

Sonderprüfung

# Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken

September 2019



LAND  
SALZBURG

LRH

LANDESRECHNUNGSHOF

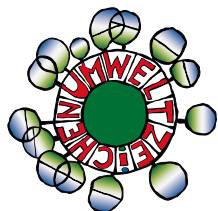
## Impressum

Auskunft: Salzburger Landesrechnungshof  
Nonnbergstiege 2, 5020 Salzburg  
Postfach 527, 5010 Salzburg  
Telefon: +43 662 8042 3500  
Fax: +43 662 8042 3880  
E-Mail: [landesrechnungshof@salzburg.gv.at](mailto:landesrechnungshof@salzburg.gv.at)  
Internet: [www.lrh-salzburg.at](http://www.lrh-salzburg.at)

Medieninhaber: Land Salzburg  
Herausgeber: Salzburger Landesrechnungshof  
vertreten durch Direktor Mag. Ludwig F. Hillinger

Redaktion: Salzburger Landesrechnungshof  
Deckblatt: Landes-Medienzentrum/Grafik  
Herausgegeben: Salzburg, September 2019  
Zahl 003-3/178/17-2019

Druck: Hausdruckerei Land Salzburg  
Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens, Druckerei  
Land Salzburg UW-Nr. 1271

Salzburger Landesrechnungshof

## **Bericht**

# **Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken**

September 2019

003-3/178/17-2019



## Kurzfassung

Der Landtagsklub der SPÖ beauftragte den LRH im Jahr 2016 mit der Sonderprüfung „Prüfung der Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken“. Eigentümer der Gemeinnützigen Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH (SALK) ist das Land Salzburg.

Die Prüfungsschwerpunkte waren durch die vom Landtagsklub der SPÖ vorgegebenen Themenbereiche festgelegt. Der geprüfte Zeitraum umfasste 2012 bis 2017. Für den Prüfungsschwerpunkt Vergabe der Reinigungsleistungen und des Patientenservice dehnte der LRH den geprüften Zeitraum bis ins Jahr 2010 aus.

Der LRH stellte bei seiner Prüfung im Wesentlichen folgendes fest:

Der LRH kritisiert, dass der GF der SALK den Aufsichtsrat nicht über die in Kapitel 5 dargestellten „aufgetauchten“ Doppelverrechnungen seit dem Jahr 2014 und den im Jahr 2015 von der SALK abgegebenen Forderungsverzicht von mehr als 1 Million Euro informiert hatte.

Der LRH kritisiert eine fehlende Leistungsüberwachung hinsichtlich der Quantität und Qualität der erbrachten Leistungen. Die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume wurden in den Jahren 2012 bis 2014 von der SALK nicht regelmäßig mit dem Raumbuch abgeglichen.

Der LRH kritisiert, dass die SALK trotz der bekannten Schwierigkeiten des externen DL die geforderte Qualität zu erbringen und auch das dafür erforderliche Personal bereitzustellen, im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements, eine Neuausschreibung des Dienstleistungsauftrages nicht in Erwägung gezogen hat, um bei einem Scheitern der Verhandlungen (Ende 2014/Anfang 2015) vorbereitet zu sein.

Der LRH stellt fest, dass die SALK mit dem externen DL Vertragsverhandlungen aufgenommen hat, obwohl die Erfüllung der Leistungen des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrages in einzelnen Bereichen (Qualitätsmängel) nicht gegeben war und zu diesem Zeitpunkt Doppel-/Falschverrechnungen in der Höhe von rund 400.000 Euro vorgelegen sind.

Der LRH kritisiert, dass die SALK schon während der Verhandlungen mit dem externen DL den Verzicht der Rückforderungen anbot, obwohl zu diesem Zeitpunkt die exakte Höhe der Rückforderungen nicht bekannt war.

Der LRH kritisiert, dass die vom externen DL gestellten Forderungen an die SALK, seitens der SALK offensichtlich nicht auf ihre Rechtmäßigkeit und ziffernmäßige Richtigkeit geprüft wurden. Dem LRH konnten dazu keine Unterlagen vorgelegt werden.

Der LRH kritisiert, dass in den einzelnen Leistungsbereichen die Verteilung der Preiserhöhung nicht einheitlich erfolgte. Die SALK überließ es dem externen DL die Preiserhöhungen in den einzelnen Bereichen festzulegen.

Der LRH kann aus den vorgelegten Unterlagen der geprüften Stelle nicht nachvollziehen, weshalb der zuständige Mitarbeiter der SALK die kollektivvertragliche Änderung als Argument für eine Preiserhöhung des externen DL gegenüber der GF und auch dem LRH verwendete. Weiters ist aus den vorgelegten Unterlagen der SALK nicht ersichtlich, weshalb die SALK nach einer allgemeinen Preiserhöhung aller Tarife im März 2015 in der Höhe von 5 %, einer weiteren Preiserhöhung im UR-Bereich in der Höhe von 21,2 % zustimmte.

Für den LRH ist nicht nachvollziehbar, dass mit dem externen DL im Juni 2015 weitere Vertragsverhandlungen im Bereich der UR aufgenommen wurden, weil dieser eine Umsatzreduktion durch den Wegfall von zu reinigenden Räumen und der Änderung von Reinigungsfrequenzen im Vergleich zum Auszug des Raumbuchs (März 2015) geltend machte. Gemäß dem vom externen DL unterfertigten Vertrag aus dem Jahr 2012 hatte die SALK gem. Punkt 4.4.4.1. (Mehr- und Minderleistungen) das Recht „jederzeit und ohne Angabe von Gründen, die quantitative und qualitative (Erhöhung oder Reduzierung) Änderung der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen (Reinigungsleistungen, Patientenservice, Nebenleistungen) Quantitäten, Flächen oder Reinigungsfrequenzen zu beauftragen, wie beispielsweise Reinigungsflächen (m<sup>2</sup>), Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen (Leistungsstunden).“

Der LRH kritisiert, dass die SALK der Preiserhöhung trotz durchgängig bestehender Qualitäts- und Funktionalitätsmängeln erneut zugestimmt hat. Dem LRH ist bewusst, dass eine funktionierende Reinigung im Krankenhaus essentiell ist. Trotzdem ist auch in diesem Bereich auf eine bestmögliche Preisgestaltung mit guter Servicequalität zu achten. Dies besagt auch § 10 der geltenden Anstaltsordnung.

Der LRH kritisiert, dass das Vorgehen der SALK in den Vertragsverhandlungen mit dem externen DL im Jahr 2015 und den damit verbundenen Preiserhöhungen samt Verzicht auf Forderungen in einem mehr als sechsstelligen Bereich gegenüber dem externen DL, nicht dem Grundsatz der Sparsamkeit entspricht.

Der LRH kritisiert, dass die SALK im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements bei eventuellen Mängeln der Leistungserbringung im Reinigungsbereich unzureichend vorbereitet ist.

Der LRH stellt fest, dass die im Jahr 2015 abgeschlossene Zusatzvereinbarung das wirtschaftliche Gleichgewicht des Vertrags in einer nicht im ursprünglichen Vertrag vorgesehenen Weise zugunsten des externen Reinigungsdienstleisters geändert hat. Da es sich nach Ansicht des LRH um eine wesentliche Vertragsänderung, insbesondere des Preisgefüges, gehandelt hat, wäre im Jahre 2015 eine Neuausschreibung erforderlich gewesen.

Nach Ansicht des LRH kam es durch den Verzicht der Einbringung der offenen Forderungen an den externen Reinigungsdienstleister zu einer weiteren Änderung des wirtschaftlichen Gleichgewichts zu Gunsten des externen DL.

Die jeweiligen Preiserhöhungen wurden zudem mit den jeweiligen Dienstleistern und nicht mit der ARGE vereinbart. Im Sinne des Vergaberechts handelt es sich dabei um Neuverträge, die eines eigenen Vergabeverfahrens bedurft hätten.

Der LRH kritisiert, dass trotz des deutlich sinkenden Mengengerüsts in der UR, die Kosten für den externen DL im Prüfungszeitraum annähernd gleichblieben. Dieser Umstand legt eine Ergebnisoptimierung des externen DL nahe.

Die SALK erläuterte in ihrer Gegenäußerung umfassend die Situation und Entscheidungsgründe, weshalb in den Jahren 2014/2015 Vertragsanpassungen mit den externen Dienstleistern durchgeführt wurden. Der Landtagsklub der SPÖ beauftragte den LRH im Jahr 2016 mit einer Sonderprüfung der Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken.

## Inhaltsverzeichnis

1.	Prüfungsgrundlagen .....	13
1.1	Anlass der Prüfung .....	13
1.2	Umfang und Gegenstand der Prüfung .....	13
1.3	Angewendete Prüfnorm und angestrebte Prüfungssicherheit .....	15
1.4	Zeitlicher Ablauf .....	15
2.	Aufbau des Berichtes .....	17
3.	Die SALK .....	18
3.1	Organisation .....	18
3.2	Vertretungsbefugnis .....	21
3.3	Rechtliche Grundlagen; Interne Richtlinien .....	22
4.	Vergabe der Reinigungsleistungen in der SALK .....	26
4.1	Allgemeines .....	26
4.2	Ausschreibung „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ .....	28
4.3	Verhandlungsverfahren .....	29
4.4	Vertragsabschluss .....	29
5.	Zusatzvereinbarungen .....	32
5.1	Reinigungsleistungen - Zusatzvereinbarungen ab 1. Jänner 2015 .....	32
5.1.1	Ablaufbeschreibung - Doppelverrechnungen und Zusatzvereinbarung 2015 .....	32
5.1.2	Forderungen der SALK an den externen DL aus Doppel- bzw. Falschverrechnungen .....	63
5.1.3	Schriftliche Aufzeichnungen über die Vertragsverhandlungen .....	72
5.1.4	Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit .....	72
5.2	Patientenservice .....	73
5.2.1	Preiserhöhungen und Zusatzvereinbarungen .....	73
5.3	Vergaberechtliche Betrachtung der Zusatzvereinbarung .....	80
5.3.1	Grundvertrag .....	80



---

5.3.2	Zusatzvereinbarung 2015 - Reinigungsleistungen .....	81
5.3.3	Zusatzvereinbarungen Patientenservice (PTS) .....	87
6.	Interne Kontrolle in der SALK .....	90
6.1	Kontrolle durch Bereich Dienstleistungsmanagement .....	90
6.2	Kontrolle durch die SALK und den externen Dienstleister EQS (=elektronisches Qualitätssicherungssystem) .....	95
6.3	Einhaltung der Hygienestandards .....	96
6.3.1	Krankenhaushygiene .....	96
6.3.2	Reinigung-Jour-Fixe .....	98
6.3.3	Desinfizierende Oberflächenreinigung .....	98
6.3.4	Desinfektionsreinigung .....	99
6.4	Beschwerdemanagement, Qualitäts- und Risikomanagement .....	99
7.	Gesamtaufwand Reinigung .....	103
7.1	Reinigungsutensilien/ Arbeitsmaterialien .....	107
7.2	Verbrauchsmaterial .....	111
8.	Arbeitsmaterialien des externen DL .....	112
9.	Reinigungsleistungen .....	113
9.1	Unterhaltsreinigung (UR) .....	113
9.1.1	Allgemeines .....	113
9.1.2	Aufgaben UR .....	113
9.1.3	Kontrolle und Abrechnung Unterhaltsreinigung (UR) .....	116
9.2	Hauswirtschaftlicher Dienst (HWD) .....	117
9.2.1	Allgemeines .....	117
9.2.2	Aufgaben HWD .....	118
9.2.3	Kontrolle und Abrechnung Hauswirtschaftlicher Dienst (HWD) .....	120
10.	Patientenservice .....	122
10.1	Allgemeines .....	122
10.2	Aufgaben Patientenservice .....	123

---

10.3	Kontrolle und Abrechnung Patientenservice.....	124
10.4	Bettplatzaufbereitung (BPA) .....	125
11.	Raumbuch.....	126
11.1	Raumbuch.....	126
11.2	Zugriffsberechtigung Raumbuch .....	127
11.3	Auszug des Raumbuchs für den externen DL.....	128
11.4	Aktuell - Kontrolle/Wartung/Änderung.....	131
12.	Anhang: .....	132
12.1	Gegenäußerung des Amtes der Salzburger Landesregierung .....	132
12.2	Gegenäußerung der Salzburger Landeskliniken .....	132

## Abkürzungsverzeichnis/Glossar

### A

Abs.	Absatz
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
AR	Aufsichtsrat
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AÜ	Arbeitskräfteüberlassung

### B

BIZ	Bildungszentrum
BPA	Bettplatzaufbereitung
bzw.	beziehungsweise

### C

CDK	Christian Doppler-Klinik
CIRS	Critical Incident Reporting System

### D

d.h.	das heißt
DGKS	Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester
DL	Dienstleister
DLK	Dienstleistung für Krankenhäuser

### E

etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EOS	Elektronisches Qualitätssicherungssystem

### G

Ges.m.b.H.	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GF	Geschäftsführung/Geschäftsführer
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbHG	Gesellschaft mit beschränkter Haftungs- Gesetz

GO	Geschäftsordnung
----	------------------

**H**

hL	Herrschende Lehre
HWD	Hauswirtschaftliche Dienste

**I**

i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
inkl.	inklusive
ISM	Institut für Sportmedizin
IT	Informationstechnik

**K**

KV	Kollektivvertrag
----	------------------

**L**

LHStv.	Landeshauptmann-Stellvertreter
lit.	littera
LKH	Landeskrankenhaus
LRH	Landesrechnungshof
It.	laut

**M**

MB	Managementbereich
mE	meines Erachtens
MRSA	Methicillin-resistenter Staphylococcus aureus.

**O**

OR	Organisationsrichtlinie
OP	Operationssaal

**P**

PMU	Paracelsus Medizinische Privatuniversität
PTS	Patientenservice

**R**

reKiz	Sonderkrankenanstalten für Neurorehabilitation für Kinder und Jugendliche
rd.	rund

**S**

SALK	Salzburger Landeskliniken
SB	Service Bereich
SSG	SALK Service GmbH

**U**

u.	und
u.a.	unter anderem
UR	Unterhaltsreinigung

**V**

VV	Vertragsverlängerung
VZÄ	Vollzeitäquivalent

**Z**

z.B.	zum Beispiel
------	--------------

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Im Verhandlungsprozess diskutierte Preiserhöhungen .....	54
Tabelle 2: Doppel-/Falschverrechnungen .....	65
Tabelle 3: Weitere rückwirkende Forderungen aus Doppel-/Falschverrechnungen .....	67
Tabelle 4: Aufwand für den externen Dienstleister 2013-2017 .....	103
Tabelle 5: Jährlich gereinigte Quadratmeter der Unterhaltsreinigung .....	104
Tabelle 6: Kostententwicklung HWD .....	106
Tabelle 7: Kostenentwicklung PTS und BPA .....	107
Tabelle 8: Verbrauchsmaterial .....	111

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm SALK .....	19
Abbildung 2: Managementbereich SALK .....	20
Abbildung 3: SB Einkauf, Logistik & Dienstleistungsmanagement .....	21
Abbildung 4: Organigramm des Bereichs Dienstleistungsmanagement (ohne Wäscheversorgung) .....	90
Abbildung 5: Auszug Raumbuch .....	126

## 1. Prüfungsgrundlagen

### 1.1 Anlass der Prüfung

- (1) Die Prüfung „Reinigungsleistungen in der SALK“ ist Teil des Prüfprogrammes des Jahres 2016. Es handelt sich dabei um eine Sonderprüfung gemäß § 8 Abs. 2 Salzburger Landesrechnungshofgesetz 1993 i.d.g.F. des Landtagsklubs der SPÖ.

Das Prüfprogramm wurde der Präsidentin des Salzburger Landtages vom Direktor des Salzburger Landesrechnungshofes am 19. Jänner 2016 übermittelt.

Gemäß § 8 Abs. 2 Salzburger Landesrechnungshofgesetz 1993 i.d.g.F. ist eine Sonderprüfung im Aufgabenbereich nach § 6 Abs. 1 lit. a bis f vom Landesrechnungshof durchzuführen, wenn dies der Landtag beschließt, sowie wenn es zumindest ein Viertel der Mitglieder des Landtages oder der mit der Finanzkontrolle betraute Ausschuss des Landtages verlangen (Auftrag). Einen solchen Auftrag kann weiters jede Landtagspartei, die ein Viertel der Mitglieder des Landtages nicht erreicht, einmal im Kalenderjahr stellen. Außerdem ist eine Sonderprüfung auf Ersuchen des Landeshauptmannes oder der Landesregierung durchzuführen. Ein solches Ersuchen ist zu begründen. Ein Auftrag (Ersuchen) kann jeweils nur vom Auftraggeber (Ersuchenden) zurückgenommen werden.

### 1.2 Umfang und Gegenstand der Prüfung

- (1) Der Landtagsklub der SPÖ hat dem LRH folgenden Prüfungsauftrag erteilt:

„Überprüfung der Salzburger Landeskliniken hinsichtlich der Richtigkeit, Sachlichkeit und Wirtschaftlichkeit der Ver- und Abrechnung mit den Firmen ■■■■ und ■■■■ seit Beginn der Zusammenarbeit.

Weiters wird ersucht zu prüfen, ob die Anforderungen, die in der Ausschreibung im Jahr 2011, vor allem in Hinblick auf die klar definierten Angaben betreffend Unterhaltsreinigung und hauswirtschaftlicher Dienst, gestellt wurden, auch im (Erst-) Vertrag vereinbart sind und bis heute eingehalten werden.

Zusätzlich soll die zwischen der Fa. [REDACTED] und den SALK vereinbarte Erhöhung des Tarifs für die Reinigung von 21,6 % hinsichtlich der Rechtfertigbarkeit geprüft werden. Schließlich wäre jede Ausschreibung obsolet, wenn eklatante Preiserhöhungen von externen Dienstleistern bestimmt werden könnten.

Nachdem von den Verantwortlichen hinsichtlich der Falsch- und Doppelverrechnungen durch die Fa. [REDACTED] in den Jahren 2012/2013/2014 in der Höhe von ca. 1,3 Millionen Euro noch keine Erklärung seitens der SALK oder des Landes abgegeben wurde, wird auch in diesem Bereich um Prüfung und Aufklärung ersucht.

In diesem Zusammenhang wird ersucht, auch die Sachlichkeit und Wirtschaftlichkeit der Verträge sowie (Zusatz-) Vereinbarungen mit den beiden Firmen [REDACTED] und [REDACTED] zu überprüfen.

Darüber hinaus wird gebeten zu überprüfen, wie und wie oft die SALK die Qualität der erbrachten Dienstleistung kontrolliert.

Zudem wird ersucht die Richtigkeit des Raumbuches im Vergleich zum Leistungsverzeichnis, sowie die Einhaltung der Hygienestandards zu kontrollieren.

Auch die Abrechnung der Fa. [REDACTED] für das Verbrauchsmaterial und die für die Reinigungskräfte tatsächlich zur Verfügung stehenden Arbeitsmaterialien zur Reinigung sollten jedenfalls gründlich überprüft werden.

Nachdem die Information vorliegt, dass die Fa. [REDACTED] anfangs das Raumbuch digital erhalten hat - also in das SAP der SALK Zugriff hatte - und dies später eingestellt wurde, wird um Prüfung ersucht, ob in dieser Zeit "Veränderungen" hinsichtlich Frequenzen und Quadratmeter-Anzahl von wem und zu wessen Vorteil vorgenommen wurden."

Die im Auftrag namentlich genannten Unternehmen werden in diesem Bericht als externe Dienstleister bezeichnet.



### 1.3 Angewendete Prüfnorm und angestrebte Prüfungssicherheit

- (1) Die Prüfung erfolgte in Anlehnung an die Grundsätze, die der Europäische Rechnungshof anwendet.

Den Umfang seiner Prüfungshandlungen richtete der LRH danach aus, eine begrenzte Prüfungssicherheit zu erreichen. Dies bedeutet, dass eine Aussage nur über jene Sachverhalte getätigt wird, die auch konkret geprüft wurden.

### 1.4 Zeitlicher Ablauf

- (1) Der Prüfauftrag ist am 18. Jänner 2016 beim LRH eingelangt. Das Startgespräch mit Herrn GF Doz. Dr. Sungler und dem zuständigen MB-Leiter fand am 20. September 2017 statt. Die Prüfungshandlungen erfolgten zwischen September 2017 bis Februar 2019. Die Schlussbesprechung fand am 18. Juli 2019 statt. Die Frist zur Stellungnahme durch die geprüfte Stelle endet am 30. August 2019.

Die SALK wurde zu Beginn der Prüfung ersucht, sämtliche Unterlagen die zu dieser Prüfung erforderlich sind, vorzulegen. Der LRH hält fest, dass die Unterlagen nicht immer sofort vollständig übermittelt wurden. Teilweise erhielt der LRH erst nach mehrmaligen Nachfragen bei abschließenden Besprechungen die prüfungsrelevanten Unterlagen vorgelegt.

Die zuständige Person hat Unterlagen größtenteils erst dann vorgelegt, wenn der LRH über die Existenz des Dokumentes schlüssige Kenntnis hatte; ein kooperatives Verhalten konnte nicht festgestellt werden. Die betreffende Person wollte im Gegenzug teilweise Informationen darüber, welche Dokumente dem LRH von Seiten des Auftraggebers vorgelegt wurden.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung folgendes mit: Die Feststellung des LRH mache sie sehr betroffen. Nach eigenem Ermessen habe der LRH in der gegebenen Angelegenheit mehrere MitarbeiterInnen der SALK kontaktiert. Nach ihrer Wahrnehmung seien die persönlich, telefonisch oder schriftlich per E-Mail vom LRH kommunizierten Fragen stets rasch beantwortet worden. Die kontaktierten Personen hätten nach ihrer Wahrnehmung nach bestem Wissen und Gewissen auf die gestellten Fragen geantwortet.*

*Der LRH beziehe sich bei dieser Bemerkung möglicherweise auch auf eine Anfrage an einen leitenden Mitarbeiter der SALK im Sommer 2018. Hier habe der betreffende Mitarbeiter in der Urlaubszeit um einen Zeitaufschub ersucht und zusätzlich darauf verwiesen, dass er seine Antwort auch dem Geschäftsführer der SALK verlegen wolle. Nach Wahrnehmung der SALK habe der Geschäftsführer der SALK dieses Problem in der Folge klargestellt und bereinigt. Wenn es dadurch zu einer „klimatischen“ Störung mit dem oder Verstimmung des LRH gekommen sei, tue uns dies aufrichtig leid.*

*Nach Wahrnehmung der SALK sei der Bericht des LRH so zustande gekommen, dass die SALK auch auf die vom LRH gestellten Fragen wahrheitsgemäß und möglichst vollständig und rasch geantwortet habe.*

- (4) Der LRH stellt fest, dass die SALK den LRH in der Gegenäußerung mit bis dahin nicht vorgelegten neuen Tatsachen konfrontierte. Dies, obwohl der GF der SALK in einer dem LRH übersendeten Vollständigkeitserklärung vom 25. Juli 2019 versicherte, alle prüfungsrelevanten Unterlagen dem LRH vorgelegt zu haben. Am 8. August 2019 schickte der zuständige SB-Leiter dem LRH neue bis dato nicht bekannte Unterlagen zu.

Die Feststellung des LRH bezieht sich nicht auf den Sommer 2018. Der LRH hat dem betreffenden Mitarbeiter den Zeitaufschub gewährt, um die Unterlagen dem GF vorlegen zu können.

Zu Beginn der Prüfung forderte der LRH sämtliche für die Prüfung erforderlichen Unterlagen an. Teilweise wurden Unterlagen erst dann vorgelegt, wenn sich aus Schriftstücken eindeutig die Existenz dieser neuen Unterlagen ergab.

## 2. Aufbau des Berichtes

- (1) Vom Landesrechnungshof festgestellte Sachverhalte sind mit „(1)“ gekennzeichnet.

Deren Bewertungen samt allfälligen Anregungen und Empfehlungen sowie Bemängelungen und Beanstandungen mit „(2)“. Diese werden zusätzlich durch Schattierung hervorgehoben.

Die zusammenfassenden Gegenäußerungen der Landesverwaltung - für diese abgegeben vom Amt der Salzburger Landesregierung - und der Salzburger Landeskliniken werden kursiv dargestellt und sind mit „(3)“ kodiert<sup>1</sup>.

Eine abschließende Äußerung des Landesrechnungshofes ist mit „(4)“ gekennzeichnet und durch Schattierung hervorgehoben. Die vollständigen Gegenäußerungen sind dem Bericht als Anlage angeschlossen.

Um den Bericht übersichtlich zu gestalten, wurde das enthaltene Zahlenwerk fallweise gerundet.

Im Bericht verwendete geschlechtsspezifische Bezeichnungen gelten grundsätzlich für Frauen und Männer.

---

<sup>1</sup> In Einzelfällen sind Gegenäußerungen, die lediglich den Sachverhalt betreffen, als Fußnote eingefügt.

### 3. Die SALK

- (1) Die Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH (SALK) nahm mit 01. Jänner 2004 ihre Tätigkeit auf. Sie ging aus der „Holding der Landeskliniken Salzburg“ hervor. Das Land Salzburg ist alleiniger Gesellschafter.

Nach der Geschäftsordnung der Salzburger Landesregierung war LHStv. Mag. David Brenner von 2007 bis 2013 ressortzuständiges Regierungsmitglied für Finanzen und Eigentümerversorger des Landes Salzburg in der SALK.

Seit 19. Juni 2013 ist LHStv. Dr. Christian Stöckl ressortmäßig zuständiges Regierungsmitglied und Eigentümerversorger des Landes Salzburg in der Generalversammlung der SALK.

#### 3.1 Organisation

- (1) Die Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsgesellschaft mbH, in der Folge kurz „SALK“ genannt, ist die Rechtsträgerorganisation folgender Einrichtungen:
- a) Landeskrankenhaus Salzburg (LKH) - Universitätsklinikum der Paracelsus Medizinische Privatuniversität (PMU)
  - b) Christian Doppler-Klinik (CDK) - Universitätsklinikum der PMU,
  - c) Landesklinik St. Veit im Pongau (LK St. Veit) - Lehrkrankenhaus der PMU,
  - d) Landesklinik Tamsweg - Lehrkrankenhaus der PMU
  - e) Landesklinik Hallein - Lehrkrankenhaus der PMU
  - f) Universitätsinstitut für präventive und rehabilitative Sportmedizin der PMU, Institut für Sportmedizin des Landes Salzburg, Sportmedizin des Olympiazentrums Salzburg-Rif (ISM) und die
  - g) Sonderkrankenanstalten für Neurorehabilitation für Kinder und Jugendliche (reKiZ); Kinder-Neuro-Rehab-Zentrum.

Die SALK war wie folgt organisiert:



Abbildung 1: Organigramm SALK

Quelle: SALK

Die SALK Managementbereiche (ehemals Servicebereiche) bestanden aus den Bereichen:



Abbildung 2: Managementbereich SALK<sup>2</sup>

Quelle: SALK

---

<sup>2</sup> Quelle: SALK

Der SALK Managementbereich Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement bestand aus den Bereichen:

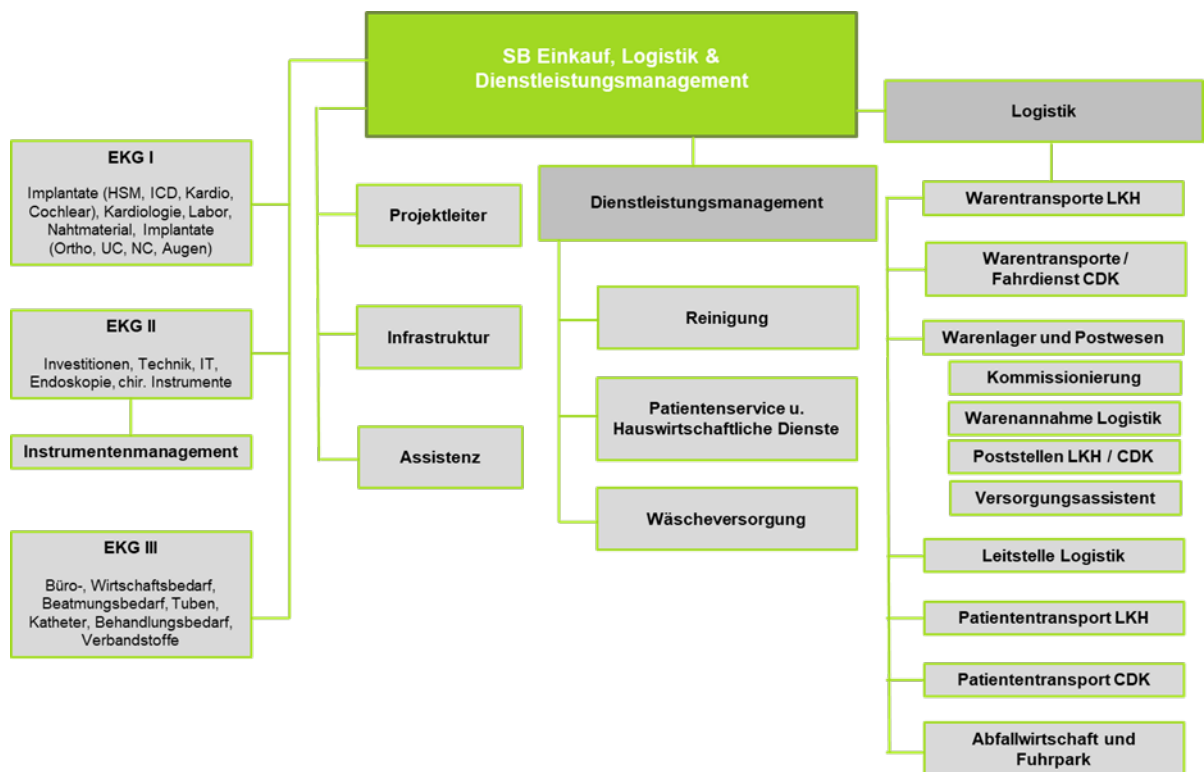


Abbildung 3: SB Einkauf, Logistik & Dienstleistungsmanagement

Quelle: SALK

Gegenstand der Prüfung war der SB Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement im Hinblick auf die Vergabe der Dienstleistungen (Reinigungsleistungen und Patientenservice). Der Bereich Dienstleistungsmanagement, ausgenommen die Wäscheversorgung, war vor allem für die Umsetzung, die Durchführung, den täglichen Betrieb und die Kontrolle der ausgeschriebenen Dienstleistungen zuständig.

### 3.2 Vertretungsbefugnis

- (1) Im geprüften Zeitraum wurde die Vertretungsbefugnis wie folgt geregelt:
- Bis zum 12. Jänner 2013 wurde die SALK von einem Geschäftsführer (GF) und einer selbständig vertretungsbefugten Prokuristin vertreten.
  - Am 13. Jänner 2013 erfolgte ein Wechsel in der Geschäftsführung. Die SALK wird seit 13. Jänner 2013 von einem alleinigen Geschäftsführer selbständig vertreten.

Die Funktion eines gemeinsam mit dem GF vertretungsbefugten Prokuristen wurde mit 1. Juli 2014 gelöscht.

### 3.3 Rechtliche Grundlagen; Interne Richtlinien

(1) Im geprüften Zeitraum waren in der SALK unter anderem folgende bundes- und landesgesetzliche Vorschriften für den Prüfungsgegenstand zu beachten:

- Bundesvergabegesetz 2006 i.d.g.F.
- Gesetz über Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbHG)
- Salzburger Krankenanstaltengesetz 2000.

Die im LKH und in der CDK aktuell geltenden Anstaltsordnungen<sup>3</sup> aus dem Jahr 2008 waren für alle Mitarbeiter verbindlich anzuwenden. Für den in dieser Prüfung zuständigen Servicebereich, besagt § 10 der Anstaltsordnung: *„dass dieser die benötigten Dienstleistungen in optimaler Qualität, zu bestmöglichen Preisen mit guter Servicequalität zu beschaffen hat“*.

Ebenso waren die in der „Erklärung über die Errichtung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung“ in der Fassung vom 18. Jänner 2011 enthaltenen Bestimmungen zu beachten, insbesondere die Bindung der SALK an die Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit<sup>4</sup> gemäß § 3 Z 2. Nach § 9 Z 6 war der GF der SALK auch verpflichtet die ihm zukommenden Obliegenheiten mit der Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftsmannes nach den Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit zu erfüllen.

Gemäß § 12 Z 1 lit. g der „Erklärung über die Errichtung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung“ in der Fassung vom 18. Jänner 2011 bedurften sonstige Lieferungen und Leistungen einschließlich sonstiger Investitionen, deren Gesamtauftragssumme 500.000 Euro überstieg, der Prüfung und Zustimmung des Aufsichtsrates. In der GO des Aufsichtsrates präzisierte § 6, dass Lieferungen und Leistungen nur dann zustimmungspflichtig waren, wenn sie nicht zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb gehörten.

---

<sup>3</sup> Weder die Anstaltsordnung des LKH noch die Anstaltsordnung der CDK lagen zum Zeitpunkt der Prüfung in aktueller Fassung vor. Sie spiegelten in keinerlei Weise die z.B. tatsächliche Organisationsstruktur in der SALK bzw. in den beiden Häusern wider.

<sup>4</sup> § 9 Punkt 6 der Erklärung über die Errichtung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung.



Neben den im Gesetz und durch den Gesellschaftsvertrag geregelten Aufgaben und Pflichten hat der GF der SALK die durch die Geschäftsordnung für den Geschäftsführer der SALK bestimmten Aufgaben und Pflichten wahrzunehmen. Zu den Pflichten des GF zählen unter anderem die Einhaltung der Grundsätze der Sparsamkeit, der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit (§ 1 GO für den GF).

Des Weiteren wurde SALK-intern eine Organisationsrichtlinie<sup>5</sup> (OR) erlassen, welche die internen Freigabeprozesse für Beschaffungsvorgänge regelt, bevor ein Auftrag erteilt und dadurch eine finanzielle Verpflichtung eingegangen wird. Die OR 2.01 gilt für den gesamten Bereich der SALK<sup>6</sup>.

Im geprüften Zeitraum waren die OR 2.01, Version 1.3 (gültig ab 01. Juli 2008) und die OR 2.01 Version 1.4 (gültig ab 01. Mai 2015) auf Beschaffungsvorgänge anzuwenden.

Der Aufsichtsrat (AR) der SALK befasste sich in der Sitzung am 27. Jänner 2014 mit dem Thema Reinigung des externen DL. Der ehemalige GF der SALK informierte darüber, dass es auf GF-Ebene eine Abstimmung mit dem externen Reinigungs-DL gäbe und bis Ende Februar 2014 die Probleme gelöst sein sollten bzw. eine Lösung angestrebt werden sollte. Es wäre allerdings schwierig für den externen DL, qualifiziertes Personal zu bekommen. Der GF berichtete ebenfalls von einem Gespräch mit dem externen DL und insbesondere über die Thematik der dezentralen Stellen, von denen das Personal des externen DL aus tätig werde.

Der AR ersuchte um einen Vollzugsbericht über die Maßnahmen bis Ende März 2014. Außerdem wurde die Frage gestellt, ob das Leistungsverzeichnis erfüllt werde und ob es Rückmeldungen von Patienten über Mängel in der Reinigung gäbe. Weiters erkundigte sich der AR über die Möglichkeit einer Beendigung des Vertrages mit dem externen DL und regte an den Plan der Gründung einer eigenen Ges.m.b.H. wieder aufzunehmen. Der GF betonte, dass die Qualitätsverbesserung für das Haus wichtig wäre und bis Ende Februar 2014 die Fehler und Probleme beseitigt sein müssten.

---

<sup>5</sup> 2.01 Matrix Interner Genehmigungen

<sup>6</sup> Für alle Beteiligungsgesellschaften der SALK sollten die in dieser Richtlinie entsprechenden Grundsätze festgelegt sein.

In der AR Sitzung am 31. März 2014 fragte der AR beim GF nach, ob alle Probleme betreffend Reinigung abgearbeitet wurden. Dieser übermittelte ein Schreiben des für die Reinigung zuständigen SB-Leiters, in welchem dieser feststellte, dass die Anstrengungen vom externen DL auch deutliche Verbesserungen des Leistungsniveaus im LKH gebracht hätten und die schwierige Situation definitiv und substanziell bereinigt sein müsste.

Die Anfrage des LRH ergab, dass sich der AR seit dem 1. Quartal 2014 nicht mehr mit dem Thema Reinigung befasst hatte. Nach Auskunft der geprüften Stelle wurde der AR nicht über die in Kapitel 5 angeführte Zusatzvereinbarung aus dem Jahr 2015, die damit verbundenen „aufgetauchten“ Doppelverrechnungen und den von der SALK abgegebenen Forderungsverzicht informiert.

- (2) Der LRH stellt fest, dass sowohl die GF der SALK als auch der Aufsichtsrat im Jahr 2014 von den Schwierigkeiten des externen DL wussten, das für die Erfüllung des Auftrages in der SALK erforderliche Personal zu rekrutieren.

Der LRH kritisiert, dass der GF der SALK den Aufsichtsrat nicht über die in Kapitel 5 dargestellten „aufgetauchten“ Doppelverrechnungen seit dem Jahr 2014 und den im Jahr 2015 von der SALK abgegebenen Forderungsverzicht von mehr als 1 Million Euro informiert hatte.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass der Geschäftsführer der SALK die Kritik des LRH zur Kenntnis nehme.*

*Derzeit würden Lieferungen und Leistungen nur dann der Zustimmungspflicht des Aufsichtsrates unterliegen, wenn sie nicht zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb gehören. Die Sicherstellung der Krankenhausreinigung gehöre als zentrale Basisfunktion des Krankenhausbetriebes jedenfalls zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb.*

*Zum Zeitpunkt der Entscheidung über das Fortbestehen des Reinigungsvertrages am 24.2.2015 habe die aus Sicht der SALK zu diskutierenden Forderungen etwas mehr als €500.000 betragen.*

- (4) Der LRH hält seine Kritik aufrecht und stellt fest, dass die im Kapitel 5 dargestellten „aufgetauchten“ Doppelverrechnungen und der damit abgegebene Forderungsverzicht von mehr als 1 Million Euro über den „gewöhnlichen Geschäftsbetrieb“ hinausgehen. Nach Ansicht des LRH hätte der Aufsichtsrat darüber zumindest informiert werden müssen.

## 4. Vergabe der Reinigungsleistungen in der SALK

### 4.1 Allgemeines

- (1) Bereits vor der Ausschreibung „Reinigungstätigkeiten und Stationservice“ in den Jahren 2010 bis 2011 erbrachte ein anderer externer Dienstleister im LKH und in der CDK Leistungen für Flächen- und Gebäudereinigung. Abgänge von hauseigenem Personal wurden nicht mehr nachbesetzt; dadurch erweiterte sich das Tätigkeitsfeld des externen Dienstleisters.

Der damalige GF der SALK schlug dem Eigentümer die Gründung einer eigenen Tochtergesellschaft für Dienstleistungen, der SALK Service GmbH (SSG), vor. Diese sollte unter anderem für die Erbringung der Reinigungsleistungen zuständig sein. Ausschlaggebende Gründe für das Projekt SSG waren die Themen Qualität und Hygiene. Nach Referenzbesuchen stand fest, dass sowohl in der Reinigung als auch beim künftigen Stationservice beträchtliche Qualitätsverbesserungen erzielt werden könnten.

In der AR-Sitzung der SALK am 28. Jänner 2009 erteilte der AR, nach Vorliegen aller Informationen, die Freigabe die Ausschreibung durchzuführen. Am 24. März 2009 wurde das 2-stufige Ausschreibungsverfahren EU-weit bekannt gemacht und die Verhandlungsrunden durchgeführt. In der Endrunde verblieben zwei Bestbieter. Auf Grundlage der beiden Angebote überprüfte der SB Finanzen & Controlling die Wirtschaftlichkeit; dabei wurden die IST-Kosten der Reinigung und des Hauswirtschaftlichen Dienstes (Eigenreinigung) den Angeboten der Bestbieter gegenübergestellt. Ergebnis der Prüfung war, dass die Gründung der „SSG“ unter den vorgegebenen Umständen (z.B. Vereinbarung einer Gehaltsuntergrenze) geringfügig günstiger als die IST-Situation war. Optimierungspotentiale in der internen Organisation, voraussichtliche Produktivitätssteigerungen durch ausscheidende eigene Reinigungskräfte und Umschulungen wurden jedoch noch nicht endgültig bewertet.

In der Sitzung des AR der SALK am 21. Dezember 2009 wurde der damalige GF beauftragt, weitere Einsparungsmöglichkeiten zu prüfen. Die Wirtschaftlichkeitsprüfung ergab, dass die festgelegten Gehaltsuntergrenzen im Los 1 „Reinigung“ zu einer Erhöhung von rund 380.000 Euro, im Vergleich zum kollektivvertraglichen Entgelt, führen würde. In einem Schreiben vom 21. Dezember 2009 ersuchte der GF den damaligen

Eigentümerversreter um Unterstützung, die seinerzeit getroffene Vereinbarung mit den Vertragspartnern hinsichtlich der Gehaltsuntergrenzen nochmals aufzurollen. Diese Mehrkosten könnte die GF den Mitarbeitern und Dritten nur schwer vermitteln, vor allem im Angesicht der laufenden Gehaltsverhandlungen. Außerdem würde sich der wirtschaftliche Vorteil des Projekts „SALK Service GmbH“ um diese rund 380.000 Euro erhöhen.

Gleichzeitig prüfte die SALK die Alternative einer Neuausschreibung der Reinigung und des Stationsservice, für den Fall das die „SALK Service GmbH“ nicht gegründet werden würde. Diese Vorprüfung ergab, dass das wirtschaftliche Angebot unter den gegebenen Rahmenbedingungen bei Erbringung der Dienstleistungen durch einen Fremddienstleister nicht billiger werden würde. Es wurde festgestellt, dass bei den Gehaltsuntergrenzen, außer den kollektivvertraglichen Regelungen, keine Vorgaben einzuhalten wären und die Kommunalsteuer entfallen würde.

Der AR empfahl in der Sitzung vom 21. Dezember 2009, das Vergabeverfahren abzuschließen, vorbehaltlich der Zustimmung des Eigentümers zur Gesellschaftsgründung der „SALK Service GmbH“. Mit Schreiben vom gleichen Tag ersuchte der GF um förmliche Zustimmung und Freigabe der Gesellschaftsgründung bis zum 15. Jänner 2010, da das laufende Verhandlungsverfahren aufgrund Fristablauf abgeschlossen werden musste.

Mit Schreiben vom 3. Februar 2010 stimmte der damalige Eigentümerversreter einer Gesellschaftsgründung nicht zu. Die Prüfung des Konzepts durch die Finanzabteilung des Landes Salzburg hatte ergeben, dass die Managementfee in der geplanten Höhe nicht akzeptabel war, genauso wenig wie die Absicht, die Rentabilität der Gesellschaft durch die Reduzierung von Gehältern „indirekter Landesmitarbeiter“ zu verbessern.

Aufgrund der Entscheidung des Eigentümers der SALK wurden die Reinigungstätigkeiten, das Stationsservice und diverse Nebenleistungen für das Landeskrankenhaus Salzburg und die Christian-Doppler Klinik neu ausgeschrieben.

## 4.2 Ausschreibung „Reinigungsleistungen und Patientenservice“

- (1) Die Reinigungstätigkeiten (Flächen- und Gebäudereinigungsdienstleistungen), das Stationservice und diverse Nebenleistungen (Betrieb der Geschirrspülanlagen, Unterstützungsleistungen in der Logistik) wurden für das Landeskrankenhaus Salzburg (inkl. SALK LaborgesmbH) und die Christian-Doppler Klinik in einem EU-weiten Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung im Oberschwellenbereich in den Jahren 2010 bis 2011 neu ausgeschrieben. Die Leistungen wurden als Gesamtleistung ausgeschrieben. Eine genaue Leistungsbeschreibung (Leistungsverzeichnis) war Bestandteil der Ausschreibungsunterlagen. Jeder Bieter musste sich vor Abgabe des Angebots einen Überblick von der Situation in der SALK schaffen, indem er mit einem Vertreter der SALK die relevanten Gebäude der SALK besichtigte und es dadurch möglich war, zusätzliche Erkenntnisse zur Unterstützung der Angebotserstellung zu erhalten. Neben Informationen - wie persönliche Lage des Wirtschaftsteilnehmers, Auflagen bezüglich Eintragung in einem Berufs- oder Handelsregister, wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit des Auftragnehmers, technische Leistungsfähigkeit - mussten die Bieter auch Referenzkrankenanstalten nachweisen. Abzugeben war jeweils eine Referenz für den Bereich Reinigungstätigkeit, und für den Bereich Stationservice, sowie ein Nachweis für die Qualitätssicherung und Umweltmanagement.

Bietergemeinschaften mussten im Auftragsfall erklären, dass sie die Leistung als Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erbringen und sämtliche Mitglieder der ARGE für die Durchführung des gesamten Auftrags gesamtschuldnerisch haften. Alle Mitglieder der ARGE mussten das Angebot rechtsgültig unterfertigen und einen gemeinsamen zum Abschluss und zur Abwicklung des Vergabeverfahrens bevollmächtigten Vertreter nennen. Dieser vertrat die ARGE rechtsverbindlich in allen Angelegenheiten der Ausschreibung, des Angebots und nach Zuschlagserteilung in allen Angelegenheiten des Auftrags nach außen. Als Zuschlagskriterium war das wirtschaftlich günstigste Angebot angeführt. Die Bekanntmachung erfolgte am 2. September 2010. Die Angebotsfrist endete am 25. April 2011.

### 4.3 Verhandlungsverfahren

- (1) Insgesamt legten neun Bieter (Bietergemeinschaften) der SALK ein Angebot. Nach Sichtung der eingegangenen Angebote wurde mit drei Bietern, die die erforderlichen Kriterien erfüllt hatten, weiterverhandelt. In der Phase des Verhandlungsverfahrens gab es etliche Adaptierungen, Verhandlungsrunden und Verbesserungsaufträge. Das führte dazu, dass jeder Bieter im Verfahren vier Angebote legte. Für den Zuschlag waren die Kriterien Gesamtkosten pro Jahr, die Qualität<sup>7</sup> und die Gestaltung in der Übergangsphase in unterschiedlicher Gewichtung ausschlaggebend. Von allen Bietern lagen vor der Abschlussbewertung die vollständig ausgefüllten Kalkulationsdokumente vor. Die SALK besichtigte Referenzkrankenhäuser aller drei Anbieter, um die vorgelegten Unterlagen zu verifizieren. Die Vergabekommission der SALK bestätigte die Bewertung für die Kriterien Qualität und Gestaltung der Übergangsphase im Oktober 2011 mit den Unterschriften der Kommissionsmitglieder. Ein Kommissionsmitglied war ein externer Reinigungsexperte, welcher die SALK zusätzlich beriet, indem er die Angebote unter anderem auf Plausibilität und Durchführbarkeit überprüfte. Nach abschließender Bewertung ging die Arbeitsgemeinschaft des externen DL, welcher zum Zeitpunkt der Prüfung in der SALK tätig war, als Bestbieter<sup>8</sup> hervor. Ende November 2011 teilte die SALK den Bietern mit, welcher der Bieter den Zuschlag erhalten sollte. Die Vergabesumme betrug rund 12,6 Millionen Euro pro Jahr.
- (3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den vom LRH festgestellten Sachverhalt.*

### 4.4 Vertragsabschluss

- (1) Mit Schreiben vom 12. März 2012 erhielt der Bestbieter des Vergabeverfahrens den Zuschlag; gleichzeitig wurde der Vertrag mit der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der externen DL abgeschlossen. Den Vertrag für die SALK unterzeichneten der damalige GF, der zuständige SB-Leiter und ein Mitarbeiter des SB. Seitens der ARGE wurde der Vertrag von beiden Mitgliedern der ARGE (den Geschäftsführern der externen DL), sowie vom bevollmächtigten Vertreter der ARGE unterzeichnet.

---

<sup>7</sup> Wie beispielsweise Schulungs- und Ausbildungskonzepte für Reinigungskräfte, Schulungs-/Aus- und Weiterbildungskonzept für Stationservice, Schulungs-/Aus- und Weiterbildungskonzept für Bereichsverantwortliche und Vorarbeiter, Qualitätssicherungssystem Reinigungsqualität, Reinigungsplan.

<sup>8</sup> Bieter mit dem technisch und wirtschaftlich günstigsten Angebot, nach vom Auftraggeber im Verhältnis oder ausnahmsweise in der Reihenfolge ihrer Bedeutung festgelegten, nicht diskriminierenden und mit dem Auftragsgegenstand zusammenhängenden Kriterien, wie beispielsweise Qualität und Preis (Bestbieterprinzip).

Der mit der Arbeitsgemeinschaft abgeschlossene Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ beinhaltet folgende Unterlagen:

- a) Bedingungen der Ausschreibung (Ausschreibungsunterlagen)
- b) Leistungsverzeichnisse für Reinigung und Patientenservice
- c) Anlagen (wie Übersichtsplan LKH und CDK, Schreiben Aufbereitung von Eurospendern, Richtlinie Bau-Endreinigung, Organisationsrichtlinie, Vorgehen bei CDAD<sup>9</sup>, Hygieneplan CDK, Richtlinie Maßnahmen bei MRSA-Patienten, Richtlinie Vorgehen bei Gastroenteritis-Ausbrüchen durch Noroviren, Hygiene-Leitlinie für Großküchen und Erläuterungen zur Hygiene-Leitlinie, Hygieneplan Küche LKH)
- d) Im Rahmen des last&final offers ausgefüllten Kalkulationsdokumente (wie Reinigung\_Raumbuch\_Kalkulationsteil, Stationen LKH\_CDK\_Kalkulationsteil und Nebenleistungen Kalkulationsteil)
- e) Alle Angebote des Auftragnehmers samt aller nachfolgenden Angebotsergänzungen und -Verbesserungen
- f) Zusatzabreden in den durchgeführten Verhandlungen
- g) Alle Unterlagen die während des Vergabeverfahrens vom Auftragnehmer abgegeben wurden.

Der Dienstleistungsvertrag wurde unbefristet abgeschlossen. Die Vertragsparteien vereinbarten einen Kündigungsverzicht von 30 Monaten. Die ARGE der externen DL sagte der SALK vertraglich zu, dass die Erbringung der Reinigungsleistung, des Patientenservice und der Nebenleistungen zu den im Angebot genannten Preisen möglich ist. Weiters enthielten die angebotenen Preise sämtliche Lohn- und Lohnnebenkosten, Zulagen, Überstundenzuschläge, Reinigungsmittel, Geräte, Büro- und Infrastrukturmittel sowie alle sonstigen Kosten (z.B. Telefon- und Internetgebühren).

Die angegebenen Preise galten bis zum 31. Dezember 2013, sowohl für die Reinigungsleistungen und Nebenleistungen, als auch für das Patientenservice. Nach diesem Zeitpunkt würden die Preisanpassungen „analog der prozentuellen Lohnänderungen des maßgeblichen Kollektivvertrages erfolgen“. Bei Änderungen bestehender Reinigungsfrequenzen nach dem Vertragsabschluss, kamen die im Angebot abgegebenen Preise zur Anwendung.

---

<sup>9</sup> Vorgehen bei Antibiotika-assoziierten Diarröen/ Colitiden mit Clostridium difficile (CDAD).



Die SALK als Auftraggeber hatte gemäß Punkt 4.4.4. (Mehr- und Minderleistungen) das Recht „jederzeit und ohne Angabe von Gründen, die quantitative Änderung (Erhöhung oder Reduzierung) der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen (Reinigungsleistungen, Patientenservice, Nebenleistungen) Quantitäten, Flächen oder Reinigungsfrequenzen zu beauftragen, wie beispielsweise die Reduzierung oder Erweiterung von Reinigungsflächen (m<sup>2</sup>). Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen (Leistungsstunden) sowie das Patientenservice konnten ebenfalls reduziert oder erweitert werden. Weiters behielt sich die SALK das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen, qualitative Änderungen der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen zu ändern, wie Leistungsinhalte der Reinigungsleistungen inkl. Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen und Leistungsinhalte des Patientenservice. Änderungsaufträge bzw. Vertragsänderungen der SALK waren den externen DL schriftlich mitzuteilen.

Die für die Reinigungsarbeiten benötigten Maschinen, Geräte und alle Arten von Reinigungsmittel waren vom externen DL zu stellen, ausgenommen waren die Bereiche, in denen eine Desinfektionslösung aus einer Ringleitung zur Verfügung stand. Die SALK hatte den externen DL unter anderem unentgeltlich verschließbare Räumlichkeiten für Bereichsverantwortliche und Objektleiter, einen Waschraum, Aufenthaltsräume sowie verschließbare Lager- und Abstellräume zur Verfügung zu stellen.

Im Falle eines Leistungsverzugs wurde geregelt, wie bei der Nichterfüllung oder Schlechterfüllung der vertraglich vereinbarten Leistung vorzugehen war. Es wurden für den Verzugsfall Vertragsstrafen festgelegt. Bei Auffassungsunterschieden oder Rechtsstreitigkeiten wurde eine Fortführungspflicht des externen DL für die Leistungen vereinbart, welche nicht Gegenstand der Rechtsstreitigkeit sind. Die SALK verpflichtete sich ebenfalls für die erbrachten Leistungen das Entgelt in vollem Umfang zu leisten.

## 5. Zusatzvereinbarungen

### 5.1 Reinigungsleistungen - Zusatzvereinbarungen ab 1. Jänner 2015

- (3) *Die Salk beschrieb in ihrer Gegenäußerung die Situation und Entscheidungsgründe 2015 aus ihrer Sicht umfassend. Aufgrund der Ausführlichkeit wäre eine sinngemäße Wiedergabe zweckfremd. Es wird hier auf die Anlage verwiesen.*

#### 5.1.1 Ablaufbeschreibung - Doppelverrechnungen und Zusatzvereinbarung 2015

- (1) **Ende März 2012:**

Vor Beginn der Reinigungstätigkeit stellte die damals in der SALK für die Reinigung zuständige Mitarbeiterin dem nach dem Vergabeverfahren ausgewählten externen Reinigungsdienstleister einen Auszug des Raumbuchs zur Verfügung. Dieser umfasste alle vom externen Dienstleister zu reinigenden Flächen, wie beispielsweise Patientenzimmer, Aufenthaltsräume, Stiegenhäuser, Gänge, Sanitäranlagen, Büros etc. mit den dazugehörigen Reinigungsfrequenzen pro Raum. Jene Räume, die von SALK-eigenen Personal gereinigt wurden, waren nicht Teil der Ausschreibung und somit des übermittelten Auszugs des Raumbuchs. Das zu diesem Zeitpunkt übermittelte Raumbuch entsprach jedoch nicht jenem der Ausschreibung<sup>10</sup>, da einzelne Räume fehlten und es teilweise andere Leistungsfrequenzen beinhaltete. Der übermittelte Auszug des Raumbuchs war zum Zeitpunkt der Übergabe an den externen DL nicht auf Aktualität geprüft worden. Seit Beginn der Ausschreibung waren sowohl Räume dazu gekommen, als auch herausgenommen worden.

- (3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den vom LRH festgestellten Sachverhalt.*

#### **1. April 2012: Aufnahme der Tätigkeit durch den externen DL**

- (1) Der externe Dienstleister übernahm ab diesem Tag die Reinigung im Landeskrankenhaus (LKH) und in der Christian-Doppler-Klinik (CDK).

---

<sup>10</sup> Das der Ausschreibung zugrundeliegende Raumbuch war eine Momentaufnahme des IST-Stands des Jahres 2010.

**April/Mai 2012:**

Mitte April 2012 kam es zu vermehrten Beschwerden von Stationsmitarbeitern sowie von der „Stabstelle“ Krankenhaushygiene über Mängel hinsichtlich der Reinigung. Zeitgleich informierte der externe Dienstleister den zuständigen SB-Leiter über Probleme mit dem „Raumbuch“. Nach einem Abgleich des im März 2012 zur Verfügung gestellten Auszug des Raumbuchs mit jenem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wurden Unstimmigkeiten bei den Leistungsfrequenzen und Räumen evident.

Um die Unstimmigkeiten aufzuklären, forderte der damalige Geschäftsführer des externen Dienstleisters ein aktuelles und vollständiges „Raumbuch“ (=Auszug aus dem Raumbuch). Die SALK übermittelte daraufhin einen gesamten Auszug des Raumbuchs, welcher sämtliche Räume der SALK umfasste, somit auch jene Räume, die nicht vom externen Dienstleister zu reinigen waren.

(2) Der LRH kritisiert, dass durch die Übermittlung des vollständigen Auszugs des Raumbuchs seitens der SALK, dem externen Dienstleister das Verzeichnis sämtlicher Räume zur Verfügung gestellt wurde. Das betraf auch Räume, die nicht Gegenstand des Dienstleistungsvertrages waren.

(3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung den Sachverhalt des LRH wieder und teilte weiters mit, dass nach der Aufnahme der Dienstleistungen im April 2012 dem Dienstleister schnell bewusst geworden sei, dass im ihm von AG am 20. März 2012 übermittelten Raumbuchauszug nicht alle zu reinigenden Räume enthalten waren. Die Räume, die z.B. im Rahmen des hauswirtschaftlichen Dienstes zur reinigen gewesen seien, fehlten (teilweise) darin. Die von der SALK im Zuge des Vertragsbeginns übermittelten Leistungsverzeichnisse für den hauswirtschaftlichen Dienst seien, weil auch im Aufbau begriffen, vielfach wohl noch unvollständig, unklar formuliert und mangelhaft gewesen. Sie hätten auch größtenteils keine Auflistung von Räumen enthalten, die im HWD täglich zu reinigen gewesen wären. Der Dienstleister habe argumentiert, dass er um seine Leistungspflicht klar zu kennen, eine Darstellung aller von ihm zu reinigenden Räume benötige. Anders sei für ihn der Auftrag nicht zu fassen.*

*Zudem seien die ihm im von der SALK im März 2012 übergebenen Raumbuchauszug enthaltenen Reinigungsfrequenzen teilweise nicht korrekt gewesen.*

*In der Absicht, den Dienstleister in der sehr schwierigen Zeit des Beginns der Dienstleistung ab 1.4.2012 zu unterstützen, habe die SALK einen neuen Raumbuchauszug übermittelt. Dieser habe auch die vom HWD zu reinigenden Flächen enthalten sowie*

*solche, die im Rahmen der Sonderreinigung (Regie) oder gar nicht Gegenstand des Dienstleistungsvertrages gewesen seien.*

- (4) Wie die SALK in ihrer Gegenäußerung mitteilt, habe der externe DL von der SALK lediglich „eine Darstellung aller von ihm zu reinigenden Räume benötigt, um seine Leistungspflicht klar zu kennen“.

Der LRH stellt fest, dass die SALK bestätigt hat, dass der externen DL nur einen aktuellen Auszug des Raumbuches, d.h. einen Auszug aller von ihm zu reinigenden Räume, verlangt hat.

Der LRH wiederholt seine Kritik, dass durch die Übermittlung des vollständigen Auszugs des Raumbuchs seitens der SALK, dem externen Dienstleister das Verzeichnis sämtlicher Räume zur Verfügung gestellt wurde. Das betraf auch Räume, die nicht Gegenstand des Dienstleistungsvertrages waren.

#### **September 2013: (nach 17 Monaten)**

- (1) In einem Gespräch zwischen der SALK und dem externen Dienstleister wurde einvernehmlich festgestellt, dass die aktuell im LKH erbrachten Reinigungsleistungen nicht den Vertragsvereinbarungen entsprachen, da es teilweise Leistungsausfälle sowie gravierende Qualitätsprobleme gab. Die SALK nannte als möglich Ursache eine vermehrte Fluktuation im Bereich der Führungsebene sowie bei den Mitarbeitern im Regionalbereich des externen Dienstleisters.

#### **Ende November 2013:**

Der damalige GF der SALK und der zuständige SB-Leiter verfassten ein Schreiben an den GF des externen Dienstleisters, in welchem sie die nicht zufriedenstellende Situation und die bereits vereinbarten Maßnahmen zusammenfassten. Beispielsweise übernahm die SALK für einen gewissen Zeitraum die Leitung der Unterhaltsreinigung einiger Stationen; dies um die Tätigkeit der Mitarbeiter des externen Dienstleisters auf einen qualitativ akzeptablen Stand zu führen. Dieser Standard wurde nach Beendigung der Maßnahme „zum Teil wenig aufrechterhalten“ bzw. konnte nicht aufrechterhalten werden. Weiters wurden die seitens der SALK erforderlichen Notwendigkeiten und Anforderungen festgehalten; der externe DL wurde aufgefordert, diesen dringend und verbindlich nachzukommen. Bei Nichterfüllung der vertraglich zugesicherten Leistungen bis zum vereinbarten Zeitpunkt, müsste die SALK vertragliche Konsequenzen ziehen.

(2) Der LRH stellt fest, dass im Zuge der Behebung der gravierenden Qualitätsmängel im Reinigungsbereich die von der Mitarbeiterin der SALK erbrachten Leistungen nicht mit dem externen DL gegenverrechnet wurden.

Der LRH stellt fest, dass die SALK bereits im September 2013 im Einvernehmen mit dem externen DL die Feststellung traf, dass die erbrachten Reinigungsleistungen, vor allem die Qualität der erbrachten Leistungen, nicht dem abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag entsprach.

(3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung an, dass die damalige Reinigungsleiterin der SALK mit der Führung eines Reinigungsstrupps unterstützte. Die Unterstützung habe einige Wochen gewährt und sei nur ein Teil ihrer Arbeit gewesen, habe sie also keineswegs zur Gänze beschäftigt. Die Unterstützung sei mit Blick auf die Gesamtsituation und in Wahrnehmung unserer Verantwortlichkeit für die Betriebspflicht der Krankenanstalten gewährt worden, die SALK habe versucht nach Kräften zu einer Verbesserung der Situation beizutragen.*

(4) Der LRH stellt erneut fest, dass 17 Monate nach Aufnahme der Reinigungstätigkeit des externen DL in der SALK die von ihm erbrachten Reinigungsleistungen, vor allem hinsichtlich der Qualität, noch nicht dem abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag entsprachen. Weiters gewährte die SALK als Auftraggeber dem externen DL die kostenlose Unterstützung der damaligen Reinigungsleiterin der SALK um die Tätigkeit der Mitarbeiter des externen Dienstleisters auf einen qualitativ akzeptablen Stand zu führen. Wie im Schreiben der SALK von Ende November 2013 festgehalten wurde, konnte der Standard nach Beendigung der Maßnahme „zum Teil wenig aufrechterhalten“ bzw. nicht aufrechterhalten werden.

(1) In den Jahren 2012 bis 2014 erstellte der externe DL auf Basis des vollständig übermittelten Auszugs des Raumbuchs aus dem Jahr 2012 die monatlichen Rechnungen. In diesen Jahren änderte sich die zu reinigende Fläche aufgrund von Zu- bzw. Neubauten und von Frequenzänderungen der Reinigungsleistung. Die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume wurden in diesem Zeitraum nicht von der SALK dahingehend kontrolliert, ob diese mit den beauftragten Räumen übereinstimmten.

(2) Der LRH kritisiert eine fehlende Leistungsüberwachung hinsichtlich der Quantität und Qualität der erbrachten Leistungen. Die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume wurden in den Jahren 2012 bis 2014 von der SALK nicht regelmäßig mit dem Raumbuch abgeglichen.

(3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sie im betreffenden Zeitraum zweifellos Kontrolldefizite gehabt habe. In sehr schwieriger Zeit sei die SALK sehr mit der Unterstützung der Aufnahme der Dienstleistungen durch die Dienstleister und mit der Bewältigung von Problemen im operativen Geschäft befasst. Auch habe es interne Personalprobleme gegeben.*

*Ab Juni 2012 sei zusätzlich die Reinigung der neuen Chirurgie West 2, ab Mai 2014 die Reinigung der neuen Kinderklinik zu bewältigen gewesen. Auch sei der Patientenservice rasch ausgeweitet worden.*

*Vor kurzem, in der KW 33 habe der Dienstleister der SALK mitgeteilt, dass es in 2013 und 2014 sehr wohl Übermittlungen von Raumbuchsausügen von der früheren Reinigungsleiterin der SALK im Rahmen ihrer Tätigkeit gegeben habe.*

*Ab etwa Mitte 2014 habe die SALK mit dem Dienstleister die operativen Probleme in der Reinigung lösen können, die Probleme mit dem Rechnungsfeld (als Auszug des Raumbuches) habe die SALK im Laufe des Jahres 2015 gelöst. Ab 2015 bis etwa 2016 seien von der SALK alle Instrumente der wirtschaftlichen Kontrolle und Leistungsüberwachung wie ein funktionierendes Raumbuch samt hinterlegter Reinigungsfrequenzen, das elektronische Qualitätsmanagementsystem (EQS), die Reinigung bezügliche jährliche Stationsleiterbefragungen und laufende Patientenbefragungen und die Vollprüfung von Reinigungsrechnungen (IKS).*

(4) Der LRH stellt fest, dass die SALK Kontrolldefizite für den betreffenden Zeitraum bestätigt.

Der LRH kritisiert, dass die geprüfte Stelle immer wieder auf eine „sehr schwierige Zeit des Beginns der Dienstleistung“ hinweist und dass sie ab etwa Mitte 2014 mit dem externen DL die „operativen Probleme in der Reinigung“ habe lösen können.

Der LRH stellt dazu fest, dass die „Gestaltung der Übergangsphase“ ein Zuschlagskriterium im Rahmen der Ausschreibung war.

Der LRH stellt weiters fest, dass die SALK für die Lösung der operativen Probleme in der Reinigung mit dem externen DL einen Zeitraum von rund 27 Monaten seit Vertragsbeginn benötigte.

Der LRH kritisiert, dass die SALK den LRH in der Gegenäußerung mit bis dahin nicht vorgelegten neuen Tatsachen konfrontierte und zwar, dass sie vom externen DL in der KW 33 dieses Jahres Mitteilungen zur Prüfung des LRH erhalten habe. Dies, obwohl der GF der SALK in einer dem LRH übersendeten Vollständigkeitserklärung vom 25. Juli 2019 versicherte, alle prüfungsrelevanten Unterlagen dem LRH vorgelegt zu haben.

Der LRH hält zum Verweis der SALK auf die Reinigung zusätzlicher Flächen fest, dass die Ausweitung von Reinigungsleistungen beispielsweise nach Inbetriebnahme neuer Gebäude, Stationen, etc. bereits im Grundvertrag unter Punkt 4.4.4 Mehr- und Minderleistungen vertragliche vorgesehen war. Dasselbe gilt für den Ausbau des Patientenservice.

Der LRH verweist hinsichtlich der von der SALK angeführten Instrumente der wirtschaftlichen Kontrolle und Leistungsüberwachung der Gegenäußerung auf die im Bericht angeführten entsprechenden Sachverhalte und Kritikpunkte.

#### **Oktober bis Dezember 2014:**

- (1) (14 Monate nach dem Gespräch im September 2013, dass die erbrachten Reinigungsleistungen nicht den Vertragsvereinbarungen entsprachen)

Die SALK stellte in diesem Zeitraum fest, dass im Rechnungsfeld des externen DL in der Küche und Spüle Räume angeführt und Leistungen verrechnet worden waren, obwohl die Reinigung von eigenem SALK Personal erbracht wurde. Weiters wurde evident, dass einzelne Leistungen sowohl im HWD als auch im UR-Bereich verrechnet wurden.

Die SALK stellte diese Forderungen betreffend Küche und Spüle umgehend an den externen DL.

Auf Anfrage des LRH teilte die Leitung der internen Revision in der SALK mit, dass sie nicht mit der Prüfung zum Thema „Doppelverrechnungen“ beauftragt wurde. Auf Nachfrage beim GF der SALK teilte ihr dieser mit, dass die Aufarbeitung durch die zuständige „Fachabteilung“ in der SALK erfolge.

Im Zuge zusätzlicher Kontrollen im Reinigungsbereich führten die zuständigen Mitarbeiter der SALK vermehrt Stichproben durch und stellten weitere Doppelverrechnungen fest.

Am 3. November 2014 sendete der externe DL ein Schreiben an die SALK mit der Bitte um Aufnahme von Preisverhandlungen. Dies mit der Begründung, dass aufgrund von immensen Verlusten die Absicht bestünde, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

Am 24. November 2014 fand eine Besprechung mit dem externen DL statt, in welcher dieser seine Neuberechnung der Preise ab 1. Jänner 2015 präsentierte. Die Neukalkulation beinhaltete Kostensteigerungen zwischen 4,34 % und 8,65 % je nach Reinigungsbe-  
reich.

Mit E-Mail vom 25. November 2014 informierte der SB-Leiter den GF der SALK über die damalige aktuelle Situation mit dem externen DL. Inhalt war die Kündigungsfrist bei eventueller Vertragskündigung, Mehrkosten einer möglichen Preisanpassung sowie Rückforderungen aufgrund von Doppelverrechnungen in der Höhe von rund 220.000 Euro.

Mit E-Mail vom 5. Dezember 2014 teilte der zuständige SB-Leiter der Geschäftsführung des externen DL mit, dass die SALK Vertragsverhandlungen aufnehmen möchte. Seitens der SALK wurde eine Preiserhöhung von knapp 4 % (inkl. Tarifvalorisierung) und eine von der Patientenzufriedenheit abhängige Prämie angeboten. Zudem wurde von der SALK in konkreten Punkten darauf hingewiesen, dass die Vertragserfüllung in einzelnen Bereichen nicht gegeben war. Weiters hielt die SALK nochmals fest, dass es in der Vergangenheit zu Doppel-/Falschverrechnungen aufgrund von falschen Tarifen bzw. nicht erbrachten jedoch verrechneten Leistungen gekommen war, aus welchen Forderungen von zumindest 220.000 Euro bis mehr als 400.000 Euro resultierten. Zudem wurde festgestellt, dass nach Wahrnehmung der SALK, Materialien (z.B. Untersuchungshandschuhe und Babywindeln) von Mitarbeitern des externen DL regelwidrig verwendet wurden.

Auf Nachfrage des LRH konnte die geprüfte Stelle bzw. der zuständige SB-Leiter für die angebotene Preiserhöhung von knapp 4 % keine Kalkulation vorlegen.



Weiters unternahmen die SALK bzw. der zuständige SB-Leiter keine Recherchen, um die vom externen DL angeführte „wirtschaftliche schlechte Lage des Auftrages“ abzuklären. Mit einer Einsicht ins Firmenbuch und in die dort öffentlich zugänglichen Jahresabschlüsse (Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung) des externen DL hätte sich der SB-Leiter auf die Vertragsverhandlungen vorbereiten können.

Recherchen des LHR ergaben etwa, dass auf der öffentlichen Website des externen DL in einer „Sozialbilanz des Unternehmens“ angeführt war, dass der externe DL im Jahr 2012 *„mit der SALK seinen größten Kunden gewonnen hat und um fast 50 % gewachsen ist“*.

- (2) Der LRH hält fest, dass die SALK die übermittelten Zahlen des externen DL ohne weitere Berechnungen bzw. Plausibilisierungen zur Kenntnis genommen hat. Diese Zahlen waren im Anschluss Gegenstand der Verhandlungen.

Der LRH kritisiert, dass die geprüfte Stelle bzw. der dafür zuständige SB-Leiter dem LRH für die angebotene Preiserhöhung von 4 % keine Kalkulationsunterlagen vorlegen konnte.

Der LRH stellt fest, dass die SALK keine Recherchen unternommen hat, die vom externen DL angeführte „wirtschaftliche schlechte Lage des Auftrages“ abzuklären. Eine Einsicht ins Firmenbuch und in die dort öffentlich zugänglichen Jahresabschlüsse (Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung) des externen DL wäre für eine (ordentliche) Vorbereitung der Vertragsverhandlungen erforderlich gewesen. Der LRH stellt fest, dass die Vertragsverhandlungen offensichtlich nicht sorgfältig vorbereitet wurden.

Der LRH kritisiert, dass sich der Vertreter der SALK (zuständige SB-Leiter) ungeprüft der Argumentation des externen DL angeschlossen hat.

Der LRH kritisiert, dass die SALK mit dem externen DL Vertragsverhandlungen aufgenommen hat, obwohl die Erfüllung der Leistungen des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrages in einzelnen Bereichen (Qualitätsmängel) nicht gegeben war und zu diesem Zeitpunkt Doppel-/Falschverrechnungen in der Höhe von rund 400.000 Euro vorgelegen sind.

Der LRH kritisiert, dass die SALK trotz der bekannten Schwierigkeiten des externen DL die geforderte Qualität zu erbringen und auch das dafür erforderliche Personal bereitzustellen, im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements, eine Neuausschreibung des Dienstleistungsauftrages nicht in Erwägung gezogen hat, um bei einem Scheitern der Verhandlungen vorbereitet zu sein.

- (1) Laut Dienstleistungsvertrag hätte der externe DL mit Jahresende unter Einhaltung einer 18-monatigen Kündigungsfrist seinen Vertrag mit der SALK beenden können. Da zu diesem Zeitpunkt bereits Verhandlungen der Vertragsparteien aufgenommen worden waren, wurde am 17. Dezember 2014 von beiden Vertragsparteien eine Vereinbarung unterfertigt. Darin wurde dem externen DL zugesichert, dass eine bis Ende Februar 2015 erfolgte Kündigung mit Wirkung zum 30. Juni 2016 erfolgen kann, sofern die Verhandlungen keine Einigung ergeben würden.
  
- (3) *Die SALK teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass der LRH die im November/Dezember 2014 gegebene (Verhandlungs-)Situation, insbesondere deren Brisanz und Dringlichkeit verkenne. Für beide Dienstleister der Arbeitsgemeinschaft habe per 31.12.2014 erstmals das Recht zur ordentlichen Vertragskündigung mit einer Kündigungsfrist von 18 Monaten bestanden. Dieses Recht sei vom Reinigungsdienstleister in den Verhandlungen zur Geltung gebracht worden und es seien konkrete Forderungen für das Weiterbestehen des Vertrages formuliert worden. Auf diese konkreten Forderungen und auf weitere notwendige Bedingungen für eine weitere gemeinsame Arbeit haben sich in der Folge die weiteren Verhandlungen in dieser schwierigen Zeit konzentriert. Versuche der SALK, die „allgemein wirtschaftliche Situation“ des Dienstleisters, die dieser immer selber am besten kenne argumentativ in Spiel zu bringen, hätte nach Meinung der SALK die Forderungen des Dienstleisters in keiner Weise verändert und damit wenig gebracht. Es sei um das Fortbestehen oder Nichtfortbestehen des Vertrages gegangen.*  
*Mit dem Ziel der Abwendung einer Vertragskündigung sei das Angebot von 4 % (5.12.2014) die Reaktion auf eine konkrete Forderung des Dienstleisters von vergleichsweise 7,72 % gewesen, wobei beide Werte die vertraglich gebührende Tarifierhöhung von letztlich 1,87 % beinhalteten. In dieser Zeit sei es für die SALK um das Ausloten konkreter Möglichkeiten für eine Einigung mit dem bestehenden (!) Dienstleister gegangen. Alles andere hätte eine Beendigung der Vertragsbeziehungen bedeutet.*

*Eine Kündigung habe die SALK zum damaligen Zeitpunkt aus folgenden Gründen vor sehr große Probleme gestellt:*

- Mit dem priorisierten Ziel die Betriebsfähigkeit der betreffenden Krankenanstalten keinesfalls zu beeinträchtigen, sollte und musste eine krisenhafte Erscheinung in der Reinigung (wie 2013/Beginn 2014) jedenfalls vermieden werden. Auch wenn Dienstleister Probleme zeigten.*
- Die letzte Ausschreibung samt Vertragsübernahme habe inklusive der Ausschreibung „Managementpartner für Dienstleistungstochter“ mehr als 4 Jahre gedauert. Das Vertragsverhältnis habe 2014 Ende 2014 erst 2 <sup>3</sup>/<sub>4</sub> Jahre gewährt. Eine Neuausschreibung schon 2015 hätte unter optimistischen Annahmen bedeutet, dass die SALK ab 1.7.2016 den dritten Reinigungsdienstleister in etwas mehr als 4 Jahren beschäftigt hätte. Nach so kurzer Zeit habe die SALK den Krankenanstalten nicht schon wieder einen sehr kräfteaubenden und stressbehafteten Dienstleisterwechsel zumuten wollen.*
- Auch hätte wohl das Modell „externe Dienstleister“ an sich Schaden genommen bzw. wäre desavouiert worden. Da eine Möglichkeit zur Abwicklung der Reinigung über eine Dienstleistungstochter (s.u.) nicht gegeben sei, wäre sehr wahrscheinlich massiv die Rückkehr zu erheblich teureren Eigenreinigung und Erbringung des Patientenservice mit SALK-Eigenpersonal gefordert worden und in der Folge umgesetzt worden.*
- Da im gegebenen Kontext interessante Modell „100%-Dienstleistungstochter“ sei im 1.Quartal 2015 noch nicht verfügbar gewesen. Im Februar 2015 habe die SALK in einem ersten Schritt lediglich der 51%-Anteil an der „DLK - Dienstleistungen für Krankenhäuser GmbH“ erwerben können. Ob auch der Erwerb der restlichen 49%-Anteils gelingen würde, sei damals noch völlig ungewiss gewesen.*
- Zur betreffenden Zeit habe die SALK relevante Kontroll- und Steuerungsprobleme gehabt. Die Reinigungssteuerung der SALK sei technisch und personell zu verbessern gewesen. Die Erkenntnisse um Abrechnungsprobleme haben die SALK zudem stark vermuten lassen, dass die SALK über die Grundlagen für ein neues, plausibles Vergabeverfahren noch nicht verfügten und valide Ausschreibungsunterlagen, z.B. ein aus dem Raumbuch extrahierbares Rechnungsfiler oder „ausschreibungsfähige“ HWD-Leistungsverzeichnisse ggf. noch nicht erzeugen*

konnten. Der Einkauf sei 2015 neben dem Normalgeschäft mit anderen wichtigen Sonderthemen beschäftigt gewesen, beispielsweise mit großen Vergabeverfahren und der Vorbereitung auf die Hereinnahme der LK Tamsweg in die SALK.

- Die neue Funktion Patientenservice sei Ende 2014 zu weniger als 50% ausgerollt gewesen. Eine Vertragskündigung hätte diese Funktion sehr gefährdet, die weitere Ausrollung aber jedenfalls um mehrere Jahre verzögert.
- Die SALK habe noch einige vertragliche vereinbarte Instrumente einführen (z.B. elektronisches Qualitätssicherungssystem) wollen.

(4) Der LRH verkennt keineswegs die Dringlichkeit und Brisanz der Verhandlungssituation in der SALK, sondern hält erneut fest, dass die SALK ab Oktober bis Dezember 2014 Doppel-/Falschverrechnungen des externen DL feststellte, welche aufgrund von falschen Tarifen bzw. nicht erbrachten, jedoch verrechneten Leistungen, entstanden waren. Bis zu diesem Zeitpunkt entstanden Forderungen der SALK an den externen DL von mehr als 400.000 Euro. Diese Forderungen wurden auch an den externen DL gestellt.

Mit Schreiben vom 3. November 2014 schickte der externe DL ein Schreiben an die SALK mit der Bitte um Aufnahme von Preisverhandlungen, *„um die Wirtschaftlichkeit des Auftrages auf ein akzeptables Niveau zu bringen und damit die Dienstleistungserbringung in den Salzburger Landeskliniken weiter garantieren zu können“*. Dies mit der Begründung, dass aufgrund von immensen Verlusten die Absicht bestünde, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

Der LRH kennt wie im Sachverhalt dargestellt, die Kündigungsmöglichkeit der ARGE mit einer Kündigungsfrist von 18 Monaten der externen DL.

Die SALK teilt in ihrer Gegenäußerung mit, dass der ReinigungsDL das Recht zur Kündigung in den Verhandlungen zur Geltung brachte. Der LRH stellt fest, dass es dabei um keinen Rechtsschritt, sondern um eine Androhung eines Rechtsschrittes handelt, der keinerlei Bindungswirkung entfaltet. Das Schreiben des externen ReinigungsDL vom 3. November 2013 beinhaltet nur eine Erklärung, *„möglicherweise“* wenn nicht verhandelt werde, zu kündigen.

Der LRH kritisiert erneut, dass die SALK mit dem externen DL Vertragsverhandlungen aufgenommen hat, obwohl die Erfüllung der Leistungen des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrages in einzelnen Bereichen (Qualitätsmängel) nicht gegeben war und zu diesem Zeitpunkt Doppel-/Falschverrechnungen in der Höhe von rund 400.000 Euro vorgelegen sind.

Der LRH hält seine Kritik aufrecht, dass die geprüfte Stelle bzw. der dafür zuständige SB-Leiter dem LRH für die angebotene Preiserhöhung von 4 % keine Kalkulationsunterlagen vorlegen konnte. Dass die angebotene Preiserhöhung von 4 % die Tarifvalorisierung enthält, steht im Sachverhalt des LRH.

Der LRH verkennt keineswegs die von der SALK in der Gegenäußerung gegebene Verhandlungssituation, sondern stellt fest, dass die GF des externen DL in einem Schreiben vom 23.1.2015 zum Ausdruck brachte, dass aufgrund eines Verhandlungsgesprächs vom 19.1.2015 mit der SALK vereinbart wurde, dass vom externen DL eine Gesamterhöhung von 6,09 % eine absolute Untergrenze darstellt, dies aber *„nur unter der Voraussetzung, dass alle Nachforderungen aus der Vergangenheit hiermit auch abgegolten sind und keine Nachforderungen mehr gestellt werden“*. Zusätzlich wurde eine Leistungsprämie für die Unterhaltsreinigung gewünscht.

Der LRH stellt fest, dass sowohl der Verzicht auf die von der SALK gestellten Forderungen als auch die vom externen DL nach- und ausdrücklich geforderte Preiserhöhung nicht der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit eines öffentlichen Unternehmens entsprechen.

Recherchen des LHR ergaben etwa, dass auf der öffentlichen Website des externen DL in einer *„Sozialbilanz des Unternehmens“* angeführt war, dass der externe DL im Jahr 2012 *„mit der SALK seinen größten Kunden gewonnen hat und um fast 50 % gewachsen ist“*.

Der LRH stellt fest, dass die von der SALK in der Gegenäußerung erwähnte Vermeidung einer *„krisenhafte Erscheinung in der Reinigung wie (2013/2014)“*, vom gleichen externen DL zu verantworten war.

Der LRH hält seine Kritik aufrecht, dass die SALK trotz der bekannten Schwierigkeiten des externen DL die geforderte Qualität zu erbringen und auch das dafür erforderliche

Personal bereitzustellen, im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements, eine Neuausschreibung des Dienstleistungsauftrages nicht in Erwägung gezogen hat, um bei einem Scheitern der Verhandlungen vorbereitet zu sein.

Der LRH stellt fest, dass das in der Gegenäußerung der SALK erwähnte Argument, „*der Einkauf sei 2015 neben dem Normalgeschäft mit anderen wichtigen Sonderthemen beschäftigt gewesen, beispielsweise mit großen Vergabeverfahren und der Vorbereitung auf die Hereinnahme der LK Tamsweg in die SALK*“ nicht dazu geeignet ist, darzustellen, wieso die SALK wirtschaftliche Nachteile durch die weiteren Verhandlungen mit dem externen DL in Kauf genommen hat.

Der LRH stellt fest, dass der SB Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements jederzeit für schwierige Situationen gerüstet sein muss.

Der LRH stellt fest, dass die SALK, wie auch in der Gegenäußerung der SALK zu entnehmen ist, zum Zeitpunkt der Vertragsverhandlungen über kein ausreichendes internes Kontrollsystem verfügten.

#### Jänner 2015:

- (1) Im Jänner 2015 wurden die Verhandlungen weitergeführt. Der zuständige SB-Leiter informierte den GF der SALK, dass bisher keine Einigung erzielt werden konnte. Die SALK bot 4 % Preissteigerung und den Nachlass aller Rückforderungen aus Nichtleistungen der Jahre 2012 bis 2014 in der Höhe von 400.000 Euro bis 500.000 Euro an. Der externe DL forderte eine Preiserhöhung um 6 % plus dem Nachlass sämtlicher Forderungen aus dem zuvor genannten Zeitraum.

Im Jour-Fixe am 22. Jänner 2015 erhöhte der GF der SALK das Angebot der Preiserhöhung auf 4,5 % für das Jahr 2015 und auf 5,5 % für das Jahr 2016.

Einen Tag später übermittelte der externe DL der SALK ein Verhandlungspapier, in welchem eine Preissteigerung von 6,09 % gefordert wurde. Voraussetzung war der Verzicht aller Nachforderungen aus der Vergangenheit. Außerdem wurde eine Leistungsprämie in der Höhe von 1 % des Volumens für die Unterhaltsreinigung gewünscht.

In einem Mail vom 29. Jänner 2015 teilte der SB-Leiter dem externen DL mit, dass er vom GF der SALK das Pouvoir für folgende Vertragsinhalte bekommen habe:

- a) SALK bot 4,5 % Erhöhung (inkl. 1,87 % kollektivvertragliche Erhöhung) im Jahr 2015 an; die konkreten Tarifsteigerungen pro Leistungsgruppe wären vom externen DL vorzuschlagen und nach Verhandlung im Detail zu vereinbaren,
- b) Erhöhung von 1 % zusätzlich zur kollektivvertraglichen Erhöhung für das Jahr 2016,
- c) Verzicht auf alle Nachforderungen für die Jahre 2012-2014, das beinhaltet auch eventuelle Nachforderungen, Zitat: „die im Zuge der derzeit stattfindenden Recherchen bis 30.4. gerade sichtbar werden“.
- d) Aktualisierung und Richtigstellung aller Abrechnungsgrundlagen (insbesondere das Raumbuch) bis Ende April,
- e) SALK verbinde mit der neuerlichen Angebotsverbesserung klar das Ziel, Zitat: „... , dass sollte die Hebung weiterer Ratiopotenziale notwendig sein, diese nur mehr im System (z.B. vertragliche Leistungsreduktionen etc.) gehoben werden könnten“.

Die GF des externen DL ersuchte um einen Termin mit der GF der SALK. Zur Vorbereitung auf dieses Gespräch fasste der Leiter des SB das Letztangebot für den GF der SALK in einem Mail zusammen. Hinsichtlich der offenen Forderungen an den externen DL teilte er mit, dass sich diese derzeit auf mehr als 500.000 Euro belaufen. Die Forderungen der SALK waren seiner Meinung deshalb entstanden, weil der externe DL nicht erbrachte Leistungen verrechnet habe. Weiters habe ihn der GF des externen DL informiert, dass er das Angebot annähme, sofern die SALK das Angebot noch ein halbes Prozent für die Jahre 2015 und 2016 erhöhe.

In einem weiteren Mail informierte der SB-Leiter den GF der SALK, dass er aufgrund eines Telefonats dem externen DL das neue Angebot der SALK, zusätzlich 0,25 % für 2015 und 2016 unterbreitet habe. Der externe DL beharrte auf die Erhöhung von 0,5 %, da sich aufgrund der laufenden Rechnungskorrekturen die Basis für die Verrechnung verringern würde.

**Februar 2015:**

Am 24. Februar 2015 fand der Termin mit dem externen DL über eine weitere Zusammenarbeit statt. Der SB-Leiter fasste die Eckpunkte der Vereinbarung mit dem externen DL zusammen und übersendete diese per Mail an die GF des externen DL und den GF der SALK:

- Tarifierhöhung ab 1.1.2015 um 5 %; Erhöhung ab 1.1.2016 um ein weiteres Prozent + der jährlichen KV-Erhöhung; ab 2015 erhält der externe DL zusätzlich eine Erfolgsprämie;
- Abrechnungsgrundlage (Rechnungsfile basierend auf Raumbuch<sup>11</sup>) wird ehestmöglich aktualisiert, es werden nur die Räume angeführt, die in der UR zu reinigen sind. Änderungen der Abrechnungsgrundlage gibt nur die SALK bekannt und sind zu vereinbaren;
- Falsche oder unzutreffende Verrechnungen der Jahre 2012 bis 2014 werden von beiden Seiten nicht mehr aufgerollt und sind mit der Vertragsergänzung egalisiert. Mit Wirksamkeit 1.1.2015 werden falsche oder unzutreffende Verrechnungen nach Richtigstellung der Abrechnungsgrundlage rückverrechnet.

Der SB-Leiter ersuchte um Bestätigung bzw. Rückmeldung der im Mail angeführten Inhalte. Er wies darauf hin, dass dieses Schreiben mit der entsprechenden Rückmeldung „*als schriftliche Ausfertigung unserer Zusatzvereinbarung gelte*“. Die Rückmeldung mit Ergänzungswünschen des externen DL erfolgte am selben Tag. Es wurde festgehalten, dass dieser mit der vereinbarten Preiserhöhung um 5 % auf Basis des Gesamtvolumens (Verrechnung 2014) einverstanden sei. Die Übersichtstabelle der Preisanpassung in den einzelnen Leistungsbereichen werde angepasst und noch übermittelt. Zusätzlich werde eine Tabelle geschickt, welche die Preiserhöhung in den einzelnen Bereichen aufzeige.

**März 2015:**

Am 6. März 2015 übermittelte der externe DL der SALK die im Februar angekündigte Übersichtstabelle der Preisanpassung in den einzelnen Leistungsbereichen, sowie den Text der per E-Mail vereinbarten Zusatzvereinbarung. Die im Jahr 2014 von der SALK bezahlte Gesamtleistung an den externen DL war die Basis für die Preiserhöhung von 5 % ab 1. Jänner 2015. In den einzelnen Leistungsbereichen erhöhten sich die Preise

---

<sup>11</sup> Das Raumbuch wurde überarbeitet.



unterschiedlich, wie beispielsweise im UR-Bereich um 6,37 % sowie im Bereich Küche um 6,11 % in anderen Bereichen fiel die Preiserhöhung geringer aus. Die Genehmigung des GF der SALK erfolgte am 16. März 2015. Die SALK nahm zur übermittelten Übersichtstabelle folgendermaßen Stellung:

- Man sei mit dem Vorschlag für die prozentuellen Preiserhöhungen von Einzelleistungen grundsätzlich einverstanden, ausgenommen des Leistungsbereichs Küche“. Dort solle sie die gesamte Preiserhöhung 5 % betragen und nicht wie vorgeschlagen 6,11 %. Der dadurch resultierende Minderbetrag von rd. 12.000 Euro solle als zusätzliche Steigerung im Bereich Sonderreinigung verteilt werden.
- Sollte der externe DL auf dieses Mail nicht weiter antworten, wäre für die SALK „der Vertragsgegenstand für die nächsten Jahre klar.“

Mit Mail vom 20. März 2015 beantwortete der externe DL dieses Mail mit dem Gegenvorschlag den aus dem Bereich Küche resultierenden Minderbetrag nicht in der Sonderreinigung zu kompensieren. Es solle hingegen im Bereich UR Raumbuch inkl. quartalsweise Polieren die Position auf 6,9 % erhöht werden. Bei Einverständnis der SALK würde vom externen DL die schriftliche Vereinbarung adaptiert und zur Gegenzeichnung übersandt werden. Der SB-Leiter war mit der beschriebenen Lösung einverstanden und forderte ehestmöglich eine Aufstellung der veränderten Einzelleistungstarife (exakte Stundentarife, m<sup>2</sup>-Tarife). Die Genehmigung der Vereinbarung durch den GF erfolgte mittels Paraphe auf einem E-Mail am 26. März 2015.

(2) Der LRH stellt fest, dass die 5 %-ige Preiserhöhung auf Basis des Gesamtvolumens (Verrechnung 2014) umgesetzt wurde.

Der LRH kritisiert, dass in den einzelnen Leistungsbereichen die Verteilung der Preiserhöhung nicht einheitlich erfolgte. Die SALK überließ es dem externen DL die Preiserhöhungen in den einzelnen Bereichen festzulegen.

Der LRH stellt fest, dass der aufwandstärkste Bereich der SALK hinsichtlich der externen Reinigungsleistungen (UR Raumbuch inkl. quartalsweise Polieren) vom externen DL um 6,9 % erhöht wurde; andere weniger aufwandsintensive Bereiche wurden entsprechend geringer erhöht.

Der LRH kritisiert, dass die SALK diese Erhöhung unwiderrprochen zugelassen hat.

Der LRH bemängelt, dass mit dem externen DL durch die Zusatzvereinbarung ab Jänner 2015 eine zusätzliche Erfolgsprämie festgelegt wurde, für die vertragsgemäße Erfüllung seines Auftrages.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sie nochmals betonen möchte, dass in der 5%-igen Preiserhöhung auf Basis des Gesamtvolumens (Verrechnung 2014) die vertraglich gebührende Valorisierung von 2014 auf 2015 von 1,87 % enthalten sei.*

*Die Kritik an der überproportionalen Erhöhung der Tarife der Unterhaltsreinigung (UR) träfe eher dann zu, wenn sich dieser Bereich umsatzmäßig stärker entwickelt hätte als andere Bereiche. Das sei nicht der Fall gewesen. Die im Bericht des LRH dargestellte Entwicklung der Kosten für Unterhaltsreinigung (UR) von 2014 bis 2017 sei relativ konstant.*

*Aus dem Portfolio des Reinigungsdienstleisters zeige der Bereich HWD (Küche, Logistik, AÜ, Winterdienst) ein überproportionales Wachstum. Hier habe die SALK eher von relativ niedrigen Preiserhöhungen profitiert.*

*Mit der zusätzlichen, an der Bewegung unserer Patienten anknüpfenden Erfolgsprämien mit 0,25% p.a. der definierten Basis habe die SALK ein Signal und einen Anreiz bieten wollen für die aus ihrer Sicht noch notwendige und mögliche Qualitätsverbesserung in der Reinigung. Diese Erfolgsprämie sei zuvor (Angebot 5.12.2014) in einer Höhe von 1% in Diskussion gewesen, letztlich aber auch 0,25% reduziert worden.*

- (4) Der LRH stellt fest, dass aus dem Sachverhalt hervorgeht, dass die 5 %-ige Preiserhöhung die jährliche Valorisierung beinhaltet.

Der LRH hält die Feststellung aufrecht, dass der aufwandstärkste Bereich der externen Reinigungsleistungen, die Unterhaltsreinigung, vom externen DL um 6,9 % erhöht wurde; andere weniger aufwandsintensive Bereiche wurden entsprechend geringer erhöht.

In ihrer Gegenäußerung verweist die SALK darauf, dass sich die Unterhaltsreinigung bei einer überproportionalen Erhöhung der Tarife umsatzmäßig stärker entwickelt hätte und dies nicht der Fall war, wie dies in Tabelle 4 des Berichts dargestellt ist.

Der LRH stellt dazu fest, dass durch die Korrektur des Auszugs des Raumbuchs Räume herausgenommen und Frequenzen geändert wurden, sodass sich der Gesamtaufwand nicht überproportional geändert hat. Diese Veränderungen hat die SALK in ihrer Stellungnahme nicht berücksichtigt.

Der LRH bemängelt erneut, dass mit dem externen DL durch die Zusatzvereinbarung ab Jänner 2015 eine zusätzliche Erfolgsprämie festgelegt wurde, für die vertragsgemäße Erfüllung seines Auftrages. Das Argument der SALK in ihrer Gegenäußerung, dass „*sie dem externen DL ein Signal und einen Anreiz bieten wollte*“, um die aus ihrer Sicht noch notwendigen und möglichen Qualitätsverbesserungen in der Reinigung zu erhalten, kann der LRH nicht nachvollziehen.

Dies bestätigt vielmehr die Kritik des LRH, dass die SALK trotz der bekannten Schwierigkeiten des externen DL die geforderte Qualität zu erbringen, mit dem externen DL über Preiserhöhungen verhandelt und eine Neuausschreibung des Dienstleistungsauftrages nicht in Erwägung gezogen hat.

- (1) Der Leiter des SB teilte dem LRH in einer Anfragebeantwortung vom August 2018 mit, dass nach seiner Wahrnehmung der externe DL mit der Vereinbarung vom 16. März 2015 verband, Zitat:

*„dass der SALK-Auftrag für den externen DL künftig wirtschaftlich sinnvoll, d.h. mit positiven Ergebnis laufen müsse. Das wäre nach Mitteilung des externen DL deutlich nicht der Fall gewesen.“*

Weiters führte der Leiter des SB aus, dass der GF des externen DL Ende November 2014 ihm gegenüber von einer Kostenunterdeckung von deutlich mehr als 1 Mio. Euro in den ersten 2,75 Jahren gesprochen habe. Im Unterschied zur Wettbewerbssituation in 2011 die, wie in der Reinigungsbranche üblich von einem sehr starken Preiswettbewerb gekennzeichnet war, kannte der externe DL vermutlich jetzt (Ende 2014/2015) den zur wirtschaftlich positiven Bewältigung speziell des SALK-Auftrages notwendigen Ressourceneinsatz und Aufwand.

- (2) Der LRH stellt fest, dass nach Meinung des SB-Leiters der externe DL im Vergabeverfahren „anscheinend“ keine kostendeckenden Preise kalkuliert hatte. Dem widerspricht eine Passage im mit dem externen DL abgeschlossenen Vertrags zu Punkt 2.4.3. Zuge-sagte Preise: „dass alle Leistungen zu den im Angebot genannten Preisen möglich sind“.

Der zuständige SB-Leiter bzw. die SALK konnte dem LRH keine Unterlagen vorlegen, aus denen ersichtlich ist, dass vor oder während der Vertragsverhandlungen mit dem externen DL Recherchen unternommen wurden, die Preise in anderen vergleichbaren öffentlichen Einrichtungen (Krankenhäusern) zu erheben.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, die Vermutung, dass die externen Dienstleister im Vergabeverfahren eventuell keine kostendeckenden Preise kalkuliert haben, sei plausibel. Für Erbringung von Leistungen der Reinigung und des Patientenservice in Großkrankenanstalten kämen in Österreich wohl nur wenige (+/-4) Unternehmen in Betracht, man könne von einem oligopolistischen Markt sprechen. Es war und sei wohl noch in der Reinigung „branchenüblich“, dass in Vergabeverfahren „beinhart“ mit Preis- und Konditionsverbesserungen gekämpft werde.*
- Im vorliegenden Fall habe der Wettbewerbsgewinner sein Angebot betreffend das Wirtschaftlichkeitskalkül verbessert, welches etwa einem bei Vollausbau prognostizierten Jahresumsatz entsprochen habe, von €14.976.167 auf €12.627.343, d.h. um €2.348.824 [Anm. LRH: im Originalschreiben fehlt das Verb]. Das Erstangebot sei um 18,6% über dem Letztangebot gelegen. Obwohl dafür keine unmittelbare Notwendigkeit bestanden habe, habe die SALK mit Blick auf eine arbeits- und sozialrechtlich korrekte Entlohnung der MitarbeiterInnen die angebotenen Stundensätze geprüft. Der in das Vergabeverfahren eingebundene Reinigungsexperte habe eine Plausibilisierung der durchschnittlichen Quadratmeterleistungen durchgeführt.*
- Die bei der Vergabe 2010/2011 verfügbaren Unterlagen würden sich wesentlich von jenen unterscheiden, die die SALK bei einem Vergabeverfahren heute zum Einsatz bringen würden. Insbesondere die technisch-fachlichen Leistungsbeschreibungen seien damals zu wenig klar, präzise, detailliert und vollständig gewesen. Besonders gelte dies für die sehr beispielhaft und kursorisch gehaltene Leistungsbeschreibung des „hauswirtschaftlichen Dienstes“ (HWD). Die tägliche Unterhaltsreinigung z.B. sei dem HWD in den Vergabe- und damit Vertragsunterlagen 2010/2011 gar nicht zugewiesen gewesen, lediglich das „Reinigen von Akutverschmutzungen“.*
- Eine gegebenenfalls nicht kostendeckende Angebotslegung sei damit bieterseitig eventuell auch mit Mängeln der Ausschreibungs- und Vertragsunterlagen, insbesondere der technischen Leistungsbeschreibung argumentierbar gewesen. Ebenso eine Abwehr von Forderungen der SALK.*

*Die weiteren Ausführungen zu diesem Punkt betreffen weder den Sachverhalt noch die dazu ausgeführte Kritik.*

- (4) Der LRH stellt fest, dass die SALK in ihrer Gegenäußerung bestätigt, dass die externen DL im Vergabeverfahren „anscheinend“ keine kostendeckenden Preise kalkuliert hatten.

Der LRH stellt fest, dass es sich bei der Ausschreibung der Reinigungsleistungen um ein EU-weites Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung im Oberschwellenbereich gehandelt hat und nicht nur um eine österreichweite Ausschreibung.

Der LRH hält fest, dass es Sinn und Zweck eines Verhandlungsverfahrens ist, dass die ausgewählten Bieter zur Abgabe eines Angebots aufgefordert werden und im Verhandlungsverfahren über den Vertragsinhalt verhandelt wird um bestmögliche Leistungen und einen bestmöglichen Preis zu erhalten.

Ein Vergabeverfahren wäre überflüssig, wenn nach Erteilung des Zuschlags über wesentliche Teile, wie beispielsweise den Preis, nachverhandelt wird.

Der LRH stellt fest, dass die geprüfte Stelle einräumt, dass die Ausschreibung im Jahr 2010/2011 mit Mängeln behaftet war. Dies untermauert die Feststellungen des LRH, dass zu allen im Bericht unter Kapitel 5.3. angeführten Kritikpunkten des LRH, im Jahr 2015 eine Neuausschreibung hätte stattfinden müssen.

Der LRH stellt fest, dass die bei der Vergabe 2010/2011 von der SALK verwendeten Unterlagen, insbesondere das Leistungsverzeichnis sehr detailliert waren. Dem Argument der SALK, dass im Vertrag, im Bereich des HWD die tägliche Unterhaltsreinigung diesem nicht zugewiesen war, hält der LRH entgegen, dass die Tätigkeiten des HWD auf vielen Stationen durch das Patientenservice und die UR beispielsweise im LKH ersetzt worden sind.

Der LRH hält es für erforderlich und wünschenswert, dass durchlaufenden Erfahrungen detailliertere und genauere Leistungs- bzw. Tätigkeitsbeschreibungen erstellt werden.

Die letzte Aussage der Stellungnahme in diesem Zusammenhang repräsentiert tendenziell das Interesse des externen DL und nicht der SALK. Somit ist dies eine Argumentation gegen den Auftraggeber - die SALK.

- (1) Diese Vereinbarung vom März 2015 wurde weder vom externen DL noch von der SALK unterzeichnet. Auf Nachfrage des LRH bestätigte der zuständige SB-Leiter, dass eine unterschriebene Version nicht existiere.

Zeitgleich aktualisierte die SALK das für die Abrechnung erforderliche Rechnungsfiler. Dabei handelte es sich um einen Auszug aus dem Raumbuch, welcher nur mehr die Räume beinhaltete, welche in der UR zu reinigen waren. Eine erste überarbeitete Version des „Raumbuchs“ wurde dem externen DL mit 31. März 2015 übermittelt.

- (2) Der LRH stellt fest, dass die Vereinbarung vom März 2015 weder vom externen DL noch von der SALK unterzeichnet wurde. Es liegt nur die Genehmigung vom GF der SALK auf einem ausgedruckten E-Mail mittels Paraphe vom 26. März 2015 vor.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass im Nachgang der Besprechung vom 24. Februar bis etwa Ende März 2015 vereinbarungsrelevante Unterlagen aus Zeitdringlichkeit per E-Mail ausgetauscht worden seien.*

*Der Geschäftsführer habe Unterlagen SALK-intern zum Teil auf ausgedruckten E-Mails oder E-Mailentwürfen genehmigt. Diese seien dann vom SB-Leiter (der Geschäftsführer in cc) versendet worden. Zeitgleich habe die SALK mit dem ursprünglichen Fertigstellungsziel 30.04.2015 sehr intensiv an der Aktualisierung des Raumbuches/Rechnungsfiles gearbeitet. Weil die Adaptierung/Korrektur des Raumbuches/Rechnungsfiles leider mehrere Runden benötigte habe und letztlich erst per Ende Juli 2015 finalisiert habe werden können, habe sich die schriftliche Vertragsaufbereitung verzögert.*

*Formal würden Vertragsabschlüsse oder -anpassungen der SALK klarerweise schriftlich als Zuschlagsschreiben erfolgen, auf einem beiderseitig unterfertigten Vertrag oder mittels Bestellung.*

#### **Juni 2015**

- (1) Die endgültige Version des „Raumbuchs“ (Auszug des Raumbuchs) erhielt der externe DL mit 1. Juni 2015. Trotz der Vereinbarung von Ende März 2015 legte der externe DL auf Basis dieses Raumbuches der SALK bei einem Termin am 22. Juni 2015 erneut ein Verhandlungspapier (SALK Preisanpassung Version IV) vor, indem der externe DL eine Umsatzreduktion von rd. 42.000 Euro pro Monat durch den Wegfall von zu reinigenden Räumen und der Änderung von Reinigungsfrequenzen im Vergleich zum Raumbuch (März

2015) begründete. Grundlage für die Berechnungen waren die im März 2015 vereinbarten Preise mit der SALK. Daher entschied der externe DL die gesamte UR, auf Basis des neuen Raumbuchs, neu zu berechnen.

(3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den Sachverhalt des LRH.*

**Juli 2015:**

(1) Unabhängig von der Neuberechnung der UR sendete der externe DL am 1. Juli 2015 der SALK Unterlagen mit der Aufstellung der Verrechnung Jänner bis Mai 2015. Wie von der SALK gewünscht, wurden bei der Berechnung der UR von Jänner bis Juni 2015 die Werte des bis zu diesem Zeitpunkt bereinigten Auszug des Raumbuchs und die im März 2015 vereinbarten Preise verwendet.

Weiters übermittelte der externe DL eine Gegenüberstellung der Werte von der abgeschlossenen Vereinbarung vom März 2015 mit den Werten des neuen Raumbuchs und den Preisen von März 2015, dabei ergab sich eine Differenz im Bereich UR in der Höhe von 1,72 %. Gleichzeitig forderte der externe DL in einer Aufstellung der Neuberechnung der m<sup>2</sup> Preise UR eine Preiserhöhung von 22,5 %. Der GF der SALK hat am 2. Juli 2015 das zuvor erwähnte E-Mail mit Anmerkungen abgezeichnet. Der LRH konnte aufgrund der vom zuständigen SB-Leiter vorgelegten Unterlagen nicht nachvollziehen, ob der GF der SALK von den Preiserhöhungen in der Höhe von 22,5 % in Kenntnis gesetzt war. Der zuständige Leiter des SB antwortete dem externen DL am 3. Juli 2015, dass die SALK mit der Abrechnung Jänner bis Juni 2015 auf Grundlage des bis zu diesem Zeitpunkt bereinigten Auszug des Raumbuchs mit den im März verhandelten neuen Preisen einverstanden wären. Der Juli sollte auch noch nach diesem Modus abgerechnet werden. Der Auszug des neuen Raumbuchs gelte ab 1. August 2015. Weiters müsste der Preisvorschlag betreffend dem Bereich UR mit einer Erhöhung von 22,5 % nochmals verhandelt werden.

(3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den Sachverhalt des LRH.*

(1) Mitte Juli 2015 fand eine Verhandlung statt, dabei forderte externe DL von der SALK erneut eine Erhöhung aller Einzelpreise im Bereich UR um 22,5 %. Die SALK bot eine Erhöhung um 15 % an und forderte, dass „um mit dem Vergaberecht nicht in Konflikt

zu kommen, in der Vereinbarung“ vorgesehen werde, „dass falls innerhalb von 6 Monaten ein Einspruch gegen diese Preiserhöhung folgt, neu ausgeschrieben wird“.

Der externe DL forderte daraufhin eine Preiserhöhung von mindestens 21,2 % und die Anpassung, in diesem Fall Reduzierung, des Intervalls Polieren Sicherheitsfliesen und Verkehrsflächen auf 3x/Jahr und 1x/Grundreinigung.

Am 13. Juli hatte der externe DL eine von der SALK gewünschte Simultanrechnung übermittelt, in welcher die monatliche Differenz von rund 35.000 Euro zwischen einer Preiserhöhung von 6,9 % und 22,5 % berechnet wurde. Grundlage für diese Berechnung waren die Räume des neu verhandelten und freigegebenen Auszugs des Raumbuchs.

im Verhandlungsprozess diskutierte Preiserhöhungen*		
Preiserhöhung in %	absolute Preiserhöhung monatlich	absolute Preiserhöhung jährlich
6,90%	€ 15.535,56	€ 186.426,74
15%	€ 33.773,06	€ 405.276,67
<b>21,20%</b>	<b>€ 47.732,59</b>	<b>€ 572.791,02</b>
22,50%	€ 50.659,58	€ 607.915,00

Tabelle 1: Im Verhandlungsprozess diskutierte Preiserhöhungen

Quelle: unter Zugrundelegung der Basisleistung des neu verhandelten Auszugs des Raumbuchs

Die endgültige Erhöhung ist in Abbildung 4 rot unterlegt.

- (3) Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass die Tabelle den Eindruck erwecke, dass die maßgebliche Preiserhöhung von 21,20 % zu einer Kostenerhöhung von € 572.791,20 geführt habe. Das sei nicht der Fall. Die tatsächliche Entwicklung der Kosten über den gesamten Zeitraum 2013 bis 2017 habe der LRH auf unter „UR laufende Gebäudereinigung“ dargestellt und sei sehr moderat.

- (4) Der LRH stellt fest, dass die in der Tabelle angeführten Zahlen auf den vom externen DL in den Verhandlungen als Grundlage vorgelegten Preiserhöhungen (Basis Verrechnung 2014) basieren. Es wird in der oben angeführten Tabelle dargestellt, welche Auswirkungen die einzelnen verhandelten Erhöhungen der Preise monatlich und jährlich gehabt hätten. Die von der SALK durch die Bereinigung des Auszugs des Raumbuchs im Jahr 2015 durchgeführten Streichungen von Räumen und Frequenzänderungen sind in



der Tabelle nicht berücksichtigt, da es sich wie in der Tabelle angeführt, um im Verhandlungsprozess diskutierte Preiserhöhungen handelt. Es handelt sich bei dieser Tabelle nicht um eine Darstellung der tatsächlichen Erhöhung des Aufwands.

- (1) Am 17. Juli 2015 informierte der zuständige SB-Leiter den GF der SALK über den vorliegenden „Verhandlungsstand“ bzw. die Forderungen des externen DL. In Bezug auf die Preiserhöhung in der UR wies er auf eine Änderung des Reinigungskollektivvertrages hin, wodurch ab 1. Jänner 2015 eine Vorgabe hinsichtlich einer maximalen Quadratmeterleistung einzuhalten war. Der externe DL wurde vom zuständigen SB-Leiter informiert, dass es nach wie vor wesentliche Mängel in der Reinigungsqualität gäbe. Vor allem die Krankenhaushygiene hege wesentliche Einwände betreffend die Reinigungsqualität. Ein Schreiben der Krankenhaushygiene habe man mit dem externen DL im Detail durchbesprochen. Weiters habe man darauf hingewiesen, dass eine Neuausschreibung für die SALK *„zwar unangenehm, aber doch nicht völlig undenkbar/unmöglich sei“*. Im Jour-fixe wurde folgende Vorgehensweise festgelegt:
1. Verlängerung
  2. Klarer Hinweis auf qualitative Erfordernisse, sowie
  3. Beobachtung bis 31.12.2016, dann nächste Kündigungsmöglichkeit
  4. Prioritär: VV Dienstleistungen + AÜ St. Veit.

Auf Anfrage des LRH bezüglich der vom GF der SALK erfolgten Genehmigungsschritte teilte der zuständige SB-Leiter mit, dass der GF das ihm am 16. Juli 2015 gesendete Mail im Jour-Fixe am 17. Juli 2015 unterzeichnet hat. Der LRH konnte feststellen, dass der Vorschlag über die Vorgehensweise vom zuständigen SB-Leiter stammte und der GF diesen nur unterschrieb. Ob der GF der SALK das Mail des externen DL von Mitte Juli 2015 hinsichtlich der geforderten Preiserhöhungen von bis zu 22,5 % kannte, konnte vom LRH nicht nachvollzogen werden.

- (3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den Sachverhalt des LRH.*

- (1) Am 21. Juli 2015 teilte der SB-Leiter dem externen DL per E-Mail mit, dass die SALK nach Abklärung mit ihrem GF, die Preiserhöhung im Bereich UR um 21,2 % akzeptierten; außerdem ändere sich die Auftragserteilung bei der Grundreinigung. Er erwähnte

erneut, dass die SALK die kollektivvertragliche Änderung<sup>12</sup> als Begründung für die Preiserhöhung im Bereich UR ansah. Weiters wurde neben einigen Details hinsichtlich bestimmter Abrechnungsmodalitäten nochmals auf den bereits oben erwähnten außerordentlichen Kündigungsgrund für die SALK hingewiesen. Dieser wurde auch in der Zusatzvereinbarung vom September 2015 wie folgt übernommen; Ergänzung zu Punkt 4.3 des Vertrages: *„Wird der Auftraggeber im vertragsgegenständlichen Bereich in irgendeiner Weise vergaberechtlich, wettbewerbsrechtlich oder schadenersatzrechtlich in Anspruch genommen (Nachprüfungsverfahren, Feststellungsverfahren, Verfahren vor ordentlichen Gerichten oder EU-Instanzen etc.) kann der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit dem Auftragnehmer sofort unter Einhaltung einer 12 - 18 monatigen Kündigungsfrist kündigen“.*

Zusätzlich verbinde die SALK, Zitat: *„diese Vertragsergänzung mit der klaren Erwartung, dass sich in Hinkunft Probleme bei Qualität und Funktionalität der Reinigung, die unseres Erachtens definitiv bestanden haben und zum Teil noch bestehen, reduzieren“.* Der externe DL bestätigte den Erhalt des Mails rund eine Stunde später.

#### **August/September 2015:**

Am 31. August 2015 übersendete der externe DL der SALK einen Textvorschlag für die „Zusatzvereinbarung 2015“, in welchem sämtliche bis zu diesem Zeitpunkt vorhandenen Verhandlungsergebnisse eingearbeitet wurden. Der GF der SALK unterfertigte bzw. genehmigte diesen Textvorschlag am 21. September 2015. Die SALK bzw. der zuständige SB-Leiter schickte die korrigierte und endredigierte Fassung der Zusatzvereinbarung am 25. September 2015 an den externen DL mit der Bitte um Rückmeldung, ob sie diese Zusatzvereinbarung samt Beilagen unterfertigen könne.

Mit dem neuen, abgeglichenen und beiderseits bestätigten Auszug des aktuellen Raumbuchs startete die SALK am 18. September 2015. Der externe DL konnte diesen bereits ab 1. September 2015 für die Verrechnung der Leistungen heranziehen.

---

<sup>12</sup> Kollektivvertrag der Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung; Anhang A (ÖNORM 2050); hinsichtlich der Vorgaben der Vorgaben der maximalen Quadratmeterleistung.

- (2) Der LRH stellt fest, dass der externe DL weder in den Verhandlungspapieren seit November 2014 noch im E-Mail-Verkehr die kollektivvertragliche Änderung hinsichtlich Vorgaben der maximalen Quadratmeterleistung als Begründung für die Preiserhöhungen im Jahr 2015 sah.

Der LRH kann aus den vorgelegten Unterlagen der geprüften Stelle nicht nachvollziehen, weshalb der SB-Leiter dies als Argument für eine Preiserhöhung des externen DL gegenüber der GF und auch dem LRH verwendete.

Weiters ist aus den vorgelegten Unterlagen der SALK nicht ersichtlich, weshalb die SALK nach einer allgemeinen Preiserhöhung aller Tarife im März 2015 in der Höhe von 5 %, einer weiteren Preiserhöhung im UR-Bereich in der Höhe von 21,2 % zustimmte.

Der LRH kritisiert, dass die SALK der Preiserhöhung trotz durchgängig bestehender Qualitäts- und Funktionalitätsmängeln erneut zugestimmt hat. Dem LRH ist bewusst, dass eine funktionierende Reinigung im Krankenhaus essentiell ist. Trotzdem ist auch in diesem Bereich auf eine bestmögliche Preisgestaltung mit guter Servicequalität zu achten. Dies besagt auch § 10 der geltenden Anstaltsordnung.

Der LRH kritisiert, dass das Vorgehen der SALK in den Vertragsverhandlungen mit dem externen DL im Jahr 2015 und den damit verbundenen Preiserhöhungen samt Verzicht auf Forderungen in einem mehr als sechstelligem Bereich gegenüber dem externen DL, nicht dem Grundsatz der Sparsamkeit entspricht.

Die SALK konnte dem LRH keine Unterlagen vorlegen aus denen ersichtlich ist, dass vor oder während der Vertragsverhandlungen mit dem externen DL Recherchen unternommen wurden, die Preise in anderen vergleichbaren öffentlichen Einrichtungen (Krankenhäusern) zu erheben. Der LRH stellt fest, dass die Vertragsverhandlungen offensichtlich nicht sorgfältig vorbereitet wurden.

Für den LRH ist nicht nachvollziehbar, dass mit dem externen DL im Juni 2015 weitere Vertragsverhandlungen im Bereich der UR aufgenommen wurden, weil dieser eine Umsatzreduktion durch den Wegfall von zu reinigenden Räumen und der Änderung von Reinigungsfrequenzen im Vergleich zum Auszug des Raumbuchs (März 2015) geltend machte. Gemäß dem vom externen DL unterfertigten Vertrag aus dem Jahr 2012 hatte die SALK gem. Punkt 4.4.4.1. (Mehr- und Minderleistungen) das Recht „jederzeit und

ohne Angabe von Gründen, die quantitative und qualitative (Erhöhung oder Reduzierung) Änderung der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen (Reinigungsleistungen, Patientenservice, Nebenleistungen) Quantitäten, Flächen oder Reinigungsfrequenzen zu beauftragen, wie beispielsweise Reinigungsflächen (m<sup>2</sup>), Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen (Leistungsstunden).“

Der LRH kritisiert, dass die SALK im Sinne eines funktionierenden Risikomanagements bei eventuellen Mängeln der Leistungserbringung im Reinigungsbereich unzureichend vorbereitet ist.

Der LRH stellt fest, dass sich die geprüfte Stelle in eine Abhängigkeit zum externen DL begeben hat.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sich in den Vergabeunterlagen standardmäßig im Punkt 4.2.1 die Bestimmung befinde, dass die Einhaltung der in Österreich geltenden arbeits-, lohn- und sozialrechtlichen Vorschriften, die Einhaltung des Ausländerbeschäftigungsgesetzes und des Lohn- und Sozialdumpinggesetzes, sowie § 84 BVergG, zwingend vereinbart sei.*

*Die Einhaltung der geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen - so auch der Kollektivverträge - sei eine vergaberechtliche Pflicht (§ 84 BVergG 2006) für die SALK und bei jeder Beschaffung eine wichtige und unabdingbare Grundbedingung.*

*Des weiteren führte die SALK in ihrer Gegenäußerung Details des Reinigungskollektivvertrags aus.*

*Die niedrigere maximale Stundenleistung sollte zwar primär die Arbeitsbelastung für die Bediensteten reduzieren. Sie war und ist für die SALK aber auch hinsichtlich der Qualität der Leistungserbringung wichtig. Es gibt die Formel: „Wenn die maximale Stundenhöchstleistung und damit die Belastung sinkt, fördert dies tendenziell die Qualität der Leistung.“*

*Bei der neuen Regelung des KV habe es sich ab 1.1.2015 nach Erachtens der SALK um Veränderung der Rahmenbedingungen gehandelt, die branchengenerell für jeden Dienstleister gegolten haben. Für uns sei klar gewesen, dass diese neue kollektivvertragliche Vorgabe Einfluss auf die Kalkulationsgrundlage jedes Reinigungsdienstleisters haben und preiserhöhend wirken musste.*

*Der LRH habe festgestellt, dass sich dieses Argument in den Verhandlungspapieren nicht finde. Nach Erinnerung sei dieses Thema bei Besprechungen mit dem Dienstleister gefordert und besprochen, es finde sich auch in einem E-Mail an den Dienstleister vom 21.7.2015.*

*Der LRH habe zutreffend festgestellt, dass die Weiterverhandlung der Preise und Konditionen ab März 2015 nur im UR-Bereich erfolgte.*

*Eine Weiterverhandlung habe auf Initiative des Dienstleisters nach Erachtens der SALK stattgefunden, weil die Vereinbarung 24.2.2015 / 16.3.2015 in Punkt 2. von einer „Anhebung der Tarife im Gesamtwert um 5%“ sprach. Der Dienstleister habe nicht primär auf eine Anhebung der Tarife gezielt, er habe eine Anhebung der Bezugsgröße „Nachverrechnung 2014“ haben wollen, gleichsam des Umsatzes 2014. Er habe 2014 den für notwendigen Ressourceneinsatz und Aufwand wohl gut gekannt. Bereits in einem Schreiben, vorgelegt am 24.11.2014, habe der Dienstleister eine Erhöhung um 7,72% gefordert, wobei die grundvertragliche gebührende Erhöhung (Tarifanpassung Kollektivvertrag) von 1,87% darin enthalten gewesen sei. Mit der Vereinbarung 24.2.2015 seien dies 5% + 1% (ab 1.1.2016) gewesen, die grundvertraglich gebührende Erhöhung um 1,87% ebenfalls inbegriffen.*

*Das „Weiterverhandeln“ habe sich NICHT auf die stundenweise abzurechnenden Dienstleistungen (Steigerung um 5% oder weniger inkl. der auch grundvertraglich vereinbarten jährlichen Valorisierung 2014/2015 von 1,87%) und auf die Sonderreinigungsleistungen (4,6% inkl. der auch grundvertraglich vereinbarten jährlichen Valorisierung 2014/2015 von 1,87%) ausgewirkt.*

*Die betreffenden Tarife seien nicht mehr geändert und nicht mehr weiterverhandelt worden.*

*Ob das Vorgehen der SALK dem Grundsatz der Sparsamkeit entsprochen habe, möge auch vor dem Hintergrund des oben in Punkt „Situation und Entscheidungsgründen“ Gesagten beurteilt werden. Die gesamte Motivenlage für unsere Entscheidungen in 2015 ist darin ausführlich beschrieben.*

*Nach nochmaliger Recherche habe die SALK dem LRH nach Erstellung des Rohberichtes einen im Juni/Juli 2015 von der damaligen Reinigungsleiterin erstellten Preisvergleich vorgelegt. Dieser habe sich auf in 2015 kollektivvertraglich nicht mehr zulässige*

*Stundenleistungen bezogen und sei in der Verhandlung daher auch nicht als Orientierung dienlich gewesen.*

*Preise anderer öffentlicher Einrichtungen (Krankenhäuser) seien nur eingeschränkt vergleichbar, weil die Reinigungs- und Raumbedingungen (örtliche Situation: Zentralgebäude oder Pavillonsystem, Anzahl und Lage Reinigungszentralen, Boden- und Raumbedingungen, Reinigungsfrequenzen und Leistungen im Detail) in einem bedeutsamen Ausmaß unterschiedlich sein können. Vergleichsstrengerem, kollektivvertraglich gebotenen Flächenhöchstleistungen zu hinterfragen gewesen.*

*Dass der Dienstleister in der Verhandlungssituation ein Kündigungsrecht zur Geltung gebracht habe und darauf bauend unabweisbare (!), konkrete Forderungen für den SALK-Auftrag gestellt habe, sei in der Gegenäußerung sehr detailliert ausgeführt worden. Es werde höflichst gebeten dort nachzulesen.*

*Hinsichtlich des unzureichenden Risikomanagements und einer zu großen Abhängigkeit zum Dienstleister stimme die SALK der Bewertung des LRH für die Jahre bis 2015 zu. In diesen Jahren habe die SALK - wie bereits einbekannt - leider erhebliche Kontroll- und Steuerungsdefizite gehabt.*

*Seitdem seien von der SALK folgende Maßnahmen zur Verbesserung des Risikomanagements und zur Verringerung der Abhängigkeit von den Dienstleistern ergriffen worden.*

- Das Raumbuch und das darauf fußende Rechnungsfile seien korrekt und werden professionell laufend gewartet und aktualisiert. Die monatliche Rechnungsprüfung sei im Bereich der UR-Unterhaltsreinigung (m<sup>2</sup>-Leistungen) eine IT-geschützte Vollprüfung der Abrechnungsbeträge aller einzelnen Räume. Die im Rahmen der HWD-Dienste zu reinigenden Räume werden in die neuen, aktualisierten Detaillleistungsverzeichnisse der HWD-Dienste eingearbeitet.*
- Die Abteilung Reinigung sei mit qualifiziertem Personal verstärkt worden. Die SALK könne damit ihre Kontroll- und Steuerungsfunktion betreffend Wirtschaftlichkeit und Qualität der Leistung voll wahrnehmen.*

*Es solle nicht unerwähnt bleiben, dass es derzeit sehr schwer sei, am Markt kompetentes Personal zur Durchführung der Reinigungssteuerung zu rekrutieren. Aktuell suchen wir seit knapp zwei Jahren eine Objektleitung für das Landeskrankenhaus. Zwei Dienstverhältnisse hätten in diesem Zusammenhang wieder beendet werden müssen.*

- *Die wichtige Funktion „Patientenservice“ sei im LKH errichtet und seit Ende 2017 voll ausgerollt. Es bestehe kein Risiko mehr, dass es in der Aufbauphase etwa durch einen Dienstleisterwechsel gefährdet würde.*
- *Es sei ein Bündel von Instrumenten zur Messung und Steuerung von Qualität und Funktionalität der Leistungen etabliert. Diese seien großteils im Bericht des LRH beschrieben.*
- *Weil das Kernelement „Raumbuch“ samt dem daraus extrahierbaren Rechnungsfile aktuell und korrekt sei und qualifiziertes Personal beschäftigt werde, seien Neuausschreibungen jetzt gut möglich.*
- *Sollte im Unterschied zum Jahr 2010 seitens des Land Salzburg, als Eigentümer der SALK dazu die Bereitschaft bestehen, stünde auch eine Dienstleistungstochter der SALK, die DLK, für die (auch teilweise) Übernahme etwa besonders sensibler Reinigungstätigkeiten bzw. Aufgaben des Patientenservice zur Verfügung. In zwei Schritten habe die Geschäftsführung der SALK bis Ende 2016 alle Geschäftsanteile erwerben können. Eine In-House-Vergabe, also ein (Teil) In-sourcing von Leistungen der Reinigung bzw. des Patientenservice in die DLK sei ohne Vergabeverfahren möglich.*

(4) Der LRH hält fest, dass die von der geprüften Stelle angeführte vertragliche Bestimmung die ARGE der externen DL als Auftragnehmer verpflichtet, die genannten Rechtsvorschriften zwingend anzuwenden.

Der LRH hält seine Feststellung aufrecht, dass der externe DL weder in den Verhandlungspapieren seit November 2014 noch im E-Mail-Verkehr die kollektivvertragliche Änderung hinsichtlich Vorgaben der maximalen Quadratmeterleistung als Begründung für die Preiserhöhungen im Jahr 2015 sah. Die SALK entgegnet in ihrer Gegenäußerung, dass der LRH die Feststellung getroffen habe, dieses Argument in den Verhandlungspapieren nicht zu finden. Der LRH widerspricht dieser Feststellung und verweist dazu auf die Ausführungen zum 21. Juli 2015 im Bericht, die wie folgt lauten: „am 21. Juli 2015 teilte der SB-Leiter dem externen DL per E-Mail mit, dass die SALK nach Abklärung mit ihrem GF, die Preiserhöhung im Bereich UR um 21,2 % akzeptierten; außerdem ändere sich die Auftragserteilung bei der Grundreinigung. Er erwähnte erneut, dass die SALK

die kollektivvertragliche Änderung<sup>13</sup> als Begründung für die Preiserhöhung im Bereich UR ansah“.

Der LRH stellt fest, dass die SALK am 25. Juli 2019 eine Vollständigkeitserklärung gegenüber dem LRH abgegeben hat, in welcher sie bestätigt alle Unterlagen zu dieser Prüfung vollständig übermittelt zu haben. Die im August 2019 von der SALK übermittelten Informationen stellen für den LRH eine neue Information dar. Sie wurden von der SALK während der gesamten Prüfungsdauer, trotz mehrmaligen Nachfragens des LRH, ob dazu Berechnungen gäbe, nicht vorgelegt.

Der LRH verweist hinsichtlich des Kündigungsrechts und den gestellten Forderungen des externen DL auf die Ausführungen in den entsprechenden Kapiteln.

Die geprüfte Stelle stimmt der Bewertung des LRH hinsichtlich des unzureichenden Risikomanagements und einer zu großen Abhängigkeit zum externen DL bis 2015 zu. Weiters räumte sie ein erhebliche Kontroll- und Steuerungsdefizite ein.

Der LRH weist darauf hin, dass in der SALK bis zum Abschluss der Prüfung der Bereich Reinigung einen unveränderten Personalstand aufwies (siehe Kapitel 6.1). Die in der Gegenäußerung der SALK mitgeteilte Verstärkung der Abteilung Reinigung mit Personal, kann der LRH nicht nachvollziehen.

Weiters ist aus den vorgelegten Unterlagen der SALK nicht ersichtlich, weshalb die SALK nach einer allgemeinen Preiserhöhung aller Tarife im März 2015 in der Höhe von 5 %, einer weiteren Preiserhöhung im UR-Bereich in der Höhe von 21,2 % zustimmte.

Der LRH kritisiert, dass das Vorgehen der SALK in den Vertragsverhandlungen mit dem externen DL im Jahr 2015 und den damit verbundenen Preiserhöhungen samt Verzicht auf Forderungen in einem mehr als sechsstelligem Bereich gegenüber dem externen DL, nicht dem Grundsatz der Sparsamkeit entspricht.

---

<sup>13</sup> Kollektivvertrag der Bundesinnung der Chemischen Gewerbe und der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung; Anhang A (ÖNORM 2050); hinsichtlich der Vorgaben der Vorgaben der maximalen Quadratmeterleistung.



- (1) Am 1. Oktober 2015 unterfertigte der GF der SALK die Zusatzvereinbarung mit dem externen DL.

Wesentliche Inhalte dieser Zusatzvereinbarung waren:

- a) Aufzählung der Einzelleistungstarife für verschiedene Dienstleistungen und deren Geltungszeiträume;
- b) Preise der Unterhaltsreinigung und deren Gültigkeitszeiträume; weiters spiegelt das Raumbuch den IST-Zustand, der vom externen DL zu reinigenden Objekts wider;
- c) Vereinbarte Erhöhung der Preise ab 1. Jänner 2016;
- d) Punkt 5: „Falsche oder unzutreffende Verrechnungen in den Jahren 2012 bis 2014 sind mit dieser Vertragsergänzung egalisiert und werden von beiden Seiten nicht mehr aufgerollt. Daraus argumentierbare Forderungen werden nicht mehr gestellt“. Für den Zeitraum 1. Jänner bis 31. August 2015 stellte die SALK wegen unzutreffender Abrechnungen noch eine Forderung in der Höhe von rund 87.000 Euro, der externe DL anerkannte rund 71.000 Euro. Es wurde vereinbart, dass der externe DL für den zuvor genannten Zeitraum rund 79.000 Euro bezahlt.
- e) Erhalt einer erfolgsabhängigen Leistungsprämie ab 1. Jänner 2015;
- f) Beiderseitiger ordentlicher Kündigungsverzicht bis zum 30. Juni 2018. Ergänzung von Punkt 4.3. des Vertrags „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ vom 12. März 2012 um folgende Bestimmung: *„Wird der Auftraggeber im vertragsgegenständlichen Bereich in irgendeiner Weise vergaberechtlich, wettbewerbsrechtlich oder schadenersatzrechtlich in Anspruch genommen (Nachprüfungsverfahren, Feststellungsverfahren, Verfahren vor ordentlichen Gerichten oder EU-Instanzen etc.) kann der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit dem Auftragnehmer sofort unter Einhaltung einer 12 - 18 monatigen Kündigungsfrist kündigen“.*

#### 5.1.2 Forderungen der SALK an den externen DL aus Doppel- bzw. Falschverrechnungen

- (1) Ab Oktober 2014 stellte die SALK vermehrt Fehler in den Abrechnungen mit dem externen DL fest. Beispielsweise wurden Leistungen verrechnet, die von SALK-eigenem Personal erbracht wurden, einzelne Leistungen wurden sowohl in der UR als auch im HWD abgerechnet oder zu viele Stunden abgerechnet. Durch zusätzliche Kontrollen und

Stichproben stellten die zuständigen Mitarbeiter der SALK weitere Doppel- bzw. Falschverrechnungen fest. Die Forderungen der SALK wurden umgehend an den externen DL gestellt.

Die folgende Tabelle beinhaltet die von den zuständigen Mitarbeitern festgestellten Forderungen der SALK aus Doppel- bzw. Falschverrechnungen:

Doppel /Falschverrechnungen				
Einheit	Fehlerbeschreibung	Zeitraum	gestellte Forderung in €	Status Forderung
Küche	HWD Spüle - falsche Verrechnungswerte	1.4.2012 - 31.10.2014	182.594,81	gestellt und von ext. DL anerkannt
	UR - Räume verrechnet, aber nicht gereinigt; von HWD gereinigt	1.4.2012 - 31.10.2014	32.366,94	gestellt und von ext. DL anerkannt
Sicherheitsfliesen/ Gänge p. Quartal	3. Quartal CDK und LKH; 4. Quartal	3. Quartal 2014 4. Quartal 2014	10.592,01	gestellt und von ext. DL anerkannt
<b>HWD Dienste:</b>				
Cardio-Ambulanz	verrechnet, obwohl Übernahme durch Salk-eig. Personal	1.1.2014 - 31.10.2014	16.754,78	gestellt und von ext. DL anerkannt
C3 3c	Weiterverrechnung abbestellter Dienste	11.3.2014 - 31.10.2014	18.339,70	gestellt und von ext. DL anerkannt
Gynäkologie 2. OG SA	Abbestellung durch Einführung PTS-Dienst	15.4.2013 - 31.10.2014	20.474,92	gestellt und von ext. DL anerkannt
Rekiz 2. OG	erhöhte Verrechnung von 3 Stunden/Dienst	1.4.2014 - 31.10.2014	3.735,86	gestellt und von ext. DL anerkannt
Chirurgie West OP			7.830,22	gestellt und von ext. DL anerkannt
<b>Abweichung Wechseldienste:</b>				
Pfarrhof	1010 Stunden wurden zuviel abgerechnet	30 Monate ( Mai 2012- Okt. 2014)	150,94	gestellt und von ext. DL anerkannt
Chirurgie West Ambulanz			443,40	gestellt und von ext. DL anerkannt
Dermatologie Intensiv			1.196,93	gestellt und von ext. DL anerkannt
<b>Raumbuch:</b>				
RCU (Lungen-Intensivstation)				
CCU				
Kreissaal	HWD und UR verrechnet	1.4.2012 - 31.10.2014	141.843,37	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
Schlaflabor				
Aufzüge	Doppelverrechnung pro Etage	1.4.2012 - 31.10.2014		
Kindergarten	HWD und UR verrechnet	1.4.2012 - 30.11.2014	47.061,72	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
			483.385,60	

Tabelle 2: Doppel-/Falschverrechnungen

Quelle: SALK

Am 3. November 2014 erhielt die SALK vom externen DL ein Schreiben, mit der Bitte um Aufnahme von Preisverhandlungen. Dies wurde mit den „immensen Verlusten“ des Dienstleistungsauftrages begründet. Weiters bestünde die Absicht den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

Daraufhin nahm die SALK mit dem externen DL Verhandlungen auf. Die SALK bot eine Preiserhöhung von 4 % und den Nachlass aller Rückforderungen aus Nichtleistungen der Jahre 2012 bis 2014 in der zu diesem Zeitpunkt bekannten Höhe von 400.000 Euro bis 500.000 Euro an. Im Jänner 2015 forderte der externe DL eine Preiserhöhung um 6 % plus dem Nachlass sämtlicher Forderungen aus dem zuvor genannten Zeitraum.

Die Mitarbeiter des SALK Bereichs Reinigung zogen zu diesem Zeitpunkt weitere Stichproben und führten Kontrollen durch. Es wurden noch weitere Doppel- bzw. Falschverrechnungen bekannt. Es tauchten weitere Forderungen in einem erheblichen Ausmaß auf. Diese waren nicht mehr Gegenstand der Vertragsverhandlungen.

Die folgende Tabelle zeigt die weiteren, von den zuständigen Mitarbeitern, festgestellten Forderungen der SALK aus Doppel- bzw. Falschverrechnungen:

Weitere rückwirkende Forderungen aus Doppel / Falschverrechnungen				
Einheit	Fehlerbeschreibung	Zeitraum	gestellte Forderung in €	Status Forderung
S 2/ 3. OG	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	18.339,80	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
D2 Apotheke	UR verrechnet, selbständige Organisation keine SALK-Reinigung	04/2012 - 12/2014	11.444,16	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
Blutzentrale Transfusionsmedizin	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	10.637,94	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
D1 Intensiv	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	49.987,08	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
C3- Unfall Ambulanz	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	29.483,84	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
G4 IVF-Labor	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	21.881,46	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
S 2/ 2. OG	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	6.672,27	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
M4-Landesapotheke	Selbständige Organisation	04/2012 - 12/2014	12.049,32	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
M2-CardAngio	HWD und UR verrechnet	04/2012 - 12/2014	14.885,25	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
			<b>175.381,12</b>	
Neurocare	Selbständige Organisation	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	91.637,21	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 2,13, 25 und 33	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	40.901,36	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
K2	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	16.099,71	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 3	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	109.425,09	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 4	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	48.970,68	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 5	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	37.669,94	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 6	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	45.626,79	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
CDK Haus 10	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	234.577,64	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
Abzug: mündlich beauftragte Leistungen	HWD und UR verrechnet	Hochrechnung 04/2012 - 12/2014	-84.326,00	gestellt - Rückmeldung von ext. DL offen
			<b>540.582,42</b>	
Gesamt			<b>715.963,54</b>	

Tabelle 3: Weitere rückwirkende Forderungen aus Doppel-/Falschverrechnungen

Quelle: SALK

Insgesamt stellte die SALK Doppel- bzw. Falschverrechnungen in der Höhe von rund 1,2 Millionen Euro fest.

In der im Oktober 2015 unterfertigten Zusatzvereinbarung mit dem externen DL wurde in Punkt 5. vereinbart, dass „Falsche oder unzutreffende Verrechnungen in den Jahren 2012 bis 2014 mit dieser Vertragsergänzung egalisiert sind und von beiden Seiten nicht mehr aufgerollt werden. Daraus argumentierbare Forderungen werden nicht mehr gestellt“. Für den Zeitraum 1. Jänner bis 31. August 2015 stellte die SALK wegen unzutreffender Abrechnungen noch eine Forderung in der Höhe von rund 87.000 Euro, der externe DL anerkannte rund 71.000 Euro. Es wurde vereinbart, dass der externe DL für den zuvor genannten Zeitraum rund 79.000 Euro bezahlte.

Auf Anfrage des LRH teilte der zuständige SB-Leiter mit, dass nach seiner Erinnerung der externe DL „in Reaktion auf die von der SALK vermuteten Fehlverrechnungen mögliche Gegenforderungen erwähnt habe.“ Schriftliche Aufzeichnungen darüber konnte er dem LRH nicht vorlegen. Nach seiner Erinnerung übergab ihm der externe DL im „2. Quartal 2015 oder kurz danach“ eine Übersicht „Forderungen des externen DL für den Zeitraum April 2012 bis Ende 2014“. Der zuständige SB-Leiter teilte außerdem mit, dass er im April 2016 eine detaillierte Aufstellung<sup>14</sup> (Excel-File) des externen DL über mögliche Gegenforderung vom externen DL erhalten hatte.

Nach Ansicht des zuständigen SB-Leiters hätte Zitat:

*„Die Durchsetzung von Forderungen / Gegenforderungen mE mit hoher Wahrscheinlichkeit ein Streitiges Zivilverfahren zur Folge gehabt. Parallel dazu wäre die operative Reinigungssituation (möglichst) gut aufrechtzuerhalten gewesen. Und wir hätten ein sehr großes Vergabeverfahren durchführen müssen samt (vermutlich) anschließendem, problembehaftetem Neustart mit einem neuen Dienstleister.“*

- (2) Der LRH stellt fest, dass die SALK mit dem externen DL Vertragsverhandlungen aufgenommen hat, obwohl die Erfüllung (Erfüllung der Leistungen) des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrages in einzelnen Bereichen (Qualitätsmängel) nicht gegeben war und zu diesem Zeitpunkt Doppel-/Falschverrechnungen in der Höhe von rund 400.000 Euro vorgelegen sind.

<sup>14</sup> Laut File wurde dieses im Juni 2015 vom externen DL erstellt.

Der LRH kritisiert, dass die SALK schon während der Verhandlungen mit dem externen DL den Verzicht der Rückforderungen anbot, obwohl zu diesem Zeitpunkt die exakte Höhe der Rückforderungen nicht bekannt war.

Der LRH kritisiert, dass die vom externen DL gestellten Forderungen an die SALK, seitens der SALK offensichtlich nicht auf ihre Rechtmäßigkeit und ziffernmäßige Richtigkeit geprüft wurden. Dem LRH konnten dazu vom zuständigen SB-Leiter keine Unterlagen vorgelegt werden.

- (3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung an, dass ein Ende der Verträge für sie große Probleme bereitet hätte, eine Neuvergabe wäre nicht sinnvoll gewesen, sehr schlecht akzeptiert worden und wäre auch ressourcenmäßig und betreffend notwendige Instrumente (Rechnungsfile, „ausschreibungsfähige“ Detailleistungsverzeichnisse) schlecht durchführbar gewesen. Die Zukunft von Patientenservice wäre in Frage gestellt, die weitere Ausrollung jedenfalls gestoppt worden.*

*Wie bereits ausgeführt habe der Reinigungsdienstleister sein Recht zur Vertragskündigung per 31.12.2014 mit einer Kündigungsfrist von 18 Monaten zur Geltung gebracht. Ein wesentlicher Punkt sei ihm dabei auch der gegenseitige Verzicht auf die Stellung von Forderungen in die Vergangenheit in der Vereinbarung 24.2.2015/16.3.2015. Die Vertragspartner hätten darin klar vereinbart,*

- *die gegebene Situation rasch zu ordnen und zu regulieren und*
- *einen Re-Start für die Zukunft.*

*Wenn zum Thema Forderungen/Gegenforderungen betreffend die Vergangenheit kein Einvernehmen herstellbar gewesen wäre, hätte das Vertragsverhältnis nicht länger fortbestanden. Ein gemeinsames Bemühen um die notwendige Aufarbeitung und Verbesserung für die Zukunft wäre nicht möglich gewesen.*

*Ein Streitiges Zivilverfahren hätte gedroht. Der Ausgang eines solchen Verfahrens sei unabsehbar, es hätte zusätzliche Kosten verursacht und vermutlich maßgebliche Ressourcen der SALK und des Dienstleisters gebunden, die dringend für die Sanierung der gegebenen, sehr unbefriedigenden Situationen benötigt worden seien.*

*Die SALK sei davon ausgegangen, dass der Dienstleister Gegenforderungen gestellt hätte (Schreiben, datiert mit 24.11.2014, vom Dienstleister übergebene Zusammenfassung, detaillierte Ausschreibung). Und unsere Forderungen bestritten hätte. Die SALK habe es für möglich gehalten, dass auch unklare oder fehlerhafte Formulierungen in den Vergabe- und Vertragsunterlagen mögliche Ansatzpunkte gewesen wären. Genauso wie uns zuzurechnende Fehler, Probleme und Mängel in den bei Dienstleistungsbeginn und später von uns übergebenen Leistungsbeschreibungen und Abrechnungsgrundlagen (z.B. auf dem Raumbuch beruhenden Rechnungsfiles).*

*Die SALK hätte es sehr begrüßt, wenn es dem LRH möglich gewesen wäre, die Positionen und Argumente des Dienstleisters in einem direkten Gespräch mit diesem zu hören. Die Sichtweise des Dienstleisters wäre zur Erforschung der Vorgänge, Fakten, Hintergründe und Motive des gegenständlichen Themas sehr hilfreich gewesen. Die Geschäftsleitung des Dienstleisters hätte auch für detaillierte Erörterungen zur Verfügung gestanden.*

- (4) Der LRH stellt fest, dass sich eine Neuvergabe der Verträge an den rechtlichen Grundlagen des Vergaberechts zu orientieren hat. Dabei sind die von der SALK in der Gegenäußerung genannten Gründe, *„Ende der Verträge hätte Probleme bereitet, eine Neuvergabe wäre nicht sinnvoll gewesen, sehr schlecht akzeptiert worden, ressourcenmäßig und betreffend notwendige Instrumente schlecht durchführbar gewesen und Zukunft des Patientenservice wäre gestoppt bzw. in Frage gestellt worden“*, rechtlich nicht relevant.

Der LRH stellt fest, dass der externe ReinigungsDL sein Recht zur Vertragskündigung nicht geltend gemacht hat. Der externe DL hat den Vertrag mit der SALK im 4. Quartal 2014 nicht gekündigt. Im Schreiben vom 3. November 2014 sprach der GF des externen DL von einer möglicherweise beabsichtigten Kündigung.

Der LRH hält seine Feststellung aufrecht, dass die SALK mit dem externen DL Vertragsverhandlungen aufgenommen hat, obwohl die Erfüllung (Erfüllung der Leistungen) des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrages in einzelnen Bereichen (Qualitätsmängel) nicht gegeben war und zu diesem Zeitpunkt Doppel-/Falschverrechnungen in der Höhe von rund 400.000 Euro vorgelegen sind.



Der LRH wiederholt die Kritik, dass die SALK schon während der Verhandlungen mit dem externen DL den Verzicht der Rückforderungen anbot, obwohl zu diesem Zeitpunkt die exakte Höhe der Rückforderungen nicht bekannt war.

Die SALK bestätigt in ihrer Gegenäußerung, dass der gegenseitige Forderungsverzicht betreffend die Vergangenheit ein „*wesentlicher Punkt*“ für den externen DL war.

Der LRH stellt dazu fest, dass der Forderungsverzicht der SALK nicht den Grundsätzen der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit entspricht.

Der LRH hält fest, dass der externe DL die SALK, wie auf seiner Website ersichtlich ist, als seinen größten Kunden beschreibt. In der Gegenäußerung gibt die SALK an, dass ohne Forderungsverzicht das Vertragsverhältnis nicht länger fortbestanden hätte. Nach Ansicht des LRH führte die SALK, unabhängig davon, dass die Leistungen neu ausgeschrieben hätten werden müssen, keine Verhandlungen auf „Augenhöhe“. Die SALK hat sich in ein Abhängigkeitsverhältnis zum externen DL begeben.

Der LRH hält seine Kritik aufrecht, dass die vom externen DL gestellten Forderungen an die SALK, seitens der SALK offensichtlich nicht auf ihre Rechtmäßigkeit und ziffernmäßige Richtigkeit geprüft wurden.

In der Gegenäußerung gab die SALK an, dass sie davon ausging, dass der externe DL Gegenforderungen gestellt hätte und führt dazu ein Schreiben an.

Dazu stellt der LRH fest, dass der zuständige SB-Leiter auf eine Anfrage des LRH mitgeteilt hat, dass nach seiner Erinnerung der externe DL „in Reaktion auf die von der SALK vermuteten Fehlverrechnungen mögliche Gegenforderungen erwähnt habe.“ Schriftliche Aufzeichnungen darüber konnte die SALK dem LRH nicht vorlegen. Nach seiner Erinnerung habe ihm der externe DL im „2. Quartal 2015 oder kurz danach“ eine Übersicht „Forderungen des externen DL für den Zeitraum April 2012 bis Ende 2014“ vorgelegt. Weiters teilte der zuständige SB-Leiter mit, dass er im April 2016 eine detaillierte Aufstellung<sup>15</sup> (Excel-File) des externen DL über mögliche Gegenforderung vom externen DL erhalten hatte.

Der LRH stellt fest, dass es auch auf die Gefahr eines möglichen streitigen Zivilverfahrens, nicht den Grundsätzen der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit entspricht, auf Forderungen von rund 1 Million Euro zu verzichten.

---

<sup>15</sup> Laut File wurde dieses im Juni 2015 vom externen DL erstellt.

Der LRH hält fest, dass der externe DL nicht geprüfte Stelle ist, sondern die SALK. Daher hatte der LRH die Vorgänge, Fakten, Hintergründe, Motive und die Vorgehensweise der SALK in der gegenständlichen Prüfung zu erheben und zu prüfen, und nicht die des externen DL.

### 5.1.3 Schriftliche Aufzeichnungen über die Vertragsverhandlungen

(1) Die Gespräche (Jour-fixe bei GF, Treffen, Telefonate) wurden während des gesamten Verhandlungsverlaufes von der SALK nicht in Protokollen dokumentiert. Die Verhandlungen basierten größtenteils auf E-Mail-Verkehr und Telefonaten. Ein dem LRH vorgelegtes Protokoll stammte vom 15. Juli 2015 und wurde vom externen DL verfasst. Es war auch Bestandteil der Zusatzvereinbarung vom September 2015. Erst bei einer Besprechung im November 2018 wurde dem LRH noch ein weiteres Schriftstück dazu vorgelegt.

(2) Der LRH fordert, dass die Ergebnisse von Besprechungen, welche einen Verhandlungsablauf betreffen, in Protokollen der geprüften Stelle zu dokumentieren sind.

(3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung an, dass es bestehende Praxis sei, Besprechungsergebnisse sehr zeitnah in E-Mail-Entwürfe zu formulieren, dem Geschäftsführer zur Genehmigung vorzulegen und dann per E-Mail zu kommunizieren. Der Geschäftsführer der SALK werde in die betreffende Kommunikation zusätzlich per CC einkopiert. Gerade um den 24.2.2015 habe die SALK sehr schnell handeln müssen, weil sonst eine Vertragskündigung gedroht hätte. Eventuelle Defizite schreibe die SALK der damals sehr schwierigen Verhandlungssituation zu. Die SALK nehme die Bewertung des LRH aber zur Kenntnis und werde sich um Verbesserungen bemühen.*

### 5.1.4 Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit

(1) In einer Anfragebeantwortung, ob die Rechtmäßigkeit der vom externen DL gestellten Forderungen von der SALK hinsichtlich der Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit geprüft worden seien, erhielt der LRH vom zuständigen SB-Leiter keine Antwort. Dem LRH wurde mitgeteilt, dass nach Erinnerung des SB-Leiters der externe DL als Reaktion, auf

von der SALK vermutete Fehlverrechnungen und später auch vom externen DL anerkannten Forderungen, im Spätherbst 2014 mündlich Gegenforderungen erwähnte. Der externe DL übergab der SALK im 2. Quartal 2015 erstmals eine zusammengefasste Aufstellung seiner Forderungen für den Zeitraum April 2012 bis Jahresende 2014. Erst am 20. April 2016 erhielt die SALK detaillierte Aufstellungen dazu. Die SALK bzw. der dafür zuständige SB-Leiter argumentierte den Forderungsverzicht damit, *„die Durchsetzung von Forderungen/Gegenforderungen hätte mE mit hoher Wahrscheinlichkeit ein streitiges Zivilverfahren zur Folge gehabt. Parallel dazu wäre die operative Reinigungssituation (möglichst) gut aufrechtzuerhalten gewesen. Und wir hätten ein sehr großes Vergabeverfahren durchführen müssen samt (vermutlich) anschließendem, problembehaftetem Neustart mit einem neuen Dienstleister.“*

## 5.2 Patientenservice

### 5.2.1 Preiserhöhungen und Zusatzvereinbarungen

- (1) Das Patientenservice wurde gemeinsam mit den Reinigungsleistungen ausgeschrieben. Eine Arbeitsgemeinschaft, bestehend aus dem externen DL für die Reinigungsleistungen und einem zweiten externen DL für das Patientenservice, erhielt dabei den Zuschlag. Mit 1. April 2012 startete der dafür zuständige externe DL das Patientenservice in vier Pilotstationen, diese waren
- Augenklinik (Bettenstation) im LKH
  - Lungenstation im LKH
  - Neurologie Sonderklasse in der CDK und
  - Wirbelsäulenstation in der CDK.

Im Jahr 2013 stellten zusätzlich weitere 15 Stationen im LKH auf das Patientenservice um. Im Jahr 2014 erfolgte die Ausrollung auf weiteren fünf Stationen im LKH.

Aufgrund der durch den laufenden Betrieb des Patientenservice erzielten Erfahrungswerte, wurde im Mai 2014 eine Zusatzvereinbarung zum Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ abgeschlossen, welche mit 1. Februar 2014 in Kraft trat. Diese beinhaltete im Wesentlichen Detailregelungen für das Patientenservice, welche sich aus der Umsetzungsphase ergaben. Für alle Stationen im LKH in welchem das Patientenservice bereits umgesetzt war, wurden optimierte Fassungen inklusive Standardregelungen

erstellt, in denen auch die für die betreffenden Einheiten notwendigen Leistungsstunden verzeichnet waren. Die Leistungsstunden waren ab Gültigkeit der Zusatzvereinbarung die Basis für die Leistungsverrechnung. Für die CDK wurden ebenfalls neue Detailleistungsverzeichnisse für das Patientenservice erstellt. Des Weiteren wurde festgelegt, wie mit Veränderungen von Bettenzahlen umzugehen war.

Nach Mitteilung der SALK bestand mit dem für die Erbringung des PTS zuständigen externen DL ab Mitte 2013 ein Dissens betreffend die Leistungsdefinitionen. Die SALK kürzte daher ab Juli 2013 die Rechnungen. Für das Jahr 2013 wurde eine Zahlung von rund 30.000 Euro der SALK vereinbart, dies entsprach nach Auskunft der SALK einer im Wesentlichen 50:50 Regelung, mit welcher die Ansprüche zwischen dem externen DL und der SALK ausgeglichen wurden. Diese Vereinbarung wurde seitens der SALK vom GF, dem damaligen Prokuristen und dem zuständigen SB-Leiter unterzeichnet. Für den für das Patientenservice zuständigen externen DL unterzeichnete der GF und der Prokurist.

Hinsichtlich der Bettplatzaufbereitung kam es zu einer weiteren Zusatzvereinbarung zum Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ im September 2014, in welcher die Abrechnungsmodalitäten für diesen Bereich detailliert geregelt wurden. Diese Zusatzvereinbarung trat mit 1. Juni 2014 in Kraft und wurde vom GF der SALK, dem zuständigen SB-Leiter und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet.

Mit Schreiben vom 7. Juli 2014 legte der externe DL der SALK eine Preisanpassung in der Höhe von 9,37 % ab dem 1. Jänner 2014 vor, beziehend auf die im Vertrag vereinbarten Punkte. Diese Erhöhung setzte sich aus den Erhöhungen des zuständigen Kollektivvertrags für die Jahre 2012 und 2013 zusammen.

In dem vom externen DL mit der SALK abgeschlossenen Vertrag von März 2012 wurde für die Preisanpassung unter Punkt 2.4.2. folgende Regelung vereinbart: *„Preisanpassungen erfolgen analog den prozentuellen Lohnänderungen des maßgeblichen Kollektivvertrages. Für Mitarbeiter im Bereich Patientenservice, ...ist der jeweilige Kollektivvertrag in der gültigen Fassung anzuwenden.“* Weiters sagte der externe DL der SALK zu, *„...dass die zu erbringenden Leistungen zu den im Angebot genannten Preisen möglich sind“*. Die Preise galten bis zum 31. Dezember 2013 wie im Angebot angegeben und unterlagen im Anschluss der vertraglichen Preisanpassung. Die hatte laut Vertrag so zu

erfolgen, dass die bis 31. Dezember 2013 verrechneten Preise nur um den von den Kollektivvertragsparteien vereinbarten Steigerungssatz erhöht wurden. Die SALK führte diese Preisanpassung nicht durch.

(2) Der LRH stellt fest, dass die im Schreiben des externen DL berechneten 9,37 % Preisanpassung nicht dem abgeschlossenen Vertrag entsprachen.

(1) Die SALK erhielt vom externen DL ein weiteres Schreiben vom 23. Juli 2014 in dem dieser mitteilte, dass auf die im oben genannten Schreiben von Anfang Juli 2013 geforderte Preisanpassung in der Höhe von 9,37 % vertragsgemäß verzichtet werde.

Mit Schreiben vom 1. Oktober 2014 teilte der externe DL der SALK mit, dass er aufgrund der Ablehnung der Preisanpassungsschreiben durch die SALK, „sich gezwungen sehe, den Vertrag zum nächstmöglichen Termin zu kündigen. Weiters stünde die Wirtschaftlichkeit des Auftrages nicht im Einklang mit der operativen Leistung vor Ort“. Am 20. Oktober 2014 fand dazu eine Besprechung mit dem für das PTS zuständigen externen DL und der SALK statt.

Daraufhin schloss die SALK im Jänner 2015 mit dem externen DL eine weitere Zusatzvereinbarung „Konditionen Patientenservice“ zum Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“. Der Inhalt betraf eine Anhebung des Stundentarifs ab 1. September 2014 um 2,2 %. Dies entsprach nach Auskunft der SALK der im Vertrag vereinbarten Valorisierung (Preisanpassung). Eine zusätzliche, im bisherigen Vertrag nicht vereinbarte Erhöhung um 2,2 %, erfolgte ab 1. Jänner 2015. Zusätzlich wurde ab 1. Jänner 2015 noch eine weitere Erhöhung von 2,1 % und ein Umsatzbonus von maximal 1 % vereinbart. Der Umsatzbonus wurde anhand des Patientenfragebogens zum Thema „Patientenzufriedenheit mit dem PTS“ ermittelt. Berechnungsgrundlage für den Umsatzbonus ist der Umsatz für Leistungen des Patientenservice im jeweiligen Kalenderjahr. Auf Nachfrage des LRH teilte die SALK zu den bisher nicht vertraglich vereinbarten zusätzlichen Erhöhungen mit, dass diese auf einzelne Argumente des externen DL zurückgingen. Welche Argumente dies waren, wurden dem LRH vom zuständigen SB-Leiter nicht mitgeteilt. Ab Wirksamkeit eines neuen Kollektivvertrags, erfolgte die Valorisierung gemäß des im Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ festgelegten Erhöhung. Die Erhöhung des dafür zuständigen Kollektivvertrages um 3,78 % für das Jahr

2015 erfolgte ab 1. Mai 2015. Die SALK vereinbarte mit dem externen DL, dass die Prozentsätze additiv waren (Ausgangswert Basis 31.12.2013). Weiters wurde vereinbart, dass die ab 15. November 2014 auf PTS umgestellten Stationen im LKH:

- HNO 2. Stock
- HNO 3. Stock
- Herzchirurgie Station
- Kieferchirurgie Station und
- Urologie Betten/Wachstation,

ab diesem Zeitpunkt mit den Tarifen abgerechnet werden, welche ab 1. Jänner 2015 vereinbart wurden. Die Bettplatzaufbereitung wurde ab 1. Jänner 2015 mit 2,2 % valorisiert und anschließend wieder mit der jeweiligen kollektivvertraglichen Erhöhung. Diese Vereinbarung wurde seitens der SALK vom GF, dem zuständigen SB-Leiter, einem Mitarbeiter des SB-Bereichs und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet.

(2) Der LRH stellt fest, dass die im Jänner 2015 abgeschlossene Zusatzvereinbarung „Konditionen Patientenservice“ nicht der vertraglich vereinbarten Preisanpassung (Vertrag März 2012) gemäß Punkt 2.4.2. entsprach. Ausgenommen davon sind die Erhöhungen ab 1. September 2014 um 2,2 % und ab 1. Mai 2015 um 3,78 %, welche vertragskonform waren.

Der LRH stellt fest, dass die Erhöhungen bzw. Preisanpassungen, die nicht der vertraglichen Preisanpassung (kollektivvertragliche Valorisierung) des Punkts 2.4.2. unterliegen, sowie die Vereinbarung eines zusätzlichen Umsatzbonus, eine Abänderung des ursprünglich abgeschlossenen Vertrags darstellen.

(3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung an, dass das Patientenservice bei der Vergabe der gegenständlichen Leistungen eine wichtige Innovation gewesen sei und mittlerweile eine vor allem im Landeskrankenhaus nicht mehr wegzudenkende betriebliche Funktion sei. Auch der Dienstleister für Patientenservice (PTS) habe per Ende 2014 ein erstes vertragliches Kündigungsrecht mit Wirksamkeit ab 01.07.2016 gehabt. Das Patientenservice sei bis Ende 2014 im Landeskrankenhaus zu weniger als 50% ausgerollt gewesen. Mit einer Vertragsauflösung für das Patientenservice verbundene Probleme und Gefahren habe die SALK jedenfalls abwehren wollen. Im Gegenteil habe die SALK das*

*PTS im LKH zur Gänze ausrollen wollen. Die Einführung von PTS habe maßgeblich die u.a. mit der Novelle zum GuKG (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz) 2016 verbundenen Aufgabenerweiterung der Pflege unterstützt.*

*Es soll darauf hingewiesen werden, dass die MitarbeiterInnen des Patientenservice nach dem Gastgewerbe-KV entlohnt werden. Dieser enthält relativ niedrige Gehaltsansätze und sieht keine Aufschläge/Zuschläge für Sonntagsarbeit vor. Der Dienstleister steht am Arbeitsmarkt in Salzburg u.a. in direkter Konkurrenz zum Gastgewerbe und zum Reinigungsgewerbe und findet somit eine schwierige Situation bei der Personalrekrutierung vor.*

(4) Der LRH verweist zum Thema vertragliches Kündigungsrecht auf seine Ausführungen betreffend den externen ReinigungsDL, da der Vertrag mit einer ARGE, bestehend aus beiden DL abgeschlossen worden war.

Der externe DL, der die Leistungen des Patientenservice erbringt, hatte im Jahr 2014 ein vertragliches Kündigungsrecht. Eine Kündigung der SALK gegenüber wurde nicht ausgesprochen.

Die ARGE der externen DL hat den Vertrag mit der SALK im 4. Quartal 2014 nicht gekündigt.

Der LRH hält seine Feststellungen aufrecht, dass die in den Zusatzvereinbarungen abgeschlossenen Erhöhungen und Preisanpassungen, ausgenommen die jährliche Valorisierung, sowie die Vereinbarung eines zusätzlichen Umsatzbonus, nicht vertragskonform waren und eine Abänderung des ursprünglich geschlossenen Vertrages darstellen.

(1) Nach der vertraglich vereinbarten Erhöhung der Tarife ab 1. Mai 2015 um 3,78 %, konkretisierte und passte die SALK die im Grundvertrag beschriebene Logik der Preisanpassung an, um etwaige Unklarheiten für die folgenden Jahre zu vermeiden. Der GF genehmigte diese Vorgehensweise am 13. November 2015. Der externe DL war grundsätzlich damit einverstanden, forderte aber eine zusätzliche Erhöhung für individuelle Mitarbeitersprünge. Die SALK lehnte das ab. Nach weiteren Verhandlungen einigte man sich auf eine ab dem Jahr 2016 geltende Pauschale, d.h. der externe DL rechnete jedes Jahr 0,33 % auf den geltenden Abrechnungspreis dazu. Die Genehmigung durch den GF erfolgte am 26. November 2015. Der dazu stattgefundene E-Mail-Verkehr wurde nach Genehmigung des GF Vertragsinhalt.

(2) Der LRH stellt fest, dass die im November 2015 abgeschlossene Zusatzvereinbarung betreffend die Erhöhung um eine Pauschale von 0,33 % auf die jeweils gültigen Preise nicht der vertraglichen Preisanpassung des Punktes 2.4.2. entspricht und ebenfalls eine Abänderung des ursprünglichen Vertrags darstellte.

(3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass die Pauschale von 0,33% pro Jahr berücksichtigen sollte, dass den MitarbeiterInnen des PTS nach dem Gastgewerbekollektivvertrag Lohnsprünge zustünden. Nachdem die SALK die Wirtschaftskammer Salzburg diesbezüglich um eine Interpretation der Valorisierungsklausel in ihrem Grundvertrag ersucht habe, sei sie mit dem Dienstleister übereingekommen, dass sie als Abgeltung dieser dienstzeitabhängigen Lohnsprünge der MitarbeiterInnen des Dienstleisters für 6 Jahre also bis zum Jahr 2022 einen Zuschlag zur Valorisierung von 0,33% zahlen würde.*

*Vor allem im Interesse der Qualität der von uns bezogenen Leistung habe die SALK einen Beitrag zu einer möglichst niedrigen Fluktuation der MitarbeiterInnen leisten wollen. Die Arbeitsmarktsituation und die Rekrutierungsmöglichkeiten im Gastgewerbe gerade auch in der Stadt Salzburg stuft die SALK als schwierig ein.*

(1) In den folgenden Jahren kam es jeweils ab 1. Mai zu den im Vertrag vereinbarten kollektivvertraglichen Steigerungen:

2016: 1,43 %

2017: 2,82 %

2018: 2,74 %

Im Dezember 2017 schloss die SALK eine weitere Zusatzvereinbarung „Anpassung der Konditionen im Patientenservice“ mit dem externen DL ab. Ziel dieser Vereinbarung war es: *„eine gehaltliche Verbesserung der Bediensteten externen DL und damit auch eine Verbesserung der Situation beim Recruiting der Beschäftigung zu erreichen“*. Unter anderem erfolgte eine Anhebung der Stundentarife, d.h. die Bruttolohnzuschläge für Wochentags- und Sonntagsstunden wurden erhöht. Voraussetzung für diese Erhöhung war der Abschluss einer Betriebsvereinbarung zwischen dem externen DL und dessen Betriebsrat. Nach Abschluss dieser trat die Zusatzvereinbarung mit 23. September 2017 in Kraft. Diese Vereinbarung wurde vom GF der SALK und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet.



Wie die Erreichung der Ziele seitens der SALK als Auftraggeber gemessen wurde, ließ sich aus der Vereinbarung nicht entnehmen.

- (2) Der LRH stellt fest, dass die SALK als Auftraggeber mit dem externen DL eine Zusatzvereinbarung mit dem Ziel abgeschlossen hat, eine Verbesserung des Gehalts der Bediensteten des externen DL (Auftragnehmer) und damit auch eine Verbesserung der Situation beim Recruiting/der Beschäftigung des externen DL zu erreichen. Weiters verlangt die SALK den Abschluss einer Betriebsvereinbarung zwischen dem externen DL und seinem Betriebsrat. Nach Ansicht des LRH vertritt die SALK als Auftraggeber in dieser abgeschlossenen Vereinbarung nicht die eigenen Interessen, sondern die des externen DL.

Der LRH stellt fest, dass die im Dezember 2017 abgeschlossene Zusatzvereinbarung betreffend die Anhebung der Stundentarife nicht der vertraglichen Preisanpassung des Punktes 2.4.2. entspricht und ebenfalls eine Abänderung des ursprünglichen Vertrags darstellte.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sie sehr wohl die eigenen Interessen vertreten habe. Auch in Abstimmung mit der freiwilligen Interessensvertretung der Dienstnehmer habe die SALK den Dienstleister beim Personalrecruiting und betreffend die Mitarbeiterbindung stützen wollen. Probleme mit der vom Dienstleister erbrachten Servicequalität seien sehr oft auf Vertretungssituationen und eine zu hohe Mitarbeiterfluktuation zurückzuführen gewesen. Eine geringe Mitarbeiterfluktuation beim Dienstleister führe und führe direkt zu einer besseren Qualität der Dienstleistung für die SALK.*

## 5.3 Vergaberechtliche Betrachtung der Zusatzvereinbarung

### 5.3.1 Grundvertrag

- (1) Die Arbeitsgemeinschaft (ARGE) der externen DL erhielt am 12. März 2012 den Zuschlag als Bestbieter des Vergabeverfahrens. Bietergemeinschaften mussten im Auftragsfall erklären, dass sie die Leistung als Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erbringen und sämtliche Mitglieder der ARGE für die Durchführung des gesamten Auftrags gesamtschuldnerisch haften. Alle Mitglieder der ARGE mussten das Angebot rechtsgültig unterfertigen und einen gemeinsamen zum Abschluss und zur Abwicklung des Vergabeverfahrens bevollmächtigten Vertreter nennen. Dieser vertrat die ARGE rechtsverbindlich in allen Angelegenheiten der Ausschreibung, des Angebots und nach Zuschlagserteilung in allen Angelegenheiten des Auftrags nach außen.

Die SALK schloss mit der ARGE der externen DL den Vertrag ab. Die Vergabesumme betrug rund 12,6 Mio. Euro.

Für die SALK als Auftraggeber (AG) unterzeichnete der damalige GF, der zuständige SB-Leiter und ein Mitarbeiter des SB den Vertrag. Seitens der ARGE als Auftragnehmer (AN) wurde der Vertrag von beiden Mitgliedern der ARGE (den Geschäftsführern der externen DL), sowie vom bevollmächtigten Vertreter der ARGE unterzeichnet.

Der Dienstleistungsvertrag wurde unbefristet abgeschlossen. Die Vertragsparteien vereinbarten einen Kündigungsverzicht von 30 Monaten. Die ARGE der externen DL sagte der SALK vertraglich zu, dass die Erbringung der Reinigungsleistung, des Patientenservice und der Nebenleistungen zu den im Angebot genannten Preisen möglich ist. Die angegebenen Preise galten bis zum 31. Dezember 2013 sowohl für die Reinigungsleistungen und Nebenleistungen, als auch für das Patientenservice.

Nach diesem Zeitpunkt würden die Preisanpassungen „*analog der prozentuellen Lohnänderungen des maßgeblichen Kollektivvertrages erfolgen*“. Bei Änderungen bestehender Reinigungsfrequenzen nach dem Vertragsabschluss, kamen die im Angebot abgegebenen Preise zur Anwendung.

Die SALK als Auftraggeber hatte gemäß Punkt 4.4.4. (Mehr- und Minderleistungen) das Recht „jederzeit und ohne Angabe von Gründen, die quantitative Änderung (Erhöhung oder Reduzierung) der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen (Reinigungsleistungen, Patientenservice, Nebenleistungen) Quantitäten, Flächen oder Reinigungsfrequenzen zu beauftragen, wie beispielsweise die Reduzierung oder Erweiterung von Reinigungsflächen (m<sup>2</sup>). Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen (Leistungsstunden) sowie das Patientenservice konnten ebenfalls reduziert oder erweitert werden. Weiters behielt sich die SALK das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen, qualitative Änderungen der der Ausschreibung zu Grunde liegenden Leistungen zu ändern, wie Leistungsinhalte der Reinigungsleistungen inkl. Hauswirtschaftliche Dienste und Logistikleistungen und Leistungsinhalte des Patientenservice. Änderungsaufträge bzw. Vertragsänderungen der SALK waren den externen DL schriftlich mitzuteilen.

Während der Vertragslaufzeit kam es beispielsweise zu Mehrleistungen aufgrund der Inbetriebnahme neuer Kliniken (Chirurgie West 1 und 2).

Im Falle eines Leistungsverzugs wurde geregelt, wie bei der Nicht- oder Schlechterfüllung der vertraglich vereinbarten Leistung vorzugehen war. Es wurden für den Verzugsfall Vertragsstrafen festgelegt. Bei Auffassungsunterschieden oder Rechtsstreitigkeiten wurde eine Fortführungspflicht des externen DL für die Leistungen vereinbart, welche nicht Gegenstand der Rechtsstreitigkeit sind. Die SALK verpflichtete sich ebenfalls für die erbrachten Leistungen das Entgelt in vollem Umfang zu leisten.

### 5.3.2 Zusatzvereinbarung 2015 - Reinigungsleistungen

- (1) Im November 2014 ersuchte der externe „Reinigungsdienstleister“ um Aufnahme von Preisverhandlungen. Er begründete dies mit immensen Verlusten und der Absicht, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen. Ende November 2014 präsentierte er der SALK die Neuberechnung der Preise ab 1. Jänner 2015. Die Neukalkulation enthielt Kostensteigerungen, außerhalb der im Vertrag abgeschlossenen Preisanpassungsautomatik, in der Höhe zwischen 4,34 % und 8,65 % je nach Reinigungsbereich. Anfang Dezember 2014 teilte die SALK dem externen DL mit, dass sie Vertragsverhandlungen aufnehmen möchte. Sie bot eine Preiserhöhung von rund 4 % (inkl. Tarifvalorisierung) und eine von der Patientenzufriedenheit abhängige Prämie an.

Nach vielen Verhandlungen (Details siehe Kapitel 5.1.1. Ablaufbeschreibung Doppelverrechnung und Zusatzvereinbarung 2015) der SALK mit dem externen Reinigungsdienstleister wurde unter der Bezeichnung Zusatzvereinbarung folgendes vereinbart:

1. Tarifierhöhung ab 1.1.2015 um 5 % auf Basis des Gesamtvolumens (Verrechnung 2014); die Preisanpassung in den einzelnen Leistungsbereichen wurden vom externen DL festgelegt
2. Tarifierhöhung ab 1.1.2016 um 1 % + jährliche KV-Erhöhung
3. Zusätzliche jährliche Erfolgsprämie ab dem Jahr 2015
4. Falsche oder unzutreffende Verrechnungen der Jahre 2012 bis 2014 werden von beiden Seiten nicht mehr aufgerollt und sind mit der Vertragsergänzung egalisiert.

Im Juni 2015 legte der externe Reinigungsdienstleister der SALK erneut ein Verhandlungspapier vor. Er begründete dies mit einer Umsatzreduktion von rd. 42.000 Euro pro Monat durch den Wegfall von zu reinigenden Räumen und der Änderung von Reinigungsfrequenzen im Vergleich zum Raumbuch (März 2015). Grundlage für die Berechnungen waren die im März 2015 vereinbarten Preise mit der SALK. Daher entschied der externe DL die gesamte UR, auf Basis des neuen Raumbuchs, neu zu berechnen.

Nach mehreren Verhandlungen (Details siehe Kapitel 5.1.1. Ablaufbeschreibung Doppelverrechnung und Zusatzvereinbarung 2015) mit der SALK teilte der zuständige SB-Leiter dem externen DL mit, dass die SALK die Preiserhöhung im Bereich UR um 21,2 % akzeptierten.

In dem im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrag war die Preisanpassung unter Punkt 2.4.2 genau geregelt. Bis 31. Dezember 2013 galten die von der ARGE im Angebot angegebenen Preise. Nach diesem Zeitpunkt unterlagen die Preise der im Vertrag abgeschlossenen Preisanpassung.

Die in der Vereinbarung, welche von der geprüften Stelle als Zusatzvereinbarung bezeichnet wurde, vereinbarten Preise, sowohl bei den Einzelleistungstarifen Dienstleistungen in der Höhe von 5 % als auch die Erhöhung der m<sup>2</sup>-Preise der Unterhaltsreinigung in der Höhe von 21,2 % unterlagen nicht der vertraglich vereinbarten Preisanpassung (jährliche Valorisierung) des im Jahr 2012 abgeschlossenen Vertrags. Eine zusätzliche

vertragliche Veränderung/Ergänzung der Preise, im Sinne einer außerordentlichen Preiserhöhung, sah der Vertrag nicht vor. Die SALK stimmte im Jahr 2015 einer Änderung bzw. einer Ergänzung der im Vertrag 2012 vereinbarten Preisanpassung zu, welche erheblich zu Gunsten des externen Reinigungsdienstleisters ausfiel.

Weiters verzichtete die SALK schon während der Vertragsverhandlungen im Frühjahr 2015 auf die Einbringung der Forderungen aus Doppel- bzw. Falschverrechnungen (siehe Kapitel 5.1.2). Der externe DL hatte einen 6-stelligen Betrag dieser Forderungen bereits anerkannt. Durch den Verzicht der SALK auf die Einbringung dieser Forderungen, kam es zu einer weiteren wirtschaftlichen Verschiebung des Gleichgewichts zu Gunsten des externen DL. Weitere noch offene Forderungen der SALK wurden mit der Vertragsunterzeichnung egalisiert.

Wenn Änderungen wesentlich andere Merkmale aufweisen, als der ursprüngliche Auftrag und damit den Willen der Parteien zur Neuverhandlung wesentlicher Bestimmungen des Vertrages erkennen lassen, sind nach hL und Rechtsprechung des EuGH diese Änderungen während der Geltungsdauer des Vertrages, als Neuvergabe des Auftrags anzusehen und ist daher der öffentliche Auftraggeber somit zur Durchführung eines neuen Vergabeverfahrens verpflichtet (vgl. EuGH 5.10.2000, Kommission gegen Frankreich, C-337/98; EuGH 19.06.2008, Rs C-454/06, presstext Nachrichtenagentur GmbH gegen Republik Österreich).

Nach der oben zitierten Judikatur ist eine nachträgliche Vertragsänderung dann als wesentlich zu qualifizieren, wenn sich das wirtschaftliche Gleichgewicht des Vertrags in einer im ursprünglichen Auftrag nicht vorgesehenen Weise zugunsten des Auftragnehmers ändert (EuGH 19.06.2008, Rs C-454/06, presstext Nachrichtenagentur gegen Republik Österreich, RN 37).

Gemäß der Judikatur des EuGHs ist insbesondere dann von einer wesentlichen Vertragsänderung auszugehen, wenn die Änderungen so weit reichen, dass sie Neuverhandlungen erforderlich machen und insbesondere das Preisgefüge sich zu Gunsten des Auftragnehmers verschiebt.

Für die SALK unterzeichnete den Vertrag der GF und für den externen Reinigungsdienstleister der zuständige GF.

Das zweite Mitglied der ARGE war in die Vertragsverhandlungen und den Abschluss der von der geprüften Stelle als Zusatzvereinbarung bezeichneten Vereinbarung nicht eingebunden. Auch das Schreiben mit dem Ersuchen um Aufnahme von Vertragsverhandlungen von November 2014 und der eventuell in Aussicht gestellten Kündigung wurde nur vom GF des externen Reinigungsdienstleisters übersandt. Auf Nachfrage des LRH konnte die SALK keinen bevollmächtigten Vertreter (Ansprechpartner) der ARGE namhaft machen.

Der Zuschlag für den Vertrag im Jahr 2012 wurde einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erteilt und nicht nur dem externen DL alleine. Die Vereinbarung aus dem Jahr 2015 wurde vom GF der SALK und dem für den externen DL zuständigen GF unterzeichnet. Die SALK schloss daher mit dem Reinigungsdienstleister einen neuen Vertrag ab. Die Vereinbarung war auf dem Firmenpapier des externen DL ausgefertigt.

(2) Der LRH stellt fest, dass die im Jahr 2015 abgeschlossene Zusatzvereinbarung das wirtschaftliche Gleichgewicht des Vertrags in einer nicht im ursprünglichen Vertrag vorgesehenen Weise zugunsten des externen Reinigungsdienstleisters geändert hat. Da es sich nach Ansicht des LRH um eine wesentliche Vertragsänderung, insbesondere des Preisgefüges, gehandelt hat, wäre im Jahre 2015 eine Neuausschreibung erforderlich gewesen.

Nach Ansicht des LRH kam es durch den Verzicht der Einbringung der offenen Forderungen an den externen Reinigungsdienstleister zu einer weiteren Änderung des wirtschaftlichen Gleichgewichts zu Gunsten des externen DL.

Weiters stellt der LRH fest, dass mit dem externen Reinigungsdienstleister gesondert verhandelt wurde, obwohl der Zuschlag aus dem Jahr 2012 einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erteilt wurde und auch der ursprüngliche Dienstleistungsvertrag im Jahr 2012 mit der ARGE abgeschlossen worden war. Der LRH stellt fest, dass sowohl das Schreiben von November 2014 um Aufnahme von Preisverhandlungen als auch die abgeschlossene Zusatzvereinbarung nur vom GF des externen Reinigungsdienstleisters unterzeichnet worden war. Einen bevollmächtigten Vertreter der ARGE konnte die SALK dem LRH nicht namhaft machen.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sie sich hinsichtlich der vergaberechtlichen Beurteilung der Vertragsänderungen vor allem an den Vorgaben des damals in Geltung stehenden Bundesvergabegesetzes 2006 i. d. g. F. orientiert habe.*

*Sie führe vor allem folgende Argumente ins Treffen:*

- Änderungsmöglichkeiten seien im Grundvertrag - Vertragstext enthalten. Dieser sehe betreffend qualitativer und quantitativer Leistungsmerkmale Änderungen vor.*
- § 30 BVerG 2006 beschreibe die Möglichkeit und Voraussetzungen, um den DL mit zusätzlichen, im ursprünglichen Dienstleistungsauftrag nicht vorhergesehenen Dienstleistungen zu beauftragen.*
- Der LRH weise im Bericht auf eine sich entwickelnde Judikatur des EUGH zu Vertragsänderungen hin. Das im maßgeblichen Jahr 2015 in Geltung stehende BVerG 2006 enthielte dazu keine Regelungen.*
- Einzelne Regelungen könne man daraufhin hinterfragen, ob und in welchem Ausmaß das wirtschaftliche Gleichgewicht wirklich zu Lasten des Auftraggebers verschoben worden seien.*
- Für den Fall eines vermuteten Verstoßes gegen das Bundesvergabegesetz hätten Mitbewerber beim Vergabekontrollsenat eine Feststellung der Rechtswidrigkeit eines Zuschlages erwirken können.*

*Die Verhandlungen mit den Partnern der ARGE, dem Reinigungsdienstleister und dem Dienstleister für Patientenservice seien aus Vereinfachungs- und Praktikabilitätsgründen mit jedem Dienstleister selbst geschehen. Die zu diskutierenden Themen seien sehr spezifisch und dienstleisterindividuell gewesen. Eine Verhandlungsführung über einen bevollmächtigten Vertreter hätte die Abarbeitung der spezifischen Themen vermutlich sehr verzögert. Die vom LRH im Bericht aufgezeigten Probleme und Themen würden nach Erachten der SALK nicht daraus resultieren, dass Verhandlungen mit den beiden Dienstleistern separat geführt worden waren.*

- (4) *Der LRH stellt fest, dass die SALK in den Jahren 2010 bis 2011 ein EU-weites Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung für die Erbringung von Reinigungsleistungen und Patientenservice durchgeführt hat. Als Ergebnis daraus schloss sie einen Vertrag mit einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE) ab. Dieser Vertrag enthielt eindeutige*

Positionsbeschreibungen und Mengen. Die Vertragsbedingungen sahen vor, dass die SALK Änderungen der Mengen und der Leistungen vornehmen konnte. Geregelt darin war auch, die Preisanpassung durch Valorisierung.

Im 4. Quartal 2014 hat der DL für die Reinigungsleistungen Forderungen außerhalb der Valorisierung gestellt. Als Folge daraus wurden die Preise der Leistungspositionen nicht nur valorisiert, sondern auch bis zu 20 % erhöht. Die Leistungspositionen und deren Inhalt werden noch heute, wie im Grundvertrag abgerechnet.

Der LRH sieht darin einen klaren Vorteil für den externen ReinigungsDL, da sich die Leistungen nur im Preis verändert haben.

Die jeweiligen Preiserhöhungen wurden zudem mit den jeweiligen Dienstleistern und nicht mit der ARGE vereinbart. Im Sinne des Vergaberechts handelt es sich dabei um Neuverträge, die eines eigenen Vergabeverfahrens bedurft hätten.

Der Umfang der Preiserhöhungen - ohne dass sich die Leistungsinhalte verändert haben - stellt nach Ansicht des LRH einen klaren Verstoß gegen die Grundsätze des Vergaberechts dar.



### 5.3.3 Zusatzvereinbarungen Patientenservice (PTS)

- (1) Das Patientenservice wurde gemeinsam mit den Reinigungsleistungen ausgeschrieben. Eine Arbeitsgemeinschaft, bestehend aus dem externen DL für die Reinigungsleistungen und einem zweiten externen DL für das Patientenservice, erhielt dabei den Zuschlag. Mit 1. April 2012 startete der dafür zuständige externe DL das Patientenservice in vier Pilotstationen. Bis Ende 2013 waren 19 Stationen auf das PTS umgestellt worden.

Im Mai 2014 schloss die SALK mit dem für das PTS zuständigen externen DL eine Zusatzvereinbarung ab, in der im Wesentlichen Detailregelungen für den PTS getroffen wurden. Dabei handelte es sich um Präzisierungen zum Grundvertrag, welche aufgrund der Umsetzung erforderlich geworden waren. Diese Vereinbarung wurde seitens der SALK vom GF, dem damaligen Prokuristen und dem zuständigen SB-Leiter unterzeichnet. Für den für das PTS zuständigen externen DL unterzeichnete der GF und der Prokurist.

Eine weitere Zusatzvereinbarung aus dem Jahr 2014 betraf die Bettplatzaufbereitung, in welcher die Abrechnungsmodalitäten für den Bereich detailliert geregelt wurden. Diese Zusatzvereinbarung wurde vom GF der SALK, dem zuständigen SB-Leiter und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet.

Im Juli 2014 legte der externe DL der SALK ein Schreiben vor, in welchem er eine Preiserhöhung forderte, die nicht der vertraglichen Preisanpassung entsprach. Die SALK führte diese Preisanpassung nicht durch.

In einem Schreiben vom Oktober 2014 teilte der für das PTS zuständige externe DL der SALK mit, dass „die Wirtschaftlichkeit des Auftrags nicht im Einklang mit der operativen Leistung vor Ort stünde und er sich gezwungen sehe, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen“. Im Oktober fand eine Besprechung mit der SALK und dem für das PTS zuständigen DL statt.

Die SALK schloss mit dem externen DL eine Zusatzvereinbarung „Konditionen Patientenservice“ zum Vertrag „Reinigungsleistungen und Patientenservice“ ab. Neben der im Grundvertrag vereinbarten jährlichen Valorisierung erfolgte eine bisher nicht vereinbarte Erhöhung um 2,2 % und eine weitere Erhöhung von 2,1 %, beide beginnend ab

1. Jänner 2015. Zusätzlich wurde ein Umsatzbonus von maximal 1 % vereinbart. Der Umsatzbonus wurde anhand des Patientenfragebogens zum Thema „Patientenzufriedenheit mit dem PTS“ ermittelt. Die SALK vereinbarte mit dem externen DL, dass die Prozentsätze additiv waren (Ausgangswert Basis 31.12.2013). Die Bettplatzaufbereitung wurde ab 1. Jänner 2015 mit 2,2 % valorisiert und anschließend wieder mit der jeweiligen kollektivvertraglichen Erhöhung. Diese Vereinbarung wurde seitens der SALK vom GF, dem zuständigen SB-Leiter, einem Mitarbeiter des SB-Bereichs und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet.

Die SALK passte die im Grundvertrag beschriebene Logik der Preisanpassung mit dem externen DL an. Diese Vorgehensweise wurde vom GF am 13. November 2015 genehmigt. Der externe DL war grundsätzlich damit einverstanden, forderte aber eine zusätzliche Erhöhung für individuelle Mitarbeitersprünge. Nach Verhandlungen einigte man sich auf eine ab dem Jahr 2016 geltende Pauschale, d.h. der externe DL rechnete jedes Jahr 0,33 % auf den geltenden Abrechnungspreis dazu. Die Genehmigung durch den GF erfolgte im November 2015. Der dazu stattgefundene E-Mail-Verkehr wurde nach Genehmigung des GF Vertragsinhalt.

Eine weitere Zusatzvereinbarung schloss die SALK mit dem externen DL im Dezember 2017 ab. Dabei wurden die Stundentarife, d.h. die Bruttolohnzuschläge für Wochentags- und Sonntagsstunden, erhöht. Die Abrechnungspreise wurden zusätzlich zur jährlichen kollektivvertraglichen Preisanpassung erhöht. Diese Vereinbarung wurde vom GF der SALK und dem GF und Prokuristen des externen DL unterzeichnet. Auf Nachfrage des LRH konnte die SALK keinen bevollmächtigten Vertreter (Ansprechpartner) der ARGE namhaft machen.

Der Zuschlag für den Vertrag im Jahr 2012 wurde einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erteilt und nicht nur dem für das Patientenservice zuständigen externen DL alleine. Die bis in das Jahr 2017 abgeschlossenen Vereinbarungen wurden vom GF der SALK und den für den externen DL zuständigen GF und Prokuristen unterzeichnet. Die SALK hatte daher mit dem für das Patientenservice zuständigen DL neue Verträge abgeschlossen.

(2) Der LRH stellt fest, dass die im Sachverhalt angeführten Zusatzvereinbarungen nicht der vertraglichen Preisanpassung des Punktes 2.4.2. entsprachen und eine Abänderung des ursprünglichen Vertrags darstellten.

Weiters stellt der LRH fest, dass mit dem für das PTS zuständigen externen DL ebenfalls gesondert verhandelt wurde, obwohl der Zuschlag aus dem Jahr 2012 einer Arbeitsgemeinschaft (ARGE) erteilt wurde und auch der ursprüngliche Dienstleistungsvertrag mit der ARGE abgeschlossen worden war.

Weiters stellt der LRH fest, dass sowohl das Schreiben von Oktober 2014 um Aufnahme von Preisverhandlungen als auch die abgeschlossenen Zusatzvereinbarungen nur von der GF des externen DL unterzeichnet worden war. Einen bevollmächtigten Vertreter der ARGE konnte die SALK dem LRH nicht namhaft machen.

(3) *Die Ausführungen der SALK betreffend vergaberechtliche Beurteilungen wurden unter Punkt 5.3.2 vom LRH dargestellt.*

(4) Der LRH stellt fest, dass die SALK in den Jahren 2010 bis 2011 ein EU-weites Verhandlungsverfahren mit vorheriger Bekanntmachung für die Erbringung von Reinigungsleistungen und Patientenservice durchgeführt hat. Als Ergebnis daraus schloss sie einen Vertrag mit einer ARGE ab. Dieser Vertrag enthielt eindeutige Positionsbeschreibungen und Mengen. Die Vertragsbedingungen sahen vor, dass die SALK Änderungen der Mengen und der Leistungen vornehmen konnte. Geregelt darin war auch, die Preisanpassung durch Valorisierung.

Im 4. Quartal 2014 hat der DL für die Reinigungsleistungen Forderungen außerhalb der Valorisierung gestellt. Als Folge daraus wurden die Preise der Leistungspositionen nicht nur valorisiert, sondern auch um rund 5 % erhöht. Die Leistungspositionen und deren Inhalt werden noch heute, wie im Grundvertrag abgerechnet.

Der LRH sieht darin einen Vorteil für den externen DL, da sich die Leistungen nur im Preis verändert haben.

Die jeweiligen Preiserhöhungen wurden zudem mit den jeweiligen Dienstleistern und nicht mit der ARGE vereinbart. Im Sinne des Vergaberechts handelt es sich dabei um Neuverträge, die eines eigenen Vergabeverfahrens bedurft hätten.

Der Umfang der Preiserhöhungen - ohne dass sich die Leistungsinhalte verändert haben - stellt nach Ansicht des LRH einen klaren Verstoß gegen die Grundsätze des Vergaberechts dar.

## 6. Interne Kontrolle in der SALK

### 6.1 Kontrolle durch Bereich Dienstleistungsmanagement

- (1) Die Kontrolle der Reinigungsleistungen sowie des Patientenservice führte der Bereich Dienstleistungsmanagement durch. Dieser war zum Zeitpunkt der Prüfung wie folgt organisiert:

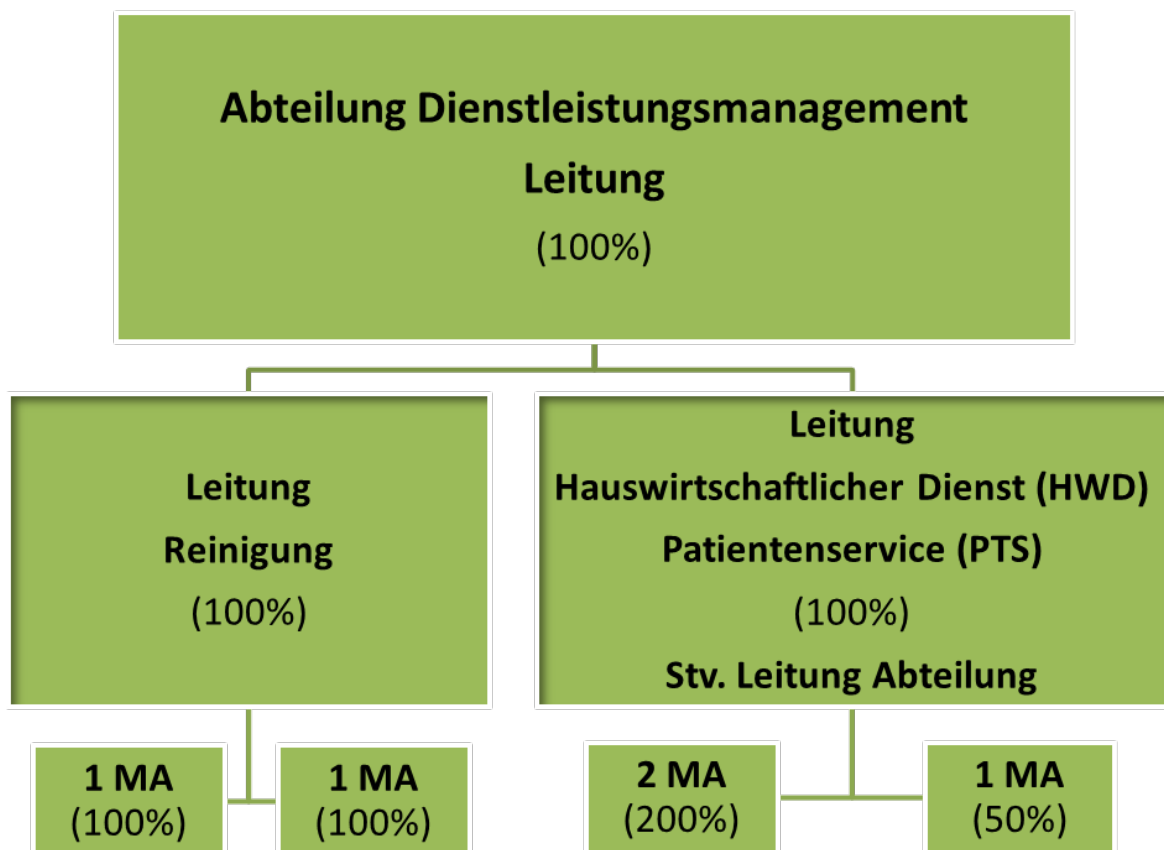


Abbildung 4: Organigramm des Bereichs Dienstleistungsmanagement (ohne Wäscheversorgung)

Quelle: LRH

Die Prüfung des LRH umfasste die Abteilung Dienstleistungsmanagement, ausgenommen den Bereich Wäscheversorgung. Zum Zeitpunkt der Prüfung war die Abteilung in den Bereich Reinigung und in den Bereich „Hauswirtschaftliche Dienste“ (HWD) und Patientenservice gegliedert. Für den Bereich Reinigung waren der Leiter des Bereichs und zwei Mitarbeiter, jeweils in CDK und LKH, (insgesamt 3 VZÄ) zuständig, ein Dienstposten

war nicht besetzt. Ein für den Bereich „Hauswirtschaftliche Dienste“ und Patientenservice war die Leitung des Bereichs mit drei Mitarbeitern zuständig. Davon war ein Mitarbeiter mit 0,5 VZÄ und zwei Mitarbeiter mit 2 VZÄ für CDK und LKH (insgesamt 3,5 VZÄ) tätig.

Der Leiter Reinigung, dieser war zum Zeitpunkt der Prüfung für den gesamten Bereich der Unterhaltsreinigung (UR) im LKH und in der CDK zuständig, führte mit seinen Mitarbeitern laufende Kontrollen vor Ort durch. Bei gravierenden Mängeln wurde die Kontrolldichte in den betroffenen Bereichen intensiviert. Die Meldungen über etwaige Mängel gingen direkt bei ihm ein und wurden von ihm und seinen Mitarbeitern bearbeitet. Die Meldungen von Mängeln in der Reinigung erfolgten zum großen Teil über die Stationen (Stationsleitungen, Mitarbeiter auf den Stationen) und durch persönliche Kenntnisnahme bei den laufenden Kontrollen.

Bei Feststellungen von Mängeln wurden diese sofort an den zuständigen Vorarbeiter des externen DL weitergeleitet, mit der Aufforderung diese umgehend zu beheben. Die Behebung der Mängel wurde vom Bereich Reinigung erneut überprüft. Fand trotz Aufforderung keine Mängelbehebung statt, erhielt der externe DL die schriftliche Mitteilung, dass die Leistungen nicht erbracht wurden und daher seitens des externen DL eine Gut-schrift für die nichterbrachte Leistung zu erfolgen hatte.

Der für die Verrechnung geltende Auszug des Raumbuchs war vom Leiter Reinigung stets aktuell zu halten. Sämtlich Änderungen, wie beispielsweise Stationssperren, Raumsperren oder diverse Umbauten wurden von ihm in den Auszug des Raumbuchs, welcher Grundlage für das Verrechnungsfile war, eingegeben und zugleich an den externen DL schriftlich weitergeleitet.

Der Leiter der Unterhaltsreinigung (UR) führte anhand des Rechnungsfiles eine monatliche „Vollprüfung“ (It. SALK) der beauftragten UR durch. Dabei glich er den reinigungsspezifischen Teil des SALK-Raumbuchs mit dem vom externen DL übersandten Rechnungsfile ab. Die Abrechnung der Leistungen erfolgte, abhängig von der Reinigungs-klasse und der Reinigungsfrequenz, auf m<sup>2</sup>-Basis.

Zum Zeitpunkt der Prüfung erfolgte die Beauftragung von zusätzlichen Leistungen wie beispielsweise Sonderreinigungen (z.B. Glas bzw. Fenster, Jalousien oder Teppiche),

Grundreinigungen oder Baureinigungen mittels eines eigenen Auftrags Scheins an den externen DL. Seit Abschluss des Vertrages im Jahr 2012 wurden zusätzliche Leistungen nur aufgrund einer schriftlichen Beauftragung von der SALK bezahlt.

Leistungen der Sonderreinigung und der Grundreinigung wurden nach der Erbringung durch den externen DL vom Bereich Reinigung überprüft bzw. von diesem abgenommen. Vor Bezahlung der Rechnung durch die SALK überprüfte der Leiter der Reinigung, ob für die Leistung ein Auftrags Schein vorlag, die Leistung auch erbracht wurde und ob die Unterschrift auf dem Abnahmeschein vorhanden war. Erst danach gab er die Rechnung frei.

Im Prüfungszeitraum war die Leitung Reinigung rund 1,5 Jahre nicht besetzt. Der zum Zeitpunkt der Prüfung für die Leitung der Reinigung zuständige Mitarbeiter war nicht Bediensteter der SALK. Er war Angestellter der DLK Dienstleistungen für Krankenhäuser GmbH und im Rahmen der Arbeitskräfteüberlassung der SALK zur Verfügung gestellt.

Die Leitung Hauswirtschaftlicher Dienst (HWD) und Patientenservice (PTS) und deren drei Mitarbeiter waren für die Kontrolle der auf den Stationen erbrachten Leistungen des HWD und des Patientenservice im LKH und CDK zuständig. Weiters war sie auch für die Einteilung des SALK-eigenen HWD-Personals, sowie für die Organisation von deren Vertretung während Urlauben oder Krankenstand, zuständig.

Zum Zeitpunkt der Prüfung lagen detaillierte Leistungsverzeichnisse der HWD-Mitarbeiter für die einzelnen Bereiche (Stationen) im Bereich HWD/PTS auf. Im PTS lagen ebenfalls detaillierte Leistungsverzeichnisse für die Mitarbeiter der einzelnen Bereiche auf.

Die Überprüfungen wurden vor Ort auf den Stationen durchgeführt. Diese erfolgten im Rahmen der Kontrolltätigkeiten oder aufgrund von Beschwerden. Aufgetretene Mängel wurden seitens der Mitarbeiter der SALK umgehend dem externen DL gemeldet und einer Lösung zugeführt.

Ein weiterer Kontrollmechanismus lag darin, dass die monatlich vom externen DL der SALK übermittelten abgerechneten Stunden mit den für den Hauswirtschaftlichen Dienst hinterlegten Dienstplänen verglichen wurden. Die Abrechnung der Leistungen

erfolgte auf Stundenbasis. Das für den Abgleich verwendete System zeigte nicht erbrachte Stunden (Leistungen) auf. Für diese musste der externe DL Gutschriften erstellen.

Änderungen oder zusätzliche Tätigkeiten des HWD, wie beispielsweise Urlaubsvertretungen oder Vertretungen während eines Krankenstands von SALK-eigenem Personal, wurden dem externen DL schriftlich gemeldet und beauftragt.

Die Abrechnung der vom HWD erbrachten Leistungen erfolgte von dem in der Arbeitsgemeinschaft für die Reinigung zuständigen externen DL.

Bei Stationen auf denen das Patientenservice eingeführt wurde, stellte die SALK die Tätigkeit vom HWD ein. Die Reinigung übernahm das Personal der UR des externen DL. Logistiktätigkeiten, wie beispielsweise Materialdienste oder Apothekerdienste, wurden an den Bereich Logistik übertragen.

#### **Begehung im Rahmen der Prüfungshandlungen:**

Während der Prüfung nahm der LRH einige Male an den Kontrollgängen des Leiters des Bereichs Dienstleistungsmanagement, des Leiters der Reinigung, sowie an Kontrollgängen der Leitung HWD/PTS und deren Mitarbeiter teil. Dabei wurden verschiedene Häuser und Stationen besichtigt und die dort stattgefundenen Reinigung, beispielsweise der Böden, der Zimmer, Spülen, Lifte oder Handläufe, kontrolliert. Die Mitarbeiter des externen DL wurden bei diesen Begehungen von der SALK wiederholt auf die richtige Verwendung der Reinigungsutensilien (z.B. richtige Verwendung der dafür vorgesehenen Putztücher) als auch auf die richtige und ordnungsgemäße Reinigung der entsprechenden Flächen (z.B. Reinigung des Liftrahmens nicht mit dem Wischmopp) und die Einhaltung des Leistungsverzeichnisses hingewiesen. Bei festgestellten Mängeln der Reinigung wurde umgehend der vom externen DL zuständige Vorarbeiter kontaktiert und die ordnungsgemäße Reinigung eingefordert. Die Erledigung wurde vom Bereich Reinigung kontrolliert. Fand die ordnungsgemäße Reinigung - Erbringung der Leistung - nicht statt, wurde dem externen DL schriftlich mitgeteilt, dass diese Leistung nicht erbracht wurde und seitens des externen DL dafür eine Gutschrift zu erfolgen hatte.

Bei der Begehung des LRH mit der SALK wurde beispielsweise dieselbe Spüle im LKH drei Mal besichtigt. Der Leiter UR forderte sofort die Behebung der Mängel ein. Bei den

weiteren Besichtigungen an verschiedenen Zeitpunkten konnte der LRH vor Ort feststellen, dass erneut gravierende Mängel vorlagen.

Der LRH hat mit Bildmaterial die Reinigungsmängel dokumentiert. Entsprechendes Bildmaterial liegt beim LRH auf.

Vor Abschluss der Prüfung konnte der externe DL seine vertraglichen Leistungen im Bereich der Sonderreinigung in der CDK nicht mehr ordnungsgemäß erfüllen. Seit August 2018 wurde in der CDK keine Sonderreinigung mehr durchgeführt. Im medizinischen Bereich (Stationen, Ambulanzen, Intensivstationen, OP´s), das sind alle Bereiche in denen sich Patienten aufhalten, müsste mindestens einmal pro Jahr eine Sonderreinigung durchgeführt werden. Trotz mehrmaliger Aufforderung seitens der SALK wurde die Reinigungssituation nicht verbessert.

Mit 1. Juni 2019 übernahm ein, von der SALK beauftragter, anderer externer Reinigungsdienstleister den Bereich Sonderreinigung, um den erforderlichen Betrieb zu gewährleisten. Der Vertrag mit diesem wurde auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

- (3) *Die SALK gab in ihrer Gegenäußerung an, dass der LRH korrekt festgestellt habe, dass ab Juni 2019 ein anderer externer Reinigungsdienstleister für Sonderreinigungsarbeiten (nicht für die tägliche Unterhaltsreinigung!) beauftragt worden sei. Gerade die Sommermonate seien für Dienstleister im Betrieb Reinigung und PTS personalmäßig besonders schwer zu bewältigen. Es gäbe Urlaubswünsche der MitarbeiterInnen, auch müsse in den Sommermonaten verstärkt SALK-Eigenpersonal vom Dienstleister vertreten werden. Die Beauftragung eines anderen Reinigungsdienstleiters sei vorübergehend und solle im Herbst 2019 auslaufen.*

- (4) Der LRH hält fest, dass der externe DL seine vertraglichen Leistungen in der CDK im Bereich der Sonderreinigung seit August 2018 trotz mehrmaliger Aufforderung über ein Jahr nicht erfüllt hat.

Nach Ansicht des LRH handelt es sich dabei keineswegs um personelle Engpässe aufgrund der Sommermonate. Weiters wurde der Vertrag mit dem neuen externen ReinigungsDL auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.



## 6.2 Kontrolle durch die SALK und den externen Dienstleister EQS (=elektronisches Qualitätssicherungssystem)

- (1) Vor Inbetriebnahme des EQS wurden für die Qualitätskontrolle seit Vertragsbeginn Reklamationszettel verwendet. Bei der elektronischen Qualitätskontrolle (EQS) handelte es sich um ein System für Kontrollen für den Auftraggeber und den externen DL. Die Mängel wurden sowohl von der SALK als auch vom externen DL für das LKH und die CDK auf einem Smartphone eingegeben und erfasst. Die Daten wurden in einer zentralen Datenbank des externen DL verarbeitet und ausgewertet. Seit 2014 wurde EQS auf einzelnen Pilotstationen verwendet und bis 2015 immer weiter ausgebaut. Ab dem Jahr 2016 erfolgte für dieses System der Vollbetrieb.

Pro Monat wurden mindestens 50 Kontrollen (max. 200 Kontrollen/Monat) von der SALK und vom externen DL durchgeführt und die Kontrolle und die Mängel erfasst. Der Code des Raumes diente zur Raumidentifikation und wurde vor der Kontrolle und Eingabe der Mängel eingescannt oder direkt eingegeben. Auf dem Smartphone schien die Hausbezeichnung, das Geschoss, die Raumbezeichnung und die Frequenz der Reinigung auf. Wurde beispielsweise Staub am Boden gefunden, musste der Button „Boden“ ausgewählt werden; dieser öffnete weitere Auswahlmöglichkeiten wie Boden - Ecke, Boden - Unter Bett oder Boden - Unter Tisch. Danach wurde die Art des Mangels ausgewählt (z.B. Rückstände/Flecken, Spinnweben, Staub, Streifen/Schlieren, Kalkrückstände, Blut/Urin/Erbrochenes) und abgespeichert. Sämtliche Mängel im Raum wurden auf die gleiche Art erfasst. Bei der Kontrolle wurde der Raumbereich (z.B. Oberfläche, Boden), das Raumelement (z.B. Waschbecken, Tisch, Stühle, Wandleuchten) und die Mangelart (wie Flecken, Staub, Verschmutzungen, Haare) erfasst. Durch die mögliche Kombination von Raumelementen und Mängelarten<sup>16</sup> konnten bis zu 1.248 Mängel pro Raum erfasst werden.

Das System erzeugte für die erfassten Mängel Tickets. Der externe DL sichtete diese (Status: Bearbeitung) und arbeitete sie ab (Status: erledigt). Die Mängelbehebung (Erledigung des Tickets) wurde von der SALK - von den dafür zuständigen Mitarbeitern - abgenommen.

---

<sup>16</sup> Die Mängelarten bei Kontrollen waren unter anderem: Blut/Urin/Erbrochenes, Kies/Sand/Asche/Haare, Staub, Fingerabdrücke, Kleberückstände, Rückstände/Flecken, Staubflocken, Kalkrückstände, Müll/Abfall, Spinnweben und Streifen/Schlieren.

In quartalsmäßigen Besprechungen legte die SALK und der externe DL fest, welche Gebäude, welche Stationen im Fokus der Kontrollen standen und wie viele Kontrollen mindestens pro Monat und wie viele Kontrollen pro Woche stattfanden. Sowohl die SALK, als auch der externe DL führten 20 Kontrollen pro Woche und mindestens 50 Kontrollen (max. 200 Kontrollen) pro Monat durch. In der quartalsmäßigen Besprechung wurden Häuser und Stationen festgelegt, in bzw. auf welchen verstärkt kontrolliert wurde. In der Besprechung wurden die Auswertungen der Mängel/Kontrollen der SALK, getrennt nach LKH und CDK, und des externen DL, sowie die Verteilung der Kontrollen nach Häusern vorgelegt, verglichen und besprochen. Gleichzeitig wurde die weitere Vorgehensweise mit dem externen DL festgelegt, um die Mängel auf Dauer zu beseitigen. So wurde beispielsweise der Fokus der Schulungsschwerpunkte der Kontrolle und Reinigung des externen DL auf den Bereich Staub, Flecken und Kalk gelegt, Schulungen der Mitarbeiter vor Ort durchgeführt, um fachgerechte Reinigung zu erhalten und die Einhaltung von Einwirkzeiten geschult. Weiters wurden Schulungen der Vorarbeiter des externen DL über den Umfang des Leistungsverzeichnisses veranlasst, der Umgang bei Beschwerden durch die Präsenz der Vorarbeiter vor Ort zu erfolgen hatte oder Bereiche mit erhöhten Kalkmängeln wurden einer Schwerpunktbehandlung zugeführt.

### **6.3 Einhaltung der Hygienestandards**

#### **6.3.1 Krankenhaushygiene**

- (1) Das Krankenhaus - Hygieneteam der SALK bestand zum Zeitpunkt der Prüfung aus dem Krankenhaushygieniker, einem Assistenzarzt, acht Hygienefachkräften, einem Hygienetechniker, einer Biomedizinischen Analytikerin und einer Sekretärin.

Für jeden Bereich in der SALK gab es eigene Hygienepläne. Diese betrafen die Reinigung, die persönliche Hygiene und die Hygiene für spezielle Berufsgruppen, wie Ärzte, Pflegepersonal und andere Berufsgruppen. Die Hygienepläne wurden jährlich aktualisiert. Weiters wurden sie im Rahmen der sanitätsbehördlichen Einschau durch den Amtsarzt aktualisiert.

Im Rahmen der sanitätsbehördlichen Einschau wurde überprüft, ob gültige Hygienepläne vorhanden waren und gegebenenfalls stichprobenartig Einsicht genommen<sup>17</sup>.

Auf Anfrage des LRH teilte die beim Amt der Salzburger Landesregierung zuständige Sanitätsbehörde (Landessanitätsbehörde) mit, dass in ihr übermittelten Protokollen<sup>18</sup> der sanitären Einschau des Amtsarztes, in den Jahren 2012 bis 2017 Reinigungsmängel festgestellt wurden.

Auf jeder Station lag ein Hygieneordner und es gab eine zuständige Ansprechperson (Hygienekontaktperson).

Die Hygienefachkräfte kontrollierten einmal wöchentlich die ihnen zugeteilten Stationen. Außerdem gab es seit 2016 regelmäßig und angekündigte Hygienevisiten. Dabei handelte es sich um eine Momentaufnahme hygienerelevanter Bereiche und Tätigkeiten, die Kontrolle der Reinigung war dabei ein Teil davon. Bei der Kontrolle wurde von der Hygienefachkraft eine von der KH-Hygiene entwickelte Checkliste verwendet. Über die Visite wurde eine schriftliche Dokumentation (Protokoll) erstellt, teilweise auch mit Fotos. Die beanstandeten Mängel mussten von den Stationen abgearbeitet werden. Bei den Hygienevisiten wurde auch die Beachtung der Kleidervorschriften kontrolliert, beispielsweise ob Musliminnen die Kopftücher entsprechend den Hygienevorschriften gebunden hatten oder ob das Personal das Verbot des Tragens von Schmuck einhielt. Zusätzlich gab es anlassbezogene Kontrollen der KH-Hygiene wie beispielsweise Glow-Check-Tests oder Abklatschuntersuchen auf bestimmte Keime. Weitere zusätzliche mikrobiologische Untersuchungen wurden bei einem Ausbruch von Infektionen anlassbezogen durchgeführt.

Einmal pro Jahr fand eine große Hygienevisite statt.

Beschwerden hinsichtlich der Reinigung und Hygiene gingen auch direkt an die Krankenhaushygiene, in Form von Telefonaten, E-Mails von Betroffenen oder Angehörigen oder durch persönlichen Kontakt an den GF der SALK. Diese Beschwerden wurden nach Abarbeitung an den QM-Bereich im Rahmen einer CIRS-Meldung (zentrales Beschwerdemanagement) weitergeleitet.

---

<sup>17</sup> Der Sachverhalt wurde in diesem Absatz aufgrund der Stellungnahme des Amtes der Salzburger Landesregierung vom LRH präzisiert.

<sup>18</sup> Es handelte sich dabei um sanitäre Einschauen im LKH und CDK.

Die normale Kontrolle der Reinigung erfolgte durch den Bereich Reinigung und nur anlassbezogen durch die Krankenhaushygiene.

### 6.3.2 Reinigung-Jour-Fixe

- (1) Zum Zeitpunkt der Prüfung nahm eine Hygienefachkraft einmal wöchentlich am Reinigungs-Jour-Fixe mit dem Bereich Reinigung und Mitarbeitern des externen DL im LKH teil. Dieselbe Hygienefachkraft nahm im LKH im Bereich HWD alle zwei Wochen am Jour-Fixe teil. Für den Bereich Patientenservice wurde alle zwei Wochen ein Jour-Fixe mit dem zweiten externen DL abgehalten.

In der CDK wurde ebenfalls alle zwei Wochen, teilweise wöchentlich, mit der dort zuständigen Hygienefachkraft, dem für die SALK zuständigen Reinigungsleiter und seinem Mitarbeiter und den Mitarbeitern des externen DL für den Bereich Reinigung ein Reinigungs-Jour-Fixe abgehalten.

Vereinzelt nahm auch der Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement an den Reinigungs-Jour-Fixe teil. Während des Zeitraums, als die Bereichsleitung Reinigung unbesetzt war, nahm er regelmäßig an allen Jour-Fixe teil.

### 6.3.3 Desinfizierende Oberflächenreinigung

- (1) Seit dem Jahr 2016 gab es in der SALK (LKH und CDK) eine flächendeckende desinfizierende Oberflächenreinigung im UR-Bereich. Auf jeder Station befand sich ein zentraler Desinfektionsautomat. Von diesem konnte von der zuständigen Reinigungskraft die fertig dosierte Menge des Desinfektionsreingers entnommen werden. Variabel war nur die entnommene Menge (z.B. ½ Liter oder ein Liter). An der Zusammensetzung der Dosierung des Desinfektionsmittels konnte am Desinfektionsautomaten von den Mitarbeitern des externen Reinigungsdienstleisters nichts geändert werden. Die Nachfüllung erfolgte durch die SALK. Die Desinfektionsmittel wurden von der KH-Hygiene vorge-schrieben. Da diese Reinigungsmittel als Medizinprodukt galten, wurde auch die jeweilige Standzeit angegeben, d.h. wie lange das Mittel stehen gelassen werden konnte, bevor ein Wechsel des Desinfektionsreingers erforderlich war. Durch die zentralen Desinfektionsautomaten auf den Stationen hatten die Reinigungskräfte keine langen Wege mehr zu einer im KH-Gelände befindlichen zentralen Stelle. Durch die automatisch fertig dosierte Mischung des Desinfektionsreingers mussten Fehler im Gebrauch des Mittels hintangehalten werden.

#### 6.3.4 Desinfektionsreinigung

- (1) Bei der Reinigung von Zimmern mit Problemkeimen war eine zusätzliche spezielle Desinfektionsreinigung nötig. Dabei waren erhöhte Anforderungen für die Art der Reinigung als auch für den Selbstschutz des Reinigungspersonal erforderlich. Die Türe des entsprechenden Zimmers wurde mit einer extra dafür vorgesehenen Klebefolie versehen. Darauf waren die entsprechenden Informationen zur richtigen bzw. erforderlichen Reinigung enthalten. Auf der Klebefolie waren die entsprechenden Anweisungen sowohl schriftlich als auch in Bildern, für jeden leicht verständlich, dargestellt. Die Desinfektionsreinigung wurde von speziell geschultem Personal des externen DL durchgeführt.

Zusätzlich erforderliche Desinfektionsreinigungen wurden außerhalb der vertraglich vereinbarten Reinigungsleistungen von den Stationsleitungen mittels Auftragschein beauftragt.

#### 6.4 Beschwerdemanagement, Qualitäts- und Risikomanagement

- (1) Für Beschwerden stand in der SALK als Anlaufstelle das zentrale Beschwerdemanagement der SALK zur Verfügung. Dieses konnte von den Beschwerdeführern<sup>19</sup> telefonisch, persönlich oder schriftlich<sup>20</sup> kontaktiert werden.

##### CIR-System

Die Mitarbeiter der SALK konnten über das *CIR-System* (Critical Incident Reporting System), kritische Ereignisse<sup>21</sup> im Rahmen der klinischen Patientenversorgung berichten. Es handelte sich dabei um eine freiwilliges, anonymes und sanktionsfreies Berichts-/Meldesystem, bei dem es um Fehler- und Schadensvermeidung ging. Unter kritischem Ereignis sind solche Ereignisse umfasst, bei denen Patienten noch nicht zu Schaden gekommen waren, aber ein Schaden hätte eintreten können.

Die Organisationsrichtlinie „*CIRS*“ - Meldesystem für kritische Ereignisse im Rahmen der klinischen Patientenversorgung regelte unter anderem die Anleitung zur Absetzung

---

<sup>19</sup> Mitarbeitern, Patienten, Patientenadvokaten, Arbeiterkammer

<sup>20</sup> E-Mail, Schreiben, Onlineformular

<sup>21</sup> Kritische Ereignisse, wie beispielsweise fehlerhafte Handlungen, „Schwachstellen“, etc.

einer CIRS-Meldung, die Bearbeitung und Vorgehensweise bei einer CIRS-Meldung und interne Veröffentlichung bestimmter Meldungen im CIRS-Portal. Die Richtlinie „Umgang mit Beschwerden von Patienten oder ihren Interessensvertretungen“ beschrieb den Prozess und die Vorgehensweise für die geregelte Bearbeitung von Beschwerden. Beide Organisationsrichtlinien galten für alle Mitarbeiter der SALK.

Ereignisse für die eine gesetzliche Meldepflicht bestand, bei Personenschäden, Sturzmeldungen, Beschwerdemeldungen, Arbeitsunfällen und Sachschäden waren nicht Bestandteil der CIRS-Meldung; diese Meldungen konnten nicht anonym erfolgen. Für diese Fälle gab es eigene Online-Meldeformulare.

Die geprüfte Stelle übermittelte dem LRH eine Aufstellung aller Beschwerden, die vom zentralen Beschwerdemanagement der SALK im Zeitraum 1. Jänner 2012 bis 31. Dezember 2016<sup>22</sup> bearbeitet wurden und inhaltlich das Thema Hygiene und Sauberkeit betrafen. Beschwerden, die zwischen den Patienten und Mitarbeiter direkt geklärt wurden, waren in dieser Auswertung nicht berücksichtigt. In der „Beschwerdebearbeitungs-Software“ wurden die Beschwerden, welche das Thema Reinigung beinhalteten, in der Kategorie „Hygiene/ Sauberkeit“ erfasst. Diese Kategorie setzte sich aus den Unterpunkten

- Bettwäsche/Kleidung
- Personal
- Räume
- Medizinisch-technische Geräte und
- „Sonstiges“ zusammen.

Beschwerdeinhalte waren beispielsweise

- im Bereich Bettwäsche/Kleidung, dass vom PTS das Bett nicht saubergemacht wurde, Zudecken oder Kopfkissen nicht gewechselt wurden oder keine frischen Handtücher zur Verfügung standen.
- Im Bereich Reinigung, dass die Reinigungskräfte zwischen den verschiedenen Bereichen keine Putztücher wechselten, eine verschmutzte Toilette vorlag, keine ausreichende Reinigung des Fußbodens, des Zimmers und der Nasszelle erfolgte oder überhaupt keine Reinigung stattfand.

---

<sup>22</sup> In diesem Zeitraum wurden seitens der SALK GF und des SB Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement immer wieder Beschwerden über die Reinigungsleistung an den externen DL weitergeleitet.

- Im Bereich „Sonstiges“ fehlten Mülleimer, fehlende Hinweisschilder im Bad bezüglich der Desinfektion der Toilettenbrille nach Benutzung oder Schmutzwäsche/Müll verblieben zu lange im Zimmer.

Im Zeitraum 2012 - 2016 gingen insgesamt 951 CIRS-Meldungen beim zentralen Beschwerdemanagement ein. Davon betrafen 32 Meldungen die Kategorie Hygiene/Sauberkeit. Im Bereich Bettwäsche/Kleidung gingen 4 Meldungen ein, im Bereich Räume (Reinigung) waren es 19 Meldungen und im Bereich Sonstiges 4 Meldungen.

### **Patientenfragebogen**

Weiters befragte die SALK Patienten in einem Patientenfragebogen hinsichtlich der Zufriedenheit ihres stationären Aufenthalts. Dieser Fragebogen lag auf allen Stationen auf. Die ausgefüllten Fragebögen wurden entweder in den dafür angebrachten Briefkästen oder persönlich beim Pflegepersonal der Station abgegeben.

Der Bereich Reinigung und PTS wurde wie folgt abgefragt<sup>23</sup>:

#### **II. Fragen zu den Abläufen auf der Station**

- Wie zufrieden sind Sie mit den Patientenservicemitarbeiterinnen?

#### **III. Fragen zum Essen, Ihrem Zimmer und der Sauberkeit!**

- Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit Ihres Zimmers?
- Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der sanitären Anlagen?

Die Auswertungen der SALK ergaben im Zeitraum 2013 bis 2016 einen Wert für die Zufriedenheit der Patienten mit der Zimmer- und Bäderreinigung, auf einer Skala von sehr zufrieden (= 1) bis sehr unzufrieden (=5), im Bereich von 1,4 bis 1,6. Durchschnittlich wurden im oben genannten Zeitraum jährlich 5.700 Fragebögen zur Auswertung abgegeben.

Die jährliche Auswertung der Patientenzufriedenheit war als Grundlage für die Berechnung und den Erhalt der jährlichen Erfolgsprämie der für die Reinigung und den PTS zuständigen externen DL maßgebend.

---

<sup>23</sup> Patientenfragebogen Uniklinikum Salzburg (UK Orthopädie & Traumatologie).

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass die Darstellung des LRH betreffend Beschwerdemanagement höflich ergänzt werden dürfe um vom Dienstleister einmal jährlich durchgeführte Befragungen der Stationsleitungen der Pflege der SALK. Die Stationsleistungen seien eine sehr wichtige Gruppe, die über eine sehr gute Einschätzung zum Tun der Dienstleister verfüge. Jährlich werde ein definierter Katalog von Fragen abgefragt und ausgewertet.*

*Die SALK meine, dass das von LRH beschriebene, in den letzten Jahren aufgebaute Qualitäts- und Beschwerdemanagement in der Gesamtbetrachtung als sehr gut und vorbildlich bezeichnet werden könne.*



## 7. Gesamtaufwand Reinigung

- (1) Die ARGE der externen DL nahm mit 1. April 2012 ihre Tätigkeiten in der SALK auf. Die Auswertungen des LRH bezogen sich auf die Jahre 2013 bis 2017, um Vergleiche voller Rechnungsjahre darzustellen.

Den Gesamtaufwand der SALK für die ARGE der externen DL in den Jahren 2013 bis 2017 zeigt die folgende Tabelle:

Aufwand für externen Dienstleister 2013-2017					
	2013	2014	2015	2016	2017
UR Sonder-Gebäudereinigung	€ 285.790	€ 231.614	€ 251.935	€ 246.731	€ 327.500
UR laufende Gebäudereinigung	€ 3.561.177	€ 3.563.183	€ 3.467.749	€ 3.624.174	€ 3.680.476
HWD	€ 4.782.101	€ 4.660.071	€ 4.484.796	€ 4.620.625	€ 4.603.408
HWD (Küche, Logistik, AÜ, Winterdienst)	€ 1.968.644	€ 2.342.545	€ 2.681.128	€ 3.089.922	€ 2.914.377
PTS und BPA	€ 1.100.040	€ 1.387.319	€ 2.025.052	€ 2.772.169	€ 3.128.307
<b>Gesamt</b>	<b>€ 11.411.962</b>	<b>€ 11.953.118</b>	<b>€ 12.658.725</b>	<b>€ 14.106.890</b>	<b>€ 14.326.567</b>

Tabelle 4: Aufwand für den externen Dienstleister 2013-2017

Quelle: Berechnung des LRH auf Basis der Daten der SALK (Buchhaltung)

Die Erhöhung des Aufwands im Bereich „UR Sonder-Gebäudereinigung“ von 2016 auf 2017 war nach Mitteilung der SALK auf die jährliche Erhöhung durch den Kollektivvertrag und auf einen verstärkten Einsatz im Bereich der Sonderreinigung zurückzuführen. So wurden im stationären Bereich vermehrt Desinfektionsreinigungen angefordert, in exponierten Bereichen (Glasfronten Chirurgie West, Eingangsbereiche bei Schlechtwetterlagen) oder aufgrund von Verschmutzungen durch Taubenanflug an den Außenfronten (Hubschrauberlandeplatz) mussten gezielt Sonderreinigungen durchgeführt werden. Weiters kam es aufgrund von diversen Baureinigungen und zusätzlichen Erweiterungsaufträgen zu einer Erhöhung dieses Aufwandspostens.

Die Abrechnung der Reinigungsleistung mit dem externen DL erfolgte monatlich anhand des zugrundeliegenden Auszug des Raumbuches. In einem Rechnungsfile wurden die einzelnen zu reinigenden Räume mit den entsprechenden Quadratmetern und den Reinigungsfrequenzen aufgelistet.

Der Aufwand für die „UR laufende Gebäudereinigung“ beinhaltet die Abrechnung der laufenden UR auf m<sup>2</sup>-Basis. Weiters umfasste dieser Aufwandsposten noch Dienstleistungen, welche anhand von Einzelleistungstarifen auf Stunden-Basis oder als Pauschale abgerechnet wurden. In der folgenden Tabelle wird der Aufwand der laufenden UR auf m<sup>2</sup>-Basis näher dargestellt. Die Berechnung der gereinigten Quadratmeter erfolgte anhand der Rechnungsfiles der SALK. Hierbei wurde die Fläche der vom externen DL zu reinigenden Räume der UR mit den Reinigungsfrequenzen multipliziert und auf ein gesamtes Kalenderjahr hochgerechnet. Die Berechnungsmethode wurde vom LRH mit dem zuständigen Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement abgestimmt.

Jährlich gereinigte Quadratmeter der Unterhaltsreinigung									
	2013	+/-	2014	+/-	2015	+/-	2016	+/-	2017
gereinigte m <sup>2</sup>	39.677.377	-0,56%	39.453.573	-11,71%	34.832.668	-11,01%	30.998.581	-0,36%	30.887.004
Preis in Euro	€ 3.542.325	-0,71%	€ 3.517.089	-5,42%	€ 3.326.454	3,78%	€ 3.452.170	3,51%	€ 3.573.443
Preis/m <sup>2</sup>	€ 0,0893	0,15%	€ 0,0891	7,13%	€ 0,0955	16,62%	€ 0,1114	3,89%	€ 0,1157

Tabelle 5: Jährlich gereinigte Quadratmeter der Unterhaltsreinigung

Quelle: Berechnung des LRH auf Basis der Daten der SALK

Zeitgleich mit der Überarbeitung bzw. Korrektur des Auszugs des Raumbuchs wurde die Häufigkeit der Reinigung (Frequenz) in Räumen verringert. Die Summe der gereinigten Quadratmeter verringerte sich von 2013 auf 2017 um mehr als 22 %, obwohl neue Reinigungsflächen (Gebäude) hinzukamen. Der durchschnittliche Preis pro gereinigtem Quadratmeter stieg von rund 9 Cent im Jahr 2013 auf rund 12 Cent im Jahr 2017 an.

Die Preiserhöhung ab September 2015 und die kollektivvertragliche Erhöhung ab 1. Jänner 2016 verdeutlichte sich im Jahr 2016 durch eine Erhöhung um 3,64 Prozent, trotz eines Rückganges der gereinigten m<sup>2</sup> um mehr als 12 Prozent.

- (2) Der LRH kritisiert, dass trotz des deutlich sinkenden Mengengerüstes, die Kosten für den externen DL im Prüfungszeitraum annähernd gleichblieben. Dieser Umstand zeigt

eine nicht wirtschaftliche Betriebsführung der SALK und legt eine Ergebnisoptimierung des externen DL nahe.

- (3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass das vom LRH in Tabelle 5 dargestellte Mengengerüst (jährliche Quadratmeter in der Unterhaltsreinigung) habe, wie im Bericht des LRH und in dieser Gegenäußerung detailliert ausgeführt worden sei, im Jahr 2015 grundlegend überarbeitet werden müssen. Es eigne sich als Bezugsgröße für Vergleiche im betreffenden Zeitraum nach Meinung der SALK deshalb nur sehr bedingt.*

*Die Entwicklung des Preises pro m<sup>2</sup> im betreffenden Zeitraum würde Effekte, die sich aus der kollektivvertraglich gebotenen Senkung der Flächenhöchstleistungen ergeben, beinhalten.*

*Wie aus der Tabelle 4 ersichtlich habe sich in absoluten Zahlen der Aufwand für die laufende Gebäudereinigung im Betrachtungszeitraum trotz der jährlichen Valorisierung kaum erhöht.*

- (4) Der LRH hält an seiner Kritik fest, dass trotz des deutlichen gesunkenen Mengengerüsts, die Kosten für den externen DL im Prüfungszeitraum annähernd gleichgeblieben sind.

Der LRH hält erneut fest, dass die SALK mit der Überarbeitung bzw. der Korrektur des Auszugs des Raumbuchs die Häufigkeit der Reinigung (Frequenz) in Räumen verringert hat. Von 2013 auf 2017 verringerte sich die Summe der gereinigten Quadratmeter um mehr als 22 %, obwohl neue Gebäude und damit Reinigungsflächen hinzukamen. Der durchschnittliche Preis pro gereinigtem Quadratmeter stieg von rund 9 Cent im Jahr 2013 auf rund 12 Cent im Jahr 2017 an.

Die Preiserhöhung ab September 2015 und die kollektivvertragliche Erhöhung ab 1. Jänner 2016 verdeutlichte sich im Jahr 2016 durch eine Erhöhung des Gesamtaufwands um 3,64 Prozent, trotz eines Rückganges der gereinigten m<sup>2</sup> von 2015 auf 2016 um mehr als 12 Prozent.

- (1) Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Kosten für den Hauswirtschaftlichen Dienst (HWD) für die Jahre 2013 bis 2017:

Kostenentwicklung HWD					
	2013	2014	2015	2016	2017
HWD - h	262.561	249.075	234.536	230.895	226.391
HWD - Euro	€ 4.783.483	€ 4.664.706	€ 4.494.555	€ 4.672.650	€ 4.666.141
Euro/h	€ 18,22	€ 18,73	€ 19,16	€ 20,24	€ 20,61
HWD Küche - h	47.216	43.063	43.039	43.660	44.620
HWD Küche - Euro	€ 952.150	€ 895.653	€ 868.324	€ 924.714	€ 958.828
Euro/h	€ 20,17	€ 20,80	€ 20,18	€ 21,18	€ 21,49
HWD Logistik - h	47.136	46.094	42.781	43.954	40.532
HWD Logistik - Euro	€ 869.658	€ 943.614	€ 889.532	€ 955.994	€ 879.247
Euro/h	€ 18,45	€ 20,47	€ 20,79	€ 21,75	€ 21,69

Tabelle 6: Kostenentwicklung HWD

Quelle: Berechnung des LRH auf Basis der Daten der SALK (Kostenrechnung)

Die Pauschal- und Stückkosten HWD waren vom Umfang her vernachlässigbar und fanden daher in der Auswertung keine Berücksichtigung.

In der oben angeführten Tabelle fanden die HWD „Arbeitskräfteüberlassung (AÜ)“ keine Berücksichtigung, da sie nicht über den Bereich Dienstleistungsmanagement abgerechnet wurden.

In den Bereichen HWD-Küche und HWD-Logistik waren die geleisteten Stunden in den Jahren 2013 bis 2017 rückläufig, gleichzeitig erhöhte sich der Aufwand für die SALK. Im Bereich HWD begründete sich der Stundenaufwand durch die Umstellung auf das Patientenservice. Beim Vergleich der Jahre 2015 und 2016 ließ sich die Preiserhöhung im Bereich HWD dadurch erkennen, dass sich trotz eines Rückgangs der geleisteten Stunden, der Aufwand erhöhte.

Die folgende Tabelle zeigt die detaillierte Entwicklung der Kosten für das Patientenservice (PTS) und die Bettplatzaufbereitung (BPA) für die Jahre 2013 bis 2017:

<b>Kostenentwicklung PTS und BPA</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
PTS Stunden	58.816	67.199	92.067	122.534	124.261
PTS Pauschale	0	4	0	2	1
<b>PTS Euro</b>	<b>€ 1.095.215</b>	<b>€ 1.261.431</b>	<b>€ 1.721.595</b>	<b>€ 2.378.059</b>	<b>€ 2.686.014</b>
BPA - Stück	860	21.310	50.296	63.253	65.247
BPA - Pauschale	0	0	0	1	0
<b>BPA Euro</b>	<b>€ 4.825</b>	<b>€ 129.803</b>	<b>€ 303.457</b>	<b>€ 394.111</b>	<b>€ 442.293</b>
<b>Kosten gesamt</b>	<b>€ 1.100.040</b>	<b>€ 1.391.234</b>	<b>€ 2.025.052</b>	<b>€ 2.772.169</b>	<b>€ 3.128.307</b>

Tabelle 7: Kostenentwicklung PTS und BPA

Quelle: Berechnung des LRH auf Basis der Daten der SALK (Kostenrechnung)

Der Aufwand für PTS und BPA erhöhte sich von 2013 auf 2017 um rund 2 Mio. Euro. Ausschlaggebend dafür war die Ausweitung des Patientenservice von ursprünglich 19 Stationen im Jahr 2013 auf 37 Stationen im Jahr 2017.

## 7.1 Reinigungsutensilien/ Arbeitsmaterialien

- (1) Alle für die Reinigung erforderlichen bzw. benötigten Reinigungs-, Desinfektions-, Pflege- und Hilfsmittel, sowie Maschinen und Geräte waren vertragsgemäß vom externen DL zu stellen. Die Bereiche, in denen eine Desinfektionslösung aus einer Ringleitung zur Verfügung stand, waren ausgenommen.

Die für die Unterhaltsreinigung verwendete Desinfektionslösung wurde stationsbezogen bestellt. Diese verwendeten nicht nur die Reinigungsmitarbeiter des externen DL, die SALK-eigenen HWD, sondern auch das Pflegepersonal und das Patientenservice.

Gemäß Punkt 4.6. des mit der SALK abgeschlossenen Vertrages wurde das für die Reinigungsarbeiten erforderliche Wasser und die elektrische Energie, beispielsweise für die

Putzmaschinen, von der SALK unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Der externe DL musste auf einen sparsamen Verbrauch achten.

Weiters hatte die SALK gemäß Punkt 4.9.1 des Vertrages dem externen DL für die „Zentrale“ Räume zur Verfügung zu stellen, sowie einen Waschraum, verschließbare Lager Räume und Aufenthaltsräume.

Dem externen DL wurde von der SALK im Keller der Chirurgie West zwei Räume zur Verfügung gestellt, in welchen er große Waschmaschinen (Industriemaschinen) betrieb. Ein zweiter Standort mit einem großen Raum befand sich unter dem Haus der Patientenabrechnung. Dort wurden die Reinigungstücher (Mikrofasertücher) und Wischmoppbezüge des externen DL aufbereitet und gewaschen. Der externe DL musste für diese Räumlichkeiten weder Miete noch Strom- oder Wasserkosten bezahlen.

In der UR hatte der externe DL laut Vertrag alle Reinigungsutensilien zu stellen. Moppbezüge und Mikrofasertücher wurden nicht für die UR verrechnet.

Auch bei den HWD musste der externe DL sämtliche Reinigungsutensilien stellen. Moppbezüge und Mikrofasertücher waren Bestandteil des Pauschalpreises pro Stunde.

Für die SALK-eigenen HWD wurden Mikrofasertücher und Moppbezüge beim externen Wäschedienstleister über die Stationen bestellt.

Eine Trennung in SALK-eigene HWD und HWD des externen DL war nicht immer exakt möglich. Beispielsweise übernahmen externe HWD bei Urlaubsvertretungen und Vertretungen aufgrund von Krankenständen von den SALK-eigenen HWD die Reinigungsutensilien der Station. Somit bezogen HWD des externen DL bis Mai 2018 auch Mikrofasertücher und Moppbezüge vom Wäschedienstleister direkt über die Stationen. Diese Arbeitsmaterialien wären Bestandteil des Pauschalpreises mit dem externen DL gewesen. Diese Kosten fielen nicht für den Bereich Reinigung an, sondern wurden auf der Kostenstelle der jeweiligen Station über den Wäschedienstleister verrechnet.

Im OP-Bereich wurden von den SALK-eigenen HWD als auch den HWD des externen DL nur SALK-eigene Reinigungsutensilien verwendet. Die SALK führte im OP-Bereich ein-

heitliche Standards der Reinigungsutensilien (z.B. Moppbezüge, -stangen, Mikrofasertücher) ein. Die Moppbezüge wurden vom externen DL gestellt, aufbereitet und gewaschen. Der Preis beinhaltete das Waschen, die Aufbereitung, den Ersatz von kaputten Moppbezügen und die Lieferung der Moppbezüge. Wie in den Einzelleistungstarifen angeführt war, verrechnete der externe DL der SALK die Aufbereitung der Moppbezüge pro Kilogramm. Zwei Moppbezüge waren nach Auskunft des Reinigungsbereichs etwa ein Kilogramm. Die Rechnungen wurden von dem in der SALK zuständigen HWD-Bereich unterzeichnet an den UR Bereich geschickt und mussten von diesem freigegeben werden.

Seit Mai 2018 wurden Moppbezüge pro Stück und auch Mikrofasertücher pro Stück verrechnet. Dazu gab es einen eigenen Nachtrag zum Vertrag mit dem externen DL. Es wurden von der SALK nur noch die, für die auf den Stationen und Ambulanzen tätigen SALK-eigenen HWD benötigten Moppbezüge und Mikrofasertücher bezahlt. Die Beauftragung erfolgte durch den Bereich HWD/PTS.

Ein weiterer Standort für eine Waschküche befand sich in der CDK, dieser umfasste drei Räume.

- (2) Der LRH stellt fest, dass der externe DL für den Betrieb der Wäscherei keine Miete, Strom und Wasserkosten bezahlt. Im 2012 abgeschlossenen Vertrag war vereinbart, dass die SALK dem externen DL unentgeltlich verschließbare Räumlichkeiten, wie Aufenthaltsräume, einen Waschraum, Räume für objektverantwortliche Personen, Lagerräume und Abstellräume zur Verfügung stellt.

Der LRH hält fest, dass der Betrieb von insgesamt drei „Waschküchen“ nicht darunter fällt. Es ist für den LRH nicht nachvollziehbar, dass der externe DL der SALK die Moppaufbereitung pro Kilogramm zu einem bestimmten Preis verrechnete, da die SALK einen großen Teil der Allgemeynkosten (Miete, Strom, Wasser) selbst bezahlt hat.

- (3) *Sie teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass ein nochmaliger Blick in den Grundvertrag habe nach Erachten der SALK ergeben, dass der Begriff „Waschraum“ in Punkt 4.9.1 „Waschküche“ zur Aufbereitung von Wischmops meine. Ein Waschraum z.B. für die MitarbeiterInnen sei dem Dienstleister nämlich nicht zugewiesen worden, sehr wohl aber Umkleieräume inklusive Waschmöglichkeiten.*

*Zum Zeitpunkt der Durchführung des Vergabeverfahrens hätten alle Bieter jeweils vor der ersten und vor der dritten Verhandlungsrunde Begehungen durchzuführen gehabt, bei welchen das Gelände und die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Infrastruktur so gezeigt worden sei, „wie sie damals vorlag“. Auch die Waschräume oder „Waschküche“.*

*Die Räume seien nach Wissenstand der SALK immer mit den notwendigen Betriebsmitteln zur Verfügung gestellt worden, eine diesbezügliche Verrechnung habe nie stattgefunden.*

*Im Vergabeverfahren 2010/2011 sei dieses Thema offenbar klar gewesen und in den Verhandlungsrunden nicht thematisiert worden.*

*Der Reiniger habe alle Reinigungsmaterialien und -geräte für ihm klar in der UR zugewiesenen Reinigungsarbeiten selber zu tragen gehabt.*

*Mops und Reinigungstücher von Bereichen, in denen SALK-HWD-Personal eingesetzt worden sei und solche mit „gemischtem Personaleinsatz“ sowie bei Vertretungen von SALK-Personal bezahlte die SALK. Hier sei eine Abgrenzung technisch und organisatorisch nur schwer möglich gewesen. Weil SALK-HWD-Bereiche laufend vom Dienstleister ersetzt worden seien, habe der Dienstleister mehr und mehr alle Reinigungsmaterialien auf seine Kosten bereitzustellen, für die SALK sinken die diesbezüglichen Kosten.*



## 7.2 Verbrauchsmaterial

- (1) Das Verbrauchsmaterial, wie WC-Papier, Einwegtücher, Waschlotion, Müllsäcke und Händedesinfektionsmittel, wurde zentral von der SALK bereitgestellt. Das Personal des externen DL und auch das SALK-eigene Personal verteilten das Verbrauchsmaterial im Rahmen ihrer Tätigkeiten (UR und HWD).

In der folgenden Tabelle wurde die Kostenentwicklung des Verbrauchsmaterials im Prüfungszeitraum im LKH und in der CDK dargestellt:

	Verbrauchsmaterial				
	2013	2014	2015	2016	2017
	Euro				
Einweghandtücher, WC-Papier	169.870,07	177.457,68	171.009,65	179.122,07	160.862,19
Waschlotion	14.710,68	12.807,56	13.252,48	13.205,54	13.945,53
Händedesinfektion	94.273,46	99.077,89	95.537,27	146.804,44	110.838,22
Müllsäcke	128.439,46	119.680,22	112.001,85	130.655,43	138.041,58
<b>Gesamt</b>	<b>407.293,67</b>	<b>409.023,35</b>	<b>391.801,25</b>	<b>469.787,48</b>	<b>423.687,52</b>

Tabelle 8: Verbrauchsmaterial

Quelle: Darstellung des LRH auf Basis der Daten der SALK

In den Jahren 2015 und 2016 erfolgte ein Anstieg der Kosten für Händedesinfektion. Die SALK teilte dazu mit, dass die Erhöhung in diesem Bereich bzw. der erhöhte Verbrauch auf eine Influenza - Epidemie und auf eine Aktion der KH-Hygiene hinsichtlich verstärkter Händedesinfektion für Patienten und Besucher in der SALK zurückzuführen war.

Der Erhöhung der Kosten für Müllsäcke war nach Auskunft der SALK auf ein vermehrtes Bestell- und Verbraucherverhalten zurückzuführen.

## 8. Arbeitsmaterialien des externen DL

- (1) Den Reinigungskräften (-mitarbeitern) des externen Dienstleisters standen verschiedene Arbeitsmaterialien je nach Tätigkeit zur Verfügung. In der Unterhaltreinigung und im HWD, wenn dieser auch Reinigungstätigkeiten zu erledigen hatte, bestand das „Reinigungsequipment“ aus einem Reinigungswagen, dieser beinhaltete unter anderem einen Mopp inklusive Moppstange und Moppbezügen, vordosierte Reinigungsmittel in Flaschen, verschieden farbige Reinigungstücher, eine Warntafel „Rutschgefahr, einen Staubtuchhalter und Reinigungsutensilien, wie Kehrset, Staubwedel und Schwamm. Auf dem Wagen waren außerdem die nachzufüllenden Verbrauchsmaterialien, wie Toilettenpapier, Papierhandtücher und Müllsäcke. Weiters waren ein roter und blauer Moppbehälter und Behältnisse für die Reinigungslösungen vorhanden. Vor Beginn der Tätigkeit wurde der Reinigungswagen mit den entsprechenden Mopps, Reinigungstüchern, Reinigungsmitteln und Verbrauchsmaterialien in zentralen Reinigungsstützpunkten bestückt. Für großflächige Reinigungstätigkeiten verwendete der externe DL entsprechende Reinigungsmaschinen.

Um den entsprechenden Boden mit den richtigen Arbeitsmaterialien zu reinigen, verwendete der externe DL ein spezielles Farbsystem. Die jeweilige Farbe bestimmte die Einsatzbereiche der Moppbezüge und auch der Reinigungstücher. Für jeden einzelnen Raum mussten neue Moppbezüge und Reinigungstücher verwendet werden.

In der Reinigung wurden vom externen DL Reinigungsmittel (Sanitärreiniger - für Verkalkungen, Glasreiniger und Bodenreiniger) verwendet, welche von der SALK genehmigt wurden. Die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter lagen im Bereich UR auf. Die Reinigungsmittel wurden von den Mitarbeitern des externen DL in den zentralen Stützpunkten abgefüllt.

Die Arbeitsbekleidung wurde von den Mitarbeitern selbst gewaschen. Diese erhielten vom externen DL ein spezielles Waschmittel und von der KH-Hygiene eine Mitteilung mit welcher Temperatur diese zu waschen war.

## 9. Reinigungsleistungen

### 9.1 Unterhaltsreinigung (UR)

#### 9.1.1 Allgemeines

- (1) In der Unterhaltsreinigung erfolgte die Reinigung in regelmäßig wiederkehrenden Intervallen. Es handelte sich dabei um wiederholende Leistungen, welche zum großen Teil standardisiert durchzuführen waren. Die in der UR zu erledigenden Leistungen bzw. Reinigungshandlungen waren in der Raumklasse definiert und für jeden Raum im Raumbuch hinterlegt.

Der Auszug des Raumbuchs war vom Leiter Reinigung stets aktuell zu halten. Sämtliche Änderungen, wie beispielsweise Stationssperren, Raumsperren oder diverse Umbauten wurden von ihm in den Auszug des Raumbuchs, welcher Grundlage für das Verrechnungsfeld war, eingegeben und zugleich an den externen DL schriftlich weitergeleitet.

Die Abrechnung der Leistungen erfolgte, abhängig von der Reinigungsklasse und der Reinigungsfrequenz, auf m<sup>2</sup>-Basis.

Ein Bereich der UR war die Sonderreinigung. Die zu erbringenden Leistungen gingen über die laufende UR hinaus und wurden nur bei Bedarf beauftragt. Die Beauftragung erfolgte durch den Bereich UR.

Die UR-Mitarbeiter des externen DL unterschieden sich durch die Farbe ihrer Arbeitskleidung von den Mitarbeitern des HWD und den Mitarbeitern des Patientenservice.

#### 9.1.2 Aufgaben UR

- (1) Die Mitarbeiter der UR erbrachten ihre Tätigkeiten im LKH von Montag bis Freitag von 6.00 bis 18.30 Uhr und am Wochenende von 6.00 bis 14.30 Uhr. In der CDK gab es verkürzte Einsatzzeiten, vor allem am Wochenende.

Leistungen außerhalb der UR, wie die Reinigung von Akutverschmutzungen, anlassbezogene Reinigung, Desinfektionsreinigung oder Sonderreinigungen (Grundreinigung, Fensterreinigung, Baureinigung) mussten von der SALK (Bereichsleitung UR) gesondert beauftragt werden. Diese wurden von Montag bis Donnerstag von 7 bis 16 Uhr und am Freitag von 7 bis 12 Uhr erbracht.

Die zu erbringenden Leistungen und Verfahren in der UR waren von der Raumklasse, von der Art des Bodenbelages, von der Verschmutzungsart, vom Verunreinigungsgrad, von den Hygienevorschriften und den vereinbarten Reinigungsleistungen abhängig. Die Reinigungsfrequenzen waren für alle Reinigungsklassen genau festgelegt, wie für Patientenzimmer, Intensivzimmer, Aufenthaltsräume, Vorräume, Dienstzimmer, Untersuchungszimmer, Personalzimmer, Teeküchen, Laborräume, Büroräume, Depots, Nassräume für Patienten und Personal, Gänge, Eingangsbereiche, Wartehallen, Stiegenhäuser und Lifte.

Die vom externen DL in der UR zu reinigenden Räume wurden von diesem mit Intervallaufklebern versehen. Damit wurde die Häufigkeit der Reinigungen pro Woche angegeben, um den Reinigungskräften, dem SALK Personal und anderen Personen die Reinigungsintervalle pro Raum zu veranschaulichen. Bei den Aufklebern gab es verschiedene Arten. Beispielsweise bedeutete:

- ein Aufkleber mit einer 3 in der Mitte, dass dieser Raum am Montag, Mittwoch und Freitag und
- ein Aufkleber mit einer 7 in der Mitte, dass dieser Raum jeden Tag der Woche gereinigt werden musste;
- ein Aufkleber mit 5/2 in der Mitte, dass dieser Raum an fünf Tagen der Woche zweimal täglich gereinigt werden musste.

Weiters gab es dann noch Aufkleber für Sonderfälle.

Gemäß dem Leistungsverzeichnis waren beispielsweise Patientenzimmer, welche sieben Tage die Woche belegt waren, täglich zu reinigen. Das beinhaltete im Zimmer

- Boden wischen,
- Mülleimer entleeren,
- Fernseher abstauben,
- Sessel, Tische und Fensterbänke feucht reinigen und
- Griffspuren an Türen reinigen.

Die im Patientenzimmer befindliche Nasszelle war ebenso täglich zu reinigen. Die vereinbarten Tätigkeiten beinhalteten:

- Boden wischen,
- WC, Duschen und Waschbecken reinigen,
- Spritzbereich der Fliesenwände reinigen,
- Mülleimer entleeren und
- Verbrauchsmaterial wie Seife, WC-Papier und Papierhandtücher nachfüllen.

In Gängen, Stiegenhäusern und Eingangshallen hing die Reinigungsfrequenz von der Nutzung ab. So wurden Stiegenhäuser drei Mal pro Woche gereinigt und Stationsgänge täglich. In Stationsgängen waren beispielsweise der Boden zu reinigen, die Mülleimer zu entleeren, Einrichtungsgegenstände (Tische und Sessel), Fensterbänke und Stoßleisten zu reinigen und Griffspuren an Türen zu entfernen.

Akutverschmutzungen, welche während der UR-Zeit auf den Stationen passierten, wurden vom zuständigen UR-Dienst behoben.

Sonderreinigungen mussten durch den Bereich UR der SALK mittels Auftragschein bestellt werden. Dabei handelte es sich um folgende Leistungen:

- Grundreinigung,
- Fensterreinigung,
- Baureinigung und
- Desinfektionsreinigung

Bei der **Grundreinigung** wurden abgenutzte Pflegefilme, stark haftende Verschmutzungen und andere Rückstände von den Oberflächen entfernt. Außerdem wird der Raum entsprechend der im Leistungsverzeichnis vereinbarten Tätigkeiten vollständig (komplett) gereinigt. Grundreinigungen mussten in Räumlichkeiten, in denen Patienten waren, mindestens einmal pro Jahr durchgeführt werden. In allen anderen Bereichen erfolgten nach Festlegung der SALK alle zwei Jahre.

In der **Fensterreinigung** wurden große Glasflächen und Glasfronten, Fenster der Patientenzimmer streifen- und schlierenfrei gereinigt. Von Fensterbänken und Rahmen wurde der Schmutz beseitigt.

Die **Baureinigung** erfolgte entweder während oder nach Abschluss der Bauvorhaben, wie Umbauten, Renovierungsarbeiten oder Neubauten. Die Oberflächen waren vom Bauschmutz, wie Mörtelspritzer, Lackspritzer, Bohrstaub, zu reinigen und staub-, schlieren- und wischspurenfrei zu machen. Weiters waren diverse Schutzfolien von den Oberflächen zu entfernen.

### 9.1.3 Kontrolle und Abrechnung Unterhaltsreinigung (UR)

- (1) Die vom externen DL erbrachten Leistungen in der UR wurden vom Leiter des Bereichs UR und seinen beiden Mitarbeitern (im LKH und CDK) überprüft. Es wurden laufend Kontrollen der vereinbarten Leistungen vor Ort durchgeführt. Bei gravierenden Mängeln wurden die Kontrollen im betroffenen Bereich intensiviert. Festgestellte Mängel wurden sofort an den externen DL zur Behebung weitergeleitet. Kam der externe DL der Aufforderung nicht nach, erhielt der externe DL eine schriftliche Mitteilung des Leiters des Bereichs UR für die nicht erbrachte Leistung eine Gutschrift zu erstellen.

Der für die Verrechnung der Leistungen geltende Auszug des Raumbuchs wurde vom Leiter des UR-Bereichs aktuell gehalten. Änderungen, wie Stations- oder Raumsperren, Frequenzänderungen oder Umbauten wurden sofort in das Raumbuch eingegeben und zugleich dem externen DL schriftlich weitergeleitet.

Der Leiter der Reinigung (UR) führte anhand des Rechnungsfiles eine monatliche „Vollprüfung“ (lt. SALK) der beauftragten UR durch. Er glich den reinigungsspezifischen Teil des SALK-Raumbuchs mit dem vom externen DL übersandten Rechnungsfile ab. Die Abrechnung der Leistungen erfolgte, abhängig von der Reinigungsklasse und der Reinigungsfrequenz, auf m<sup>2</sup>-Basis.

Sonderreinigungen erfolgten nur nach schriftlicher Beauftragung mittels Auftragscheins an den externen DL. Die erbrachten Leistungen wurden nach der Erbringung durch den externen DL vom Bereich Reinigung überprüft und abgenommen. Vor Bezahlung der Rechnung durch die SALK überprüfte der Leiter der Reinigung, ob für die Leistung ein Auftragschein vorlag, die Leistung auch erbracht wurde und ob die Unterschrift auf dem Abnahmeschein vorhanden war. Erst danach gab er die Rechnung frei.

Die Abrechnung der in der UR erbrachten Leistungen erfolgte von dem in der Arbeitsgemeinschaft für die Reinigung zuständigen externen DL.

In der im Jahr 2015 abgeschlossenen Zusatzvereinbarung gebührte dem externen DL ab 1. Jänner 2015 eine erfolgsabhängige Komponente, wenn die „Patientenzufriedenheit mit der Reinigung<sup>24</sup> besser ist als Note 2 im Schulnotensystem“. Diese wurde anhand des Patientenfragebogens der SALK zum Thema „Patientenzufriedenheit mit der Reinigung“ ermittelt. In den Jahren 2015, 2016 und 2017 hat der externe DL die Zielwerte für die volle Prämienausschöpfung erreicht. Dabei wurde von der SALK eine erhebliche Prämie in fünfstelligem Bereich ausbezahlt.

## 9.2 Hauswirtschaftlicher Dienst (HWD)

### 9.2.1 Allgemeines

- (1) Die zu erbringenden Leistungen des Hauswirtschaftlichen Dienstes (HWD) waren auf jeder Station verschieden. Die Tätigkeiten waren in den von der SALK vorgegebenen Leistungsverzeichnissen genau definiert. Für die Tätigkeiten waren genaue Beginn- und Endzeiten festgelegt. Die Leistungsverzeichnisse lagen beim Bereich Leitung HWD/PTS und in den Stationsstützpunkten auf. Die Abrechnung der Leistungen erfolgte auf Stundenbasis.

Die Leistungsverzeichnisse wurden seitens der SALK laufend überarbeitet und verbessert. Bei Abschluss der Prüfung lagen dem LRH einige Leistungsverzeichnisse vor, in welchen die zu erledigenden Arbeiten detailliertest in Aufgabenbereiche, Räume und Frequenzen pro Tag, Woche und Monat, sowie Arbeiten im Bedarfsfall eingeteilt war.

Die Zahl der in LKH und CDK tätigen SALK-eigenen HWD wurden kontinuierlich weniger. So waren im Jahr 2012 insgesamt 95 HWD, dies entsprach 86,59 VZÄ, und 55 HWD (entsprach 49,91 VZÄ) im Jahr 2017 tätig.

---

<sup>24</sup> Jahresdurchschnittswert Zufriedenheit mit Sauberkeit des Zimmers und der sanitären Anlagen.

In Bereichen wie beispielsweise Operationssälen, Ambulanzen, Intensivstationen oder Wachstationen wurden die SALK-eigenen HWD bei Ausscheiden (z.B. Pensionierung) sukzessive durch Mitarbeiter des externen DL ersetzt.

Weiters übernahm der externe DL mit seinem Personal die Vertretung der SALK-eigenen HWD für Urlaube und Krankenstand. Diese Leistungen mussten vom Bereich Leitung HWD/PTS beauftragt werden.

Die HWD-Mitarbeiter des externen DL unterschieden sich durch die Farbe ihrer Arbeitskleidung von den SALK-eigenen HWD und den Mitarbeitern der UR.

Auf Stationen, in denen das Patientenservice eingeführt wurde, übernahm die UR die Reinigungstätigkeiten und der HWD wurde eingestellt.

### 9.2.2 Aufgaben HWD

- (1) Die Mitarbeiter des SALK-eigenen HWD erbrachten ihre Tätigkeiten von Montag bis Donnerstag im Ausmaß von 8 Stunden und am Freitag im Ausmaß von 7,5 Stunden (insgesamt 39,5 h/Woche). Die Mitarbeiter des HWD des externen DL führten ihre Tätigkeiten ebenfalls von Montag bis Donnerstag im Ausmaß von 8 Stunden durch und am Freitag im Ausmaß von 7,5 Stunden. Erforderliche Wochenenddienste (Station, Ambulanz) oder 7-Tagesdienste wurden ebenfalls von den Mitarbeitern des HWD des externen DL erbracht.

Beispielsweise beinhalteten die Aufgaben des HWD in der CDK hauptsächlich

1. Akutverschmutzungen reinigen;
2. Reinigung u.a. der Behindertenbadewanne + Kran, der Infusionsständer, Gestell der Leibstühle;
3. Ärztedienstzimmer Betten überziehen;
4. Teeküche: Geschirrspüler ein- und ausräumen; Küche zusammenräumen, Küchengeräte reinigen, Kühlschränke reinigen, Küchendepot verräumen;
5. Depotware verräumen;
6. Erfrischungsstation aufrüsten (Zucker, Tee, Besteck, Mineralwasser, etc. nachfüllen); Teedispenser entkalken und reinigen;



7. Blumen gießen, abstauben, Vasen waschen;
8. Lebensmittel (Salz, Pfeffer, Zucker) in den Krankenzimmern nachfüllen;
9. Thermoskannen und Gläser einsammeln, waschen und verteilen;
10. Frische Wäsche bestellen, verteilen und verräumen, Schmutzwäsche einsammeln auf der Station und in Dienstzimmern, Wäschesäcke zusammenbinden und sortieren und Verbringung des Schmutzwäschecontainers ins UG;
11. Botengänge;
12. Sterilium nachfüllen;
13. Entsorgung von Papier, Glas, Infusionsflaschen, Müllsäcken und Sondermüll.

Im LKH waren der HWD im Ambulanz-, Labor- und OP-Bereichen tätig. Daher unterschieden sich die Aufgabenbereiche.

Die Aufgaben des HWD in einem Labor oder Ambulanzen beinhalteten unter anderem folgendes:

1. Patientenbereiche: Liegen und Betten reinigen, Reinigung der Oberflächen und Entfernung von Griffspuren, Ultraschallgerät, Blutdruckmanschetten und -hüllen reinigen, Schmutzwäsche entsorgen, Verbrauchsmaterial nachfüllen, Spritzenabwurfbehälter ordnungsgemäß entsorgen;
2. Laborräumlichkeiten: Reinigung der freien Oberflächen, der Waschbecken, der Wandfliesen, der Blutdruckmanschetten und -hüllen und gebrauchte Pipetten in der Maschine reinigen und im Sterilisator trocknen, Entsorgung der Schmutzwäsche (Dienstbekleidung, Bettwäsche, Handtücher) und Versorgung mit Wäsche, Nachfüllen von Verbrauchsmaterial;
3. Büroräume: Reinigung von Boden und Oberflächen, Mülleimer entleeren;
4. Aufenthaltsräume: Reinigung von Boden, Küchenspüle und Küchenkästen (außen), Küche aufräumen, Geschirrspüler ein- und ausräumen;
5. Depoträumlichkeiten: Lieferungen verräumen, Regale reinigen bei Bedarf, Karton entsorgen;
6. Botengänge zur Post und Apotheke erledigen.

Die Aufgaben des HWD in den OP-Bereichen waren genau definiert und unterteilten sich in Zwischen- und Endreinigung.

Bei der Zwischenreinigung mussten beispielsweise folgende Tätigkeiten ausgeführt werden:

- Reinigung von Türgriffen, -öffnern, OP-Lampen, Tischen und Beistelltischen und des Nirostaverbaus
- Wischen des OP-Bodens und Reinigung jeder sichtbar verschmutzten Stelle im OP
- Bleischürzen desinfizieren und aufhängen
- Entsorgung der während der OP benutzten grauen Abwurfsackerl, einschließlich der Anästhesieabfallkörbe
- Müll- und Wäschesäcke wechseln und entsorgen.

Die Endreinigung betraf die abschließende Reinigung des OP und zahlreiche vorbereitende Tätigkeiten für die nächste Inbetriebnahme.

### 9.2.3 Kontrolle und Abrechnung Hauswirtschaftlicher Dienst (HWD)

- (1) Die vom externen DL auf den Stationen erbrachten Leistungen des HWD wurden von der für LKH und CDK zuständigen Leitung des Bereichs Hauswirtschaftlicher Dienst und Patientenservice und drei Mitarbeitern überprüft. Die Überprüfungen wurden vor Ort auf den Stationen durchgeführt. Diese erfolgten im Rahmen der Kontrolltätigkeiten oder aufgrund von Beschwerden. Aufgetretene Mängel wurden seitens der Mitarbeiter der SALK umgehend dem externen DL gemeldet und einer Lösung zugeführt.

Ein weiterer Kontrollmechanismus lag darin, dass die monatlich vom externen DL der SALK übermittelten abgerechneten Stunden mit den für den Hauswirtschaftlichen Dienst hinterlegten Dienstplänen verglichen wurden. Das für den Abgleich verwendete System zeigte nicht erbrachte Stunden (Leistungen) auf. Für diese musste der externe DL Gutschriften erstellen.

Änderungen oder zusätzliche Tätigkeiten des HWD, wie beispielsweise Urlaubsvertretungen oder Vertretungen während eines Krankenstands von SALK-eigenem Personal, wurden dem externen DL schriftlich gemeldet.

Die Abrechnung der vom HWD erbrachten Leistungen erfolgte von dem in der Arbeitsgemeinschaft für die Reinigung zuständigen externen DL.

In der im Jahr 2015 abgeschlossenen Zusatzvereinbarung gebührte dem externen DL ab 1. Jänner 2015 eine erfolgsabhängige Komponente, wenn die „Patientenzufriedenheit mit der Reinigung<sup>25</sup> besser ist als Note 2 im Schulnotensystem“. Diese wurde anhand des Patientenfragebogens der SALK zum Thema „Patientenzufriedenheit mit der Reinigung“ ermittelt. In den Jahren 2015, 2016 und 2017 hat der externe DL die Zielwerte für die volle Prämienausschöpfung erreicht. Dabei wurde von der SALK eine erhebliche Prämie ausbezahlt.

---

<sup>25</sup> Jahresdurchschnittswert Zufriedenheit mit Sauberkeit des Zimmers und der sanitären Anlagen.

## 10. Patientenservice

### 10.1 Allgemeines

- (1) Bis zur Ausschreibung des Patientenservice (Stationservice) im Jahr 2010 wurden diese Leistungen von diplomierten Pflegepersonal (DGKS) und von Personal des Stationshilfsdienstes der SALK, sowie von Stationshilfspersonen oder Reinigungskräften des damaligen Reinigungsdienstleisters erbracht. In der Ausschreibung des Jahres 2010 wurde erstmals das Stationservice für nichtmedizinische Serviceleistungen auf Bettenstationen für vier Stationen ausgeschrieben. Der Ausschreibung lagen ein detailliertes Leistungsverzeichnis bzw. eine Leistungsbeschreibung zugrunde. Die Bieter mussten die Angebote so kalkulieren und abgeben, als ob sie die Leistungen des Stationservice vollständig übernehmen würden. Das benötigte Personal war vom Auftragnehmer zu stellen.

Das Patientenservice wurde von der SALK für vorerst vier Stationen vergeben. Diese Pilotstationen waren im LKH die Universitätsklinik für Augenheilkunde und Optometrie und die Universitätsklinik für Pneumologie/Lungenheilkunde sowie in der CDK in der Universitätsklinik für Neurologie die Station Klasse 2. Stock und die Wirbelsäulenstation. Im Jahr 2013 folgten 15 weitere Stationen (u.a. in der Universitätsklinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe, in der Universitätsklinik für Dermatologie und Universitätsklinik für Innere Medizin III, mit Hämatologie, internistischer Onkologie, Hämostaseologie, Infektiologie, Rheumatologie und Onkologisches Zentrum - Onkstation A) und im Jahr 2014 wurde der Patientenservice auf fünf weiteren Stationen (Universitätsklinik für Innere Medizin III und Universitätsklinik für Innere Medizin II, Kardiologie und internistische Intensivmedizin) eingeführt. Im Jahr 2015 erfolgte die Einführung in sieben Stationen (u.a. in der Universitätsklinik für Orthopädie und Traumatologie und Universitätsklinik für Chirurgie). Weitere sechs Stationen (u.a. Universitätsklinik für Innere Medizin I, mit Gastroenterologie- Hepatologie, Nephrologie, Stoffwechsel und Diabetologie) kamen im Jahr 2016 hinzu.

Im LKH war das Patientenservice zum Zeitpunkt der Prüfung nahezu flächendeckend<sup>26</sup> ausgerollt. In der CDK war das Patientenservice nur in den zwei, seit Anfang an bestehenden Pilotstationen, tätig.

---

<sup>26</sup> Ausgenommen des Kinderbereichs.

Im Jahr 2017 führte die SALK eine neue Art des Patientenservice in sieben Stationen der UK für Kinder- und Jugendmedizin und der UK für Kinder- und Jugendchirurgie ein. Nach Mitteilung der SALK stand in diesen Bereichen die Reinigungskomponente vor der Hotelkomponente im Vordergrund. Daher übernahm der für die Reinigung zuständige externe DL die Aufgabe dieses Patientenservice auf den zuvor genannten Stationen. Die Abrechnung erfolgte auf Basis des für die Reinigung geltenden Kollektivvertrags.

Vor Einführung des Patientenservice wurden diese Tätigkeiten teils vom Pflegepersonal und teils vom Hauswirtschaftlichen Dienst erbracht. Im Prüfungszeitraum waren für jede Station, in welcher der Patientenservice tätig war, die dort erforderlichen Tätigkeiten in einem detaillierten Leistungsverzeichnis angeführt.

Die Mitarbeiter des Patientenservice hatten eine eigene Arbeitskleidung und unterschieden sich dadurch farblich von den Mitarbeitern der UR und HWD.

Auf Stationen mit Patientenservice wurde die Unterhaltsreinigung vom für die Reinigung zuständigen externen DL durchgeführt. Der Hauswirtschaftliche Dienst wurde von diesen Stationen abgezogen und eingestellt.

## 10.2 Aufgaben Patientenservice

- (1) Die Tätigkeiten des Patientenservice wurden sieben Tage die Woche erbracht. Grundsätzlich gab es zwei Dienste, den Frühdienst von 6.45 Uhr bis ca. 13 Uhr und den Nachmittags-/Spätdienst von 13 Uhr bis ca. 19 Uhr. Bei den Wochenenddiensten waren teilweise der Nachmittagsdienst etwas verkürzt (bis ca. 17 Uhr). Die Dienstpläne des Patientenservice wurden stationsbezogen erstellt, d.h. es wurde auf die Bedürfnisse der einzelnen Stationen Rücksicht genommen.

Die Aufgaben des Patientenservice gliederten sich in

- Tätigkeiten rund um die Verpflegung der Patienten (wie das Verteilen von Mahlzeiten und Getränken, Geschirr abräumen, Menüfassung der Patienten und der Bestellung von Stationsbedarfs),

- hauswirtschaftliche Tätigkeiten (wie Aufräumen der Patientenzimmer, des Nachttischs und der Aufenthaltsräume der Patienten, Betten machen bei mobilen Patienten und Organisation der Wäsche [Stationswäsche/Patientenwäsche und die Entsorgung der Schmutzwäsche]) und
- sonstige Tätigkeiten (Mithilfe bei der Aufnahme und der Entlassung von Patienten - wie beispielsweise Aushändigung der Informationsmaterialien zu den Themen Tagesablauf, vorhandenes technisches Equipment im Patientenzimmer, Zeitungsservice für Sonderklasse, Erfassung und Bestellung des Stationsbedarfs, das Auffüllen der Pflegekästen, Anforderung und Abnahme der Bettplatzaufbereitung bei der Entlassung).

### 10.3 Kontrolle und Abrechnung Patientenservice

- (1) Die vom externen DL auf den Stationen erbrachten Leistungen des Patientenservice wurden von der für die Kontrolle für LKH und CDK zuständigen Leitung des Bereichs Hauswirtschaftlicher Dienst und Patientenservice und drei Mitarbeitern überprüft. Dabei wurden Überprüfungen vor Ort auf den Stationen durchgeführt. Diese erfolgten im Rahmen der Kontrolltätigkeiten oder aufgrund von Beschwerden. Aufgetretene Mängel wurden seitens der Mitarbeiter der SALK umgehend dem externen DL gemeldet und einer Lösung zugeführt.

Ein weiterer Kontrollmechanismus lag darin, dass die monatlich vom externen DL der SALK übermittelten abgerechneten Stunden mit den für das Patientenservice hinterlegten Dienstplänen verglichen wurden. Das für den Abgleich verwendete System zeigte nicht erbrachte Stunden (Leistungen) auf. Für diese musste der externe DL Gutschriften erstellen.

Änderungen oder zusätzliche Tätigkeiten des Patientenservice wurden dem externen DL schriftlich gemeldet.

Die Abrechnung der vom Patientenservice erbrachten Leistungen erfolgte von (über) dem in der Arbeitsgemeinschaft für die Reinigung zuständigen externen DL.

In der im Jänner 2015 abgeschlossenen Zusatzvereinbarung betreffend die Konditionen Patientenservice wurde ein bisher nicht vertraglich geregelter Umsatzbonus für den

externen DL vereinbart. Dieser wurde anhand des Patientenfragebogens der SALK zum Thema „Patientenzufriedenheit mit dem PTS“ ermittelt. In den Jahren 2015, 2016 und 2017 hat der externe DL die Zielwerte für die volle Prämienausschöpfung erreicht. Dabei wurde von der SALK eine erhebliche Prämie ausbezahlt.

#### 10.4 Bettplatzaufbereitung (BPA)

- (1) Die Bettplatzaufbereitung bei der Entlassung auf Stationen mit Patientenservice führten eigene Teams durch. Diese waren nur im LKH tätig. Diese wurden von den Stationen angefordert. Die dafür zuständigen Mitarbeiter reinigten den Bettplatz, dazu gehörten u.a. Patientenbett bzw. Kinderbett, Bettgalgen, Trapez, Glocke, Nachtkästchen, Fernbedienungen und Schrank, desinfizierend. Sie zogen die Bettwäsche ab, entsorgten diese und bezogen anschließend das Bett neu mit stationsüblicher Bettwäsche. Die zu erbringenden Leistungen waren in einer detaillierten Leistungsbeschreibung angeführt. Die erforderlichen Hygienemaßnahmen waren ebenfalls angegeben.

Bei Abschluss der Prüfung war ein unterstützendes BPA-Team im Bereich Neurologie in der CDK eingeführt worden.

## 11. Raumbuch

### 11.1 Raumbuch

- (1) In der SALK gibt es seit dem Jahr 2004 für das LKH, die CDK und LK St. Veit ein auf SAP-basiertes Raumbuch. Damit erhielten sämtliche technischen Anlagen und Geräte eine räumliche Zuteilung. Dies ermöglichte bei Reparaturen oder Wartungen eine schnellere Auffindung des betreffenden Raumes. Im Jahr 2006 fand eine Erweiterung des Raumbuches durch die Einbeziehung des Masterplans statt. Das bisherige Raumbuch wurde um Funktionsbereiche und Funktionsstellen ergänzt. Eine weitere Erweiterung erfolgte im Jahr 2009. Dabei wurden jedem Raum Reinigungsmerkmale zugewiesen bzw. spezifische Reinigungsdaten eingepflegt. Für das Befüllen und die Wartung dieser Daten ist ausschließlich der MB Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement zuständig.

Klassifizierung	
----- OEDM Reinigung	
Reinigungscode	A1.1.1 - Patientenzimmer
Reinigungsintervall	7x wöchentlich
Reinigungsart	Fremdreinigung
Hygienegruppe	
Preis pro m²	
Reglepreis	
Bodenart	Linoleum
Fensterfläche in qm	
alternative Kostenstelle 1	
alternative Kostenstelle 2	
alternative Kostenstelle 3	
alternative Kostenstelle 4	
alternative Kostenstelle 5	
alternative Kostenstelle 6	
Grundreinigungsdatum	
Objektleitung	Hr. Außerleitner - 05
----- STB Technik	
Vergabezeitraum bis	
Vergabezeitraum ab	
Raumnutzer Neu	
Status_Raumdaten	P Projektstatus Masterplan

Abbildung 5: Auszug Raumbuch

Quelle: SAP SALK



Im Raumbuch hatte jeder Raum eine eigene eindeutige Raumnummer<sup>27</sup> (Identifikationsnummer) und bestimmte Angaben zur Lokalisierung des Raumes, zum Nutzer, sowie beispielsweise die Kostenstellen, Flächen und Bodenart. Den Stammdaten zum Raum wurden noch der Status (im Umbau, in oder außer Betrieb) und ein oder mehrere Klassenmerkmale zugeordnet. Vor Ort fand die Identifikation eines Raumes durch ein Klebeetikett am Türrahmen statt, das die Raumnummer enthält.

Die digitale Raumdokumentation erfolgte in einer Raumbuch Softwarelösung. Für die Pflege der Stammdaten, das Erheben vor Ort und die Etikettierung war der MB Technik, Bau und Liegenschaften zuständig. Die Aufnahme, das Anlegen und das Ändern von Stammdaten von Räumen erfolgte von drei dazu berechtigten Mitarbeitern. Jeder Neubau, jede Veränderung durch Abrisse, Sanierungen oder Umbauten war umgehend im Raumbuch dokumentationspflichtig. Ein aktuelles Raumbuch konnte nur bei Meldung der Informationen an das SALK-Raumbuch sichergestellt werden.

## 11.2 Zugriffsberechtigung Raumbuch

- (1) Alle Mitarbeiter der SALK, die eine Leseberechtigung und die erforderliche Berechtigungsrolle hatten, hatten Zugriff auf das Raumbuch. Dazu musste vorher ein schriftlicher Antrag, unter Angabe der Basisdaten zum User und der erforderlichen Berechtigungsrolle, an den MB IT & Medizintechnik gestellt werden. Die Benutzerrollenvergabe oblag ausschließlich dem MB IT & Medizintechnik und war dem Bereich Business Applikationen zugeordnet.

Nach Mitteilung des zuständigen MB gab es drei „Berechtigungsrollen“:

- Administratorrolle: Die Berechtigten hatten das Recht zum Anlegen und Ändern von Raumdaten inklusive technischer Daten, wie beispielsweise Raumgröße, Raumumfang, Vergabezeitraum und Raumhöhe. Die Freigabe dieser Rolle erteilte ausschließlich die Leitung des MB Technik, Bau und Liegenschaften.
- Leserolle: Diese Berechtigten hatten das Recht, dass die Raumdaten angezeigt wurden. Es handelte sich dabei nur um ein Leserecht. Änderungen konnten nicht vorgenommen werden. Diese Rolle konnte jeder Berechtigte beantragen.

---

<sup>27</sup> Der Strukturschlüssel enthält die Abbildung der Klinik, des Gebäudes, der Etage und des Raumes. Dieser konnte noch ggf. untergliedert werden.

- Datenpflegerolle: Die Berechtigten hatten das Recht zum Einordnen von Reinigungsmerkmalen, wie beispielsweise Reinigungsintervall, Reinigungsart und Reinigungscode. Diese Merkmale sind Bestandteil des SALK-Raumbuchs und werden unter den technischen Daten geführt. Die Mitarbeiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement hatten nur Zugriff auf diesen Auszug des Raumbuchs. Für das Befüllen und die Wartung dieser Daten war ausschließlich der MB Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement zuständig. Dieser vergab auch die entsprechende Berechtigungsrolle.

Der für die Berechtigungsvergabe zuständige MB IT & Medizintechnik teilte dem LRH mit, dass betriebsfremde Personen - z.B. Mitarbeiter des externen DL - zu keinem Zeitpunkt einen Zugriff auf das SALK Raumbuch hatten. Voraussetzung für die Beantragung einer Benutzer-Rolle war und ist, dass für diejenige Person vom MB Personal, Recht und Klinikgastronomie zwingend ein IPIS<sup>28</sup>-Account anzulegen war. Einen Zugang ohne Personalnummer zu erhalten, war nicht möglich. Weiters legte der MB dem LRH zwei Tabellen vor, die alle Benutzer beinhaltete, welche eine derartige Berechtigung jemals besaßen und aktuell noch besitzen.

### 11.3 Auszug des Raumbuchs für den externen DL

- (1) Die SALK übergab dem nach Abschluss des Vergabeverfahrens ausgewählten DL vor Beginn der Reinigungstätigkeit einen Auszug des Raumbuchs in Form einer Excel-Datei. Diese umfasste alle vom externen Dienstleister zu reinigenden Flächen, wie beispielsweise Patientenzimmer, Aufenthaltsräume, Stiegenhäuser, Gänge, Sanitäranlagen, Büros etc. mit den dazugehörigen Reinigungsfrequenzen pro Raum. Die Räume, welche von SALK-eigenen Personal gereinigt wurden, waren nicht Teil der Ausschreibung und somit des übermittelten Auszugs des Raumbuchs. Der übermittelte Auszug des Raumbuchs entsprach jedoch nicht jenem der Ausschreibung<sup>29</sup>, da einzelne Räume fehlten und es teilweise andere Leistungsfrequenzen beinhaltete. Von der Ausschreibung bis zur Aufnahme der Tätigkeiten des externen DL waren sowohl Räume dazu gekommen als auch herausgenommen worden.

---

<sup>28</sup> IPIS= Interaktives Personal-Informations-System des Landes Salzburg

<sup>29</sup> Der der Ausschreibung zugrundeliegende Auszug des Raumbuchs war eine Momentaufnahme des IST-Stands des Jahres 2010.

(2) Der LRH stellt fest, dass der dem externen DL übermittelte Auszug des Raumbuchs zum Zeitpunkt der Übergabe nicht auf Aktualität geprüft worden war.

(1) Mitte April 2012 informierte der externe DL die SALK über Probleme mit dem „Raumbuch“. Nach einem Abgleich des im März 2012 zur Verfügung gestellten Auszug des Raumbuchs mit jenem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wurden Unstimmigkeiten bei den Leistungsfrequenzen und Räumen evident. Zur Aufklärung dieser Unstimmigkeiten forderte der externe DL ein aktuelles und vollständiges „Raumbuch“. Die SALK übermittelte darauf einen gesamten Auszug des Raumbuchs. Der beinhaltete sämtliche Räume der SALK, auch jene Räume, die nicht vom externen DL zu reinigen waren.

(2) Der LRH kritisiert, dass durch die Übermittlung des vollständigen Raumbuchs seitens der SALK, dem externen Dienstleister das Verzeichnis sämtlicher Räume zur Verfügung gestellt wurde. Das betraf auch Räume, die nicht Gegenstand des Dienstleistungsvertrages waren.

#### **Entwicklung Abrechnungsfile auf Basis des Raumbuchs**

(1) Der externe DL erstellte auf Basis der von der SALK übermittelten Daten ein Verrechnungsfile für die erbrachten Leistungen. In den Jahren 2012 bis 2014 rechnete der externe DL auf Basis dieses Files mit der SALK ab. Während dieses Zeitraums änderten sich die zu reinigenden Flächen aufgrund von Zu- bzw. Neubauten und von Frequenzänderungen der Reinigungsleistung. Die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume wurden in diesem Zeitraum nicht von der SALK dahingehend kontrolliert, ob diese mit den beauftragten Räumen übereinstimmten.

(2) Der LRH bemängelt ein fehlendes IKS: Die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume wurden in den Jahren 2012 bis 2014 von der SALK nicht regelmäßig mit dem Raumbuch abgeglichen.

(3) *Die SALK teilte in ihrer Gegenäußerung mit, dass sie in den Jahren 2012 bis 2014 ein Kontroll- und Steuerungsdefizit gehabt habe.*

*Im August 2019, nach Übermittlung des Berichts des LRH sei die SALK vom Dienstleister in Kenntnis gesetzt worden, dass in den Jahren 2013 und 2014 sehr wohl Übermittlungen von Rechnungsfiles (oft als Raumbuch bezeichnet) stattgefunden habe. Großteils im zugewiesenen Handlungsbereich (ohne weitere Maileinbindung) direkt zwischen unserer damaligen Reinigungsleiterin und früheren Mitarbeiterin des Dienstleisters.*

*Sofort nach Bereinigung der Probleme beim Rechnungsfile und dem diesem zugrundeliegenden Raumbuch sei von der SALK gemeinsam mit unserem damaligen Wirtschaftsprüfer ein internes Kontrollsystem (IKS) exakt für die Dienstleistungen Reinigung und Patientenservice erarbeitet worden. Dieses sei ab Februar 2016 aufgebaut worden und werde seit November 2016 in vollem Umfang gelebt. Beispielsweise seien Rechnungen der Unterhaltsreinigung mit IT-Unterstützung monatlich voll geprüft worden.*

- (4) Der LRH hält fest, dass die SALK am 25. Juli 2019 eine Vollständigkeitserklärung gegenüber dem LRH abgegeben hat, in welcher sie bestätigt, alle Unterlagen zu dieser Prüfung vollständig übermittelt zu haben. Die im August 2019 vom externen ReinigungsDL übermittelten Informationen stellen für den LRH eine neue Information dar.

Der LRH hält die „Bemänglung“ des fehlenden IKS aufrecht, dass die in den monatlichen Abrechnungen des externen DL angeführten Räume in den Jahren 2012 bis 2014 von der SALK nicht regelmäßig mit dem Raumbuch (=Auszug des Raumbuchs) abgeglichen worden sind. Dass die Rechnungen der UR zum Zeitpunkt der Prüfung monatlich geprüft wurden, hat der LRH in Kapitel 6.1 festgestellt.

- (1) Ab Herbst 2014 stellte die SALK fest, dass es in bestimmten Bereichen zu Doppelverrechnungen des externen DL gekommen war. In den monatlichen Abrechnungen, welche anhand des Rechnungsfiles erstellt wurden, waren beispielsweise Räume angeführt und Leistungen verrechnet worden, obwohl die Reinigung eigenes SALK Personal durchführte. Im Zuge weiterer Kontrollen im Reinigungsbereich führten die Mitarbeiter der SALK vermehrt Stichproben durch und stellten weitere Unstimmigkeiten (Doppelverrechnungen) fest. In der Vereinbarung vom Februar 2015 über die Erhöhung der Preise für die Leistungen des externen DL wurde die Aktualisierung des auf dem Auszug des Raumbuchs basierenden Rechnungsfiles vereinbart. Es sollten nur die in der UR zu reinigenden Räume angeführt werden. Änderungen in dieser Abrechnungsgrundlage waren

künftig nur von der SALK bekanntzugeben und auch zu vereinbaren. Eine erste überarbeitete Version übermittelte die SALK dem externen DL mit 31. März 2015. Die endgültige Version erhielt der externe DL mit 1. Juni 2015. Mit dem neuen, abgeglichenen und beiderseits bestätigten Auszug des aktuellen Raumbuchs startete die SALK am 18. September 2015. Diese Excel-Datei enthielt unter anderem die Bezeichnung des Raums (z.B. Gang, Büro, Warteraum, 1-Bettzimmer inkl. Nasszelle), den technischen Platz in der SALK (z.B. CDK oder LKH und jeweiligen Standort), die Größe des Raums, die Kostenstelle, den Reinigungscode, das Reinigungsintervall, die Reinigungsart (Fremdreinigung) und die Bodenart (Fliesen, PVC, Teppich, etc.) Diese Datei war dann die Basis für das vom externen DL erstellte Rechnungsfile.

- (3) *Die SALK wiederholte in ihrer Gegenäußerung den Sachverhalt des LRH.*

#### **11.4 Aktuell - Kontrolle/Wartung/Änderung**

- (1) Zum Zeitpunkt der Prüfung hatten nur der Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagements und sein Mitarbeiter (Leiter Reinigung) Zugriff auf den für die Reinigung spezifischen Teil des SALK-Raumbuchs. Das Befüllen, die Wartung und Änderungen der Daten, in Bezug auf Reinigungsmerkmale wie Reinigungsintervalle, Reinigungsart oder Reinigungscode wurden von ihnen durchgeführt. Änderungen wegen Raumsperren, Frequenzänderungen oder aufgrund von Umbauten in den Räumen wurden vom Leiter der Reinigung zeitnah eingegeben. Der Leiter der Reinigung glich den Reinigung spezifischen Teil des SALK-Raumbuchs monatlich mit dem vom externen DL übersandten Rechnungsfile ab.

Der Direktor des Landesrechnungshofes:

Mag. Ludwig F. Hillinger e.h.

## 12. Anhang:

### 12.1 Gegenäußerung des Amtes der Salzburger Landesregierung

### 12.2 Gegenäußerung der Salzburger Landeskliniken



Herrn  
Direktor des Landesrechnungshofes  
Mag. Ludwig F. Hillinger  
Nonnbergstiege 2  
5010 Salzburg

Büro  
Landesamtsdirektor

Zahl (Bitte im Antwortschreiben anführen)  
20001-LRH/3087/6-2019  
Betreff  
Feststellung zur Sonderprüfung "Reinigungsleistungen in den Salz-  
burger Landeskliniken"  
Bezug: 003-3/178/8-2019

Datum  
26.08.2019

Chiemseehof  
Postfach 527 | 5010 Salzburg  
Fax +43 662 8042-2643  
buero-lad@salzburg.gv.at  
Mag. Markus Hinterseer, LLB. LL.M. oec.  
Telefon +43 662 8042-2031

Sehr geehrter Herr Direktor!

Zu den Feststellungen des Landesrechnungshofes zur Sonderprüfung „Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken“ kann auf Grund der Ausführungen der Abteilung 9 folgende Stellungnahme abgegeben werden:

### **Zu Kapitel 6.3.1, Punkt 1, 2. Absatz, letzter Satz**

Im Bericht wird zu Kapitel 6.3.1, Punkt 1, 2. Absatz, letzter Satz wie folgt festgestellt: "Weiters wurden sie (Anm.: die Hygienepläne) im Rahmen der sanitätsbehördlichen Einschau durch den Amtsarzt aktualisiert". Dieser Satz könnte missverständlich interpretiert werden. Einerseits, dass der Amtsarzt/die Amtsärztin die Hygienepläne aktualisiert, andererseits, dass eine Aktualisierung im Rahmen einer Einschau erfolgt. Beide Interpretationen sind nicht richtig. Es wird lediglich überprüft, ob gültige Hygienepläne vorhanden sind, eventuell stichprobenartig Einsicht genommen. Eine Aktualisierung erfolgt weder durch den Amtsarzt/die Amtsärztin, noch bei den Einschauen.

Mit freundlichen Grüßen  
Für die Landesregierung  
DDr. Sebastian Huber, MBA  
Landesamtsdirektor

Amtssigniert. Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur oder des elektronischen Siegels finden Sie unter [www.salzburg.gv.at/amtssignatur](http://www.salzburg.gv.at/amtssignatur)

**Salzburger Landesrechnungshof**  
**z.H. Herrn Direktor Mag. Hillinger**  
Nonnbergstiege 2, 2. Stock  
Postfach 527  
5010 Salzburg

Salzburg, 28.08.2019

**Bericht des Landesrechnungshofes Salzburg „Reinigungsleistungen in den Salzburger Landeskliniken“; Gegenäußerung der SALK**

Sehr geehrter Herr Direktor Mag. Hillinger,

wie aufgefordert, erlaubt sich die SALK (Salzburger Landeskliniken BetriebsgmbH) zum betreffenden Bericht des Landesrechnungshofes (LRH) eine Gegenäußerung abzugeben.

Unsere Stellungnahme erfolgt jeweils mit Bezugnahme auf eine(n) „Sachverhalt“ und / oder „Bewertung“ des LRH und auf die betreffende(n) Seite(n) im Bericht.

In dieser Gegenäußerung enthaltene Kostenschätzungen orientieren sich jeweils an der unteren Grenze und sind grob und cursorisch.

Wenn nachfolgend in der „ich“-Form ausgeführt ist, ist im speziellen die Position des Geschäftsführers der SALK wiedergegeben.

Eingangs möchten wir aber erläutern, welche Argumente für unsere sehr schwierige Entscheidung Vertragsanpassungen in Reinigungssachen und im Patientenservice in den Jahren 2014 / 2015 durchzuführen, ausschlaggebend waren.

**Situation und Entscheidungsgründe 2015**

1. Nachdem wir mit dem Vordienstleister „nicht sehr zufrieden“ waren, kam es ab 2010 zu einer Neuausschreibung der Reinigung samt Patientenservice. Eigentlich wollte die SALK unter der damaligen Geschäftsführerschaft ein anderes Modell errichten. Nämlich die Erbringung von Reinigung und Patientenservice durch eine Dienstleistungstochter. Da der damalige Eigentümervertreter des Landes Salzburg diesem Modell im letzten Moment die Genehmigung versagte, wurden in der Folge die Reinigung samt angelagerte Dienste und das Patientenservice in einem europaweiten Vergabeverfahren (2010-2011) neu ausgeschrieben.

Um den Verwaltungsbereich zu straffen und deutliche Kosteneinsparungen zu erzielen wurde zu Beginn des Jahres 2011 der Servicebereich „Wirtschaftsbetriebe“ der SALK aufgelöst. Die Funktionen Reinigung, Logistik und Instrumentenaufbereitung im damaligen Joint Venture „DLK – Dienstleistungen für Krankenhäuser GmbH“ wurden dem Servicebereich Einkauf zugeordnet. Die Patientenlogistik und das Patientenservice (PTS) kamen in der Folge noch dazu. Es entstand ein großer



Servicebereich „Einkauf, Logistik und Dienstleistungsmanagement“. Dessen Einzelfunktionen, insbesondere auch die Logistik wurden seitdem maßgeblich geformt, verbessert und im Hinblick auf einen modernen Krankenhausbetrieb weiterentwickelt.

2. Ende 2014 erfuhren wir von vermuteten Doppelverrechnungen im Bereich der Reinigung. Wir mussten in Betracht ziehen, dass unser Rechnungsfile und denkbarerweise auch unser Raumbuch als dessen Basis zum Teil nicht korrekt waren. Weiters stand eine vertragskonforme Kündigung der Verträge durch die Dienstleister im Raum. Beide Dienstleister machten geltend, dass ihre Aufträge nicht wirtschaftlich seien.

Auch weil wir selbst personell in der betreffenden Organisationseinheit „Reinigung“ nicht gut aufgestellt waren, löste diese Entwicklung bei uns große Sorge und Unsicherheit aus. Wir hatten ein deutliches Kontroll- und Steuerungsdefizit, welches schnellstens zu beheben war.

3. Eine Kündigung des bestehenden Vertrages „Reinigung und Patientenservice“ Ende 2014 hätte bedeutet, dass dieser nur wenige Jahre nach dessen Beginn (im April 2012) wieder beendet worden wäre. Rechnet man optimistisch den vollen Lauf der 18-monatigen Kündigungsfrist ein, hätten wir nach etwas mehr als 4 Jahren den DRITTEN Reinigungsdienstleister beschäftigt. Davon zwei, die im letzten Vergabeverfahren unter den drei Bestgereihten waren!

Ich glaube nicht, dass in dieser Situation die Wiederholung einer Neuausschreibung zwecks Fremdvergabe einfach möglich und durchführbar gewesen wäre: Mit Blick auf die schlechten Erfahrungen zum damaligen Zeitpunkt hätte eine Neuvergabe in den betreffenden Krankenanstalten sehr wenig Akzeptanz gefunden und wäre vermutlich auch von der Belegschaftsvertretung und der Politik sehr kritisiert und in Frage gestellt worden. Der Druck zur Rückkehr zur Eigenreinigung wäre enorm gewesen. Eine politische Partei hat per Presseaussendung im Dezember 2015 verlangt, die an „externe Unternehmen ausgelagerten Reinigungsarbeiten in die SALK“ zurückzuholen und „diese Arbeiten wieder voll und ganz hausintern erledigen zu lassen.“

In Verantwortung für den Krankenhausbetrieb und mit Blick auf das Risiko, dass auch eine nächste Fremdvergabe zu einem für die SALK schlechten und schwer oder nicht vertretbaren Ergebnis führt, hätte ich als verantwortlicher Geschäftsführer hochwahrscheinlich für die Eigenreinigung entschieden bzw. eine Entscheidung in diese Richtung dringend empfohlen.

Wobei klar ist, dass die Eigenreinigung durch Landesvertragsbedienstete alleine durch die höheren zu bezahlenden Löhne beträchtliche Mehrkosten zur Folge gehabt hätte. Bei den Lohnkosten liegt das von der SALK in einer Normalkostenbetrachtung anzuwendende Gehaltsschema (GSNeu, EB 1, Stufe 4) um ca. 30% - 35% höher als der anzuwendende Reinigungskollektivvertrag.

Erhöht man ganz grob nur die im Bericht des LRH (Seite 79) für die Unterhaltsreinigung, den hauswirtschaftlichen Dienst und die Sonderreinigung in 2017 dokumentierten Kosten (€14.326.567 – € 2.914.377 - € 3.128.307 = 8.283.883\* 0,90<sup>1</sup> = 7.455.495) und multipliziert diesen Wert mit 0,30 schätzt man sehr vorsichtig jährliche Mehrkosten von (gerundet) €2.237.000.

Die Position HWD (Küche, Logistik, AÜ, Winterdienst) gemäß Berichtsseite 79 wäre bis auf die Arbeitskräfteüberlassung (AÜ) bei Erledigung im Landesgehaltsschema in gleicher Weise zu schätzen d.h. würde zusätzliche jährliche Kosten in Höhe von mehreren Hunderttausend € verursachen.

Zum Patientenservice vgl. unten Punkt 7.

Produktivitätsunterschiede wurden in diese Insourcing- / Outsourcingüberlegungen noch nicht einbezogen und würden bei Durchführung im Landesschema sehr vermutlich nochmals zu relevanten Mehrkosten führen!

4. Eine rasche Neuausschreibung sofort in 2015 wäre auch betreffend die Voraussetzungen und Ressourcen im zuständigen Servicebereich sehr schwierig gewesen. Notwendige Unterlagen wie z.B. das Rechnungsfile, wohl auch das Raumbuch oder Detaillierungsverzeichnisse für den HWD waren zwar zwischen 2012 und 2014 deutlich aktualisiert und verbessert worden, waren aber zu Beginn des Jahres 2015 noch nicht vollständig in „ausschreibungsreifer“ Qualität vorhanden.

---

<sup>1</sup> Es wurde angenommen, dass 90% des Umsatzes des Reinigers Personalkosten sind. Dies ist u. E. ein sehr niedriger Wert.

Der Servicebereich musste in 2015 zahlreiche große Vergabeverfahren abwickeln und in seinem Kompetenzbereich z.B. auch die operative Eingliederung der LK Tamsweg ab 1.1.2016 bewerkstelligen. Eine Neuausschreibung, welche nach den Erfahrungen von 2010 / 2011 die Einbeziehung zahlreicher Personen und Experten erfordert hätte, wäre kostenmäßig auch mit nicht unter €200.000 - €300.000 zu veranschlagen gewesen.

5. Der LRH stellt daraus auf S. 91 richtig fest, dass im Rahmen der fortschreitenden Fremdvergabe stetig in Reinigung und HWD Eigenpersonal durch Fremdpersonal ersetzt wurde. Aus Gründen der Betriebssicherheit hätten wir bei einer streitigen Vertragskündigung auch diese Entwicklung anhalten müssen. Nimmt man die vom LRH richtig genannten Daten, wurden in 5 Jahren von 2012 bis 2017 36,68 VZÄ an Eigenpersonal in Fremdpersonal umgewandelt, also im Schnitt knapp 7,5 Personen per anno. Diesen Prozess hätten wir – unterstellt die Restlaufzeit des Vertrages – für mindestens 1,5 Jahre aussetzen müssen, d.h. ca. 11 Personen einstellen müssen. Diese wären als Eigenpersonal nachzubeseetzen gewesen. Die Lohnkostendifferenz bewerten wir in einer Normalkostenbetrachtung mit ca. 30% - 35% oder jährlich pro VZÄ mit € 9.000. Die sich jährlich zumindest ergebenden Mehrkosten (€9.000\*11) betragen etwa €100.000. Wenn wir den Prozess nicht nur ausgesetzt, sondern ab 2015 wieder völlig auf „Eigenerbringung“ d.h. Erbringung mit SALK-Eigenpersonal umgestellt hätten, hätte dies in einer Normalkostenbetrachtung einen „Verlust an Kostensenkungspotential“ von 72 (VZÄ ca. zu Beginn 2015) \* €9.000 = ca. €648.000 p.a. verursacht.

6. Höchste Priorität bei der Entscheidung betreffend die Vertragsergänzungen hatte das Erfordernis die für den Krankenhausbetrieb sehr wichtige Reinigungsfunktion „zu jedem Augenblick“ sicherzustellen. Selbiges gilt für die Leistungen des Patientenservice (PTS).

Nach meinem Erinnerungsstand war die Reinigung zu Beginn im Jahr 2014 (jenem Jahr, in welchem ich ab dem 13.1. meine Tätigkeit als Geschäftsführer aufnahm) in keinem guten Zustand. Wir hatten mit großen Qualitäts- und Funktionalitätsproblemen zu kämpfen. Das Jahr 2013 war Schilderungen zufolge noch schlechter. Vorhandene Probleme wurden mir auch von der Pflege geschildert.

Klar für mich als Geschäftsführer war und ist, dass die Reinigung für ein Krankenhaus jederzeit eine betriebswichtige Funktion ist. Vorsichtig formuliert können gröbere Reinigungs- und Hygienemängel den Krankenhausbetrieb stark beeinträchtigen und/oder überhaupt gefährden. Die Reinigung mus prinzipiell operativ immer! funktionieren. Auf eine nicht funktionierende Reinigung kann man in verantwortbarer Weise keinen medizinisch- pflegerischen Krankenhausbetrieb aufbauen.

Die Reinigungs- und Hygieneprobleme waren auch ein Thema im Aufsichtsrat und dieser – namentlich Professor Grünwald – hat gemeinsam mit mir den Vorstoß gewagt, beim Gesundheitsministerium anzuregen, eine österreichweite Meldepflicht für alle Hospital- und Problemkeime zu erreichen, was letztlich auch geschah.

Im Laufe des Jahres 2014 beruhigte und besserte sich die Situation allmählich. Die für die Reinigung zuständigen internen und externen Personen und Stellen mussten dafür weiterhin bestmöglich kooperieren und die notwendigen Verbesserungen und Restrukturierungen so rasch wie möglich durchführen. Unsicherheiten und Entwicklungen, die wie 2013 bis 2014 neuerlich eine „Reinigungs-krise“ herbeiführen und verstärken konnten, mussten unbedingt vermieden werden.

Ein Ausstieg aus dem bestehenden Reinigungsvertrag im groben Dissens mit dem Dienstleister und / oder vor dem Hintergrund einer gerichtlichen Auseinandersetzung hätte die operative Funktionalität und Qualität der Reinigung wieder sehr gefährden können.

Eine neuerliche Krise hätte auch die Reputation der betroffenen Krankenanstalten der SALK deutlich beschädigt. Einen mit Fachexpertise auch bezifferbaren Reputationsschaden samt Folgewirkungen durften wir nicht riskieren.

7. Das Vergabeverfahren „Reinigung und Patientenservice in 2010 / 2011 brachte damals auch eine österreichweit sehr innovative Umstellung: den Aufbau des "Patientenservice". Dieses sollte

- eine Neufestlegung der Aufgaben der Pflege fördern und die Pflege entlasten, sowie
- die teilweise Neuverteilung der Aufgaben / Kompetenzen auf der Station zwischen Ärzteschaft und Pflege unterstützen.

Das Landeskrankenhaus Salzburg war österreichweit unter den Ersten bei der Einführung von Patientenservice. Damit die Pflege z.B. Aufgaben von den Ärzten übernehmen konnte, war es gleichzeitig nötig, dass die Pflege Aufgaben an das Patientenservice und z.B. die Logistik abgeben konnte

und kann. Bei einer Vertragskündigung wäre dieser wichtige, in der GuKG-Novelle 2016 verankerte Veränderungsprozess nicht weiter umsetzbar gewesen.

Die Vergabe von Reinigung und Patientenservice erfolgte zum anderen in einem Vergabeverfahren und mit EINEM Vertrag an eine Bietergemeinschaft, weil das Patientenservice nicht nur Tätigkeiten von der Pflege, sondern auch vom hauswirtschaftlichen Dienst (hauswirtschaftliche Hilfsdienste wie Unterstützung bei Verköstigung, Logistikdienste, Materialwirtschaft, ggf. Reinigungstätigkeiten etc.) übernahm. Beide sind „kommunizierende Gefäße“, Patientenservice wird aufgebaut, hauswirtschaftliche Dienste werden reduziert.

Eine Gefährdung der Umsetzung des PTS bzw. ein Ausrollungsstopp hätte für die SALK aber auch beträchtliche wirtschaftliche Nachteile gehabt.

Hätte man den Vertrag mit dem Reinigungsdienstleister 2014 aufgelöst, wäre - mitten in der Projektumsetzung – das weitere Schicksal des Patientenservice sehr in Frage gestellt gewesen. Bestehende Umsetzungen wären gefährdet, nur 2,75 Jahre nach ihrem Beginn wäre die weitere Ausrollung von Patientenservice auf unbestimmte Zeit gestoppt gewesen. Das Vertrauen in das Modell „externe Dienstleistung“ wäre bei der nahe am Patienten tätigen, inzwischen sehr wichtigen Funktion Patientenservice noch mehr als in der Reinigung grundlegend gestört gewesen.

In einem Kraftakt hätte man ggf. das Patientenservice in der Betriebsform „SALK – Eigenpersonal“ retten, weiterführen und weiter ausbauen müssen. Der Dienstleister beschäftigt (ohne die letzte 7. Welle / Phase) derzeit inkl. Führungspersonal etwa 94 Vollzeitäquivalente im PTS. Unterstellt man einen Jahreslohnkostenunterschied von €9.000 zwischen Eigen- und Fremdpersonal (94\*€9.000) ergeben sich Mehrkosten von €846.000 pro Jahr.

Darin nicht(!) eingerechnet sind in gleicher Weise anzustellende Betrachtungen für die PTS-Umsetzung, 7. Welle, die aus Sachgründen mit dem Reinigungsdienstleister realisiert wurde.

Fraglich ist durchaus auch, ob die Umsetzung von Patientenservice rein SALK-intern ebenso schnell gelungen wäre wie mit dem Dienstleister. Ansonsten hätte sich die Umwandlung relativ teurer Pflegestellen in kostengünstigere Stellen für Hilfspersonal verzögert, was weitere Zusatzkosten verursacht hätte.

8. Eine nach einer Neuausschreibung durchzuführende Invertragnahme und komplette Umstellung des Reinigungsdienstleisters ist, wie mir auch betreffend die Umstellung 2012 berichtet wurde, ein für alle Beteiligten überaus schwieriger Kraftakt. Der mit Risiken verbunden ist und die ganze Organisation unter einen beträchtlichen Stress setzt.

Bis Ende 2014 war mit dem Reinigungsdienstleister qualitativ ein einigermaßen zufriedenstellender Zustand erreicht. Sollte und musste man jetzt den beschriebenen Prozess: langwieriges und schwieriges Vergabeverfahren, Beendigung der Dienstleistungen durch den alten, Aufnahme der Leistungen durch einen neuen Dienstleister wieder von vorne beginnen? Mit allen damit verbundenen Risiken und Anstrengungen?

In einer Zeit, in der sich die SALK ohnehin infolge beispielsweise

- der Aufnahme neuer Spitäler (LK Tamsweg, LK Hallein),
- großer Bauvorhaben (z.B. Parkhaus, Institutsgebäude) und
- der deutlichen Veränderung der Zuständigkeiten von Medizin und Pflege

rasant weiterentwickeln und ändern musste?

9. In der Reinigung und im Patientenservice werden täglich von hunderten von MitarbeiterInnen unserer Dienstleister eine große Vielfalt von wichtigen Einzelleistungen erbracht. Die Betriebe der Dienstleister sind eng mit dem Gesamtbetrieb der SALK verzahnt. Das Verhältnis SALK zu den Dienstleistern ist eine auf Dauer angelegte Partnerschaft und wesentlich mehr als z.B. eine bloße „Kaufabwicklung“.

Die Dienstleistungspartnerschaft „beginnt“ mit einem Vertrag, gleichsam einem SETUP nach einem Vergabeverfahren. Sie muss dann aber täglich „gelebt“, d.h. sich ändernden Umständen angepasst und zukunftsorientiert weiterentwickelt werden. Das Ausscheiden und Hinzukommen von Personen muss verarbeitet, in vielerlei Hinsicht auftretende Fragen müssen beantwortet und neue Umstände adäquat berücksichtigt werden. Insgesamt muss oft im Detail und manchmal auch „im Großen“ teil-

weise täglich ein Korrekturmechanismus „funktionieren“. Gelingt dies nicht, ist das Ende der Dienstleistungspartnerschaft programmiert und absehbar. Ein funktionierender, laufender Korrekturmodus ist ebenso wichtig wie ein guter Vertrag als Startbedingung!

Es ist für einen Auftraggeber nahezu unmöglich bereits im Vergabeverfahren vor Vertragsabschluss alle möglichen zukünftigen Umstände, Einflüsse und Entwicklungen eines großen Dienstleistungsvertrages allumfassend vorausszusehen und in den Vergabeunterlagen zu formulieren. Das Beispiel der ab 1.1.2015 per Änderung des Kollektivvertrages gesenkten zulässigen Flächenhöchstleistungen in der Reinigung mag dies verdeutlichen.

Die Entscheidung für die Fortführung der Verträge mit den Dienstleistern in 2014 / 2015 war insgesamt sehr schwierig. Mit Bedachtnahme auf die oben und weiter in dieser Gegenäußerung beschriebenen Argumente war sie aber aus unserer damaligen Sicht die im Vergleich zur Beendigung der Verträge Vorteilhafte und Bessere.

Nach meiner Wahrnehmung gewannen wir in der Folge ab 2015 auch an Sicherheit und Professionalität.

In der Reinigung konnten wir gemeinsam mit dem Dienstleister Instrumente wie z.B.:

- ein funktionierendes Raumbuch samt hinterlegter Reinigungsfrequenzen und den regelmäßigen Extrakt „Rechnungsfile“ daraus,
- sehr detaillierte Leistungsbeschreibungen,
- die Vollprüfung von Reinigungsrechnungen (IKS),
- das elektronische Qualitätsmanagementsystem (EQS),
- jährliche Stationsleitungsbefragungen
- laufende Patientenbefragungen
- die desinfizierende Oberflächenreinigung

einführen.

Auch eine neue SALK-Reinigungsleitung ist mittlerweile etabliert. Die Zusammenarbeit zwischen dem Dienstleister und der SALK funktioniert konstruktiv und professionell. In den Krankenhausbetrieb ist die Reinigung gut eingewoben und erbringt einen wertvollen Beitrag für unsere Gesamtleistung am Patienten. Die Entwicklung seither bestätigt unsere Entscheidung für die Partnerschaft in 2015!

Vor kurzem wurde dem Universitätsklinikum Salzburg im Rahmen des APCIP (österreichisches Programm zum Schutz kritischer Infrastrukturen) als einem von sechs Salzburger Unternehmen die Klassifizierung als „kritische Infrastruktur“ zugewiesen. Mit dieser Klassifizierung sehe ich meine Meinung, nämlich besonders Bedacht auf die Betriebsfähigkeit des Landeskrankenhauses Salzburg zu nehmen, bestätigt. Dazu gehört auch die jederzeitige Gewährleistung einer funktionierenden Krankenhausreinigung.

Als lange Zeit in den SALK tätiger Mediziner und Führungskraft und mit Blick auf die Ereignisse von 2008 bis 2015 aber auch auf die Entwicklung seit 2015 wäre aus meiner Sicht für die Zukunft die „Systemfrage“ nochmals zu stellen:

Für die Zukunft werde ich dem Eigentümer der SALK jedenfalls für sehr patientennahe und / oder kernprozessnahe Leistungen die 2010 abgelehnte Erbringung in einer Dienstleistungstochter – mit oder ohne Managementpartner – vorschlagen. In diesem Modell schiene auch eine sinnvolle Balanc zwischen der Wirtschaftlichkeit und Qualität / Funktionalität der Leistung herstellbar.

Im Falle einer Neuausschreibung ggf. von Teilen der Leistung müssten Mechanismen gefunden werden, die die Kriterien der Reinigungsqualität und -funktionalität noch mehr in den Vordergrund stellen. Ich weiß, dass dies vergaberechtlich schwierig definier- und umsetzbar ist.

Zur vom LRH angesprochenen wichtigen Thematik des Risikomanagements und der Abhängigkeit lesen Sie bitte unter „zur Bewertung, Seite 45“.

Im Folgenden unsere Gegenäußerung zu einzelnen Stellen des Berichtes des LRH.

#### Zu 1.4 (1)

Die Feststellung des LRH macht uns sehr betroffen. Nach eigenem Ermessen kontaktierte der LRH in der gegebenen Angelegenheit mehrere MitarbeiterInnen der SALK. Nach unserer Wahrnehmung wurden die persönlich, telefonisch oder schriftlich per E-Mail vom LRH kommunizierten Fragen stets rasch beantwortet. Die kontaktierten Personen haben nach unserer Wahrnehmung nach bestem Wissen und Gewissen auf die gestellten Fragen geantwortet.

Der LRH bezieht sich bei dieser Bemerkung möglicherweise auch auf eine Anfrage an einen leitenden Mitarbeiter der SALK im Sommer 2018. Hier ersuchte der betreffende Mitarbeiter in der Urlaubszeit um einen Zeitaufschub und verwies zusätzlich darauf, dass er seine Antwort auch dem Geschäftsführer der SALK vorlegen wolle. Unserer Wahrnehmung hat der Geschäftsführer der SALK dieses Problem in der Folge klargestellt und bereinigt. Wenn es dadurch zu einer „klimatischen“ Störung mit dem oder Verstimmung des LRH gekommen ist, tut uns dies aufrichtig leid.

Nach unserer Wahrnehmung kam der Bericht des LRH so zustande, dass wir auf die vom LRH gestellten Fragen wahrheitsgemäß und möglichst vollständig und rasch antworteten.

#### Zu 3.3 (2)

Der Geschäftsführer der SALK nimmt die Kritik des LRH zur Kenntnis.

Derzeit unterliegen Lieferungen und Leistungen nur dann der Zustimmungspflicht des Aufsichtsrates, wenn sie nicht zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb gehören. Die Sicherstellung der Krankenhausreinigung gehört als zentrale Basisfunktion des Krankenhausbetriebes jedenfalls zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb.

Zum Zeitpunkt der Entscheidung über das Fortbestehen des Reinigungsvertrages am 24.2.2015 betragen die aus unserer Sicht zu diskutierenden Forderungen etwas mehr als €500.000.

#### Zu 4.3 (1)

Neun Bieter stellten einen Teilnahmeantrag. Die zweite Stufe des Vergabeverfahrens, die Verhandlungsphase wurde mit drei Bietern, welche sich der Teilnahmeantragsphase als die Besten herausgestellt haben, geführt. Nur drei Bieter legten somit Angebote.

#### Zu 5.1.1 (1):derzeit S. 32, ....entsprach nicht jenem der Ausschreibung...“

Genaugenommen enthielt die Ausschreibung als Kalkulationsgrundlage eine aggregierte Liste von Raumklassen und Reinigungsfrequenzen samt Quadratmetersummen. Die Daten stammten vermutlich – alle derzeit handelnden Personen haben operativ für die Reinigung erst ab dem Jahr 2011 Zuständigkeit und Verantwortung übernommen – teilweise aus der Vorausschreibung, bei welcher ein Managementpartner für eine Dienstleistungstochter gesucht wurde.

Es muss berücksichtigt werden, dass die „Reinigungssicht“ im Raumbuch erst seit 2009 entwickelt wurde. Dies ist ein durchaus aufwendiger Datenpflegeprozess. Vermutlich waren die Daten in 2010 und auch danach noch teilweise unvollständig und verbesserungsfähig.

#### Zu 5.1.1. (1):derzeit Seite 32 und (2):derzeit auf Seite 33

Wie der LRH auf Rohberichtsseite 100 richtig feststellt, begann die Befüllung des Raumbuches mit Reinigungsdaten in 2009. Das Raumbuch wurde im Vorfeld der Vergabe noch entwickelt und hatte vermutlich auch noch Schwächen.

Daten daraus wurden wohl für das erste Vergabeverfahren mit welchem ein Managementpartner zur Führung einer SALK-Reinigungstochter gesucht wurde, verwendet. Und in vermutlich teilweise adaptierter Form für das anschließende, zweite Vergabeverfahren zur Suche von Dienstleistern im Rahmen der Fremdvergabe.

Nach der Aufnahme der Dienstleistungen im April 2012 wurde dem Dienstleister schnell bewusst, dass im ihm vom AG am 20. März 2012 übermittelten Raumbuchauszug nicht alle zu reinigenden Räume enthalten waren. Die Räume, die z.B. im Rahmen des hauswirtschaftlichen Dienstes zu reinigen waren, fehlten (teilweise) darin.

Die von der SALK im Zuge des Vertragsbeginns übermittelbaren Leistungsverzeichnisse für den hauswirtschaftlichen Dienst waren, weil auch im Aufbau begriffen, vielfach wohl noch unvollständig, unklar formuliert und mangelhaft. Sie enthielten großteils auch keine Auflistung von Räumen, die im HWD täglich zu reinigen gewesen wären.

Der Dienstleister argumentierte, dass er um seine Leistungspflicht klar zu kennen, eine Darstellung aller von ihm zu reinigenden Räume benötige. Anders sei für ihn der Auftrag nicht zu fassen. Zudem waren die ihm im von der SALK im März 2012 übergebenen Raumbuchauszug enthaltenen Reinigungsfrequenzen teilweise nicht korrekt. In der Absicht, den Dienstleister in der sehr schwierigen Zeit des Beginns der Dienstleistung ab 1.4.2012 zu unterstützen, übermittelten wir einen neuen Raumbuchauszug. Dieser enthielt auch die vom HWD zu reinigenden Flächen sowie solche, die im Rahmen der Sonderreinigung (Regie) oder gar nicht Gegenstand des Dienstleistungsvertrages waren.

#### Zu 5.1.1 (2):derzeit auf Seite 34 oben

Unsere damalige Reinigungsleiterin unterstützte mit der Führung eines Reinigungstrupps. Die Unterstützung währte einige Wochen und war nur ein Teil ihrer Arbeit, beschäftigte sie also keineswegs zur Gänze. Die Unterstützung wurde mit Blick auf die Gesamtsituation und in Wahrnehmung unserer Verantwortlichkeit für die Betriebspflicht der Krankenanstalten gewährt, die SALK versuchte nach Kräften zu einer Verbesserung der Situation beizutragen.

#### Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 34, dritter Absatz und (2):derzeit Seite 34, unten

Im betreffenden Zeitraum hatten wir zweifellos Kontrolldefizite. In sehr schwieriger Zeit waren wir sehr mit der Unterstützung der Aufnahme der Dienstleistungen durch die Dienstleister und mit der Bewältigung von Problemen im operativen Geschäft befasst.

Auch gab es interne Personalprobleme.

Ab Juni 2012 wurde zusätzlich die Reinigung der neuen Chirurgie West 2, ab Mai 2014 die Reinigung der neuen Kinderklinik bewältigt. Auch der Patientenservice wurde rasch ausgeweitet.

Vor kurzem, in der 33. KW 2019 teilte uns der Dienstleister mit, dass es in 2013 und 2014 sehr wohl Übermittlungen von Raumbuchauszügen von unserer früheren Reinigungsleiterin im Rahmen ihrer Tätigkeit gegeben habe.

Ab etwa Mitte 2014 konnten wir mit dem Dienstleister die operativen Probleme in der Reinigung lösen, die Probleme mit dem Rechnungsfeld (als Auszug des Raumbuches) lösten wir im Laufe des Jahres 2015. Ab 2015 bis etwa Ende 2016 implementierten wir alle Instrumente der wirtschaftlichen Kontrolle und Leistungsüberwachung wie

- ein funktionierendes Raumbuch samt hinterlegter Reinigungsfrequenzen,
- das elektronische Qualitätsmanagementsystem (EQS),
- die Reinigung bezügliche, jährliche Stationsleitungsbefragungen und laufende Patientenbefragungen
- die Vollprüfung von Reinigungsrechnungen (IKS),

#### Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 36 oben und (2):derzeit Seite 36 und Seite 37

Der LRH erkennt die im November / Dezember 2014 gegebene (Verhandlungs-)Situation, insbesondere auch deren Brisanz und Dringlichkeit.

Für beide Dienstleister der Arbeitsgemeinschaft entstand per 31.12.2014 erstmals das Recht zur ordentlichen Vertragskündigung mit einer Kündigungsfrist von 18 Monaten.

Dieses Recht brachte der Reinigungsdienstleister in den Verhandlungen zur Geltung und formulierte konkrete Forderungen für das Weiterbestehen des Vertrages. Auf diese konkreten Forderungen und auf weitere notwendige Bedingungen für eine weitere gemeinsame Arbeit konzentrierten sich in der Folge die weiteren Verhandlungen in dieser sehr schwierigen Zeit.

Versuche der SALK, die „allgemeine wirtschaftliche Situation“ des Dienstleisters, die dieser immer selber am besten kennt (!) argumentativ ins Spiel zu bringen, hätten nach unserer Meinung die Forderungen des Dienstleisters in keiner Weise verändert und damit wenig gebracht: Es ging um das Fortbestehen oder Nichtfortbestehen des Vertrages!

Mit dem Ziel der Abwendung einer Vertragskündigung war das Angebot von 4% (5.12.2014) die Reaktion auf eine konkrete Forderung des Dienstleisters von vergleichsweise 7,72%, wobei beide Werte die vertraglich gebührende Tarifierhöhung von letztlich 1,87% beinhalteten.

In dieser Zeit ging es für die SALK um das Ausloten konkreter Möglichkeiten für eine Einigung mit dem bestehenden (!) Dienstleister. Alles andere hätte eine Beendigung der Vertragsbeziehungen bedeutet.

Eine Kündigung hätte die SALK zum damaligen Zeitpunkt aus folgenden Gründen vor sehr große Probleme gestellt:

- Mit dem priorisierten Ziel die Betriebsfähigkeit der betreffenden Krankenanstalten keinesfalls zu beeinträchtigen sollte und musste eine krisehafte Erscheinung in der Reinigung (wie 2013/ Beginn 2014) jedenfalls vermieden werden. Auch wenn Dienstleister Probleme zeigten.
- Die letzte Ausschreibung samt Vertragsübernahme hatte inklusive der Ausschreibung „Managementpartner für Dienstleistungstochter“ mehr als 4 Jahre gedauert. Das Vertragsverhältnis währte Ende 2014 erst 2 ¾ Jahre. Eine Neuausschreibung schon 2015 hätte unter optimistischen Annahmen bedeutet, dass wir ab 1.7.2016 den dritten Reinigungsdienstleister in etwas mehr als 4 Jahren beschäftigt hätten. Nach so kurzer Zeit wollten wir den Krankenanstalten nicht schon wieder einen sehr kräfteraubenden und stressbehafteten Dienstleisterwechsel zumuten.
- Auch hätte wohl das Modell „externe Dienstleister“ an sich Schaden genommen bzw. wäre desavouiert worden. Da eine Möglichkeit zur Abwicklung der Reinigung über eine Dienstleistungstochter (s.u.) nicht gegeben war, wäre sehr wahrscheinlich massiv die Rückkehr zur erheblich teureren Eigenreinigung und Erbringung des Patientenservice mit SALK-Eigenpersonal gefordert und in der Folge umgesetzt worden.
- Das im gegebenen Kontext interessante Modell „100%-Dienstleistungstochter“ war im 1. Quartal 2015 noch nicht verfügbar. Im Februar 2015 konnte in einem ersten Schritt lediglich der 51%-Anteil an der „DLK - Dienstleistungen für Krankenhäuser GmbH“ erworben werden. Ob auch der Erwerb des restlichen 49%-Anteils gelingen würde, war damals noch völlig ungewiss.
- Zur betreffenden Zeit hatten wir relevante Kontroll- und Steuerungsprobleme. Unsere Reinigungssteuerung war technisch und personell zu verbessern. Die Erkenntnisse um Abrechnungsprobleme mussten uns zudem stark vermuten lassen, dass wir über die Grundlagen für ein neues, plausibles Vergabeverfahren noch nicht verfügten und valide Ausschreibungsunterlagen, z.B. ein aus dem Raumbuch extrahierbares Rechnungsfile oder „ausschreibungsfähige“ HWD-Leistungsverzeichnisse ggf. noch nicht erzeugen konnten. Der Einkauf war 2015 neben dem Normalgeschäft mit anderen wichtigen Sonderthemen beschäftigt, beispielsweise mit großen Vergabeverfahren und der Vorbereitung auf die Hereinnahme der LK Tamsweg in die SALK.
- Die neue Funktion Patientenservice war Ende 2014 zu weniger als 50% ausgerollt. Eine Vertragskündigung hätte diese Funktion sehr gefährdet, die weitere Ausrollung aber jedenfalls um mehrere Jahre verzögert.
- Wir wollten noch einige vertraglich vereinbarte Instrumente einführen (z.B. elektronisches Qualitätssicherungssystem).
- Auf die generellen Ausführungen oben in „Situation und Entscheidungsgründe 2015“, insbesondere Punkte 3., 4., 5., 6., 7., 8. wird verwiesen.

Zum Risikomanagement vgl. unsere Stellungnahme „Zu 5.1.1 (2):derzeit, Seiten 45, 46, 47“

Zu 5.1.1 (2):derzeit Seite 40 unten und Seite 41 oben

Wir möchten nochmals betonen, dass in der 5%-igen Preiserhöhung auf Basis des Gesamtvolumens (Verrechnung 2014) die vertraglich gebührende Valorisierung von 2014 auf 2015 von 1,87% enthalten ist.

Die Kritik an der überproportionalen Erhöhung der Tarife der Unterhaltsreinigung (UR) träfe eher dann zu, wenn sich dieser Bereich umsatzmäßig stärker entwickelt hätte als andere Bereiche. Das war nicht der Fall: Die im Bericht des LRH auf Seite 79 in Tabelle 4 dargestellte Entwicklung der Kosten für Unterhaltsreinigung (UR) von 2014 bis 2017 ist relativ konstant.

Aus dem Portfolio des Reinigungsdienstleisters zeigt gemäß Seite 79, Tabelle 4 der Bereich HWD (Küche, Logistik, AÜ, Winterdienst) ein überproportionales Wachstum. Hier profitieren wir eher von den relativ niedrigeren Preiserhöhungen.

Mit der zusätzlichen, an der Bewertung unserer Patienten anknüpfenden Erfolgsprämie mit 0,25% p.a. der definierten Basis wollten wir ein Signal und einen Anreiz bieten für die aus unserer Sicht noch notwendige und mögliche Qualitätsverbesserung in der Reinigung. Diese Erfolgsprämie war zuvor (Angebot 5.12.2014) in einer Höhe von 1% in Diskussion, wurde letztlich aber auf 0,25% reduziert.

#### Zu 5.1.1 (2):derzeit Seite 41 unten

Die Vermutung, dass die externen Dienstleister im Vergabeverfahren eventuell keine kostendeckenden Preise kalkuliert hatten, ist plausibel. Für Erbringung von Leistungen der Reinigung und des Patientenservice in Großkrankenanstalten kommen in Österreich wohl nur wenige (+/- 4) Unternehmen in Betracht, man kann von einem oligopolistischen Markt sprechen. Es war und ist wohl noch in der Reinigung „branchenüblich“, dass in Vergabeverfahren „beinhart“ mit Preis- und Konditionsverbesserungen gekämpft wird.

Im vorliegenden Fall verbesserte der Wettbewerbsgewinner sein Angebot betreffend das Wirtschaftlichkeitskalkül, welches etwa einem bei Vollausbau prognostizierten Jahresumsatz entsprach, von €14.976.167 auf €12.627.343, d.h. um €2.348.824. Das Erstangebot lag um 18,6 % über dem Letztangebot.

Obwohl dafür keine unmittelbare Notwendigkeit bestand, prüften wir mit Blick auf eine arbeits- und sozialrechtlich korrekte Entlohnung der MitarbeiterInnen die angebotenen Stundensätze. Der in das Vergabeverfahren eingebundene Reinigungsexperte führte eine Plausibilisierung der durchschnittlichen Quadratmeterleistungen durch.

Die bei der Vergabe 2010 / 2011 verfügbaren Unterlagen würden sich wesentlich von jenen unterscheiden, die wir bei einem Vergabeverfahren heute zum Einsatz bringen würden. Insbesondere die technisch-fachlichen Leistungsbeschreibungen waren damals zu wenig klar, präzise, detailliert und vollständig. Besonders gilt dies für die sehr beispielhaft und cursorisch gehaltene Leistungsbeschreibung des „hauswirtschaftlichen Dienstes“ (HWD). Die tägliche Unterhaltsreinigung z.B. ist dem HWD in den Vergabe- und damit Vertragsunterlagen 2010/ 2011 gar nicht zugewiesen, lediglich das „Reinigen von Akutverschmutzungen“.

Eine gegebenenfalls nicht kostendeckende Angebotslegung wäre damit bieterseitig eventuell auch mit Mängeln der Ausschreibungs- und Vertragsunterlagen, insbesondere der technischen Leistungsbeschreibung argumentierbar gewesen. Ebenso eine Abwehr von Forderungen der SALK.

Zur konkreten Verhandlungssituation verweisen wir auf „Zu Sachverhalt, Seite 36 und Bewertung des LRH, Seite 36, Seite 37“. Der Dienstleister brachte sein Recht auf Vertragskündigung zu Geltung und formulierte konkrete Forderungen für das Weiterbestehen des Vertrages. Auf diese konkreten Forderungen und auf weitere notwendige Bedingungen für eine weitere gemeinsame Arbeit konzentrierten sich in der Folge die Verhandlungen.

Im Fokus unserer operativen Bemühungen in diesem für uns sehr schwierigen Zeitraum lag die Sicherung des operativen Geschäfts und die schnellstmögliche Aktualisierung und Richtigstellung unseres Raumbuches samt dem darauf basierenden Extrakt „Rechnungsfile“ und den Leistungsbeschreibungen.

Zu den Motiven der SALK für eine Fortführung des Vertrages vgl. oben zu Punkt „Situation und Entscheidungsgründe 2015“.

#### Zu 5.1.1 (2):derzeit Seite 42

Im Nachgang der Besprechung vom 24. Februar bis etwa Ende März 2015 wurden vereinbarungsrelevante Unterlagen aus Zeitdringlichkeit per E-Mail ausgetauscht.

Der Geschäftsführer genehmigte Unterlagen SALK-intern zum Teil auf ausgedruckten E-Mails oder E-Mailentwürfen. Diese wurden dann vom SB-Leiter (der Geschäftsführer in cc) versendet. Zeitgleich arbeiteten wir mit dem ursprünglichen Fertigstellungsziel 30.04.2015 sehr intensiv an der Aktualisierung des Raumbuches / Rechnungsfiles. Weil die Adaptierung/Korrektur des Raumbuches/Rechnungsfiles leider mehrere Runden benötigte und letztlich erst per Ende Juli 2015 finalisiert werden konnte, verzögerte sich die schriftliche Vertragsausfertigung.

Formal erfolgen Vertragsabschlüsse oder -anpassungen der SALK klarerweise schriftlich als Zuschlagsschreiben, auf einem beiderseitig unterfertigten Vertrag oder mittels Bestellung.

#### Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 42 Mitte (Juni 2015)

Die letzten Teile des Rechnungsfiles (Raumbuchauszuges) (CDK, Haus 10 und Haus 3) konnten dem Dienstleister erst am 23.7.2015 übermittelt werden.



Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 42 unten (letzter Absatz)

Der zuständige SB-Leiter hat für die am 1.7.2015 vom Dienstleister übersendeten Unterlagen am 2.7.2015 vom Geschäftsführer der SALK die Genehmigung eingeholt. Die aus den Unterlagen errechenbare Preiserhöhung um 22,5% wurde wie der LRH in Berichtsseite 43 richtig feststellt nicht genehmigt, sondern vom Geschäftsführer der SALK weiteren Verhandlungen zugewiesen. Dies wurde vom SB-Leiter per E-Mail an den Dienstleister am 3.7.2015 kommuniziert.

Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 43 Tabelle 1

Die Tabelle könnte den Eindruck erwecken, dass die maßgebliche Preiserhöhung von 21,20% zu einer Kostenerhöhung von € 572.791,20 geführt habe.

Das ist nicht der Fall. Die tatsächliche Entwicklung der Kosten über den gesamten Zeitraum 2013 bis 2017 stellt der LRH auf Seite 79 in der Zeile „UR laufende Gebäudereinigung“ dar und ist sehr moderat.

Zu 5.1.1 (1):derzeit Seite 44 Mitte

Es ist richtig, dass besprochene Handlungen und Maßnahmen auf Unterlagen, auch auf E-Mails, oft vom SB-Leiter formuliert und hernach vom Geschäftsführer der SALK genehmigt und unterschrieben wurden und werden. In dem vom Geschäftsführer unterzeichneten E-Mail von 16.7.2015 findet sich auch der Passus: „...welcher Erhöhungen um mehr als 21% beinhaltetete ...“

Zu 5.1.1 (2):derzeit, Seiten 45, 46, 47

In den Vergabeunterlagen fand sich standardmäßig im Punkt 4.21 die Bestimmung:

Weiters wird zwingend vereinbart:

- Die Einhaltung der in Österreich geltenden arbeits-, lohn- und sozialrechtlichen Vorschriften
- Die Einhaltung der Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes und des Lohn- und Sozialdumping-Bekämpfungsgesetzes
- Bei der Leistungserbringung sind gem. § 84 BVergG die sich aus den Übereinkommen Nr. 29, 87, 94, 95, 98, 100, 105, 111, 138, 182 und 183 der Internationalen Arbeitsorganisation, BGBl. Nr. 228/1950, Nr. 20/1952, Nr. 39/1954, Nr. 81/1958, Nr. 86/1961, Nr. 111/1973, BGBl. III Nr. 200/2001, BGBl. III Nr. 41/2002 und BGBl. III Nr. 105/2004 ergebenden Verpflichtungen einzuhalten.

Die Einhaltung der geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen - so auch der Kollektivverträge - war und ist eine vergaberechtliche Pflicht (§ 84 BVergG 2006) für die SALK und bei jeder Beschaffung eine wichtige und unabdingbare Grundbedingung.

Per 1.1.2015 trat ein neuer Kollektivvertrag für das Reinigungswerbe in Kraft, die maximalen Flächenleistungen pro Stunde und Reinigungskraft wurden darin konkreter geregelt und im Wesentlichen auch deutlich abgesenkt.

Der bis Ende 2014 in Geltung gestanden habende KV sah in §17 Abs. 2 in sehr grober Formulierung vor: „Es ist eine im Durchschnitt objektbezogene Reinigung bis 195m<sup>2</sup> pro Stunde bei einer täglichen Reinigung zulässig.“ Zusätzlich konnten Maschinenreinigungsflächen herausgerechnet werden (700m<sup>2</sup> – 3.500m<sup>2</sup>). Andere Raumklassen beispielsweise Ambulanzen oder Intensivbereiche waren im Kollektivvertrag bis dato gar nicht mit Leistungshöchstwerten enthalten.

Ab 1.1.2015 gilt als diesbezügliche Regelung des KV die Ö-Norm D 2050. Diese regelt wesentlich genauer und detaillierter die Flächenhöchstleistungen in der Vollreinigung im §17 i.V.m. Punkt 5 der Ö-Norm z.B. für Patientenzimmer mit 160m<sup>2</sup>, für den Intensivbereich mit 110m<sup>2</sup> und für Ambulanzen, Untersuchungs- und Behandlungsräume mit 130m<sup>2</sup>.

Betreffend die sehr relevanten Patientenzimmer etwa wurde die Stundenhöchstgrenze von 195 m<sup>2</sup> auf 160m<sup>2</sup> also um ca. 18% reduziert.

Die niedrigere maximale Stundenleistung sollte zwar primär die Arbeitsbelastung für die Bediensteten reduzieren. Sie war und ist für die SALK aber auch hinsichtlich der Qualität der Leistungserbringung wichtig. Es gilt die Formel: „Wenn die maximale Stundenhöchstleistung und damit die Belastung sinkt, fördert dies tendenziell die Qualität der Leistung.“

Als Detailfrage wurden die maximalen Quadratmeterleistungen auch beim seinerzeitigen Vergabeverfahren abgefragt, waren also schon damals wichtig. Die drei Anbieter gaben in der Verhandlungsphase etwa für ein Patientenzimmer, die Stundenwerte 213,975m<sup>2</sup>, 195m<sup>2</sup> und 224,760m<sup>2</sup> an. Für einen dem Vergabeverfahren beigezogenen Reinigungsexperten waren die seinerzeitigen Angaben plausibel.

Bei der neuen Regelung des KV handelt es sich ab 1.1.2015 uE um Veränderungen der Rahmenbedingungen, die branchengenerell für jeden Dienstleister gegolten haben. Für uns war klar, dass diese neue kollektivvertragliche Vorgabe Einfluss auf die Kalkulationsgrundlage jedes Reinigungsdienstleisters haben und preiserhöhend wirken musste.

Der LRH stellt fest, dass sich dieses Argument in den Verhandlungspapieren nicht finde. Nach Erinnerung wurde dieses Thema bei Besprechungen mit dem Dienstleister gefordert und besprochen, es findet sich auch in einem E-Mail an den Dienstleister vom 21.7.2015.

Der LRH stellt zutreffend fest, dass die Weiterverhandlung der Preise und Konditionen ab März 2015 nur im UR-Bereich erfolgte.

Eine Weiterverhandlung fand auf Initiative des Dienstleisters unseres Erachtens statt, weil die Vereinbarung 24.2.2015 / 16.3.2015 in Punkt 2. von einer „Anhebung der Tarife im Gesamtwert um 5%“ sprach. Der Dienstleister zielte nicht primär auf eine Anhebung der Tarife, er wollte eine Anhebung der Bezugsgröße „Nachverrechnung 2014“, gleichsam des Umsatzes 2014. Er kannte 2014 den für ihn notwendigen Ressourceneinsatz und Aufwand wohl gut. Bereits in einem Schreiben, vorgelegt am 24.11.2014, fordert der Dienstleister eine Erhöhung um 7,72%, wobei die grundvertraglich gebührende Erhöhung (Tarifanpassung Kollektivvertrag) von 1,87% darin enthalten war.

Mit der Vereinbarung 24.2.2015, die im Oktober 2015 nach der Fertigstellung des neuen Raumbuches finalisiert wurde waren dies 5% + 1% (ab 1.1.2016), die grundvertraglich gebührende Erhöhung um 1,87% ebenfalls inbegriffen.

Das „Weiterverhandeln“ wirkte sich NICHT auf

- die stundenweise abzurechnenden Dienstleistungen (Steigerung um 5% oder weniger inkl. der auch grundvertraglich vereinbarten jährlichen Valorisierung 2014/2015 von 1,87%) und
- auf die Sonderreinigungsleistungen (4,6% inkl. der auch grundvertraglich vereinbarten jährlichen Valorisierung 2014/2015 von 1,87%) aus.

Die betreffenden Tarife änderten sich nicht mehr und wurden nicht mehr weiterverhandelt.

Ob das Vorgehen der SALK dem Grundsatz der Sparsamkeit entsprach, möge auch vor dem Hintergrund des oben in Punkt „Situation und Entscheidungsgründe“ Gesagten beurteilt werden. Die gesamte Motivenlage für unsere Entscheidungen in 2015 ist darin ausführlich beschrieben.

Nach nochmaliger Recherche legte die SALK dem LRH nach Erstellung des Rohberichtes einen im Juni / Juli 2015 von der damaligen Reinigungsleiterin erstellten Preisvergleich vor. Dieser bezog sich auf in 2015 kollektivvertraglich nicht mehr zulässige Stundenleistungen und war in der Verhandlung daher auch nicht als Orientierung dienlich.

Preise anderer öffentlicher Einrichtungen (Krankenhäuser) wären nur eingeschränkt vergleichbar, weil die Reinigungs- und Raumbedingungen (örtliche Situation: Zentralgebäude oder Pavillonsystem, Anzahl und Lage Reinigungszentralen, Boden- und Raumbedingungen, Reinigungsfrequenzen und Leistungen im Detail) in einem bedeutsamen Ausmaß unterschiedlich sein können. Vergleichswerte aus der Zeit 2014 / 2015 wären sehr genau auf die Einhaltung / Nicht-Einhaltung der ab 2015 strengeren, kollektivvertraglich gebotenen Flächenhöchstleistungen zu hinterfragen gewesen.

Dass der Dienstleister in der Verhandlungssituation ein Kündigungsrecht zur Geltung brachte und darauf bauend unabweisbare (!), konkrete Forderungen für den SALK-Auftrag stellte, wurde unter

- „Zur Bewertung, Seite 41 unten“ und
  - „Zu Sachverhalt, Seite 36 und Bewertung des LRH, Seite 36, Seite 37“
- sehr detailliert ausgeführt. Es wird höflichst gebeten dort nachzulesen.

Hinsichtlich des unzureichenden Risikomanagements und einer zu großen Abhängigkeit zum Dienstleister stimmen wir der Bewertung des LRH für die Jahre bis 2015 zu. In diesen Jahren hatten wir – wie bereits einbekannt - leider erhebliche Kontroll- und Steuerungsdefizite.

Seitdem haben wir folgende Maßnahmen zur Verbesserung des Risikomanagements und zur Ver-  
ringerung der Abhängigkeit von den Dienstleistern ergriffen:

- Das Raumbuch und das darauf fußende Rechnungsfile sind korrekt und werden professionell laufend gewartet und aktualisiert. Die monatliche Rechnungsprüfung ist im Bereich der UR-Unterhaltsreinigung (m<sup>2</sup>-Leistungen) eine IT-gestützte Vollprüfung der Abrechnungsbeträge aller einzelnen Räume. Die im Rahmen der HWD-Dienste zu reinigenden Räume werden in die neuen, aktualisierten Detaillierungsverzeichnisse der HWD-Dienste eingearbeitet.
- Die Abteilung Reinigung wurde mit qualifiziertem Personal verstärkt. Die SALK kann damit ihre Kontroll- und Steuerungsfunktion betreffend Wirtschaftlichkeit und Qualität der Leistung voll wahrnehmen.  
Es soll nicht unerwähnt bleiben, dass es derzeit sehr schwer ist, am Markt kompetentes Personal zur Durchführung der Reinigungssteuerung zu rekrutieren. Aktuell suchen wir seit knapp zwei Jahren eine Objektleitung für das Landeskrankenhaus. Zwei Dienstverhältnisse mussten in diesem Zusammenhang wieder beendet werden.
- Die wichtige Funktion „Patientenservice“ ist im LKH errichtet und seit Ende 2017 voll ausgerollt. Es besteht kein Risiko mehr, dass es in der Aufbauphase etwa durch einen Dienstleisterwechsel gefährdet würde.
- Es wurde ein Bündel von Instrumenten zur Messung und Steuerung von Qualität und Funktionalität der Leistungen etabliert. Diese sind größtenteils ab Seite 67 im Bericht des LRH beschrieben.
- Weil das Kernelement „Raumbuch“ samt dem daraus extrahierbaren Rechnungsfile aktuell und korrekt sind und qualifiziertes Personal beschäftigt wird, wären Neuausschreibungen jetzt gut möglich.
- Sollte im Unterschied zum Jahr 2010 seitens des Landes Salzburg, als Eigentümer der SALK dazu die Bereitschaft bestehen, stünde auch eine Dienstleistungstochter der SALK, die DLK, für die (auch teilweise) Übernahme etwa besonders sensibler Reinigungstätigkeiten bzw. Aufgaben des Patientenservice zur Verfügung. In zwei Schritten konnte die Geschäftsführung der SALK bis Ende 2016 alle Geschäftsanteile erwerben. Eine In-House-Vergabe, also ein (Teil-)Insourcing von Leistungen der Reinigung bzw. des Patientenservice in die DLK wäre ohne Vergabeverfahren möglich.

#### Zu 5.1.1(1):derzeit Seite 47

Der vom LRH zitierte Kündigungsverzicht bis 30. Juni 2018 meint, dass nach einer vereinbarungskonformen Kündigung bis zum 31.12.2016 das Vertragsverhältnis unter Anrechnung einer Kündigungsfrist von 18 Monaten, in welcher wir eine Nachfolgelösung hätten etablieren müssen, frühestens am 30. Juni 2018 geendet hätte.

#### Zu 5.1.2 (2):derzeit Seite 52 unten und Seite 53 oben und zu 5.1.2 (1):derzeit Seite 53 unten und Seite 54 oben

Die Entscheidungssituation der SALK Ende 2014 / Anfang 2015 wurde schon oben in „Situation und Entscheidungsgründe 2015“, insbesondere in den Punkten 3. bis 8 beschrieben. Aus den dort dargestellten Gründen hätte uns ein Ende der Verträge große Probleme bereitet, eine Neuvergabe wäre nicht sinnvoll gewesen, sehr schlecht akzeptiert worden und wäre auch ressourcenmäßig und betreffend notwendige Instrumente (Rechnungsfile, „ausschreibungsfähige“ Detaillierungsverzeichnisse) schlecht durchführbar gewesen. Die Zukunft von Patientenservice wäre in Frage gestellt, die weitere Ausrollung jedenfalls gestoppt worden.

Wie bereits ausgeführt brachte der Reinigungsdienstleister sein Recht zur Vertragskündigung per 31.12.2014 mit einer Kündigungsfrist von 18 Monaten zur Geltung.

Ein wesentlicher Punkt war ihm dabei auch der gegenseitige Verzicht auf die Stellung von Forderungen in die Vergangenheit in der Vereinbarung 24.2.2015 / 16.3.2015 (in Punkt 4.).

Die Vertragspartner vereinbarten darin klar

- die gegebene Situation rasch zu ordnen und zu regulieren und

- einen Re-Start für die Zukunft.

Wenn zum Thema Forderungen/Gegenforderungen betreffend die Vergangenheit kein Einvernehmen herstellbar gewesen wäre, hätte das Vertragsverhältnis nicht länger fortbestanden. Ein gemeinsames Bemühen um die notwendige Aufarbeitung und Verbesserung für die Zukunft wäre nicht möglich gewesen.

Ein Streitiges Zivilverfahren hätte gedroht. Der Ausgang eines solchen Verfahrens war unabsehbar, es hätte zusätzliche Kosten verursacht und vermutlich maßgebliche Ressourcen der SALK und des Dienstleisters gebunden, die dringend für die Sanierung der gegebenen, sehr unbefriedigenden Situation benötigt wurden.

Wir gehen davon aus, dass der Dienstleister Gegenforderungen gestellt hätte (Schreiben, datiert mit 24.11.2014, vom Dienstleister übergebene Zusammenfassung, detaillierte Aufstellung). Und unsere Forderungen bestritten hätte. Wir halten es für möglich, dass auch unklare oder fehlende Formulierungen in den Vergabe- und Vertragsunterlagen mögliche Ansatzpunkte gewesen wären. Genauso wie uns zuzurechnende Fehler, Probleme und Mängel in den bei Dienstleistungsbeginn und später von uns übergebenen Leistungsbeschreibungen und Abrechnungsgrundlagen (z.B. auf dem Raumbuch beruhenden Rechnungsgfiles).

Wir hätten es sehr begrüßt, wenn es dem LRH möglich gewesen wäre, die Positionen und Argumente des Dienstleisters in einem direkten Gespräch mit diesem zu hören. Die Sichtweise des Dienstleisters wäre zur Erforschung der Vorgänge, Fakten, Hintergründe und Motive des gegenständlichen Themas sehr hilfreich gewesen. Die Geschäftsleitung des Dienstleisters hätte auch für detaillierte Erörterungen zur Verfügung gestanden.

#### Zu 5.1.3 (2):derzeit Seite 53 Mitte

Es bestand die Praxis, Besprechungsergebnisse sehr zeitnahe in E-Mail-Entwürfe zu formulieren, dem Geschäftsführer zur Genehmigung vorzulegen und dann per E-Mail zu kommunizieren. Der Geschäftsführer der SALK wurde in die betreffende Kommunikation zusätzlich per CC einkopiert. Gerade um den 24.2.2015 mussten wir sehr schnell handeln, weil sonst eine Vertragskündigung gedroht hätte.

Eventuelle Defizite schreiben wir der damals sehr schwierigen Verhandlungssituation zu.

Wir nehmen die Bewertung des LRH aber zur Kenntnis und werden uns um Verbesserungen bemühen.

#### Zu 5.2.1 (2):derzeit Seite 57 oben

Zur Bedeutsamkeit des Patientenservice für die SALK und zu unserer Motivenlage vgl. oben „Situation und Entscheidungsgründe 2015“, insbesondere Punkt 7. Das Patientenservice war bei der Vergabe der gegenständlichen Leistungen eine wichtige Innovation und ist mittlerweile eine vor allem in Landeskrankenhaus nicht mehr wegzudenkende betriebliche Funktion.

Auch der Dienstleister für Patientenservice (PTS) hatte per Ende 2014 ein erstes vertragliches Kündigungsrecht mit Wirksamkeit ab 01.07.2016. Patientenservice war bis Ende 2014 im Landeskrankenhaus zu weniger als 50% ausgerollt.

Mit einer Vertragsauflösung für das Patientenservice verbundene Probleme und Gefahren wollten wir jedenfalls abwehren. Im Gegenteil wollten wir PTS im LKH zur Gänze ausrollen. Die Einführung von PTS unterstützte maßgeblich die u.a. mit der Novelle zum GuKG (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz) 2016 verbundene Aufgabenerweiterung der Pflege.

Es soll darauf hingewiesen werden, dass die MitarbeiterInnen des Patientenservice nach dem Gastgewerbe-KV entlohnt werden. Dieser enthält relativ niedrige Gehaltsansätze und sieht keine Aufschläge / Zuschläge für Sonntagsarbeit vor. Der Dienstleister steht am Arbeitsmarkt in Salzburg u.a. in direkter Konkurrenz zum Gastgewerbe und zum Reinigungsgewerbe und findet somit eine schwierige Situation bei der Personalrekrutierung vor.

#### Zu 5.2.1 (2):derzeit Seite 57 unten

Die Pauschale von 0,33% pro Jahr sollte berücksichtigen, dass den MitarbeiterInnen des PTS nach dem Gastgewerbekollektivvertrag Lohnsprünge zustehen. Nachdem wir die Wirtschaftskammer

Salzburg diesbezüglich um eine Interpretation der Valorisierungsklausel in unserem Grundvertrag ersucht haben, kamen wir mit unserem Dienstleister überein, dass wir als Abgeltung dieser dienstzeitabhängigen Lohnsprünge der MitarbeiterInnen des Dienstleisters für 6 Jahre also bis zum Jahr 2022 einen Zuschlag zur Valorisierung von 0,33% zahlen würden.

Vor allem im Interesse der Qualität der von uns bezogenen Leistung wollten wir einen Beitrag zu einer möglichst niedrigen Fluktuation der MitarbeiterInnen leisten. Die Arbeitsmarktsituation und die Rekrutierungsmöglichkeiten im Gastgewerbe gerade auch in der Stadt Salzburg stufen wir als schwierig ein.

#### Zu 5.2.1 (2):derzeit Seite 58 unten

Die SALK vertrat sehr wohl die eigenen Interessen. Unser Interesse an der Errichtung und am Betrieb der Funktion „Patientenservice“ haben wir oben unter „Situation und Entscheidungsgründe 2015“, Punkt 7. dargelegt.

Auch in Abstimmung mit der freiwilligen Interessensvertretung der Dienstnehmer wollten wir den Dienstleister beim Personalrecruiting und betreffend die Mitarbeiterbindung stützen. Probleme mit der vom Dienstleister erbrachten Servicequalität waren sehr oft auf Vertretungssituationen und eine zu hohe Mitarbeiterfluktuation zurückzuführen. Eine geringere Mitarbeiterfluktuation beim Dienstleister führte und führt direkt zu einer besseren Qualität der Dienstleistung für uns.

#### Zu 5.3.2 (2):derzeit Seite 63; inhaltlich wäre evt. auch 5.3.3 (2):derzeit Seiten 65 und 66 betroffen

Die SALK hat von ca. 2008 bis Anfang 2010 ein Vergabeverfahren zur Suche eines Managementpartners für eine zu gründende Dienstleistungstochter (damals: SSG) durchgeführt. Nachdem dieses Modell vom Eigentümer abgelehnt wurde, führten wir anschließend weitere ca. 1,5 Jahre lang eine Ausschreibung für die Dienstleistung „Reinigung und Patientenservice“ durch. In der gegenständlichen Angelegenheit haben wir also 4 (!) Jahre überaus aufwändigen vergabemäßigen Tuns hinter uns.

Hinsichtlich der vergaberechtlichen Beurteilung der Vertragsänderungen orientierten wir uns vor allem an den Vorgaben des damals in Geltung stehenden Bundesvergabegesetzes 2006 i.d.g.F.

Für die vergaberechtliche Begründung der Änderungen führen wir vor allem folgende Argumente ins Treffen:

- 1.) Änderungsmöglichkeiten waren im Grundvertrag - Vertragstext enthalten: Der Grundvertrag sieht in den Punkten 4.4.4.1 und 4.4.4.2 Änderungsmöglichkeiten betreffend qualitativer und quantitativer Leistungsmerkmale vor. Der AG hat das Recht jederzeit und ohne Angabe von Gründen quantitative und auch qualitative Mehr- und Minderleistungen zu beauftragen. Im Falle qualitativer Mehr-/Minderleistungen sind, gemäß Grundvertrag m<sup>2</sup>-Preise und Leistungsstundensätze bzw. Leistungsmengen in der Folge von den Vertragspartnern entsprechend der Änderungen der Leistungsinhalte anzupassen.
- 2.) Änderungsmöglichkeiten waren im Grundvertrag – Leistungsverzeichnisse enthalten: Leistungen sind teilweise in den Leistungsverzeichnissen des Grundvertrages nur sehr grob beschrieben. Die im Zuge der Umsetzung des Vertrages gemachten Erfahrungen führten zu detaillierteren Leistungsbeschreibungen bzw. machten diese notwendig. Diese Detaillierungen hatten auch preisliche Konsequenzen. Insbesondere die Entwicklung und nähere Spezifizierung des Patientenservice wäre so zu verstehen. Das Leistungsverzeichnis des Patientenservice sah in Punkt 2.18 explizit die Möglichkeit zur „Ausdehnung des Leistungsbereiches“ vor.
- 3.) § 30 Abs. 2 BVergG 2006 beschreibt die Möglichkeiten und Voraussetzungen, um in „Verhandlungsverfahren ohne vorherige Bekanntmachung“ den / die Dienstleister mit zusätzlichen, im ursprünglichen Dienstleistungsauftrag nicht vorgesehenen Dienstleistungen zu beauftragen.
- 4.) Der LRH weist im Bericht auf eine sich entwickelnde Judikatur des EUGH zu Vertragsänderungen hin.

Das im maßgeblichen Jahr 2015 in Geltung stehende BVergG 2006 enthielt dazu keine Regelungen. Erst mit dem per 21.08.2018 (!) in Kraft getretenen Bundesvergabegesetz 2018, insbesondere §365 BVergG 2018 wurde diese Judikatur gesetzlich umgesetzt, also lange nach dem hier maßgeblichen Jahr 2015. Seit Inkrafttreten des BVergG 2018 ist das Thema „Vertragsänderungen“ in Österreich Gegenstand einer intensiven vergaberechtlichen Diskussion. Davon und von konkreten Entscheidungen der zuständigen Vergabekontrollgerichte erwarten wir für die Zukunft eine inhaltliche Konkretisierung der Frage, welche Vertragsänderungen zulässig / unzulässig sind. Vertragsänderungen sind nicht per se unzulässig, die Zulässigkeit / Unzulässigkeit ist abhängig vom Vorliegen / Nichtvorliegen von zum Teil sehr komplizierten und interpretationsbedürftigen Umständen und Voraussetzungen. Auch mit Blick auf § 365 BVergG 2018 würden wir Argumente sehen, die in 2015 durchgeführte Vertragsänderungen begründbar machen.

- Etwa war ab 1.1.2015 ein neuer Reinigungskollektivvertrag in Geltung, welcher u.a. niedrigere maximale Quadratmeterleistungen pro Stunde und Reinigungskraft brachte. Hierbei handelt es sich unseres Erachtens um Veränderungen der Rahmenbedingungen, die branchengenerell für jeden Dienstleister gegolten haben und die in einem bestimmten Ausmaß auf die Preiskalkulation tariferhöhend gewirkt haben. Eine solche Änderung war zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses für den AG nicht vorhersehbar.
- Mit der Einführung des Patientenservice haben die SALK Neuland betreten. Dementsprechend haben die in den Ausschreibungsunterlagen beschriebenen Leistungsinhalte zum Zeitpunkt der Konzeption der Ausschreibung nur grob vorgelegen und mussten im Zuge der Vertragsabwicklung konkretisiert und an das Krankenhausgeschehen angepasst werden. Dafür findet sich in den Vergabeunterlagen auch eine Öffnungsklausel.
- Zudem erwies sich die Personalbeschaffung für die Dienstleister zur Erbringung der betreffenden Leistungen in der Stadt Salzburg wohl als zunehmend schwierig. Es wäre argumentierbar, dass auch diese nicht vorhersehbare „Änderung der Umstände“ zu einer (unwesentlichen) Vertragsänderung Anlass gegeben hätte.

5.) „Wirtschaftliches Gleichgewicht verschoben“

Einzelne Änderungen können daraufhin hinterfragt werden, ob und in welchem Ausmaß das wirtschaftliche Gleichgewicht wirklich zu Lasten des Auftraggebers verschoben wurde. Beispielweise hat sich die SALK mit der den Patientenservice betreffenden Vereinbarung 2017 wirtschaftlich auch gegen die Forderung nach zusätzlicher Bezahlung der Umziehzeiten abgesichert. Die darin den Bediensteten zgedachte Gehaltserhöhung ist mit Zustimmung der zuständigen Fachgewerkschaft unter die auflösende Bedingung gestellt, dass sie bei „bindenden Änderungen der Umkleidezeit (hin zu Dienstzeit)“ wieder wegfällt.

Einer Forderung des Arbeitsinspektorates folgend und über die Erfordernisse des Grundvertrages hinausgehend lässt der Dienstleister des Patientenservice zudem mit einem zusätzlichen jährlichen Kostenaufwand von zumindest T€ 25 die Dienstbekleidung seiner Mitarbeiterinnen von einem Wäschedienstleister aufbereiten.

- 6.) Für den Fall eines vermuteten Verstoßes gegen das Bundesvergabegesetz konnten Mitbewerber beim Vergabekontrollgericht eine Feststellung der Rechtswidrigkeit eines Zuschlages erwirken. §332 BVergG 2006 und gleichermaßen das Salzburger Vergabekontrollgesetz setzten für einen entsprechenden Antrag eine Frist von längstens 6 Monaten ab Zuschlagserteilung. Obwohl medial kolportiert wurden die gegenständlichen Vertragsänderungen nicht angefochten. Nach Ablauf dieser 6-monatigen Frist waren unseres Erachtens allfällige Fehler oder Mängel bei der Durchführung von Vergabeverfahren durch ein Feststellungsverfahren nicht mehr anfechtbar und konnten infolgedessen nicht mehr zu für die SALK nachteiligen Folgen führen.

Zu 5.3.2 (2):derzeit: Seite 63 und 5.3.3 (2):derzeit: Seite 66

Die Verhandlung mit den Partnern der ARGE, dem Reinigungsdienstleister und dem Dienstleister für Patientenservice geschah aus Vereinfachungs- und Praktikabilitätsgründen mit jedem Dienstleister selber. Die zu diskutierenden Themen waren sehr spezifisch und dienstleisterindividuell.

Eine Verhandlungsführung über einen bevollmächtigten Vertreter hätten die Abarbeitung der spezifischen Themen vermutlich sehr verzögert.

Die vom LRH im Bericht aufgezeigten Probleme und Themen resultierten unseres Erachtens nicht daraus, dass Verhandlungen mit den beiden Dienstleistern separat geführt wurden.

#### Zu 6.1 (1):derzeit Seite 71

Der LRH stellt korrekt fest, dass ab Juni 2019 ein anderer externer Reinigungsdienstleister für Sonderreinigungsarbeiten (nicht für die tägliche Unterhaltsreinigung!) beauftragt wurde. Gerade die Sommermonate sind für Dienstleister im Bereich Reinigung und PTS personalmäßig besonders schwer zu bewältigen. Es gibt Urlaubswünsche der MitarbeiterInnen, auch muss in den Sommermonaten verstärkt SALK-Eigenpersonal von Dienstleister vertreten werden. Die Beauftragung eines anderen Reinigungsdienstleiters ist vorübergehend und soll im Herbst 2019 auslaufen.

#### Zu 6.4 (1):derzeit Seite 78

Die Darstellung des LRH betreffend Beschwerdemanagement darf höflich ergänzt werden um vom Dienstleister einmal jährlich durchgeführte Befragungen der Stationsleitungen der Pflege der SALK. Die Stationsleitungen sind eine sehr wichtige Gruppe, die über eine sehr gute Einschätzung zum Tun der Dienstleister verfügen. Jährlich wird ein definierter Katalog von Fragen abgefragt und ausgewertet.

Wir meinen, dass das von LRH beschriebene, in den letzten Jahren aufgebaute Qualitäts- und Beschwerdemanagement in der Gesamtbetrachtung als sehr gut und vorbildlich bezeichnet werden kann.

#### Zu 7 (2):derzeit Seite 81 oben

Das vom LRH in Tabelle 5 dargestellte Mengengerüst (jährliche Quadratmeter in der Unterhaltsreinigung) musste, wie im Bericht des LRH und in dieser Gegenäußerung detailliert ausgeführt ist, im Jahr 2015 grundlegend überarbeitet werden. Es eignet sich als Bezugsgröße für Vergleiche im betreffenden Zeitraum nach unserer Meinung deshalb nur sehr bedingt.

Die Entwicklung des Preises pro m<sup>2</sup> im betreffenden Zeitraum würde Effekte, die sich aus der kollektivvertraglich gebotenen Senkung der Flächenhöchstleistungen ergeben, beinhalten.

Wie aus der Tabelle 4 ersichtlich hat sich in absoluten Zahlen der Aufwand für die laufende Gebäudereinigung im Betrachtungszeitraum trotz der jährlichen Valorisierungen kaum erhöht.

#### Zu 7.1 (2):derzeit Seite 84;

Ein nochmaliger Blick in den Grundvertrag ergibt unseres Erachtens, dass der Begriff „Waschraum“ in Punkt 4.9.1. „Waschküche“ zur Aufbereitung von Wischmops meint. Ein Waschraum z.B. für die MitarbeiterInnen ist dem Dienstleister nämlich nicht zugewiesen, sehr wohl aber Umkleieräume inklusive Waschmöglichkeiten.

Zum Zeitpunkt der Durchführung des Vergabeverfahrens hatten alle Bieter jeweils vor der ersten und vor der dritten Verhandlungsrunde Begehungen durchzuführen, bei welchen das Gelände und die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Infrastruktur präsentiert wurde. Wir gehen davon aus, dass im Rahmen dieser Begehungen alle Räume bzw. die gesamte Infrastruktur so gezeigt wurde, „wie sie damals vorlag“. Auch die Waschräume oder „Waschküchen“.

Die Räume wurden nach unserem Wissenstand immer mit den notwendigen Betriebsmitteln zur Verfügung gestellt, eine diesbezügliche Verrechnung fand nie statt.

Im Vergabeverfahren 2010/2011 war dieses Thema offenbar klar und wurde in den Verhandlungsrunden nicht thematisiert.

Der Reiniger hatte alle Reinigungsmaterialien und -geräte für ihm klar in der UR zugewiesene Reinigungsarbeiten selber zu tragen.

Mops und Reinigungstücher von Bereichen, in denen SALK-HWD-Personal eingesetzt war und solche mit „gemischtem Personaleinsatz“ sowie bei Vertretungen von SALK-Personal bezahlte die SALK. Hier wäre eine Abgrenzung technisch und organisatorisch nur schwer möglich gewesen. Weil

SALK-HWD-Bereiche laufend vom Dienstleister ersetzt werden, hat der Dienstleister mehr und mehr alle Reinigungsmaterialien auf seine Kosten bereitzustellen, für die SALK sinken die diesbezüglichen Kosten.

Zu 11.3 (2):derzeit Seite 103

In den Jahren 2012 bis 2014 hatten wir ein Kontroll- und Steuerungsdefizit. Wir verweisen auf unsere Stellungnahme unter „Zu 5.1.1. (1):derzeit Seite 32 und (2):derzeit auf Seite 33“.

Im August 2019, nach Übermittlung des Berichtes des LRH wurden wir vom Dienstleister in Kenntnis gesetzt, dass in den Jahren 2013 und 2014 sehr wohl Übermittlungen von Rechnungsfiles (oft als Raumbuch bezeichnet) stattgefunden haben. Großteils im zugewiesenen Handlungsbereich (ohne weitere Maileinbindung) direkt zwischen unserer damaligen Reinigungsleiterin und früheren Mitarbeitern des Dienstleisters.

Sofort nach Bereinigung der Probleme beim Rechnungsfile und dem diesem zugrundeliegenden Raumbuch erarbeiteten wir gemeinsam mit unserem damaligen Wirtschaftsprüfer PWC ein internes Kontrollsystem (IKS) exakt für die Dienstleistungen Reinigung und Patientenservice. Dieses wurde ab Februar 2016 aufgebaut und wird seit November 2016 in vollem Umfang gelebt. Beispielsweise werden Rechnungen der Unterhaltsreinigung mit IT-Unterstützung monatlich voll geprüft.

Zu 11.3 (1):derzeit Seite 104

Die vollständige Übermittlung des Rechnungsfiles als Abrechnungsgrundlage konnte erst am 23. Juli 2015 abgeschlossen werden.

Mit freundlichen Grüßen



Privatdozent Dr. Paul Sungler  
Geschäftsführer

Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken  
Betriebs-Ges.m.b.H.







LAND  
SALZBURG



LRH

LANDESRECHNUNGSHOF