4.3.4.1.	<i>Unterweisung am Arbeitsplatz</i>	92
6.4.3.4.2.	<i>Einsatzorte</i>	93
6.4.3.5.	Schulungen / Fortbildung.....	93
6.4.3.5.1.	<i>Fortbildungen vor Einsatz im Krankenhaus</i>	93
6.4.3.5.2.	<i>Fortbildungen während des Einsatzes im Krankenhaus</i>	94
6.4.3.5.3.	<i>Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen</i>	95
6.4.3.5.4.	<i>Nutzen</i>	96
6.4.3.5.5.	<i>Schulungslücken</i>	96
6.4.3.5.6.	<i>Fortbildungsbedarf</i>	96
7	Ergebnisse und Schlussfolgerungen.....	97
7.1	Beantwortung der Forschungsfrage	97
7.1.1	Gesetzliche Regelungen.....	97
7.1.2	Vertragliche Vereinbarungen	97
7.1.3	Bedarfsanalyse	98
7.1.4	Motivation von Mitarbeiterinnen	98
7.2	Fortbildungsthemen	98
7.2.1	Gesetzliche Regelungen.....	98
7.2.2	Vertragliche Vereinbarungen	99
7.2.3	Fortbildungsthemen aus der Bedarfsanalyse.....	101
7.2.4	Fortbildungsleitfaden	102
7.3	Conclusio	104
8	Glossar.....	105
9	Abkürzungsverzeichnis	106
10	Literaturverzeichnis	108
11	Internetverweise.....	111
12	Abbildungsverzeichnis	113
13	Tabellenverzeichnis	114
14	Anhang.....	115
14.1	Schreiben an die Mitarbeiterinnen.....	115
14.2	Strukturierter Fragebogen	116
14.3	Langleistungsverzeichnis Bewachung AKH (Auszug).....	118
14.4	Inhaltsverzeichnis der Dienstanweisung des AKH	120
14.5	Schulungsplan AKH 2009	122
14.6	Inhaltsverzeichnis der Dienstanweisung der Charité / Campus Virchow Klinikum	124
14.7	Auszug aus der Dienstanweisung der Charité / Campus Virchow Klinikum.....	128
14.8	Unterweisungskalender und Schulungsthemen Charité CCM	130
14.9	Muster Dienstanweisung für den Werkschutz	134
14.10	Geländeübersichtsplan AKH.....	140
14.11	Geländeübersichtspläne Charité.....	141
14.12	Europäisches Ausbildungslehrbuch für Sicherheitspersonal, Kapitelübersicht	143

1 Kurzfassung

Diese Master-Thesis ist eine Auftragsarbeit für die VAMED Management und Service GmbH & Co KG. Im Mittelpunkt stehen aufgabenspezifische Fortbildungsmaßnahmen für das Sicherheitspersonal in Krankenhäusern, hier beispielhaft aufgezeigt für das Allgemeine Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken in Österreich und der Charité Universitätsmedizin Berlin in Deutschland.

Zu Beginn wurden geltende nationale und internationale Vorgaben, Richtlinien und Regelungen für die Aus- und Fortbildung von Sicherheitspersonal erhoben. Auf europäischer Ebene setzen sich die Europäische Kommission und internationale Verbände der Sicherheitsdienstleistungsunternehmen für Qualität in der Aus- und Fortbildung ein. In Österreich ist die Ausbildung von Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen¹ gesetzlich nicht geregelt, die Vorgaben der internationalen Verbände werden jedoch von den in Österreich eingetragenen Mitgliedern dieser Verbände umgesetzt. In Deutschland ist die Grundausbildung gesetzlich in der Gewerbeordnung geregelt, jede Sicherheitsdienstmitarbeiterin muss diese absolviert haben. Fortbildungen sind möglich, jedoch nicht verpflichtend. Eine Fortbildungsverpflichtung ist dennoch in beiden Ländern durch diverse Regelungen im Arbeitnehmerinnenschutz gegeben.

Der Tätigkeitsbereich von Sicherheitspersonal ist in beiden Ländern in der Gewerbeordnung geregelt, dabei wird auf die klare Abgrenzung zur Hoheitsverwaltung geachtet. Die mit der Auftraggeberin vereinbarten und zu erbringenden Leistungen werden in der sogenannten Dienstanweisung im Detail beschrieben.

Als Standorte der Erhebung und Befragung wurden das Allgemeine Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken (AKH) und die Charité Universitätsmedizin Berlin (Charité) ausgewählt. An beiden Krankenhäusern sind die Aufgaben des Sicherheitspersonals klar definiert und Fortbildungsmaßnahmen zwischen den Auftraggeberinnen und den Sicherheitsdienstleistungsunternehmen vereinbart. Daraus leitet sich, neben den Bestimmungen aus dem Arbeitnehmerinnenschutz, eine Fortbildungsverpflichtung ab.

Zur weiteren Klärung der Forschungsfrage wurden an beiden Kliniken insgesamt 20 Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen in Form eines Leitfadeninterviews qualitativ befragt (im AKH 8 von 24, in der Charité 12 von 130 der im Sicherheits-, Empfangs- und Streifendienst eingesetzten Mitarbeiterinnen - Charité gesamt: 161). Die Befragung konzentrierte sich auf die Grundausbildung, Dienstanweisung, Aufgaben am Standort, häufige Vorfälle, unentbehrliche Kompetenzen zur Auftragserfüllung, bereits absolvierte Fortbildungen und den persönlichen Fortbildungsbedarf. Die Auswertung erfolgte zunächst standortspezifisch, im Anschluss wurden die Ergebnisse gegenübergestellt, um Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten.

Alle folgenden Angaben sind in absoluten Zahlen dargestellt, die Ergebnisse aus beiden Standorten wurden zusammengefasst. Sowohl im AKH als auch in der Charité haben alle befragten Mitarbeiterinnen an einer Grundausbildung teilgenommen. 4 Mitarbeiterinnen haben vor Dienstantritt am jeweiligen Krankenhaus eine Fortbildung, 16 keine zusätzlichen Schulungen absolviert.

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals und die damit verbundenen Handlungsabläufe sind in beiden Krankenhäusern in einer Dienstanweisung geregelt. 19 Befragte bewerteten die Beschreibung der Aufgaben mit sehr gut bzw. gut, 16 Befragte die Beschreibung der Handlungsabläufe ebenfalls mit sehr gut bzw. gut. Verbesserungsbedarf ist im AKH gegeben. Der Erfüllungsgrad der Dienstanweisung ist an beiden Standorten hoch.

Die am häufigsten angegebenen Vorfälle sind Einsätze mit alkoholisierten und mit obdach- bzw. unterstandslosen Personen. Für diese Einsätze werden psychologische Fähigkeiten benötigt, wie z.B. Verhalten im Umgang mit auffälligen Personen, Menschenkenntnis, Ruhe und Gelassenheit, Menschlichkeit und Freundlichkeit, Teamfähigkeit, etc. Weitere von den Befragten genannte wichtige Fähigkeiten sind Ortskenntnisse und gute Orientierung. Im Vordergrund stehen die sogenannten „soft

¹ Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in weiblicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

skills“. Als Haupteinsatzorte, an denen das Sicherheitspersonal am häufigsten benötigt wird, wurden von den Interviewpartnerinnen die Unfall- und Notfallambulanzen bzw. Rettungsstellen angeführt.

An beiden Standorten finden arbeitsschutzrechtliche Unterweisungen statt. In der Charité werden die gesetzlichen Vorgaben des Arbeitnehmerinnenschutzes erfüllt, hier werden diese Unterweisungen laufend wiederholt und ergänzt. Handlungsbedarf besteht jedoch im AKH, da es dort ausschließlich eine Erstunterweisung gibt. Schwerpunkt bei der Unterweisung am Arbeitsplatz ist die Einschulung in die objektspezifischen Gegebenheiten. Neben Gefahren, die von Personen ausgehen, ist das Sicherheitspersonal zum Beispiel mit infektiösen Krankheiten, Röntgenstrahlen etc. konfrontiert. Eine laufende Aufklärung über Gefahrenquellen und vorhandene Schutzmaßnahmen, verbunden mit Verhaltensschulungen sind für eine professionelle Aufgabenerfüllung daher unumgänglich.

Fortbildungen mit unterschiedlichen Inhalten und in unterschiedlicher Frequenz werden in beiden Krankenhäusern durchgeführt. An der Charité wird das Prinzip des Lifelong Learning gelebt, es finden jährlich mehrere verpflichtende Schulungen statt. Im AKH wurde im Jahr 2009 nach einer internen Bedarfserhebung eine einzige Fortbildung organisiert, laufende Schulungen werden nicht angeboten.

Zusätzliche Fortbildungen werden laut den Aussagen der Interviewpartnerinnen benötigt, die gewünschten Inhalte und Themen variieren je nach Standort. Erkennbar ist jedoch sowohl im AKH als auch in der Charité das Bedürfnis nach der Vermittlung von und Vertiefung der psychologischen Fähigkeiten zur Erweiterung der eigenen Handlungsmöglichkeiten. Es wird diesen der größte Nutzen in der Aufgabenerfüllung zugesprochen.

Der persönliche Bedarf an aufgabenspezifischen Fortbildungen wird an beiden Standorten von insgesamt 15 Mitarbeiterinnen mit sehr hoch bzw. hoch bewertet.

Die Themen für den Fortbildungsleitfaden einer aufgabenspezifischen Fortbildung für Sicherheitspersonal an Krankenhäusern wurden aus den Ergebnissen zusammengestellt.

Die Ergebnisse wurden in drei Themenfelder zusammengefasst:

- Recht
- Dienstpraxis bzw. Dienstkunde
- Psychologie

Der Schwerpunkt liegt dabei auf Fortbildungsinhalten aus der Psychologie.

Diese Ergebnisse können sowohl Auftraggeberinnen bei zukünftigen Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen für Krankenhäuser, als auch Sicherheitsdienstleistungsunternehmen bei der Zusammenstellung von Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen für ihre Mitarbeiterinnen unterstützen.

2 Einleitung

2.1 Einführung und Problemstellung

„Lifelong Learning (LLL) ist das Fundament jeder modernen Dienstleistungs- bzw. Wissensgesellschaft.“²

„Sicherheit ist, neben der sprichwörtlichen klinischen Sauberkeit, oberstes Gebot in Krankenhäusern.“³

„Sicherheit als Sammelbegriff bezieht sich letztlich generell auf den Schutz gegen alle vielfältigen Gefahren und Risiken, die der Gemeinschaft und dem einzelnen aus unterschiedlichen Richtungen und in unterschiedlicher Intensität drohen.“⁴

Diese drei Zitate, einerseits das eines großen Unternehmens, welches technische Sicherheitssysteme für Krankenhäuser anbietet, andererseits das der Industriellenvereinigung Österreichs und jenes aus dem Handbuch des privaten Sicherheitsgewerbes, fassen die Kernthemen dieser Master-Thesis zusammen: Sicherheit in Krankenhäusern und deren professionelle Gewährleistung durch ein laufend geschultes Sicherheitspersonal.

Die Europäische Kommission hat das Leonardo da Vinci Programm ins Leben gerufen, welches die Mitglieder der Europäischen Union zu einer Politik der beruflichen Bildung und Weiterbildung verpflichtet. Laut Statistik Austria lag in Österreich im Jahr 2008 der Bevölkerungsanteil, welcher an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teilnahm, bei 13,2 %, in Deutschland bei 7,9 % (siehe Abb.1). Österreich hat das von der EU festgelegte Ziel von 12,5 % bereits 2005 erreicht. Das Prinzip des lebenslangen Lernens besteht in einer kontinuierlichen Auffrischung des Wissens und der Qualifikation von Arbeitnehmerinnen.

Abbildung 1: Beteiligung der 25- bis 64- Jährigen am lebenslangen Lernen im internationalen Vergleich im Jahr 2008⁵



² http://www.iv-mitgliederservice.at/iv-all/publikationen/file_295.pdf, Industriellenvereinigung, Lifelong Learning, S.5, [15.02.2010, 11.20 Uhr]

³ Stute/Detlef: Moderne Sicherheitssysteme in Krankenhäusern, in: Security Point, Nov./Dez. 2009, S. 4

⁴ Glavic (1995), S. 43

⁵ http://www.statistik.at/web_de/dynamic/statistiken/bildung_und_kultur/erwachsenenbildung_weiterbildung_lebenslanges_lernen/weiterbildungsaktivitaeten_der_bevoelkerung/publikationen?id=5&webcat=141&nodeId=296&frag=3&listid=141, Statistik Austria, Bildung in Zahlen 2008/2009, S. 61, [07.03.2010, 14.15 Uhr]

Die World Health Organisation (in weiterer Folge WHO) definiert den Gesundheitsbegriff neben der Abwesenheit von Gebrechen und Krankheiten auch als einen Zustand „des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens.“⁶ Krankenhäuser haben, wenn eine Patientin ambulant oder stationär aufgenommen wird, auf Grund ihres Versorgungsauftrages eine Aufnahme- und Behandlungspflicht und eine damit verbundene Obhuts- und Fürsorgepflicht.⁷ Der Einsatz von Sicherheitspersonal in Krankenhäusern unterstützt die Verantwortlichen bei der Umsetzung und Einhaltung dieser Pflichten. Sicherheitspersonal soll die Sicherheit der Patientinnen, des Spitalspersonals und des Krankenhausobjektes garantieren und vor gefährlichen Angriffen schützen.⁸

In Österreich wurden im Jahr 2005 in Krankenhäusern und Pflegeheimen bei der Bundespolizei 3.145 Vorfälle nach dem Österreichischen Strafgesetzbuch gemeldet (s. Tabelle 1). Spitzenreiter unter diesen strafrechtlich relevanten Vorfällen waren Diebstahls- und Eigentumsdelikte. Delikte mit Personenschaden wurden nur vereinzelt den Sicherheitsbehörden gemeldet. Aus datenschutzrechtlichen Gründen konnten die intern in den untersuchten Krankenhäusern geführten Statistiken für diese Arbeit nicht zu Verfügung gestellt werden. Da es wahrscheinlich ist, dass nicht alle Vorfälle bei den Sicherheitsbehörden zur Anzeige gebracht und krankenhausintern dokumentiert werden, wird angenommen, dass die tatsächliche Anzahl an strafrechtlichen und sicherheitsrelevanten Vorfällen über denen aus der Kriminalstatistik liegt.⁹

Tabelle 1: Von der Bundespolizei dokumentierte Vorfälle nach dem Österreichischen Strafgesetzbuch in Krankenhäusern und Pflegeheimen im Jahr 2005¹⁰

StGB	Delikt	gemeldete Fälle in Krankenhäusern / Pflegeheimen
§ 89	Gefährdung der körperlichen Sicherheit	1
§ 91	Raufhandel	2
§ 94	Imstichlassen eines Verletzten	1
§ 105	Nötigung	4
§ 106	Schw ere Nötigung	4
§ 125	Sachbeschädigung	78
§ 126	Schw ere Sachbeschädigung	6
§ 127	Diebstahl	2639
§ 128	Schw erer Diebstahl	48
§ 129	Diebstahl durch Einbruch oder mit Waffen	262
§ 130	Gew erbsmäßiger Diebstahl	46
§ 133	Veruntreuung	3
§ 134	Unterschlagung	6
§ 142	Raub	1
§ 146	Betrug	28
§ 147	Schw erer Betrug	11
§ 148	Gew erbsmäßiger Betrug	4
§ 169	Brandstiftung	1
	Gesamt	3.145

⁶ Ingruber (1994), S. 41

⁷ vgl. <http://www.aerzteblatt.de/v4/archiv/artikel.asp?id=28025>, Schreiber, Feinfühliges Vorgehen gefragt, in: WIK, Zeitschrift für Sicherheit in der Wirtschaft, Sondernummer Juni 2007, S. 13, [07.03.2010, 22.55 Uhr]

⁸ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 11

⁹ vgl. <http://www.kriminologie.uni-hamburg.de/wiki/index.php/Dunkelfeld#Dunkelfeldforschung>, [08.03.2010, 14.00 Uhr]

¹⁰ Bundeskriminalamt, Österreichischer Sicherheitsmonitor 2005

Sicherheit in Krankenhäusern ist in den letzten Jahren immer mehr in der Bedeutung in den Vordergrund gerückt. In der Betriebsführung von großen Krankenhäusern ist das Sicherheitspersonal mit seinen Aufgaben wie Portierdienste, Schließungsgänge, Unterstützung im Notfalls-, Krisen- und Katastrophenmanagement nicht mehr wegzudenken.¹¹

Oft wird diese Leistung nicht von betriebseigenen Mitarbeiterinnen, sondern von externen Unternehmen erbracht.¹² In Österreich waren 2008 insgesamt 200 Sicherheitsdienstleistungsunternehmen mit 10.000 Beschäftigten, in Deutschland 3.500 Unternehmen mit 177.000 Beschäftigten tätig.¹³ Die Umsatzzahlen weisen in Österreich seit 1979 eine Steigerung von € 55 Mio. auf € 350 Mio. im Jahr 2009 - eine Steigerung von 636%, Tendenz weiter steigend.¹⁴ Gerade in einem boomenden Markt ist neben der Leistungserfüllung auch Qualität und Kundenzufriedenheit ein wichtiger Faktor. Als Qualität wird hier definiert, dass die Leistung, welche die Kundin verlangt, auch vollständig und professionell erbracht wird.¹⁵ Werden Kundenbedürfnisse erfüllt, dann tritt Kundenzufriedenheit ein.¹⁶ Die Qualität von Dienstleistungen wird in Übereinstimmung mit den Beurteilungskriterien der Auftraggeberinnen bewertet. An Eigenschaften des Personals wie Pünktlichkeit, Auftreten, Höflichkeit, Ausrüstung, korrekte Uniformierung etc. können Leistungskriterien festgemacht werden.¹⁷ Maßnahmen zur Qualitätssicherung von Sicherheitsdienstleistungen sind unter anderem (in weiterer Folge u.a.) Löhne, Leistungsanreize, Dienstpläne, Führungs- und Einsatzmittel, Aus- und Fortbildungen, Dienstanweisungen, Leistungsverzeichnisse und Bewachungsverträge.¹⁸ Fortbildungsmaßnahmen für das Sicherheitspersonal sind daher ein wichtiger Bestandteil der Personal- und Organisationsentwicklung.

Im deutschsprachigen Raum finden sich nur vereinzelt Studien zu Aus- und Fortbildung für privates Sicherheitspersonal, ganz im Gegensatz dazu konnten bei den Recherchen viele Studien zu diesem Thema für Gesundheitsberufe erhoben werden. Inwieweit das Lifelong Learning Prinzip (in weiterer Folge LLL) und der damit verbundene Qualitätsanspruch von Sicherheitsdienstleistungsunternehmen in Österreich und Deutschland gelebt werden, wurde bis dato noch nicht wissenschaftlich erforscht.

Die Ausbildung von Sicherheitspersonal in Europa ist national geregelt und weist teilweise gravierende Unterschiede in der Dauer und in den Inhalten auf. Dieser Mangel an einer einheitlichen Regelung bewirkt, dass in der Qualifikation der Mitarbeiterinnen seitens der Sicherheitsdienstleistungsunternehmen oft nur die gesetzlich vorgeschriebenen Mindeststandards erfüllt werden. Im Zusammenhang mit einem aufgabenspezifischen Bedarf wird das Sicherheitspersonal jedoch oft über die gesetzlichen Standards hinaus fortgebildet.¹⁹ Ob und in welchen Themen das in Krankenhäusern eingesetzte Sicherheitspersonal aufgabenspezifisch fortgebildet wird oder werden sollte, wird in dieser Arbeit am Beispiel zweier großer europäischer Krankenhäuser untersucht.

Das Thema Fortbildung und Qualifizierung von Mitarbeiterinnen ist mir ein persönliches Anliegen, da ich in einem Unternehmen tätig bin, welches die Aus- und Fortbildungsmaßnahmen von Sicherheitspersonal in Österreich in Zusammenarbeit mit dem Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs organisiert und durchführt.

Herr Dipl.-Ing. Hans Fritsche von der VAMED Management und Service GmbH & Co KG, einem international tätigen Unternehmen u.a. in den Bereichen Entwicklung, Errichtung und Betriebsführung von Krankenanstalten, hat der Donauuniversität Krems ein Thema für eine Master-Thesis angeboten, welches ich gerne aufgegriffen und zu folgender Forschungsfrage weiterentwickelt habe:

„Braucht Sicherheitspersonal in Krankenhäusern eine aufgabenspezifische Fortbildung? Welche Themen sollte eine solche transportieren?“

¹¹ vgl. Ingruber (1994), S. 197

¹² vgl. Gollan (1999), S. 53

¹³ <http://coess.org/stats.htm>, [07.03.2010, 21.35 Uhr]

¹⁴ [www.secureline.at/uploads/kso_leogang_2009_mz_2 .pdf](http://www.secureline.at/uploads/kso_leogang_2009_mz_2.pdf), SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Sicherheit im nächsten Jahrzehnt – Ein Rückblick, Power Point Präsentation, S. 19, [03.02.2010, 09.30 Uhr]

¹⁵ SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Qualifiziertes Sicherheitsmanagement – Strategische Ziele, Power Point Präsentation, Version ab 01.03.2010, S. 50

¹⁶ vgl. Juran (1992), S. 19

¹⁷ vgl. Juran (1992), S. 182 ff.

¹⁸ vgl. Pfeiffer/Sailer et.al. (1993), S. 91 ff.

¹⁹ vgl. Ottens/Olschok et.al. (1999), S. 45

2.2 Forschungsgegenstand und Ziel der Arbeit

Forschungsgegenstand und Ziel dieser Arbeit ist, neben einer grundsätzlichen Bedarfsanalyse, für Sicherheitspersonal in Krankenhäusern qualitativ hochwertige und in der Praxis optimal anwendbare Fort- und Weiterbildungsinhalte zu erarbeiten, um in weiterer Folge die Sicherheit von Spitalsmitarbeitern, Patienten und Besuchern zu optimieren.

Ebenfalls dienen mir und meinem Unternehmen die Ergebnisse dieser Arbeit die Qualität in der Aus- und Fortbildung von Sicherheitspersonal in Österreich zu verbessern, gegebenenfalls die Inhalte zu adaptieren und neue Fortbildungen und Seminarinhalte zu entwickeln. Die Ergebnisse können sowohl Auftraggeberinnen bei zukünftigen Ausschreibungen von Sicherheitsdienstleistungen für Krankenhäuser, als auch Sicherheitsdienstleistungsunternehmen bei der Festlegung von Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen für ihre Mitarbeiterinnen unterstützen.

Welche Auswirkung gut geschultes und motiviertes Personal auf die Betriebsführungsaspekte haben kann, wird im Rahmen dieser Arbeit nicht erhoben.

Als Standorte für meine Befragung wurde in Kooperation mit der VAMED Management und Service GmbH & Co KG das Allgemeine Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken und die Charité Universitätsmedizin Berlin ausgewählt. Beide Krankenhäuser sind in ihrer Betten-, Mitarbeiterinnen und ambulanten Behandlungszahlen miteinander vergleichbar.

2.3 Methoden und Aufbau der Arbeit

Zur Beschreibung und Abgrenzung dieses Themas waren zu Beginn eine Dar- und Gegenüberstellung der Grundausbildung von Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen in Österreich und Deutschland notwendig, ebenso eine umfangreiche Darstellung der Ausgangslage an beiden Standorten der Untersuchung und die damit verbundenen Aufgaben des Sicherheitspersonals, an denen die Fortbildungsmaßnahmen gemessen werden.

Diese Arbeit bezieht sich auf einen Teilbereich der Einsatzmöglichkeiten von Sicherheitspersonal, hier im Speziellen auf die Aufgabenerfüllung in den zwei ausgewählten Krankenhäusern. Die Ergebnisse können lediglich als richtungsweisend für andere Kliniken und Krankenhäuser gesehen werden. Eine Grundausbildung ist die Basis für die Erfüllung von Sicherheitsdienstleistungen. Als Ergebnis wird erwartet, dass das Sicherheitspersonal für Einsätze in Krankenhäusern jedoch zusätzlich über eine speziell für Einsätze im Spitalsbereich erstellte Weiterbildung verfügen muss, um die Sicherheit gemäß der von der Auftraggeberin festgesetzten Richtlinien zu gewährleisten.

Eine mögliche Verpflichtung zu Fortbildungsmaßnahmen wurden in dieser Arbeit über europäische Richtlinien und Vorschriften, national geltende gesetzlichen Bestimmungen und über die vertraglichen Vereinbarungen erhoben. Methoden der Seminarplanung, Transfersicherung und die Umsetzung der Fortbildungsinhalte wurden in dieser Arbeit nicht angeführt, grundsätzliche Überlegungen zum Qualitätsmanagement, zur Qualitätssicherung und Personalentwicklung wurden nur angeschnitten.

Die Datenerhebung erfolgte durch Recherchen und durch Literaturvergleiche in Fachbüchern, wissenschaftlichen Arbeiten, Artikeln aus Fachzeitschriften, im Internet und in Form von persönlichen Einzelinterviews mit den Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen an den untersuchten Standorten. Die jeweiligen Ergebnisse wurden am Ende gegenübergestellt, um Unterschiede zwischen den beiden Standorten bzw. deren Gemeinsamkeiten sichtbar zu machen, und anschließend zusammengefasst.

Aus Sicherheits- und datenschutzrechtlichen Gründen standen nur grundsätzliche Informationen und Daten zu den Sicherheits- und Personaleinsatzkonzepten der jeweiligen Standorte zu Verfügung. Teilweise konnten fehlende Informationen über die Interviews erhoben werden, sie spiegeln jedoch die persönliche Sicht der Interviewpartnerinnen wieder, eine Abgleichung mit z.B. intern geführten Statistiken konnte nicht durchgeführt werden.

3 Aus- und Fortbildungssystem des Sicherheitspersonals

3.1 Das Leonardo da Vinci Programm

Am 6. Dezember 1994 wurde von der Europäischen Kommission das Leonardo da Vinci Programm ins Leben gerufen, welches die Mitglieder der Europäischen Union zu einer Politik der beruflichen Bildung und Weiterbildung verpflichtet. Gemäß dieses Vertrages obliegt es den Mitgliedern der Gemeinschaft „daß [sic!] die Mitgliedstaaten ihre Politik der Berufsausbildung unter Berücksichtigung der verfügbaren Mittel und der jeweiligen Befugnisse der zuständigen Behörden, der Unternehmen und der Sozialpartner und unter Beachtung der Vielfalt der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und/oder Gepflogenheiten darauf ausrichten, daß [sic!] jeder Arbeitnehmer in der Gemeinschaft ohne Diskriminierung Zugang zur beruflichen Weiterbildung haben und während seines gesamten Erwerbslebens behalten muß [sic!].“²⁰ Ebenso ist eine der Zielsetzungen die „Förderung der Entwicklung von Schlüsselkompetenzen und deren Einbeziehung in die Berufsbildungsmaßnahmen mit dem Ziel, den Erwerb bedarfsbezogener Qualifikationen und persönlicher Befähigungen, wie sie im Hinblick auf die Mobilität der Arbeitnehmer und den Bedarf der Wirtschaft erforderlich sind, zu fördern.“²¹

Im Rahmen dieses Programms wurde von der Confédération Européenne des Services de Sécurité (in weiterer Folge CoESS) in Zusammenarbeit mit der UNI-Europa²² das Lehrbuch *European Private Security Services Education & Training* (in weiterer Folge E.P.S.S.E.T.) zur Berufsausbildung für Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen privater Sicherheitsunternehmen erstellt. Durch die in diesem Lehrbuch und in den darauf aufbauenden Funktionsschulungen festgelegten Aus- und Fortbildungsrichtlinien soll der von der Europäischen Kommission vorgegebene Qualitätsanspruch und das LLL Prinzip in der privaten Sicherheitsbranche umgesetzt werden.

3.2 Europäische Organisationen und Ausbildungsrichtlinien

Die CoESS setzt sich auf europäischer Ebene für Leistungsqualität privater Sicherheitsunternehmen ein. In dieser Arbeitgeberinnenorganisation sind ca. 6.000 private Wach- und Sicherheitsfirmen mit insgesamt über 500.000 Arbeitnehmerinnen vertreten. Seitens der Arbeitnehmerinnen vertritt in gewerkschaftlichen Belangen die UNI-Europa auf europäischer Ebene ca. 300.000 Arbeitnehmerinnen der Privaten Sicherheitsindustrie, insgesamt 7 Millionen Beschäftigte in 330 europäischen Gewerkschaften.²³

Als Ergebnis dieser Zusammenarbeit der Vertreterinnen beider Seiten wurden europäische Qualitätsstandards für den Sicherheitsdienstleistungsbereich festgelegt: „Ein wesentliches Ziel neben der Schaffung von europäischen Qualifikationen für Arbeitnehmer privater Sicherheitsdienste ist, die Leistungsfähigkeit des Personals und somit die Qualität der Leistung zu verbessern.“²⁴

Ebenso ist der Qualitätsanspruch in der Ausbildung im Verhaltens- und Ethikkodex angeführt: „Die CoESS und UNI-Europa halten es für besonders wichtig, dass die neu eingestellten Mitarbeiter eine Grundausbildung erhalten, die ihnen die zur Ausübung ihrer Tätigkeit notwendigen Kenntnisse vermittelt. Die nationalen und europäischen Vorschriften bzw. Standards sollten die Forderung nach einer hochwertigen Ausbildung enthalten; darüber hinaus sollte die Zulassung eines Unternehmens

²⁰ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994D0819:DE:HTML> , [07.02.2010, 11.30 Uhr]

²¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994D0819:DE:HTML> , [07.02.2010, 11.30 Uhr]

²² Die UNI-Europa arbeitet für die europäischen Betriebsräte der European Work Councils (EWC's) , ist Teil der UNI Global Union und setzt sich für die Festlegung von Standards in der Industrie ein. Zu ihren Aktivitäten zählt auch die Entwicklung und Förderung von Ausbildungsprogrammen.

²³ vgl. Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa (2001), Lehrbuch *European Private Security Services Education & Training*, S. 5

²⁴ Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa (2001), Lehrbuch *European Private Security Services Education & Training*, S. 3

nach Ansicht von CoESS und UNI-Europa davon abhängig gemacht werden, dass sich das Unternehmen verpflichtet, Ausbildungsmaßnahmen zu organisieren, die die Qualität und Zuverlässigkeit des Unternehmens und seines Personals garantieren.“²⁵

Auch ist die Bedeutung der Fach- und Weiterbildungsmaßnahmen festgelegt:

„Die Unternehmen müssen Anstrengungen machen, um ihren Beschäftigten Weiterbildungsmaßnahmen zu ermöglichen, die der Auffrischung der beruflichen Kenntnisse und zugleich der Laufbahnentwicklung dienen. (...) Jeder einzelne Mitarbeiter einer privaten Sicherheitsfirma muss sich der Bedeutung bewusst sein, die einer ständigen berufsbegleitenden Weiterbildung zukommt. Ergebnis muss eine Aufgeschlossenheit nicht nur gegenüber den Bildungsangeboten des Unternehmens sein, sondern auch gegenüber anderen Angeboten kompetenter Bildungseinrichtungen.“²⁶

Seitens der CoESS und UNI-Europa sind im E.P.S.S.E.T. die Bestandteile der Ausbildungsmodule vorgegeben:²⁷

- Teil 1 Die Private Wach- und Sicherheitsindustrie
- Teil 2 Der Sicherheitsmitarbeiter
- Teil 3 Sicherheitsausrüstung
- Teil 4 Praktische Sicherheitsmaßnahmen
- Teil 5 Maßnahmen für den Notfall
- Teil 6 Das Gesetz und der Sicherheitsmitarbeiter
- Teil 7 Brandschutzmaßnahmen
- Teil 8 Gesundheit und Sicherheit
- Teil 9 Erste Hilfe
- Teil 10 Kundenpflege und Qualität
- Teil 11 Kommunikation
- Teil 12 Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern
- Teil 13 Arbeitsvorschriften
- Teil 14 Bewertungskriterien
- Teil 15 Leistungskriterien
- Teil 16 Benotung

Einzelne Teile werden dann jeweils an die nationalen Gegebenheiten angepasst. Eine detaillierte Beschreibung ist dem Anhang beigelegt. Das E.P.S.S.E.T. wurde in weiterer Folge mit dem *European Educational Toolkit for three Private Security Activities/Profiles: Mobile patrolling, Alarm Response Centres, Airport Security* ergänzt. In diesem Lehrbuch ist die Ausbildung für den Revierdienst, die Alarmverfolgung und Flughafensicherheit geregelt.

Bestimmte Bereiche des Wach- und Sicherheitsgeschäfts bergen erhebliche Risiken. Zumindest die Minimalvorschriften für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit der Arbeitnehmerinnen in der Branche müssen von allen Unternehmen angewandt werden, um einen größtmöglichen Schutz vor Berufsrisiken zu gewährleisten. Auch dafür setzt sich die CoESS ein.“²⁸

Mit diesen Regelungen sind alle Mitglieder der CoESS zu Aus- und Fortbildung angehalten, um den Qualitätsansprüchen des Marktes gerecht zu werden. Ebenfalls soll der damit verbundene wirtschafts- und gesellschaftspolitische Anspruch der LLL Strategie erfüllt werden.

²⁵ Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa, Verhaltens- und Ethikkodex für das private Wach- und Sicherheitsgewerbe, EMPL-2003-01933-00-00-DE-TRA-00 (FR), vom 18. Juli 2003, S. 3

²⁶ Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa, Verhaltens- und Ethikkodex für das private Wach- und Sicherheitsgewerbe, EMPL-2003-01933-00-00-DE-TRA-00 (FR), vom 18. Juli 2003, S. 4

²⁷ vgl. Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa (2001), Lehrbuch European Private Security Services Education & Training, S. 9

²⁸ vgl. Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI-Europa, Verhaltens- und Ethikkodex für das private Wach- und Sicherheitsgewerbe, EMPL-2003-01933-00-00-DE-TRA-00 (FR), vom 18. Juli 2003, S. 5

3.3 Die Situation in Österreich

3.3.1 Aus- und Fortbildung

In Österreich ist die Aus- und Fortbildung privater Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen gesetzlich nicht geregelt. Geplant ist, laut dem Regierungsprogramm für die XXIV. Gesetzgebungsperiode der Österreichischen Bundesregierung, unter dem Punkt D.2 (Privates Sicherheitsgewerbe), die Ausbildung im Sicherheitsgewerbe und die verpflichtende Fortbildung bundeseinheitlich zu regeln.²⁹

In Österreich haben Unternehmen den neutralen Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (in weiterer Folge VSÖ) gegründet, dessen Mitglieder sich freiwillig verpflichten, Qualitätsstandards zu definieren, diese zu erfüllen und einzuhalten. Weitere Verbände, wie z.B. das Kuratorium Sicheres Österreich (in weiterer Folge KSÖ), der Österreichische Bewachungsverband (in weiterer Folge ÖBV), setzen sich ebenfalls für die Qualität in allen Bereichen der Sicherheit und für Bewusstseinsbildung in der Bevölkerung ein.

Der VSÖ wurde 1975 gegründet, ist seit 1990 Mitglied der CoESS und setzt sich aus drei Fachgruppen zusammen:³⁰

- Elektronische Sicherheitstechnik
- Mechanische Sicherheitstechnik
- Organisation und Sicherheitsdienstleistungen

In Österreich sind vier Bewachungsunternehmen im VSÖ in der Gruppe Organisation und Sicherheitsdienstleistungen vertreten, welche einen Großteil des österreichischen Marktes abdecken (s. Abb.2):³¹

- G4S Security Services AG
- ÖWD Österreichischer Wachdienst GmbH & Co KG
- Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH
- Siwacht Bewachungsdienst GmbH

In Zusammenarbeit mit der Österreichischen Zertifizierungsstelle für Sicherheit (in weiterer Folge ÖZS) werden in Österreich Zertifizierungsrichtlinien erarbeitet und in diesem Rahmen die europäischen Vorgaben der CoESS für die Aus- und Fortbildung der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen umgesetzt. Die ÖZS ist vom Bundesministerium für Innere Angelegenheiten akkreditiert, Sach-, Firmen- und Personenzertifikate auszustellen (siehe Abb.3).

Die oben angeführten (in weiterer Folge o.a.) Sicherheitsdienstleistungsunternehmen haben sich verpflichtet, jede auszubildende gewerbliche Sicherheitsdienstmitarbeiterin zu den ÖZS – Fachausbildungen innerhalb eines strikt festgelegten Zeitraumes zu entsenden. Die allgemeinen Tätigkeitsvoraussetzungen für die Arbeitnehmerin, wie z.B. Zuverlässigkeit etc., sind in der Gewerbeordnung angeführt.³²

Personenzertifizierungen werden den sogenannten internen Trainerinnen, zuständig für das interne Training im Bewachungsunternehmen selbst, ausgestellt, welche ebenfalls nach den festgelegten ÖZS Richtlinien aus- und weitergebildet werden müssen. Werden all diese Richtlinien eingehalten, erhält das Sicherheitsdienstleistungsunternehmen eine drei Jahre gültige Firmenzertifizierung. Das Audit erfolgt durch die ÖZS, und bei Einhaltung der Richtlinien wird als Unternehmen wieder für drei Jahre rezertifiziert.

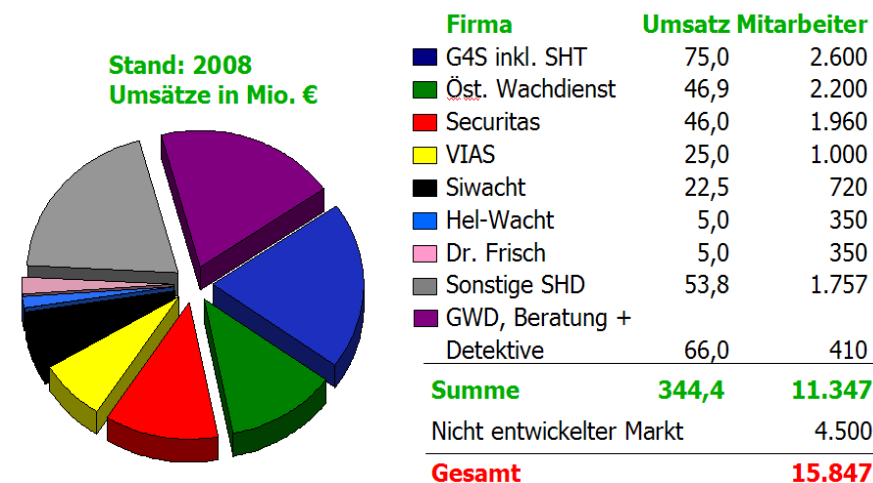
²⁹ vgl. <http://www.oevp.at/Common/Downloads/Regierungsprogramm2008-2013.pdf>, Regierungsprogramm für die XXIV. Gesetzgebungsperiode, (2008 – 2013), S. 99, [04.02.2010, 20.30 Uhr]

³⁰ vgl. <http://vsoe.at/allgemein.php>, [05.02.2010, 12.45 Uhr]

³¹ vgl. http://vsoe.at/mitglieder_03.php, [05.02.2010, 11.00 Uhr]

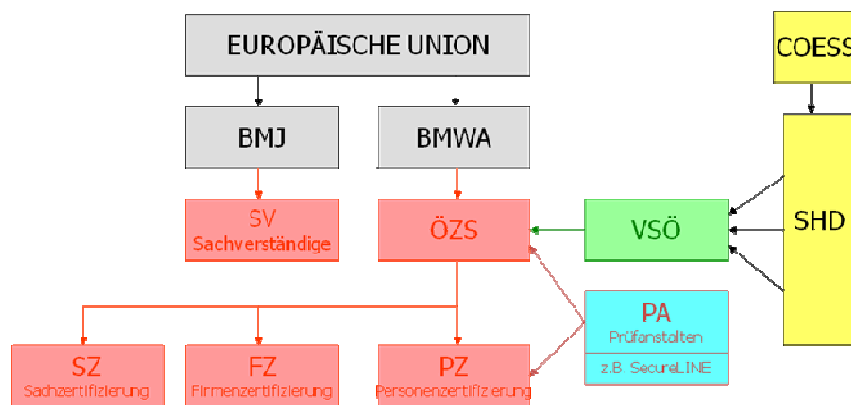
³² vgl. Lange (2002), S. 98 ff.

Abbildung 2: Marktanteile österreichischer Bewachungsunternehmen³³



SHD: Sicherheitsdienstleistung ohne Geld- und Werttransport, Sicherheitsberatung und Detektivleistungen
SHT: Sicherheitstechnik; GWD: Geld- und Wertdienste

Abbildung 3: Das Zertifizierungssystem in Österreich³⁴



Die ÖZS Basisausbildung (Bewachung und Sicherheitsdienst) setzt sich aus drei Teilen zusammen und behandelt folgende Themen (siehe Abb.4):³⁵

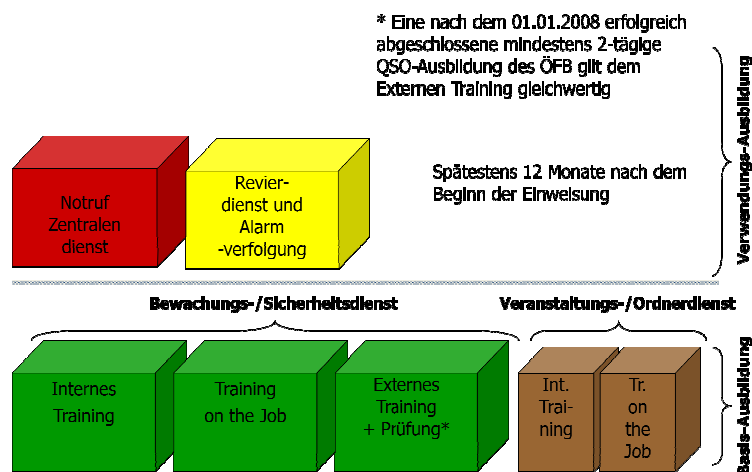
- Internes Training (Dauer: 8 Unterrichtseinheiten / 1 Tag):
 - o Unternehmensvorstellung und Internes, Kundenpflege und Qualität, Arbeitsvorschriften, Gewerberecht und Kollektivvertrag, Bericht und Meldewesen
- Externes Training Bewachungs-/Sicherheitsdienst (Dauer: 8 Unterrichtseinheiten / 1 Tag):
 - o Recht, Sicherheitstechnik, Brandschutz, Erste Hilfe, Notfall, Konfliktmanagement, Prüfung (Beantwortung von 10 Fragen in Multiple Choice)
- Training on the Job (Einschulung am Arbeitsplatz):
 - o Besondere Dienstanweisung, Verständigungen

³³ SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Qualifizierter Sicherheitsdienst, Power Point Präsentation, S. 21

³⁴ SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Das ÖZS System, Power Point Präsentation, S. 14

³⁵ vgl. Österreichische Zertifizierungsstelle Sicherheit, Richtlinie für die Zertifizierung von Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, ÖZS BW2, 2008-07-01, S. 3 ff.

Abbildung 4: Das ÖZS Ausbildungssystem – Basistraining und Verwendungsschulungen³⁶

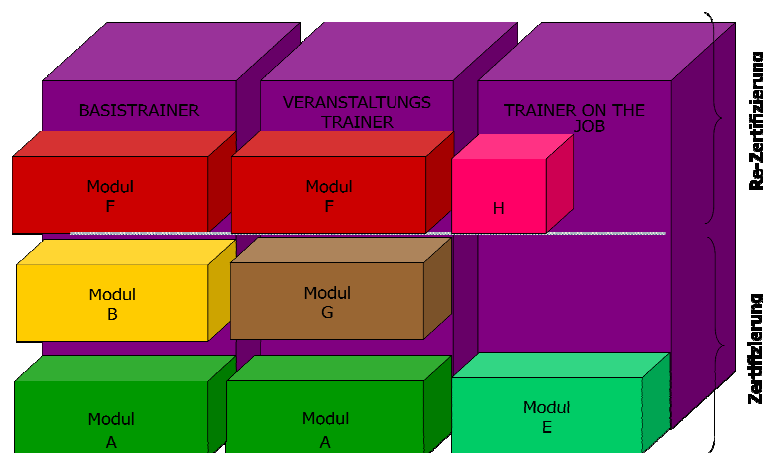


Als gleichwertige Basisausbildung gilt eine nach dem 1. Jänner 2008 erfolgreich abgeschlossene und mindestens zweitägige Ausbildung zum Qualifizierten Security Ordner des Österreichischen Fußballbundes (ÖFB-QSO). Mitarbeiterinnen, welche die Ausbildung für das Flugsicherheitskontrollorgan, für den Mautaufsichtsdienst und die entsprechende ÖZS-Basisausbildung Veranstaltungs-/Ordnerdienst erfolgreich abgeschlossen haben, sind vom Externen Training ausgenommen.³⁷

Für den Einsatz in einer Notrufzentrale oder in der Alarmverfolgung und im Revierdienst sind weitere Verwendungsschulungen im Umfang von 16 bzw. 8 Stunden zu absolvieren. Bis auf die Basisausbildung für den Veranstaltungs- und Ordnerdienst werden alle Module mit einer schriftlichen Prüfung abgeschlossen.

Die in den Sicherheitsdienstleistungsunternehmen beschäftigten Trainerinnen müssen ebenfalls ausgebildet und alle drei Jahre rezertifiziert werden (siehe Abb. 5). Diese und jene Ausbildungsinhalte der Verwendungsschulungen werden nicht näher erläutert, da sie für diese Arbeit nicht relevant sind.

Abbildung 5: Das ÖZS Ausbildungssystem – Interne Trainerinnen³⁸



³⁶ SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Das ÖZS System, Power Point Präsentation, S. 19

³⁷ vgl. Österreichische Zertifizierungsstelle Sicherheit, Richtlinie für die Zertifizierung von Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, ÖZS BW2, 2008-07-01, S. 3 ff.

³⁸ SecureLINE Sicherheitsges.m.b.H., Das ÖZS System, Power Point Präsentation, S. 20

Ob die Grundausbildung für den Bewachungs- und Sicherheitsdienst von dem im AKH eingesetzten Personal als ausreichend für die Erfüllung ihrer Aufgaben angesehen wird, wurde bei den persönlichen Interviews anhand der Frage 2.3 erhoben.

Auf die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zum Qualifizierten Sicherheitsdienst, für den Flughafensicherheitsdienst, zum vereidigten Straßenaufsichtsorgan und auf universitäre Ausbildungen soll hier nicht weiter eingegangen werden, da die jeweiligen Erläuterungen für diese Arbeit nicht relevant sind bzw. den Rahmen sprengen würden.

3.3.2 Gesetzliche Regelungen – Unterweisung am Arbeitsplatz

In diesem Kapitel wird ein Teil der für diese Master-Thesis relevanten gesetzlichen Regelungen in Österreich angeführt, aus denen eine Fortbildungsverpflichtung für die Arbeitgeberin abgeleitet werden kann.

In Österreich sind Einweisungen am Arbeitsplatz, die Hinweispflicht auf Gefahren und die laufende Fortbildung im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) gesetzlich geregelt. „Im Rahmen seiner Gesamtverantwortung für das Unternehmen ist der Arbeitgeber verpflichtet, die Unterweisung seiner Mitarbeiter durchzuführen.“³⁹ Betrieblich geführte Krankenanstalten unterliegen den Bestimmungen des ASchG.

Gemäß § 12 Abs. 1 ASchG, BGBl. Nr. 450/1994, i.d.g.F. ist die Arbeitgeberin verpflichtet, der Arbeitnehmerin ausreichende Informationen über Gefahren in der Arbeit und erforderliche Sicherheitsmaßnahmen vor Aufnahme der Tätigkeit zu kommunizieren. Diese Informationsübermittlung ist während der Arbeitszeit durchzuführen. Ebenso ist gem. § 12 Abs. 2 ASchG deren regelmäßige Wiederholung festgelegt.⁴⁰ Die Unterweisung nach § 14 ASchG muss auf den Arbeitsplatz und den Aufgabenbereich der Mitarbeiterinnen ausgerichtet sein, hat nachweislich zu erfolgen und ist von der Arbeitgeberin zu protokollieren.

Nach dem Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (AÜG) i.V.m. §§ 8, 9 ASchG obliegt die Fürsorgepflicht nicht nur der Überlasserin sondern auch der Beschäftigten.⁴¹ Im Überlassungsvertrag muss generell geregelt sein, wer (Überlasserin oder Beschäftigte) welche Unterweisung organisiert, durchführt und die anfallenden Kosten trägt.

Im § 40 Arbeitsstättenverordnung (AstV) BGBl. II Nr. 368/1998, i.d.g.F. sind die Aus- und Fortbildungen für Erst-Helferinnen, im Bereich des Brandschutzes (§43 AstV) die Aus- und Fortbildung der Brandschutzbeauftragten und Brandschutzwarte gemäß der Technischen Richtlinien Vorbeugender Brandschutz O 117 (TRVB) angeführt.

Weitere Verordnungen für eine Unterweisung am Arbeitsplatz finden sich in der Allgemeinen Strahlenschutzverordnung (AllgStrSchV). Gemäß § 44 Punk 2. AllgStrSchV BGBl. II - ausgegeben am 22. Mai 2006 - Nr. 191 i.d.g.F. hat „die Unterweisung der externen Arbeitskräfte über die allgemeinen Grundsätze des Strahlenschutzes und die Übergabe diesbezüglicher schriftlicher Arbeitsanweisungen“⁴² zu erfolgen. Auch sind im Wiener Krankenanstaltengesetz (Wr.KAG) 1987 i.d.g.F. gem. §§ 14, 15 und im Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz (KAKuG) BGBl. Nr. 1/1957, i.d.g.F. gem. §§ 8a, 8b eine Hygienebeauftragte und eine technische Sicherheitsbeauftragte vorgeschrieben, welche mit den gem. ASchG vorgeschriebenen Verantwortlichen zusammenzuarbeiten haben.⁴³ Nach § 14 AstV, ist die Arbeitnehmerin über das Verhalten im

³⁹ http://www.auva.at/mediaDB/MMDB118482_M070.pdf, Sicherheitsinformation der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt, Sicherheit Kompakt, Unterweisung, S. 6, [05.02.2010, 16.00 Uhr]

⁴⁰ vgl. <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910> [05.02.2010, 13.30 Uhr]

⁴¹ vgl. http://www.jusline.at/6_Arbeitnehmerschutz_AUEG.html, [13.02.2010, 23.00 Uhr] und Allgemeine Unfallversicherungsanstalt AUVA (2009), ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, S. 21

⁴² <http://www.strahlenschutz.org/dokumente/downloads/AllgStrSchV2006.pdf>, [12.02.2010, 19.30 Uhr]

⁴³ vgl. <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010285> [13.02.2010, 21.00 Uhr]

Gefahrenfall zu informieren (z.B. durch deutlichen Anschlag an geeigneten, leicht zugänglichen Stellen).⁴⁴

Eine gesetzliche Regelung für eine Unterweisung am Arbeitsplatz und eine damit verbundene regelmäßige Fortbildung zu den Themen Arbeitsschutz, Gefahren am Arbeitsplatz etc. ist hiermit gegeben und verpflichtend vorgeschrieben. Im Falle einer Arbeitskräfteüberlassung müssen die Zuständigkeiten vertraglich festgelegt werden.

3.4 Die Situation in Deutschland

3.4.1 Aus- und Fortbildung

Das Ausbildungssystem im Bewachungsgewerbe ist in Deutschland in der Gewerbeordnung und in der Bewachungsverordnung geregelt.

Gemäß § 4 Bewachungsverordnung i.d.g.F. (BewachV) werden folgende Anforderungen an das Unterrichtsverfahren im Ausmaß von 40 Unterrichtseinheiten für Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen (gemäß § 1 Abs. 2 Pkt. 4 BewachV) im Bewachungsgewerbe gestellt:⁴⁵

1. Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung einschließlich Gewerberecht und Datenschutzrecht,
2. Bürgerliches Gesetzbuch,
3. Straf- und Strafverfahrensrecht einschließlich Umgang mit Waffen,
4. Unfallverhütungsvorschrift Wach- und Sicherungsdienste,
5. Umgang mit Menschen, insbesondere Verhalten in Gefahrensituationen und Deeskalationstechniken in Konfliktsituationen und
6. Grundzüge der Sicherheitstechnik

Wurden diese 40 Unterrichtseinheiten erfolgreich absolviert, wird der Sicherheitsmitarbeiterin eine Bescheinigung über die erfolgreiche Teilnahme an der Unterrichtung gemäß § 34a Gewerbeordnung i.d.g.F. (GewO) ausgefolgt. Für besondere Tätigkeiten, wie Kontrollgänge im öffentlichen Verkehrsraum, Schutz vor Ladendieben und Bewachungen im Einlassbereich von gastgewerblichen Diskotheken, ist die Sachkundeprüfung abzulegen (siehe Abb.6).

Wie in Österreich sind die allgemeinen Tätigkeitsvoraussetzungen für die Arbeitnehmerin, wie z.B. Zuverlässigkeit etc., in der GewO angeführt.⁴⁶

Für Bewachungsgewerbetreibende (gemäß § 1 Abs.2 Pkt. 1-3 BewachV) sind gemäß § 4 BewachV i.d.g.F. 80 Unterrichtseinheiten vorgesehen. Nach Abschluss dieser wird dann der Gewerbebetreibenden eine Bescheinigung über die Unterrichtung gem. § 34a GewO ausgestellt.

Die Prüfung und Ausstellung der Bescheinigungen erfolgt durch die Industrie- und Handelskammern (in weiterer Folge IHK). Die Prüfung zur geprüften Schutz- und Sicherheitskraft erfolgt ebenfalls bei der IHK. Weiters besteht die Möglichkeit, die dreijährliche Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit zu absolvieren (s. Abb. 6). Diese und weitere Berufsausbildungen und akademische Ausbildungen werden hier nicht näher erläutert, da die jeweiligen Erläuterungen für diese Arbeit nicht relevant sind bzw. den Rahmen sprengen würden.

In Deutschland erfolgt die Prüfung und Zertifizierung von Wach- und Sicherheitsunternehmen durch den Verband der Sachversicherer e.V. (in weiterer Folge VdS). Die Deutsche Akkreditierungsstelle

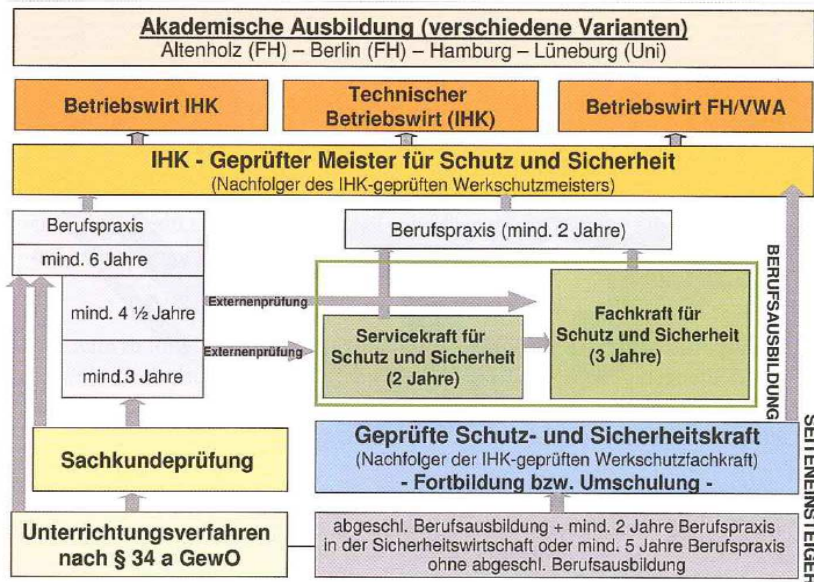
⁴⁴ vgl. <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009098> [05.02.2010, 14.15 Uhr]

⁴⁵ vgl. <http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/gesetze-vorschriften/bewachungsvvo.pdf?start&ts=1255455296&file=bewachungsvvo.pdf>, Bewachungsverordnung, S. 2, [06.02.2010, 21.41 Uhr]

⁴⁶ vgl. Bell/Jilg et.al. (2009), S. 25

Technik e.V. (DATEch) hat den VdS akkreditiert, Sicherungsdienstleistungen gem. der DIN 77200⁴⁷ zu zertifizieren.⁴⁸ Bei den von der VdS zertifizierten Unternehmen müssen Arbeitsprozesse der Norm entsprechen, Befähigungsnachweise für die jeweilige zertifizierte Leistung und die technische und fachliche Kompetenz der Mitarbeiterinnen gegeben sein.

Abbildung 6: Das Ausbildungssystem in Deutschland⁴⁹



3.4.2 Gesetzliche Regelungen - Unterweisung am Arbeitsplatz

Wie in Österreich sind auch in Deutschland die Einweisung am Arbeitsplatz, die Hinweispflicht auf Gefahren und die laufende Fortbildung gesetzlich geregelt. In diesem Kapitel wird ein Teil der für diese Master-Thesis relevanten gesetzlichen Regelungen in Deutschland angeführt, aus denen eine Fortbildungsverpflichtung für die Arbeitgeberin abgeleitet werden kann.

Die Unfallverhütungsvorschrift für Wach- und Sicherungsdienste vom 1. Oktober 1990 in der Fassung vom 1. Januar 1997 mit Durchführungsanweisungen vom September 1996 i.d.g.F. (BGV C7) gilt für Wach- und Sicherungstätigkeiten zum Schutz von Personen und Sachwerten und ist als Berufsgenossenschaftliche Vorschrift für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit erlassen.

Gemäß § 4 Abs. 2 BGV C7 hat die Unternehmerin dafür zu sorgen, „dass das Wach- und Sicherungspersonal anhand der Dienstanweisung vor Aufnahme der Tätigkeit und darüber hinaus regelmäßig unterwiesen wird. Außerdem ist das sicherheitsgerechte Verhalten bei besonderen Gefahren so weit wie möglich zu üben.“ Gemäß § 9 Abs. 1 und 2 BGV C7 ist eine objekt- und gefahrenspezifische Einweisung während der Dienstzeit durchzuführen.

Im § 9 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) Abs. 1 und 2 i.d.g.F. ist ebenfalls gesetzlich verankert, dass die Arbeitgeberin Beschäftigten nur dann den Zugang zu besonders gefährlichen Arbeitsbereichen zu gewähren hat, sofern diese eine geeignete Anweisung über Gefahren erhalten haben und über die

⁴⁷ Die International Organization for Standardization (ISO) erarbeitet Normen, die von den Mitgliedsländern übernommen werden sollen. Ziel von Normen ist, Qualitätsstandards in der Industrie und Wirtschaft zu definieren. Der Name besagt, ob die Norm international (ISO), europäisch (EN), in Deutschland (DIN – Deutsche Industrie Norm) oder in Österreich (ÖNORM) gilt. In der DIN 77200 sind in Deutschland die Anforderungen zur Erbringung von Sicherungsdienstleistungen festgelegt.

⁴⁸ <http://www.vds.de/Zertifizierung-von-Wachun.598.0.html> , [07.02.2010, 12.50 Uhr]

⁴⁹ Bell/Bell et.al. (2009), S. 48

dafür getroffenen Schutzmaßnahmen aufgeklärt sind. Gemäß § 12 ArbSchG Abs. 1 und 2 hat die Unterweisung vor Arbeitsbeginn und bei Veränderungen der Gegebenheiten zu erfolgen und an die Gefährdungsentwicklung angepasst zu sein. Wenn erforderlich, ist diese regelmäßig zu wiederholen. Bei einer sogenannten Arbeitnehmerinnenüberlassung trifft die Entleiherin diese Pflicht.⁵⁰

Gemäß § 4 Abs. 1 der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (BGV A1) i.d.g.F. hat die im § 12 ArbSchG verankerte Unterweisung mindestens einmal jährlich zu erfolgen und ist zu dokumentieren. Sind im Unternehmen betriebliche Ersthelferinnen ausgebildet, so hat die Unternehmerin gem. BGV A1 § 26, Abs. 3 für die Fortbildung zu sorgen, welche alle 2 Jahre stattfinden muss.

Wie in Österreich hat im Bereich des Strahlenschutzes eine Unterweisung am Arbeitsplatz durch die Strahlenschutzbeauftragte zu erfolgen. Nach dem § 32 Abs. 4 der Verordnung über den Schutz vor Schäden durch ionisierende Strahlen (Strahlenschutzverordnung) hat diese bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben „mit dem Betriebsrat oder dem Personalrat und den Fachkräften für Arbeitssicherheit zusammenzuarbeiten und sie über wichtige Angelegenheiten des Strahlenschutzes zu unterrichten“⁵¹.

Die Ausbildung zur Brandschutzbeauftragten ist in Deutschland gesetzlich nicht geregelt. Inhalte und Dauer der Ausbildung richten sich nach der Richtlinie zur Bestellung, Aufgaben, Qualifikation und Ausbildung von Brandschutzbeauftragten der Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes (in weiterer Folge vfdb), nach vfdb-Richtlinie 12-09/01. In dieser werden 64 Unterrichtseinheiten empfohlen. Diese Richtlinie wurde gemeinsam mit dem VdS und dem Verein der Brandschutzbeauftragten in Deutschland e.V. (in weiterer Folge vbdd) erstellt.⁵²

Weitere Vorgaben finden sich in den geltenden Hygienerichtlinien.

Ebenso wie in Österreich ist in Deutschland eine gesetzliche Regelung für eine Unterweisung am Arbeitsplatz und eine damit verbundene regelmäßige Fortbildung zu den Themen Arbeitsschutz, Gefahren am Arbeitsplatz etc. gegeben und verpflichtend durchzuführen.

⁵⁰ vgl. [http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_\(ArbSchG\)_Langversion.html](http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_(ArbSchG)_Langversion.html), [04.02.2010, 16.30 Uhr]

⁵¹ http://www.bfs.de/de/bfs/recht/rsh/volltext/1A_Atomrecht/1A_8_StrlSchV.pdf, Strahlenschutzverordnung, S. 16, [14.02.2010, 14.20 Uhr]

⁵² vgl. <http://www.vfdb.de/seiten/richtlinien/vfdb12-09-01.htm>, [13.02.2010, 22.30 Uhr]

4 Aufgaben des Sicherheitspersonals

4.1 Grundlagen

In Österreich ist das Tätigkeitsfeld des Bewachungsgewerbes in der Gewerbeordnung (GewO) geregelt. Gem. § 129 GewO Abs. 4 fällt darunter „die Bewachung von Betrieben, Gebäuden, Anlagen, Baustellen, Grundstücken und von Beweglichen Sachen sowie der Betrieb von Notrufzentralen.“⁵³ Dazu zählen gem. § 129 GewO Abs. 5 die Sicherung und Regelung des Personen- und Fahrzeugverkehrs, Transportbegleitungen, Sicherheitskontrollen von Fahrzeugen und Gepäckstücken, Geld- und Werttransporte, Portier- und Pförtnerdienste, Baustellenüberwachung, Veranstaltungs- und Betriebsfeuerwehrdienste.

In Deutschland sind die gewerberechtlichen Grundlagen im §34a GewO und in der BewachV festgelegt. Im §34a Abs.1 GewO wird angeführt, dass jede Person, welche gewerbsmäßig Leben oder Eigentum fremder Personen bewachen will, eine Erlaubnis der zuständigen Behörde benötigt.⁵⁴ In den letzten Jahrzehnten wurden in vielen Wirtschaftsbranchen vermehrt externe Sicherheitsdienstleistungsunternehmen mit Aufgaben der betrieblichen Sicherheit betraut. Zu diesen Tätigkeiten zählen u.a. Pforten- und Empfangsdienste, Museumsdienste, Objekt- und Werkschutz, Revierkontrolldienste etc.⁵⁵

Sowohl in Österreich als auch in Deutschland wird auf die klare Abgrenzung zur Hoheitsverwaltung hingewiesen. Bei den vertraglich festgelegten Aufgaben und Handlungsabläufen ist auf die Zuständigkeit anderer Organisationen und Behörden, wie z.B. Polizei, Rettung, Feuerwehr etc. zu achten. Darauf ist in Deutschland gem. § 10 BewachV auch in der Dienstanweisung klar hinzuweisen. Ebenfalls müssen die Aufgaben und eine mögliche Bewaffnung in der Dienstanweisung geregelt sein.⁵⁶

Das Einschreiten und Handeln der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen erfolgt auf der jeweils national gültigen Rechtslage. Insbesondere die sogenannten Jedermannsrechte, wie Notwehr, Nothilfe, Anhalterecht sowie die Durchsetzung der privatrechtlichen Ansprüche der Eigentümerin/Besitzerin als deren Vertreterinnen, das sogenannte Hausrecht, dürfen die Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen ausüben.⁵⁷

Bei der Ausübung des Hausrechtes und Durchsetzung der Hausordnung gelten nur die vertraglich festgelegten Vereinbarungen, die geltende nationale Gesetzeslage ist dabei zu beachten. Eine Änderung der vom Sicherheitsdienstleistungsunternehmen zu erbringende Dienstleistung bedarf einer schriftlichen Änderung des Vertrages bzw. des Leistungsverzeichnisses, was eine Änderung der Dienstanweisung nach sich zieht.

⁵³ [http://www.jusline.at/129_Sicherheitsgewerbe_\(Berufsdetektive_Bewachungsgewerbe\)_GewO.html](http://www.jusline.at/129_Sicherheitsgewerbe_(Berufsdetektive_Bewachungsgewerbe)_GewO.html)
[14.02.2010, 19.15 Uhr]

⁵⁴ vgl. <http://www.jusline.de/index.php?cpid=f92f99b766343e040d46fcd6b03d3ee8&lawid=55&paid=34a>
[14.02.2010, 19.30 Uhr]

⁵⁵ vgl. Ottens/Olschok et.al. (1999), S. 188

⁵⁶ vgl. <http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/gesetze-vorschriften/bewachungsvvo.pdf?start&ts=1255455296&file=bewachungsvvo.pdf>, Bewachungsverordnung, S. 5
[06.02.2010, 21.41 Uhr]

⁵⁷ vgl. Ottens/Olschok et.al. (1999), S. 410

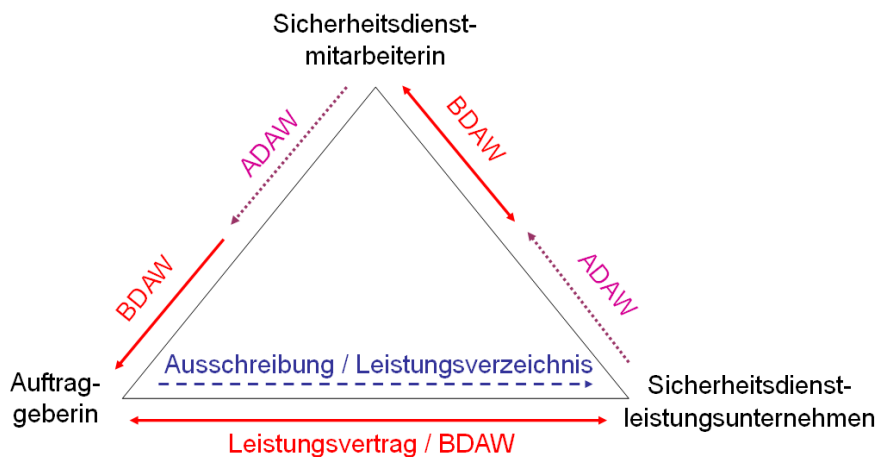
4.2 Dienstanweisung

„Ziel einer Dienstanweisung ist die garantierte einheitliche Erbringung der mit dem Kunden vereinbarten Arbeitsleistung.“⁵⁸ In der Dienstanweisung sind die Aufgaben und deren Durchführung, Rechte und Pflichten und das Verhalten der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen klar zu regeln.⁵⁹

In Österreich ist die Dienstanweisung in die sogenannte Allgemeine Dienstanweisung (in weiterer Folge ADAW) und Besondere Dienstanweisung (in weiterer Folge BDAW) gegliedert. In der ADAW sind grundsätzliche Vereinbarungen zwischen dem Sicherheitsdienstleistungsunternehmen und dessen Mitarbeiterinnen geregelt, in der BDAW die vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Unternehmen und der Auftraggeberin (siehe Abb.7). Die in der Dienstanweisung vertraglich vereinbarten Regelungen und Leistungen setzen die Mitarbeiterinnen bei der Auftraggeberin vor Ort um. Die Auftraggeberin kann, sofern sie weisungsberechtigt ist, den Mitarbeiterinnen mündliche Anweisungen erteilen, die auch umgesetzt werden müssen. Die Anweisungen müssen aber auf jedem Fall dem bestehenden Auftrag entsprechen. Die zuständige Vorgesetzte im Sicherheitsdienstleistungsunternehmen ist von der Mitarbeiterin sofort zu verständigen. Diese klärt die Leistungsänderung mit der Auftraggeberin schriftlich ab.⁶⁰

In Deutschland findet sich dieses Direktions- bzw. Weisungsrecht im § 106 GewO.

Abbildung 7: Prozessdarstellung der Abläufe von der Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen⁶¹



In Deutschland ist gemäß § 10 BewachV der Gewerbebetreibenden die Erstellung einer Dienstanweisung für den Wachdienst vorgeschrieben. Diese ist den Mitarbeiterinnen, neben der Unfallverhütungsvorschrift, auch auszufolgen. Ebenso müssen das Verhalten bei Gefahren und das damit verbundene Meldewesen in der Dienstanweisung geregelt sein. Im betriebseigenen Werkschutz, welcher nicht der BewachV unterliegt, leitet sich aus dem § 855 Bürgerliches Gesetzbuch i.d.g.F. (BGB) die verpflichtende Verfassung von Dienstanweisungen ab.⁶²

⁵⁸ Bell/Jilg et.al. (2009), Fachkompetenzbuch, S. 65

⁵⁹ vgl. Pfeffer/Sailer et.al. (1993), S. 92

⁶⁰ vgl. Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (2009), VSÖ Lehrbuch, S. 72 ff

⁶¹ eigene Darstellung

⁶² vgl. Bell/Jilg et.al. (2009), Fachkompetenzbuch, S. 67

In Österreich ist die Verpflichtung zur Erstellung einer Dienstanweisung gesetzlich nicht geregelt. Im ÖZS System sind die ADAW und BDAW in den Arbeitsvorschriften angeführt. Es müssen kundenspezifische Dienstvorschriften und Arbeitsanweisungen in der BDAW enthalten sein. Die Mitarbeiterinnen haben für den richtigen sachlichen und vollständigen Zustand zu sorgen und Änderungen ihren Vorgesetzten sofort mitzuteilen.⁶³ Die mit der Auftraggeberin vereinbarten Weiterbildungen werden im Regelfall in der Dienstanweisung angeführt.

Bei Betreiberinnen einer ÖZS zertifizierten Notrufzentrale mit Intervention (mit Alarmverfolgung), ist gemäß der Technischen Richtlinie für vorbeugenden Einbruchschutz, TRVE 38-1, Ausgabe 2 vom 01.12.2009, unter dem Punkt 11.2 (Festlegung der Interventionsmaßnahmen) ein detaillierter Alarmplan vorgeschrieben. Dieser gilt als Teil der BDAW. Im Alarmplan müssen, neben den Situierungen und Besonderheiten im Objekt, die Interventionsmaßnahmen und die damit verbundenen Handlungsabläufe zwischen der Auftraggeberin und der Notrufzentralenbetreiberin genau abgestimmt und von beiden unterzeichnet werden. Eine Änderung des Alarmplans kann nur schriftlich erfolgen und muss gegengezeichnet werden.⁶⁴ Im Schadensfall zählen rein die zwischen der Auftraggeberin und dem Sicherheitsdienstleistungsunternehmen vereinbarten Leistungen.

Bei Vergabeverfahren von Sicherheitsdienstleistungen empfiehlt die CoESS, dass die Auftraggeberin jede zusätzliche auftragsspezifisch erforderliche Ausbildung bereits in der Ausschreibung angeben soll.⁶⁵

Die Dienstanweisung resultiert generell aus dem Schutzauftrag und ist als Garantie der mit der Auftraggeberin vereinbarten Arbeitsleistung zu sehen. Sind die Aufgaben und Handlungsabläufe detailliert in der Dienstanweisung beschrieben und werden diese laufend an neue Gegebenheiten angepasst, können die Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen ihre Aufgaben professionell umsetzen.

⁶³ vgl. Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (2009), VSÖ Lehrbuch, S. 52 ff

⁶⁴ vgl. Österreichische Zertifizierungsstelle Sicherheit (2009), Technische Richtlinie für vorbeugenden Einbruchschutz, TRVE 38-1, S. 18

⁶⁵ vgl. Confédération Européenne des Services de Sécurité/UNI Europa (1999), Handbuch zur Vergabe von Aufträgen an Wach- und Sicherheitsdienste, S. 7

5 Ausgangslage an den Standorten der Befragung

5.1 Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken

5.1.1 Daten und Fakten

Fakten und Daten des Allgemeinen Krankenhauses der Stadt Wien (in weiterer Folge AKH) im Überblick:⁶⁶

- Grundstücksgröße ca. 240.000 m²
- Nutzfläche 337.696 m²
- ca. 13.000 aktiv genutzten Räume
- 74 Aufzüge
- 10 Fahrsteige
- Kapazität der Lehreinrichtung für ca. 9.000 Studenten
- Ausbildung von ca. 700 Schülerinnen
- 27 Kliniken
- 83 Normalpflegestationen
- 20 Intensivstationen (Hauptgebäude und ausgelagerte Kliniken)
- 11 Institute und andere Einrichtungen
- 61 allgemeine Ambulanzbereiche
- 323 Spezialambulanzen

Die Eckdaten des medizinischen Betriebs im Jahr 2008:⁶⁷

- 2.137 Systemisierte Betten
- 8.909 Mitarbeiterinnen
- 102.030 Stationäre Aufnahmen
- 659.697 Pflagetage
- 33.362 Eintagespflegen
- 5.419 Begleitpersonen Aufnahmen
- 27.572 Begleitpersonen Pflagetage
- 586.607 Ambulante Erstbesuche
- 1.260.579 Ambulanzfrequenz
- 5,4 durchschnittliche Verweildauer (ohne Begleitpersonen) in Tagen

Das Leitbild des Wiener Krankenanstaltenverbundes, zu dem das AKH zählt, lautet wie folgt: „Wir schaffen für kranke und pflegebedürftige Menschen eine Atmosphäre des Vertrauens und der Geborgenheit und achten auf ihre Würde. Die Wahrung der Patient/innenrechte ist für uns nicht nur Gesetz, sondern Selbstverständlichkeit. Im Umgang mit kranken und pflegebedürftigen Menschen nehmen wir eine kundenorientierte Grundhaltung ein. Wir agieren partnerschaftlich und offen. Wir achten das Selbstbestimmungsrecht jeder Person und stehen beratend zur Seite.“⁶⁸

Das AKH Wien wurde am 12.10.2009 nach der internationalen Qualitätsnorm ISO 9001:2008 zertifiziert.⁶⁹ Gem. dem Qualitätsmanagement der ISO 9001:2008⁷⁰ verpflichtet sich das AKH Wien zu einer starken Kundenorientierung, einer laufenden Adaptierung und Verbesserungen der

⁶⁶ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 8

⁶⁷ vgl. <http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=20>, AKH Geschäftsbericht 2008, S. 5 ff. [06.02.2010, 20.30 Uhr]

⁶⁸ http://www.wienkav.at/kav/texte_anzeigen.asp?id=2222, [12.02.2010, 20.30 Uhr]

⁶⁹ vgl. <http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=99&mid=4162&rid=1293>, [06.02.2010, 21.30 Uhr]

⁷⁰ Die Grundlage zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems bildet die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. In der Zertifizierungsnorm DIN EN ISO 9001:2008 sind die Forderungen an ein Qualitätsmanagementsystems festgelegt und liefert konkrete Hinweise, wie ein solches normkonform aufzubauen und weiterzuentwickeln ist.

Systemprozesse, der Einbindung der Mitarbeiterinnen und zu einem systemorientierten Managementansatz.⁷¹

Die Verwaltungsdirektion ist die für das Sicherheitspersonal zuständige und weisungsgebende Stelle (s. Abb.8)

Abbildung 8: Organigramm des AKHs⁷²



Da die interne Einsatzstatistik des Sicherheitspersonals für diese Master-Thesis nicht zu Verfügung gestellt werden konnte, wurden die Stationen, Ambulanzen und Abteilungen, in denen das Sicherheitspersonal am häufigsten benötigt wird, in den Interviews mit der Frage 4.2 erhoben.

5.1.2 Sicherheitspersonal im AKH / G4S Security Services AG

Der weltweit tätige Konzern Group 4 Securicor ist in 115 Ländern tätig und beschäftigt ca. 530.000 Mitarbeiterinnen. Die in Österreich tätige Tochtergesellschaft G4S Security Services AG (in weiterer Folge G4S) beschäftigt 2.800 Mitarbeiterinnen. Sie bietet als Sicherheitsdienstleistungen Consulting, Guarding, Public und IT Services an, im Bereich der Sicherheitssysteme technische Anlagen wie Brandmeldesysteme, Videoüberwachungsanlagen, Zutrittskontrollen, etc. Alle angebotenen Leistungen sind nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert, das Unternehmen hat sich zu einer laufenden Prozessoptimierung, zu einer Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung und Kundenorientiertheit verpflichtet. Ebenfalls verfügt die G4S über die ÖZS-Firmenzertifizierung.⁷³ Der Bereich Schulung und Vermittlung von Kompetenzen ist ebenfalls Bestandteil des DIN EN ISO 9001:2008 Handbuchs. Die G4S ist Mitglied bei der *Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance*, einer weltweiten Plattform für den Gedankenaustausch von Sicherheitsdienstleistungsunternehmen.⁷⁴

Die Sicherheitsdienstmitarbeiter⁷⁵ des AKHs waren zum Zeitpunkt der Genehmigung dieser Arbeit Mitarbeiter der G4S. Per 01.01.2010 fand ein Wechsel zwischen der G4S und der Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH (in weiterer Folge Securitas) statt. Alle Interviewpartner wurden

⁷¹ vgl. <http://www.qualityaustria.com/index.php?id=594>, [14.02.2010, 12.15 Uhr]

⁷² <http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=2755>, [13.02.2010, 21.30 Uhr]

⁷³ vgl. <http://www.g4s.com/deu/at.htm>, [14.02.2010, 12.30 Uhr]

⁷⁴ vgl. <http://www.security-ligue.org/default.asp>, [26.02.2010, 22.00 Uhr]

⁷⁵ Es wurden zum Zeitpunkt der Erhebung und Befragung nur männliche Mitarbeiter eingesetzt.

von der Securitas übernommen. Da sich die Erhebung der empirischen Daten hauptsächlich auf den Zeitraum vor den 01.01.2010 bezieht, wird auf eine Beschreibung der Securitas hier verzichtet.

Im AKH werden insgesamt 24 Sicherheitsdienstmitarbeiter eingesetzt. Der Dienst gliedert sich in eine Tag- und eine Nachtschicht, die jeweilige Schichtdauer beträgt 12 Stunden. Pro Schicht versehen mindestens 5 Mitarbeiter gemeinsam Dienst, derzeit sind 7 Mitarbeiter pro Schicht eingesetzt. Bei besonderem Bedarf, wie z.B. bei einer Sonderüberwachung, wird von der Verwaltungsdirektion für den benötigten Zeitraum zusätzliches Personal angefordert. Insgesamt besetzt 1 Mitarbeiter die Funktion des Supervisors, welcher die Führung aller 24 Mitarbeiter inne hat und gleichzeitig als Schichtleiter des Tagdienstes fungiert. Pro Schicht sind 1 Schichtdienstleiter und 1 Schichtdienstleiterstellvertreter anwesend.

5.1.3 Aufgaben des Sicherheitspersonals im AKH

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals sind in der Ausschreibung definiert und in der Besonderen Dienstanweisung für die Sicherheitsdienstmitarbeiterin im Detail angeführt.

Vom Leiter der zuständigen Abteilung im AKH, Herrn ADir Rüdiger Gross, wurden die für diese Arbeit relevanten Passagen aus der Ausschreibung (Langleistungsverzeichnis Bewachung, gültig 2006 bis 2009) zu Verfügung gestellt:

„Es ist beabsichtigt, die Innen- und Außenbereiche des AKHs sowie bei Bedarf außen liegende Objekte des AKHs (unter anderem Medizinisches Dokumentationszentrum, Personalwohnhäuser) kontrollieren zu lassen. (...) Es ist Aufgabe der Bewachung alle zweckmäßigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Aufrechterhaltung der Sicherheit, Ordnung und Disziplin im Bereich des AKH [sic!] sicherzustellen. Damit verbunden ist auch die Durchsetzung der vorgegebenen Hausordnung. In der Folge werden einzelne Tätigkeiten der Bewachungsorgane genannt (...) Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann im Bedarfsfall jederzeit erweitert werden:

Sicherheitsrelevante Sofortmaßnahmen:

- Schutz der Patienten, Besucher und des Personals bei akuten Bedrohungen;
- Verhinderung von Diebstählen, Sicherstellung und Anhaltungen von Verdächtigen im Zuge von Diebstahlshandlungen [sic!];
- Mithilfe bei der Aufklärung krimineller Vorfälle;
- Sensible Patientensuchen; (Suche nach einer aus einer Station abgängigen Patientin, Anm.)
- Sonderbewachung prominenter Patienten;
- Ständige Anwesenheit in sensiblen Bereichen (z.B. Unfall-, Notfallambulanz);
- Aufgaben im Rahmen des Katastrophenschutzplanes;
- Vermittlung eines subjektiven Sicherheitsempfindens durch das uniformierte Erscheinungsbild des Sicherheitsdienstes;
- Verhinderung, dass es zu tätlichen Angriffen bzw. Belästigungen (...) kommt
- Anwesenheit und Unterstützung bei Patientenbehandlungen auf Anweisung (...)

Präventive Sicherungsmaßnahmen

- permanente Kontrolltätigkeiten (...)
- Durchsetzung der Hausordnung (wie z.B. Rauch-, Bettel-, Hundeverbot, Einhaltung der Besuchszeiten, etc.); (...)
- Verweisung unberechtigt anwesender Personen;
- Auskunftserteilungen;
- für die Bewachung erforderliche Schlüsselverwaltung;
- Sperrdienste (...)
- Einfahrts- und Verkehrskontrollen; (...)
- Portierdienste, Einfahrtskontrollen, Schrankenbedienung (...)⁷⁶

⁷⁶ Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 11, 12

5.1.4 Die Besondere Dienstanweisung im AKH

Die detaillierte Beschreibung der in der Ausschreibung definierten Leistungen, inklusive der vorgesehenen Handlungsabläufe, ist in der Besonderen Dienstanweisung zu finden. Diese konnte aus Sicherheitsgründen nicht eingesehen werden. Das Inhaltsverzeichnis wurde für diese Master-Thesis zur Verfügung gestellt und ist im Anhang beigefügt. Weitere Informationen zu den Aufgaben und zu der Besonderen Dienstanweisung wurden in den Interviews mit den Fragen 3.1 bis 3.5 erhoben.

5.1.5 Aufgabenspezifische Fortbildung

Im Langleistungsverzeichnis Bewachung ist die Aus- und Fortbildung des im AKH eingesetzten Sicherheitspersonals wie folgt geregelt:

„Ausbildung

- ausgebildetes und laufend geschultes Bewachungsorgan
- BUK 4 (Brand- und Katastrophenschutz: Baulicher Brandschutz / Erste Löschhilfe, Anm.)
- Erste Hilfe 16 Stunden
- Reanimationskurs
- psychologische Schulung (Verhalten in Konfliktfällen mit psychisch labilen Menschen)
- Rechtsschulung“⁷⁷

Ebenso wird vom Sicherheitsdienstleistungsunternehmen eine 3-monatige fachliche Einschulung gefordert und es können bei Bedarf, wenn sich neue Betriebsgegebenheiten ergeben, Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen verlangt werden.⁷⁸

Die Aus- und Fortbildung der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen ist vertraglich geregelt und seitens des Sicherheitsdienstleistungsunternehmens verpflichtend umzusetzen und durchzuführen.

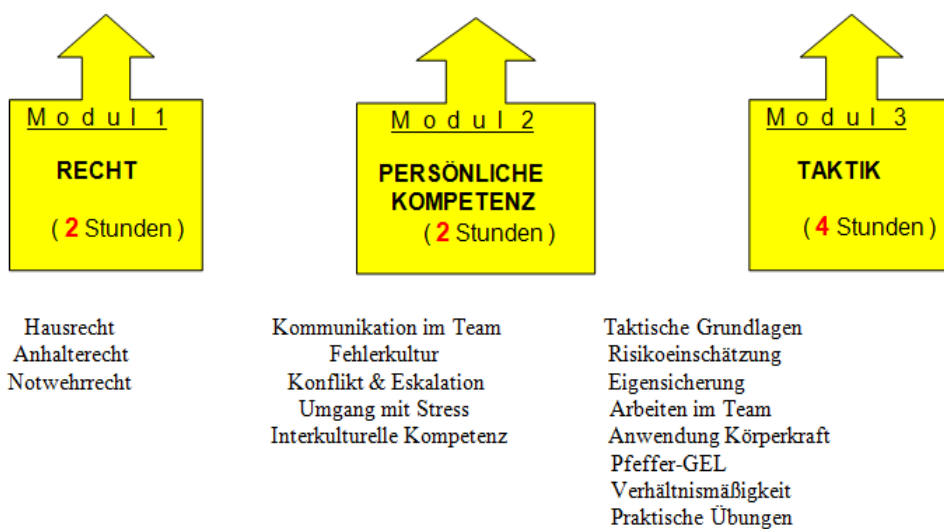
Laut persönlicher Auskunft von Herrn Wolfgang Kahle, ehem. Vorstandsmitglied der G4S, wurde bei den Mitarbeitern im AKH der Fortbildungsbedarf erhoben und 2009 eine speziell an die Bedürfnisse der Mitarbeiter ausgerichtete Schulung, Workshop Teil 1 (s. Abb. 9) inklusive eines Szenarientrainings, durchgeführt. Grundinformationen zu dieser Fortbildung sind im Anhang beigefügt und wurden bei den Interviews im Rahmen der Frage 5.1 erhoben, Informationen zu weiteren Fortbildungen mit der Interviewfrage 2.2.

⁷⁷ Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 13

⁷⁸ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 10, 11

Abbildung 9: Fortbildung AKH im Jahr 2009⁷⁹

“INTENSIV – WORKSHOP – Teil 1”



⁷⁹ G4S Security Services AG, G4S-Sonderdienst /AKH, Fortbildung 2009

5.2 Charité Universitätsmedizin Berlin

5.2.1 Daten und Fakten

Fakten und Daten der Charité im Gesamtüberblick:⁸⁰

- 107 Kliniken und Institute, die in 17 Charité Centren organisiert sind
- Auf ca. 600.000 m² befinden sich vier Berliner Standorte:
 - o Campus Charité Mitte - CCM (103.000 m²)
 - o Campus Virchow Klinikum - CVK (200.200 m²)
 - o Stammgelände Campus Benjamin Franklin - CBF (145.000 m²)
 - o Außenstandorte Campus Benjamin Franklin
- 10.400 Mitarbeiterinnen, darunter 2.640 Wissenschaftlerinnen und Ärztinnen, 3.630 Schwestern und Pfleger, 810 Verwaltungsmitarbeiterinnen, 270 Professorinnen
- Diverse Forschungseinrichtungen

Die Eckdaten des medizinischen Betriebs im Jahr 2008:

- 3.200 Betten
- 130.200 stationäre Behandlungen jährlich
- 497.000 ambulante Behandlungen jährlich

Das Leitbild der Charité Universitätsmedizin Berlin lautet wie folgt:

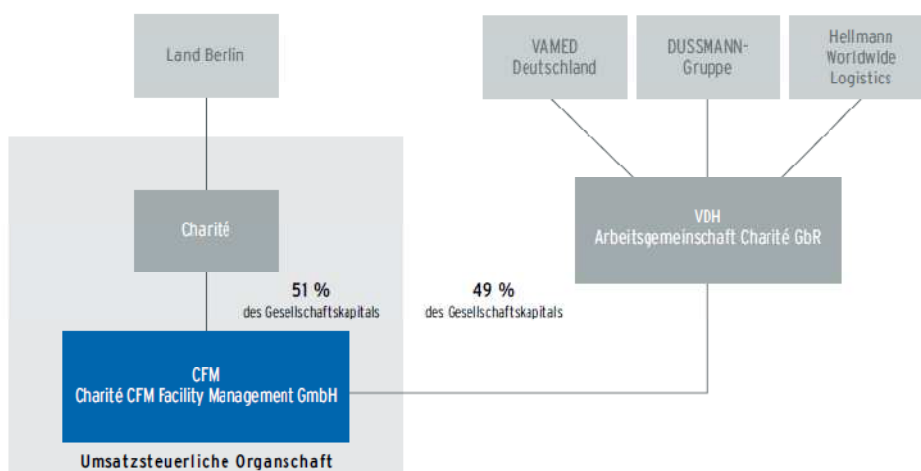
„Aus der großen medizinischen Tradition der Charité - Universitätsmedizin Berlin leiten wir unseren historischen Auftrag, den ethischen Anspruch und die gesellschaftliche Verpflichtung ab, die Lebenswissenschaften und eine humane Wissensgesellschaft der Zukunft maßgeblich mit zu gestalten.“

Aufgaben (Mission)

Forschen, Lehren, Heilen, Helfen.“⁸¹

Die Charité Facility Management GmbH (in weiterer Folge CFM) ist eine Tochtergesellschaft der Universitätsmedizin Charité (s. Abb. 10).

Abbildung 10: Die Struktur der Charité CFM Facility Management GmbH⁸²



⁸⁰ vgl. http://www.charite.de/fileadmin/user_upload/portal/charite/organisation/download/qualitaetsberichte/QBericht_2008.pdf, Charité Strukturierter Qualitätsbericht 2008, S.19 ff., [06.02.2010, 20.30 Uhr]

⁸¹ http://www.charite.de/fileadmin/user_upload/portal/charite/organisation/download/qualitaetsberichte/QBericht_2008.pdf, Charité Strukturierter Qualitätsbericht 2008, S. 808, [06.02.2010, 20.30 Uhr]

⁸² <http://www.charite.de/index.php?id=90>, CFM Jahresbericht 2008, S. 5, [10.2.2010, 20.45 Uhr]

Nach dem Konzept des Integrierten Facility Managements werden 18 Leistungsbereiche in 7 Bereichen zusammengefasst, ein Bereich davon ist der Sicherheits- und Empfangsdienst. Das Personal dafür wird von der Firma Dussmann Beteiligungs- und Managementgesellschaft m.b.H. gestellt. Die CFM ist für das Sicherheitspersonal die zuständige und weisungsgebende Stelle.

Im Jahr 2007 wurde die CFM DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 13485⁸³ zertifiziert. Die Arbeitsprozesse entsprechen der Norm, und hohe Qualitätsstandards müssen durch laufende Prozessoptimierung eingehalten werden.⁸⁴

Da auch von der CFM die interne Einsatzstatistik des Sicherheitspersonals für diese Master-Thesis nicht zu Verfügung gestellt werden konnte, wurden die Stationen, Ambulanzen und Abteilungen, an denen das Sicherheitspersonal am häufigsten benötigt wird, in den Interviews mit der Frage 4.2 erhoben.

5.2.2 Sicherheitspersonal in der Charité Universitätsmedizin Berlin / Dussmann Gruppe

Die Dussmann- Gruppe, DUSSMANN AG & Co. KGaA, bietet unter dem Namen Dussmann-Service in weltweit 26 Ländern mit 52.706 Mitarbeiterinnen (Stand 2008) alle Dienstleistungen im Bereich des Gebäudemanagements an, u.a. Sicherheits- und Empfangsdienste.⁸⁵ Alle Leistungen sind nach DIN ISO 9001:2000, die Sicherheitsdienstleistungen nach DIN 77200, Stufen 1-3 (Objektsicherung, Veranstaltungsdienst und Notruf- und Service-Leitstelle für den Alarm- und Servicedienst) zertifiziert. Im Arbeitssicherheitsmanagement ist die Dussmann – Gruppe nach den Forderungen der DIN ISO 18001 und von der VdS als Wach- und Sicherheitsunternehmen zertifiziert.⁸⁶ Die DUSSMANN AG & Co. KGaA ist Mitglied beim Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e.V. (in weiterer Folge BDWS) und dadurch Mitglied der CoESS.⁸⁷

Insgesamt sind an allen Standorten der Charité 161 Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen eingesetzt, davon 130 im Sicherheits-, Empfangs- und Streifendienst. Der Frauenanteil liegt bei 15%.

Für die Befragung wurde der Campus Virchow – Klinikum (in weiterer Folge CVK) und der Campus Charité Mitte (in weiterer Folge CCM) ausgewählt, da die Gegebenheiten dieser Standorte ähnlich denen im AKH sind.

Im CCM sind 58, im CVK 36 (insgesamt 94) Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen in einem 3er Schichtsystem (jeweils 8 Stunden: Früh- Spät- und Nachtschicht) rund um die Uhr tätig. Im CCM und CVK ist jeweils ein Schichtleiter pro Schicht im Dienst.

⁸³ Die DIN EN ISO 13485 ist eine Norm eines Qualitätsmanagementsystems, die auf der ISO 9001 und 9002 gründet. In dieser Norm werden zusätzlich die spezifischen Anforderungen für Medizinprodukte berücksichtigt.

⁸⁴ vgl. <http://www.charite.de/index.php?id=90> , CFM Jahresbericht 2008, S. 12, [06.02.2010, 20.45 Uhr]

⁸⁵ vgl. http://www.dussmann-service.com/uploads/tx_nopublications/Geschaeftsbericht_2008_de.pdf , Dussmann Geschäftsbericht 2008, S. 2, [07.02.2010, 12.35 Uhr]

⁸⁶ vgl. <http://www.dussmann-service.com/de/social-care/sicherheit-feuerwehr/fuer-krankenhaeuser/dienstleistungsprozess/qualitaet/>, [07.02.2010, 12.50 Uhr]

⁸⁷ vgl. http://www.bdws.de/cms/index.php?option=com_include&Itemid=106, [27.02.2010, 10.50 Uhr]

5.2.3 Aufgaben in der Charité Universitätsmedizin Berlin / CCM und CVK

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals im CCM sind wie folgt definiert:

„Pforten- und Informationsdienste

- Zugangs- und Zufahrtsregelung
- Schlüsselausgabe und –rücknahme
- Überwachung Gefahrenmeldeanlage (BMA, EMA, ÜMA)

Streifendienste

- Geldbotengänge
- Schließ- und Kontrollrunden
- KFZ - Streifendienst
- Alarmverfolgung (EMA)
- Präventionsdienst (PRÄV)
- Überwachung der inneren Verkehrswege (Umsetzen von Fahrzeugen, wie z.B. Falschparker in Feuerwehrebewegungsflächen etc.)
- Einhaltung der Hausordnung
- Kontrolle allg. Arbeits-, Brand-, Kat.- und Umweltschutz“⁸⁸

Die Aufgaben des Sicherheitspersonals im CVK sind folgende:

„Pforten- und Informationsdienste

- Zugangs- und Zufahrtsregelung
- Schlüsselausgabe und –rücknahme
- Überwachung Gefahrenmeldeanlage (BMA, EMA, Aufzugnotruf)

Streifendienste

- Geldbotengänge
- Schließ- und Kontrollrunden
- Überwachung Hubschrauberlandeplatz
- Alarmverfolgung (EMA)
- Überwachung der inneren Verkehrswege Einhaltung der Hausordnung
- Kontrolle allg. Arbeits-, Brand-, Kat.- und Umweltschutz

Objektschutz Forschungshaus

- Verschluss- und Kontrollrunden Labor- und Forschungsbereiche
- Öffnung des Leichenkellers auf Verlangen“⁸⁹

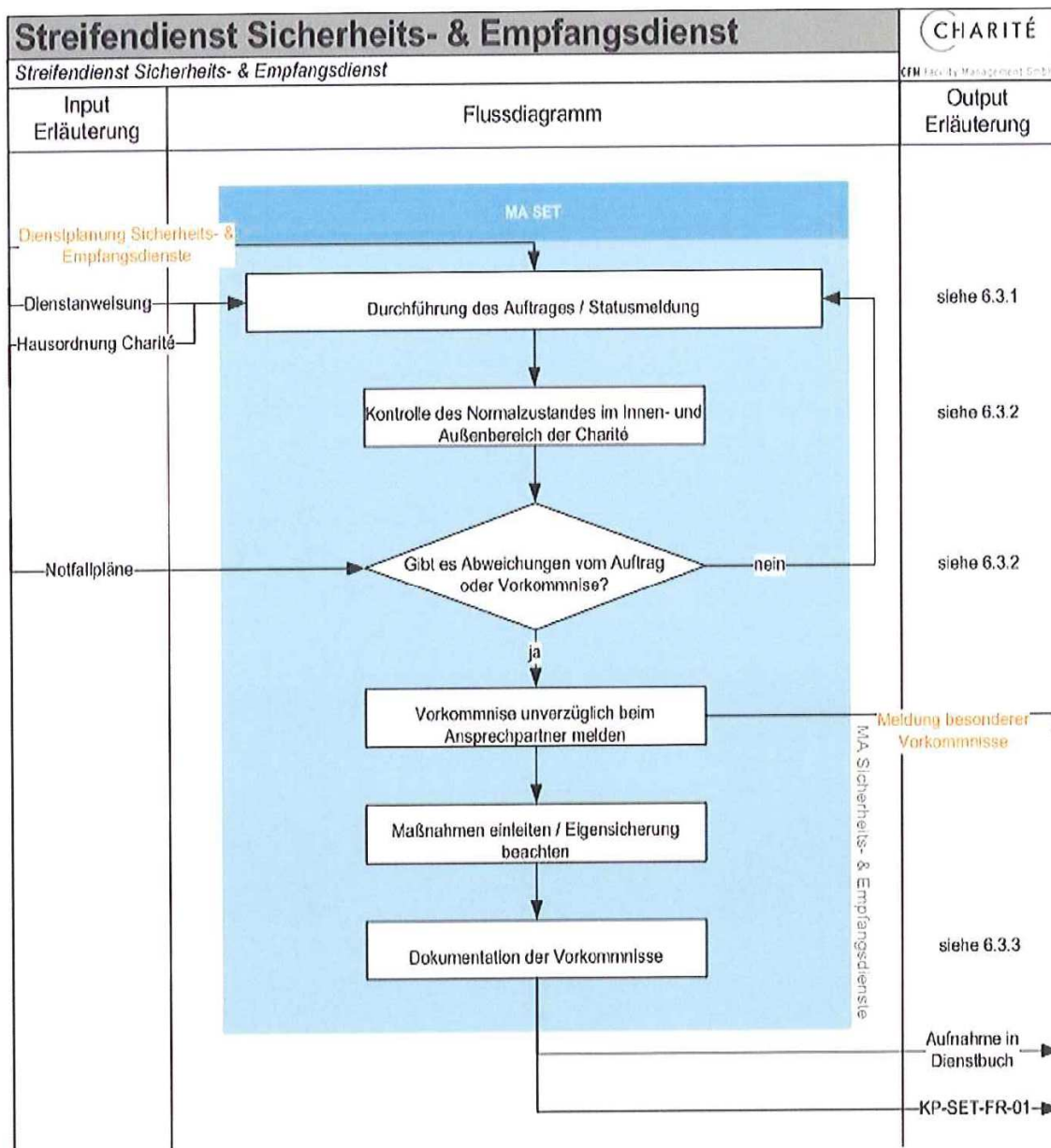
In der Prozessbeschreibung der CFM sind die Handlungsabläufe für die Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen klar definiert und beschrieben. In der Abb.11 ist der Streifendienst Sicherheits- und Empfangsdienst als Beispiel angeführt, Querverweise zu den jeweiligen mit den einzelnen Punkten verknüpften Aufgaben finden sich im Flussdiagramm.

Den Mitarbeiterinnen werden auf diese Weise von der CFM ihre Aufgaben und die damit verbundenen und vorgesehenen Arbeitsprozesse detailliert und übersichtlich kommuniziert. Die Vorschrift gem. §10 BewachV, dem Sicherheitsdienst seine Aufgaben in Form einer Dienstanweisung darzulegen, ist klar erfüllt. Weitere Informationen zu den Aufgaben und zu der Besonderen Dienstanweisung wurden in den Interviews mit den Fragen 3.1 bis 3.5 erhoben.

⁸⁸ CFM Facility Management GmbH, Charité Facility Management, Power Point Präsentation, S. 12

⁸⁹ CFM Facility Management GmbH, Charité Facility Management, Power Point Präsentation, S. 16

Abbildung 11: Prozessbeschreibung Streifendienst Sicherheits- & Empfangsdienst⁹⁰



5.2.4 Die Besondere Dienstanweisung im CVK

„In der Dienstanweisung sind allgemeine und spezielle Anforderungen festgelegt, um die Schutzziele von Vorschriften zu erreichen. (...) Die Dienstanweisungen legen fest, wie der Auftrag sicher auszuführen ist. Sie ist Grundlage für die Einweisung und regelmäßige Unterweisung der Mitarbeiter (...)“⁹¹

In die BDAW der CVK konnte nur kurz Einsicht genommen werden, aus Sicherheitsgründen wurde für diese Master-Thesis nur das Inhaltsverzeichnis und der Punkt 2.11 (Ausbildung / Ein- und Unterweisung) zur Verfügung gestellt. Nach Ansicht der Autorin verfügt die BDAW des CVK über eine klare Strukturierung, die Aufgaben und Handlungsabläufe sind umfassend und detailliert gestaltet und beschrieben. Weitere Informationen zu den Aufgaben und zu der Besonderen Dienstanweisung wurden in den Interviews mit den Fragen 3.1 bis 3.5 erhoben.

⁹⁰ CFM Facility Management GmbH, Prozessbeschreibung Sicherheits- & Empfangsdienste, KP-SET-PB-01, Druckdatum 19.06.2009, S. 3

⁹¹ CFM Facility Management GmbH, Dienstanweisung CVK Dienstposten „Forschung“, S. II

5.2.5 Aufgabenspezifische Fortbildungen

Für die Einschulung und Unterweisung der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen wurde von der CFM ein detaillierter Ablaufplan erstellt (s. Abb.12). Die Ein- und Unterweisung am Arbeitsplatz mit dem Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz erfolgt regelmäßig, zumindest einmal jährlich.

„Für bestimmte Tätigkeiten sind spezielle Ausbildungen und Befähigungen erforderlich. Diese Befähigungen werden im Einklang mit den Dienstanweisungen vom Vorgesetzten geschult und unterwiesen.

Inhalte:

- Rahmenbedingungen der Charité/CFM,
- die gesetzlichen Vorschriften
- die jeweiligen Unfallverhütungsvorschriften
- Fach- und Dienstkunde
- Eigensicherung etc.

(...)

Mit den Mitarbeitern Sicherheits- und Empfangsdienste wird regelmäßig eine Ein- und Unterweisung durchgeführt

Dies betrifft insbesondere folgende Inhalte:

- den Arbeits- und Gesundheitsschutz,
- den Brand-, Umwelt- und Katastrophenschutz,
- das Verhalten bei besonderen Gefahren in bestimmten Bereichen der Charité,
- die allgemeinen Verhaltensweisen und Regelungen und Objektspezifischen Aufgaben nach der geltenden Dienstanweisung.“⁹²

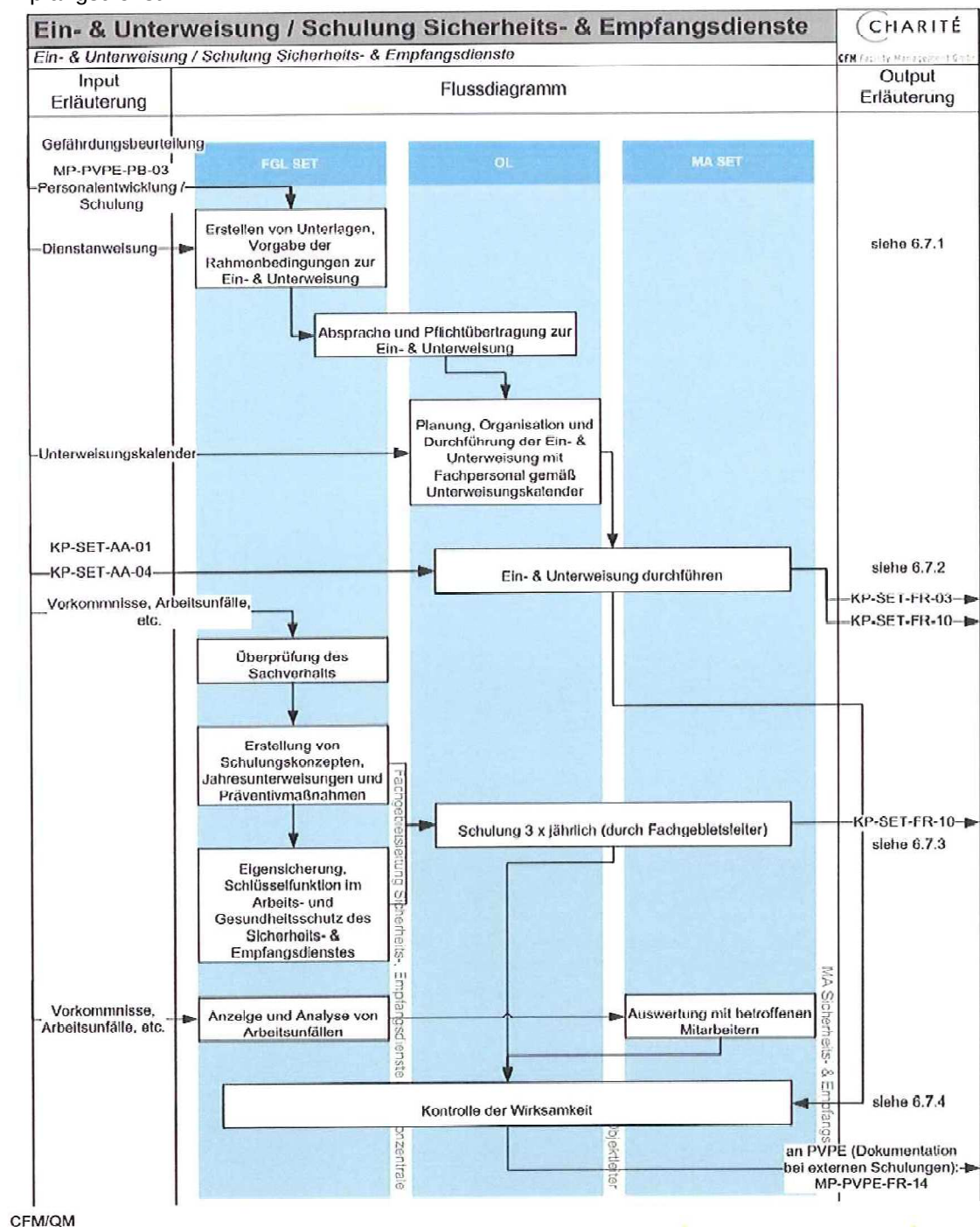
Eine Schulung im Ausmaß von 8 Stunden ist dreimal jährlich vorgesehen, Ein- und Unterweisungen finden laufend statt. Es wird den Mitarbeiterinnen für jede absolvierte Schulung eine Teilnahmebestätigung ausgestellt. Ein beispielhafter Schulungs- und Unterweisungsplan ist dem Anhang beigelegt.

Gemäß der Auskunft von Herrn Stefan Jähne von der CFM werden bei den Mitarbeiterinnen mindestens einmal jährlich durch eine schriftliche Überprüfung mögliche Wissenslücken und ein damit verbundener Fortbildungsbedarf erhoben. Einzelne Schulungsthemen werden dadurch an die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen angepasst. Grundinformationen zu diesen Fortbildungen wurden bei den Interviews im Rahmen der Frage 5.1 erhoben, zu weiteren Fortbildungen mit der Frage 2.2.

Die Fortbildung der Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen ist an der Charité wie im AKH vertraglich geregelt und verpflichtend umzusetzen und durchzuführen.

⁹² CFM Facility Management GmbH, Prozessbeschreibung Sicherheits- & Empfangsdienste, KP-SET-PB-01, Druckdatum 19.06.2009, S. 12

Abbildung 12: Prozessbeschreibung Einschulung und Unterweisung Streifendienst Sicherheits- & Empfangsdienst⁹³



⁹³ CFM Facility Management GmbH, Prozessbeschreibung Sicherheits- & Empfangsdienste, KP-SET-PB-01, Druckdatum 19.06.2009, S. 7

5.3 Das AKH und die Charité – eine Gegenüberstellung der wichtigsten Fakten

Zur besseren Übersicht werden die wichtigsten Daten und Fakten der beiden Standorte aus den vorangegangenen Kapiteln gegenübergestellt und zusammengefasst (s. Tabelle 2).
Geländeübersichtspläne des AKHs und der Charité (CMM und CVK) sind dem Anhang beigelegt.

Tabelle 2: Gegenüberstellung der wichtigsten Fakten

AKH	Charité
240.000 m ² Grundstücksgröße 1 Standort 38 Kliniken und Institute 8.909 Mitarbeiterinnen 2.137 Betten 102.030 Stationäre Aufnahmen jährlich 586.607 Ambulante Erstbesuche jährlich ISO 9001:2008 zertifiziert	600.000 m ² Grundstücksgröße 4 Standorte 107 Kliniken 10.400 Mitarbeiterinnen 3.200 Betten 130.200 stationäre Behandlungen jährlich 497.000 ambulante Behandlungen jährlich DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 13485 zertifiziert
24 Sicherheitsdienstmitarbeiter	161 Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen, davon 130 Mitarbeiterinnen im Sicherheits-, Empfangs- und Streifendienst
Sicherheitsdienstleistungsunternehmen ist Mitglied der CoESS, ÖZS und DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.	Sicherheitsdienstleistungsunternehmen ist Mitglied der CoESS, VdS, DIN ISO 9001:2008, DIN 77200 und DIN ISO 18001 zertifiziert.
Österreich: Keine gesetzlichen Regelungen für die Grundausbildung vorhanden, die ÖZS Ausbildungen ist für VSÖ Mitglieder verpflichtend.	Deutschland: Grundausbildung ist in der Gewerbeordnung und Bewachungsverordnung geregelt, die Teilnahme ist verpflichtend.
Gesetzliche Regelungen im Arbeitsschutz vorhanden	Gesetzliche Regelungen im Arbeitsschutz vorhanden
Dienstanweisung am Standort vorhanden	Dienstanweisung am Standort vorhanden
Fortbildungsmaßnahmen sind im Langleistungsverzeichnis des AKHs festgelegt	Fortbildungsmaßnahmen sind in der BDAW festgelegt

6 Erhebung und Auswertung der empirischen Daten

6.1 Ausgangslage

Herr Dipl.-Ing. Hans Fritsche von der Firma VAMED Management und Service GmbH & Co KG legte der Donauuniversität Krems ein Thema für eine Master-Thesis vor, um Security Dienstleistungen in Krankenhäusern wissenschaftlich und empirisch zu beleuchten:

Arbeitstitel: Sicherheitsdienstleistungen im Krankenhaus

Untertitel: Welchen Einfluss hat die Qualifikation des Sicherheitspersonals auf Betriebsführungsaspekte von Krankenhäusern im täglichen Ablauf? Untersuchung am Beispiel zweier Krankenhäuser (voraussichtlich Charité Berlin, eventuell AKH Wien) in Österreich oder Deutschland.

Der Arbeitstitel wurde gemeinsam mit DI Fritsche zu folgender Forschungsfrage weiterentwickelt:

Braucht das Sicherheitspersonal in Krankenhäusern eine aufgabenspezifische Fortbildung? Welche Inhalte sollte eine solche transportieren?

Ziel dieser Arbeit ist das Aufzeigen von Weiterbildungsmaßnahmen des Sicherheitspersonals zur Optimierung der Sicherheit von Spitalsmitarbeiterinnen, Patientinnen und Besucherinnen.

Von der Charité und dem AKH wurden, wie bereits angeführt, intern geführte Statistiken und weitere Unterlagen, wie z.B. Daten zu den am häufigsten vorkommenden Vorfällen und Einsatzorten, für diese Master-Thesis nicht zu Verfügung gestellt. Daher mussten die fehlenden Daten über die Interviews erhoben werden, die Ergebnisse konnten jedoch nicht mit internen Datenquellen abgeglichen werden. Die Aussagen der Interviewpartnerinnen ersetzen keine Statistiken, zeigen jedoch Tendenzen auf und sind als Ergänzung zu bereits vorhanden Informationen und Daten zu betrachten.

6.2 Methodisches Vorgehen

6.2.1 Befragungsmethode und Auswertung

Es wurde für die Datenerhebung die Methode der qualitativen Einzelbefragung in Form eines Leitfadeninterviews gewählt.

„Durch den Leitfaden und die darin angesprochenen Themen erhält man ein Gerüst für Datenerhebung und Datenanalyse, das Ergebnisse unterschiedlicher Interviews vergleichbar macht.“⁹⁴ Raum für zusätzliche Fragen und Themen sind in diesem Rahmen gegeben.⁹⁵ Als Gerüst wurde ein standardisierter Fragebogen erstellt, Detaillierungsfragen ergaben sich situativ.

Die Befragung konzentrierte sich auf die Aufgaben des Sicherheitspersonals, auf häufige Vorfälle, benötigte Kompetenzen, Fortbildungsthemen und auf den persönlichen Fortbildungsbedarf. Es wurde von allen Interviews eine Transkription der Tonbänder durchgeführt. Die Aussagen wurden anschließend einer qualitativen Inhaltsanalyse mit dem Ziel unterzogen, die Perspektive der Befragten herauszuarbeiten und nachvollziehbar zu interpretieren.⁹⁶

⁹⁴ Bortz/Döring, S. 314

⁹⁵ vgl. Bortz/Döring, S. 314

⁹⁶ vgl. Bortz/Döring, S. 329

Ebenfalls wurden teilweise die Aussagen der Befragten einer quantitativen Inhaltsanalyse in Form einer Häufigkeitsanalyse unterzogen und eindimensionale Häufigkeitstabellen erstellt.⁹⁷ Ziel dieser Methode war herauszuarbeiten, wie oft bestimmte Themen, wie z.B. Inhalte für eine Fortbildung, von den Befragten in Summe (Σ) genannt wurden. Die Auswertung und Interpretation erfolgte zunächst standortspezifisch, im Anschluss wurden die Ergebnisse aus den Befragungen im AKH und in der Charité gegenübergestellt, um Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede herauszuarbeiten.

Alle Tabellen und Grafiken in der Auswertung sind eigene Darstellungen.

6.2.2 Aufbau des Fragebogens

Der Fragebogen gliedert sich in folgende Bereiche:

1 Allgemeines

- Allgemeine Informationen zur Befragten

2 Grundausbildung / Vorkenntnisse

- Erhebung der absolvierten Grundausbildungen und Fortbildungen vor Dienstantritt im Krankenhaus

3 Aufgaben

- Erhebung zum Tätigkeitsbereich und zur Besonderen Dienstanweisung, in welcher die Aufgaben des Sicherheitspersonals geregelt sind

4 Arbeitsplatz

- Erhebung der Ein- und Unterweisung am Arbeitsplatz und zu den Örtlichkeiten und Stationen, an welchen das Sicherheitspersonal häufig benötigt wird

5 Schulungen / Fortbildung

- Erhebung der bereits absolvierten bzw. benötigten krankenhausspezifischen Fortbildungen und Bedarfsanalyse

6 Schluss

- Erhebung möglicher offener Punkte

Bei der Erhebung qualitativer Daten sind in einem geringen Umfang standardisierte Antwortmöglichkeiten möglich.⁹⁸ Die Daten zu den Fragen 2.3 und 5.9 wurden mit Hilfe der quantifizierten Methode einer geradzahigen Ratingskala erhoben, um bei den Befragten eine in eine Richtung weisende Tendenz zu erheben. Die Fragen wurden mit 4 Antwortmöglichkeiten versehen um die Möglichkeit einer Verfälschung der qualitativen Ergebnisse durch eine übermäßige zentrale Tendenz zu vermeiden.⁹⁹ Die Fragen 3.2, 3.3 und 3.4 sind als Ergänzung zu den vorab gestellten Fragen, die Fragen 2.3 und 5.9 als Zusammenfassung bzw. als Verifizierung der zuvor getätigten Aussagen zu betrachten.

Alle weiteren Fragen wurden offen zur freien Beantwortung gestellt.

Der gesamte Fragebogen ist dem Anhang beigelegt.

Aus Gründen der Vertraulichkeit und der Vereinbarung mit den Befragten und dem Auftraggeber sind aus den Interviews nur die für diese Arbeit relevanten Aussagen anonymisiert angeführt. Sicherheitsrelevante Angaben werden ebenfalls ausgeblendet. Eine Beispielstranskription ist aus diesen Gründen nicht dem Anhang beigelegt.

⁹⁷ vgl. Bortz/Döring, S. 151, 152

⁹⁸ vgl. Bortz/Döring, S. 297

⁹⁹ vgl. Bortz/Döring, S. 180

6.2.3 Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Mit den jeweiligen für das Sicherheitspersonal zuständigen Vorgesetzten (AKH: ADir Rüdiger Gross; CFM: Michael Ziebell und Stefan Jähne; G4S: Wolfgang Kahle; Securitas: Enrico Leutgeb (bis 31.01.2009 G4S)) fanden im Oktober 2009 Vorgespräche statt.

Um eine ausreichende Zahl an Interviewpartnerinnen zu gewinnen, wurde den Zuständigen im November 2009 ein Schreiben an die Mitarbeiterinnen mit den wichtigsten Informationen zu den Interviews übermittelt.

Die Termine für die Einzelinterviews wurden gemeinsam mit den Vorgesetzten organisiert. Die persönlichen Interviews wurden in separaten abgeschlossenen Räumlichkeiten auf dem jeweiligen Krankenhausgelände geführt und auf Tonband aufgezeichnet. Die Interviewpartnerinnen waren entweder durch das Schreiben selbst oder durch den jeweiligen Vorgesetzten vorinformiert, die Teilnahme erfolgte freiwillig.

6.2.4 Beschreibung der Stichprobe

6.2.4.1. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken

Insgesamt sind im AKH 24 männliche Sicherheitsdienstmitarbeiter eingesetzt.

Befragt wurden 8 Mitarbeiter (30%), davon:

- 1 Supervisor
- 1 Schichtleiter
- 1 Schichtleiterstellvertreter
- 5 Mitarbeiter

5 Mitarbeiter versehen Tag-, 3 Mitarbeiter Nachtdienst

Diese Auswahl ist ein repräsentativer Querschnitt sowohl aller Funktionen als auch beider Schichtdienste. Die Interviews wurden am 12.01.2010 (Tagdienst) und am 13.01.2010 (Nachtdienst) geführt.

6.2.4.2. Charité Universitätsmedizin Berlin / Campus Virchow – Klinikum und Campus Charité Mitte

Für die Befragung wurden das CVK und der CCM ausgewählt. Der Schwerpunkt der Befragung lag aus Sicht der Örtlichkeit auf dem CVK (9 Interviewpartnerinnen), 3 Mitarbeiterinnen aus dem CCM nahmen ebenfalls an der Befragung teil.

In der Charité sind insgesamt 161 Mitarbeiterinnen, inklusive Telefonzentrale, Schlüssel- und Schließanlagenverwaltung, mit 5 Vorgesetzten im Sicherheitsbereich tätig. Der Frauenanteil liegt bei 15%. Die Befragung bezog sich rein auf die im Sicherheits-, Empfangs- und Streifendienst eingesetzten Mitarbeiterinnen (130 Personen).

Um die Anonymität der Interviewpartnerinnen zu gewährleisten, sind alle Funktionen in weiblicher Form angeführt.

Die angegebenen Prozentzahlen wurden auf eine Kommastelle auf- bzw. abgerundet (z.B. 5,17% = 5,2%).

Befragt wurden insgesamt 12 von den o.a. 130 Mitarbeiterinnen (CCM/CVK: 12,8%, Charité gesamt: 9,2%) davon:

- 1 Schichtleiterin
- 1 Mitarbeiterin Empfangsdienst
- 8 Mitarbeiterinnen Streifendienst
- 1 Springerin (wird sowohl im Empfangs, als auch Streifendienst eingesetzt)
- 1 weibliche Mitarbeiterin
- 11 männliche Mitarbeiter

Davon:

- 3 Mitarbeiterinnen aus dem CCM (CCM: 5,2%, Charité gesamt: 2,3%)
- 9 Mitarbeiterinnen aus dem CVK (CVK: 25%, Charité gesamt: 6,9%)

Mit dieser Auswahl ist ein repräsentativer Querschnitt sowohl aller Funktionen als auch aller Schichtdienste gegeben. Die Interviews wurden am 05., 07. und 22.12.2009 geführt.

6.3 Transkriptionsrichtlinien

Folgende Transkriptionshinweise sind bei den Auszügen des Datenmaterials zu beachten:

- Die Aussagen der Interviewpartnerinnen sind leserfreundlich wiedergegeben, auf umfassende Transkriptionszeichen wurde verzichtet.
- Lange Sätze wurden mit Beistrichen versehen, um die Inhalte übersichtlicher zu gliedern.
- Die Sprache wurde vereinheitlicht (z.B. bei Interviewpartnerinnen, welche Deutsch nicht als Muttersprache sprechen), um den Wiedererkennungswert zu reduzieren, wobei sprachliche Ausdrucksweisen beibehalten und Inhalt und Sinn nicht verändert wurde.
- Die Interviewpartnerinnen wurden mit Großbuchstaben (A-U) anonymisiert, die Interviewerin mit dem Großbuchstaben I.
- Die in (runden Klammern) stehenden Abschnitte markieren ausgeklammerte Aussagen. Anonymisierungen aller von den Befragten genannten Personen erfolgte durch die Großbuchstaben X-Z.
- Längere Sprechpausen wurden mit „_“ gekennzeichnet.
- Anmerkungen der Autorin zur besseren Verständlichkeit der Aussage wurden in Rundklammer gesetzt, z.B.: (Sicherheitsunternehmen, Anm.)
- Genannte Zahlen wurden ausgeschrieben (z.B. 6 – sechs)

6.4 Auswertung

6.4.1 Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Universitätskliniken

6.4.1.1. Allgemeines

Frage 1.1: Name / Geschlecht:

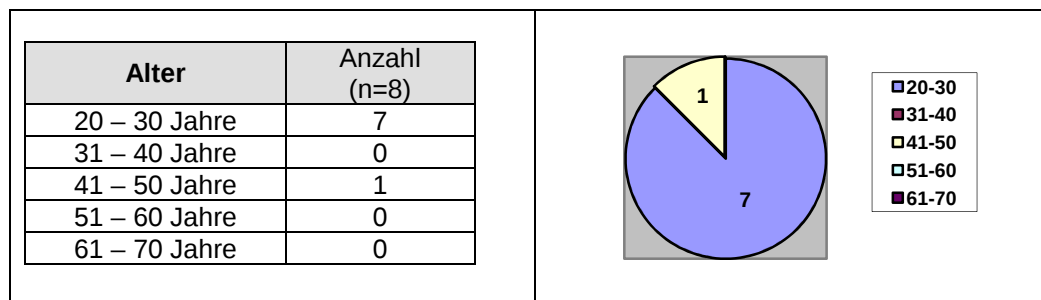
Die Interviews wurden anonymisiert durchgeführt. Der Familienname wurde nur zwecks Aushändigung einer Kopie der Master-Thesis erhoben.

Im AKH werden nur männliche Sicherheitsdienstmitarbeiter eingesetzt.

Frage 1.2: Alter:

Der Altersdurchschnitt beträgt 24,5 Jahre.

Abbildung 13: AKH - Alter der Befragten



Frage 1.3: Funktion:

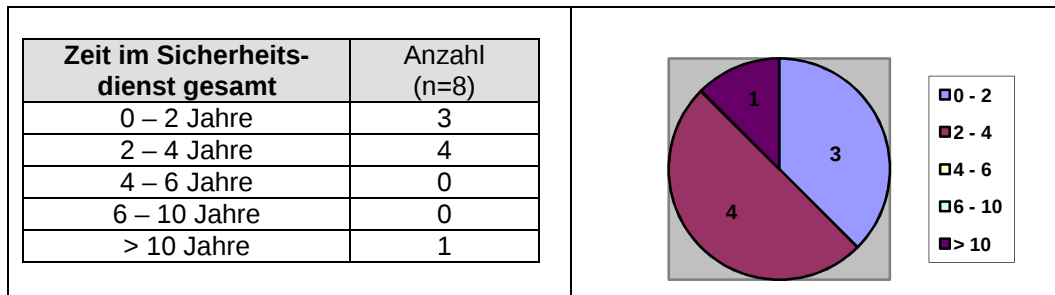
Befragt wurden

- 1 Supervisor
- 1 Schichtleiter
- 1 Schichtleiterstellvertreter
- 5 Mitarbeiter

Frage 1.4: Wie lange sind Sie bereits insgesamt im Sicherheitsdienst tätig?

7 Befragte sind unter 4 Jahren, 1 Befragter seit 15 Jahren im Sicherheitsdienst tätig.

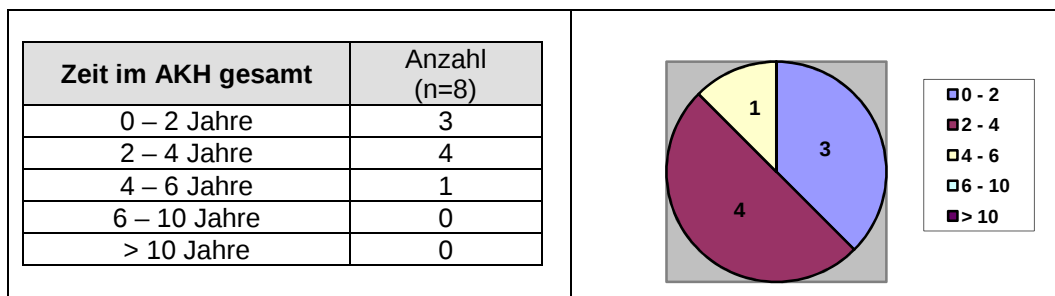
Abbildung 14: AKH - Zeit im Sicherheitsdienst gesamt



Frage 1.5: Wie lange sind Sie bereits im AKH im Sicherheitsdienst beschäftigt?

6 Mitarbeiter wurden spätestens nach 2 Monaten, 1 Mitarbeiter 1 Jahr und 1 Mitarbeiter nach 10 Jahren nach ihrem Eintritt in ein Bewachungsunternehmen im AKH eingesetzt. 64 % der Befragten hatten nur für einen kurzen Zeitraum die Möglichkeit, Erfahrungen im Sicherheitsdienst außerhalb des AKHs zu sammeln. Die längste Einsatzdauer im AKH beträgt 5 Jahre (1 Mitarbeiter).

Abbildung 15: AKH - Einsatzzeit



Frage 1.6: In welcher Schicht arbeiten Sie? Tages- oder Nachtschicht?

Der Dienst gliedert sich in eine Tag- und eine Nachtschicht, die jeweilige Schichtdauer beträgt 12 Stunden. Pro Schicht versehen 7 Mitarbeiter ihren Dienst.

Befragt wurden:

- 5 Mitarbeiter im Tagdienst
- 3 Mitarbeiter im Nachtdienst

6.4.1.2. Grundausbildung / Vorkenntnisse

Frage 2.1: Welche Grundausbildung haben Sie in welchem Ausmaß für die Tätigkeit im Sicherheitsdienst absolviert?

G: „ÖZS, 3 Tage, da haben wir einiges gelernt über die Paragraphen und wie das alles funktioniert, was sein darf und was nicht sein sollte und so weiter (...)“

Alle 8 befragten Mitarbeiter haben die 3 – tägige ÖZS Basisschulung absolviert, daher wird auf einen detaillierten Datenauszug verzichtet.

Frage 2.2: Welche Schulungen / Fortbildungen (neben der Grundausbildung) haben Sie absolviert / besucht, bevor Sie an das AKH gekommen sind?

H: „Psychologische Test, wie man sich verhält, wie man eine Person einschätzen kann, wie man sich verhalten kann wenn er jetzt ausrastet (...) Kurs mit Hauptschwerpunkt Psychologie von 7 bis 8 Tage zusätzlich zu ÖZS, immer das gleiche aber jeden Tag immer ein bisschen mehr, dass man es nicht vergisst (...) Brandschutz (...) Erste Hilfe beim Bundesheer (...)“

Vor Dienstantritt im AKH besuchten insgesamt 3 Mitarbeiter folgende, speziell für den Einsatz im Sicherheitsdienst relevante Fortbildungen:

- Ausbildung zum Rettungssanitäter
- Weiterbildung Psychologie (8 Tage)
- EURO Qualifizierter Security Ordner (1Tag)

5 Mitarbeiter haben an keiner auf den Sicherheitsbereich ausgerichteten Fortbildung vor ihrem Einsatz im AKH teilgenommen.

Frage: 2.3 Wie ausreichend finden Sie die Grundausbildung im Bewachungsgewerbe für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus?

C: „Da wird alles erklärt was man eigentlich braucht. Man kommt hin und kennt sich gar nicht aus und da wird es erklärt, was über Sicherheit ist. Und das finde ich gut. Also mir hat es geholfen.“

G: „Ausreichend auf jeden Fall. Das meiste lernen wir dann in der Praxis. Das kann man da nicht so lernen (...)“

H: „Wenn man schon sofort im AKH anfängt, braucht man ehrlich gesagt diesen Kurs nicht. Weil hier passiert alles Mögliche. Das ist schon automatisch, man lernt vom Kameraden bei den Einsätzen, wo man mitmacht. Dann nimmt man von jedem etwas was gut ist (...)“

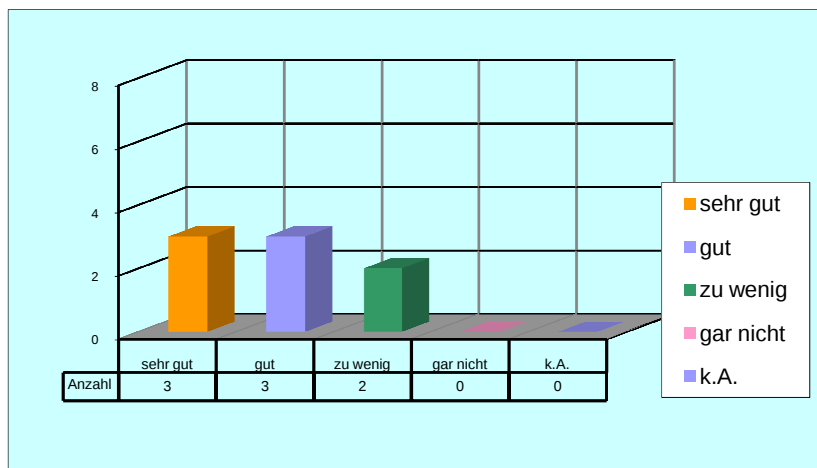
F: „Für das Krankenhaus, viel Informationen bekommt man da nicht, wie es hier zugeht bei dieser Schulung (...) Für das Krankenhaus zu wenig.“

Der Großteil der Mitarbeiter antwortete auf diese Frage mit sehr gut bzw. gut (s. Tabelle 3 und Abb.16). 2 Mitarbeiter fanden die Grundausbildung zu wenig ausreichend für die Erfüllung ihrer Aufgaben im Krankenhaus. Die persönlichen Aussagen deuten darauf hin, dass die ÖZS Grundausbildung lediglich Basisinformationen für die Aufgabenerfüllung vermittelt. Angesprochen wurde auch das „learning by doing“, das Lernen durch Tun.

Tabelle 3: AKH – Bewertung der Grundausbildung

Auswertung Grundausbildung	Anzahl (n=8)
sehr gut	3
gut	3
zu wenig	2
gar nicht	0
k.A.	0

Abbildung 16: AKH - Bewertung der Grundausbildung



6.4.1.3. Beschreibung der Aufgaben, Häufigkeit der Vorfälle und dafür benötigte Kompetenzen

Frage 3.1: Was sind Ihre Aufgaben im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?

A: „Wie formuliert man das am besten? Unangenehme Leute schmeißt man raus obwohl es eigentlich nicht unsere Aufgabe ist. Normalerweise ist es wir sind nur der Wachschutz. Wir sollten die Polizei rufen aber wir hier im AKH das ist schon länger so, eskortieren die Leute halt selber raus. Und ja je nach dem Patientenbewachung. Wenn ein Patient nicht hier bleiben will oder je nach dem. Und ja eben den Sperrdienst. Wir machen auch den Sperrdienst. Ja und eben die Rundgänge. Wir machen die Kontrollrundgänge. Das ist eigentlich Hauptaufgabe.“

B: „Sicherheit für Personen, für die Besucher. Wir machen Kontrollrundgänge im ganzen AKH. Wir schauen fast in jedes WC, ob es dort Obdachlose oder Drogensüchtige gibt. (...) Dann machen wir Sperrdienste. Wir machen Sonderbewachungen, das heißt wenn ein Patient eine Kopfverletzung hat und er trotzdem nach Hause gehen will, dann kommen wir und bewachen ihn und schauen darauf, dass er das AKH nicht verlässt. (...) Dann ist Alkoholverbot für Patienten im ganzen Bereich. Und Hundeverbot. (...) Alles was mit Sicherheit zu tun hat, das machen wir. Wir schauen auf Ruhe und Disziplin.“

C: „Für die Sicherheit zu sorgen. Eigentlich Sicherheit. Ich gehe meinen Rundgang und schaue, ob alles in Ordnung ist. Und wenn ich gerufen werde dann bin ich auf der Stelle da. (...) Wir werden unterschiedlich eingeteilt. Auf Ebene Fünf, auf der Psychiatrie. (...)“

D: „Das man den Patienten hilft, die sich nicht auskennen. Dass man selber etwas mitbringen muss, vor allem im AKH Sprachkenntnisse. Ist auch sehr wichtig. Dass man auch auf die Patienten zugeht. Sich mit denen unterhalten kann und vieles eigentlich. Dass ich auch Patienten bewachen tu, zum Beispiel Alkoholiker, aggressive Patienten. Das sind auch noch Aufgaben Rundgänge, die man machen muss und sich alle Stiche (Lesepunkte des Wächterkontrollsystems, Anm.) holt und so. Sich wirklich drum kümmert. Sonst eben Kontrollen, was der Chef eben für Anweisungen gibt. Mit Hunden und so. Auch genau hinschauen wer mit was hereinkommt, Alkohol ist auch verboten (Alkoholverbot gem. der Hausordnung, Anm.) Obwohl es im Spar verkauft wird. _ Dann gibt es auch Portierdienste, die müssen wir auch machen. Was gibt es sonst. Eben Bereitschaft ist sehr wichtig im Krankenhaus (...)“

E: „Mehrere Sachen. Gehen wir von den Patienten aus, ob es jetzt von Obdachlosen, Randalierer ist. (...) Von Selbstschutz des Patienten und der Angehörigen, wenn gefährliche Drohung. Also die ganze Kategorie natürlich. Ich habe andere Aufgaben auch noch. Ich leite nicht nur die ganze Mannschaft sondern auch Sorge ich um das Hauswohl (...) auch mehr Administration.“

F: „(...) Also _ Ich bin auf Einsätzen dabei, ich mache alles. Wenn irgendjemand ein Problem hat, dann funken sie mich an, ich leite das weiter, wenn es ein Problem gibt oder wenn es ein größeres Problem gibt dann bin ich die erste Ansprechperson in der Nacht und ich versuche dann das zu klären. Einsätze. Wir haben Begehungen hier mit Beamten, wir haben (...) Sonderbewachungen hier auch, von Patienten die aggressiv sind oder Obdachlose, die das Krankenhaus nicht verlassen wollen. Wir haben Rundgänge natürlich, die mache ich auch, wenn jemand ausfällt oder so dann mache ich das auch mit oder. Rundgänge und Einsätze. Das ist das Haupt hier. Sperrungen haben wir hier (...)“

G: „Ich bin hier Stellvertreter von X. Wir machen Rundgänge (...) mal die Sperrdienst Rundgänge, lösen Kollegen ab, haben Einsätze. (...)“

H: „Einfach allgemein. Dass es hier so ruhig abläuft. Dass alles seinen normalen Ablauf hat. Dass die Leute nicht am Boden sitzen und (...) dass die Leute ruhig sind. Sich ganz normal verhalten. (...) egal was ist, wir helfen _ zum Beispiel. Auch wenn es Kinder sind (...) oder schwangere Frauen, bis die Ärzte kommen. Also wir sind schon schneller da als die Ärzte. (...)“

Die Aussagen decken sich mit den im Langleistungsverzeichnis angeführten Aufgaben. Als Hauptaufgabe werden die Sperrdienste und Kontrollrundgänge gesehen, weiterer Schwerpunkt ist die Sonderbewachung von Patientinnen. Bereits bei diesen Aussagen wird die Problematik bzw. der Umgang mit aggressiven und obdachlosen Personen mehrmals erwähnt, ebenso die Durchsetzung der Hausordnung (hier angeführt: Alkohol- und Hundeverbot, Verhalten der Patientinnen).

Den Befragten ist das im Langleistungsverzeichnis festgelegte Bewachungsziel, für „Sicherheit, Ordnung und Disziplin“ zu sorgen, bewusst bzw. wurde ihnen dieses sehr gut kommuniziert. Ebenso, dass von ihnen „Schutz, Hilfestellung und Präsenz“ erwartet wird.¹⁰⁰

Frage 3.2: Wie genau sind diese Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

A: „Ich kann ja nur von mir aus gehen. Wie ich hier her gekommen bin, zum Beispiel da haben wir gleich einen Einsatz gehabt. Mir wurde nicht wirklich rübergebracht, was ich machen soll. Ich war halt dabei, und ich habe halt gemacht, was ich auch so machen würde. Ja. Aber mit der Zeit kommt das dann eh, dass man weiß, wie man eingreift und je nachdem.“

I: *Also Erfahrung?*

A: „Ja genau. Also so erklären, das kann man nicht wirklich. Das ist _ Es ist ein Unterschied, wenn man es gleich sagt, wenn ich live dabei bin. Ich finde, wenn man dabei ist, dann kriegt man das und lernt das viel leichter und kriegt das viel leichter mit. Und man lernt auch leichter, was man machen muss. Aber ja das ist, ich sage mal so das ist schwer zu erklären, was man genau machen muss. So da ist ein Einsatz wir müssen eingreifen, aber nur wie? Aber sonst _ wie gesagt mit der Zeit kommt das. Je nach dem.“

E: „Sehr schlecht also gar nicht. (...) Seit ich da war, und das sind jetzt fünf Jahre, wurde die Dienstanweisung nie erneuert. (...) Es wird eine neue Besondere Dienstanweisung geben vom neuen Bewachungsunternehmen her. (...) Ich versuche es zum Mitarbeiten, weil ich ihnen das schon im Vorfeld gesagt habe, was in einer Besonderen Dienstanweisung hier herinnen zu sein hat _ und es ist immer ein Unterschied, ob ich es jetzt machen muss oder es vorher schon voraussehe. (...) also sie sollten sich wirklich mal überlegen, was sie genau hineinschreiben (...) Drum glaube ich, dass die neue Dienstanweisung auch ganz anders überdacht sein wird.“

F: „Da steht schon alles drinnen was man hier _ Gut halt, die wichtigsten Sachen stehen schon drinnen.“

Laut Aussage eines Großteils der Befragten (s. Tabelle 4 und Abb.17) sind die Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung gut, für 1 Befragten gar nicht beschrieben. Ein Verbesserungsbedarf ist gegeben, da auch eine Aussage des Zuständigen darauf hinweist, dass die BDAW innerhalb eines

¹⁰⁰ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 16 ff.

längeren Zeitraumes nicht überarbeitet wurde und keiner der Befragten die Frage mit sehr gut beantwortete.

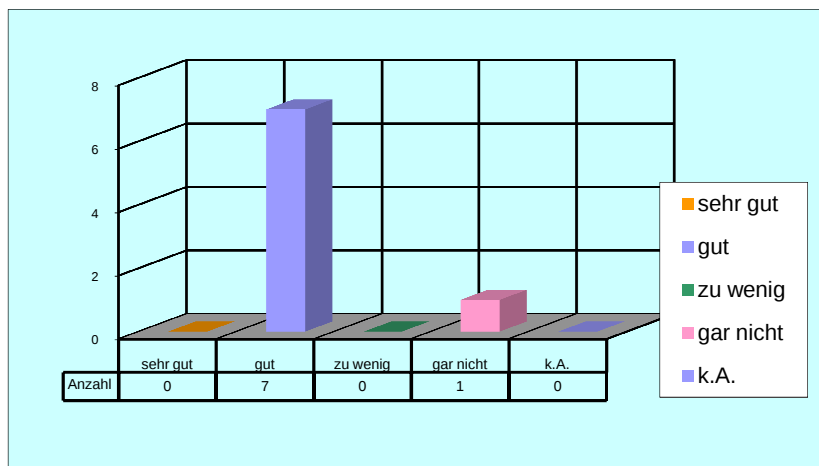
Aus einer Aussage geht hervor und das setzt sich bei den Aussagen zu der Unterweisung am Arbeitsplatz und zur Grundausbildung fort (s. Frage 4.1), dass die Aufgabenklärung bei der Ersteinweisung am Arbeitsplatz offenbar nicht erfolgte. Es galt da das Prinzip des Beobachtungslernens („Wie machen es andere?“)¹⁰¹. Problematisch daran ist, dass, wenn die von den erfahrenen Mitarbeitern vorgelebten Handlungen nicht dienstanweisungskonform sind, bereits von Beginn an falsche Handlungsabläufe antrainiert werden können. Vor Dienstbeginn ist es daher unumgänglich, Einsicht in die Dienstanweisung zu nehmen und abzuklären, welche Aufgaben und Handlungsabläufe genau mit der Auftraggeberin vereinbart wurden, um Fehlverhalten im Vorhinein ausschließen zu können. Ebenfalls hier angesprochen wurde die Problematik einer nicht aktualisierten und nicht an neue Gegebenheiten laufend angepassten Dienstanweisung.

Ziel einer möglichen weiteren Erhebung wäre zu eruieren, inwieweit die Mitarbeiter in den laufenden Adaptierungsprozess eingebunden werden.

Tabelle 4: AKH - Beschreibung der Aufgaben

Beschreibung der Aufgaben in der BDAW	Anzahl (n=8)
sehr gut	0
gut	7
zu wenig	0
gar nicht	1
k.A.	0

Abbildung 17: AKH - Beschreibung der Aufgaben



Frage 3.3: Wie genau sind die vorgesehenen Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

C: „(...) Am Anfang habe ich mich fast überhaupt nicht ausgekannt und habe natürlich alles von den Kollegen gelernt, was vorher da war. Wie sie mit Leuten umgehen und ja das ganze System. Also gut. Aber es gibt nicht eine extra Schulung, wie du mit Leuten umgehen kannst. Wie du dich in besonderen Situationen beherrschen sollst oder nicht. Ja das gibt es hier nicht und das musst du selber irgendwie lernen. Das finde ich schade, dass es so was nicht gibt.“

¹⁰¹ vgl. Gerrig/Zimbarro (2008), S. 225

G: „Klar verständlich und ausführlich auf jeden Fall. Sehr gut alles.“

H: „Wir machen nun mal mehr als nötig ist. Was wir nicht machen müssen, (...) also wir machen vieles mehr. Zum Beispiel Rundgänge. Ok das ist eh gut, weil da können wir schauen ob ein paar Leute dort sind wo sie nicht rein dürfen.“

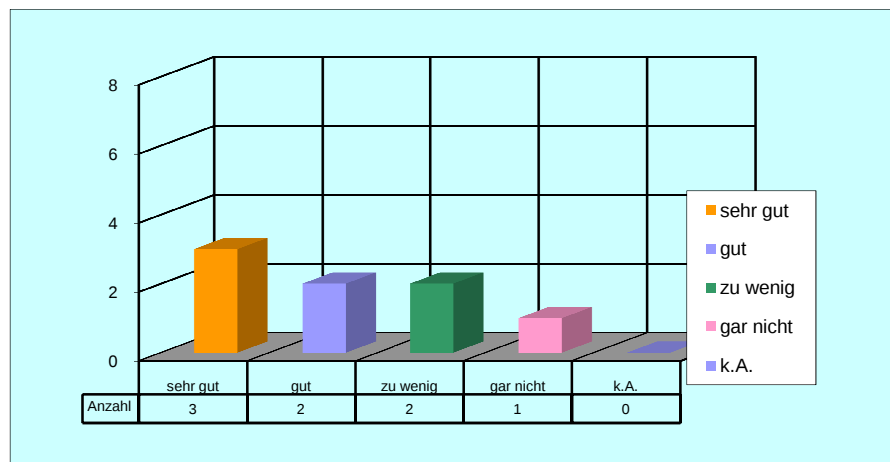
Für 5 Interviewpartner sind die Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung sehr gut bzw. gut, für 3 Befragte zu wenig bzw. gar nicht beschrieben. (s. Tabelle 5 und Abb.18).

Auch hier wird das Prinzip des Beobachtungslernens (s. Frage 3.2) angeführt, ebenfalls eine fehlende Schulung zum Thema Umgang mit Menschen (Psychologie). Verbesserungsbedarf, wie bei der Beschreibung der Aufgaben, ist auch hier gegeben.

Tabelle 5: AKH - Beschreibung der Handlungsabläufe

Beschreibung der Handlungsabläufe in der BDAW	Anzahl (n=8)
sehr gut	3
gut	2
zu wenig	2
gar nicht	1
k.A.	0

Abbildung 18: AKH - Beschreibung der Handlungsabläufe



Frage 3.4: Wie weit können Sie die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen?

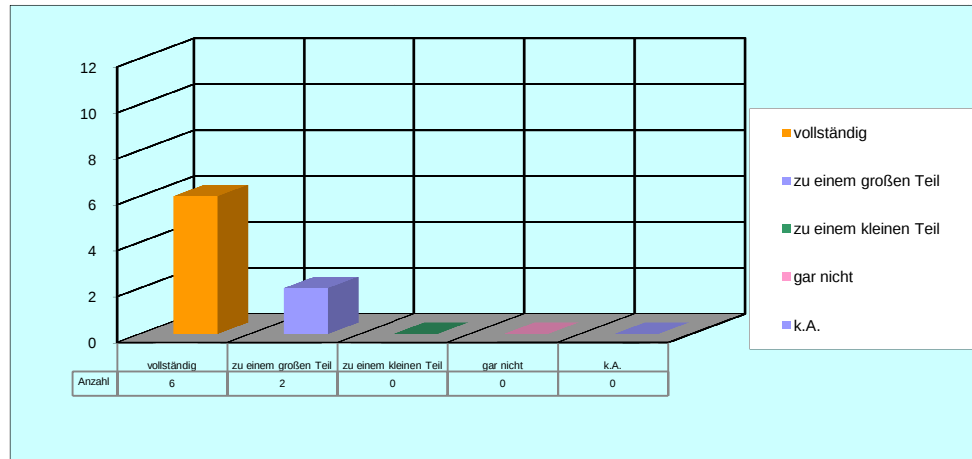
C: „Es hängt natürlich von der Situation ab, wie du da umgehen musst. Meistens ist sie vollständig und es gibt natürlich Situationen wo das schlecht ist. Oder du dich zu wenig auskennst. Aber meistens vollständig.“

Alle Befragten können die in der bestehenden Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und Handlungsabläufe vollständig bzw. zu einem großen Teil erfüllen, der Erfüllungsgrad ist daher als hoch anzusehen (s. Tabelle 6 und Abb. 19).

Tabelle 6: AKH - Erfüllungsgrad der BDAW

Erfüllungsgrad der BDAW	Anzahl (n=8)
vollständig	6
zu einem großen Teil	2
zu einem kleinen Teil	0
gar nicht	0
k.A.	0

Abbildung 19: AKH - Erfüllungsgrad der BDAW



Frage 3.5: Wenn nicht vollständig: Was würden Sie benötigen, um die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen zu können?

D: „Dass man es mir genauer sagen kann, was ich machen muss, wo es ist. Informationen, dass ich es vielleicht öfters machen sollte. Also wenn ich zugeteilt werde dass ich dann öfters dort bin und nicht in irgendeinem Zeitraum, einmal im Monat oder so (...) Und dass wir zu wenig eingeschult werden. Oder teilweise wenn es neue Gesetze gibt oder Hausordnungen, dass wir das erst später mitbekommen.“

E: „Eine richtige Besondere Dienstanweisung. Dass man sagen kann man hat alle Fakten drinnen. Dass man auch sagt: „OK, was will das Haus haben? Was wollen die einzelnen Leitstellen haben? (...)“

2 Mitarbeiter können die Besondere Dienstanweisung zu einem großen Teil erfüllen und sprachen sich für eine bessere Einschulung, für eine laufende Aktualisierung der Dienstanweisung und für eine genauere Abklärung der Aufgaben aus, um die BDAW vollständig erfüllen zu können.

Frage 3.6: Zu welchen Vorfällen werden Sie am häufigsten gerufen? Highlights?

A: „Obdachlose. Also es kommen viele Obdachlose, die _ ja und Sperren haben wir auch oft, wenn jetzt ein Arzt seinen Schlüssel vergisst oder so. Da werden wir angerufen und dann müssen wir aufsperrern. Also die zwei Sachen sind die sehr häufig vorkommen.“

B: „Das ist verschieden. Oft finden wir Obdachlose, Drogensüchtige und Alkoholiker im WC. Oft auch die intensive Suche. Wissen Sie was das ist? Wenn ein Patient entlaufen ist. (...) Manchmal passiert es dass ein Betrunkener mit Schraubenzieher kommt, dann gibt es eine Anzeige. Wir halten ihn fest

und rufen die Polizei. Wenn es zu schwierig ist dann rufen wir die Polizei. Auch wenn etwas gestohlen wird.“

C: „Das ist meistens entweder schläft da ein Obdachloser sage ich so entweder sind da Leute in der Raucherzone betrunken, dann kommt Notfall Unfall. Da ist es auch meistens unruhig.“

D: „Als Dolmetscher. Dann wenn Sonderbewachungen sind. Sonst wenn jemand von mir was braucht oder ich jemanden ablösen muss, was auch vorkommen kann. (...)“

E: „Ja, da gibt es schon _ meistens ist Unfall Notfall, wo es mehr mit Unfall zu tun hat mit Betrunkene, Obdachlose. (...) wenn ein Angehöriger von einem Ausländer stirbt, dann sammelt sich halt die Gruppe ganz anders. Und das Verhalten von ihnen ist ... ganz anders wie unseres. Weil die trauern anders. Das ist dann meistens so, dass du bei der Notfall mehr oder weniger sicherstellst, dass die Gruppen sich verabschieden gehen können. Klar es gibt welche, die anfangen zu randalieren. Das bringt man dann mit viel Psychologie wieder runter (...) Highlights_ vom Ärztezimmer zerlegen, vom Ärzteangriff. Also es gibt von Waffengewalt bis zum Geräte, die was er umeinander schießt alles Drum und Dran.“

F: „Ja das sind halt Patienten, die entweder randalieren oder das Krankenhaus verlassen wollen, die sich einfach hier nicht mehr stationär aufhalten möchten (...) Meistens haben wir zu tun mit alkoholisierten Patienten oder halt wenn irgendein Personalmitglied ein Problem hat mit einem Patienten oder so, wo er nicht zurechtkommt, dann werden wir gerufen. Wenn er aggressiv ist, wenn er schreit, oder ja _ das Meiste ist eben halt auf der Ebene Sechs und das sind halt die Einsätze mit den Obdachlosen, mit den Alkoholisierten, Randalierer halt, das ist halt die größte Aufgabe hier bei uns. Drogensüchtige haben wir hier auch viele.“

G: „Meistens Alkoholisierte auf der Unfall- und Notfallstation. Alkoholisierte und aggressive Jugendliche, das ist meistens das, wo wir gerufen werden. (...)“

H: „Also Schlägereien. Meistens. (...) Er rastet im Schockraum aus und er ist betrunken und aggressiv und dann (...) macht er noch Gegenstände kaputt. (...) Die rasten aus weil sie zu lange warten und so. Das ist das meiste Problem. Die Leute, die herkommen, haben Schmerzen und die warten so lange (...) sind aggressiv (...) Junkies sind auch am meisten da. Versuchen zu schlafen oder sind am WC und versuchen sich den Schuss zu geben. Da müssen wir am meisten aufpassen, (...) Wären wir zum Beispiel nicht hier dann wäre hier Chaos. Es gibt so viele Ausgänge und Verstecke. (...) Früher waren viele aggressive Leute, Betrunkene, Junkies (...) Jetzt wissen sie schon dass wir kontrollieren (...) Die Sandler, die hereinkommen und uns sehen, gehen wieder hinaus. Aber manche lassen wir eben aufwärmen und dann wieder hinaus. (...) Messer Schusswaffen egal was . (...) Was öfters passiert: Betrunkene kommen und dann eine Schlägerei (...) in einer Diskothek. Draußen hat es begonnen und dann kommen sie. Und die streiten, er bedroht ihn mit Messer, er beschimpft ihn, er sticht ihn. (...)“

Laut Aussage der Befragten werden die im AKH eingesetzten Sicherheitsdienstmitarbeiter am häufigsten zu Vorfällen mit alkoholisierten, am zweit häufigsten zu Vorfällen mit obdachlosen Personen gerufen. An dritter Stelle stehen drogenkranke und aggressive Personen. In den Aussagen wurden in erster Linie Einsätze mit Fremdpersonen und Patienten erwähnt, Vorfälle mit spitaleigenem Personal als Verursacher hingegen nicht. Ebenfalls kam die sogenannte sensible Patientensuche, randalierende und verletzte Personen zur Sprache, nur in einem Fall bewaffnete Personen, Sonderbewachungen etc. (s. Tabelle 7). Fokus der Befragten liegt auf Vorfällen, Problemen und Konflikten mit Menschen.

Die Informationen aus dieser Fragestellung weisen darauf hin, dass die sogenannten „soft skills“ bei sicherheitsrelevanten Einsätzen eine wichtige Rolle spielen. Daher ist darauf zu achten, dass bei Aus- und Fortbildungen der Erweiterung der psychologischen Fähigkeiten ausreichend Raum und Zeit gewidmet wird. Ebenfalls sollte Eigensicherung in Schulungen ein Thema sein, da aggressive Personen, welche zusätzlich alkoholisiert oder suchtgiftkrank sind, ein erhöhtes Risiko für den Sicherheitsdienst darstellen können.¹⁰²

¹⁰² vgl. <http://www.kup.at/kup/pdf/8651.pdf>, Schläfke/Kupke et.al.: Substanzabhängigkeit und Aggressivität, in: Journal für Neurologie, Neurochirurgie und Psychiatrie 2008; 9(4), 7-10, S. 4, [14.03.2010, 14.15 Uhr]

Tabelle 7: AKH - Häufigste Vorfälle und Highlights

Vorfälle / Highlights	Σ
Alkoholisierte Personen	8
Obdachlose / Unterstandslose Personen	6
Drogenkranke Personen	4
Aggressive Personen	4
Randalierende Personen	2
Patientensuche	2
Verletzte Personen	2
Bewaffnete Personen	1
Schlägereien	1
Schließaufträge	1
Übersetzung / Dolmetsch	1
Sonderbewachung	1
Verständigung von Angehörigen	1

Frage 3.7: Welche Kompetenzen/besonderen Fähigkeiten sind dabei wichtig?

A: „Also ich sage mal so dass man sich auf den Kollegen oder überhaupt auf die Mannschaft verlassen kann. Und dass man sozusagen dass man dem Kollegen den Rücken deckt. Also schauen, dass dem Kollegen nichts passiert und dir selber auch nicht. Also das sage ich mal ist ein sehr wichtiger Punkt. Und ja auf alle Fälle nicht gleich, auch wenn du nichts weißt, gleich reinstürmen sondern sich mal die Sache anschauen, worum es geht und dies und das. Also ich sage mal das sind sehr wichtige Punkte, was man da beachten muss (...)“

I: Welche Fähigkeiten braucht man im Umgang mit Obdachlosen?

A: „Geduld. Viel Geduld. Es fängt an mit Beschimpfungen und was weiß ich ja keine Ahnung. Auf alle Fälle man muss viel Geduld haben, dass nicht der Faden reißt, sage ich jetzt mal. Weil manche sind wirklich nervig und (...) Ich möchte jetzt nicht sagen man muss ein Muskelprotz sein aber man sollte schon was darstellen. Nicht dass man ich will jetzt nicht sagen einschüchtern aber dass man Präsenz zeigt (...) dass die Leute doch ein bisschen eingeschüchtert sind dann ist es leichter für uns. Also das ist das was meiner Meinung nach wichtig ist. Also hier im AKH bei Einsätzen oder so.“

B: „Reden und Erklären. (...) Das heißt wir versuchen es immer mit reden, ihn zu beruhigen. (...) Das ist wichtig. Festnehmen und Rausschmeißen ist nicht schwer, aber das macht mir auch keinen Spaß. Sonderbewachung zum Beispiel. Der Patient will nach Hause gehen. Und noch mit Alkohol im Blut. Er redet nur Blödsinn (...) wenn er eine Zigarette rauchen will, normalerweise darf er das nicht, aber wenn Arzt sagt „Ja.“ Wieso nicht? Na kommen Sie mit rauchen. Dann ist er gleich ruhiger.“

C: „Das ist mal Selbstbeherrschung, dass man nicht so durchdreht, sage ich jetzt mal, Es gibt natürlich Situationen, in denen du dir viel gefallen lassen musst. Und als Mensch das Ganze zu sehen. Also als Mensch mit dem Patienten oder dem Obdachlosen umzugehen. Damit man ihn nicht einfach rausschmeißt. Zuerst fragt man nach, was er macht und was für ein Problem er hat. Wenn er im Krankenhaus ist, dann heißt das vielleicht er braucht einen Arzt oder Erste Hilfe. Das ganze fragt man zuerst nach. Wenn er keine Auskunft geben kann oder er keinen Grund, um hier zu sein, hat, dann muss er raus, wenn er die Patienten belästigt oder _ das hängt von der Situation ab. Wie wir halt gerufen werden oder wer uns gerufen hat. Was, weswegen, warum. Wenn er da ruhig sitzt und das stört keinen, dann lassen wir ihn eh in Ruh. Das stört ja keinen.“

D: „Eben dass am auf einen Menschen zugehen kann. Auch wenn er zum Beispiel einen Schock hat oder so, dass man sich richtig mit ihm unterhalten kann.“

I: „Schock im medizinischen Sinn?“

D: „Ja, auch. Aber sonst eben dass man auch den Patienten oder Menschen es zeigen kann. Also das man da nicht irgendwie so als Schwächling hingeht, eben bei Alkoholikern und so. (...) Sonst eben dass man weiß wie man rüber kommt. Im psychischen Sinne.“

I: Das man selber weiß wie man wirkt auf den anderen.

D: „Genau. _ Als Dolmetscher dass man die Sprache beherrschen kann. Dass man sich verständigen kann, dann kann man das den Ärzten erleichtern und sie eben dabei unterstützen. Ich kann ein paar Fremdsprachen (...).“

I: *Wenn eine Person aggressiv wird was passiert da, wenn sie die Person in der Muttersprache ansprechen?*

D: „ Da ist das Problem eben, wenn ein Österreicher zu einem Ausländer hingeht, es kommt darauf an von welcher Kultur oder aus welchem Land er ist, macht es ihn wahrscheinlich aggressiver als wenn ich hingehe und mich mit ihm unterhalte. Weil er dann weiß, es ist wer da. Vielleicht kommt er auch aus seinem Land und er kommt dann anders rüber.“

I: *Es beruhigt die Situation?*

D: „Ja, genau. Das gibt es nicht nur hier sondern überall auch in Discotheken. Also wir haben solche Fälle hier gehabt, wo der Patient ausgerastet ist und ich dann rüber gegangen bin zu ihm und mich mit ihm unterhalten habe und er sich dann beruhigt hat. Zwar nicht gleich aber er hat zum Beispiel nicht mehr randaliert oder hat nicht mehr die Gedanken gehabt, dass er das machen muss.“

E: „Zu schauen und einmal die Lage einzuschätzen. Die Person versuchen zu beruhigen. Was auch gezeigt hat (...) egal ob Ausländer oder nicht, dass es sehr hilft, wenn du Kollegen hast, die die Muttersprache von dem sprechen können und mit ihm einmal in der Muttersprache reden (...) das hat früher mit einem reinen österreichischen Team nicht funktioniert (...).“

F: „Auf jeden Fall Menschenkenntnisse. Also man muss einfach immer cool bleiben, man muss ruhig bleiben, man muss immer versuchen mit reden das zu regeln. Und ich bin hier seit 4 Jahren und auf mich ist noch nie jemand losgegangen. Ich habe alles geschafft mit reden. Also bei mir war da noch nie ein Problem. Also wenn man gut reden kann mit den Leuten, wenn man sie beruhigen kann, dann das ist das Wichtigste bei einem Security Job für mich. Das Reden mit den Leuten. (...) Man kann auch ein bisschen schauspielern irgendwie verstehen Sie? Man schauspielert etwas dahin oder gibt sich ein bisschen anders und dann beruhigt sich das irgendwie. Das kommt immer auf die Situation an, wie der Patient sich gibt. (...).“

G: „Fingerspitzengefühl würde ich sagen. Genau. Alles mal perfekt einschätzen und dementsprechend dann agiert. Dort muss dann auf jeden Fall alles passen. Man muss genau die Situation einschätzen können und was der Einsatz eben was jetzt passieren könnte, was sein könnte. (...) damit man dann auch weiß, wie man ihn anredet und wie man mit ihm umgeht oder sonst was. Das ist schon sehr wichtig ... „

H: „ ...Wichtig ist dass man zuerst den Patienten versteht und versteht, was hat er für Probleme, anders geht es nicht. ... Wichtig ist gut reden. Das ist wichtig. (...) Wenn man schon anfängt dann soll man schon vorher nachdenken, ob man diese Arbeit machen will, da muss man sich vorher informieren, ob das wirklich gut ist. (...) Man muss schon _ und manchmal kommt es schon vor, dass einer zweifach oder dreifach so groß ist, dann muss man zulangen. Also Mut braucht man hier unbedingt. Ohne Mumm kann man es vergessen. Entweder hat man es oder nicht. Dann muss man sich einen anderen Job suchen. (...) Freund war da, war größer als er und hat sich nicht getraut, ihn anzupacken und auf den Boden zu bringen. (...) Und er hat nur zugeschaut. Das brauchen wir hier nicht. Die Leute, die jetzt da sind, sind alle gut. (...)Und darum ist es hier schon wichtig, dass wir alle zusammenhalten. Das ist das Wichtigste. (...) Bei einem Einsatz müssen wir schon zusammenhalten. Das machen wir hier so.“

Kommunikative Fähigkeiten und Deeskalation sind nach Aussage der Befragten die wichtigsten Fähigkeiten, die Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen benötigen, ebenso Selbstbeherrschung, die Fertigkeit Situationen einzuschätzen und Fremdsprachenkenntnisse. Laut Langleistungsverzeichnis wird in der Dienstausbildung mit einer hohen Quote an Konfliktsituationen gerechnet, daher werden bei den Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen psychologische Fähigkeiten, wie Durchsetzungsvermögen und beherrschte Kompetenz, erwartet. Ebenso eine gute Orientierung, selbstbewusstes und energisches Auftreten, Flexibilität, Einfühlungsvermögen, Reaktionsschnelligkeit, Aufmerksamkeit und eine rasche Auffassungsgabe.¹⁰³ Psychologische Fähigkeiten und eine hohe soziale Kompetenz sind aus diesem Grund ein absolutes Muss für die in Krankenhäusern eingesetzten Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen.

¹⁰³ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/07/2005, S. 9 ff.

6.4.1.4. Arbeitsplatz

Frage 4.1: Wie wurden Sie am Arbeitsplatz eingeschult bzw. unterwiesen?

A: „Sie haben mir die Runden gezeigt, sie haben mir gezeigt die Sperren. Und ja eben das mit den Einsätzen. Ich bin zwar mitgegangen und alles aber ich habe mich eher, ich habe eh mitgemacht, im Hintergrund gehalten, weil ich eben nicht so erfahren war wie die Kollegen. Aber ja, mit der Zeit ist es dann eh gegangen.“

B: „Die Rundgänge habe ich gelernt. Dann habe ich geschaut, wie funktioniert das alles. Am Anfang war es schwer die Orientierung hier zu haben, es ist ein großer Bereich. Bis jetzt kenne ich nicht das ganze AKH.“

C: „Zuerst wurden die Grundkenntnisse besprochen, was wir machen. Das Ganze mit den Funkgeräten und so weiter. Und dann wurde mir mal ein Rundgang gezeigt, den bin ich halt gegangen. Dann wurden uns verschiedene Rundgänge gezeigt. (...) Natürlich das ist meistens so, wenn wir gerufen werden zum Beispiel Unfall oder Notfall, da erklärt uns keiner was der Patient hat und warum er jetzt rausgehen muss. Hat er Hepatitis C, was weiß ich, verschiedene Krankheiten (...) Und, ja, das ist der Grund, wenn du einen Junkie, also einen Süchtigen rausschmeißt, kann auch sein _ es gab auch Vorfälle, wo er mit der Spritze versucht hat zu stechen. (...) Wenn du einen Junkie aufregst dann solltest du vorsichtig sein, dann der Sicherheitsabstand von ihm und so weiter. Das reden wir als Tipps zwischen uns das tauschen wir untereinander aus. Und dann reden wir über Vorfälle, was für Vorfälle es gab und wie der Kollege das gemacht hat und so weiter. Da erfährst du schon viel was du machen musst.“

D: „Man hat mir zuerst mal die Hausordnung gesagt und wie ich mich anziehen muss. Was ich mithaben darf und was nicht. (...) Gezeigt wurde mir eigentlich was sehr häufig gefragt wird. Wo WCs sind. Wo zum Beispiel Stationen sind. Welche Ebene und so. Das habe ich nicht gleich lernen können. Die Einschulung war auch man hat viel mit mir gesprochen was sein könnte oder was früher passiert ist. Wie ich viel leichter handeln könnte und dass ich nie von Anfang an nie was alleine machen soll, sondern immer zu zweit. Dass jemand da ist. (...) Es hat schon so fünf Monate gedauert, bis ich dann wirklich die ganzen Notausgänge und so kennengelernt habe. (...)“

E: „Von meinem damaligen Dienstführer wurde ich angewiesen da herinnen was der Verwendungszweck da herinnen ist, von den Mitarbeitern wurden mir die Runden erklärt. Das war eigentlich meine Einschulung. Das restliche habe ich eigentlich selbst mitgebracht. (...) Man hat mir im Vorfeld schon gesagt, dass wenn ich ins AKH komme, dass es passieren kann, dass ich mit Infizierten in Berührung komme, das wusste ich. Aber dadurch dass ich selbst Rettung gefahren bin, habe ich schon gewusst, dass das passieren kann. Und so eine persönliche richtige Einschulung nicht wirklich.“

I: Wie machen Sie es mit Ihren Mitarbeitern?

E: „Mit meinen Mitarbeitern, egal ob der jetzt ganz frisch ist, dann nehme ich ihn auf einen Einsatz mit und erkläre ihm schon, was auf ihn zukommt. Auch in Vorgesprächen mit den Kollegen bekommt er schon mit, wie haarig es hier herinnen sein kann und was auf ihn zukommen kann (...)“

I: Fortbildung zum Thema Krankheiten?

E: „Die gibt es schon. Die grundlegenden Mitteln die wir wissen ob es jetzt Hepatitis C oder HIV ist oder sonst irgendwas, auf das machen wir schon aufmerksam. (...) Wir haben uns alles eigentlich durch das Wissen selbst und Wissens über das Team ausgesprochen, was könnte auf uns zukommen? Was könnte passieren? (...)“

I: Einschulung über Gefahren am Arbeitsplatz?

E: „Gibt es nicht. (...)“

F: „Gut, ja eigentlich sehr gut. Ich bin hergekommen halt und gleich am ersten Tag hat man mir eine Runde gezeigt (...) die Kontrolle, die Stiche, Funk, wie halt hier alles abläuft, das wurde mir schon sehr gut erklärt. Natürlich braucht es seine Zeit, bis man sich in diesem Krankenhaus zurecht findet, aber das ist bei mir recht schnell vergangen. (...) Mir wurde nur gesagt beim Vorstellungsgespräch bei der Firma, wo ich angefangen habe, wurde mir gesagt: „Können Sie Blut sehen?“ Das wurde mir nur gesagt. Natürlich habe ich gesagt „Natürlich, das ist kein Problem für mich.“ Das war die einzige Information. Das andere ist im Laufe der Zeit gekommen. (...) das ist alles vom Team. Zum Beispiel damals war ich halt ein normaler Wachdiener, da hat mir der WGF (Wachgruppenführer, Anm.) das gesagt also erklärt, wie das alles abläuft. Jetzt teile ich es eben den anderen Leuten mit, wie mir das erklärt wurde.“

G: „(...) Ich war am Anfang auf der Unfallstation postiert und dort war ich wirklich zwölf Stunden und habe aufpassen müssen dass alles passt. Dadurch bin ich auch gut hineingekommen Nur mit Alkoholisierten zu tun gehabt und mit Obdachlosen, (...) Und dann ist es gleich übergegangen in die Rundgänge, Sperrdienste ecetera, das war schon ok.

I: *Gab es eine Einschulung über Gefahren und Krankheiten?*

G: „Ja. Also ich habe mich selbst dafür interessiert, sonst hätte ich da anfangs nicht viel erfahren. Ich habe dann gleich mitgekriegt, wie das alles funktioniert, AIDS, Hepatitis und was es da so alles gibt. Und was hier halt hauptsächlich vorfällt ist AIDS und Hepatitis bei den Drogensüchtigen, die Einsätze auf der Psych (Psychiatrie, Anm.) und so. Also das war dann schon aber war ok auf jeden Fall. (...) Außerhalb hat mir keiner was erklärt, das war nur im Team.

I: *Welche Informationen wurden Ihnen vom Krankenhaus oder Arbeitgeber gegeben?*

G: „Nichts. Keine Hilfestellung, dass jetzt die Hepatitis B Impfung zum Beispiel finanziert wird oder Prozente gegeben werden. Überhaupt nichts. (...) Dafür ist aber das Team umso stärker. (...) Man ist auf sich alleine gestellt.“

H: „Langsam, weil wir viele Sektoren haben, die wir lernen müssen. (...) Erstmal die Grundregeln, wer uns komisch vorkommt, wie er sich verhält. Also dann sprechen wir ihn an. Oder wenn es etwas ist, wo ich mich nicht auskenne, dann soll ich immer den Chef anrufen. Das ist wichtig. Und dann lernt man langsam, also ich habe sechs Monate gebraucht für alle Runden. (...) nur vom Team. Die machen das alles. (...) Über Krankheiten nicht. Sie (Sicherheitsunternehmen, Anm.) halten zwar Kurse, wie man sich verhalten soll, aber über Krankheiten haben wir bei den Kursen nichts gelernt. (...) Wenn er versucht dich anzuspucken, dann immer Abstand halten. Das hat das Team gemacht. Aber von den Firmen her, die kennen sich ja nicht aus. Die wissen ja nicht was es hier gibt. Die kennen nur den Standposten blabla. Du wirst hier vom Team eingewiesen.“

Laut Langleistungsverzeichnis obliegt die Unterweisung in den gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften am Arbeitsplatz dem Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, ebenso ist eine 3-monatige fachliche Einschulung (Ausbildung) vorgesehen.¹⁰⁴ Die Unterweisung am Arbeitsplatz wird durch das bereits eingesetzte Team durchgeführt, seitens des Arbeitgebers (Sicherheitsunternehmen, Anm.) gibt es keine weitere Unterstützung. Wichtigster Faktor in der Einweisung sind die Informationen über die örtlichen Gegebenheiten. Guter Orientierungssinn wird gemäß dem Langleistungsverzeichnis gefordert (siehe Frage 3.7). Auch über mögliche Gefahren, wie z.B. Infektionen, werden die Mitarbeiter nur vom Team aufgeklärt, eigene Schulungen bzw. Unterweisungen finden nicht statt.

„Gesunde, leistungsfähige und leistungsbereite Mitarbeiter sind ein zentraler Faktor für den Unternehmenserfolg.“¹⁰⁵ Eine Einschulung am Arbeitsplatz mit den damit verbundenen Aufgaben, Tätigkeiten und Gefahren muss von der Arbeitgeberin professionell durchgeführt werden. Ebenso müssen die gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen zum Arbeitsschutz laufend stattfinden.¹⁰⁶ Sind Arbeitsprozesse und drohende Gefahren den Mitarbeiterinnen nicht bekannt, kann das zu Unsicherheit, zu falschem Verhalten und in weiterer Folge zu Verletzungen führen. Hier besteht im AKH eindeutiger Handlungsbedarf.

Gemäß § 7 AschG ist der Mensch in allen seinen Facetten bei der Gestaltung der Arbeit mit einzubeziehen. Dazu zählen u.a. die psychischen und sozialen Bedürfnisse.¹⁰⁷ Eine arbeitsschutzrechtliche Unterweisung sollte nicht als Pflicht, sondern als Chance gesehen werden, die Mitarbeiterinnen optimal auf ihre Aufgaben vorzubereiten und ihnen Handlungssicherheit zu vermitteln. Gut in ihre Aufgaben eingeschulte Mitarbeiterinnen wissen um die Gegebenheiten, Arbeitsabläufe und Gefahren an ihrem Arbeitsplatz und können daher ihre Aufgaben kompetenter und professioneller umsetzen.

¹⁰⁴ vgl. Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 4

¹⁰⁵ vgl. Schambortski (2008), S. 1

¹⁰⁶ vgl. Allgemeine Unfallversicherungsanstalt AUVA (2009), Sicherheit Kompakt, ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, S. 13 ff.

¹⁰⁷ vgl. Allgemeine Unfallversicherungsanstalt AUVA (2009), Sicherheit Kompakt, ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, S. 21 ff.

Frage 4.2: Auf welchen Abteilungen im Krankenhaus werden Sie als Sicherheitsdienstmitarbeiter hauptsächlich benötigt?

A: „Eben auf der Unfall und auf der Notfallambulanz. (...) Die Obdachlosen die finden sie meistens auf irgendeinem WC oder auf der Ebene Fünf oder so oder sie schlafen in der Raucherzone.“

B: „Unfall- und Notfallstation, Sechs C Sechs D, dort sind wir vierundzwanzig Stunden. Und Bauteil Achtundzwanzig. Das ist unsere wichtigste Abteilung.“

C: „Unfall und Notfall hauptsächlich. Am Wochenende meistens, Samstag, Sonntag. Die nächste Station ist meistens der Haupteingang. Und dann kommt natürlich Bettenturm, aber weniger.

I: Im Bettenturm da in besonderen Bereichen?

C: „Ja, wenn wir zum Beispiel eine Sonderüberwachung bekommen, zum Beispiel auf Neunzehn C. Da fragt meistens die Station an, da haben wir dann Sonderbewachungen. Das ist die Unfallchirurgie. (...)

Die Aufgabe ist dass du den Patienten nicht gehen lässt. Der versucht natürlich nach Hause zu gehen, wenn es ihm ein bisschen besser geht. Er darf natürlich nicht nach Hause gehen weil die Ärzte, keine Ahnung, ein Formular unterschrieben haben, dass er unter deren Schutz steht. Und wenn ihm was passiert wenn er hinausgeht, wenn auf der Straße was passiert, natürlich hat der Arzt Probleme. Und dadurch muss man aufpassen, dass der Patient das Haus nicht verlässt. Da gibt es nun mal Fälle, dass ein Patient verletzt ist und dass der Patient, keine Ahnung, ihre Verwandten drohen sie umzubringen, da muss man auch manchmal aufpassen. Da gibt es auch Fälle. Die liegen meistens auf der Unfallchirurgie. Es passiert sehr selten dass andere Stockwerke Probleme machen. Meistens wegen Besucher, weil hier so viele daherkommen. (...)

D: „Was sehr häufig eben ist bei Unfall und Notfall auf der Ebene Sechs. (...)

E: „Also hauptsächlich Unfall Notfall. Das ist Sechs C und Sechs D. Meistens Ebene Neunzehn. Da wird dann alles gesammelt was auf der Straße gesammelt worden ist, angeschaut worden ist. Das wird dann meistens zur Ausnüchterung oder des jeweiligen Falles auf die Neunzehner verlegt. Es gibt schon mehrere Stationen, wo dann der Sicherheitsdienst benötigt wird, aber das sind dann meistens die Ambulanzbereiche, wo die Patienten, die eigentlich zur Untersuchung kommen, nach stundenlanger Warterei schon so oft aufgeregt haben, bis sie schon ausfällig geworden sind, und wo dann die Leitstelle schon gesagt hat, jetzt fürchte ich mich, jetzt brauche ich den Sicherheitsdienst. (...) Es gibt eine offene und eine versperrbare Psychiatrie, aber das ist mehr Kinderpsychiatrie, (...) es gibt aber auch geschlossene Bereiche, das ist aber nur für die Sicherheit der Person. Sie regeln sich schon vieles selbst. Aber dadurch dass sie auch Tagesklinik sind, und doch alle kommen, ob es jetzt ums Substitol (Medikament, wird in der Ersatztherapie von Opiatabhängigen eingesetzt, Anm.) geht oder dergleichen, und wenn sie das nicht kriegen dann randalieren sie drüben. Also wir haben schon einige Fälle da drüben auch. Aber das ist dann mehr Ambulanzbereich. Im Stationsbereich das gibt es nur in wenigen Fällen. (...)

F: „Also wir werden oft benötigt auf der Unfallstation, Notfallstation, Psychiatrie. Dann gehört also die Unfallstation liefert die Patienten dann meistens auf die Ebene Neunzehn, das ist die Unfallchirurgie. Also auf der Ebene Neunzehn haben wir die meisten Einsätze. Das ist hauptsächlich halt, wo das meiste los ist bei uns. Aber sonst im ganzen Haus halt immer wieder Drogensüchtige oder Obdachlose, das ist halt immer so.“

G: „Das ist die Ebene Sechs. Also Notfall- und Unfallambulanz. Oder eben die Ebene Neunzehn, da werden die Patienten aufgenommen, die schlimmere Sachen haben. Also Kopfverletzungen und dergleichen. Die sind dann auf der Ebene Neunzehn stationär aufgenommen (...) Die Ebene Fünf (...) dort spielt sich das Meiste ab, der Haupteingang, da kommen auch die Patienten rein, eben alles. Alkoholisierter, Drogensüchtige oder Frischverletzte, alles. Da kommt alles rein. Also dort haben wir auch viel (...)

H: „... Aber meistens ist es bei Sechs C. (...) Ich mache meine Runden und kann praktisch überall hingehen. Auch Extrarunden, wenn ich denke da kann vielleicht noch einer sein. Oder ich mache einen Kontrollrundgang auf Sechs C und schaue, ob alles in Ordnung ist oder auf Sechs D. Sechs D auch weil da ist die Wartezeit bei vier Stunden Minimum. Wenn wirklich viel los ist, dann warten sie mehr... Da hat mal einer von acht Uhr in der Früh bis achtzehn Uhr am Abend gewartet. Also zehn Stunden gewartet. (...)

Die Stationen, die am häufigsten genannt wurden, sind die Unfall- und Notfallambulanz (s. Tabelle 8). An zweiter Stelle der Haupteingang und die Unfallchirurgie, an dritter Stelle die Psychiatrische Abteilung. Im AKH werden im Bereich der Unfall- und Notfallambulanz Fixposten rund um die Uhr eingesetzt, ebenfalls im Bereich des Haupteinganges. Erwähnt wurden Vorfälle mit obdachlosen, suchtgiftkranken und randalierenden Personen und Sonderbewachungen mit Schwerpunkt auf der Station 19 C (Unfallchirurgie). Angesprochen wurde die Problematik von langen Wartezeiten (bis zu 10 Std.), welche oft zu Konfliktsituationen führen.

Tabelle 8: AKH - Stationen und Abteilungen

Stationen / Abteilungen	Σ
Unfall – Ebene 6C	8
Notfall – Ebene 6D	8
Haupteingang – Ebene 5	4
Unfallchirurgie – Ebene 19 C	4
Psychiatrie – Südgarten	3
Wartebereich der Ambulanzen	1

6.4.1.5. Schulungen / Fortbildung

Frage 5.1: Welche Schulungen und Fortbildungen (Themen) haben Sie, seit Sie im Krankenhaus Dienst versehen, besucht bzw. absolviert?

A: „Den Brandschutzwart habe ich gemacht (...) Erste Hilfe, so sechzehn Stunden.“

B: „Brandschutzwart, dann den Erste Hilfe Kurs, den ÖZS Basiskurs, gleichzeitig zu Beginn QSO, und Pfefferspray-Kurs.“

C: „Ich habe den Brandschutzwart (...) ich bin Brandschutzwart, Erste Hilfe Kurs (...) sechzehn Stunden (...) QSO, drei Tage (...) und eine psychologische, (...) Technik (...)“

E: „Schwerpunkt würde ich mal sagen _ die wichtigsten Themen vom Selbstschutz her. Notwehr und Nothilfe. Das sind die wichtigsten Punkte, die für meine Mitarbeiter ganz wichtig waren. Weil viele waren sich im Unklaren, greife ich jetzt zu, greife ich eigentlich rechtlich dorthin oder begeben sich da in eine Sparte hinein, wo ich mir eigentlich sehr weh tun kann. Das Hausrecht, gut, das hilft sehr viel, aber nicht alles hilft. Also wenn man den Unterschied sieht vor der Psychologie, da war das Potential der Aggressivität viel größer viel schneller und wie soll ich sagen, viel schneller in der Höhe eigentlich als wie nachher. Weil nachher hat man überlegt, muss ich eigentlich sehen, was ich ernte. (...) Konfliktmanagement auch. Auch Stressmanagement und Kommunikation. Umgang mit schwierigen Patienten war auch ein Teil davon drinnen. (...) Dadurch dass wir im Nachhinein viel darüber gesprochen haben und gesagt haben: „Ok, hätte man die Situation auch nicht anders einschätzen können? Hätte man das auch nicht anders machen können und besser machen können?“ So wie es zum Beispiel jetzt im Team ist, da herinnen ist und sagt: „Super hast reagiert! Du hast schon im Vorhinein gesehen, was der vorgehabt hat. Das du mit ihm geredet hast draußen.“ Und das hilft ihnen und im Prinzip sind sie aus der Schulung ganz anders hinaus gegangen. Sie haben sich auch ganz anders verhalten. Das Potential (Aggression, Anm.) war nicht mehr so hoch. Sie haben gewusst, ok, wenn ich das mache, dann stehe ich sicher mit einem Fuß auf der unrichtigen Seite aber ich habe das Richtige wieder fürs Haus gemacht. Und das ist heute das Offizielle: „Mache es fürs Haus richtig.“

F: „(...)Dann im Verlaufe der Zeit da bin ich Wachgruppenführer hier geworden und dann musste ich den Kurs (Qualifizierter Sicherheitsdienst, Anm.) von der Firma aus machen. Für den Wachgruppenführer. Da haben sie uns dann nach Kärnten geschickt für die zwei Wochen für diesen Kurs dann.“

H: „Noch Keine.“

G: „Wir haben da mal Herren gehabt von der WEGA (Wiener Einsatzgruppe der Alarmabteilung – Spezialeinheit der Bundespolizeidirektion Wien, Anm.), die haben uns einiges erklärt, Pfefferspray und

Schlagstock mäßig (...) und die wissen halt wie das Ganze funktioniert, welche Versionen es vom Pfefferspray gibt, Schaum, Strahl und so weiter (...) In etwa zwei mal drei Stunden. Also immer nur ganz kurz (...)

Folgende Schulungsthemen wurden von den Interviewpartnerinnen angeführt:

- Brandschutzwart
- Erste Hilfe (16 Std.)
- Pfefferspraykurs
- Psychologie
- Recht
- Qualifizierter Security Ordner ÖFB-QSO (3 Tage)
- Einsatz des Schlagstockes

2 Mitarbeiter haben an keiner Fortbildung teilgenommen.

Für den Einsatz im AKH sind folgende Ausbildungen und laufende Fortbildungen gefordert:

„Ausbildung

- BUK 4 (Baulicher Brandschutz / Erste Löschhilfe, Anm.)
- Erste Hilfe 16 Stunden
- Reanimationskurs
- psychologische Schulung (Verhalten in Konfliktfällen mit psychisch labilen Menschen)
- Rechtsschulung¹⁰⁸

Ein Großteil der Mitarbeiter hat die seitens des AKHs geforderten Aus- und Fortbildungen absolviert. Seitens des Sicherheitsdienstleistungsunternehmens wurde eine 3-teilige Schulung mit den Themen Recht, Persönliche Kompetenz und interaktives Szenarientraining angeboten (s. Anhang 14.5). Die Fortbildung zum Thema „Einsatz des Einsatzstockes“ wurde aus rechtlichen Überlegungen nicht abgehalten.

Seitens des AKHs werden in der Ausschreibung laufende Schulungen gefordert, diese müssen daher durchgeführt werden. Da jedoch die Inhalte nicht genau angeführt und definiert sind, hat das Sicherheitsdienstleistungsunternehmen einen großen Handlungsspielraum und kann die Schulungen nach Belieben gestalten. Hier ist bei zukünftigen Ausschreibungen zu überlegen, die Inhalte, Dauer, Durchführungsfrequenz etc. von Aus- und Fortbildungsmaßnahmen bereits festzulegen. Ob die geforderten Schulungen dann auch abgehalten werden, ist auf jeden Fall vom AKH zu überprüfen. Ebenfalls ist die Wirksamkeit zu überprüfen und bei Bedarf eine Adaption der Inhalte vorzunehmen.

¹⁰⁸ Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 13

Frage 5.2: Welche Schulungen bzw. Fortbildungen würden Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus zusätzlich benötigen? und

Frage 5.3: Welche Inhalte / Themen genau sollen diese transportieren bzw. sollen in der Fortbildung behandelt werden? und

Frage 5.5: Welche Schulungen bzw. Fortbildungen würden Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus benötigen? und

Frage 5.6: Welche Inhalte / Themen genau sollen diese transportieren bzw. sollen in der Fortbildung behandelt werden?

A: „Wie gesagt die Ausbildung mit dem Teleskopschlagstock.“

B: „Brandschutz, Erste Hilfe natürlich. Pfefferspray habe ich noch nie benützt und hoffe, dass ich ihn nie benutzen werde.“

E: „Das könnte einiges sein, wo wie die Stressbewältigung am Arbeitsplatz zum Beispiel. Zum Beispiel auch eine weitere Fortbildung zum Selbstschutz des Mitarbeiters in welcher Art auch immer. Ob das jetzt eine EMS (Einsatzmehrzweckstock, Anm.) Ausbildung oder ein Selbstverteidigungskurs ist. Weil man muss jetzt sagen, dass ein Selbstverteidigungskurs wäre nicht schlecht für die Mitarbeiter, weil wie gesagt der ist auch viel allein unterwegs, der geht nicht immer zu zweit. (...) Eigensicherung (...) Alles was wichtig ist beim Recht, was momentan wichtig ist. Aber es gibt so viele Paragraphen und Umänderungen. (...) Also wenn ich denke jetzt von Notwehr und Nothilfe, wie oft kann ich den auslegen (...)“

F: „Für mich persönlich nichts mehr. Schulungen, ich weiß nicht, was es da alles an Schulungen gibt. Aber für mich persönlich reicht es, damit ich hier klar komme. Also ich habe genug Erfahrung, dass ich mich auf jede Situation einstellen kann.“

G: „Benötigen eigentlich also _ ich finde den Psychokurs hätte man ein bisschen ausweiten können.“

C: „... Also wie gesagt psychologische Schulung hätte ich gerne gemacht und Selbstverteidigung. Psychologisch in dem Sinne, dass wir ein paar Einsätze vorspielen, wie wir mit der Situation umgehen. Am Anfang war das ganz schwierig. Du weißt nicht, wie du mit Menschen umgehen sollst. (...) Das hätte ich auch gerne zusätzlich gesehen oder gelernt. (...) Besser machen können _ zum Beispiel wenn sich einer zu sehr aufregt, dann kannst du zum Beispiel ein Patient oder ein Besucher regt sich sehr auf, und ihn zu beruhigen, das wäre nicht schlecht. Auf die Psyche zu wirken, keine Ahnung. Ein paar gute Sätze in diese Richtung (...) dass der Patient sich beruhigt und mit mir einverstanden ist. Dass ich ihm alles klar mache, wie es hier abläuft. Nicht das ich mich hier als Oberstarkmann darstelle (...) der will sich hier wichtigmachen (...) Sondern dass ich einen professionellen Eindruck mache, dass ich mit ihm professionell umgehe. Dann denkt er sich natürlich „Aha, der kann mehr. Ok, ich höre auf den Mann. Das hätte ich gern gelernt.“

I: Was würden Sie sich wünschen? Was würde Ihnen viel bringen?

B: „Keine Ahnung _ Psychologie wahrscheinlich. Recht haben wir schon gelernt. Freundlichkeit. Früher war ich nicht so freundlich. Hier ist jeder Mitarbeiter zu allen freundlich. _ Nur Psychologie. Mit Menschen reden. Der Umgang mit aggressiven Personen. Die Situation und die Person beruhigen.“

E: „(...)Was ich sagen würde, Stressmanagement könnte man eigentlich noch vertiefen in diesen Punkten(...)“

G: „Dass man den Umgang mit Patienten, dass man da wirklich für alles Mögliche halt eingeschult wird. (...) Gefahreneinschätzung, den Leuten muss wirklich übermittelt werden, was da passieren kann im Ernstfall. (...) Aber wenn da frisch jemand anfängt und nur den Kurs (ÖZS Basisschulung, Anm.) dann hat, vielleicht psychomäßig könnte man da schon was machen. Dass die Leute mit einem besseren Gefühl da raus gehen. Die fühlen sich dann auch besser dadurch, wenn die sich ein bisschen besser auskennen. Das auf jeden Fall. (...) Hygiene auf jeden Fall auch. (...) Wie das halt alles mit den Krankheiten zu hantieren ist und so. Also das wäre es. Wenn diese beiden Sachen überall dabei wären das wäre auf jeden Fall zufriedenstellend.“

D: „Erste Hilfe wäre wichtig. Dann Brandschutzwart. Einfach, die Kurse die man hier braucht. Zwei habe ich schon gesagt. Und so einen Allgemeinkurs für Krankenhäuser.“

H: „(...) Ich würde mir wünschen dass wir mehr körperlich machen. Wenn Leute kommen (...) dass wir einen Einsatz mit der Mannschaft üben. Dass wir das dann schon automatisch machen(...)“

D: „So Psychologie und dann _ dass das alles in einem Paket ist. (...) Einfach sollte mal was schief laufen, wie ich reagieren muss und so. Wie man auf einem Menschen zukommt, richtiges Verhalten bei einem Notfall, was man machen könnte. Und vor allem auch, was wichtig ist, dass man den Tag bewältigen kann. Dass man halt so irgendwie _ (...)Stressbewältigung(...)“

H: „(...) Es wäre gut, wenn jeder einen Kurs hätte, in dem man, wenn ein Einsatz ist, lernt, wie man richtig gut reagieren kann. So automatisch (...) körperlich und mit Pfefferspray und so, das wäre gut. Nicht nur reden sondern auch handeln. Weil reden ist leicht, aber handeln ist schwer.“

In der Befragung wurden Themen aus der Psychologie, wie Umgang mit Menschen, Deeskalation und Stressmanagement am häufigsten angeführt. Ebenso Selbstverteidigung und die Verwendung des Schlagstocks. Andere Themen, wie Rechtsschulung, Eigensicherung, Erste Hilfe etc. nur in Einzelfällen (s. Tabelle 9).

Erkennbar ist hier das Bedürfnis nach der Vermittlung von psychologischen Aspekten zur Erweiterung der eigenen Fähig- und Fertigkeiten und eine damit ebenso verbundene Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten und richtiges Reagieren in Konflikt- und Stresssituationen. Auch Themen wie Eigensicherung, praktische Übungen und Szenarietrainings (Rollenspiele) weisen auf den Wunsch nach psychologischen Schulungen hin.

Tabelle 9: AKH - Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen

Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen	Σ
Psychologie	4
Umgang mit Menschen	3
Selbstverteidigung	2
Verwendung des Schlagstockes	2
Deeskalation	2
Stressmanagement	2
Pfefferspray	1
Recht	1
Brandschutz	1
Erste Hilfe	1
Eigensicherung	1
Szenarietraining	1

Frage 5.4: Welche Schulungs- und Fortbildungsinhalte /-themen bringen Ihnen für die Erfüllung Ihrer Aufgaben den größten Nutzen? und

Frage 5.7: Welche Schulungs- und Fortbildungsinhalte /-themen würden Ihnen für die Erfüllung Ihrer Aufgaben den größten Nutzen bringen?

A: „Ich sage mal der Erste Hilfe Kurs weil dadurch dass wir in einem Spital sind, ich meine es gibt genug Ärzte, aber wenn etwas vor Ort passiert, ist nicht gleich ein Arzt da. Also das ist gut, dass wir den Erste Hilfe Kurs gemacht haben, weil da können wir, bis der Arzt da ist, helfen. Und _ Brandschutz. Also ich habe noch keinen Brand hier herinnen erlebt, also da kann ich nicht wirklich viel sagen“

B: „Brandschutz, Erste Hilfe natürlich. Da die Herzmassage. Wenn jemand einen Herzinfarkt hat dann haben wir Herzalarm und es kommt sofort jemand. Und die Verwendung vom Pfefferspray.“

C: „(...) Ich mache auch Kampfsport (...) aber trotzdem man braucht Weiterbildungsmöglichkeiten. (...) Als Sicherheitsdienst brauchst du das meiste, das wäre nicht schlecht. Das stärkt natürlich auch dein Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein.“

E: „(...)Bei der Psychologie täte mir das Stressverhalten am meisten helfen. Beim Recht das Anhalterrecht.“

F: „Ja eh, das mit dem Psychologischen, also das Psychologische einfach. Das mit den Menschen Umgehen das ist das Wichtigste für mich in dem Bereich. (...)“

G: „ÖZS und der Erste Hilfe Kurs. Also den Brandschutzkurs haben wir hier noch nicht wirklich benötigt, weil wir da ja eh eine eigene Feuerwehr haben. (...)“

D: „(...) So allgemeine Themen. Es sollte nicht nur für Krankenhaus sein sondern allgemein. Gesetze und so.“

H: „Also die Menschen einschätzen, was ich schon in einem Kurs gehabt habe. Dass ich die Person einschätzen kann, was ich machen kann. Wie ich mit ihm reden kann. Wie ich ihm helfen kann und wie ich es beruhigen kann.“

Die Aussagen zeigen ausschließlich die jeweiligen individuellen Erfahrungen. Ein klares durchgehendes Muster ist hier nicht erkennbar, jedoch wurden psychologische Aspekte auch hier mehrmals erwähnt.

Frage 5.8: Gab es bereits Vorfälle außerhalb des Routinebetriebes, die Sie aufgrund von Schulungslücken nicht oder nur unzureichend im Rahmen Ihrer Aufgaben erledigen konnten? Wenn ja, welche?

A: „Keine.“

B: „Das war am Anfang. Als ein Betrunkener auf mich los geht, dann habe ich nicht gewusst wie soll ich ihn beruhigen, oder soll ich ihn angreifen und soll ich ihn festhalten. Ich habe ihm die Hände fixiert und habe auf Verstärkung gewartet. Dann hatte er sich beruhigt. (...) Und wenn er aggressiv ist dann rufen wir die Polizei. Und wegen Hunden. Da war eine alte Frau mit Hund die ihn nicht hat laufen lassen, und da weiß ich nicht was ich tun soll. Wegen ihr werde ich nicht die Polizei rufen. Natürlich nicht im Haus sondern draußen. Im Haus muss sie das AKH verlassen.“

D: „Eigentlich nicht.“

E: „Es gibt schon so einen Fall, jetzt nicht von meinem Dienstlichen her sondern vom Haus her, dass ich sage, ok wir haben heute einen Patienten, der obdachlos ist und der einen offenen Fuß hat, der schon jeden Tag hier her gekommen ist, der sich den Fuß aber nicht wegnehmen lassen wollte. Und andererseits der Arzt gesagt hat er kann nichts mehr machen. Und dann sollten wir als Sicherheitsdienst reagieren und den Patienten vom Areal entfernen. Da habe ich gesagt: „Nein, das mache ich nicht. (...) Weil dann mache ich mich wieder selbst schuldig. Weil ich hätte ihm die Hilfeleistung eigentlich nicht gegeben, die er gesucht hat. Wo ich sagen täte, da hat eigentlich der Arzt versagt. Er hätte sich darum kümmern müssen und nicht ich. (...) da ist das Unwissen, du glaubst immer das, was der Arzt sagt. Und der hat dir das angewiesen. (...) Bislang wusste ich nicht, dass wenn auf dieser Seite, zum Beispiel auf der Unfall oder Notfall, wenn da gesagt wird: „Bringt bitte den Patienten rüber in die Psychiatrie.“ und der Patient das ablehnt (...)“

F, G: „Nein.“

H: „Nein, gab es nicht.“

Probleme auf Grund von Schulungslücken wurden, außer einzelnen Vorfällen in der Einschulungsphase, nicht erwähnt.

Frage 5.9: Wie hoch sehen Sie den Bedarf an Fortbildungen für Ihre Tätigkeit im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?

C: „Von mir aus sehr hoch, vom Spital her niedrig, wie wir unsere Arbeit machen, aus der Sicht wie es bisher gelaufen ist Man kann ja nicht wissen, was noch kommt. Bisher sind wir gut drübergegangen über unsere Probleme. Es könnte nicht schaden, wenn du ein Ass im Ärmel hättest, dass du mehr weißt und mehr bieten kannst.“

F: „Jeder sollte informiert werden, wie es hier abläuft, auch mit was man hier zu tun hat, das sollte jedem bewusst sein. Ohne Plan hierher zu kommen, also das ist nicht gut halt. (...) man sollte sich bewusst sein, dass man einfach im Krankenhaus arbeitet und mit Krankheiten zu tun hat. Dass hier Einsätze vielleicht sind, wo die Patienten einfach nicht normal sind einfach, verstehen Sie?“

I: *Wenn Sie einen neuen Mitarbeiter bekommen und Sie schulen ihn ein, was sind so die wichtigsten Informationen, die Sie von Anfang an Ihren Mitarbeitern mitgeben?*

F: „Das kommt darauf an, wo der Mitarbeiter eingeteilt ist. Wenn er auf der Unfall eingeteilt ist, dann klären wir ihn auf, was alles passieren kann auf der Unfall. Dass Alkoholisierete und Drogensüchtige und Randalierer eingeliefert werden. Sofort wenn er mit dem Problem nicht zurechtkommt, wir haben ein Funkgerät, ein Notruf, einfach draufdrücken und wir sind alle da. Das ist zum Beispiel gleich das erste. Ja_ das ist halt das Wichtigste hier, die Randalierer einfach, auf das weisen wir hin. (...) Diese Leute, die was ins Krankenhaus kommen, die haben auch einen Grund, die wollen sich untersuchen lassen oder wollen jemanden besuchen oder so. Und unsere Aufgabe ist halt, die Leute sind dafür da, dass sie hereinkommen. Aber es gibt Leute, die hier nichts zu suchen haben, wie Jugendliche, die zum Beispiel hier sitzen wie in einem Park. Lachen oder was auch immer, mit fünf oder zehn Leuten. Das gibt es hier auch(...).“

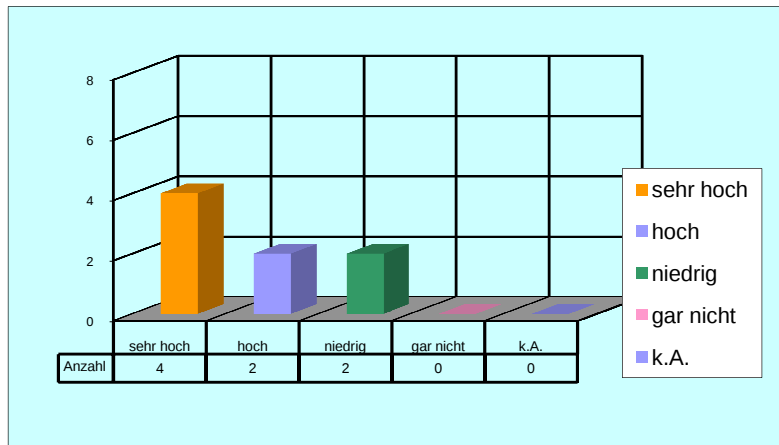
G: „Also wenn man die Standardkurse hat also nichts mehr. Standard ÖZS und der Erste Hilfe Kurs dann ist es schon gut. Also wenn dann noch Psychodings dabei wäre und Hygiene, dann wäre es perfekt. (...) „

Der Großteil der Mitarbeiter (s. Tabelle 10 und Abb. 20) antwortete auf diese zusammenfassende Frage mit sehr hoch bzw. hoch, 2 Mitarbeiter sahen den Fortbildungsbedarf als niedrig an. Die Antwort auf diese Frage bestätigt die in den jeweiligen Einzelinterviews getätigten Aussagen jedes Befragten. Eine Tendenz in Richtung eines Fortbildungsbedarfs und -bedürfnisses ist hier klar erkennbar.

Tabelle 10: AKH - Fortbildungsbedarf

Fortbildungsbedarf	Anzahl (n=8)
sehr hoch	4
hoch	2
niedrig	2
gar nicht	0
k.A.	0

Abbildung 20: AKH – Fortbildungsbedarf



6.4.1.6. Offene Punkte

Frage 6.1: Gibt es für Sie offene Punkte, die Sie von sich aus ansprechen wollen?

A: „Also diese einzige Schulung mit dem Teleskopschlagstock, das wäre für uns richtig vorteilhaft. Also ich kann so bei einem Einsatz. Wir gehen zu zweit, zu dritt da hin, wissen nicht was Sache ist und wer weiß wenn der ein Messer eingesteckt hat oder so. Ich meine natürlich können wir uns wehren, aber es ist doch einfacher wenn man weiß wie als wenn ich einfach hingehge und mich so wehre. Ja und wie gesagt so eine Schulung wäre wirklich super.“

D: „Wichtig wäre, dass jeder im Krankenhaus eingeschult wird.“

E: „Mehr Mitarbeiter, um das Areal auch wirklich vorbildlich zu schützen. (...)“

F: „Also ich habe hier die Erfahrung, dass viele Leute Security sich bewerben und eingestellt werden und keinen Plan haben, was das überhaupt ist. Oder mit dem Job eigentlich nicht zurechtkommen. (...) Ein Sicherheitsdienst muss menschlich irgendwie _ oder schon ein bisschen gescheit sein. Das will ich damit sagen. Viele werfen Sicherheitsdienst in das Klischee dumm, ohne Ausbildung, aber ich finde das ist nicht so. Da gibt’s also in dem Bereich Krankenhaus, wenn du da dumm bist, dann bist du auf dem falschen Platz hier. (...) die Chefs in der Firma schauen sich das an (...) Geld, Posten (...) nicht auf Qualität. Sicherheitsdienst hier sollte auch ein bisschen anpacken können, ein bisschen kräftig sein und ein bisschen Mut haben. Mut ist das Wichtigste. Und nicht sich verstecken (...) Sie sollten sich die Leute wirklich aussuchen. Ein bisschen besser anschauen und vielleicht auch Leute mit ein bisschen mehr Erfahrung nehmen (...)“

Hier hatten die Befragten die Möglichkeit, noch weitere für sie wichtige Aspekte zum Thema bzw. andere offene Punkte anzuführen. Der Wunsch nach Fortbildung wurde hier noch zweimal wiederholt, weitere Themen waren der Wunsch nach mehr Personal und die Bedeutung und Wichtigkeit von Qualität in der Sicherheitsdienstleistungsbranche.

6.4.2 Charité Universitätsmedizin Berlin

6.4.2.1. Allgemeines

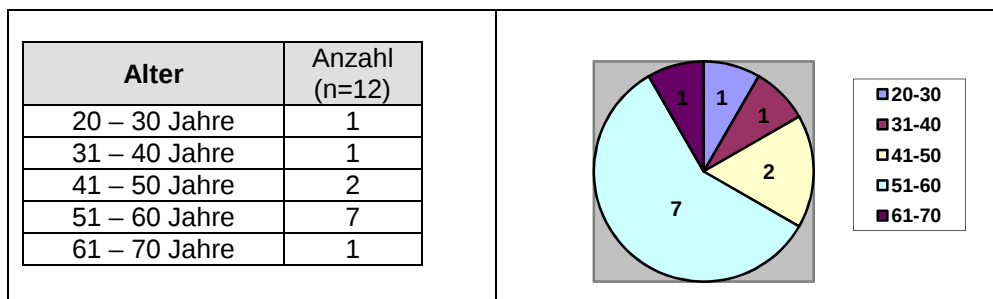
Frage 1.1: Name / Geschlecht:

Die Interviews wurden anonymisiert durchgeführt. Der Familienname wurde nur zwecks Aushändigung einer Kopie der Master-Thesis erhoben.

Frage 1.2: Alter:

Der Altersdurchschnitt beträgt 50,6 Jahre.

Abbildung 21: Charité - Alter der Befragten



Frage 1.3: Funktion:

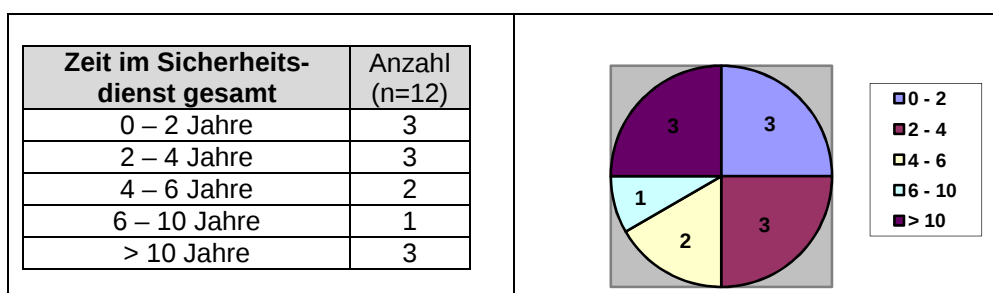
Befragt wurden insgesamt 12 Mitarbeiterinnen, davon:

- 1 Schichtleiterin
- 1 Mitarbeiterin Empfangsdienst
- 8 Mitarbeiterinnen Streifendienst
- 1 Springerin (wird sowohl im Empfangs-, als auch Streifendienst eingesetzt)

Frage 1.4: Wie lange sind Sie bereits insgesamt im Sicherheitsdienst tätig?

6 Befragte sind unter 4 Jahren, 2 unter 6, 1 unter 10 und 3 Befragte seit über 10 Jahren im Sicherheitsdienst tätig.

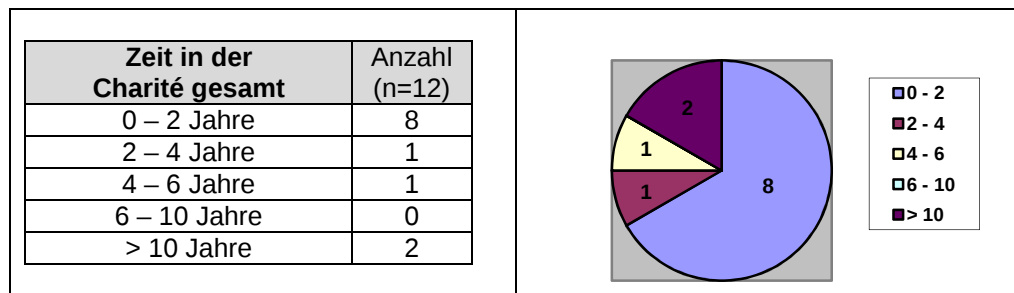
Abbildung 22: Charité - Zeit im Sicherheitsdienst gesamt



Frage 1.5: Wie lange sind Sie bereits in der Charité im Sicherheitsdienst beschäftigt?

6 Mitarbeiterinnen wurden direkt, 1 Mitarbeiterin nach 9 und 1 Mitarbeiterin nach 6 Monaten nach ihrem Eintritt in ein Bewachungsunternehmen in der Charité eingesetzt. Alle weiteren Mitarbeiterinnen haben eine Vordienstzeit von über 3,5 Jahren. Die Hälfte der Befragten hatte nur für einen kurzen Zeitraum die Möglichkeit, Erfahrungen im Sicherheitsdienst außerhalb eines Krankenhauses zu sammeln. Die längste Einsatzdauer im der Charité beträgt 15 Jahre (1 Mitarbeiterin).

Abbildung 23: Charité - Einsatzzeit



Frage 1.6: In welcher Schicht arbeiten Sie? Tages- oder Nachtschicht?

Alle Befragten versehen ihren Dienst in der 3er Schicht, d.h. sie versehen Früh- Spät- und Nachtdienst, jeweils in der Dauer von 8 Stunden, am Wochenende nur eine Tag- und eine Nachtschicht von jeweils 12 Stunden.

6.4.2.2. Grundausbildung / Vorkenntnisse

Frage 2.1: Welche Grundausbildung haben Sie in welchem Ausmaß für die Tätigkeit im Sicherheitsdienst absolviert?

J: „Also ich habe ein Jahr Umschulung gemacht zur Sicherheitsfachkraft mit dem normalen Vierunddreißig A (§ 34a GewO, Anm.) Grundlehrgang sage ich jetzt mal. Schwerpunkt war in dieser Schulung psychologische Vorgehensweisen, Konfrontationen. Also im Grunde genommen alle Bereiche, was so das Sicherheitsgewerbe betrifft wurden angeschnitten, sage ich jetzt mal. (...) aber effektiv hätte ich diese Schulung auch, ich sage jetzt mal in drei Wochen machen können. Um am Ende jetzt sage ich mal nur diesen einen Schein zu haben, der mir ich sage jetzt mal nur was bringt.“

L: „Ich bin vorher mehrere Jahre lang Soldat gewesen. (...) Ist für den Vierunddreißig A anerkannt.“

M: „Praxis wie Theorie und zwar im Bundesgesetzbuch und Strafbuch. (...) Was man in diesen Lehrgängen auch hatte war Psychologie _ sehr wichtig _ besonders spezifisch hier im Krankenhaus da gibt es ja, wie soll ich mich ausdrücken, Freud und Leid und da sollte man schon unterscheiden können über gewisse Dinge, die man da vom Gefühl her herangehen kann und sollte. Aber wir gesagt auch Rettungsstellen da gibt es auch mal Alkoholiker und ja die ganze Sparte, was weiß ich, man wird mit der Waffe bedroht (...) Manche verlangen nach Selbstverteidigung das ist ja alles Quatsch. Im Gegenteil. Das kann nur im Gegenteil das anrichten was man nicht erreichen will (...) Das sollte man schön sein lassen. Wie gesagt das ist die Theorie und Praxis. Das fängt mit so simplen Dingen an wie mit dem Funkgerät umgehen das sollte man schon haben.“

R: „Gar nicht. Der Vierunddreißig A wurde anerkannt aufgrund der langjährigen Tätigkeit. Sieben Jahre praxisnahe Tätigkeit. (...)“

S: „War eigentlich ziemlich ausschweifend der Stoff. Von Überall. (...) das braucht man alles.“

10 Interviewpartnerinnen haben das Unterrichtsverfahren gemäß dem § 34a GewO absolviert, 2 Mitarbeiterinnen wurde das Unterrichtsverfahren gem. §34a GewO auf Grund ihrer Erfahrung anerkannt. 4 Mitarbeiterinnen haben zusätzlich die Sachkundeprüfung abgelegt, 1 Mitarbeiterin ist geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft.

Frage 2.2: Welche Schulungen / Fortbildungen (neben der Grundausbildung) haben Sie absolviert / besucht, bevor Sie an die Charité gekommen sind?

L: „Nur bei der Bundeswehr spezifische Ausbildungen.“

Bis auf 1 Mitarbeiterin hat keine der Befragten vor Dienstantritt in der Charité an einer auf den Sicherheitsbereich ausgerichteten Fortbildung teilgenommen.

Frage: 2.3 Wie ausreichend finden Sie die Grundausbildung im Bewachungsgewerbe für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus?

L: „Die Grundausbildung als Soldat sehr gut.“

M: „Also wenn ich gewisse Absolventen die hier anfangen mitbekomme was da in der Praxis abläuft _ ungenügend, knallhart.“

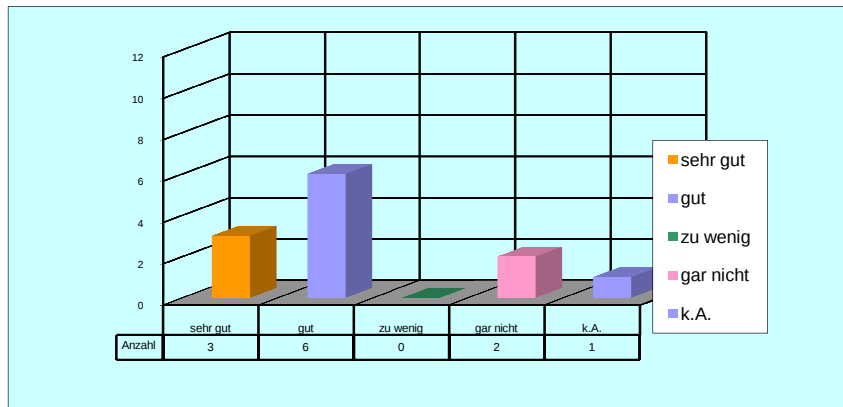
Q: „Na ja, es kommt drauf an. Also wir haben ein dreiviertel Jahr gemacht. Manche machen ja bloß drei, vier Wochen, das ist nach meiner Meinung zu kurz. Also das dreiviertel Jahr ist schon richtig, weil man wird da richtig _Bürgerliches Gesetzbuch, Strafgesetzbuch, Umgang mit Menschen, (...) das kann man eigentlich, nach meiner Auffassung, nicht in drei, vier Wochen, da bräuchte man schon, wie wir, das dreiviertel Jahr (...).“

Der Großteil der Mitarbeiterinnen antwortete auf diese Frage mit sehr gut bzw. gut (s. Tabelle 11 und Abb. 24). 2 Mitarbeiterinnen fanden die Grundausbildung nicht ausreichend für die Erfüllung ihrer Aufgaben im Krankenhaus, 1 Mitarbeiterin machte dazu keine Angaben, da die Grundausbildung aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung anerkannt wurde. Angesprochen wurde eine zu kurz empfundene Dauer der Grundausbildung, es wurde für einen längeren Zeitraum plädiert, um die unterrichteten Themen mehr vertiefen zu können.

Tabelle 11: Charité - Auswertung Grundausbildung

Auswertung Grundausbildung	Anzahl (n=12)
sehr gut	3
gut	6
zu wenig	0
gar nicht	2
k.A.	1

Abbildung 24: Charité - Bewertung der Grundausbildung



6.4.2.3. Beschreibung der Aufgaben, Häufigkeit der Vorfälle und dafür benötigte Kompetenzen

Frage 3.1: Was sind Ihre Aufgaben im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?

J: „Darauf zu achten dass eben alles verschlossen ist. Parkraumbewirtschaftung, also die Verkehrslage hier innerhalb des Geländes. (...) Auskunftserteilung. Also wir sehen uns zeitweise mehr als Information als ein Sicherheitsdienst. Ja, Unterstützung bei der Suche nach Patienten, die verloren gegangen sind, die jetzt sage ich mal, einfach gegangen sind oder bei denen die Station eben nicht weiß wo sie sind. (...) Wobei Schwerpunkt die Auskunftserteilung ist und die Parkraumbewirtschaftung. (...)“

K: „Nun erstmal die allgemeine Sicherheit hier im Krankenhaus gewährleisten. Das bedeutet eben doch Kontrolle der ein- und ausfahrenden Personen (...). Ja dann haben Sie natürlich die sicherheitsrelevanten Aufgaben die hier im Krankenhaus anfallen. Sei es die Unterstützung von Ärzten und Patienten. Ganz wichtig wäre dann dieser Katastropheneinsatzplan, dass man sich mit dem befasst. (...) Ja dann kommen eben noch dazu die sicherheitsrelevanten Aufgaben die ganzen Schließdienste, die Sie haben. Kontrolle der Tunnelanlagen dieser Versorgungstunnelanlagen die wir haben ja ecetera. Absolvieren oder Abarbeiten von Einbruchsdiebstählen oder so was wir hier haben die durch Unaufmerksamkeit in der Regel von anderen Mitarbeitern auftreten mehr oder weniger. Und was gibt's noch zu sagen also das ist schon eine ganze Menge die hier zusammenkommt.“

L: „Ich bin hier Schichtführer für die Schicht. Bin im Prinzip für die Mitarbeiter da. Mache das Tätigkeitsgebiet der Mitarbeiter im Prinzip den Mitarbeitern erläutern. Verteile die Aufgaben. Pass auf die Sicherheit hier im Krankenhaus mit auf. Sodass die Mitarbeiter auch im Prinzip ihre Tätigkeiten erfüllen. (...)“

M: „Die Aufgaben sind so unterteilt von der Charité einmal das Hausrecht auszuüben. In diesem Hausrecht sind angegeben sind Punkte angegeben sagen wir mal von A bis Z. Zum Beispiel Schaden von der Charité abzuwenden, egal in welcher Form. Gewisse Tätigkeiten auszuüben, Pfortendienst ecetera. Informationsdienst, also sei es telefonisch oder vor Ort. Verkehrsbelange ecetera, alles was so in der Hausordnung drinnen steht. Die wichtigsten Details, die die Charité sichern. (...) Aber es gibt auf spezifische Sachen wie ältere Menschen gewisse Sachen zur Station tragen gewissen Nebensächlichkeiten, die man so macht. Man repräsentiert ja von sich aus gehend überhaupt die Charité und den Namen und sich selbst. (...)“

N: „(...) Gewährleistung der Sicherheit. Die Überwachung der Einhaltung der Hausordnung. Der Vorbeugende Brandschutz. Die Unterstützung bei Maßnahmen beim Katastrophenalarm. Das sind jetzt mehr so allgemeine Sachen. Die Bestreifung des Geländes. Schließdienste (...) Geldtransport. „

O: „Die Information über Patienten. Auskunft wo die Patienten liegen. Wo die Besucher zu welchen Ärzten müssen. Wo sie hin mit ihren Überweisungsscheinen müssen (...)“

P: „Also wir machen jetzt einmal den Sicherheitsdienst, indem wir abends die Räume hier überprüfen, ob alles abgeschlossen ist. Und dann werden wir, wie gesagt, angerufen wenn jetzt Probleme vorliegen, jetzt hier in den Rettungsstellen durch Besoffene eventuell oder jetzt Väter manchmal die aufgeregt sind und dann ein bisschen laut werden oder so, wo wir dann versuchen zu schlichten. Dann haben wir hier am Tag kümmern wir uns, dass hier die Kraftfahrzeuge korrekt abgestellt werden und eventuell die, die falsch parken umgesetzt werden. (...) Ansonsten sind wir hier abrufbereit, wenn irgendwas Besonderes vorliegt, dass wir dann dahingehen, wenn ein Einbruch festgestellt wird.“

Q: „Ja, unsere Aufgabe ist, für Ordnung und Sicherheit zu sorgen, das heißt wir machen Patrouillen, wir gucken, ob alles in Ordnung ist, sicherheitsmäßig vor allem, aber auch, ob Ruhe und Ordnung hier herrscht. Das heißt jetzt zum Beispiel, haben auch die Aufgabe, falsch parkende Autos hinzusetzen, zum Beispiel, wenn jemand auf dem Behindertenparkplatz steht, dass wir dafür sorgen, dass Behinderte diesen Parkplatz natürlich bevorzugt bekommen. Und_ in der Sicherheit, ist klar, ob nicht irgendwie hier Betrunkene, oder auch, wir haben ja auch damit zu tun, dass eingebrochen wird. Das lässt sich nun mal nicht vermeiden. Und dafür haben wir eben zu sorgen. Dann haben wir in der Spätschicht zum Beispiel den Schließauftrag zu erfüllen. (...) Damit die Sicherheit gewährleistet wird.“

R: „In erster Linie den Regelbetrieb aufrecht zu erhalten, also störungsfrei. Für Sicherheit und Ordnung zu sorgen. Unser Leitfaden ist also die Hausordnung. Und unsere Dienstanordnung also unsere Dienstvorschriften die wir jetzt auch objektspezifisch. (...) jedes Haus oder jede Streife hier im Klinikum hat auch einen genauen Ablaufplan, wie wir zu verfahren haben...Also in erster Linie schwerpunktmäßig auch betriebsfremde Leute, weil wir nicht weit entfernt sind vom Bahnhof Zoo, da haben wir ja unsere Stadstreicher unsere Nichtsesshaften und die sich gerne bei uns einnisten möchten, die (...) vom Gelände zu entfernen. Auch vom Forschungshaus. (...)Wir achten auch ganz pingelig darauf, dass die Verschlussordnung der Türen gesichert ist. Also jetzt vor allem die Außenbereichstüren. Wir sind ein Forschungshaus das ist kein normales Bürogebäude. Da sind ja ganz besondere Sicherheitsmaßnahmen gefordert. Ja das sind eigentlich die _ oder zum Beispiel jetzt renitente Personen, männliche Personen meistens, zu beruhigen. Sprich Blutbank, Blutspender, die jetzt vielleicht aufmüßig ... Wir unterstützen das Klinikpersonal wir haben hier die Blutbank. Zentrallabor. Wir haben ja einen Hauptschwerpunktbereich, Rechenzentrum ist hier. Also mit Millionenwerte. Und da müssen die Türen richtig gesichert sein. Dann haben wir hier die allgemeine Pathologie mit dem Leichenkeller. Aufbahrungsraum. (...) da haben wir ein Auge darauf. Die Tierversuche. Wir schauen uns vorher die Leute an, die dort hin möchten und ob die einen Termin haben. (...) Auch das Zentrallabor, das ist auch ein wichtiger Bereich. Schwerpunkt ist also die Nacharbeit. Gerade in den Abendstunden die Außenbereichstüren, damit wie gesagt das Forschungshaus auch für betriebsfremde Personen nicht irgendwie illegal betreten werden können von außen. Das ist ganz wichtig.“

S: „Ordnung und Sicherheit. Das ist das Wichtige darauf zu achten. Ja dann ist die Verschlussrunde mit dabei. Aufschlussrunde. Damit alle Türen zu sind. Natürlich sind auch manchmal Leute die ja im Krankenhaus aufhalten die nicht herein gehören wie zum Beispiel Penner (Obdachlose Personen, Anm.). Betrunkene sind viel drin. (...) Kontrollrunden, ob alles in Ordnung ist. Wir machen öfters Rundgänge, damit man sieht die Tür ist zu da ist zu. Die Alarmanlage. (...)Brandmeldezentrale (...) Einlass der Fahrzeuge und so weiter. Viele fragen dann auch „Wie komm ich da hin?“ Also man macht auch einen gewissen Empfang. Je nachdem wo man eingesetzt ist (...). Bei den Tieren geht man eigentlich bloß mal durch. Ob alle Türen, die verschlossen sein müssen, zu sind. Das sich nicht jemand unberechtigt aufhält. Das kann manchmal sein. Dann sind manche Labore, die müssen auch immer zu sein. Dann sind hier Kühlräume, also wo Kühlschränke stehen. Die kontrollieren wir immer mit, damit sie ihre siebzig Grad Minus immer haben. Da gibt es mal hier und da einen kleinen Alarm. Das muss man alles ein bisschen im Blickfeld haben.“

T: „Ich bin der absolute Allrounder hier und bin die sogenannte Ersatzkraft. (...) Ich mache Streifendienst. (...) Ich bin im Pfortendienst (...) und ich mache auch die Forschung (...). Informationen geben über die Örtlichkeiten. Da ist die Brandmeldezentrale (...) es sind Telefondienste dort zu machen. Das ist im Bereich Pforte. So im Bereich Streifen (...) das heißt mal erstens ständige Präsenz. Vor allem im Tagdienst. Und Zweitens die Verkehrsüberwachung hier im Tagesdienst. Dann haben wir den Geldwerttransport (...). Dann ist die Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes. Dann in den frühen Abendstunden der Verschluss. (...) Alle Unterbereiche ablaufen und kontrollieren, ob alles verschlossen ist. Gegebenenfalls alles verschließen und die Fenster zumachen, im Sommer

Licht ausmachen und alles diese Arbeiten. Und immer ein Auge haben auf Personen, die hier nicht hingehören. Die auch gegebenenfalls des Geländes verweisen.“

U: „Meine Aufgaben sind überwiegend dafür zu sorgen, wenn man tagsüber dass sagen wir mal der Verkehr kontinuierlich geht (...) die Parkordnung eingehalten wird (...). Dass auch keine alkoholisierten Personen (...) dass auch keine Streitigkeiten, dass man versucht zu beruhigen. Das haben sie ja öfter hier Streitigkeiten überall. Wir haben ja auch eine ganz andere Kategorie weil wir sind hier in Wedding (Ortsteil von Berlin, Anm.). Wedding ist überwiegend von anderen Nationalitäten bewohnt als von Deutschen. Türken. Da haben sie auch andere Mentalitäten, die hier auftreten.“

In der Dienstanweisung des CVK sind die Aufgaben und Anforderungen geregelt, um die „Schutzziele und Vorschriften zu erreichen.“¹⁰⁹ Die Hauptaufgabe der Mitarbeiterinnen ist die Gewährleistung der Ordnung und Sicherheit und die damit verbundenen Aufgaben, wie die Durchsetzung der Hausordnung, Kontroll- und Streifenrundgänge, Parkraumbewirtschaftung, Pforten- und Informationsdienste, Unterstützung im Katastrophenmanagement, Gewährleistung des störungsfreien Regelbetriebes, sensible Patientensuche, Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes, Überwachung und Kontrolle der technischen Anlagen (wie z.B. Brandmeldeanlage) und die Abarbeitung von Alarmen.

Die Interviewpartnerinnen waren sich ihrer Aufgaben bewusst und konnten diese auch sehr detailliert beschreiben. Dies zeugt von einer sehr guten Einschulung und Unterweisung.

Frage 3.2: Wie genau sind diese Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

K: „Das ist schon ganz gut beschrieben weil das ist ein ganz ganz schwieriges Fachgebiet, weil wir uns an die Gesetzeslage halten in erster Linie. Da darf man auch nicht zu sehr konkretisieren, weil sonst wird den anderen womöglich der Spielraum genommen zu handeln, weil die an bestimmte Handlungen gebunden sind also ich würde sagen es ist schon gut.“

I: *Gibt es für die Schichtführer eine eigene Dienstanweisung?*

L: „Ja gibt es schon aber ist nicht viel abgeändert von den anderen Dienstanweisungen für die Streifen. Die ist im Großen und Ganzen ganz gleich.“

M: „Allgemeine Aufgaben sind in der Dienstanweisung sehr gut beschrieben muss ich sagen.“

I: *Und die spezifischen?*

M: „Geldwerttransporte ecetera (...) Sehr gut. Wie gesagt ist alles Bestandteil der Dienstanweisung und die ist sehr gut.“

Q: „Übermäßig gut. Also das ist alles sehr präzisiert worden auf Grund unserer Erfahrung (...)“

S: „Schon Akribisch. Da ist ja fast alles drin. (...) sehr umfangreich diese Dienstanweisung. Manchmal hat man gar keine Lust mehr rein zu lesen (...)“

T: „Die sind spitzenmäßig beschrieben. Man könnte fast sagen zu viel Input. (...)“

U: „...Ich kann daraus erkennen was muss ich tun. Was darf ich nicht tun. (...)“

Laut Aussage aller Befragten sind die Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung sehr gut und gut beschrieben (s. Tabelle 12 und Abb.25).

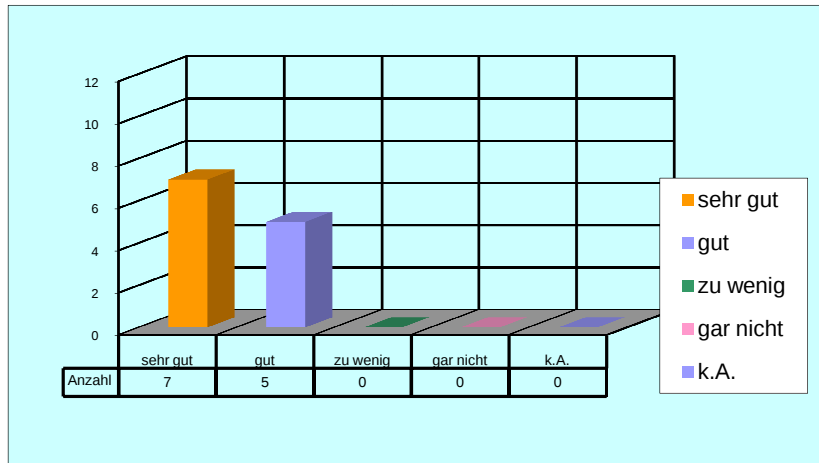
Diese Tatsache wurde auch in den persönlichen Aussagen bestätigt und zeugt von einer hohen Qualität der BDAW.

¹⁰⁹ CFM Facility Management GmbH, Dienstanweisung des CVK Dienstposten „Forschung“, S. II

Tabelle 12: Charité - Beschreibung der Aufgaben

Beschreibung der Aufgaben in der BDAW	Anzahl (n=12)
sehr gut	7
gut	5
zu wenig	0
gar nicht	0
k.A.	0

Abbildung 25: Charité – Beschreibung der Aufgaben



Frage 3.3: Wie genau sind die vorgesehenen Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

N: „Also für mich sind sie sehr ausreichend (...) ist auch sehr gut gegliedert. Wir haben vorne ja auch die Beflaggung mitzumachen weil ja vorne der Haupteingang ist. Wann zu welchen Tagen das ist auch alles eingetragen. Na ja Katastrophenschutz. Ist alles extra genau eingeteilt und großgeschrieben, was man durchlesen kann. Es steht ja im Großen und Ganzen für den ganzen Komplex Sicherheit. Auch für die Leute, die ihre Streifen laufen hier drinnen (...)“

U: „Und ich habe ja ein Glück, wenn Sie mich fragen kann ich gleich intern Vergleiche ziehen. Vergleich zu anderen Unternehmen. Hier ist es gut.“

In der BDAW des CVK ist geregelt, dass bei Vorkommnissen (Abweichungen vom Normalzustand/Alltagsgeschehen) „schnell, der Lage entsprechend und unter Beachtung der Eigensicherung“¹¹⁰ zu handeln ist. Ziel der Intervention ist der Schutz von Personen vor Gefährdung, Vermeidung bzw. Verminderung von Schäden und Unterstützung der Einsatzkräfte.

Für 11 Befragte sind zusammenfassend die Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung sehr gut bzw. gut beschrieben, 1 Mitarbeiterin machte dazu keine zusammenfassende Angabe (s. Tabelle 13 und Abb.26).

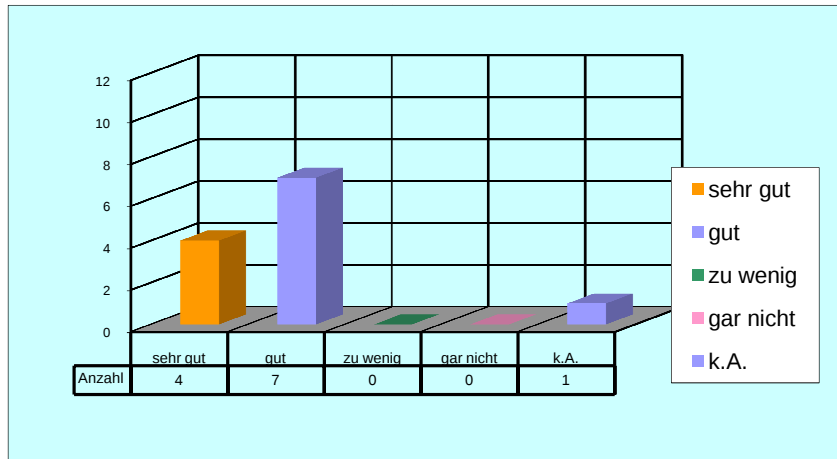
Auch hier weist die Tendenz in Richtung auf eine hohe Qualität der Beschreibung der Handlungsabläufe in der BDAW hin.

¹¹⁰ CFM Facility Management GmbH, Dienstanweisung des CVK Dienstposten „Forschung“, S. 4

Tabelle 13: Charité - Beschreibung der Handlungsabläufe

Beschreibung der Handlungsabläufe in der BDAW	Anzahl (n=12)
sehr gut	4
gut	7
zu wenig	0
gar nicht	0
k.A.	1

Abbildung 26: Charité – Beschreibung der Handlungsabläufe



Frage 3.4: Wie weit können Sie die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen?

K: „Das kommt darauf an was Sie jetzt da für einen Dienst haben. Das ist eine sage ich jetzt mal zwiespältige Frage, weil es kommt darauf an, welchen Streifendienst oder als was Sie eingesetzt sind. Das fängt da würde die Skala reichen von ich sage jetzt mal gut bis vollständig. Da gibt es eben viele Varianten dafür. Zwischen vollständig und einem großen Teil.“

N: „Es gibt da einen konkreten Fall wo ich nicht mithelfen konnte aufgrund meiner körperlichen Beeinträchtigung (...)“

Q: „Weil sonst hätten wir ja Schwierigkeiten (...). Lücken darf es hier nicht geben. (...)“

T: „Zu gut. Wirklich alleine der Verschlussdienst da ist beschrieben ... ich komme da besser zurecht wenn ich das ein wenig variere und trotzdem im Zeitfenster bleibe (...). Genauer geht es nicht.“

U: „Was ich jetzt hatte, die Vorfälle haben wir alle gelöst gekriegt. (...) Bei Patientensuche ist manchmal einer entwischt, das konnten wir nicht lösen. Aber an die WKZ (Wach- und Kontrollzentrum, Anm.) eine Meldung gemacht, somit ist es vollständig gelöst. WKZ schreibt dann einen Bericht und beschreibt denn Ablauf, wie es war.“

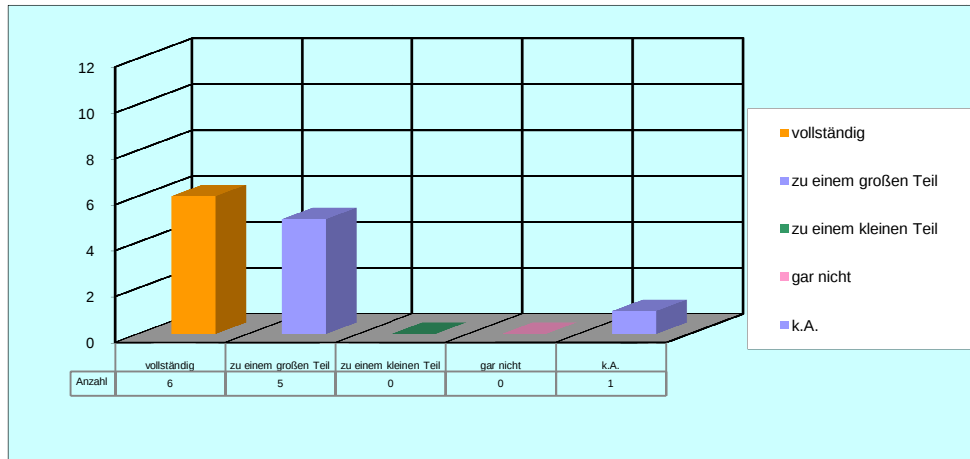
Auch hier weisen die Aussagen auf einen hohen Erfüllungsgrad der BDAW hin (s. Tabelle 14 und Abb.27). Für 1 Befragte variiert der Erfüllungsgrad je nach Dienstanweisung zwischen vollständig und einem großen Teil.

Thematisiert wurde die Gefahr einer zu genauen Regelung der Handlungsspielräume, da unter Umständen die eigene situationsbezogene Flexibilität beschränkt werden könnte.

Tabelle 14: Charité - Erfüllungsgrad der BDAW

Erfüllungsgrad der BDAW	Anzahl (n=12)
vollständig	6
zu einem großen Teil	5
zu einem kleinen Teil	0
gar nicht	0
k.A.	1

Abbildung 27: Charité – Erfüllungsgrad der BDAW



Frage 3.5: Wenn nicht vollständig: Was würden Sie benötigen, um die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen zu können?

K: „Das erste wäre mal ein einwandfreier Kommunikationsfluss oder so was. Das ist es woran es in erster Linie scheitert, dass Sie vor Aufgaben gestellt werden und wenn Sie jetzt Rückfragen haben bei der Hauptwache oder so was, dass die dann eigentlich auch nicht weiterwissen, weil die ja nicht wissen wer das verursacht hat. Jetzt speziell in unseren Fällen sind es jetzt hier die Baustellen oder so was, da ist hier ein Informationsstopp irgendwie. ..“

L: „Arbeitsmaterialien (...). Ich sage jetzt mal vernünftige Computer (...).“

P: „An sich kann man da schon die Aufgaben erfüllen, die wir da so haben. Was wir nicht machen können, das muss dann weitergegeben werden an die Polizei. Also ist die Dienstanweisung schon darauf ausgerichtet, dass wir die Sachen so machen wie wir sollen zu einem bestimmten Grad und was dann nicht mehr geht, das wird dann von höherer Stelle bearbeitet.“

Q: „Das mit den Akkus hier, wenn wir die PKWs umsetzen, dass wir vernünftige Akkus bekommen. Aber ansonsten_ wir haben unsere Materialien. (...).“

Zur vollständigen Erfüllung der BDAW wurden in zwei Fällen fehlende Arbeitsmaterialien angeführt, in einer Aussage wurde ein nicht einwandfreier Kommunikationsfluss angesprochen. Eine Befragte ist auf Grund eines körperlichen Gebrechens nicht voll einsatzfähig.

Frage 3.6: Zu welchen Vorfällen werden Sie am häufigsten gerufen? Highlights?

J: „Na die besonderen Highlights hier sind, sage ich jetzt mal, gerade bei diesen Witterungsbedingungen (Außentemperatur - 3°C, Anm.), wir haben viele Obdachlose innerhalb der Charité, was natürlich bei dem Wetter auch verständlich ist. (...) Parkraumbewirtschaftung, die Kenntnisse werden weitergegeben, die benötigt werden, vom Fotografieren der Fahrzeuge bis Absprache mit dem Abschleppdienst und Bearbeitung dieser Vorgänge. (...) Was jetzt sage ich mal ein Schwerpunkt wäre _ Einbrüche in bestimmte Bereiche, (...)“

K: „Ich denke mal meist ist es zur Unterstützung von sage ich mal medizinischem Personal und da liegt es an speziellen Bereiche dass ich zu Obdachlosen zur Zeit. Weil sie sich winterbedingt da aufhalten. Dann haben wir es mit randalierenden Patienten beziehungsweise Angehörigen zu tun oder so was (...)“

L: „Jetzt in der Winterzeit sind es meistens obdachlose Personen.“

M: „(...) ich möchte mal sagen bei uns stehen die Verkehrsbelange hoch im Kurs. Wie gesagt wir sind ja eine Kleinstadt zunächst einmal. (...)“

N: „Gut es geht jetzt mal um Schließaufträge. (...) Das ist das Häufigste. So _ dann ist es die Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes. Weil mal häufig hier ein Notarzt kommt per Hubschrauber (...) im Durchschnitt können Sie so rechnen zwei bis dreimal am Tag. So und dann, wenn Personen in den Rettungsstellen auffällig werden. Das heißt entweder wenn sie randalieren wenn sie betrunken sind. Ja wenn sie _ erregt sind sage ich mal so. Schwestern oder Personal beleidigen _ und drohen.“

O: „Das ist für mich das Highlight, wenn Schwestern von Stationen anrufen und die nicht wissen, wo irgendwelche Patienten liegen, wo sie sie hinbringen. Oder nicht mal wissen, dass im selben Haus da oder die Station oder der Patient liegt. Das ist so die kennen nur ihre Station und weiter nichts. Und dann wird natürlich vorne die Pforte angerufen. (...)“

P: „Ja am meisten wird angerufen, dass ein Patient vermisst wird zum Beispiel. Obwohl das dann diese Aufgabe zu erfüllen recht schwierig ist, weil die dann oft zu spät anrufen oder ungenaue Angaben machen. Die Aufklärungsrate da ist sehr schlecht würde ich sagen. Aber das liegt dann an den Stationen selber. Wenn die nach zwei Stunden anrufen und „Uns ist ein Patient abgängig.“ Und dann ist der meistens über alle Berge. (...) Ja es gibt jetzt natürlich im Winter häufig auch Personen, die versuchen sich hier zu nächtigen, die jetzt obdachlos sind oder betrunken und wenn wir solche finden, die begleiten wir dann nach draußen. Und wenn sie, wie gesagt Schwierigkeiten machen dann, fordern wir auch die Polizei an.“

Q: „(...) Am häufigsten bei den Rettungsstellen, wenn dort zum Beispiel Patienten eingeliefert werden, die jetzt teils angetrunken sind oder so. Das wir dann versuchen sollen, es kommt darauf an wie _ ist er aggressiv oder will er dann die Rettungsstelle nicht mehr verlassen, dass wir ihn dann auffordern das Gelände zu verlassen. Ja das sind so diese Vorfälle hauptsächlich. (...) Da haben wir Menschen zum Beispiel, die hier versuchen zu nächtigen. Obdachlose wollen wir mal sagen. Und in der kalten Jahreszeit dürfen wir sie nicht an die frische Luft setzen, oder wie man es so schön sagt, raus. Die Gefahr des Erfrierens, da machen wir Unterlassen der Hilfeleistung, das können wir nicht machen. Da versuchen wir, da gibt es in Berlin so Nachtbusse, da schauen wir dass wir da einen bekommen oder wir sagen für ein paar Stunden bis Frühmorgens darfst du dich hinsetzen aber _ Wir können sie ja nicht bei der Kälte raus setzen. Da kommt jetzt wieder die Jahreszeit wo wir wieder damit rechnen müssen, dass wir Obdachlose hier mal öfters versuchen _ Die versuchen hier zu Schlafen.“

R: „(...)Renitente Blutspender, die dann beruhigt werden müssen (...). Im Gelände ist das dann schon teilweise ziemlich böse. Also die Ärzte werden schon öfters angegriffen wie die Polizei. Die haben da vielmehr Schläge, vor allem in den Rettungsstellen. Angetrunkene Personen. (...) Bei uns sind ja Messer an der Tagesordnung (...). Auch Schusswaffen das war schon alles da hier am Klinikum. Das haben wir schon erlebt „Packen Sie die Waffe weg!“ Wir hatten das alles eigentlich unter Kontrolle. Wenn es wirklich nicht mehr geht dann holen wir die Polizei. Aber oft haben wir das alleine geschafft. (...) Die Haupteinsätze sind in den Rettungsstellen. (...) die lange Wartezeit, die aufgebrachten Patienten, die müssen nicht unbedingt volltrunken sein. (...)“

S: „Eigentlich werden wir gerufen wenn Personen da sind die randalieren und Unruhe stiften. Da werden wir eigentlich öfters gerufen.“

T: „Da sage ich mal zu den diversen Schließdiensten. Das ist das was am Meisten ist. Das zweite ist wenn sich hier Personen aufhalten, wo man der Meinung ist, die gehören da nicht hin und das eben überprüfen, ob die da hingehören.“

U: „(...) dass man Streitigkeiten versucht in den Griff zu bekommen. Dann gibt es viel darum, dass Sie, sagen wir mal Penner, Asoziale, Obdachlose, haben wir viel zu tun damit. Außer eben so die technischen Sachen. (...) Hubschrauberlandeplatz, in unserer Obhut sind und alle Sachen, die da so anfallen. Ausfall von Alarmanlagen. Wir haben hier ja teilweise Türen, die alarmgesichert sind. Das müssen wir dann auch verfolgen. (...) Abstellen und scharf machen. (...)“

Laut Aussage der Befragten werden die in der Charité eingesetzten Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen am häufigsten zu Vorfällen mit obdachlosen Personen gerufen. Am zweithäufigsten zu Vorfällen mit alkoholisierten Personen, zur Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes in der CVK, zu Diebstahls- und Einbruchdelikten (s. Tabelle 15).

Fokus der Befragten liegt neben Vorfällen, Problemen und Konflikten mit Menschen auf den Routineaufgaben, wie Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes, den Schließrundgängen, Parkraumbewirtschaftung u.ä.

Wie im AKH weisen die Aussagen darauf hin, dass die „soft skills“ bei Einsätzen in Krankenhäusern eine wichtige Rolle spielen, auch hier wurden Einsätze mit obdachlosen und aggressiven Personen am häufigsten erwähnt.

Tabelle 15: Charité - Häufigste Vorfälle / Highlights

Vorfälle / Highlights	Anzahl der Nennungen
Obdachlose / Unterstandslose Personen	7
Alkoholisierte Personen	3
Hubschrauberlandeplatz	3
Diebstahl	3
Einbruchdiebstahl	3
Randalierende Personen	2
Patientensuche	2
Parkraumbewirtschaftung	2
Schließaufträge	2
Renitente Blutspenderinnen	1
Aggressive Personen	1
Technische Alarmer	1

Frage 3.7: Welche Kompetenzen/besonderen Fähigkeiten sind dabei wichtig?

J: „(...)wir haben viele Obdachlose innerhalb der Charité, was natürlich bei dem Wetter auch verständlich ist, aber dahingehend sind wir schon geschult, (...) eher menschlich auf die Leute zugehen (...)“

K: „Die besonderen Fähigkeiten sage ich mal sollten eben dann darin liegen dass man erstmal ruhig und gelassen wirkt und versucht diese Personen zu beruhigen, und möglichst versucht die Randalie abzustellen oder so was. Da sind uns allerdings gesetzlich die Hände gebunden, weil in der Regel wird dann sage ich mal die Polizei hinzugezogen die dann alles Weitere erledigt. (...) Wir selber müssen uns erstmal selber sichern, dass uns nichts passiert. Weil wir halt auch nicht diese polizeiliche oder in dem Sinn militärische Ausbildung haben. (...)“

L: „Menschenkenntnis. Man muss mit dem Menschen wissen wie man mit ihm umgeht. Damit man nicht hinget und: „Komm steh auf, du alter Penner!“ sondern mit dem Menschen auch vernünftig redet, wie mit jedem anderen normalen Menschen auch. Ja ruhig und gelassen im Prinzip. Selbstbeherrschung. Weil zum Beispiel die Obdachlosen sind meistens besoffen. Wenn die dann jemanden was an den Kopf werfen mit Worten, sage ich jetzt mal, dass man nicht gleich ausflippt, sage ich jetzt mal. Sie werfen auch manchmal mit anderen Sachen.“

M: „(...) Verkehrsbelange (...). Man sollte sich, das ist die Voraussetzung, schon in der Straßenverkehrsordnung auskennen (...)“

N: „Wir können ihn nur darauf hinweisen dass er das Gelände zu verlassen hat und wenn er das nicht macht müssen wir die Polizei holen. (...) Meistens versuchen wir es natürlich selbst zu klären, indem man erst mal ruhig auf die Leute einredet oder ihnen begreiflich macht, dass das Verhalten fehl am Platz ist. (...) Und dann gibt es hier in Wedding einen hohen Anteil der türkischen Bevölkerung oder der Anteil der türkisch sprachigen Bevölkerung ist ziemlich groß und gerade diese Mitbürger nehmen sich bestimmte Rechte oder wollen sich bestimmte Rechte herausnehmen, die ihnen nicht zustehen. Und da gibt es öfters mal Komplikationen. Und da muss man _ es bringt nichts sich mit ihnen anzulegen. Entweder sie machen es, sie reagieren auf die Weisung oder die Polizei wird geholt. Weil Diskussionen lohnen sich da gar nicht.“

O: „Das ist das selbst auf die Menschen zugehen. (...) Freundlich nett sein. Auch wenn manche Besucher reinkommen. Ich verstehe sie manchmal. Dann haben sie jemanden drinnen dem es wirklich schlecht geht (...). Dann müssen sie ja nicht unbedingt den Frust an mir auslassen. Aber trotzdem muss ich freundlich sein. Ja ich weiß ja wie es diesen Leuten geht. Ich wäre vielleicht auch nicht anders, wenn ich bekomme da eine blöde Antwort oder so was. Also auf die Leute auch eingehen. Selbst. Das ist nun mal psychologisch das ist hier vorne viel gefragt. Das ist eigentlich der Hauptpunkt (...)“

P: „Man sollte schon auf diejenigen so einsprechen, also normal reden und den nicht herab_ man sollte bestimmte Umgangsformen bewahren, um mit dem vernünftig reden zu können. Und nicht jetzt dass ich sage „He du Penner verschwinde hier. Hau ab!“ Das sollte man schon haben also diese Voraussetzungen sind schon da. Und das lernt man an sich auch wenn man den vierunddreißig A gemacht hat (...)“

Q: „Wichtig ist dass wir immer Obacht geben, wenn wir den ansprechen. Da geht man ja zu zweit oder zu dritt hin. Wirkt er aggressiv oder ist er eigentlich ein ruhiger Bürger, der wirklich nur behandelt werden möchte. Dass wir auch auf ihn eingehen, ruhig und besonnen und ihn nicht gleich anschreien, sondern dass wir auf ihn eingehen. Höflich auffordern, er möchte so nett sein und das Gelände zu verlassen und keine Aggressivität von uns aus erstmal zeigen. Immer besonnen auftreten. Das ist unsere Aufgabe und das setzen wir auch eigentlich durch. Auch wenn derjenige aggressiv uns gegenüber wirkt oder auftritt, wir versuchen trotzdem immer noch ruhig und besonnen zu bleiben. Das ist unsere Aufgabe. Keine Eskalation auf so Beschwerden, sondern immer versuchen fachlich einzuwirken. Alles menschlich sehen. (...) Auch auf sie einwirken, zureden (Obdachlose, Anm.). Wir haben ja viele, die versuchen sich ruhig hier ein zwei Stunden aufzuwärmen. Nein, dass wir da immer nur höflich mit ihnen reden. Und meistens sind sie ja verständnisvoll, dann gehen sie wieder von alleine nach einer bestimmten Zeit. Es geht ihnen ja bloß darum, dass sie in der Kälte draußen irgendwo umher lungern und erfrieren, dann sagen wir ok. Oder wir weisen sie darauf hin, da gibt es Stellen da können sie sich hinwenden, wo sie übernachten können. Das ist ja alles vorhanden in

Berlin. Weil wir würden deshalb nicht einfach jemanden auf die Straße setzen. Dürfen wir ja auch nicht.“

R: „Also wie gesagt eine gewisse innere Gelassenheit. Ruhe ausstrahlen. Das ist ganz wichtig. Also das sind die wichtigen Grundvoraussetzungen. (...) Aggressives Auftreten, das bringt nichts (...). Ich habe mich mit den Alkoholisierten unterhalten (...) und am Ende wollten die mir sogar Trinkgeld geben. Ruhe bewahren und auf keinen Fall noch mal nachsetzen. Das ist das Schlimmste was einen passieren kann. Dann bekommt man die Situation gar nicht mehr in Griff. Dann kann man ein zwei Leute holen _ das wird dann noch viel schlimmer.“

S: „Dass man immer zu zweit geht. Das auf jeden Fall. Alleine darf ich da gar nicht hin. Und dass man dann einer spricht der andere sichert ab in dieser L-Stellung. Und dass man dann auf den beruhigend einwirkt und so weiter, damit er sich beruhigt und erst mal herunterkommt. (...) Man muss da schon mit Menschen umgehen können ein bisschen, damit die sich auch richtig behandelt fühlen und damit die auch eine Ordnung in gewisser Maßen drinnen ist. (...)“

T: „Ich sage mal zu Punkt eins ist es die Ortskenntnis, damit man weiß, wo man überhaupt ist. Und zu Punkt zwei sind das die Jedermannsrechte, die jeder hat im Bewachungsgewerbe. (...) Das ist die Grundausbildung (...)“

U: „Also, wenn wir die ersten nehmen (Streitigkeiten, Anm.) unbedingt die Menschenkenntnis (...). Dass ich mal rauskriege wie agiert der. Was ist mit dem los. Ja und wie kann ich ihn beruhigen oder versuchen, auf ihn beruhigend einzuwirken. Deeskalieren praktisch in dieser Hinsicht. Meistens gelingt das ja auch (...). Aber auf keinen Fall reizen. Versuchen so weit als möglich zu beruhigen (...) Hubschrauberlandeplatz, dass das Umfeld frei ist. (...) Das Wissen um die Abläufe ist wichtig.“

Am häufigsten angeführt wurden zu dieser Frage psychologische Fähigkeiten und Aspekte der sozialen Kompetenz, wie Menschenkenntnis, Ruhe und Gelassenheit, Menschlichkeit und Freundlichkeit. Als wichtiger Faktor wird Deeskalation, Eigensicherung und der Einsatz im Team angesehen. Ortskenntnisse, Wissen um die Abläufe und um rechtliche Grundlagen sind ebenfalls für die Erfüllung der Aufgaben erforderlich.

6.4.2.4. Arbeitsplatz

Frage 4.1: Wie wurden Sie am Arbeitsplatz eingeschult bzw. unterwiesen?

J: „Also wenn neue Kollegen anfangen, laufen sie unterschiedlich mehrere Tage, je nachdem wie groß der Eigenbedarf ist, mit einem anderen Kollegen mit. Diese Bereiche werden ihm dann gezeigt, welche Gebäude dazugehören, was dort wichtig ist. Also man läuft alles komplett durch. Man macht dann mit dem Kollegen die ganze Schicht oder Schichten mit. Bis man sagt, ok, ich krieg es alleine auf die Reihe. (...) Und unabhängig dazu hat man ja dann seinen Streifenplan, wo man dann eben auch noch mal zusätzlich nachlesen kann, was habe ich jetzt in meiner in meinem Bereich zu tun. So vom Verschluss zum Aufschluss kann ich also selbst noch mal nachschauen, habe ich das jetzt so _ agiert oder fehlt mir da jetzt noch irgendwas oder habe ich da etwas übersehen oder vergessen. (...) wie gesagt jeder neue Kollege bekommt im Grunde genommen eine Mappe oder das wurde einmal so angelegt, da sind alle Streifen darin. Es ist ein kompletter Lageplan der ganzen Charité darauf, wo farblich markiert ist welche Streife welche Gebäude hat. Das ist schon hinterdacht, sage ich jetzt mal, die ganze Sache.“

K: „Gute Frage. Also eingewiesen_ Die Einweisung habe ich mir selbst erarbeitet oder so. (...) Natürlich hat der Objektleiter der hat Sie mit den wesentlichsten Dingen hier sage ich mal vertraut gemacht. (...) Es stehen da normalerweise Aktenordner rum. Die habe ich mir erstmal geschnappt und durchgelesen um was geht es hier überhaupt was muss ich tun und so weiter (...). Und die anderen Einweisungen die objektbezogenen Einweisungen die waren eigentlich ganz ordentlich hier. Die haben Sie dann von den Leuten bekommen zum Beispiel von der Inneren Medizin oder so (...)“

L: „Ich bin mehrere Monate lang mit jemandem mitgelaufen im Prinzip der mich hier vorne eingewiesen hat. Das waren drei Monate so ungefähr.“

M: „Zu der damaligen Zeit wo ich ankam vom Verlauf her sage ich streng gegenüber heute. Heute wird langsam eingearbeitet man hat eine Dienstanweisung. Früher gab es bei der Einarbeitung zwei Dienstanweisungen...“

N: „Ich musste ein vierzehntägiges Praktikum machen. (...) Ich bin quasi hier als Praktikant mitgelaufen sage ich mal so. In verschiedenen Bereichen. Es gibt ja verschiedene Streifenbereiche und verschiedene Stammposten. Und da wurde ich wirklich täglich wo anders eingesetzt und wurde dort eingearbeitet.“

O: „Ich bin als ich angefangen habe zwei Tage mitgelaufen. Also durchs ganze Gelände. Obwohl ich sagen muss nach zwei Tagen wusste ich trotzdem nicht wo was ist. Weil es zu viel war (...) ich wurde nachts hier zwei Tage eingewiesen. (...)“

P: „Sehr mäßig kann ich nur sagen. Das meisten hat man sich selber dann erarbeitet. (...) Wir haben, also es geht ja darum, dass Sie das Gelände kennenlernen und dann Sie haben da ein bestimmtes Gebiet das nachts verschlossen werden sollte, wie Sie das abgehen also da gibt es dann auch einen Rundenverlaufsplan. Den kann man natürlich eingucken in der Dienstanweisung. Und danach kann man sich natürlich auch dann einstellen. Wie gesagt Unterweisung von Mitarbeitern, die schon längere Zeit hier sind, sind auch da, aber das kommt dann auch immer auf die Mitarbeiter an, inwieweit die motiviert sind dir was zu zeigen oder nicht zu zeigen. Von da her kann ich sagen ich persönlich wurde mit vier eingewiesen also besonders gut war das nicht.“

Q: „Ich habe Einweisungsschichten bekommen. Das heißt einmal tagsüber in meinem Bereich Objekt und einmal nachts. Das heißt ich bin mit einem Kollegen mitgegangen und der hat mir mal alles gezeigt. Das Gelände und den Objektbereich gezeigt, was wo wie zu beachten ist. Schließmäßig und auch kontrollmäßig. Das habe ich mehrere Tage gemacht. Tag und Nacht praktisch.“

I: Welche Themen wurden bei der Einweisung angesprochen?

Q: „Obacht zu geben, ob die Türen doch ab zu klinken und zu gucken ob nicht doch ein Schloss mit Gewalt geöffnet wurde (...) ist das ein Einbruch oder ist es bloß vergessen worden zuzumachen. (...) Und eben auch beim Streifendienst in der Nacht, ob eben alles verschlossen ist. Ist was offen, nicht alleine reingehen ins Objekt, aus Sicherheitsgründen Bescheid sagen, um Hilfe bitten noch einen Kollegen. Dass man zu zweit hineingeht. Es kann ja doch jemand drinnen sein in dem Gebäude. Das ist bei uns so Gesundheit geht vor alles. Nicht den starken Mann spielen und sagen: „Ich kann's ja alleine! Immer dann zu zweit aus Sicherheitsgründen(...). Da gibt es bei uns kein Pardon, alles im Team. Auch nachts immer zu zweit Streife laufen, nicht einer alleine. Aus Sicherheitsgründen. Ist ja auch ein Riesenareal. Wenn Sie hier mal gucken wir haben so viele verwinkelte Ecken wo Sie dann doch nicht gleich den Überblick haben.“

R: „Räumlichkeiten Schwerpunkte, wie gesagt die Rettungsstellen. Das waren die Extremschwerpunkte. Fluchtwege. Das Handeln von aggressiven Personen, wie die hinaus zu begleiten sind. Wo die Notausgänge sind. Beschaffenheit der Fluchtwege. Radiologie. IT Zentrum, Rechenzentrum. Tierforschung wurden wir punktgenau von unserem damaligen Bereichsleiter eingeschult. Auch darüber noch persönliche Schulungen gemeinsam mit erfahrenen Kollegen. An Hand von Zeichnungen (...). Uns wurde jegliche Hilfestellung gegeben (...) wichtig war auch Teamarbeit. Ganz wichtig. Einer hilft den anderen (...) Einer geht vor und die anderen sichern. (...) Und sind nur im Ernstfall zur Unterstützung da wenn was passiert. Hubschrauberlandeplatz wurden wir detailliert eingewiesen. (...) Sehr gut gemacht. Man hat uns nicht ins eiskalte Wasser geworfen sondern man hat uns sehr gut präpariert und uns nicht hängen lassen.“

S: „Wir hatten 14 Tage Einweisung, weil wir von der Schulung direkt gleich hier übernommen wurden. Ja da hat man ein bisschen die Grundsache hier mitbekommen. Und das man im Grunde genommen ein Jahr braucht, damit man sich auskennt. (...) Also die Gebäude sind ja ziemlich weitreichend, wo man langgehen sollte was man _ auf welche Tür man achten sollte und wie das alles gelagert ist. Technik mit abgehen und so weiter (...). Auch Gefahren. (...) Wenn man zum Beispiel durch die Technik gehen muss am Kontrollgang. Dass man Gehörschutz hat und dies und jenes. Und wir wurden eigentlich darüber informiert, wo Gefahrenquellen sind.“

T: „(...) da bin ich die ersten zwei Tage mit einem erfahrenen Mitarbeiter mitgelaufen. Der hat mir die ganzen Grundregeln hier am Campus gezeigt und vor allem auch die Örtlichkeiten. (...) Nach 3 bis 4 Wochen war dann die erste Schulung von X, wo dann die objektspezifischen Sachen gemacht

wurden. Verhalten in Labore, der ganze Brandschutz und so weiter. Arbeit im Labor, das kannte ich vorher überhaupt nicht und das war sehr wichtig für mich, hier eine Einweisung zu bekommen. Man hat mir als erster die Ortskenntnisse (...) beigebracht und zweitens Verhalten hier im Krankenhaus, wie Sachen, Streitereien und so, unzufriedene Leute und so weiter (...) und dann wurde ich von und dann wurde ich von Y mindestens ein- bis zweimal die Woche angerufen und da habe ich diese kleinen Unterweisungen bekommen. Für den Hubschrauber, für den Katastrophenschutz und für den Seuchenalarm. Das waren Belehrungen hier vom Objektleiter, dass man sich hier richtig einarbeiten konnte.“

U: „(...) da habe ich eine gute Einarbeitung gehabt von meinen Kollegen und vom Objektleiter (...) alles wurde kontinuierlich und etappenweise durchgeführt. Erst mal bereitet man sich auf den Streifendienst vor(...). Sie müssen zusehen, dass Sie das ganze Objekt beherrschen. Das ist ein ganzes Pensum von Aufgaben. (...) Da gehört jetzt nicht nur hier die Straße und Vorkommnisse dazu, sondern was muss ich schließen, wann kann ich schließen zu welcher Zeit. (...) Es gibt ja einige Gefahren. Erst mal haben Sie mit dem Publikumsverkehr zu tun. Da wissen Sie auch nicht wie jeder reagiert. Das ist mal das erste. Das zweite ist, Sie wissen nicht zum Beispiel Papierkörbe da kann mal eine Spritze drin sein oder so (...). Was ist das für ein Labor (...). Wir haben ja oben Bereiche, die sind radioaktiv. Da gibt es einige Sicherheitsparameter. Da ist zuerst die Schleuse und so.

I: *Welche Aufklärung über Arbeitsschutz gab es?*

U: „Mit allem. Und ich möchte jetzt behaupten dass das hier ganz wichtig ist. Gerade so was wie Charité und Krankenhäuser.“

Die Mitarbeiterinnen sind gemäß der BDAW zur Teilnahme von Ein- und Unterweisungen verpflichtet.

„Für die Ausbildung / Ein- und Unterweisung sind z.B. relevant:

- Dienstanweisung,
 - Arbeits- und Gesundheitsschutz,
 - Brand-, Umwelt- und Katastrophenschutz,
 - Eigensicherung und Dienstkunde,
 - Verhalten bei Gefahren in besonderen Bereichen,
- welche je nach Anforderung durchgeführt werden.“¹¹¹

Die Einweisung ist schriftlich zu dokumentieren und ist dadurch jederzeit nachvollziehbar.

Schwerpunkt bei der Einweisung in der Charité ist die Einschulung in die objektspezifischen Gegebenheiten, ebenfalls Arbeits- und Gesundheitsschutz. Diese finden regelmäßig statt, die gesetzlichen Vorgaben werden erfüllt.

Frage 4.2: Auf welchen Abteilungen im Krankenhaus werden Sie als Sicherheitsdienstmitarbeiterin hauptsächlich benötigt?

J: „Also ich sage jetzt mal wir haben sehr viel in der Neurologie zu tun (Psychiatrie, Anm.). (...) da sind viele Patienten abgängig oder ich sage mal so dass ein Freigänger hier im Nachthemd herumrennt oder im Bettenhochhaus haben wir auch eine neurologische Station, da haben wir öfters mal einen vermissten Patienten, aber Schwerpunkt ist die Neurologie. (...) Rettungsstelle ist natürlich sage ich jetzt mal auch nicht unbedingt schwerpunktmäßig aber es kommt auch oft vor, das Leute, die eben mit einer Verletzung dort hinkommen, auch vielleicht unter Alkohol stehen, sich dann benachteiligt fühlen oder nicht schnell genug ran kommen oder, ich sage jetzt mal, ein bisschen laut werden (...).“

K: „Das Bettenhochhaus mit deren wichtigsten Station in der öfter mal was ist weil da viele Türalarme sind und ausgelöst werden durch Patienten. Dann haben Sie Innere Medizin, das sind meistens bloß so kleinere Sachen zur Unterstützung (...). Und bei der Psychiatrie ist auch schon mal was gewesen oder so was. Weil da oft mal Patienten ausbrechen oder so was, die dann verwirrt auf dem Gelände, sage ich mal, irgendwo herumstehen oder herumsitzen oder wie auch immer. Meistens so ein fehlender Patient oder so was in der Richtung. (...)“

¹¹¹ CFM Facility Management GmbH, Dienstanweisung des CVK Dienstposten „Forschung“, S. 32

L: „Größtenteils echt der ganze Campus aber überwiegend doch die Rettungsstelle. Weil da eben doch der Anlaufpunkt größtenteils für die Patienten ist. _ Foyerbereiche. Immer mehr die Foyerbereiche zum Bettenhaus Innere Medizin.“

M: „Auf Stationen haben wir generell mal nichts zu suchen. (...) Nur wird man hin gerufen auf Stationen, wenn (...) Besucher oder Patient sich, sage ich mal, nicht dem anpassen kann was dort, sage ich mal, Gang und Gebe ist. Sei es Mittagszeit ecetera. Das sind aber meistens Banalitäten (...)“

N: „In den Rettungsstellen. Das ist der Hauptschwerpunkt. Kinder- und Jugendpsychiatrie. Ist eigentlich eine offene Station.“

I: Welche Stationen kontaktieren Sie am häufigsten?

O: „Das ist das Kopfhäus. Das ist die Neurochirurgische Station. Neurologie und Neurochirurgie. Da rennen alle rein (...) HNO, Kiefer, alles was am Kopf ist und deshalb heißt es Kopfhäus. (...)“

P: „An sich sind es wenn dann höchstens die Rettungsstellen, die uns dann anfordern, weil sie wie gesagt irgendwelche Hilfe brauchen durch Patienten, die eventuell da randalieren oder sonst was machen. (...) Die anderen Stationen weniger. Da machen wir zwar nachts unsere Stationsrunde und schauen, ob die Haupteingänge zu sind, aber ansonsten werden wir nur dann gerufen, wenn die ein Problem haben.“

Q: „Also wie gesagt wir machen nachts bei den Kontrollgängen die Rettungsstationen. Wir haben drei Stück davon. Eine für Innere Medizin, eine Chirurgische und dann eine für Kinder. (...) Wenn doch mal dort ein Vorfall ist, dass wir präsent sind. (...) Und da machen wir unsere Streifengänge auf Stationen, wo wir unsere Schließrunden machen da gucken wir dann rein und dann freuen sich die Schwestern, wir sind doch mal vor Ort. Aus gegebenem Anlass fühlen sie sich dann auch sicher, wenn wir mal reingucken. Auch am Tage wenn wir dann stationsmäßig gerufen werden. (...) Wir hatten da mal mehrmals bei der Geburtenstation, dass da die Väter aufgeregt waren und dann auch ein bisschen streitsüchtig oder aggressiv (...)“

R: „Wie gesagt die Rettungsstellen. Das sind die absoluten Schwerpunktstellen. Kinderrettung, Innere Medizin und Chirurgische Rettung. Und dann manchmal auch auf den Stationen, wenn Patienten rückfällig werden aus welchem Grund auch immer (...). Früher auch an der Psychiatrie, dass Patienten wieder beruhigt werden mussten. Trotz ihrer Medikamente, die ihnen verabreicht wurden, kam es doch vor, dass sie handgreiflich wurden. Wenn die Schwestern angegriffen wurden dann wurden wir gerufen, damit sie runtergeholt also beruhigt wurden.“

S: „(...) wo man immer extra gerufen wird, sind die Rettungsstellen. Und dann Hubschrauberlandeplatz ,um den Hubschrauber abzusichern (...)“

T: „Besondere Kontrollen also Schwerpunktkontrollen in der Nacht sind die Rettungsstellen und am Tage überwiegen die Foyer- und Außenbereiche.“

U: „(...) Also ich sage wenn mal irgendwo was los ist dann ist es meistens Erste Hilfe (Rettungsstellen, Anm.). (...) Und da sind meiner Meinung nach immer die Brennpunkte. (...) An zweiter Stelle stelle ich mir die Foyers vor. Weil Sie haben ja zu tun, ich sage jetzt mal, mit asozialem Volk. Ja die sogenannten Penner, die dann versuchen irgendwo unterzukommen. Da haben Sie nicht nur die Foyers sondern die angrenzenden Toiletten und so weiter. Da werden Sie öfter mal gerufen. (...)“

Wie im AKH wurden die Rettungsstellen (Unfall- und Notfallambulanz, Anm.) am häufigsten genannt. An zweiter Stelle die Psychiatrie und Foyerbereiche, an dritter Stelle die Kinder- und Jugendpsychiatrie und Neurochirurgie (s. Tabelle 16).

In der Charité werden in den Rettungsstellen keine Fixposten eingesetzt, sondern diese werden im Rahmen des Streifendienstes regelmäßig kontrolliert. Die Problematik von langen Wartezeiten in den Rettungsstellen (bis zu 12 Std.), die oft zu Konfliktsituationen führen, ist auch an diesem Standort gegeben.

Tabelle 16: Charité - Stationen / Abteilungen

Stationen / Abteilungen	Σ
Rettungsstellen	10
Psychiatrie	3
Foyerbereiche	3
Kinder- und Jugendpsychiatrie	1
Neurochirurgie	1

6.4.2.5. Schulungen / Fortbildung

Frage 5.1: Welche Schulungen und Fortbildungen (Themen) haben Sie, seit Sie im Krankenhaus Dienst versehen, besucht bzw. absolviert?

J: „Nur die Schulungen von Herrn X selbst. Da ist dann Schwerpunkt Brandschutz, Erneuerung von unseren Besonderen Dienstanweisungen, Änderungen _ Besprechungen von besonderen Vorkommnissen, die jetzt, ich sage jetzt mal, nicht so abgelaufen sind, wie man es jetzt erwartet hat, dass da, ich sage jetzt mal, Fehler besprochen werden, worauf man zu achten hat (...) Dann Dokumentation über den Vorfall selbst. Fotomaterialerstellung, also diesen ganzen Ablauf.“

K: „Das sind eine Menge Themen gewesen. (...) Und das geht jetzt über die speziellen Themen die hier auftreten im Krankenhaus. Das fängt an von sage ich mal irgendwelche wie heißen die Drogenspritzen also Drogensüchtigen. (...) Das bekommt man im Laufe der Zeit dann mit, wie dann mit solchen Leuten umzugehen ist. Dann wie man gerade mit Obdachlosen redet oder da ran geht. Das sind dann auch spezielle Schulungsthemen gewesen. (...) Die randalierenden Patienten spielten in diesem Zusammenhang hier da mit eine Rolle. Also das würde ich jetzt gleichsetzen mit Obdachlosen. Weil das dann meistens eh ein und dieselben Personen sind unter Umständen. (...) Dann auch die USBV, die unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtung. Wenn Taschen abgestellt werden. (...) Wenn dann so was ist und dann auch wie bei Diebstählen zu verfahren ist und so was. (...) Ansonsten werden dann auch in den Schulungen über die Gesetzeslage gesprochen weil ja vielen Kollegen das nicht wirklich klar ist...“

L: „Größtenteils ist es die Allgemeine Hausordnung gewesen. Brandschutz. Unfallverhütung. Verhalten am Arbeitsplatz. Umgang mit auffälligen Personen also sprich Obdachlosen, eventuell Drogenabhängigen und so was. (...)“

M: „(...) Fing von Brandschutz an _ ach Gott _ an Schulungen die ganze Sparte. Was weiß ich, im Falle eines Überfalls, jetzt also praktisch Eigensicherung ecetera. Ich weiß nicht ob es das in Österreich auch gibt die L-Stellung und so was _ ja und diese Sachen. Das ist schon umfangreich das muss man sagen. Was ich nur bemängle ist dass man den Leuten wenn man die Schulung durchführt nichts Schriftliches in die Hand gibt. (...)“

N: „Eine. Brandschutz. Panik und alles was dazu gehört. Verhalten bei Überfällen. Verhalten bei Katastrophenalarm. Das war's eigentlich. An einem Tag. Acht Stunden.“

O: „Alle. Wir haben Themen, da ist einmal der Katastrophenfall. Seuchen. So dann über Sicherheit hier. Was aber mich eher seltener betrifft. (...) Die Pforte ist ja rund um die Uhr besetzt. Aber Sicherheit ist ja mehr für den Sicherheit. Das alles abgeschlossen ist wegen der vielen Einbrüche pipapo (...) Also alles, was im Sicherheitsgewerbe haben wir absolviert. Und davon wird auch vieles wiederholt. Es kamen ja auch neue Kollegen an und dann gibt es auch dieses kleine Prüfungsformular. Das macht ja X und das macht er auch sehr gut. Und ja eigentlich _ Die vierteljährliche Schulung ist die einzige Schulung die ich hier mache. Und die sind auch sehr interessant.“

P: „Also wir haben hier ja Schulungen von der CFM aus, die uns hier praktisch für unsere Arbeit hier im Krankenhaus unterweisen soll, damit wir wissen, wie wir uns verhalten sollen. (...) wie wir uns verhalten sollen, falls es Bombenalarm gibt oder ein Koffer gefunden wird, der vergessen wurde. Oder Taschen. Ja _ dann wie wir uns auch verhalten sollen gegenüber wenn man jetzt mit Personen in

Kontakt kommt, die wie gesagt, süchtig sind und mit Personen, die alkoholisiert sind. Ja an sich alles was so vorkommen kann (...)"

Q: „Wir haben regelmäßig Einweisungen. (...) Sicherheit wenn ein Hubschrauber angekündigt wird. (...) Dann haben wir auch Einweisungen wie verhält man sich wenn zum Beispiel Betrunkene hier in der Gegend sind. Oder Drogenabhängige, wie man sich da verhält. Wenn man sie findet mit Spritznadeln. Da hat man regelmäßig Einweisung. Bei internen und externen Einsätzen wie man sich da zu verhalten hat. (...) Dann bekommt man Einweisung wie man sich verhält wenn man den Fahrschutz (...) Das ist schon vorgekommen dass da ein Patient eingeschlossen wurde. Dann werden wir regelmäßig geschult wie die Alarmanlagen funktionieren (...) Das ist nicht pro Jahr sondern quartalsmäßig. Ist regelmäßig. Dann haben wir eigentlich auch noch einmal im neun alle Monate alle zwei Monate (...) eine regelmäßige Schulung, die geht dann acht Stunden. Das letzte Thema war Panik. (...) Es ändern sich immer die Themen. (...) Dann hat man eine richtige Schulung wenn eine Bombe gefunden wird und alles so was. Diese Schulung hat man auch und das ist dann eine richtig große. Die anderen Sachen sind mehr so wie Einweisungen. Das ist dann so die große Hauptschulung. Die geht dann acht Stunden. Also den ganzen Tag.“

R: „Wir haben ja regelmäßig Schulung. Alle viertel Jahr. Da werden sämtliche Themen behandelt. Jetzt vor allem klinikspezifische Themen. Deeskalation. Dann Bombenfund. Wenn man hier zum Beispiel Pakete findet. Wie hat man sich zu verhalten, wenn man irgendwelche herrenlose Dinge findet (...). Brandschutzprophylaxe ist ganz wichtig. Vor allem im Krankenhaus. Wir haben sehr viele bettlägerige Patienten, die keine Chance haben, zu flüchten, die rausgetragen werden müssten. (...) Und das wurde auch von unserem Ausbilder X immer wieder wiederholt. Deeskalation, weil das ja Schwerpunkte sind in den Rettungsstellen. Und wir sind auch zufrieden, dass wir immer wieder darauf hingewiesen werden. Wie und wo der Feuerlöscher eingesetzt wird, das ist sehr wichtig in der Brandbekämpfung. Wir sind ja die Ersten wenn es möglich ist sonst müssen wir uns ja zurückziehen. (...) Auch hier gerade hier Forschungshaus spezifisch wie müssen wir bei einem Brand verfahren, die Feuerwehr zu den Brandorten führen. Gerade hier, weil hier viel mit chemischen Materialien gearbeitet wird. (...) wir hatten hier schon mehrere Brände (...) Das haben wir schon angesprochen dass X das wiederholt und wieder vergegenwärtigt dass man da nichts vergisst und wieder aufgefrischt wird. Das ist schon ganz wichtig. Dass die Fluchtwege frei sind und dass die Leute nicht die Brandschutztüren verstellen (...)"

S: „Wir machen jeden Monat eine Schulung bei acht Stunden. (...) Es gibt mal eine Grundeinweisung noch mal und dann, wie man umgeht, wenn man einen herrenlosen Koffer findet. (...) Dann Katastrophenalarm intern extern. Und alle diese ganzen Sachen. Da gibt es über das Jahr immer wieder jeden Monat ein anderes Thema dazu.“

T: „Da gab es als erstes Thema Verhalten in Labore, Brandschutz und so weiter. Das war meine erste Schulung. Dann hatte ich die nächste Schulung, die ging über Einbrüche oder über Vorfälle im Allgemeinen hier. Wie die ganze Berichtstätigkeit und das Verhalten (...) und wie gesagt dann Berichtstätigkeit in allen Varianten. (...) Zwei ganztägige Schulungen waren das.“

U: „Als erstes mal den Arbeitsschutz. Das ist ganz wichtig. Als zweites was mir jetzt ganz spontan einfällt sind Havarie Schäden. Damit meine ich so was wie Seuchenausbreitung. (...) das muss wie aus dem „FF“ beherrscht werden. Also wenn das mal kommt (...) das wird in Schulungen behandelt. Das ist ganz wichtig. Denn das sind (...) Umgang mit Menschen. Das ist ganz wichtig. Wir haben ja ständig mit denen zu tun. Und so. (...)"

Alle Interviewpartnerinnen haben mit unterschiedlicher Frequenz an den laufenden internen Schulungen teilgenommen.

Hier sind die von den Interviewpartnerinnen angeführten Schulungsthemen aufgelistet:

- Brandschutz
- Neuerungen in der BDAW
- Verhalten im Katastrophenfall
- Vorgangsweise beim Auffinden von verdächtigen und herrenlosen Gegenständen
- Meldewesen
- Technik (Gefahrenmeldeanlagen)
- Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften

- Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes
- Fahrschutz
- Verhalten im Panikfall
- Vorgangsweise bei Diebstählen und Einbruch
- Gesetzliche Bestimmungen
- Schwerpunkte aus der Psychologie - Verhalten bei und Umgang mit
 - o auffälligen
 - o alkoholisierten
 - o obdachlosen
 - o drogenkranken oder
 - o randalierenden Personen
- Deeskalation und Eigensicherung

Die Schulungen und Unterweisungen werden gemäß des festgesetzten Schulungs- und Unterweisungskalenders durchgeführt.

Die Fortbildungen sind in der Charité professionell organisiert. Die Inhalte sind variabel gestaltet, ein Teil der Schulung wird immer den psychologischen Aspekten gewidmet. Schulungsthemen werden sowohl vom CFM vorgegeben, als auch über eine Bedarfserhebung bei den Mitarbeiterinnen ermittelt. In der Charité findet bereits eine laufende aufgabenspezifische Fortbildung statt.

Frage 5.2: Welche Schulungen bzw. Fortbildungen würden Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus zusätzlich benötigen? und

Frage 5.3: Welche Inhalte / Themen genau sollen diese transportieren bzw. sollen in der Fortbildung behandelt werden?

H: „(...) So besondere Sachen wie Virologie oder Labore, solche Geschichten, Verhaltensweisen in Laboren, wo kann ich mich frei bewegen oder wo muss ich Schutzmaßnahmen ergreifen. (...) Es wäre nicht schlecht, wenn man vielleicht bei Schulungen auch Fachpersonal dabei hätte (...) Es wäre auch nicht schlecht wenn man alle zwei Jahre einen Rettungskurs hätte. Oder einen Erste Hilfe Kurs (...)“

K: „Das hört sich vielleicht jetzt ein bisschen komisch an es wäre jetzt schon recht gut wenn man sage ich jetzt mal so eine kleine Kampfausbildung bekommt. Weil man muss sich unter Umständen mal so schützen vor einer Person oder so. (...) Was wäre noch_ Also die Gesetzeslage das kann man eigentlich nicht genug studieren also das wäre auch wichtig (...) Und dann wahrscheinlich ein Erste Hilfe Kurs. Benötigen würden wir so was nicht weil wir sind nun mal am Krankenhaus aber(...) das ist nun wirklich so, wenn sie ein Pflaster benötigen das ist eine Katastrophe. (...)“

L: „Rollenspiele. Zum Beispiel auffällige Personen, zum Beispiel obdachlose Personen und so weiter. Wie man mit den Leuten umzugehen hat. Weil wir jetzt im Moment auch viele neue Kollegen haben die noch nie im Sicherheitsgewerbe gearbeitet haben. Die wissen ja gar nicht wie sie mit dieser Person umzugehen haben (...). Ich meine mal Selbstverteidigung bringt hier nichts, weil das zu beherrschen, muss man es öfters machen sage ich jetzt mal. Wie sich es viele wünschen. Das funktioniert gar nicht (...)“

M: „Was mir fehlt ist bei den Mitarbeitern psychologische Schulungen. Das ist (...) die wichtigste Schulung, die absolut fehlt hier. Und zwar Umgang mit Patienten. Weil ich musste schon manche zurückpfeifen (...) Zweitens: Anhand der Person hast du ausgemacht ob er ein Obdachloser Penner ist. Wie willst du das beurteilen sage ich. An welchen Merkmalen? Ja so Merkwürdigkeiten. Hast du noch nie verglichen, ob der wie ein Obdachloser aussieht? Der schaut ja ganz anders aus. (...) Das ist möglicherweise ein Patient von der Onkologischen Abteilung. (...) Den kannst du nicht im Vorhinein so abstempeln? (...) Drittens sage ich hier sind wir im Krankenhaus in einer humanistischen Einrichtung. Hier gibt es die und die (...) mit den und den Krankheiten. Und wie gesagt hier trennt sich Freud und Leid. (...) müssten hier eine psychologische Ausbildung haben. Sehr wichtig.“

N: „Mehr mal in den technischen Bereich zu gehen. Und zwar die Funktionsweise von Brandmeldern. Brandschutzsicherungsanlagen. (...)“

O: „(...) das wäre Erste Hilfe. Das wäre das, was mir fehlen würde. Ansonsten wüsste ich jetzt nichts.“

P: „Wie gesagt, da bin ich überfragt.“

Q: „Ich würde mal sagen (...) einen Rot Kreuz Kurs. (...) Dass jeder mal an einer Katastrophenübung oder Seuchenalarm mitmachen würde. Das ist nicht zum Schaden. Da weiß dann jeder wie und was für einen Posten er auszuführen hat. Wie er sich zu verhalten hat. Dann halt gemeinsam mit den Einsatzkräften. Das ist schon mal ganz wichtig.“

I: *Welche Themen wurden noch nie behandelt, die Sie gerne hätten?*

R: „Nein. Also da kann ich definitiv sagen dass das wirklich alle Schwerpunktthemen, die für unsere Arbeit wichtig sind, auch wirklich von X toll behandelt werden. Auch mit Beispielen und X arbeitet auch mit Filmmaterial. Wir haben auch Brandschutzlehrgänge von der IHS (Industrie- und Handelsschutz, Anm.) damals besucht. Ja der ging drei Tage lang. Man konnte was mitnehmen (...). Schulung ist eine ganz wichtige Sache, dass die krankenhausspezifischen Themen immer wieder angeschnitten werden. X lässt uns keine Ruhe und das hilft uns auch uns richtig zu verhalten.“

S: „Würde mir momentan nichts einfallen.“

T: „Also da muss ich sagen ich bin bis jetzt vollauf zufrieden. Was wäre für mich noch wichtig? Vertiefung in das ganze SAP (Software zur Abwicklung sämtlicher Geschäftsprozesse eines Unternehmens, Anm.) beziehungsweise _ da sollte vielleicht noch so einiges passieren. Alles, was ich für meine Aufgabenstellung brauche, das ganze Grundwissen, das habe ich.“

U: „Ist schwer. Eigentlich habe ich schon genug durch. Und ich bin eigentlich der Meinung, dass wo wie das alles gehandhabt wird so mit allem Drum und Dran, ist es für die Dienste hier immer ausreichend.“

J: „Wie gesagt Erste-Hilfe-Kurs, wäre eine Maßnahme. Umgang mit kranken Patienten, zum Beispiel _ (...) Aber zum Beispiel diese Schwerpunktgeschichte jetzt mit der Schweinegrippe. Wir haben dauerhaft Publikumsverkehr. (...) Umgang mit Obdachlosen. So ´ne Schwerpunkte wären nicht schlecht. Es wird zwar ich sage jetzt mal immer darüber gesprochen dass wir jetzt sage ich mal die Zeit haben und man soll Verständnis mitbringen wenn man auf so ´ne Person trifft aber konkret zu sagen darf ich sie jetzt ich sage jetzt mal rausschmeißen oder nicht. (...) Worauf könnte man achten _ wenn ich so ´nen Menschen sehe. Anhand ihres Auftretens oder Verhaltens ist er jetzt einfach nur betrunken sage ich jetzt mal oder hat er sich jetzt nur ein warmes Plätzchen gesucht oder ist er krank. Statt dass ich ihn jetzt rausschmeiße bringe ich ihn zur Rettungsstelle oder _ so ´ne Sachen sollte man vielleicht mal besprechen. Denn nicht jeder Obdachlose ist gleich sage ich jetzt mal ... Also mehr über so Gefahrenbereiche reden. Labore radioaktive Forschung oder wie weit kann ich da gehen. (...) Gerade für neue Kollegen wäre das mal nicht schlecht.“

L: „(...) Aber auch das mit den Rollenspielerien, dass die Leute wissen wie man jemanden hinaus begleitet ohne ihn zu bedrohen und ohne das er sich bedroht fühlt. Auf die Person muss ich so und so zugehen. Und das wissen viele nicht. Viele werden gleich laut schreien rum oder sonstiges und woher sollen sie es auch wissen(...). Für die Schichtführer fehlt eine ganze Menge. (...) Es ist aber jetzt im Prinzip niemand, der in gewisser Weise eine spezifische Weiterbildung genossen hat. Die meisten Chefs bekommen ja wie soll ich sagen eine _ besuchen Lehrgänge, wo sie lernen mit Menschen umzugehen. Menschenkenntnisse und so weiter alles. (...) Aber das fehlt. Das hört man auch bei vielen Kollegen dass das fehlt.“

I: *Was würde noch fehlen?*

L: „Der Rest ist so eigentlich in Ordnung. Den Rest bringen wir uns selbst bei im Prinzip. Bringt die Erfahrung.“

N: „(...) Wie ein Transponder (Funk- Kommunikationsgerät, Anm.) funktioniert (...). Wie funktionieren Panikschlösser wie funktionieren die was ist dabei zu beachten. (...) Das müsste dann ein Sicherheitsinspektor vortragen oder ein Brandschutzbeauftragter (...)“

O: „Das ich wirklich mal wenn ein Notfall ist wenn einer vorne umfällt eine Herzdruckmassage und solche Sachen. (...) Und es sollte ja auch mal gemacht werden (...)“

Q: „(...) Wenn dann doch mal ein Patient kollabiert dass man da helfen könnte und nicht warten muss bis der Arzt kommt. Dass man Erste Hilfe leisten könnte würde ich mal sagen. Das ist wichtig. (...) Für mich erst mal dass man Erste Hilfe leisten kann. Das man das ständig auffrischt (...)“

I: *Welches Thema wurde noch nicht behandelt und wäre wichtig?*

S: „Wir kommen eigentlich so zurecht mit dem Wissen, was wir haben. Mit den Schulungen ist X manchmal auch ein bisschen lästig... Es könnte sogar weniger sein. Klar ist es eine Auffrischung und ein bisschen was Neues.“

Bei fast allen Interviewpartnerinnen werden durch die laufenden Schulungen ihre persönlichen Fortbildungsbedürfnisse abgedeckt. Erkennbar ist hier das Bedürfnis nach Erste Hilfe Kursen und weiterführenden psychologischen Schulungen, lebensrettenden Sofortmaßnahmen, Umgang mit Menschen, vor allem mit obdachlosen Personen (s. Tabelle 17). Andere Themen, wie Szenarientraining (Rollenspiele), Verhalten in Laboren, Brandschutztechnik etc. wurden nur in Einzelfällen genannt.

Mehrmals wurde angesprochen, dass die bereits laufenden Schulungen vorhandenes Wissen auffrischen und vertiefen. Die Auffrischung, Vertiefung und Ergänzung des erworbenen Fachwissens ist ein wichtiger Bestandteil in der Personalentwicklung. Durch Wiederholungen kann Wissen vertieft, Fähigkeiten erweitert und Verhalten besser trainiert werden.¹¹²

Tabelle 17: Charité - Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen

Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen	Σ
Erste Hilfe	5
Umgang mit Menschen	4
Szenarientraining	1
Selbstverteidigung	1
Verhalten im Labor	1
Brandschutztechnik	1
Katastrophenübung	1
Technik	1
SAP	1

Frage 5.4: Welche Schulungs- und Fortbildungsinhalte /-themen bringen Ihnen für die Erfüllung Ihrer Aufgaben den größten Nutzen?

J: „(...)Brandschutz damals die neuesten Informationen _ dann die Neuerungen in der Besonderen Dienstanweisung _ so die neuesten Informationen die wir benötigen für unseren normalen Ablauf. (...) Aber so spezielle Sachen wie, jetzt sage ich mal, Umgang mit Patienten mit besonderen Krankheiten _ so was gar nicht. Wir haben hier zum Beispiel die Innere Medizin die haben viele infektiöse Krankheiten (...) Kann ich mich da gefahrlos nähern oder sollte ich Abstand halten oder _ ja _ solche Sachen (...)“

K: „Das ist eigentlich das was man erfährt was in den anderen Campis los ist und so was. (...) Wie dort gehandelt worden ist und dann auch die Vorschläge über die Herangehensweise, wie man das machen sollte. Das bringt dann X ganz gut rüber. Vor allem das mit den Drogensüchtigen das hatten wir. Wie mit den Obdachlosen umgegangen werden soll und so was. Das fand ich ganz interessant und das kommt auch ganz gut rüber. Das verstehen eigentlich alle das muss ich sagen.“

O: „Sind eigentlich alle interessant und die Themen, die wir haben, da habe ich jetzt keine besonderen jetzt für (...)“

¹¹² vgl. Grzesik (2002), S. 153 ff.

P: „Die Schulungen sind ja darauf abgerichtet, dass wir uns richtig verhalten. Und das setzten wir natürlich um.“

Q: „Mir helfen alle Ausbildungen die ich hatte (...).Man sollte das auch ernst nehmen was man bei der Schulung beigebracht bekommt. Oder man hat es ständig wiederholt. Man macht auch Wiederholungsschulungen. Das ist schon von Nutzen, weil man hat ja nicht alles ständig im Hinterkopf (...). Bei dem Alltag, da steht man doch manchmal da: „Wie musst du dich verhalten?“ Und so hat man ständig diese Auffrischung und dann weiß man halt, so und so muss das gemacht werden.“

R: „Brandschutz. Verhalten bei Bränden. Und dann wie gesagt Deeskalation. Hochaggressive Personen (...) Und dann wie gesagt Verhalten bei irgendwelchen Gegenständen, die jetzt irgendwo zurückgelassen wurden.“

T: „Verhalten in Labore, das war für mich hier wichtig. Und dann eben die Schulung also das Verhalten speziell hier am Gelände, also das Objektspezifische. Das waren so die wichtigen Sachen. Wie man hier eben Probleme löst auch mit Personen (...)“

U: „Also wenn es irgendetwas ist, dann ist es Umgang mit Menschen in dem Sinne. Weil das ist halt das Wichtigste. Deeskalieren. (...) dass man ein halber Psychiater, also dass man die ein bisschen gläsern machen kann. So ganz einfach. Für mich ist es das Wichtigste. (...) Wenn ich den vor mir habe (...). Damit ich dann weiß wo kann ich ansetzen.“

Die Aussagen zeigen ausschließlich die jeweiligen individuellen Erfahrungen. Als durchgehendes Muster ist hier der Umgang mit Menschen erkennbar.

Die Fragen 5.5. bis 5.7 waren für Interviewpartnerinnen in der Charité nicht relevant, da alle Befragten Fortbildungen besucht haben.

Frage 5.8: Gab es bereits Vorfälle außerhalb des Routinebetriebes, die Sie aufgrund von Schulungslücken nicht oder nur unzureichend im Rahmen Ihrer Aufgaben erledigen konnten? Wenn ja, welche?

J: „Nein eigentlich nicht. Nein kann ich eigentlich nicht behaupten.“

K: „Kann ich mich nicht daran erinnern dass so was in der Richtung schon mal aufgetreten ist. Bis jetzt haben wir eigentlich jedes Problem das aufgetreten ist gelöst.“

M: „(...) Das liegt am System. Wenn man jetzt zu viele Aufgaben jetzt zu erledigen hat Fehler einschleichen. (...) Zum Beispiel möchte der Kollege jetzt Pause machen. Das geht aber nicht, weil ich gerade ein Kfz umsetze, weil es darf ja aus juristischen Gründen ja nur zu zweit umgesetzt werden. So. Gleichzeitig tut man diese Aufgabe auch noch (...)“

N: „Bis jetzt noch nicht. Aber wenn zum Beispiel so was mal passieren würde wie Stromausfall und die Brandschutztüren klappen zu ich wüsste nicht wie ich sie wieder aufmachen soll. (...)“

O, P, Q: „Nein.“

R: „Eigentlich nicht. Wir wurden also daraufhin geschult dass wir sämtliche Gefahrensituationen richtig einschätzen können oder versuchen einzuschätzen und dann auch richtig reagieren. Also das ist uns schon eine wertvolle Hilfe (...)“

S: „Noch nicht. Wir haben es immer bis jetzt gemeistert.“

T: „Keine“.

U: „Bis jetzt nicht. (...) Da war nichts.“

Probleme auf Grund von Schulungslücken wurden nicht erwähnt.

Frage 5.9: Wie hoch sehen Sie den Bedarf an Fortbildungen für Ihre Tätigkeit im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?

J: „Na ja das ist schwer zu sagen ich würde tendieren zu hoch aber dann sind wie gesagt die Schwerpunkte Umgang mit Patienten Verhaltensweisen bei Patienten _ medizinische Unterstützung also weiß ich Impfung oder _ Erste Hilfe so ´ne Sache eben (...)"

M: „Für mich persönlich gar nicht, für allgemein bezogen auf die psychologische Schulung Umgang mit Patienten hoch.“

O: „Für mich persönlich normal würde ich sagen. So für andere Leute, die müssen das öfters. Es gibt ja da Kollegen, die sind ja nicht alle gleich, die alles besser wissen und wenn es darauf ankommt ja nichts können. Und die sagen: „Wäh, schon wieder Schule (...)"

Q: „Ist schon wichtig so eine fortwährende Ausbildung.“

R: „Hoch ist schon ok. Das hat einen hohen Stellenwert.“

T: „Es muss immer weitergehen mit der Schulung, damit man immer am Ball bleibt. Und gerade über Neuerungen, (...) Und wenn sich in der Struktur etwas verändert, dementsprechende Schulungen bekommen wir.“

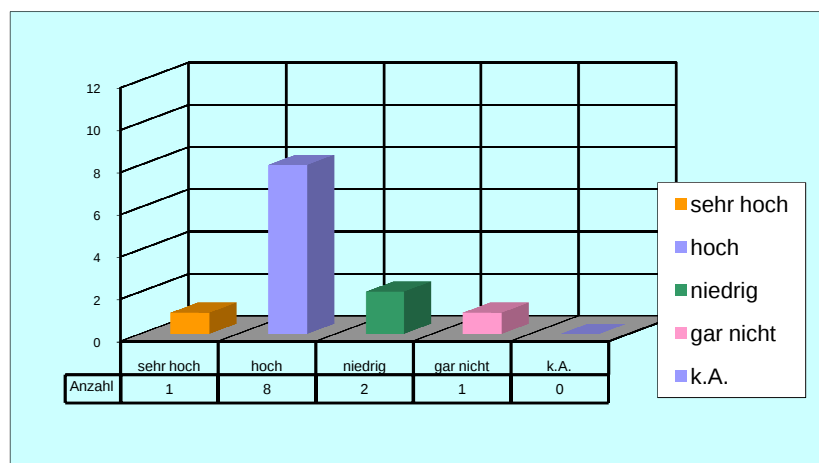
U: „Und manche denken vielleicht: „Schon wieder!“ So verkehrt macht das X gar nicht. Mir ist das ganz recht.“

Der Großteil der Befragten antwortete auf diese zusammenfassende Frage mit sehr hoch bzw. hoch, 2 Mitarbeiterinnen sahen den Fortbildungsbedarf als niedrig an, 1 Mitarbeiterin sah keinen Bedarf (s. Tabelle 18 und Abb. 28). Die Antwort auf diese Frage bestätigte bei jeder Befragten die in den jeweiligen Einzelinterviews getätigten Aussagen. Eine Tendenz in Richtung eines hohen Fortbildungsbedarfs und -bedürfnisses ist hier klar erkennbar.

Tabelle 18: Charité - Fortbildungsbedarf

Fortbildungsbedarf	Anzahl (n=12)
sehr hoch	1
hoch	8
niedrig	2
gar nicht	1
k.A.	0

Abbildung 28: Charité – Fortbildungsbedarf



6.4.2.6. Offene Punkte

Frage 6.1: Gibt es für Sie offene Punkte, die Sie von sich aus ansprechen wollen?

K: „Es wäre wünschenswert, dass wir zu zweit in Spitzenzeiten unterwegs wären.“

N: „Es sollte mehr praxisorientiert sein. Diese Fortbildung ist ja reine Theorie. (...)“

O: „Nur das mit der Ersten Hilfe. Der wäre für mich sehr interessant und für mich vorne auch wichtig. Denn ich muss ja öfters mal jemanden helfen und dergleichen. (...)“

T: „Gerade die Fortbildung hier in diesem Haus das ist vollkommen in Ordnung (...) Sehr gutes Betriebsklima. Hier macht die Arbeit Spaß (...)“

U: „Von allem was ich bisher gemacht habe gefällt es mir hier am besten. Weil es abwechslungsreicher ist als das, was ich bisher gemacht habe. Dadurch vergeht die Zeit auch schnell. Und wie das System (Schichtsystem, Anm.) von der Charité auch gehandelt wird, ist es auch am besten (...)“

Hier hatten die Befragten die Möglichkeit, noch weitere für sie wichtige Aspekte zum Thema bzw. andere offene Punkte anzuführen. Die Wichtigkeit einer Fortbildung wurde hier zweimal wiederholt, weitere Themen waren das sehr gute Betriebsklima und die Anregung, die Fortbildungen praxisorientierter zu gestalten.

6.4.3 Das AKH und die Charité – eine Gegenüberstellung

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Daten und Interpretationen aus den Befragungen gegenübergestellt und zusammengefasst.

6.4.3.1. Allgemeines

Der Altersdurchschnitt der Befragten im AKH betrug 24,5, in der Charité 50,6 Jahre. Die Lebenserfahrung der Mitarbeiterinnen in der Charité ist im Vergleich zu denen im AKH fast doppelt so hoch.

Mit Stichtag 31.12.2009 liegt die Beschäftigungsdauer im Sicherheitsdienst gesamt im AKH bei 4 Jahren, in der Charité bei 6 Jahren; die Beschäftigungsdauer am jeweiligen Standort im AKH bei 2,5 Jahren und in der Charité bei 4 Jahren.

Die Befragten an der Charité konnten mehr Erfahrung im Sicherheitsdienst insgesamt und Erfahrungen im Einsatz in einem Krankenhaus sammeln.

6.4.3.2. Grundausbildung / Vorkenntnisse

Im AKH haben alle der 8 Befragten an der ÖZS Basisausbildung teilgenommen. In der Charité haben 10 Interviewpartnerinnen das Unterrichtsverfahren gem. § 34a GewO absolviert, 2 Mitarbeiterinnen wurde das Unterrichtsverfahren gem. §34a GewO auf Grund Ihrer Erfahrung anerkannt. 4 Mitarbeiterinnen haben zusätzlich die Sachkundeprüfung abgelegt, 1 Mitarbeiterin ist geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft.

Neben der Grundausbildung haben vor den ersten Einsatz am jeweiligen Standort im AKH 3 Mitarbeiter, in der Charité 1 Mitarbeiterin an einer auf den Sicherheitsbereich ausgerichteten Fortbildung teilgenommen. Zusätzliches in Fortbildungen vermitteltes Wissen haben sich 4 Interviewpartnerinnen angeeignet.

6 der an beiden Standorten Befragten bewerteten die Grundausbildung mit sehr gut, 9 mit gut. 4 Interviewpartnerinnen finden die Grundausbildung zu wenig oder gar nicht ausreichend für die Erfüllung ihrer Aufgaben im Krankenhaus. (s. Abb. 29 und 30). Die Aussagen deuten darauf hin, dass die Grundausbildung zwar Basiswissen für die Aufgabenerfüllung in Krankenhäusern vermittelt, vertiefende und weiterführende Schulungen jedoch notwendig sind. Kritisiert wurde die zu kurze Dauer und Inhalte der Ausbildung. Im AKH wurden das Prinzip des Beobachtungslernens und des Lernens durch Tun angesprochen.

Es wird in der Fachliteratur empfohlen, Grundausbildungen und Fortbildungen zu verzahnen, um die Kompetenzentwicklung der Mitarbeiterinnen zu fördern: „Die Verbindung von Ausbildung, Weiterbildung und schöpferischen Gestaltungsprozessen gehört zu den ältesten Formen des Lernens. (...) Die Verzahnung gelingt nur erfolgreich, wenn sie auf die arbeitsprozessbezogene Aneignung von beruflichen – in diesem Fall sicherheitsbezogenen – Kompetenzen und zugleich auf Verhaltensänderung des Mitarbeiters als Arbeitenden und Lernenden gerichtet ist.“¹¹³

¹¹³ Winzer/Schnieder (2000), S. 252

Abbildung 29: Bewertung der Grundausbildung

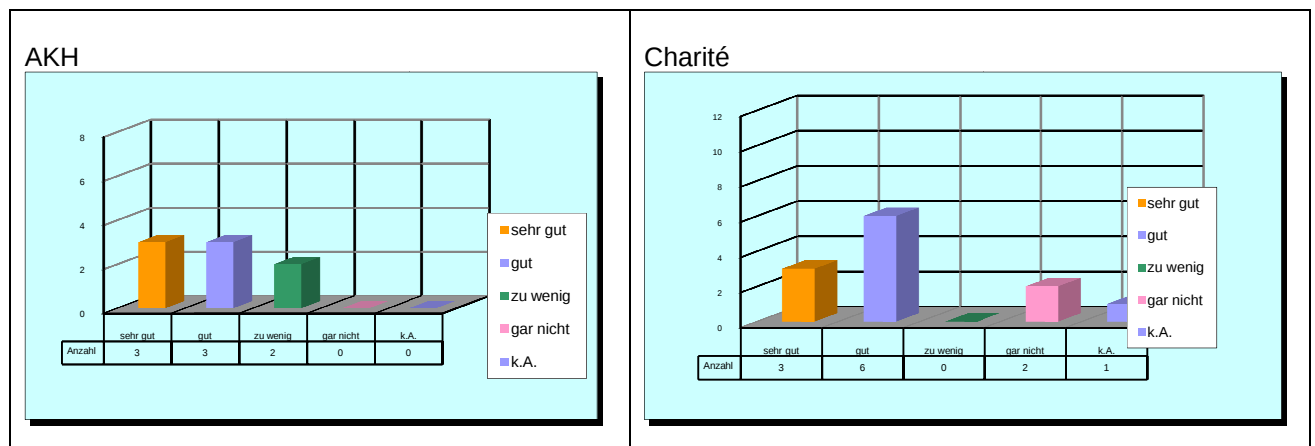
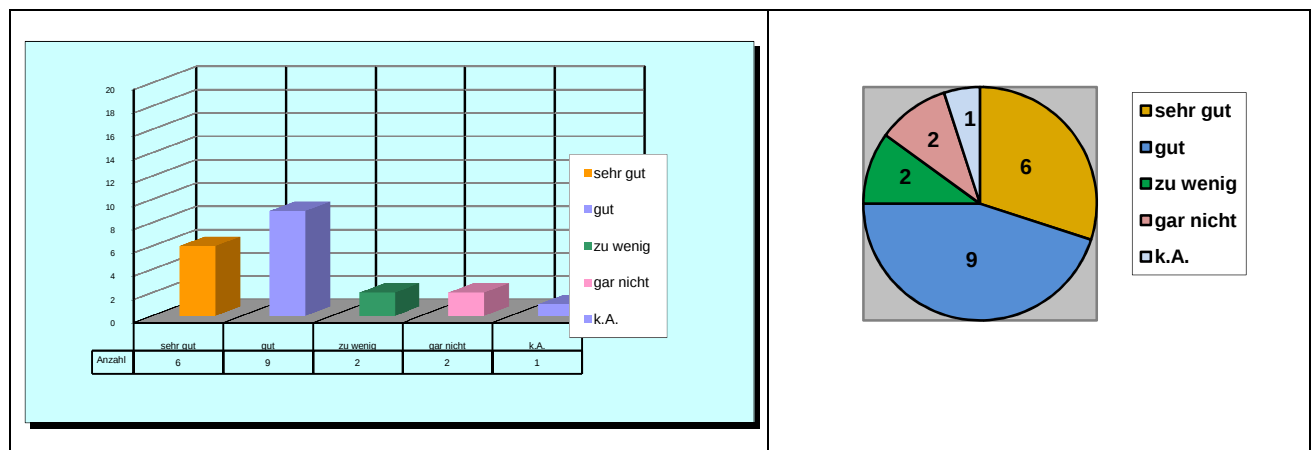


Abbildung 30: Bewertung der Grundausbildung gesamt



6.4.3.3. Aufgaben

6.4.3.3.1. Besondere Dienstanweisung

Die Aufgabe des Sicherheitsdienstes an beiden Standorten ist, für Sicherheit und Schutz von Menschen, Eigentum und Sachen zu sorgen. Ebenso ist der Regelbetrieb aus der Sicht der Sicherheit aufrecht zu erhalten.

Über die Hälfte der Befragten in der Charité sehen die Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung als sehr gut beschrieben, im AKH wurde diese Frage von fast allen Interviewpartnern mit gut beantwortet. Zusammengefasst bewerteten 19 der 20 Befragten die Aufgabenbeschreibung mit sehr gut bzw. gut (s. Abb. 31 und 32).

Abbildung 31: Beschreibung der Aufgaben

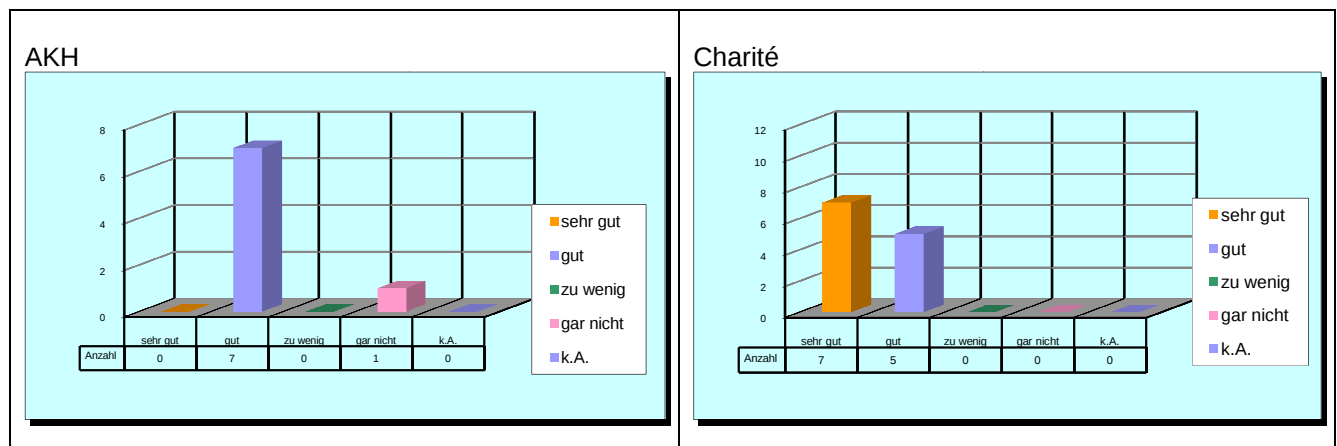
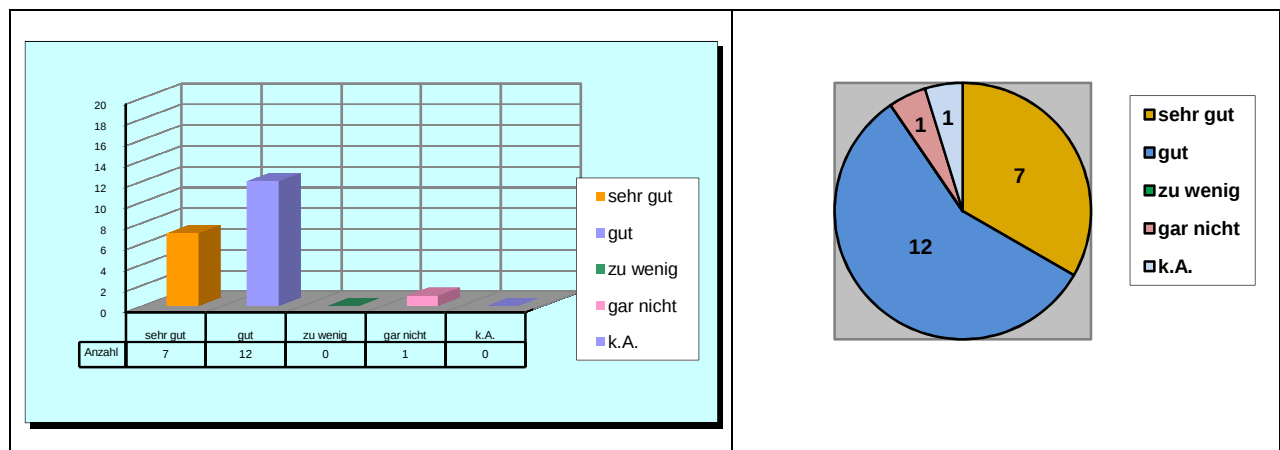


Abbildung 32: Beschreibung der Aufgaben gesamt



Bis auf eine Interviewpartnerin sehen die Befragten in der Charité die Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung als sehr gut bzw. gut beschrieben, im AKH sind diese für über die Hälfte der Befragten sehr gut bzw. gut, für 3 Befragte zu wenig bzw. gar nicht beschrieben. Hier ist der Verbesserungsbedarf im AKH ersichtlich. Zusammengefasst bewerteten 16 Befragte die Beschreibung der Handlungsabläufe mit sehr gut bzw. gut (s. Abb. 33 und 34)

Abbildung 33: Beschreibung der Handlungsabläufe

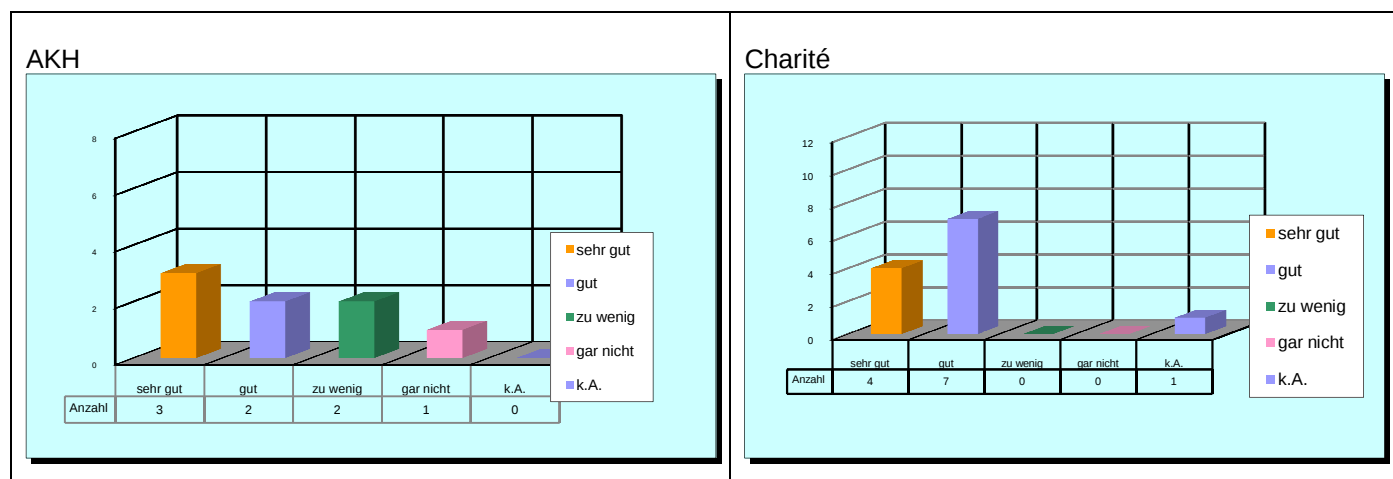
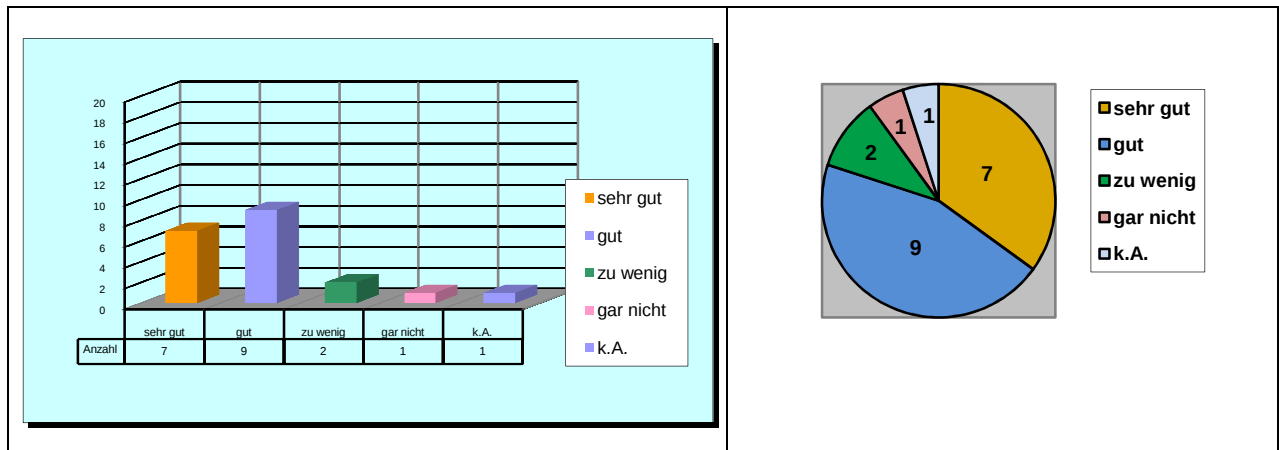


Abbildung 34: Beschreibung der Handlungsabläufe - gesamt



Alle Befragten im AKH können die in der bestehenden Besonderen Dienstweisung beschriebenen Aufgaben und Handlungsabläufe vollständig bzw. zu einem großen Teil erfüllen, in der Charité ebenfalls alle bis auf eine Interviewpartnerin. Für sie variiert der Erfüllungsgrad je nach Dienstweisung zwischen vollständig und einem großen Teil. Die Tendenz und die Aussagen weisen an beiden Standorten auf einen hohen Erfüllungsgrad der BDAW hin (s. Abb. 35 und 36).

Verbesserungsbedarf wird in der Einschulung, in einer laufenden Aktualisierung der BDAW und in einer genaueren Abklärung der Aufgaben gesehen. Ebenfalls sollte die BDAW praxisbezogener sein. Thematisiert wurde auch die Gefahr einer zu genauen Regelung der Handlungsspielräume. Auf diese Weise kann die Situationsbezogenheit und Individualität einer Konfliktlösung eingeschränkt werden.

Abbildung 35: Erfüllungsgrad der BDAW

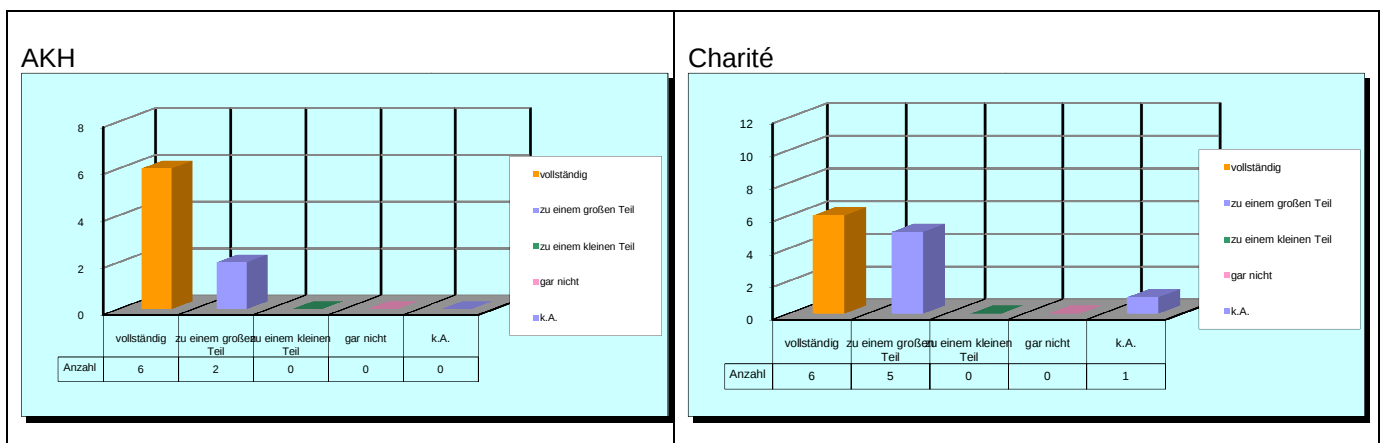
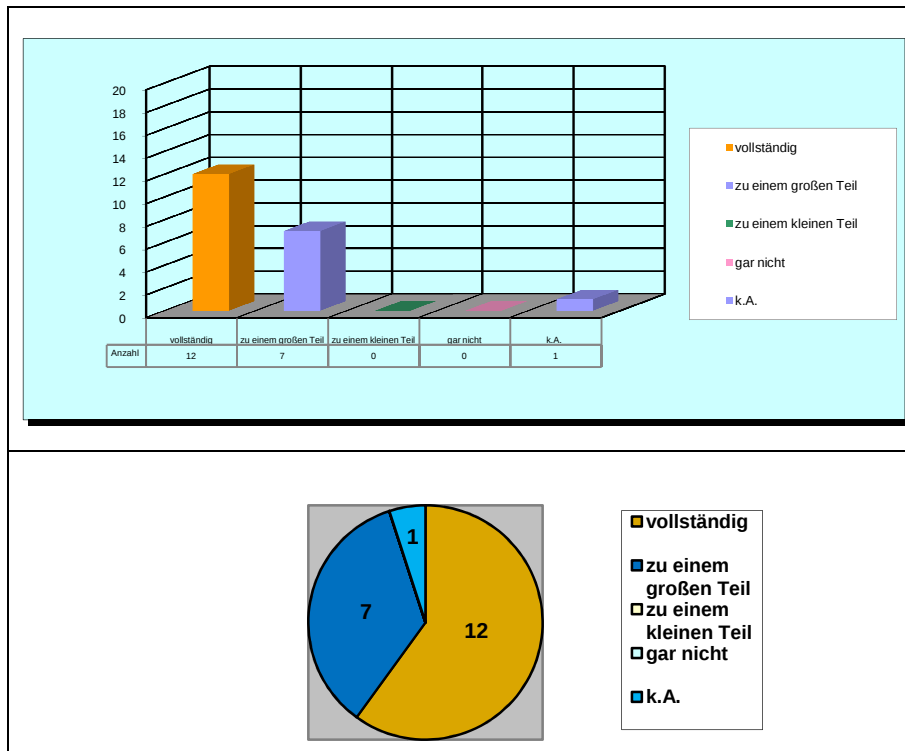


Abbildung 36: Erfüllungsgrad der BDAW - gesamt



6.4.3.3.2. Häufigste Vorfälle / Highlights

Die am häufigsten von den Befragten genannten häufigsten Vorfälle sind an beiden Standorten Konflikte oder Einsätze mit alkoholisierten bzw. mit obdachlosen Personen (s. Tabelle 19). Da, wie bereits erwähnt, durch fehlendes Datenmaterial nicht verifiziert werden kann, ob sich diese Aussagen mit der intern geführten Einsatzstatistik decken, besteht hier weiterer Forschungsbedarf hinsichtlich der Frage, ob die Aussagen rein auf einer persönlichen Fokussierung auf Problemfälle beruhen oder auf einer tatsächlichen Häufigkeit. Aus den Interviews ergab sich jedoch an beiden Standorten das Bedürfnis nach einer psychologischen Fort- und Weiterbildung zu den Themen Umgang mit Menschen und Deeskalation.

Tabelle 19: Gegenüberstellung der häufigsten Vorfälle und Highlights

AKH	Σ	Charité	Σ
Alkoholisierte Personen	8	Obdachlose / Unterstandslose Personen	7
Obdachlose / Unterstandslose Personen	6	Alkoholisierte Personen	3
Drogenkranke Personen	4	Hubschrauberlandeplatz	3
Aggressive Personen	4	Diebstahl	3
Randalierende Personen	2	Einbruchdiebstahl	3
Patientensuche	2	Randalierende Personen	2
Verletzte Personen	2	Patientensuche	2
Bewaffnete Personen	1	Parkraumbewirtschaftung	2
Schlägereien	1	Schließaufträge	2
Schließaufträge	1	Renitente Blutspenderinnen	1
Übersetzung / Dolmetsch	1	Aggressive Personen	1
Verständigung von Angehörigen	1	Technische Alarme	1

6.4.3.3.3. Benötigte Fähigkeiten

Am häufigsten angeführt wurden an beiden Standorten psychologische Fähigkeiten und Aspekte der sozialen Kompetenz, wie:

- Kommunikation
- Menschenkenntnis
- Ruhe und Gelassenheit
- Menschlichkeit und Freundlichkeit
- Teamfähigkeit
- Situationseinschätzung
- Durchsetzungsvermögen
- Deeskalation
- Eigensicherung
- Selbstbewusstes und energisches Auftreten
- Flexibilität
- Einfühlungsvermögen
- Reaktionsschnelligkeit
- Aufmerksamkeit
- Rasche Auffassungsgabe.

Weitere wichtige Fähigkeiten für die Erfüllung der Aufgaben sind:

- Ortskenntnisse und eine damit verbundene gute Orientierung
- Wissen um die internen Abläufe
- Rechtskenntnis

Psychologische Fähigkeiten, die sogenannten „soft skills“ stehen bei der Aufgabenerfüllung eindeutig im Vordergrund. Die Informationen aus den Befragungen weisen darauf hin, dass diese ebenfalls bei Einsätzen eine wichtige Rolle spielen.

Neben den „soft skills“ ist in der Aufgabenerfüllung die Kenntnis „um die rechtlich geltenden Vorschriften und den fachspezifischen Pflichten und Befugnissen (...)“¹¹⁴ unumgänglich und die Basis für das Handeln und Einschreiten des Sicherheitspersonals. Diese Rechte und Pflichten sollten regelmäßig in der Fortbildung wiederholt und Gesetzesänderungen den Mitarbeiterinnen kommuniziert werden, um Rechtsunsicherheiten und damit verbundene Handlungsunsicherheiten zu vermeiden.

Das Wissen um die Abläufe kann der Dienstpraxis oder sogenannten Dienstkunde zugeordnet werden. Der Generalauftrag des Werkschutzes umfasst die Aufrechterhaltung der Ordnung und Sicherheit und Abwehr von Gefahren und Schäden.¹¹⁵ Die damit verbundenen Aufgaben, wie Kontrolltätigkeiten von Sachen, Personen und Zuständen, Tordienste, Verkehrsdienste, Unfallverhütung, Ermittlungsdienste, Melde- und Berichtswesen, Umweltschutz, Katastrophenschutz und Krisenmanagement etc. müssen den Mitarbeiterinnen gut kommuniziert werden, um Qualität und Professionalität der Arbeit des Sicherheitsdienstes zu gewährleisten.

6.4.3.4. Arbeitsplatz

6.4.3.4.1. Unterweisung am Arbeitsplatz

Schwerpunkt bei der Einweisung in der Charité sind die Einschulungen in die objektspezifischen Gegebenheiten, ebenfalls Arbeits- und Gesundheitsschutz. Diese finden regelmäßig statt. In der Charité werden die gesetzlichen Vorgaben erfüllt.

Im AKH erfolgt die Einweisung durch das bereits eingesetzte Team. Die Vermittlung von Ortskenntnissen und des gemeinsamen Einschreitens im Team stehen bei der Unterweisung und Einschulung im Vordergrund, arbeitschutzrechtliche Unterweisungen wurden nur in Einzelfällen

¹¹⁴ Schürmann (2006), S. 17

¹¹⁵ vgl. Hladik/Moser (1994), S. 294

erwähnt. Hier ist im AKH ein deutlicher Nachholbedarf in der Erfüllung der arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben gegeben.

6.4.3.4.2. Einsatzorte

Haupteinsatzorte, an denen die Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen am häufigsten benötigt werden, sind in beiden Kliniken die Unfall- und Notfallambulanzen (Rettungsstellen). An zweiter Stelle liegen die Eingangsbereiche der einzelnen Gebäude, an dritter Stelle die Psychiatrischen Abteilungen (s. Tabelle 20).

Die Aussagen der Interviewpartnerinnen decken sich mit nationalen und internationalen Studien, in denen als Haupttätorte von Aggressionseignissen in allgemeinen Krankenhäusern die Unfall- und Notfallstationen angeführt werden.¹¹⁶

Auf die Notfall- und Unfallambulanzen ist daher bei der Erstellung von Sicherheits- und Personaleinsatzkonzepten für Krankenhäuser besonders zu achten. Diese Stationen und ihre Problematiken sind bei den Ein- und Unterweisungen und auch bei der Erstellung von Schulungsthemen mit einzubeziehen.

Tabelle 20: Gegenüberstellung Stationen / Abteilungen

AKH	Σ	Charité	Σ
Unfall – Ebene 6C	8	Rettungsstellen	10
Notfall – Ebene 6D	8	Psychiatrie	3
Haupteingang – Ebene 5	4	Foyerbereiche	3
Unfallchirurgie – Ebene 19 C	4	Kinder- und Jugendpsychiatrie	1
Psychiatrie – Südgarten	3	Neurochirurgie	1
Wartebereich der Ambulanzen	1		

6.4.3.5. Schulungen / Fortbildung

6.4.3.5.1. Fortbildungen vor Einsatz im Krankenhaus

Insgesamt haben 4 Interviewpartnerinnen vor ihrem Einsatz im Krankenhaus an einer auf den Sicherheitsbereich ausgerichteten Fortbildung teilgenommen. Viele der Befragten haben direkt nach der Grundausbildung ihre Tätigkeit im Krankenhaus aufgenommen, daher liegen bei den Interviewpartnerinnen neben der in der Grundausbildung vermittelten Inhalte nur wenige zusätzliche Kenntnisse und Informationen aus aufgaben- und themenspezifischen Fortbildungen vor.

¹¹⁶ vgl. http://www.auva.at/mediaDB/553048_stefan_dorfmeister%20Aggression_studienergebnisse.pdf, Dorfmeister, Aggression und Gewalt in Krankenhäusern und Geriatriezentren, S. 6, [06.03.2010, 22.15 Uhr]

6.4.3.5.2. Fortbildungen während des Einsatzes im Krankenhaus

An beiden Standorten wurden unterschiedliche Fortbildungen absolviert. Im AKH wurde im Jahr 2009 eine Weiterbildung angeboten, in der Charité finden Fort- und Weiterbildungen laufend statt.

Die Interviewpartnerinnen in der Charité haben auf Grund ihrer unterschiedlichen Einsatzzeiten die Fortbildungen und Unterweisungen auch unterschiedlich frequentiert. In der Tabelle 21 sind die von den Befragten erwähnten Schulungsthemen angeführt.

An beiden Standorten wurden die folgenden selben Schulungsthemen unterrichtet:

- Brandschutz
- Recht

Weitere Schulungsinhalte variierten je nach Standort.

Aus dieser Gegenüberstellung lässt sich anhand der Vielzahl von Schulungsthemen die große Bedeutung, die in der Charité dem Thema Fortbildung zuerkannt wird, ablesen. Hier wird das Prinzip des Lifelong Learning bereits gelebt.

Tabelle 21: Gegenüberstellung Fortbildungsthemen

AKH	Charité
Brandschutz Recht Psychologie • Persönliche Kompetenz Erste Hilfe Pfefferspraykurs Einsatz des Schlagstocks <i>Externe Schulungen:</i> Qualifizierter Security Ordner - ÖFB-QSO (1 Mitarbeiter) Lehrgang Qualifizierter Sicherheitsdienst (1 Mitarbeiter)	Brandschutz Recht Schwerpunkte aus der Psychologie - Umgang mit • auffälligen • alkoholisierten • obdachlosen • drogenkranken oder • randalierenden Personen Deeskalation und Eigensicherung Neuerungen in der BDAW Verhalten im Katastrophenfall Vorgangsweise beim Auffinden von verdächtigen und herrenlosen Gegenständen Meldewesen Technik (Gefahrenmeldeanlagen) Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes Fahrschutz Verhalten im Panikfall Vorgangsweise bei Diebstählen und Einbruch <i>Externe Schulungen:</i> keine bekannt

6.4.3.5.3. Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen

“Nicht selten sind Sicherheitsdienstmitarbeiter wegen ihrer Überwachungs- und Kontrollfunktion in dieser undankbaren Rolle des Blitzableiters oder Sündenbocks.“¹¹⁷

An beiden Standorten erkennbar ist das Bedürfnis nach der Vermittlung von psychologischen Aspekten zur Erweiterung der eigenen Fähig- und Fertigkeiten im Umgang mit Menschen und eine damit verbundene Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten und richtiges Reagieren in Konflikt- und Stresssituationen (s. Tabelle 22). Auch Themen wie Eigensicherung, praktische Übungen und Szenarientrainings und Deeskalation weisen auf den Wunsch nach zusätzlichen psychologischen Schulungen hin. Unter Deeskalation sind „Verhaltensweisen, Kommunikationstechniken und sonstige Maßnahmen zu verstehen, die zur Entschärfung einer Situation führen.“¹¹⁸

In der psychologischen Erwachsenenbildung gilt es laut Schulz von Thun „dem Einzelnen bei der Entdeckung der für ihn wünschenswerten Richtungen der Persönlichkeitsentwicklung behilflich zu sein (...) Dies geschieht in Verbindung mit einer allgemein verbesserten Menschenkenntnis (...)“.¹¹⁹ Von den Befragten wurde mehrmals angeführt, dass Menschenkenntnis und gute Kommunikation wichtige Faktoren bei der Aufgabenerfüllung sind. Unter Menschenkenntnis ist eine erlernbare Fähigkeit zu verstehen, Verhaltensweisen beobachten, die Merkmale einer Situation erfassen, die dem jeweiligen Verhalten zugrundeliegenden Strategien und Motive erkennen und Beobachtungen sorgsam und vorsichtig interpretieren zu können.¹²⁰

Gerade von Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen werden umfassende psychologische Fähigkeiten erwartet, um die Ordnung und Sicherheit innerhalb eines Unternehmens zu gewährleisten.¹²¹ Für eine situationsgerechte, eine gute und stimmige Kommunikation gilt, dass man Kenntnis einerseits seines inneren Selbst besitzt, und andererseits „von Wesensmerkmalen einer systemisch eingebundenen Situation und der ihr innewohnenden Logik, um dann beides sinnstiftend aufeinander zu beziehen.“¹²²

Die Vermittlung psychologischer Kenntnisse ist daher ein wichtiger Faktor in der aufgabenspezifischen Fortbildung von Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen.

Tabelle 22: Gegenüberstellung zusätzlich benötigter Fortbildungsthemen

AKH	Σ
Psychologie	4
Umgang mit Menschen	3
Selbstverteidigung	2
Verwendung des Schlagstockes	2
Psychologie	2
Deeskalation	2
Stressmanagement	2
Pfefferspray	1
Recht	1
Brandschutz	1
Erste Hilfe	1
Eigensicherung	1
Szenarietraining	1

Charité	Σ
Erste Hilfe	5
Umgang mit Menschen	4
Selbstverteidigung	1
Szenarietraining	1
Verhalten im Labor	1
Brandschutz	1
Katastrophenübung	1
Technik	1
SAP	1

¹¹⁷ Bell/Jilg et.al. (2009), S. 431

¹¹⁸ Bell/Jilg et.al. (2009), S. 431

¹¹⁹ Schulz von Thun (2000), *Miteinander Reden 2*, S. 18

¹²⁰ vgl. Füllgrabe (1978), S.13

¹²¹ vgl. Hladik/Moser (1994), S. 639

¹²² Schultz von Thun (2000), *Miteinander Reden 3*, S. 15

6.4.3.5.4. Nutzen

Fasst man die Aussagen an beiden Standorten zusammen, so wird den psychologischen Aspekten, vor allem dem Umgang mit Menschen, der größte Nutzen zugesprochen.

6.4.3.5.5. Schulungslücken

An beiden Standorten wurden keine Probleme auf Grund von Schulungslücken, außer bei einzelnen Vorfällen in der Einschulungsphase, erwähnt.

6.4.3.5.6. Fortbildungsbedarf

Zusammengefasst antworteten 15 der Befragten auf diese Frage mit sehr hoch bzw. hoch, 4 sahen den Fortbildungsbedarf als niedrig an, lediglich 1 Mitarbeiterin hatte keinen Bedarf. Eine Tendenz in Richtung eines hohen Fortbildungsbedarfs und -bedürfnisses ist an beiden Standorten klar erkennbar (s. Abb. 37 und 38). Die persönlichen Aussagen der Interviewpartnerinnen weisen ebenfalls auf einen Fortbildungsbedarf und ein hohes Fortbildungsbedürfnis hin.

Abbildung 37: Fortbildungsbedarf

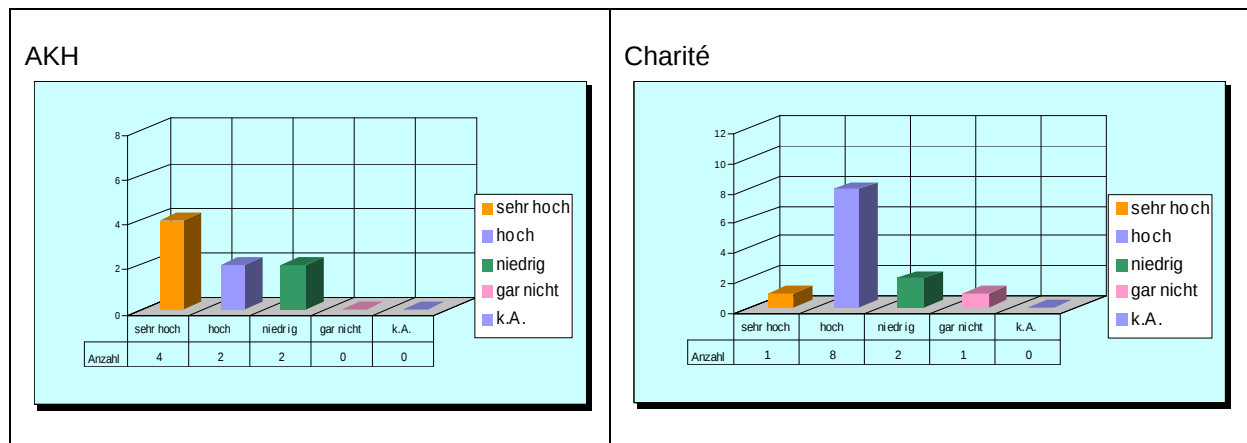
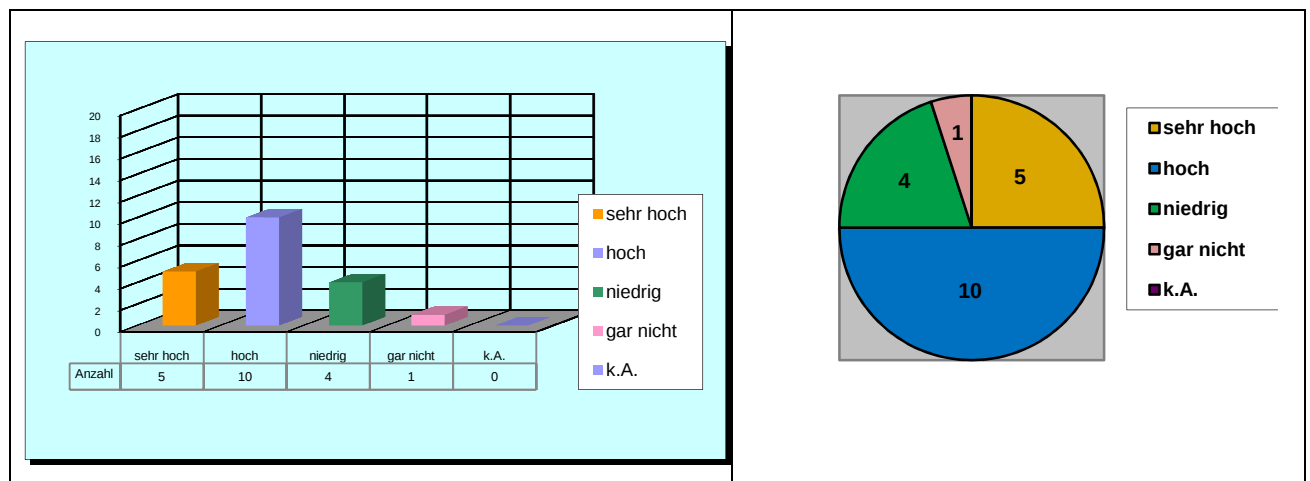


Abbildung 38: Fortbildungsbedarf gesamt



7 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Sicherheitspersonal gewährleistet Sicherheit für Spitalsmitarbeiterinnen, Patientinnen und Besucherinnen. Fortbildungen nach dem Prinzip des Lifelong Learning vermitteln Kompetenzen und Fähigkeiten, die den Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen helfen, den täglichen Anforderungen professionell gerecht zu werden.

Als wissenschaftliche Methoden für die Beantwortung der Forschungsfrage (Braucht Sicherheitspersonal in Krankenhäusern eine aufgabenspezifische Fortbildung? Welche Inhalte sollte eine solche transportieren?) wurden qualitative Inhaltsanalysen von Fachbüchern, wissenschaftlichen Arbeiten, Rechtsdatenbanken, Artikeln aus Fachzeitschriften und Recherchen im Internet angewandt. Ebenfalls wurden an den Standorten der Befragung insgesamt 20 Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen in persönlichen Interviews zu diesem Thema befragt.

7.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Als Ergebnis aus diesen Recherchen und Interviews geht hervor, dass der erste Teil der Forschungsfrage zu bejahen ist - Sicherheitspersonal in Krankenhäusern braucht eine aufgabenspezifische Fortbildung. In den folgenden Punkten sind die mit dieser Arbeit erhobenen Argumente für die Bejahung angeführt.

7.1.1 Gesetzliche Regelungen

Sowohl in Österreich als auch in Deutschland finden sich in den gültigen Rechtsvorschriften gesetzliche Verpflichtungen zu Fortbildungsmaßnahmen.

Diese Regelungen beziehen sich auf die sogenannten Ein- und Unterweisungen über Gefahren am Arbeitsplatz, welche seitens der Arbeitgeberin im Rahmen ihrer Gesamtverantwortung verpflichtend durchzuführen sind. Diese Vorgaben finden sich im Arbeitnehmerinnenschutzgesetz, im Arbeitskräfteüberlassungsgesetz, in der Strahlenschutzverordnung, in der Unfallverhütungsvorschrift etc. Die Unterweisungen haben regelmäßig, vor allem bei Änderungen der Gegebenheiten am Arbeitsplatz, zu erfolgen.

7.1.2 Vertragliche Vereinbarungen

An beiden Standorten der Befragung sind Aus- und Fortbildungsmaßnahmen seitens der Auftraggeberin (AKH: Verwaltungsdirektion, Charité: Charité Facility Management GmbH) vorgegeben und das jeweilige Sicherheitsdienstleistungsunternehmen ist zur Durchführung vertraglich verpflichtet.

Fortbildungen werden an beiden Standorten in unterschiedlicher Qualität, Frequenz und mit unterschiedlichen Inhalten abgehalten. An der Charité werden sowohl die arbeitsschutzrechtlichen Ein- und Unterweisungen als auch die Fortbildungen von der CFM organisiert, im AKH vom Sicherheitsdienstleistungsunternehmen. Es liegt in der Verantwortung der Auftraggeberin, zu überprüfen, ob die vertraglich vereinbarten Aus- und Fortbildungen angeboten und durchgeführt werden.

7.1.3 Bedarfsanalyse

An beiden Standorten der Befragung gaben 15 von insgesamt 20 Interviewpartnerinnen trotz der von ihnen als vorwiegend gut bis sehr gut empfundenen Grundausbildung einen sehr hohen bis hohen Bedarf an Fortbildungen an (vgl. Abb. 38). Dieser kann ebenfalls aus den persönlichen Aussagen der Interviewpartnerinnen herausgelesen werden.

In der Charité finden bereits mehrmals im Jahr Schulungen und Unterweisungen statt, die Teilnahme ist verpflichtend. Teilweise werden die Themen vom CFM vorgegeben, teilweise werden die Inhalte über eine Bedarfserhebung bei den Mitarbeiterinnen ermittelt. Im AKH wurde im Jahr 2009 eine speziell auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter ausgerichtete Fortbildung vom Sicherheitsdienstleistungsunternehmen organisiert. Es wurden in den Interviews zu dieser Master-thesis Schulungsthemen, welche für die bessere Aufgabenerfüllung des Sicherheitspersonals noch zusätzlich benötigt werden, angeführt.

7.1.4 Motivation von Mitarbeiterinnen

Da die Interviewpartnerinnen an der Charité bei den Vorgesprächen und in den Interviews hoch motiviert auf die Autorin wirkten, soll hier das Thema der Motivation von Mitarbeiterinnen kurz angesprochen werden.

In der Motivationspsychologie werden die Begriffe Motiv, Motivation, Ziele und Wünsche eng miteinander verknüpft bzw. in Beziehung zueinander gestellt. Nach der 2-Faktoren Theorie nach Herzberg gelten Fortbildungsmaßnahmen unter anderem zu den Motivatoren in der modernen Arbeitswelt, da sie das eigene Wachstum und den eigenen Fortschritt unterstützen.¹²³ Erfahrungsberichte zeigen, dass ein gutes Qualifizierungs- und Weiterbildungskonzept die Motivation von Mitarbeiterinnen erhöht. Fortbildungen können sich auch positiv auf die Arbeitszufriedenheit auswirken und dem Sicherheitsdienstleistungsunternehmen zusätzliches Know-how zur Verfügung stellen.¹²⁴

Anerkennung zählt nach Herzberg ebenfalls zu den Motivatoren.¹²⁵ Im Werkschutz gilt „dass eine korrekte Dienstausbildung, die rechtlich und psychologisch ohne Tadel ist, stets Anerkennung bei den Mitmenschen finden wird.“¹²⁶

An beiden Standorten wurden von den Interviewpartnerinnen der Bedarf an Fortbildungen und der Wunsch nach zusätzlichen Weiterbildungen angesprochen. Die Motivation der Mitarbeiterinnen kann durch solche Maßnahmen erhöht werden, was sich in weiterer Folge positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken wird.

7.2 Fortbildungsthemen

Da der erste Teil der Forschungsfrage bejaht wurde, wird in diesem Kapitel auf den zweiten Teil der Forschungsfrage (Welche Inhalte sollte eine solche Fortbildung transportieren?) eingegangen.

7.2.1 Gesetzliche Regelungen

Im AKH und in der Charité wird die Ein- und Unterweisung unterschiedlich durchgeführt. Schwerpunkt an beiden Standorten ist die Einweisung in die objektspezifischen Gegebenheiten (s. Tabelle 23).

¹²³ vgl. Hentze/Graf, 2005, S. 25

¹²⁴ vgl. Liebel/Oechsler (1994), S. 293

¹²⁵ vgl. Hentze/Graf, 2005, S. 25

¹²⁶ Hladik/Moser (1994), S. 641

Arbeits- und Gesundheitsschutz als Schulungsthema ist in der Charité bereits Teil der laufenden Fortbildungen, Handlungsbedarf ist im AKH gegeben.

Tabelle 23: Arbeitsschutzrechtliche Ein- und Unterweisung

AKH	Charité
Zuständigkeit: Sicherheitsdienstleistungsunternehmen Arbeits- und Gesundheitsschutz: Ein- und Unterweisung nur in Einzelfällen erwähnt. Objektspezifische Einweisung (Örtlichkeiten, Situierungen) findet statt.	Zuständigkeit: CFM Arbeits- und Gesundheitsschutz: Ein- und Unterweisungen finden laufend statt. Objektspezifische Einweisung (Örtlichkeiten, Situierungen) findet statt.
Handlungsbedarf ist gegeben. Inhalte und Themen müssen an die geltende Rechtslage und an die speziellen Anforderungen des Sicherheitspersonals im AKH angepasst werden. Anschließend wird eine laufende Überprüfung und Adaptierung der Inhalte empfohlen.	Kein Handlungsbedarf. Eine laufende Überprüfung und Adaptierung der Inhalte wird empfohlen.

7.2.2 Vertragliche Vereinbarungen

Die vertraglich von der Auftraggeberin festgelegten Aus- und Fortbildungsthemen sind standortspezifisch angeführt, ebenfalls die bereits durchgeführten Schulungen, an denen die Mitarbeiterinnen teilgenommen haben (s. Tabelle 24).

Tabelle 24: Schulungsinhalte aus den vertraglichen Vereinbarungen

AKH	Charité
BUK 4 (Brand- und Katastrophenschutz) Erste Hilfe – 16 Std. Reanimationskurs Rechtsschulung Psychologische Schulungen Verhalten in Konfliktfällen mit psychisch labilen Menschen 3-monatige fachliche Einschulung Bei neuen Betriebsgegebenheiten können Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen seitens der Auftraggeberin verlangt werden	Rahmenbedingungen der Charité/CFM Gesetzlichen Vorschriften Fach- und Dienstkunde Eigensicherung Arbeits- und Gesundheitsschutz Unfallverhütungsvorschriften Brand-, Umwelt- und Katastrophenschutz Verhalten bei besonderen Gefahren in bestimmten Bereichen der Charité Allgemeine Verhaltensweisen und Regelungen und objektspezifische Aufgaben nach der geltenden Dienstanweisung

In der Tabelle 25 sind die Schulungsthemen aufgelistet, welche sowohl von den Interviewpartnerinnen genannt wurden als auch am jeweiligen Standort in den letzten zwei Jahren durchgeführt wurden. Nicht alle Befragten besuchten die angeführten Fortbildungen, da die Mitarbeiterinnen unterschiedliche Betriebszugehörigkeit aufweisen.

Tabelle 25: Schulungsinhalte aus durchgeführten Fortbildungen

AKH	Charité
<i>Von den Interviewpartnern genannt:</i> Brandschutz Recht Psychologie • Persönliche Kompetenz Erste Hilfe Pfefferspraykurs Einsatz des Schlagstocks	<i>Von den Interviewpartnerinnen genannt:</i> Brandschutz Recht Umgang mit • auffälligen • alkoholisierten • obdachlosen • drogenkranken oder • randalierenden Personen Deeskalation und Eigensicherung Neuerungen in der BDAW Verhalten im Katastrophenfall Vorgangsweise beim Auffinden von verdächtigen und herrenlosen Gegenständen Meldewesen Technik (Gefahrenmeldeanlagen) Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften Absicherung des Hubschrauberlandeplatzes Fahrschutz Verhalten im Panikfall Vorgangsweise bei Diebstählen und Einbruch
<i>Vom Sicherheitsdienstleistungsunternehmen 2009 durchgeführt:</i> Recht Persönliche Kompetenz • Kommunikation im Team • Fehlerkultur • Konflikt und Eskalation • Stressmanagement • Interkulturelle Kompetenz Einsatztaktik • Grundlagen • Risikoeinschätzung • Eigensicherung • Arbeiten im Team • Anwendung von Körperkraft • Pfeffer-GEL • Verhältnismäßigkeit	<i>Von der CFM in den letzten zwei Jahren durchgeführt:</i> Eigensicherung Teil I • Gefahren- und Risikobeurteilung • Mentale Vorbereitung • Maßnahmen • Annäherung am Einsatzort • Einsatzkommunikation • Eingriffstechniken • Rückzug Eigensicherung Teil II Umgang mit besonderen Personengruppen: • Alkoholisierte • Drogensüchtige und • Psychisch auffällige Personen Verhalten bei • Überfällen • Einbrüchen Umgang mit gewaltbereiten Personen in der Rettungsstelle und Stationen Handeln bei der Auffindung von herrenlosen Gegenständen im Bereich des Klinikums Verhalten im Panikfall Tatortaufnahme / Melde- und Berichtswesen
<i>Externe Schulungen einzelner Mitarbeiter:</i> Qualifizierter Security Ordner - ÖFB-QSO Lehrgang Qualifizierter Sicherheitsdienst	<i>Externe Schulungen:</i> keine bekannt

7.2.3 Fortbildungsthemen aus der Bedarfsanalyse

An beiden Standorten ist das Bedürfnis nach der Vermittlung von psychologischen Aspekten zur Erweiterung der eigenen Fähig- und Fertigkeiten im Umgang mit Menschen erkennbar. Die Interviewpartnerinnen wollen ihre Handlungsmöglichkeiten erweitern und in Stress- und Konfliktsituationen richtig reagieren. Praktische Übungen, Szenarietrainings und Eigensicherung sind den Befragten wichtige Anliegen (s. Tabelle 26). Ebenso wird psychologischen Aspekten und psychologischen Schulungsthemen der größte Nutzen in der Umsetzung der täglichen Aufgaben zugesprochen. Erste Hilfe wird ebenfalls an beiden Standorten als sehr wichtig erachtet.

Tabelle 26: Von den Mitarbeiterinnen als zusätzlich benötigt genannte Fortbildungsthemen

AKH	Charité
Psychologie Umgang mit Menschen Selbstverteidigung Verwendung des Schlagstockes Deeskalation Stressmanagement Pfefferspray Recht Brandschutz Erste Hilfe Eigensicherung Szenarietraining	Erste Hilfe Umgang mit Menschen Szenarietraining Selbstverteidigung Verhalten im Labor Brandschutztechnik Katastrophenübung Technik SAP

7.2.4 Fortbildungsleitfaden

In der Personalentwicklung ist die Entwicklung von Zielen die Voraussetzung für erfolgreiche Maßnahmen.¹²⁷ Die empirischen Daten dieser Arbeit unterstützen die zuständigen Stellen in Sicherheitsdienstleistungsunternehmen und in Krankenhäusern, geeignete Fortbildungen und Qualifizierungen für das Sicherheitspersonal als Maßnahme zur Zielerreichung zu implementieren. Im AKH ist das Bewachungsziel für „Sicherheit, Schutz, Ordnung und Disziplin“¹²⁸ zu sorgen, in der Charité sind „Schutzziele und Vorschriften“¹²⁹ durch die Aufgabenerfüllung zu erreichen bzw. einzuhalten.

In dieser Arbeit wurden sowohl die Forderungen der Auftraggeber AKH und Charité, als auch der persönliche Bedarf der Mitarbeiterinnen nach Weiterbildung erhoben. Beide Komponenten sind unerlässlich, um im nächsten Schritt Fortbildungsmaßnahmen und -inhalte zu planen. Desweiteren dient diese Arbeit zur Überprüfung der Wirksamkeit der bereits standortspezifisch durchgeführten Schulungsmaßnahmen.

Da an beiden Standorten die Interviews zu unterschiedlichen Ergebnissen führten, wurden diese zusammengefasst und zu besserer Übersicht in drei Bereiche unterteilt (s. Tabelle 27):

- Recht
- Dienstpraxis oder Dienstkunde
- Psychologie

Der Prozess der Ein- und Unterweisung und der laufenden Schulungen an der Charité kann auf jeden Fall als positives Beispiel herangezogen werden, sowohl seitens der Fortbildungsinhalte als auch seitens der Ablauforganisation (s. Abb. 12).

Die angeführten Fortbildungsinhalte sind für andere Krankenhäuser als Empfehlung zu sehen, sie haben keine Garantie auf Vollständigkeit und sind an die jeweilige Rechtslage, an die Gegebenheiten und vertraglichen Vereinbarungen anzupassen.

Die Ergebnisse könnten in weiterer Folge durch quantifizierte Zugänge vertieft werden, um für den jeweiligen Themenbereich noch Details herauszuarbeiten.

¹²⁷ vgl. Meier (2005), S. 22

¹²⁸ Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken, Langleistungsverzeichnis Bewachung, AKH/VWI/0/7/2005, S. 16 ff.

¹²⁹ CFM Facility Management GmbH, Dienstanweisung des CVK Dienstposten „Forschung“, S. II

Tabelle 27: Fortbildungsthemen für Sicherheitspersonal an Krankenhäusern

Fortbildungsthemen für Sicherheitspersonal an Krankenhäusern
Recht Gesetzliche Rechte und Pflichten Arbeits- und Gesundheitsschutz • Arbeitnehmerinnenschutzgesetz • Strahlenschutzverordnung • Hygienerichtlinien • Unfallverhütungsvorschriften etc.
Dienstpraxis / Dienstkunde Objektspezifische Gefahren Fach- und Dienstkunde Melde- und Berichtswesen Brandschutz Erste Hilfe Neuerungen in der Dienstanweisung Änderungen in den objektspezifischen Aufgaben / technischen Einrichtungen Vorgangsweise bei Diebstählen und Einbruch Vorgangsweise beim Auffinden von verdächtigen und herrenlosen Gegenständen Umwelt- und Katastrophenschutz Verhalten bei besonderen Gefahren Verhalten im Panikfall Arbeitsplatz- und aufgabenspezifische Schulungsthemen Einsatz von Dienstwaffen (falls vorhanden)
Psychologie Umgang mit • alkoholisierten • obdachlosen • drogenkranken • psychisch kranken • gewalttätigen Personen Persönliche und soziale Kompetenz • Kommunikation • Kommunikation im Team • Konfliktmanagement • Stressmanagement • Interkulturelle Kompetenz Deeskalation und Eigensicherung • Gefahren- und Risikobeurteilung • Mentale Vorbereitung • Eigensicherung • Arbeiten im Team • Maßnahmen • Annäherung am Einsatzort • Einsatzkommunikation • Eingriffstechniken / Anwendung von Körperkraft / Selbstverteidigung • Verhältnismäßigkeit • Rückzug • Szenarientraining

7.3 Conclusio

Die Untersuchung an zwei großen europäischen Krankenhäusern hat gezeigt, dass das Sicherheitspersonal an Krankenhäusern eine aufgabenspezifische Fortbildung benötigt. Fortbildungsthemen konnten erhoben und ein Fortbildungsleitfaden entwickelt werden. Ob dieses Ergebnis für andere europäischen Länder und Krankenhäuser übernommen werden kann, ist durch weitere Recherchen empirisch zu untersuchen.

Beide Krankenhäuser und Sicherheitsdienstleistungsunternehmen der Befragung haben sich durch ein implementiertes Qualitätsmanagementsystem zu einer Politik der Kundenorientiertheit, Prozessoptimierung und Qualitätssicherung verpflichtet. Ebenfalls sind die Sicherheitsdienstleistungsunternehmen Mitglieder der CoESS, die sich in Europa für eine hohe Qualität in der Aus- und Fortbildung und eine damit verbundene hohe Leistungsfähigkeit des Personals einsetzt. Neben den arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben, den vertraglichen Vereinbarungen und den Ergebnissen aus der Bedarfsanalyse, sind die Unternehmen zu Fortbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen angehalten, um diesem Qualitätsanspruch gerecht zu werden.

Was sich bei den Recherchen gezeigt hat, ist der Einfluss der zuständigen Personen. Setzen sich Vorgesetzte gezielt für Fortbildungen ein, kontrollieren sie die Wirksamkeit in Bezug auf die Zielerreichung der getroffenen Maßnahmen, adaptieren diese laufend, lassen die Mitarbeiterinnen am Entwicklungsprozess der Inhalte teilhaben und gleichen diese mit der Führung des Unternehmens ab, dann findet professionelles Qualitätsmanagement nach dem Regelkreisprinzip statt.¹³⁰

Lifelong Learning vermittelt Handlungssicherheit, ermöglicht die Erweiterung der Fähigkeiten und Verhaltensmöglichkeiten, eine Stärkung des Selbstbewusstseins und die Entwicklung der eigenen Identität. Daraus resultiert ebenfalls die Vermittlung von Kompetenzen zur Aufgabenerfüllung.¹³¹ Das in Schulungen erlangte Wissen und Know-how steht nicht nur der Person selbst, sondern auch dem Unternehmen zur Verfügung, daher sollten Mitarbeiterinnen durch Fortbildungsmaßnahmen gefördert und motiviert und auf diese Weise an das Unternehmen gebunden werden.

Die persönliche Annahme und Erfahrung der Autorin als Seminartrainerin von Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen, dass Fortbildung ein wichtiger Bestandteil sowohl der persönlichen Entwicklung als auch der Motivation von Mitarbeiterinnen ist und die Unternehmenskultur fördert, wurden durch diese Arbeit bestätigt. Hinterfragt werden sollte in jedem Fall, ob Fortbildung von der Unternehmensführung als wichtig erachtet und wenn ja, ob diese Botschaft den Sicherheitsdienstmitarbeiterinnen auch wirklich kommuniziert wird. Denn viele Teilnehmerinnen der von der Autorin geleiteten Seminare sehen Fortbildung nicht als Chance, sondern als lästige Pflicht.

Lifelong Learning und die Förderung der Mitarbeiterinnen durch Fort- und Weiterbildung sollte in Sicherheitsdienstleistungsunternehmen ein fixer Bestandteil der Unternehmenskultur und Firmenpolitik sein.

¹³⁰ vgl. Haubrock/Schär, S. 136

Das Regelkreisprinzip ist die Basis des modernen Qualitätsmanagements. Es gilt das Prinzip der ständigen Verbesserung der Standards, die als dynamische Größen aufzufassen sind. Der Verbesserungsprozess besteht aus den Teilschritten Planen (plan), Ausführen (do), Überprüfen (check) und Verbessern (act).

¹³¹ vgl. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994D0819:DE:HTML>, [07.02.2010, 11.30 Uhr]

8 Glossar

Akkreditieren	lat. accredere, Glauben schenken, Beglaubigen
Audit	Systematische unabhängige Untersuchung zur Feststellung des Erfüllungsgrades von geplanten Anforderungen für qualitätsbezogene Tätigkeiten und Ergebnisse
Hepatitis	Entzündung der Leber
Junkie	Suchtgiftkranker
Lifelong learning	Lebenslanges Lernen
Learning by doing	Lernen durch Tun
Multiple Choice	Ein in Prüfungen, Tests und Umfragen verwendetes Format, bei dem zu einer Frage mehrere vorformulierte Antworten zur Auswahl stehen.
Penner	Obdachlose / unterstandslose Person
Transponder	Funk-Kommunikationsgerät. Dieses nimmt eingehende Signale auf und beantwortet bzw. leitet diese automatisch weiter. Der Begriff ist zusammengesetzt aus den Begriffen Transmitter und Responder.
Sandler	Obdachlose / unterstandslose Person
Security (engl.)	Sicherheit
SAP	Software zur Abwicklung sämtlicher Geschäftsprozesse eines Unternehmens wie Buchhaltung, Controlling, Verkauf, Einkauf, Lagerhaltung und Personalwesen.
Soft skills	Psychologische Fähigkeiten / soziale Kompetenz
Substitol	Medikament. Wird zur Erhaltungstherapie von Patientinnen mit Opiatabhängigkeit sowie zur Unterstützung einer Ersatztherapie von Opiatabhängigen verwendet.
Supervisor (engl.)	hier: Dienstvorgesetzte
Wächterkontrollsystem	Dokumentations- und Erfassungssystem mobil erbrachter Dienstleistungen / Kontrollgänge
Zertifizieren	lat. „certe“: bestimmt, gewiss, sicher. Verfahren zum Nachweis der Einhaltung bestimmter Standards. Im Gegensatz zur Akkreditierung besteht die Zertifizierung im Allgemeinen in der Ausstellung eines Zeugnisses bzw. Zertifikats.

9 Abkürzungsverzeichnis

ADir	= Amtsdirektor
AIDS	= Acquired Immune Deficiency Syndrome (erworbenes Immundefektsyndrom)
AKH	= Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien – Universitätskliniken
AllgStrSchV	= Allgemeine Strahlenschutzverordnung (Österreich)
Anm.	= Anmerkung
ArbSchG	= Arbeitsschutzgesetz (Deutschland)
ASchG	= Arbeitnehmerinnenschutzgesetz (Österreich)
AstV	= Arbeitsstättenverordnung (Österreich)
AÜG	= Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (Österreich)
BewachV	= Bewachungsverordnung (Deutschland)
BDWS	= Bundesverband Deutscher Wach- und Sicherheitsunternehmen e.V.
BGB	= Bürgerliches Gesetzbuch (Deutschland)
BGBI	= Bundesgesetzblatt (Österreich)
BGV A 1	= Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (Deutschland)
BGV C 7	= Unfallverhütungsvorschrift für Wach- und Sicherungsdienste (Deutschland)
BMA	= Brandmeldeanlage
bzw.	= beziehungsweise
BUK	= Brand- und Katastrophenschutz
CBF	= Campus Benjamin Franklin
CCM	= Campus Charité Mitte
CFM	= Charité Facility Management
CoESS	= Confédération Européenne des Services de Sécurité / European Confederation of Security Services / Europäische Konföderation der Wach- und Sicherheitsfirmen
CVK	= Campus Virchow – Klinikum
d.h.	= das heißt
d.s.	= das sind
etc.	= ecetera
EMA	= Einbruchmeldeanlage
EMS	= Einsatzmehrzweckstock (Tonfa)

E.P.S.S.E.T	= European Private Security Services Education & Training
e.V.	= eingetragener Verein
GewO	= Gewerbeordnung (Deutschland / Österreich)
HNO	= Halsnasenohren
i.d.g.F.	= in der geltenden Fassung
IHK	= Industrie- und Handelskammern
IHS	= Industrie- und Handelsschutz
KAKuG	= Krankenanstalten- und Kurgesetz (Österreich)
KFZ	= Kraftfahrzeug
KSÖ	= Kuratorium Sicheres Österreich
LLL	= Lifelong Learning
lt.	= laut (wie)
o.a.	= oben angeführt
ÖBV	= Österreichischer Bewachungsverband
ÖFB	= Österreichischer Fußball Bund
ÖZS	= Österreichische Zertifizierungsstelle Sicherheit
QSO	= Qualifizierter Security Ordner
Std.	= Stunde(n)
TRVB	= Technische Richtlinie Vorbeugender Brandschutz (Österreich)
u.a.	= unter anderem
USBV	= unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtung
ÜMA	= Überfallsmeldeanlage
VSÖ	= Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs
vddb	= Verein der Brandschutzbeauftragten Deutschland
VdS	= Verband der Sachversicherer e.V.
vfdb	= Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes
WEGA	= Wiener Einsatzgruppe der Alarmabteilung
WGF	= Wachgruppenführer
Wr.KAG	= Wiener Krankenanstaltengesetz (Österreich)
z.B.	= zum Beispiel

10 Literaturverzeichnis

- Bortz, Jürgen / Döring, Nicola (2006): *Forschungsmethoden und Evaluation*, Verlag: Springer, 4. Auflage
- Bueß, Peter (1997): *Private Sicherheitsdienst*, Verlag: Boorberg
- Busse, Reinhard / Schreyögg, Jonas / Gericke, Christian (Hrsg.) (2006): *Management im Gesundheitswesen*, Verlag: Springer
- Füllgrabe, Uwe (1978): *Menschenkenntnis*, Polizei aktuell, Band 26, dritte überarbeitete Auflage, Verlag: Boorberg
- Gerrig, Richard J. / Zimbardo, Philip G. (2008): *Psychologie*, 18. Aufl., Verlag: Pearson Studium
- Gollan, Lutz (1999): *Private Sicherheitsdienste in der Risikogesellschaft*, Verlag: edition iuscrim
- Grzesik, Jürgen (2002): *Effektiv lernen durch guten Unterricht*, Verlag: Klinkhardt
- Hladik, Leo / Moder, Wilhelm (1994): *Österreichisches Lehr- und Lernbuch für den Werkschutz*, Verlag: Boorberg
- Haubrock, Manfred / Schär, Walter (Hrsg.) (2002): *Betriebswirtschaft und Management im Krankenhaus*, Verlag: Huber, 3. Aufl.
- Hentze, Joachim / Graf, Andrea (2005), *Personalwirtschaftslehre 2*, 7. Auflage, Verlag: Haupt
- Ingruber, Horst (1994): *Krankenhausbetriebslehre*, Verlag: Göschl
- Juran, Joseph M. (1993): *Qualität von Anfang an*, Verlag: moderne industrie
- Lange, Meik (2002). *Privates Sicherheitsgewerbe in Europa*, Verlag: Carl Heymanns
- Ludborz, Boris / Nold, Helmut, Rüttinger, Bruno (Hrsg.) (1996): *Psychologie der Arbeitssicherheit*, 8. Workshop 1995, Verlag: Roland Asanger Heidelberg
- Meier, Rolf (2005): *Praxis Weiterbildung*, Verlag: Gabal
- Ottens, Reinhard W. / Olschok, Harald / Landrock, Stephan (Hrsg.) (1999): *Recht und Organisation privater Sicherheitsdienste in Europa*, Verlag: Boorberg
- Pfeiffer, Werner / Sailer, Bartholomäus et.al. (1993): *Effizienzsteigerung Unternehmenssicherheit*, Verlag: Boorberg
- Schamborstki, Heike (Hrsg.) (2008): *Mitarbeitergesundheit und Arbeitsschutz*, Verlag: Urban & Fischer
- Schultz von Thun, Friedrich (2000): *Miteinander Reden 1 – Störungen und Klärungen*, genehmigte Lizenzausgabe für Weltbild Verlag GmbH
- Schultz von Thun, Friedrich (2000): *Miteinander Reden 2 – Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*, genehmigte Lizenzausgabe für Weltbild Verlag GmbH
- Schultz von Thun, Friedrich (2000): *Miteinander Reden 3 – Das „Innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation*, genehmigte Lizenzausgabe für Weltbild Verlag GmbH
- Winzer, Petra / Schnieder, Eckehard / Bach, Friedrich-Wilhelm (Hrsg.) (2000): *Sicherheitsforschung – Chancen und Perspektiven*, Verlag: Springer

Zeitschriften, Hand- und Fachbücher, Richtlinien und Dokumente

Allgemeines Krankenhaus Wien – Universitätskliniken (2005): *Langleistungsverzeichnis Bewachung*, AKH/VWI/0/7/2005

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt AUVA (2009): *Sicherheit kompakt - Arbeitnehmerinnenschutzgesetz*, Überarbeitete Ausgabe

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt AUVA: *Sicherheit kompakt – Überlassung von Arbeitskräften*, Merkblatt

Bell, Brigitte / Bell, Martin et.al. (2009): *Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit, Band 1 + 2*, Verlag: Boorberg, 2. Aufl.

Bell, Brigitte / Bell, Martin et.al. (2009): *Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit, Wissensbasis für Ausbildung und Beruf (Fachkompetenzbuch)*, Verlag: Boorberg

Bell, Brigitte / Jilg, Manfred et.al. (2009): *Fachkraft/Servicekraft für Schutz und Sicherheit, In Lernfeldern zum Ausbildungsziel (Lernfeldbuch)*, Verlag: Boorberg

CFM Facility Management GmbH (2009), *Prozessbeschreibung Sicherheits- & Empfangdienste*, KP-SET-PB-01, Druckdatum 19.06.2009

Confédération Européenne des Services de Sécurité / UNI-Europa (1999): *Ein Handbuch zur Vergabe von Aufträgen an Wach- und Sicherheitsdienste*

Confédération Européenne des Services de Sécurité / UNI-Europa (2001): *Europäisches Ausbildungslehrbuch für Sicherheitspersonal (E.P.S.S.E.T.)*, Unterstützt von der Europäischen Kommission DG Bildung und Kultur sowie der DG Arbeit und Soziales im Rahmen des Leonardo-Programms (NL/96/2/1136/PI/II,1.1.b/FPC).

Confédération Européenne des Services de Sécurité (CoESS / UNI-Europa) (2006): *European Educational Toolkit for three Private Security Activities/Profiles: Mobile patrolling, Alarm Response Centres, Airport Security* (VS/2005/0516, Si2.418364, August 2006)

Confédération Européenne des Services de Sécurité / UNI-Europa (2003): *Verhaltens- und Ethikkodex für das private Wach- und Sicherheitsgewerbe*, EMPL-2003-01933-00-00-DE-TRA-00 (FR), vom 18.Juli 2003

Ehmann, Karl / Retting, Joachim (2009): *Sicherheit und Service bei Veranstaltungen*, Verlag: Boorberg

Ehses, Herbert (Hrsg.) (1999): *Unternehmensschutz, Praxishandbuch Werksicherheit*, Verlag: Boorberg

Feldmann, Hans-Joachim / Hoffmann, Ingbert et.al., Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V.(Hrsg.) (2002-2005): *Unternehmenssicherheit, Leitfaden für die Ausbildung und Praxis von Sicherheitsfachkräften*, Verlag: SecuMedia

Glavic, Jürgen J. (Hrsg.) (1995): *Handbuch des privaten Sicherheitsgewerbes*, Verlag: Boorberg

Gattermann, Peter / Haschke, Harald et.al.(2005): *Handbuch für die Sicherheit von Großveranstaltungen*, Loseblattsammlung, Verlag: ÖISS, Österreichisches Institut für Schul- und Sportstättenbau

Liebel, Hermann J. / Oechsler, Walter A. (1994): *Handbuch Human Resource Management*, Verlag: Gabler

Meltzer, Edmund /Oppermann, Klaus (2006): *Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, Band 1*, Verlag: Boorberg

Meltzer, Edmund /Oppermann, Klaus (2000): *Die IHK Geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft, Band 1*, Verlag: Boorberg, 4. Auflage

Österreichische Zertifizierungsstelle für Sicherheit (2008): *ÖZS-Richtlinie für die Zertifizierung von Sicherheitsdienstleistungsunternehmen, ÖZS BW_2*, 2008-07-01

Österreichische Zertifizierungsstelle für Sicherheit / Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (2009): *VSÖ-Lehrbuch, Fachausbildung – Basismodul für Wachorgane im Bewachungsgewerbe*, ROD 1, Richtlinien für Organisation und Dienstleistung, Ausgabe Jänner 2009

Österreichische Zertifizierungsstelle für Sicherheit / Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (2009): *Technische Richtlinie für vorbeugenden Einbruchschutz, TRVE 38-1*, Ausgabe 2 vom 01.12.2009

Security Point, Fachzeitschrift für Sicherheitslösungen in Öffentlichen Bereichen (Ausgabe November/Dezember 2009): *Krankenhäuser und Altenheime*, Verlag: Boorberg

Schlafhort, Holger R. / Schürmann, Detlev et.al. , Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V. (Hrsg.) (Ausgabe 2005): *Leitfaden Sachkundeprüfung – Umgang mit Menschen*, Verlag: SecuMedia

Schürmann, Detlev, Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V. (Hrsg.) (Ausgabe 2006): *Leitfaden Sachkundeprüfung – Rechtliche Grundlagen*, Verlag: SecuMedia

Verband der Sicherheitsunternehmen Österreichs (Hrsg.) (2009): *Handbuch 2008 / 2009*

WIK – Zeitschrift für die Sicherheit in der Wirtschaft (Sondernummer Juni 2007): *Zutrittskontrolle*, Verlag: SecuMedia

11 Internetverweise

<http://www.aerzteblatt.de/v4/archiv/artikel.asp?id=28025> [07.03.2010, 22.55 Uhr]

http://www.auva.at/mediaDB/MMDB118482_M070.pdf [05.02.2010, 16.00 Uhr]

http://www.auva.at/mediaDB/553048_stefan_dorfmeister%20Aggression_studienergebnisse.pdf [06.03.2010, 22.15 Uhr]

<http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=2755> [13.02.2010, 21.30 Uhr]

<http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=20> [06.02.2010, 20.30 Uhr]

<http://www.akhwien.at/default.aspx?pid=99&mid=4162&rid=1293> [06.02.2010, 21.30 Uhr]

<http://www.berlin.de/imperia/md/content/balichtenberghohenschoenhausen/gesetze-vorschriften/bewachungsvvo.pdf?start&ts=1255455296&file=bewachungsvvo.pdf> [06.02.2010, 21.41 Uhr]

http://www.bfs.de/de/bfs/recht/rsh/volltext/1A_Atomrecht/1A_8_StrlSchV.pdf [14.02.2010, 14.20 Uhr]

http://www.bdws.de/cms/index.php?option=com_include&Itemid=106 [27.02.2010, 10.50 Uhr]

http://www.charite.de/fileadmin/user_upload/portal/charite/organisation/download/qualitaetsberichte/QBericht_2008.pdf [06.02.2010, 20.30 Uhr]

http://www.charite.de/fileadmin/user_upload/portal/charite/organisation/download/qualitaetsberichte/QBericht_2008.pdf [06.02.2010, 20.30 Uhr]

<http://www.charite.de/index.php?id=90> [06.02.2010, 20.45 Uhr]

<http://www.charite.de/index.php?id=90> [10.2.2010, 20.45 Uhr]

<http://coess.org/stats.htm> [07.03.2010, 21.35 Uhr]

http://www.dussmann-service.com/uploads/tx_nopublications/Geschaeftsbericht_2008_de.pdf [07.02.2010, 12.35 Uhr]

<http://www.dussmann-service.com/de/social-care/sicherheit-feuerwehr/fuer-krankenhaeuser/dienstleistungsprozess/qualitaet/> [07.02.2010, 12.50 Uhr]

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994D0819:DE:HTML> [07.02.2010, 11.30 Uhr]

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994D0819:DE:HTML> [07.02.2010, 11.30 Uhr]

<http://www.g4s.com/deu/at.htm> [14.02.2010, 12.30 Uhr]

http://www.iv-mitgliederservice.at/iv-all/publikationen/file_295.pdf [15.02.2010, 11.20 Uhr]

http://www.jusline.at/6_Arbeitnehmerschutz_AUeG.html [13.02.2010, 23.00 Uhr]

[http://www.jusline.at/129_Sicherheitsgewerbe_\(Berufsdetektive_Bewachungsgewerbe\)_GewO.html](http://www.jusline.at/129_Sicherheitsgewerbe_(Berufsdetektive_Bewachungsgewerbe)_GewO.html) [14.02.2010, 19.15 Uhr]

[http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_\(ArbSchG\)_Langversion.html](http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_(ArbSchG)_Langversion.html) [04.02.2010, 16.30 Uhr]

[http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_\(ArbSchG\)_Langversion.html](http://www.jusline.de/Arbeitsschutzgesetz_(ArbSchG)_Langversion.html) [05.02.2010, 11.50 Uhr]

<http://www.jusline.de/index.php?cpid=f92f99b766343e040d46fcd6b03d3ee8&lawid=55&paid=34a> [14.02.2010, 19.30 Uhr]

<http://www.kriminologie.uni-hamburg.de/wiki/index.php/Dunkelfeld#Dunkelfeldforschung> [08.03.2010, 14.00 Uhr]

<http://www.kup.at/kup/pdf/8651.pdf> [14.03.2010, 14.15 Uhr]

<http://www.oevp.at/Common/Downloads/Regierungsprogramm2008-2013.pdf> [04.02.2010, 20.30 Uhr]

<http://www.qualityaustria.com/index.php?id=594> [14.02.2010, 12.15 Uhr]

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910>
[05.02.2010, 13.30 Uhr]

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009098>
[05.02.2010, 14.15 Uhr]

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010285>
[13.02.2010, 21.00 Uhr]

<http://www.security-ligue.org/default.asp> [26.02.2010, 22.00 Uhr]

<http://www.strahlenschutz.org/dokumente/downloads/AllgStrSchV2006.pdf> [12.02.2010, 19.30 Uhr]

http://www.statistik.at/web_de/dynamic/statistiken/bildung_und_kultur/erwachsenenbildung_weiterbildung_lebenslanges_lernen/weiterbildungsaktivitaeten_der_bevoelkerung/publikationen?id=5&webcat=141&nodeId=296&frag=3&listid=141 [07.03.2010, 14.15 Uhr]

<http://www.vds.de/Zertifizierung-von-Wachun.598.0.html> [07.02.2010, 12.50 Uhr]

<http://www.vfdb.de/seiten/richtlinien/vfdb12-09-01.htm> [13.02.2010, 22.30 Uhr]

<http://vsoe.at/allgemein.php> [05.02.2010, 12.45 Uhr]

http://vsoe.at/mitglieder_03.php [05.02.2010, 11.00 Uhr]

http://www.wienkav.at/kav/texte_anzeigen.asp?id=2222 [12.02.2010, 20.30 Uhr]

Alle Internetverweise wurden am 15.03.2010 auf Aktualität getestet.

12 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beteiligung der 25- bis 64- Jährigen am lebenslangen Lernen im internationalen Vergleich im Jahr 2008	10
Abbildung 2: Marktanteile österreichischer Bewachungsunternehmen	17
Abbildung 3: Das Zertifizierungssystem in Österreich	17
Abbildung 4: Das ÖZS Ausbildungssystem – Basistraining und Verwendungsschulungen	18
Abbildung 5: Das ÖZS Ausbildungssystem – Interne Trainerinnen	18
Abbildung 6: Das Ausbildungssystem in Deutschland	21
Abbildung 7: Prozessdarstellung der Abläufe von der Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen....	24
Abbildung 8: Organigramm des AKH	27
Abbildung 9: Fortbildung AKH im Jahr 2009	30
Abbildung 10: Die Struktur der Charité CFM Facility Management GmbH	31
Abbildung 11: Prozessbeschreibung Streifendienst Sicherheits- & Empfangsdienst	34
Abbildung 12: Prozessbeschreibung Einschulung und Unterweisung Streifendienst Sicherheits- & Empfangsdienst	36
Abbildung 13: AKH - Alter der Befragten.....	42
Abbildung 14: AKH - Zeit im Sicherheitsdienst gesamt.....	43
Abbildung 15: AKH - Einsatzzeit.....	43
Abbildung 16: AKH - Bewertung der Grundausbildung.....	45
Abbildung 17: AKH - Beschreibung der Aufgaben.....	47
Abbildung 18: AKH - Beschreibung der Handlungsabläufe	48
Abbildung 19: AKH - Erfüllungsgrad der BDAW.....	49
Abbildung 20: AKH – Fortbildungsbedarf	62
Abbildung 21: Charité - Alter der Befragten	63
Abbildung 22: Charité - Zeit im Sicherheitsdienst gesamt	63
Abbildung 23: Charité - Einsatzzeit	64
Abbildung 24: Charité - Bewertung der Grundausbildung.....	66
Abbildung 25: Charité – Beschreibung der Aufgaben	69
Abbildung 26: Charité – Beschreibung der Handlungsabläufe	70
Abbildung 27: Charité – Erfüllungsgrad der BDAW	71
Abbildung 28: Charité – Fortbildungsbedarf.....	85
Abbildung 29: Bewertung der Grundausbildung.....	88
Abbildung 30: Bewertung der Grundausbildung gesamt.....	88
Abbildung 31: Beschreibung der Aufgaben.....	89
Abbildung 32: Beschreibung der Aufgaben gesamt.....	89
Abbildung 33: Beschreibung der Handlungsabläufe	89
Abbildung 34: Beschreibung der Handlungsabläufe - gesamt	90
Abbildung 35: Erfüllungsgrad der BDAW	90
Abbildung 36: Erfüllungsgrad der BDAW - gesamt.....	91
Abbildung 37: Fortbildungsbedarf.....	96
Abbildung 38: Fortbildungsbedarf gesamt.....	96

13 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Von der Bundespolizei dokumentierte Vorfälle nach dem Österreichischen Strafgesetzbuch in Krankenhäusern und Pflegeheimen im Jahr 2005.....	11
Tabelle 2: Gegenüberstellung der wichtigsten Fakten	37
Tabelle 3: AKH – Bewertung der Grundausbildung	44
Tabelle 4: AKH - Beschreibung der Aufgaben	47
Tabelle 5: AKH - Beschreibung der Handlungsabläufe	48
Tabelle 6: AKH - Erfüllungsgrad der BDAW	48
Tabelle 7: AKH - Häufigste Vorfälle und Highlights	51
Tabelle 8: AKH - Stationen und Abteilungen	56
Tabelle 9: AKH - Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen	59
Tabelle 10: AKH - Fortbildungsbedarf	61
Tabelle 11: Charité - Auswertung Grundausbildung	65
Tabelle 12: Charité - Beschreibung der Aufgaben	69
Tabelle 13: Charité - Beschreibung der Handlungsabläufe	70
Tabelle 14: Charité - Erfüllungsgrad der BDAW	71
Tabelle 15: Charité - Häufigste Vorfälle / Highlights.....	73
Tabelle 16: Charité - Stationen / Abteilungen.....	79
Tabelle 17: Charité - Zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen.....	83
Tabelle 18: Charité - Fortbildungsbedarf.....	85
Tabelle 19: Gegenüberstellung der häufigsten Vorfälle und Highlights	91
Tabelle 20: Gegenüberstellung Stationen / Abteilungen.....	93
Tabelle 21: Gegenüberstellung Fortbildungsthemen	94
Tabelle 22: Gegenüberstellung zusätzlich benötigter Fortbildungsthemen	95
Tabelle 23: Arbeitsschutzrechtliche Ein- und Unterweisung	99
Tabelle 24: Schulungsinhalte aus den vertraglichen Vereinbarungen.....	99
Tabelle 25: Schulungsinhalte aus durchgeführten Fortbildungen	100
Tabelle 26: Von den Mitarbeiterinnen zusätzlich benötigte Fortbildungsthemen.....	101
Tabelle 27: Fortbildungsthemen für Sicherheitspersonal an Krankenhäusern	103

14 Anhang

14.1 Schreiben an die Mitarbeiterinnen



Michaela Pernthaller
Adresse: xxx
Tel.: xxx
E-Mail : xxxx

Wien, am xxxx

Sehr geehrte Damen und Herren!

Meine Name ist Michaela Pernthaller, ich bin Studentin an der Donauuniversität Krems und besuche den Lehrgang "Safety and Security Management".

Im Rahmen dieses Universitätslehrganges ist es auch Aufgabe für uns Studenten eine wissenschaftliche Abschlussarbeit, eine so genannte Master-Thesis, zu verfassen.

Herr Dipl.-Ing. Hans Fritsche von der VAMED hat der Donauuniversität Krems ein Thema für die Master-Thesis angeboten, welches ich gerne aufgegriffen und zu folgenden Titel weiterentwickelt habe:

„Aufgabenspezifische Fortbildung für das Sicherheitspersonal in Krankenhäusern“

Untertitel: Fortbildungsleitfaden für das Sicherheitspersonal des Allgemeinen Krankenhauses der Stadt Wien – Universitätskliniken und der Charité Universitätsmedizin Berlin

Ziel meiner Arbeit ist, für das Sicherheitspersonal in Krankenhäusern qualitativ hochwertige und in der Praxis optimal anwendbare Fort- und Weiterbildungsinhalte zu erarbeiten.

Jetzt bin ich auf Ihre Hilfe und Unterstützung angewiesen, denn ohne Einzelinterviews kann ich den wissenschaftlichen Beweis für mein Thema nicht erbringen.

Die Einzelinterviews werden in einem 4-Augen-Gespräch in den Räumlichkeiten des AKH/der Charité stattfinden und voraussichtlich 30 – 45 Minuten dauern. Auf Wunsch kann auch ein Termin außerhalb Ihrer Arbeitszeit außerhalb des AKHs/ der Charité vereinbart werden.

Die Fragen werden sich auf das Thema Grundausbildung und Fortbildung im Zusammenhang mit Ihren Aufgaben im AKH/ in der Charité beziehen.

Die relevanten Aussagen werden dann in meiner Arbeit strukturiert zusammengefasst und anonymisiert wiedergegeben, d.h. es ist dann nicht erkennbar, von wem welche Aussage getätigt wurde. Vertrauliche Aussagen werden selbstverständlich auch vertraulich behandelt!

Ihr Einverständnis vorausgesetzt werde ich die Interviews mit einem Audio Recorder aufnehmen, da ich Ihre Antworten wahrheitsgemäß in der schriftlichen Arbeit wiedergeben muss.

Die Aufnahmen bleiben bei mir unter Verschluss und werden an einem sicheren Ort verwahrt.

Die Teilnahme an den Interviews ist natürlich freiwillig!

Wenn Sie sich als InterviewpartnerIn zur Verfügung stellen, bitte ich Sie, direkt mit Herrn XXX zwecks Terminvereinbarung Kontakt aufzunehmen. Ich würde gerne mit den Interviews Anfang Dezember starten und die Befragung Mitte Jänner abschließen.

Ich freue mich, Sie persönlich kennen zu lernen und bedanke mich für Ihre Unterstützung!

Für nähere Informationen bzw. Fragen stehe ich Ihnen gerne telefonisch bzw. per Mail zur Verfügung (xxx bzw. xxx).

Informationen zu meinem bisherigen beruflichen Werdegang finden sie im Internet unter www.xxx.at.

Mit freundlichen Grüßen
Dipl.LB Michaela Pernthaller

14.2 Strukturierter Fragebogen

Nr:

Datum:

Beginn / Ende:

1 Allgemeines

1.1 Name: ☐ männlich ☐ weiblich

1.2 Alter:

1.3 Funktion:

1.4 Wie lange sind Sie bereits insgesamt im Sicherheitsdienst tätig?

1.5 Wie lange sind Sie bereits in der Charité / im AKH im Sicherheitsdienst beschäftigt?

1.6 In welcher Schicht arbeiten Sie? Tages- oder Nachtschicht?

2 Grundausbildung / Vorkenntnisse

2.1 Welche Grundausbildung haben Sie in welchem Ausmaß für die Tätigkeit im Sicherheitsdienst absolviert?

2.2 Welche Schulungen / Fortbildungen (neben der Grundausbildung) haben Sie absolviert / besucht, bevor Sie an die Charité / an das AKH gekommen sind?

2.3 Wie ausreichend finden Sie die Grundausbildung im Bewachungsgewerbe für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus?

☐ sehr gut ☐ ausreichend ☐ zu wenig ☐ nicht ausreichend

3 Aufgaben

3.1 Was sind Ihre Aufgaben im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?

3.2 Wie genau sind diese Aufgaben in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

☐ sehr gut ☐ gut ☐ zu wenig ☐ gar nicht

3.3 Wie genau sind die vorgesehenen Handlungsabläufe in der Besonderen Dienstanweisung beschrieben?

☐ sehr gut ☐ gut ☐ zu wenig ☐ gar nicht

3.4 Wie weit können Sie die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen?

☐ vollständig ☐ zu einem großen Teil ☐ zu einem kleinen Teil ☐ gar nicht

3.5 Wenn nicht vollständig: Was würden Sie benötigen, um die in der Besonderen Dienstanweisung beschriebenen Aufgaben und vorgesehenen Handlungsabläufe erfüllen zu können?

3.6 Zu welchen Vorfällen werden Sie am häufigsten gerufen? Highlights?

3.7 Welche Kompetenzen/besonderen Fähigkeiten sind dabei wichtig?

4 Arbeitsplatz

4.1 *Wie wurden Sie am Arbeitsplatz eingeschult bzw. unterwiesen?*

4.2 *Auf welchen Abteilungen im Krankenhaus werden Sie als SicherheitsdienstmitarbeiterIn hauptsächlich benötigt?*

5 Schulungen / Fortbildung

5.1 *Welche Schulungen und Fortbildungen (Themen) haben Sie, seit Sie im Krankenhaus Dienst versehen, besucht bzw. absolviert?*

5.2 Wenn ja: *Welche Schulungen bzw. Fortbildungen würden Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus zusätzlich benötigen?*

5.3 Wenn ja: *Welche Inhalte / Themen genau sollen diese transportieren bzw. sollen in der Fortbildung behandelt werden?*

5.4 Wenn ja: *Welche Schulungs- und Fortbildungsinhalte /-themen bringen Ihnen für die Erfüllung Ihrer Aufgaben den größten Nutzen?*

5.5 Wenn nein: *Welche Schulungen bzw. Fortbildungen würden Sie für die Erfüllung Ihrer Aufgaben im Krankenhaus benötigen?*

5.6 Wenn nein: *Welche Inhalte / Themen genau sollen diese transportieren bzw. sollen in der Fortbildung behandelt werden?*

5.7 Wenn nein: *Welche Schulungs- und Fortbildungsinhalte /-themen würden Ihnen für die Erfüllung Ihrer Aufgaben den größten Nutzen bringen?*

5.8 *Gab es bereits Vorfälle außerhalb des Routinebetriebes, die Sie aufgrund von Schulungslücken nicht oder nur unzureichend im Rahmen Ihrer Aufgaben erledigen konnten? Wenn ja, welche?*

5.9 *Wie hoch sehen Sie den Bedarf an Fortbildungen für Ihre Tätigkeit im Sicherheitsdienst im Krankenhaus?*

☐ sehr hoch ☐ hoch ☐ niedrig ☐ gar nicht

6 Schluss

6.1 *Gibt es für Sie offene Punkte, die Sie von sich aus ansprechen wollen?*

14.3 Langleistungsverzeichnis Bewachung AKH (Auszug)

Bewachungsobjekt

(...)

Aus der vorgenannten kleinen Auswahl an Fakten und Daten ist bereits ersichtlich, dass an ein Bewachungsunternehmen im Allgemeinen Krankenhaus sehr hohe Anforderungen gestellt werden, was die Überwachung des weitläufigen Geländes und der Kontrolle bzw. Übersicht über die außerordentlich hohe Personenfrequenz betrifft.

Guter Orientierungssinn und Krankenhauserfahrung sind Voraussetzung für Mitarbeiter eines Sicherheitsunternehmens, um sich raschest Struktur- und Ortskenntnis über Gebäudekomplexe und Bereiche anzueignen, handelt es sich doch um

Kliniken 27

Normalpflegestationen 83

Intensivstationen 20

(Hauptgebäude und ausgelagerte Kliniken)

Institute und andere Einrichtungen 11

Allgemeine Ambulanzbereiche 61

Spezialambulanzen 323

(...)

Bewachungsziel

Grundsätzlich ist es Aufgabe des sich im Einsatz befindlichen Sicherheitsunternehmens, im gesamten Objektbereich des Allgemeinen Krankenhauses für

SICHERHEIT, ORDNUNG und DISZIPLIN

zu sorgen.

(...)

Auf Grund der enormen Personenfrequenz ist mit einer hohen Quote an Konfliktsituationen zu rechnen, deren Varianten große Anforderungen an die psychologischen Fähigkeiten der Mitarbeiter stellen. Das heißt, dass die Qualifikation des Sicherheitsdienstes sehr stark auf die Persönlichkeit des Einzelnen ausgerichtet sein muss.

Die Personen, die, aus welchem Grund auch immer, den Krankenhausbereich betreten, tun dies bereits mehr oder weniger belastet, ängstlich erregt und besorgt erwartungsvoll, sind daher mit anderen Maßstäben zu messen, als im gewöhnlichen Alltag.

Von den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes wird Schutz, Hilfestellung und Präsenz erwartet. In Konfliktsituationen ist beherrschte Konsequenz, gepaart mit hohem Durchsetzungsvermögen gefragt. Damit rechnen die Patienten, die Besucher und die Beschäftigten des Allgemeinen Krankenhauses. Nicht zuletzt hat auch der uniformierte Sicherheitsdienst in seinem Auftreten, seinem Verhalten und seinem äußeren Erscheinungsbild dafür zu sorgen, dass er in seinem Wirken ernst genommen wird und vor Ort die Sicherheitsinteressen der Anstaltsleitung vertritt. (...)

Ausbildung und Einschulung

Um einen gleich bleibenden Qualitäts- und Wissensstand des eingeschulten Wachpersonals zu gewährleisten, hat der Auftragnehmer bei Anbotslegung nachzuweisen, dass er bereits über das einschlägig fachlich ausgebildete und betrieblich eingeschulte Personal verfügt. (...)

Personalaufwand und Einsatzdisposition

Es ist beabsichtigt, die Innen- und Außenbereiche des AKHs sowie bei Bedarf außen liegende Objekte des AKHs (unter anderem Medizinisches Dokumentationszentrum, Personalwohnhäuser) kontrollieren zu lassen.

Arbeitszeit

Tagdienst von 06.00 Uhr - 18.00 Uhr, Montag bis Sonntag (...)

Nachtdienst von 18.00 Uhr - 06.00 Uhr, Montag bis Sonntag (...)

Allgemeine Aufgaben

Es ist Aufgabe der Bewachung alle zweckmäßigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Aufrechterhaltung der Sicherheit, Ordnung und Disziplin im Bereich des AKH sicherzustellen. Damit verbunden ist auch die Durchsetzung der vorgegebenen Hausordnung.

In der Folge werden einzelne Tätigkeiten der Bewachungsorgane genannt (...) Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann im Bedarfsfall jederzeit erweitert werden:

Sicherheitsrelevante Sofortmaßnahmen:

- Schutz der Patienten, Besucher und des Personals bei akuten Bedrohungen;
- Verhinderung von Diebstählen, Sicherstellung und Anhaltungen von Verdächtigen im Zuge von Diebstahlshandlungen;
- Mithilfe bei der Aufklärung krimineller Vorfälle;
- Sensible Patientensuchen;
- Sonderbewachung prominenter Patienten;
- Ständige Anwesenheit in sensiblen Bereichen (z.B. Unfall-, Notfallambulanz);
- Aufgaben im Rahmen des Katastrophenschutzplanes;
- Vermittlung eines subjektiven Sicherheitsempfindens durch das uniformierte Erscheinungsbild des Sicherheitsdienstes;
- Verhinderung, dass es zu tätlichen Angriffen bzw. Belästigungen (...) kommt
- Anwesenheit und Unterstützung bei Patientenbehandlungen auf Anweisung (...)

Präventive Sicherungsmaßnahmen

- permanente Kontrolltätigkeiten (...)
- Durchsetzung der Hausordnung (wie z.B. Rauch-, Bettel-, Hundeverbot, Einhaltung der Besuchszeiten, etc.);
- Begleitsdienste;
- Personenkontrollen;
- Verweisung unberechtigt anwesender Personen;
- Auskunftserteilungen;
- für die Bewachung erforderliche Schlüsselverwaltung;
- Sperrdienste (...)
- Einfahrts- und Verkehrskontrollen; (...)
- Portierdienste, Einfahrtskontrollen, Schrankenbedienung; (...)

Anforderungen und Qualifikation

- Richtiges Verhalten bei Rundgängen und im Einsatz
- Guter Orientierungssinn
- Amtsärztliches Zeugnis
- Hohes Durchsetzungsvermögen
- Gute physische Konstitution
- Selbstbewusstes, energisches Auftreten
- Flexibel
- Einfühlungsvermögen
- Rasche Auffassungsgabe
- Reaktionsschnell
- Aufmerksam

Ausbildung

- ausgebildetes und laufend geschultes Bewachungsorgan
- BUK 4
- Erste Hilfe 16 Stunden
- Reanimationskurs
- psychologische Schulung (Verhalten in Konfliktfällen mit psychisch labilen Menschen)
- Rechtsschulung

14.4 Inhaltsverzeichnis der Dienstanweisung des AKH



Vertragsnummer/Auftraggeber

120/144

Stand:
Freigabe:

BESONDERE DIENSTANWEISUNG

für das Objekt

=====

INHALTSVERZEICHNIS

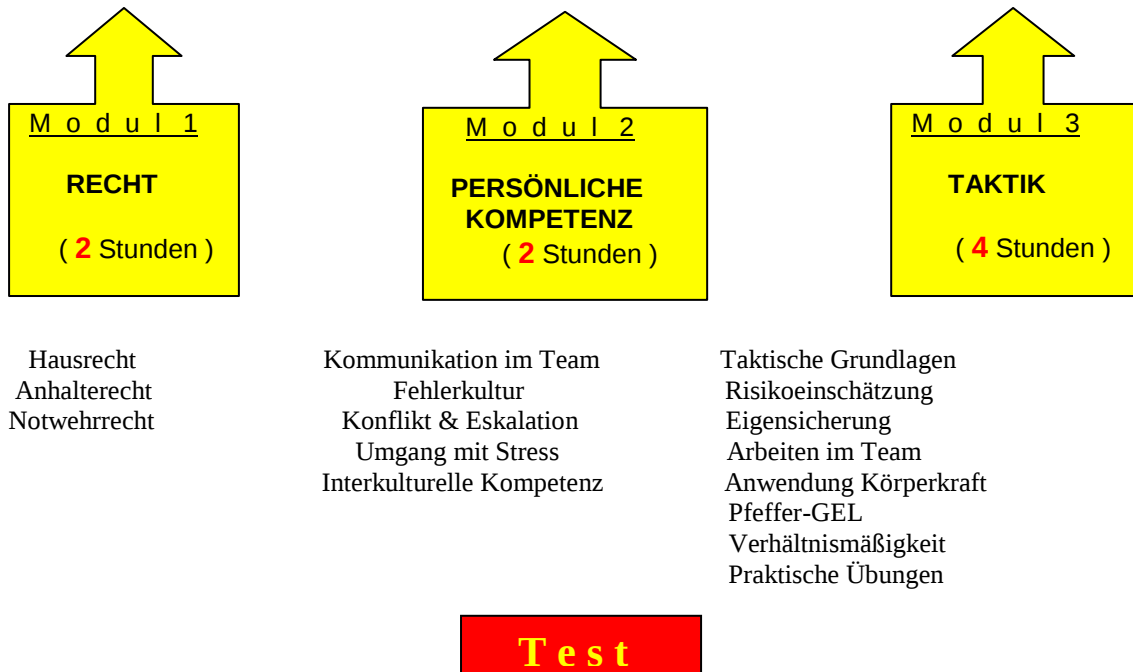
1.	Dienstzeiten
2.	Telefonnummern im bewachten Objekt.....
3.	Sofortige Meldung wichtiger Vorkommnisse
4.	Telefonnummern von G4S Security Services AG
5.	Notrufnummern.....
6.	Gebühren
6.1.	Innerhalb der Betriebszeiten
6.2.	Außerhalb der Betriebszeiten
6.3.	Notdienste
7.	Weisungsberechtigte Personen.....
8.	Regelung der Zutrittskontrolle.....
8.1.	Zutrittsberechtigte Personen
8.2.	Personenkontrolle/Fremdpersonen
9.	Verhalten bei Brandalarm und Brandschutzeinrichtungen
9.1.	Verhalten bei Brandalarm
9.2.	Brandmeldeanlage
9.3.	Brandschutzplan
9.4.	Verhalten bei Räumung des Gebäudes
9.5.	Feuerlöschapparate
9.6.	Sprinkleranlage
10.	Sonstige Alarmeinrichtungen.....
10.1.	Einbruchsmeldeanlage
10.2.	Videoüberwachung
10.3.	Aufzug
11.	Haustechnische Einrichtungen
11.1.	Klima- und Lüftungsanlage
11.2.	Heizung
11.3.	Tür- und Torsteuerung, sowie Schranken
11.4.	Hauptabsperrröhre
12.	Besondere Pflichten bei Dienstübergabe und -übernahme.....
12.1.	Allgemein
12.2.	Übernahme

12.3.	Übergabe	
13.	Schriftliches Meldewesen	
13.1.	Wachbuch und -protokoll	
13.2.	Zutrittsliste	
14.	Schlüsselwesen	
14.1.	Schlüsselaufbewahrung	
14.2.	Schlüsselausgabe und -rücknahme	
14.3.	Schlüsselliste	
15.	Besondere Gefahrenstellen	
15.1.	Brandgefahr	
15.2.	Einbruchsgefahr	
15.3.	Sonstige Gefahren	
16.	Verspernte oder verschlossene Bereiche	
16.1.	Während der Betriebszeit	
16.2.	Außerhalb der Betriebszeit	
17.	Weitere Aufgabenstellungen.....	
18.	Kontrollgänge.....	
18.1.	Anzahl und Zeitplan der Rundgänge	
18.2.	Kontrollstellenverzeichnis	
19.	Allgemeine Dienstobliegenheiten	
19.1.	Erste Hilfe	
20.	Verhalten bei Drohungen oder Erpressungen	
20.1.	Verhalten bei verdächtigen Postsendungen oder Behältnissen	
21.	Aufenthaltsbereich, Bekleidung und technische Ausrüstung	
21.1.	Unterkunft bzw. Aufenthaltsraum	
21.2.	Dienstbekleidung	
21.3.	Technische Ausrüstung	
22.	Mitgeltende Dokumente	
22.1.	Vom Kunden beigestellte und zu aktualisierende Dokumente	
22.2.	Von Group 4 beigestellte und zu aktualisierende Dokumente	
23.	Kenntnisnahme, Aktualisierung und Änderung der "Besonderen Dienstanweisung"	
23.1.	Geheimhaltung/Verschwiegenheitspflicht	

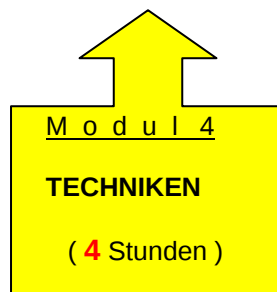
G4S-Sonderdienst /AKH

Fortbildung 2009

“INTENSIV – WORKSHOP – Teil 1”



“INTENSIV – WORKSHOP – Teil 2”



Einsatzstock(Tonfa) – Teil 1
Selbstverteidigungstechniken
Anwendung Pfeffer-GEL

“INTENSIV – WORKSHOP – Teil 3”

Um das erworbene Wissen Ihrer Mitarbeiter unter praxisnahen Bedingungen zu testen, bieten wir nach Absolvierung der dazu erforderlichen Module ein

**Interaktives Szenarien-Training
mit Videoanalyse
(4 Stunden)**

14.6 Inhaltsverzeichnis der Dienstanweisung der Charité / Campus Virchow Klinikum

Zielsetzung der Dienstanweisung

Die Mitarbeiter/innen Sicherheits- und Empfangsdienste (MA) haben durch aktive Mitwirkung alle Maßnahmen zu unterstützen, die dem sicheren Arbeitsablauf dienen.

In der Dienstanweisung (DW) sind allgemeine und spezielle Anforderungen festgelegt, um die Schutzziele von Vorschriften zu erreichen. Deshalb ist die DW eine wichtige Voraussetzung, um den Dienstbetrieb sicher zu gestalten.

Die DW legt fest, wie der Auftrag sicher auszuführen ist. Sie ist Grundlage für die Einweisung und regelmäßige Unterweisung der MA und erfordert demzufolge eine ständige Aktualisierung, „Jährliche Revision“.

Die DW gewährleistet die Handlungssicherheit und dient auch der **Eigensicherung**! Änderungen in der DW dürfen nur vom VG vorgenommen werden.

Die DW ist am Arbeitsplatz vor unbefugtem Zugriff sicher zu verwahren und darf Dritten nicht zugänglich gemacht werden!

Folgende Abkürzungen/Begriffe wurden verwandt

Abkürzung/Begriffe	Erläuterung
DW	Dienstanweisung
CFM	Charité Facility Management
CVK	Charité Campus Virchow Klinikum
SET	Sicherheits-, Empfangsdienste und Telefonzentrale
MA	Mitarbeiter/innen Sicherheits- und Empfangsdienste
OL	OL Sicherheits- und Empfangsdienste
FGL	Fachgebietsleitung SET
WKZ	Wachkoordinierungszentrum CVK
TLC	Technische Leitwarte Charité CCM
interne Einsatzkraft	MA, TLC, etc.
externe Einsatzkraft	Polizei, Feuerwehr etc.
PSA	persönliche Schutzausrüstung
VG	Vorgesetzter

Inhaltsverzeichnis

Dienstanweisung Sicherheits- und Empfangsdienste Standort: Stammgelände

Charité Campus Virchow Klinikum Dienstposten „Forschung“

1. ALLGEMEINER TEIL	1
1.1. GRUNDSÄTZLICHE AUFGABENSTELLUNG	1
1.2. BEFUGNISSE	1
1.3. GELTUNGSBEREICH	1
1.3. DIENSTPOSTEN, DIENSTZEITEN, PERSONALSTÄRKEN (REGELBESETZUNG)	2
1.4. UNTERSTELLUNGSVERHÄLTNIS/WEISUNGSBEFUGNIS	2
1.5. TELEFONVERZEICHNIS VORGESETZTE UND DIENSTPOSTEN	2
2. ALLGEMEINE VERHALTENSWEISEN UND REGELUNGEN	2
2.1. BEKLEIDUNG UND AUSRÜSTUNG	2
2.1.1. Dienstaussweise	3
2.1.1.1. Arbeitszeiterfassung über Terminal mittels Dienstaussweis	3
2.2. DIENSTÜBERNAHME/DIENSTÜBERGABE	3
2.3. VERHINDERUNG DER DIENSTAUFNAHME	4
2.4. HANDELN BEI VORKOMMENISSEN	4
2.4.1. Eigensicherung	5
2.5. MELDE- UND BERICHTSWESEN/DOKUMENTATION	5
2.5.1. Dienstbuch	6
2.5.2. Bericht „Meldungen besondere Vorkommnisse“	7
2.5.3. Statusmeldung	7
2.5.4. Fotodokumentation	8
2.6. VERHALTEN AM ARBEITSPLATZ	8
2.7. HAUSORDNUNG	9
2.8. VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT	9
2.9. EINHALTUNG DER BERUFSGENOSSENSCHAFTLICHEN VORSCHRIFTEN	10
2.10. ZUSATZAUFGABEN	10
2.11. AUSBILDUNG / EIN- UND UNTERWEISUNG	10
2.12. BESUCH VON BEHÖRDENVERTRETEREN	11
2.13. BILD- UND TONAUFNAHMEN AUF DEM KLINIKGELÄNDE	11
2.13.1. Presse und Rundfunk	11
3. OBJEKTSPEZIFISCHE AUFGABEN	13
3.1. ZUTRIITTSREGELUNG UND AUFENTHALTSKONTROLLEN	13
3.2. FUNDSACHEN	13
3.3. SCHLÜSSELWESEN	14
3.3.1. Schlüsselausgabe und -Rücknahme	14
3.3.1.1. Überfälligkeit der Schlüsselrückgabe	14
3.3.2. Handhabung des Generalschlüssel/Transponder	14
3.3.3. Öffnungen/Schließungen auf Verlangen	15
3.3.3.1. Notfälle/Schadensereignisse	15
3.3.4. Kontrolle der Schlüssel gemäß Schlüsselverzeichnis	15
3.3.5. Verlust von Schlüsseln	16
3.4. STREIFENDIENSTE	16
3.4.1. Aufgaben/Regelungen, Schließ- und Kontrollzeiten gemäß Rundenverlaufsplan	17
3.5. HANDELN BEI BESONDEREN VORKOMMENISSEN	17
3.5.1. Unterstützung des med. Personals	17
3.5.1.1. Auffällige Personen im Bereich des Klinikums	17

3.5.1.2. Vermisste Personen	18
3.5.1.3. Gewaltbereite Personen	18
3.5.1.4. Zwangsmedikation	18
3.5.1.5. Verweis von Personen auf Anforderung/Verlangen	19
3.5.1.6. Reanimations-Team	19
3.5.2. Technikebenen	19
3.5.3. Radinuklidlabor	20
3.5.4. Alarmverfolgung	21
3.5.4.1. Feuersalarm	21
3.5.4.2. Türwächteralarm an den Notausgangstüren	21
3.5.4.3. Aufzugshavarie	22
3.5.4.4. Stickstoffalarm	22
3.5.4.5. Tiefkühlraumalarm	22
3.5.4.6. Gasflaschenalarm	23
3.5.5. Einbruch/Einbruchdiebstahl	23
3.5.6. Verdächtige herrenlose Gegenstände (USBV)	23
3.6. ÖFFNUNG DES LEICHENKELLERS	24
3.7. BERÄUMUNG DES KFA-BAHNHOFES DURCH DEN MA	25
3.8. UNFÄLLE VOR DEM KLINIKUM	25
3.9. WINTERDIENST	25
4. AUFGABEN DER ARBEITSSICHERHEIT UND BETRIEBLICHEN GEFAHRENABWEHR	26
4.1. ARBEITSSICHERHEIT	26
4.1.1. Arbeitsunfälle	26
4.1.2. Verhalten bei Unfällen	27
4.2. VERHALTEN BEI BESONDEREN GEFAHREN	27
4.2.1. Elektrische Gefährdung	28
4.2.2. Chemische Gefährdung	28
4.2.3. Biologische Gefährdung	28
4.2.4. Strahlungs-/radiologische Gefährdung	28
4.2.5. Sturz-/ Absturzgefährdung auf Dachbereichen	29
4.2.6. Konfrontationsgefährdung	29
4.3. UMWELTSCHUTZ	29
4.4. BRANDSCHUTZ	30
4.4.1. Verhalten im Brandfall	30
4.5. HAUSALARM	31
4.6. KATASTROPHENFALL	31
4.7. SEUCHENALARMFALL	31
5. ÄNDERUNGSDIENST	31
6. ANLAGEN/GELTENDE POLICEN UND VORSCHRIFTEN	32
GRAU	32
01. UNTERSTELLUNGSVERHÄLTNIS/WEISUNGSBEFUGNIS	32
02. TELEFONVERZEICHNIS VORGESETZTE UND DIENSTPOSTEN	32
03. KRANKMELDUNG MA	32
04. NOTFALLRUFNUMMERNVERZEICHNIS	32
05. EIGENSICHERUNG - SCHLÜSSELFUNKTION IM ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ	32
06. MUSTER - DIENSTBUCH	32
07. FORMULAR – MELDUNG BESONDERE VORKOMMISSE	32
08. HAUSORDNUNG	32
09. VERPFLICHTUNG ZUR DATENRECHTLICHEN GEHEIMHALTUNG	32
10. UNFALLVERHÜTUNGSVORSCHRIFTEN GUV-V A1 UND BGV C7	32
11. FORMULARE – EIN- UND UNTERWEISUNG	32
12. MUSTERVORDRUCK – DREHGENEHMIGUNG	32
13. MUSTERVORDRUCK – DIENSTAUSWEISE	32
14. FORMULAR - FUNDMELDESCHIN	32
15. MUSTER – SCHLÜSSELAUSGABEBUCH	32
16. MUSTER – SCHLÜSSELVERZEICHNIS	32
17. RUNDENVERLAUF DER STREIFENDIENSTE	32
18. VERTEILER - VERMISSTE PERSONEN	32
19. UNTERSTÜTZUNG DES MED. PERSONALS BEI GEWALTBEREITEN PERSONEN	32

20. REA-TEAM NORD/SÜD	32
21. EINWEISUNG ZRL	32
22. HANDELN BEI ZWISCHENFÄLLEN IN LABORBEREICHEN	32
23. HANDELN BEI EINER AUFZUGSHAVARIE/FORMULAR - PERSONENBEFREIUNG.....	32
24. BETRIEBSANWEISUNG FÜR UMGANG MIT FLÜSSIGEM STICKSTOFF.....	33
25. HANDELN BEI EINEM EINBRUCH	33
26. HANDELN BEI VERDÄCHTIGEN HERRENLOSEN GEGENSTÄNDEN (USBV).....	33
27. FORMULAR „BETRETEN DES LEICHENKELLERS“	33
28. UNFÄLLE VOR DEM KLINIKUM	33
29. UNFALLANZEIGE.....	33
30. VERHALTEN BEI UNFÄLLEN/WEGWEISER FÜR SCHNITT- UND STICHVERLETZUNGEN ETC	33
31. GEFAHRENSYMBOLS	33
WEIB.....	33
01. BRANDSCHUTZRAHMENORDNUNG TEIL A UND B	33
02. ÄNDERUNGSDIENST.....	33
7. BESTÄTIGUNG DER KENNTNISNAHME DER DW/REVISION 1	34
8. ÄNDERUNGEN NACH REVISION 1	35

14.7 Auszug aus der Dienstanweisung der Charité / Campus Virchow Klinikum

2.4. Handeln bei Vorkommnissen

Vorkommnisse im Sicherheitsdienst sind Abweichungen vom Normalzustand/Alltagsgeschehen (eine zerbrochene Fensterscheibe entspricht **z.B.** nicht dem Normalzustand).

Vorkommnisse können sich sowohl im Ausmaß/Umfang als auch hinsichtlich der Folgen wesentlich unterscheiden.

Zu ihnen gehören:

- betriebliche/technische Störfälle,
- Brände/Havarien/Katastrophen,
- Straftaten, Sachschäden,
- Gefahr für Leben und Gesundheit,
- Verstöße gegen die Haus-, Brandschutz- und Arbeitsordnung,
- Sicherheitslücken die den normalen Betriebsablauf beeinträchtigen,
- die Anforderung von Polizei, Feuerwehr und anderen Hilfe leistenden Stellen,
- Vorkommnisse die in Verbindung mit aktuellen politischen Ereignissen, auch der Medien, zu bringen sind.

Bei Vorkommnissen ist schnell, der Lage entsprechend und unter Beachtung der Eigensicherung zu handeln.

Schwerpunkt muss in jedem Fall sein:

- andere Personen vor Gefährdungen zu schützen,
- Schäden zu vermeiden oder zu vermindern,
- durch zweckmäßige Handlungen die Aktivitäten der jeweiligen Einsatzkräfte sowie spätere Ermittlungen zu unterstützen.

Bei einer Feststellung von Vorkommnissen sind:

- die notwendigen Sofortmaßnahmen einzuleiten,
- **unverzüglich** die **Einsatzzentrale** und die jeweiligen Ansprechpartner zu verständigen,
- verwertbare Fotos zur Beweissicherung anzufertigen,
- zur Täter-/Personenbeschreibung die Fahndungsblätter 1 und 2 zu benutzen,
- Sachverhalte und die eingeleiteten Maßnahmen im Dienstbuch zu dokumentieren.

Werden Polizei und Feuerwehr in Anspruch genommen, haben die MA:

- die Dienstkarten-Nr. (von der Polizei aushändigen lassen)
- den Abschnitt (bei Feuerwehr „Wache“, etc.),
- die Vorgangsnummer,
- den Namen des Einsatzleiters (bei Großeinsätzen),

in der Meldung zu dokumentieren.

Bei Nichtverfügbarkeit der aufgeführten Angaben ist eine Kfz-Nr. der Einsatzfahrzeuge in der Meldung zu dokumentieren.

Zu beachten ist:

- Unnötige **Panik** ist genauso wenig hilfreich, wie **Sorglosigkeit!**
- Versäumte Meldungen können auch zur „Katastrophe“ führen.

2.4.1. Eigensicherung

Eigensicherung heißt:

- für sich und das Team selbst zu sorgen,
- seine Arbeitsfähigkeit, Gesundheit und sein Leben zu erhalten!

2.11. Ausbildung / Ein- und Unterweisung

Die MA sind verpflichtet, an den internen/externen Ausbildungsveranstaltungen, Ein- und Unterweisungen teilzunehmen.

Für die Ausbildung / Ein- und Unterweisung sind z.B. relevant:

- Dienstanweisung,
- Arbeits- und Gesundheitsschutz,
- Brand-, Umwelt- und Katastrophenschutz,
- Eigensicherung und Dienstkunde,
- Verhalten bei Gefahren in besonderen Bereichen,

welche je nach Anforderung durchgeführt werden.

Die MA haben auf Anweisung des VG eine Einweisung mit anderen MA durchzuführen.

Dokumentation/Quittierung

Die Durchführung/Teilnahme haben die MA mit ihrer Unterschrift in den Formularen:

- **KP-SET-FR 03** „Schulung/Unterweisung“
- **KP-SET-FR-10** „Einweisung bei Aufnahme einer neuen Tätigkeit“

zu bestätigen.

14.8 Unterweisungskalender und Schulungsthemen Charité CCM

Kalender CCM 2010 [Kompatibilitätsmodus]																																						
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE						
		Einweisung MA														Unterweisung MA														Schulungsblöcke			Dienstaufsichten		Arbeitsunfall			
		1. Jahreshälfte														2. Jahreshälfte														I	II	III	Durchführung	Viederholung	AU	AU	DAT	AUV
Namen MA		HW	InM	RET	InBH	PhP	S																															
3	Meier							KMA	UG										KMA	EF	UG																	
4	Müller							KMA	UG										KMA	EF	UG																	
5								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
6								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
7								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
8								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
9								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
10								KMA	UG										KMA	EF	UG																	
11								K-MA	UG	EF	USWB	EB	UMP						KMA	UG																		
12								K-MA	UG	EF	USWB	EB	UMP						KMA	UG																		
13								KMA	UG										KMA	UG																		
14								KMA	UG										KMA	UG																		
15								KMA	UG										KMA	UG																		
16								KMA	UG										KMA	UG																		
17								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
18								KMA	UG										KMA	UG																		
19								KMA	UG										KMA	UG																		
20								KMA	UG										KMA	UG																		
21								KMA	UG										KMA	UG																		
22								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
23								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
24								KMA	UG										KMA	UG																		
25								KMA	UG										KMA	UG																		
26								KMA	UG										KMA	UG																		
27								KMA	UG										KMA	UG																		
28								KMA	UG										KMA	UG																		
29								KMA	UG										KMA	UG																		
30								KMA	UG										KMA	UG																		
31								KMA	UG										KMA	UG																		
32								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
33								KMA	UG										KMA	UG																		
34								KMA	UG										KMA	UG																		
35								KMA	UG										KMA	UG																		
36								KMA	UG										KMA	UG																		
37								KMA	UG										KMA	UG																		
38								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
39								KMA	UG										KMA	UG																		
40								KMA	UG										KMA	UG																		
41								KMA	UG										KMA	UG																		
42								KMA	UG										KMA	UG																		
43								KMA	UG										KMA	UG																		
44								KMA	UG										KMA	UG																		
45								KMA	UG										KMA	UG																		
46								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
47								K-MA	UG	EF	USWB	EB	UMP						KMA	UG																		
48								KMA	UG										KMA	UG																		
49								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		
50								KMA	UG										KMA	UG																		
51								KMA	UG										KMA	UG																		
52								K-MA	UG	EF	USWB	EB	UMP						KMA	UG																		
53								KMA	UG										KMA	UG																		
54								KMA	UG										KMA	UG																		
55								K-HW	UG		GMA		EF						K-HW	UG																		

69																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							</	
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--

Eigensicherung Teil I

Deeskalationsmodell:

- Informationserhebung und –steuerung zur Gefahren- und Risikobeurteilung
- Mentale Vorbereitung
- Arbeitsteilung durch Absprache oder Führungsentscheidung
- technische/organisatorische Maßnahmen
- Zielsetzung bei Einsätzen
- Annäherung an den Einsatzort
- Einsatzkommunikation
- Eingriffstechniken, Sicherungsstellungen/Distanzbereiche
- Rückzug, Nachbereitung

Eigensicherung Teil II

Verhalten mit besonderen Personengruppen

Entscheidende Aspekte zur Minimierung von Risiken / Vermeidung von Arbeitsunfällen

alkoholisierte Personen

- Merkmale einer alkoholisierten Person
- professioneller Umgang mit Angetrunkenen
 - Handlungsempfehlungen – Verhaltensgrundsätze / Führung
 - Eigensicherung, Gruppenarbeit - Lösung von Situationsaufgaben (Videovortrag),

drogensüchtige Personen

- Merkmale einer drogensüchtigen Person
 - Drogenkonsum/Rauschwirkung mit Haschisch, Crack, Heroin,
- professioneller Umgang mit Drogensüchtigen
 - Handlungsempfehlungen – Verhaltensgrundsätze / Führung
 - Eigensicherung, Gruppenarbeit - Lösung von Situationsaufgaben (Videovortrag),

psychisch auffällige Personen

- Formen psychischer Auffälligkeiten
 - Schwachsinn, Schizophrenie, Depression, Manie, Epilepsie
- professioneller Umgang mit psychisch auffällige Personen
 - Handlungsempfehlungen – Verhaltensgrundsätze / Führung
 - Eigensicherung, Gruppenarbeit - Lösung von Situationsaufgaben (Videovortrag),
- § 221 StGB Aussetzung

Verhalten bei Überfällen

Verhalten während eines Überfalls

(gemäß Dienstanweisung)

Verhalten nach einem Überfall

(gemäß Dienstanweisung)

- Tätererwartungen
- Handlungsmuster in Angst- und Stresssituationen
- Affekthandlungen von Opfern
- Festnahme und Verfolgung von Tätern
- Prävention und richtiges Verhalten bei Geldbotengängen

Verhalten bei Einbrüchen

Verhalten bei einem Einbruch

(gemäß Dienstanweisung)

- Gruppenarbeit mit Situationsaufgaben

Verhalten bei gewaltbereiten Personen in der Rettungsstelle und Stationen

Unterstützung des medizinischen Personals bei gewaltbereiten Personen

(gemäß Dienstanweisung)

- realistische Zielsetzung, Koordination des Kräfteeinsatzes
- deeskalierendes Verhalten, Solidarisierungseffekte, Eigensicherung
- § 558 BGB verbotene Eigenmacht

USBV

Handeln bei herrenlosen Gegenständen im Bereich des Klinikums (USBV)

(gemäß Dienstanweisung)

- Panik, Panikstimmung
- Merkmale einer Massenerregung/Panik
- Verhalten bei einer Paniksituation

Verhalten beim auffinden von Blindgängern im Bereich des Klinikums

Panikverhalten

Panikphasen

- Panikstimmung, Panikbereitschaft, Panikauslöser, Panikverlauf, Paniksituationen mit Videovortrag

Panikprävention

- durch den Sicherheitsdienst und andere Bereiche im Klinikum

Gebäuderäumung /- Evakuierung

- Verlassen von öffentlichen Gebäuden bei drohender Gefahr, Möglichkeiten und Grenzen einer Räumung/Evakuierung, Flucht- und Rettungswege, Videovortrag
- Absicherung Notausgangstüren in öffentlichen Gebäuden

Gesetzliche Anforderungen

- Arbeits- und Versammlungsstättenverordnung, Strafbarkeit § 145 StGB
- Absicherung von Notausgangstüren in öffentlichen Gebäuden

interne Gefahrenlagen

- Bombendrohung
- verdächtigen herrenlosen Gegenständen (USBV) mit Situationsaufgabe

Tatortaufnahme/Melde- und Berichtswesen

Strafbare Handlungen (StGB deutsches Strafgesetzbuch)

- § 242 StGB Diebstahl
- § 243 StGB Besonders schwerer Fall des Diebstahls
- § 303 StGB Sachbeschädigung

Tatortaufnahme

- Überblick verschaffen
- Befragung der Anwesend
- Aufnahme von Daten (Wer, wann, wo, was festgestellt/gemeldet etc., Verständigung der Polizei, Sicherung des Tatortes, Tatortverhalten, Verlust von Inventar, scheinbare Nebensächlichkeiten, vorgefundene Zustände, Täterbeschreibungen, Zeugenaussagen, Verständigung der betroffenen, Absperrmaßnahmen,)
- Fotodokumentation
- Meldung machen, Bericht anfertigen

Auswertung von Vorkommnissen

Dienstbuch

14.9 Muster Dienstanweisung für den Werkschutz

Kapitel 1-Aufbau und Organisation:

1.0. Allgemeines

- Detaillierte Beschreibung von Rahmenbedingungen (gesetzliche und betriebliche Vorgaben) zu allen Tätigkeiten und Arbeitsabläufen, die unter den Funktionsbeschreibungen aufgelistet sind.
- Die Anweisungen müssen klar definiert und für den Mitarbeiter verständlich sein
- Aus der Dienstanweisung muss für den Mitarbeiter ersichtlich sein, inwieweit er selbst Entscheidungs- und Handlungsfreiheiten hat.

1.1. Geltungsbereich

- Festlegung, für welchen Personenkreis und für welche Bereiche die Dienstanweisung gilt?

1.2. Personalstärken und Schichtstärke

- Festlegung, an welchen Tagen, welche Schichten in welcher Dienstzeiten zu leisten sind z.B.:

Mo. – Fr.	Frühschicht 06:00 – 14:00 h	1 Schichtführer	X Mitarbeiter
	Spätschicht 14:00 – 22:00 h	1 Schichtführer	X Mitarbeiter
	Nachtschicht 22:00 – 06:00 h	1 Schichtführer	X Mitarbeiter

1.3. Unterstellungsverhältnis / Weisungsbefugnis

- Klare Regelungen der einzelnen Unterstellungsebenen
- Definition von Schnittstellen bzw. Schnittstellenfunktionen nach Innen und Außen (besonders wichtig bei Fremddienstleistern)
- Organigramm zur Verdeutlichung der Unterstellungsebenen

1.4. Zuständigkeiten

- Festschreibung der Zuständigkeiten / Verantwortlichkeiten innerhalb des Sicherheitsdienstes.

1.5. Zweck der Dienstanweisung

- Was wird mit der Dienstanweisung bezweckt
- Welche Konsequenzen können aus Missachtung und Unkenntnis der Dienstanweisung entstehen ?

Kapitel 2 Allgemeine Verhaltensweisen und Regelungen:

2.1. Ausrüstung

- Auflistung der Papiere, die während der Ausübung des Dienstes vom Mitarbeiter mitzuführen sind : Dienstausweis, Führerschein, Waffenschein etc.
- Hinweis auf pfleglichen Umgang mit der zur Verfügung gestellten Dienstkleidung, persönlicher Ausrüstung und den technischen Einrichtungen / Hilfsmitteln
- Wem und in welcher Form sind Beschädigungen, technische Mängel etc. zu melden?

2.2. Dienstantritt und Dienstende

- Wo erfolgt die Ablösung?
- Wann wird abgelöst? Zeiten für Übergabegespräche einplanen !
- Wird ein Übergabeprotokoll geführt?

2.3. Dienstkontrollen

- Festlegung, durch wen, zu welchen Zeiten bzw. in welchen Intervallen Kontrollen durchgeführt werden.
- Wie ist bei Abweichungen von der vorgegebenen Norm zu verfahren?

- Welche Maßnahmen müssen bei Normabweichungen eingeleitet werden?

2.4. Dokumentation

- Führen eines Wachbuches, Schichtberichtes oder ähnliches
- Dokumentation der Kontrollen in entsprechenden Büchern, Listen etc.
- Fahrtenbücher bei Dienstfahrzeugen führen

2.5. Verhalten am Arbeitsplatz

- Hinweis auf freundlichen Umgang mit Firmenangehörigen und Gästen
- Ist Radiohören, fernsehen, lesen am Arbeitsplatz gestattet?
- Ist essen, trinken, rauchen am Arbeitsplatz gestattet?
- Hinweis auf Alkoholverbot.

2.6. Waffen und Munition

- Erläuterung, was im Umgang mit Waffen und Munition gemäß den rechtlichen Bestimmungen zu beachten ist.
- Hinweis auf Waffengesetz
- Regelung der Übergabe/Übernahme von Waffen
- Aufbewahrungsort benennen

Kapitel 3 Funktionsbeschreibungen und Arbeitsanweisungen:

3.1. Funktionsbeschreibungen

- Stichwortartige Auflistung der einzelnen Funktionen und der damit verbundenen Aufgaben:

Schichtführer / Wachleiter	- Dienstplanerstellung
	- Personaleinteilung
	- Dienstkontrolle
	- Führen von Wachbüchern usw.
Rundgangsdienst	- Kontrolle der Umzäunung
	- Bestreifung des Innenbereiches / Gebäude
	- Vorfeldbeobachtung usw.

3.2. Arbeitsanweisungen

- Die Arbeitsanweisungen gliedern sich zweckmäßigerweise in die verschiedenen Aufgabengebiete des Sicherheitsdienstes.
- Möglichst umfassende Beschreibung der Aufgaben, die aber dem Sicherheitsdienstmitarbeiter einen gewissen Entscheidungsfreiraum lassen sollte, damit dieser auf veränderte Situationen flexibel reagieren kann

3.2.1. Zugangsregelungen

- | | |
|-------------------------|---|
| - Allgemeines | - Allgemeine rechtliche und betriebliche Bestimmungen |
| - Betreten / Aufenthalt | - Zugangsbestimmungen während und außerhalb der Normalarbeitszeiten im Betrieb (Wochenenden/Feiertage etc.) für: Firmenmitarbeiter, Fremdfirmen, Handwerker, Besucher |
| | - Sonderzugangsrechte für Behörden / Gewerkschaftsvertreter etc. |
| - Ausweiswesen | - Angaben, auf was muß bei der Ausweiskontrolle geachtet werden, welche Ausweise gibt es und wie sehen diese aus. |
| | - Zweckmäßig ist es, von jedem im Betrieb gebräuchlichen Ausweis ein Muster als Anlage anzuhängen z.B. |
| | - Firmenausweise |
| | - Besucherausweise |
| | - Fremdfirmenausweise |
| | - Sonderausweise |

3.2.2. Zufahrtsregelungen

- | | |
|---------------|---|
| - Allgemeines | - Allgemeine rechtliche und betriebliche Bestimmungen |
|---------------|---|

- | | |
|---|--|
| - Firmenfahrzeuge | - Kennzeichnung der Firmenfahrzeuge
- Zugewiesene Zufahrten und Parkbereiche für diese Kfz
- Welche Personen dürfen diese Kfz fahren? |
| - Einfahrtgenehmigungen für:
VIP`s
Mitarbeiter
Besucher
Lieferanten
Handwerker | - Unter welchen Voraussetzungen dürfen diese Personenkreise mit ihren Fahrzeugen das Betriebsgelände befahren?
- Gibt es Formalien (Einfahrtschein, Fahrzeugliste etc.) zu beachten?
- Zugewiesene Zufahrten und Parkbereiche für diese Kfz
- Gibt es Sonder- oder Ausnahmeregelungen?
- Besteht eine Regelung für Hilfskräfte (Polizei-Feuerwehr-Sanität etc) . |
| - Fahrzeugkontrollen | - Werden überhaupt Fahrzeugkontrollen durchgeführt?
- Werden alle Fahrzeuge kontrolliert, oder sind bestimmte Personenkreise von der Kontrolle ausgenommen? (Achtung: Gleichheitsgrundsatz)
- Worauf ist bei der Kontrolle besonders zu achten?
- Wann und wo werden die Kontrollen vorgenommen? |
| - Parkplatzkontrollen | - Welche Parkplätze werden kontrolliert?
- Worauf ist bei der Kontrolle besonders zu achten?
- Wann und wo werden die Kontrollen vorgenommen? |

3.2.3. Waren- und Güterverkehr

- | | |
|--|--|
| - Wareneinfuhr | - Welche Ein- und Ausfuhrpapiere gibt es? |
| - Warenausfuhr | - Worauf ist bei der Überprüfung der Papiere zu achten? |
| - Lagerverkauf | - Wer ist Unterschriftsberechtigt und gibt es eine Unterschriftenliste? |
| - Wiegedienst | - Worauf ist beim Verwiegen zu achten? |
| - Firmeneigentum | - Wie ist es gekennzeichnet?
- Wird es u.U. verliehen? Wie sieht der Leihschein aus? Muster als Anlage!!
- Wie ist zu verfahren, wenn jemand Firmeneigentum ohne Begleitpapiere ausführen will? |
| - Annahme von:
Kuriersendungen
Expresssendungen
Postsendungen | - Zu welchen Zeiten und unter welchen Voraussetzungen darf der Sicherheitsdienst diese Sendungen annehmen?
- Darf er den Empfang quittieren?
- Wo wird das angenommene Gut gelagert?
- Wie ist die Weiterleitung angenommener Güter geregelt? |
| - Gefahrgutanlieferungen | - Wo wird Gefahrgut angenommen?
- Wer ist zu informieren bei Gefahrgutanlieferungen?
Umweltschutzbeauftragter
Werkfeuerwehr
Labor |
| - Taschen- und
Behältniskontrollen | - Werden Taschenkontrollen durchgeführt?
- Bei allen Personen? Mitarbeiter, Besucher, Fremdfirmenmitarbeiter
- Rechtliche Rahmenbedingungen |
| - Gepäckaufbewahrung /
Verbotene Gegenstände | - Gibt es eine Möglichkeit, sperriges Gepäck von Besuchern oder bei den Kontrollen entdeckte verbotenen Gegenstände (Fotogerät, Waffen, Tonaufzeichnungsgeräte, Spirituosen o.ä.) vorübergehend einzuschließen? |
| - Privateigentum von
Mitarbeitern | - Welche privaten Gegenstände dürfen Mitarbeiter einbringen?
- Müssen Einfuhrpapiere etc. ausgestellt werden?
- Wer genehmigt, welche Gegenstände eingebracht werden dürfen? |

3.2.4. Streifen / Rundgangsdienst

- | | |
|---------------|--|
| - Allgemeines | - Wie und in welcher Stärke wird der Streifendienst durchgeführt?
- Festlegung der Zeiten
- Einteilung der Streifenbereiche (evtl. Plan als Anlage)
- Ausrüstung:
Was muß der Mitarbeiter mit führen?
Was steht dem Mitarbeiter zusätzlich zur Verfügung?
- Dokumentation: |
|---------------|--|

- Durchführung
 - Wie wird die Streife dokumentiert?
 - Darstellung, worauf der Mitarbeiter bei der Kontrolle bestimmter Bereiche besonders zu achten hat:
 - Außenbereich / Werksgelände: besonderes Augenmerk auf die Werksumfriedung, Vorfeld, verdächtige KFZ und Personen im Bereich
 - Gebäude: besonders auf unbekannte Personen verdächtige Geräusche, Brandgeruch etc. achten
 - Laborräume / Produktionsstätten: Besonders auf Eigensicherung in der Nähe von Maschinen, Laboreinrichtungen und Transportbändern etc. hinweisen Auf Anlagen- und Maschinenstörungen achten
- Besondere Aufgaben
 - Auflistung aller Aufgaben, die nicht als ständige Aufgaben definiert sind und die nur von Zeit zu Zeit, bei Vorliegen besonderer Umstände, z.B. extremer Witterung (Prüfung des Straßenzustandes im Winter) oder Umwelteinflüssen (Kontrolle des Wasserstandes bei Hochwasser) usw. durchzuführen sind.

3.2.5. Streife mit Fahrzeugen

- Hier sollte auf die Straßenverkehrsordnung hingewiesen werden
 - Allgemeines
 - wie unter 3.2.4.
 - zusätzlich:
 - Festlegung, wer für die Übernahme des Fahrzeuges verantwortlich ist
 - Darf jeder Mitarbeiter das Fahrzeug führen?
 - Muss die Fahrtroute fest vorgegeben werden?
 - Durchführung
 - wie unter 3.2.4.
 - Besondere Aufgaben
 - wie unter 3.2.4.

3.2.6. Streife mit Hunden

- Allgemeines
 - wie unter 3.2.4.
- Durchführung
 - wie unter 3.2.4.
- Besondere Aufgaben
 - wie unter 3.2.4.

3.2.7. Alarmverfolgung

- Allgemeines
 - Wichtig ist der Hinweis auf die Eigensicherung der Mitarbeiter
 - Festlegung, bei welchen Alarmen die Alarmverfolgung durch einen Mitarbeiter durchgeführt wird und wann ein zweiter Mitarbeiter dabei sein muss.
 - Welche Grundsätze bei Alarmverfolgungen zu beachten sind (z.B. Eigensicherung, Funkkontakt halten)
- Einbruchalarm
 - Stichwortartige Auflistung aller Besonderheiten und Umstände, die bei Auslösung einer bestimmten Meldelinie zu beachten sind.
- Brandalarm
 - Stichwortartige Auflistung aller Besonderheiten und Umstände, die bei Auslösung einer bestimmten Meldelinie zu beachten sind.
- Technische Störmeldung
 - Stichwortartige Auflistung aller Besonderheiten und Umstände, die bei Auslösung einer bestimmten Meldelinie zu beachten sind.

3.2.8. Berichts- und Meldewesen

- Aufzählung, was in welcher Form (mündlich oder schriftlich) an wen zu melden ist
- Auflistung und kurze Erklärung der zu verwendenden Formblätter (Muster als Anhang)
- Darstellung des Meldeweges bei Routinemeldungen und , besonders wichtig, bei sicherheitsrelevanten oder akuten Vorfällen, wo u.U. schnell reagiert werden muss.
- Hinweis auf die Verschwiegenheitspflicht der Mitarbeiter (sinnvoll ist ein entsprechender Passus im Arbeitsvertrag)
- Es sollte den Mitarbeitern klar gemacht werden, daß der Meldeweg unbedingt einzuhalten ist und Auskünfte an Dritte (andere Mitarbeiter, Presse etc) nur mit Genehmigung der Verantwortlichen erlaubt sind.

3.2.9. Schließwesen	- Wo und durch wen werden die Schließanlagen verwaltet ? - Welcher Personenkreis ist Schlüsselempfangsberechtigt ? - Gibt es eine Regelung für die Ausgabe von Sonderschlüsseln ? - Wer ist für die Pflege der Schlüsselverwaltung (Softwaremäßig) zuständig ? - Wer ist für die technische Pflege (Austausch von Schließzylinder etc.) zuständig ?
3.2.10. Verkehrsdienst	- Überwachung des ruhenden Verkehrs auf den Firmenparkplätzen und innerhalb des Betriebsgeländes auf Einhaltung der Parkordnung - Geschwindigkeitskontrollen im Betriebsgelände - Voraussetzungen für Verkehrsunfallaufnahme im Betrieb durch: - Polizei - Sicherheitsdienst
3.2.11. Arbeitssicherheit	- Alle Aufgaben des Sicherheitsdienstes im Bereich der Arbeitssicherheit und des Arbeitsschutzes. Zusammenarbeit mit und Schnittstelle zur Abteilung Arbeitssicherheit (soweit vorhanden) muss hier genau definiert werden.
3.2.12. Umweltschutz	- Alle Aufgaben des Sicherheitsdienstes im Bereich des Umweltschutzes. Zusammenarbeit mit und Schnittstelle zur Abteilung Umweltschutz (soweit vorhanden) muss hier genau definiert werden.
3.2.13. Brandschutz	- Auflistung der Aufgaben des Sicherheitsdienstes im vorbeugenden und abwehrenden Brandschutz - Definition der Schnittstellen des Sicherheitsdienstes zur Brandschutzorganisation des Unternehmens (Werk-, Betriebsfeuerwehr) - Aufgabenbeschreibung des Sicherheitsdienstes im Rahmen der Betrieblichen Gefahrenabwehr-Organisation
3.2.14. Wiegedienst	- Beschreibung des Ablaufs der Verwiegung - Hervorheben von Besonderheiten
3.2.15. Aus- und Weiterbildung	- Festlegung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen an denen die Mitarbeiter teilnehmen müssen wie z.B.: - Fachlehrgang Qualifizierter Sicherheitsdienst (bis zur Prüfung) - Ortskenntnisvermittlung - Ersthelfer - Ausbildung (evtl. jährlich) - Brandschutzhelfer - Ausbildung (evtl. jährlich) - Feuerwehr – Ausbildung
3.2.16. Sonstige Aufgaben	- Auflistung und Beschreibung aller sonstigen Aufgaben des Sicherheitsdienstes wie z.B.: - Postannahme und -verteilung - Kontrolle des Fotografier - Verbots - Kontrolle des Verbotes von Betriebsfeiern und Alkoholeinfuhr - Aufgaben im Rahmen des amtlichen Geheimschutzes - Telefonvermittlung - Ein- / Ausschalten von Anlagen (z.B. Produktionsanlagen, Dauerversuche)
3.2.17. Revision / Ermittlungsdienst	- Aufgabenbeschreibung der Revisionsabteilung und des Ermittlungsdienstes - Definition der Schnittstellen
3.2.18. Personenschutz	- Aufgabenbeschreibung des Personenschutzes - Beschreibung der Zusatzaufgaben des Personenschutzes in Ruhe-Wartezeiten wie z.B. Einsatz als Ermittler oder Revisor - Definition der Schnittstellen - Einteilung der Bereitschaftsdienste

Kapitel 4 Technische Anweisungen:

4.1. Allgemeines

- Allgemeine Richtlinien im Umgang mit den technischen Einrichtungen des Sicherheitsdienstes wie z.B.:
 - o Alarm- oder Sicherheitszentrale
 - o Fernsprecheinrichtungen
 - o Funkgeräte
 - o PC incl. deren Peripherie
 - o Kopierer

4.2. Wartung und Pflege

- Wartungs- und Pflegehinweise für die Technischen Einrichtungen
- Kopien von Wartungsverträgen als Anhang sind sinnvoll.
- Telefonliste von Bereitschaftsdiensten der Fachabteilungen, die bei Störungen in der Technik zu rufen sind
- Telefonliste von externen Fachdiensten, die bei technischen Störungen bestimmter Einrichtungen zu rufen sind

4.3. Bedienung

- Kurz - Bedienungsanleitungen für die technischen Einrichtungen
- Hinweis auf die Archivierung der Bedienungsanleitungen der Hersteller

Kapitel 5 Bekleidungsordnung:

5.1. Allgemeines

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 5.1.1. Zweck der Bekleidungsordnung | - Begründung, warum eine Bekleidungsordnung aus Sicht der Werksleitung erforderlich ist, wie z.B. : <ul style="list-style-type: none">- Einheitliches Erscheinungsbild |
| 5.1.2. Geltungsbereich | - Auch für Betriebsfremde als Sicherheitsdienst erkennbar etc. <ul style="list-style-type: none">- Festlegung des Personenkreises, für den die Bekleidungsordnung gültig ist |
| 5.1.3. Zuständigkeit / Verantwortung | - Aufzählung der Personen, die für die Einhaltung der Bekleidungsordnung zuständig sind <ul style="list-style-type: none">- Festlegung, welche Führungskraft bzw. Fachabteilung für die Ersatzbeschaffung verantwortlich ist |

5.2. Bekleidung

- Festlegung, welche Dienstkleidung der Sicherheitsdienst zur Verfügung gestellt bekommt
- Unter Umständen muss auch festgelegt werden welche Dienstkleidung auf den einzelnen Dienstposten, je nach Witterung, zu tragen ist
- Hinweise auf pfleglichen Umgang mit der Dienstkleidung

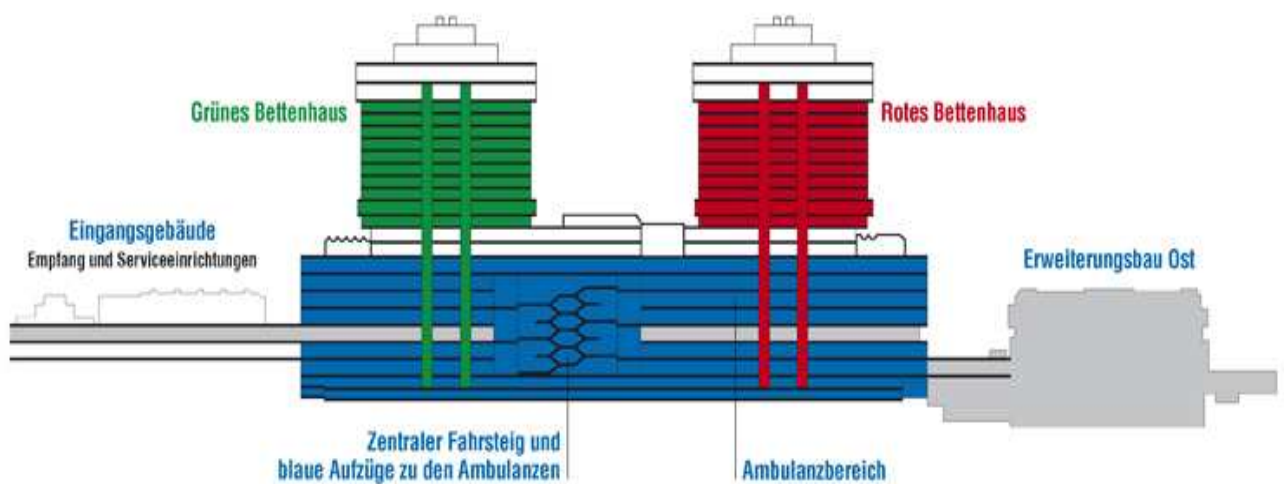
5.3. Persönliche Schutzausrüstung

- Festlegung, welche Schutzausrüstung der Sicherheitsdienst zur Verfügung gestellt bekommt
- Unter Umständen muss auch festgelegt werden welche Schutzausrüstung auf den einzelnen Dienstposten zu tragen ist, z.B.:
 - o Schutzhelm im Baustellenbereich
 - o Gehörschutz in Maschinenhallen usw.
 - o Verteidigungsmittel (Schlagstock etc.) bei Alarmverfolgung
 - o Hinweise auf pfleglichen Umgang mit der persönlichen Schutzausrüstung

5.4. Private Kleidung

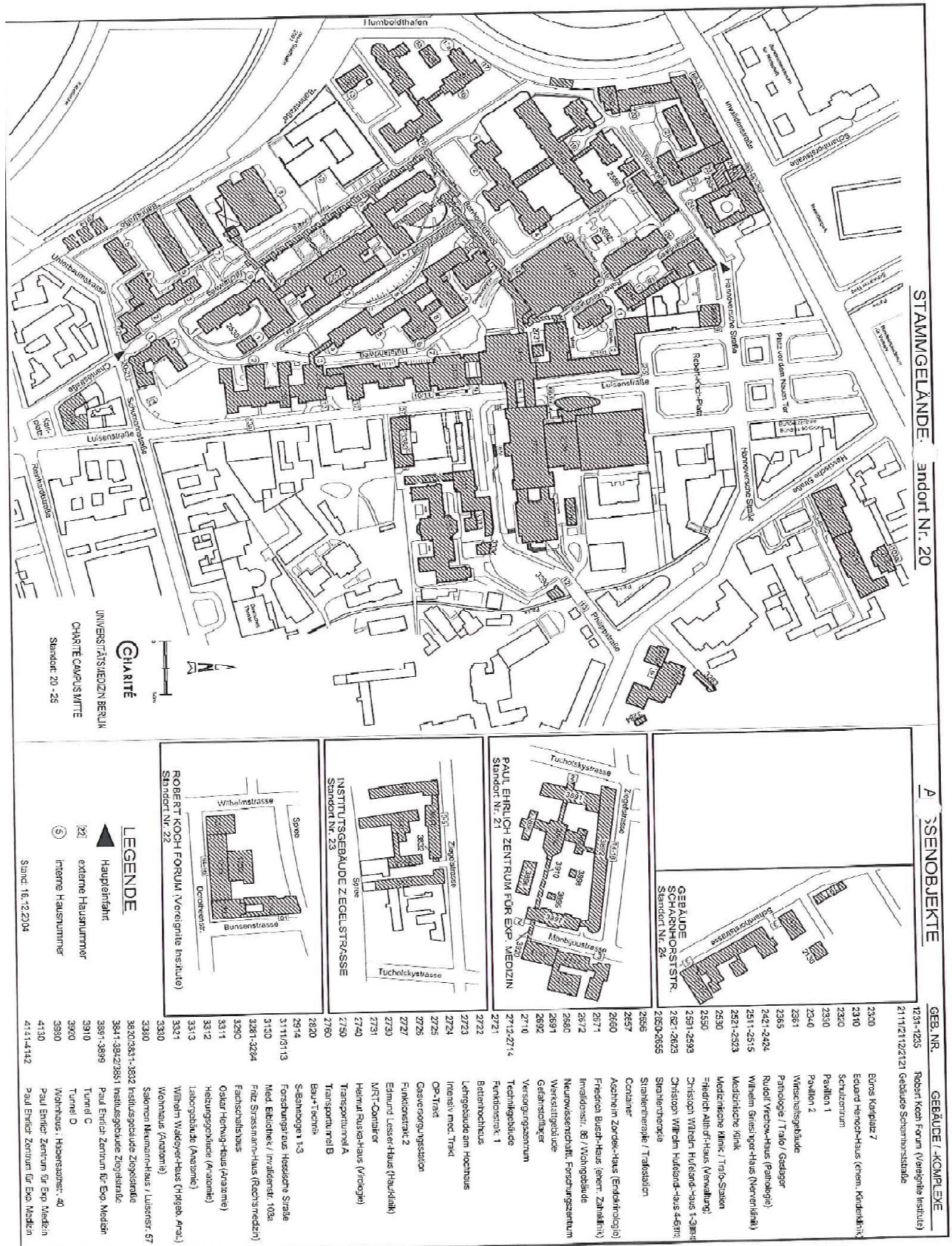
- Festlegung, welcher Schmuck im Dienst erlaubt ist (z.B. Ohrring, Nasenring etc.)
- In wieweit ist private Kleidung / Ausrüstung im Betrieb erlaubt ?

14.10 Geländeübersichtsplan AKH

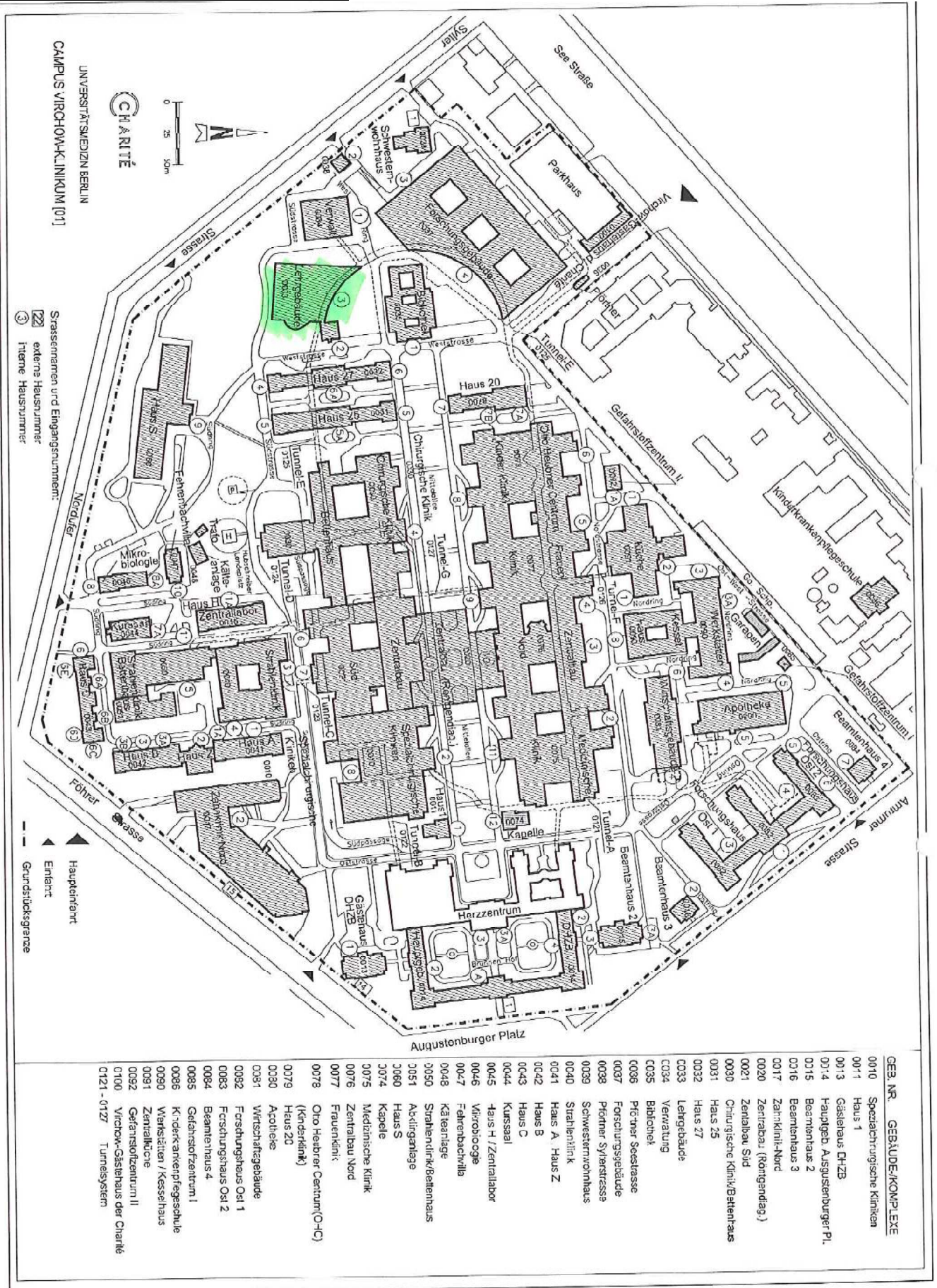


14.11 Geländeübersichtspläne Charité

Campus Charité Mitte (CCM)



Campus Virchow Klinikum (CVK)



14.12 Europäisches Ausbildungslehrbuch für Sicherheitspersonal, Kapitelübersicht

Teil 1 Die private Sicherheitsindustrie

- 1.1 Kultur und Geschichte
- 1.2 Sektoren und Leistungen
- 1.3 Konsultatives Verfahren der E.U.
- 1.4 Vorschriften und Standards
- 1.5 Gesetzgebung für die Sicherheitsindustrie
- 1.5 Definitionen und Begriffe

Teil 2 Der Sicherheitsmitarbeiter

- 2.1 Profil des Sicherheitsmitarbeiters
- 2.2 Lizenzanforderungen
- 2.3 Allgemeine Aufgaben
- 2.4 Vorteilhafte Fähigkeiten

Teil 3 Sicherheitsausrüstung

- 3.1 Persönliche Ausrüstung
- 3.2 Dienstausrüstung
- 3.3 Dokumentation vor Ort
- 3.4 Elektronische Systeme

Teil 4 Praktische Sicherheitsmaßnahmen

- 4.1 Streifensicherheitsdienst
- 4.2 Streifenschutzdienst
- 4.3 Streifendienst zum Brandschutz
- 4.4 Pfortendienst
- 4.5 Aufgaben in der Zentrale
- 4.6 Beobachtungsfähigkeiten

Teil 5 Maßnahmen für den Notfall

- 5.1 Was ist ein Notfall
- 5.2 Allgemeine Antwort
- 5.3 Feuer
- 5.4 Alarmaktivierung
- 5.5 Einbruch
- 5.6 Unfall oder Vorfall
- 5.7 Schwerwiegender Vorfall
- 5.8 Erste Hilfe im Notfall
- 5.9 Konflikt
- 5.10 Notdienste

Teil 6 Das Gesetz und der Sicherheitsmitarbeiter

- 6.1 Rechtssystem
- 6.2 Überblick mit Bezug auf die Sicherheit
- 6.3 Unterschied zwischen Strafrecht und Bürgerlichem Recht
- 6.4 Die Kategorien der Gesetzbücher
- 6.5 Maßgebliche Gesetzbücher
- 6.6 Gerichtssystem und -verfahren

Teil 7 Brandschutzmaßnahmen

- 7.1 Folgen eines Feuers
- 7.2 Grundlagen des Feuers
- 7.3 Feuerlöscher
- 7.4 Arbeitsmethoden

Teil 8 Arbeitsschutz

- 8.1 Gesetzgebung)
- 8.2 Rolle der Sozialpartner
- 8.3 Begriffe und Definitionen
- 8.4 Persönliche Schutzausrüstung

Teil 9 Erste Hilfe

- 9.1 Erste Hilfe im Notfall
- 9.2 Vorschriften
- 9.3 Verbandskasten
- 9.4 Übliche Ursachen von Verletzungen
- 9.5 Vorsichtsmaßnahmen

Teil 10 Kundenpflege und Qualität

- 10.1 Grundlagen der Kundenpflege
- 10.2 Kundenpflege und Sicherheit
- 10.3 Grundlagen des Qualitätssystems ISO 9000
- 10.4 Qualität und Sicherheit
- 10.5 Kundenverantwortung für Qualität

Teil 11 Kommunikation

- 11.1 Kommunikationsfähigkeiten
- 11.2 Protokollieren und Berichten
- 11.3 Konfliktentschärfung
- 11.4 Informationen für die Öffentlichkeit
- 11.5 Befolgung von Anweisungen
- 11.6 Teamarbeit

Teil 12 Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern

- 12.1 Historische Entwicklungen
- 12.2 Geläufige Begriffe
- 12.3 Systemstrukturen
- 12.4 Einfluss der Sozialpartner

Teil 13 Arbeitsvorschriften

- 13.1 Arbeitsgesetz
- 13.2 Tarifverträge
- 13.3 Firmeninterne Hausregeln
- 13.4 Individueller Arbeitsvertrag
- 13.4 Arbeitnehmer-Checkliste

Teil 14 Bewertungskriterien

Teil 15 Leistungskriterien

Teil 16 Benotung