

Beantwortung der Anfrage

der Abg. Berger und Teufl an die Landesregierung (Nr. 174-ANF der Beilagen)
- ressortzuständige Beantwortung durch Landeshauptmann-Stellvertreter Dr. Stöckl -
betreffend die Sicherheit in Salzburgs Spitälern

Hohes Haus!

Zur Beantwortung der Anfrage der Abg. Berger und Teufl betreffend die Sicherheit in Salzburgs Spitälern vom 23. Jänner 2019 erlaube ich mir, Folgendes zu berichten:

Einleitend zu dieser Anfragebeantwortung halte ich fest, dass die Antworten auf jenen Informationen und Angaben basieren, die ich von den jeweiligen Krankenhäusern erhalten habe.

Zu Frage 1: Wurde in einen oder mehreren Salzburger Krankenanstalten in den vergangenen fünf Jahren privates oder internes Sicherheitspersonal eingesetzt, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr und Anzahl des eingesetzten privaten bzw. internen Sicherheitspersonals?

Zu Frage 1.1.: Wenn ja, in welchen Krankenanstalten wurde in den letzten fünf Jahren privates bzw. internes Sicherheitspersonal eingesetzt, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr, Krankenanstalt und Anzahl?

Zu Frage 1.2.: Wenn ja, aus welchen Anlässen wurde in den vergangenen fünf Jahren in den angeführten Salzburger Krankenanstalten privates oder internes Sicherheitspersonal eingesetzt?

Zu Frage 1.3.: Wenn ja, wie entwickelte sich die Zahl des Sicherheitspersonals in den letzten fünf Jahren, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Sowohl im Landeskrankenhaus (LKH) als auch in der Christian-Doppler-Klinik (CDK) gibt es rund um die Uhr einen externen Sicherheitsdienst-Mitarbeiter eines beauftragten Dienstleisters. Dieser unterstützt SALK-Mitarbeiter bei „Security-Vorfällen“, also bei Fehlverhalten gegen das Krankenhauspersonal (von Drohungen bis hin zu tätlichen Übergriffen), aber auch bei anderen strafbaren Delikten wie Diebstahl, Raub, Einbruch, Stalking etc. Es steht jedenfalls fest, dass die Anzahl der Vorfälle und die Einbindung des externen Sicherheitsdienstes in diverse Notfall-Abläufe (beispielsweise bei einem Personenalarm in der CDK, bei dem ein Patient die Kontrolle über sich verliert) den Einsatz des externen Sicherheitsdienstes jedenfalls rechtfertigt.

In den „kleinen Häusern“ (Hallein, St. Veit und Tamsweg) ist die Bedrohungslage anders. Dort gibt es keinen externen Sicherheitsdienst und es werden auch keine statistischen Daten über Sicherheitsvorfälle erhoben.

Da die SALK einen Sicherheitsdienstleister, der als Bestbieter aus einer gemäß den Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes durchgeführten Ausschreibung hervorging, beschäftigt, kann die Frage 1.3. nicht mit einer konkreten Anzahl an Mitarbeitern beantwortet werden (laut SALK ist es unerheblich, ob die Dienstleistung mit zehn Vollzeitmitarbeitern oder 20 Halbzeitmitarbeitern erbracht wird), sondern nur, an wie vielen Stunden des Tages ein Mitarbeiter des externen Sicherheitsdienstes zur Verfügung steht. In der Praxis hat sich jedoch eine „Stammmannschaft“ seitens des Dienstleisters herauskristallisiert, die zum überwiegenden Teil ihren Dienst an den jeweiligen Standorten erbringt, was für die SALK einen wesentlichen Vorteil in Bezug auf ausreichende Ortskenntnisse, sowie Identifikation mit dem Ort der Diensterbringung darstellt.

Jahr	LKH	CDK
2014	1 Mann 7 x 24 Stunden	Jänner - April: 1 Mann in den Nachtstunden Mai - Dezember: 1 Mann „CDK-Zeit-alt“
2015	1 Mann 7 x 24 Stunden	1 Mann „CDK-Zeit-alt“*
2016	1 Mann 7 x 24 Stunden	1 Mann „CDK-Zeit-alt“*
2017	1 Mann 7 x 24 Stunden	1 Mann 7 x 24 Stunden
2018	1 Mann 7 x 24 Stunden	1 Mann 7 x 24 Stunden

Tab. 1: Umfang Sicherheitsdienst nach Klinikstandort und Kalenderjahr

*CDK-Zeit-alt: an Bürotagen von 16.00 Uhr bis 06.00 Uhr in der Früh, am Wochenende rund um die Uhr.

Tauernklinikum:

Seit Juli 2017 gibt es am Tauernklinikum-Standort Zell am See internes Sicherheitspersonal im Sinne von internen Eskalationsnotrufen. Dies bedeutet, dass sieben Mitarbeiter des Tauernklinikums im Fall eines Notrufes verständigt werden. Der Notruf kann von den Mitarbeitern im Bedrängnisfall betätigt werden.

Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Evaluierung der psychischen und physischen Belastungen am Arbeitsplatz, resultierend aus dem Arbeitnehmerschutzgesetz, wurde nach Rückmeldungen von Mitarbeitern aus der Notfallambulanz im Jahr 2016 das Projekt „Mitarbeitersicherheit“ gestartet.

Die Zahl der internen Mitarbeiter, die das „interne Sicherheitspersonal“ im Tauernklinikum stellen, ist stetig gleichbleibend bei sieben Personen.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Es wird kein Sicherheitspersonal eingesetzt.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Im Unfallkrankenhaus Salzburg wird ein privater Sicherheitsdienst eingesetzt. Anlässe waren bzw. sind in erster Linie Situationen nachts in der Erstuntersuchung, insbesondere an Wochenenden, bei denen Patienten mit zahlreichen und meist jugendlichen Begleitpersonen kamen. In der Gruppendynamik war bzw. ist häufig lautes und auch aggressives Verhalten, häufig unter Alkoholeinfluss, in unterschiedlichster Ausprägung gegeben. Eingesetzt ist ein Mitarbeiter eines privaten Sicherheitsdienstes an den Wochenenden in Form einer Wochenend-Revierpauschale.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Im Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum in Schwarzach wurde in den vergangenen fünf Jahren kein Sicherheitspersonal eingesetzt.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

In der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. wurde in den vergangenen fünf Jahren kein Sicherheitspersonal eingesetzt.

Zu Frage 2: Welche Kosten sind durch den Einsatz von privatem Sicherheitspersonal in den letzten fünf Jahren entstanden, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Die Entwicklung der Kosten korrespondiert mit dem unter Frage 1 skizzierten Umfang des für die einzelnen Klinikstandorte vorgehaltenen Sicherheitspersonals. Mittlerweile wird jährlich pro Klinikstandort (LKH, CDK) eine Summe von rund € 175.000,- für die Inanspruchnahme einer 7 x 24-Stunden-Sicherheitsdienstleistung aufgewendet. Hinzu kommen allfällig notwendige Zusatzdienste, die sich aus der Notwendigkeit der Bewachung prominenter Patienten bzw. auch zum Schutz von Klinikpersonal oder aufgrund konkreter Anlassfälle (z. B. vermehrte Nächtigungen ungebeter „Gäste“ in den U-Gängen) ergeben können.

Kosten Sicherheitsdienstleistungen		
SALK Klinikstandorte		
Geschäftsjahr	Klinikstandort [LKH]* [€]	[CDK]** [€]
2014	187.258	107.704
2015	173.559	127.920
2016	227.669	137.730
2017	176.794	176.366
2018	174.591	171.615
Gesamt	939.872	721.335
* = Landeskrankenhaus		
** =Christian-Doppler-Klinik		

Die Tabelle zeigt die Entwicklung der Kosten für den formulierten Zeitabschnitt. Hier zeigt sich die Entwicklung der Kosten auf das nunmehr für beide Klinikstandorte definierte Niveau eines 7 x 24-Stunden-Sicherheitsdienstes. Die auffällige Abweichung von 2015 auf 2016 am Klinikstandort LKH ergab sich aufgrund der Buchung einer Monatsrechnung aus 2015 in 2016, sowie aufgrund diverser wie im Text oben angeführter Sonderdienste. Die Entwicklung der Kosten in der CDK spiegelt die Ausweitung des Umfangs von einem reinen Nachtdienst hin zu einer 7 x 24-Stunden-Sicherheitsdienstleistung wider.

Tauernklinikum:

Dazu können vom Tauernklinikum keine Angaben gemacht werden, da kein privates Sicherheitspersonal eingesetzt wird.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Dazu können vom Krankenhaus der Barmherzigen Brüder keine Angaben gemacht werden, da kein privates Sicherheitspersonal eingesetzt wird.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

€ 15.000,--.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Im Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum wurde in den vergangenen fünf Jahren kein Sicherheitspersonal eingesetzt.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

In der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. wurde in den vergangenen fünf Jahren kein Sicherheitspersonal eingesetzt

Zu Frage 3: Wurde von Mitarbeitern der Salzburger Krankenanstalten in den Jahren 2016, 2017 oder 2018 die Aufstockung des in den Spitälern eingesetzten Sicherheitspersonals angeregt?

Zu Frage 3.1.: Wenn ja, wie sahen diese Anregungen konkret aus?

Zu Frage 3.2.: Wenn ja, in welchen Krankenanstalten wurde dies angeregt?

Zu Frage 3.3.: Wenn ja, wurde den Anregungen Rechnung getragen, aufgeschlüsselt nach Anregung und Umsetzung?

Zu Frage 3.3.1.: Wenn die Anregungen nicht umgesetzt wurden, warum nicht?

SALK:

Um das Personal in der CDK in jenen Zeiten, in denen weniger internes Personal vor Ort ist, besser zu schützen, wurden im Mai 2014 die Zeiten des Sicherheitsdienstes ausgedehnt. War

bis Ende April 2014 nur in den Nachtstunden ein Mitarbeiter des externen Sicherheitsdienstes vor Ort, so stand dem medizinischen Personal ab Mai 2014 an Bürotagen von 16.00 Uhr bis 06.00 Uhr in der Früh und am Wochenende rund um die Uhr ein Security zur Verfügung.

Aufgrund vermehrter Vorfälle in den Jahren 2015 und 2016, im speziellen aber aufgrund eines Vorfalls im November 2016 mit einem Rippenbruch eines CDK-Mitarbeiters, wurde die Präsenz des externen Sicherheitsdienstes in der CDK noch einmal aufgestockt. Seit damals ist, wie im LKH, rund um die Uhr ein Mitarbeiter des externen Sicherheitsdienstes vor Ort. In den kleinen Häusern ist bis dato keine Anforderung eines Mitarbeiters eines externen Sicherheitsdienstes bekannt.

Tauernklinikum:

Von Mitarbeitern gab es keine direkte, aber eine generelle Anregung seitens der Mitarbeiter an den Dienstgeber, Überlegungen zum Thema Mitarbeitersicherheit anzustellen. Den Anregungen wurden mit dem Projekt Mitarbeitersicherheit Rechnung getragen, das unter der Leitung des hausinternen Qualitätsmanagements und unter Einbeziehung der Bereiche Arbeitspsychologie, der Ärzteschaft, Pflege und Technik umgesetzt wurde.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Dazu können vom Krankenhaus der Barmherzigen Brüder keine Angaben gemacht werden, da kein privates Sicherheitspersonal eingesetzt wird.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Nein.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Die Anregungen hat man nicht umgesetzt, da sowohl die zeitliche Verfügbarkeit von Sicherheitspersonal in entscheidenden Bereichen (0 bis 24 Uhr) nicht gewährleistet werden konnte und die budgetären Mittel hierzu weit über dem Möglichen gelegen sind (< € 0,5 Mio. pro Jahr). Im Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum geht man davon aus, dass eine bessere Unterstützung durch unser hausinternes Alarmierungsteam gegeben ist sowie durch zusätzlich vereinbarte Durchfahrten der Polizei im Gelände des Klinikums mit kurzem Stopp in der Zentralen Notaufnahme.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Der Einsatz von Sicherheitspersonal wurde vereinzelt angeregt bzw. an die Pflegedienstleitung herangetragen. Persönliche Anregungen durch die Ärzteschaft und das Pflegepersonal, insbesondere durch die Abteilung „Ambulanz“. Aufgrund der vorhandenen Fächerstruktur (insbesondere keine psychiatrische Abteilung), wurde seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. bis dato kein Sicherheitspersonal eingesetzt.

Zu Frage 4: Welche allgemeine Maßnahmen im Wirkungsbereich des Landes Salzburg wurden 2016, 2017 und 2018 gesetzt, um sowohl das subjektive, als auch das objektive Sicherheitsgefühl der Mitarbeiter und Patienten in Krankenanstalten zu erhöhen?

Zu Frage 4.1.: Welche Kosten sind durch diese Maßnahmen in den Jahren 2016, 2017 und 2018 entstanden?

Zu Frage 4.2.: Welche Kosten sind für das Jahr 2019 für oben genannte Maßnahmen budgetiert?

SALK:

Es werden laufend Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit getroffen. Hier ein Auszug der wesentlichen Maßnahmen:

- Ausbau und Verbesserung der elektronischen Zutrittskontrolle (Bau von neuen Zutrittskontrollen, z. B. bei vielen Suchtgiftschränken; Umstieg auf eine neue Technologie im Jahr 2016 etc.)
- Ausbau der Videoüberwachung
- stetige Erweiterung der Personennotrufsysteme im LKH und in der CDK
- Verbesserungen beim Sicherheitsdienst (Abstimmung der Rundgänge des Sicherheitsdienstes, Verbesserungen beim Sicherheitsdienst (Abstimmung der Rundgänge des Sicherheitsdienstes mit den Pflegedirektionen LKH und CDK; vermehrte Schulung der Mitarbeiter etc.)
- Erneuerung der Schließanlagen
- Abstimmungen mit dem BVT und dem LVT (Workshop im Februar 2019; Erarbeitung und laufende Aktualisierung der Objektschutzblätter etc.)
- Durchführung eines Security-Projektes in den Jahren 2018 und 2019, um die Sicherheitslage der Krankenhäuser der SALK zu analysieren und gegebenenfalls zu verbessern

Für die laufende Verbesserung des Standards in Bezug auf die eingesetzte Sicherheitstechnik werden jährliche Budgets vorgehalten. Diese betragen im Durchschnitt für den Zeitraum 2016 bis 2018:

- Videoanlagen € 15.000,--
- Zutrittskontrollen € 30.000,--
- Mechanische Schließanlagen € 50.000,--

Neben den laufenden Verbesserungen wird auch im Zuge der Umsetzung von Projekten (Generalsanierungen, Neubauten) dafür Sorge getragen, dass die in Bezug auf die Ausrüstung mit technischen Sicherheitseinrichtungen festgelegten Standards dementsprechend umgesetzt werden.

Tauernklinikum:

Das Tauernklinikum steht nicht im Eigentum des Landes Salzburg.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Das Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg steht nicht im Eigentum des Landes Salzburg. Es wurde aber mitgeteilt, dass Notruftaster an ausgewählten DECT-Telefonen installiert wurden, über die das Herzalarmteam alarmiert wird. Dafür sind Kosten in der Höhe von € 12.000,- entstanden, weitere Ausgaben sind nicht budgetiert.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Das Unfallkrankenhaus Salzburg steht nicht im Eigentum des Landes Salzburg.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Das Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum steht nicht im Eigentum des Landes Salzburg. Es wurde aber mitgeteilt, dass seit Jahren immer wieder Fortbildungen für Mitarbeitende zur Selbstverteidigung bzw. Deeskalation stattfinden. Für das Schulungskonzept „Aggressionsmanagement“ wurden in den Jahren 2016 bis 2018 rund € 8.000,- pro Jahr aufgewendet, für das Jahr 2019 sind rund € 26.000,- investiert.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Das Allgemein öffentliche Krankenhaus Oberndorf steht nicht im Eigentum des Landes Salzburg. Es wurde aber mitgeteilt, dass die Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. folgende Maßnahmen gesetzt hat:

- Es wurden Installationen zweier Notfallknöpfe (Taschenalarmer) auf den jeweiligen Diensttelefonen im Bereich Ambulanz (Pflege und Radiologie) im Jahr 2017/2018 vorgenommen. Bei Bedarf erfolgt eine Weiterleitung des Notrufes an das diensthabende Personal.
- Im Jahr 2017/2018 erfolgte die Einrichtung eines „Panikraums“, sodass ein entsprechender „Tür-Knauf“ an der betroffenen Räumlichkeit installiert wurde.
- Laufend stattfindende Mitarbeiterschulungen im Bereich Gewaltprävention.
- Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird seit dem Jahr 2018 ein Leitfaden zum Thema „Gewaltprävention“ im hausinternen Intranet zur Verfügung gestellt.
- Geplant ist die Installation des Projektes „KIMA“ (Krisenintervention für Mitarbeiter) nach dem Modell des Krankenhauses Schwarzach.

Maßnahmen 2016, 2017 und 2018	Kosten
Ausstattung Diensttelefone mit Alarmfunktion	rund € 1.400,-
Installation Tür-Knauf (Panikraum)	rund € 120,-
Mitarbeiterfortbildungen im Bereich Gewaltprävention	rund € 1.445,-

Maßnahmen 2019	Geschätzte Kosten
Mitarbeiterfortbildungen im Bereich Gewaltprävention	rund € 1.500,-

Zu Frage 5: Wurden diverse Sicherheitsschulungen der Mitarbeiter der Salzburger Krankenanstalten bzw. der Umfang der Schulungen in den Jahren 2016, 2017 und 2018 erhöht bzw. intensiviert?

Zu Frage 5.1.: Wenn ja, aus welchem Grund fand dies statt, aufgeschlüsselt nach der jeweiligen Krankenanstalt, dem Grund, den Kosten und Art und Weise der Schulung?

SALK:

Sicherheitsschulungen sind aufgrund des Patientenkontexts vor allem für Pflegepersonen in der CDK wichtig. Denn im Umgang mit den verschiedenen Krankheitsbildern ist die Aggression oft eine Form der Kommunikation (welche in vielen Fällen nicht anders möglich ist). Hier liegt die Verantwortung beim Betreuungspersonal, das nach Möglichkeit eine professionelle Antwort und Hilfestellung geben soll. Dafür braucht es Wissen und Vorbereitung.

Schon seit langem wird in der Schule für psychische Gesundheits- und Krankenpflege der Umgang mit schwierigen bzw. aggressiven Patienten (darunter fallen Themen wie Umgang mit Angst, Aggression und Gewalt sowie Deeskalation, Fixierungen etc.) geschult. Auch nach dem Abschluss der Ausbildung werden in der CDK seit vielen Jahren Fortbildungskurse zu diesem Thema angeboten. Seit dem Jahr 2015 gibt es eine Stabstelle „Deeskalation“ mit zwei ausgebildeten Deeskalationstrainern. Mit Jänner 2016 startete eine Intensivierung dieser Fortbildung in Form eines verbesserten Deeskalationstrainings (Dreitagesseminar). Seither haben rund 200 CDK-Mitarbeiter diese Schulung durchlaufen (90 Prozent Pflegepersonen, zehn Prozent Ärzte, Ergotherapeutinnen, Psychologen, Sekretärinnen, Sozialarbeiter, Krankentransport und Seelsorger).

Seit Anfang 2018 werden diese Schulungen auch für den Standort LKH angeboten. Bisher haben rund 20 Personen an diesem Zweitages-Seminar teilgenommen.

Parallel dazu werden in der Pflegeausbildung auch Schwerpunkte zum Thema Umgang mit Angst, Aggression und Gewalt sowie mit Deeskalationsmaßnahmen gesetzt:

- Am umfangreichsten in der Diplombildung zur psychiatrischen Gesundheits- und Krankenpflege (Dreitagesseminar) und weitere Inhalte im Curriculum.
- Seit 2016 in der allgemeinen Gesundheits- und Krankenpflegeschule (ein Eintagesseminar)
- Mit 2017 Einführung von Dreitagesseminaren in der Ausbildung für Pflegeassistenten und Pflegefachassistenten - ab 2019 weitere Schwerpunkte zum Thema Gewalt im Curriculum.
- Seit 2018 wird das Konzept auch in der Fachhochschule im Rahmen der Ausbildung der Gesundheits- und Krankenpflege geschult (Dreitagesseminar)
- ab 2019: Eintagesseminar für Nostrifikanten

Tauernklinikum:

Schulungen zum Thema Deeskalationsmanagement wurden im Zuge des Projektes Mitarbeitersicherheit im angefragten Zeitraum organisiert.

Krankenanstalt: Tauernklinikum-Standort Zell am See

Grund: Projekt „Mitarbeitersicherheit“

Kosten: € 875,- pro Tag (2018: vier Tage)

Art und Weise: Schulung Deeskalationsmanagement - Seminar zum Umgang mit Angst, Aggression und Gewalt sowie Selbstverteidigung

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Laut Angaben des Krankenhauses der Barmherzigen Brüder ist der Umfang gleichbleibend. Nähere Angaben dazu wurden nicht gemacht.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Die Mitarbeiter haben ein breit gefächertes Angebot an Fortbildungen und Schulungen wie zum Beispiel:

- Selbstverteidigungskurse, veranstaltet von der Stabstelle Sicherheits- und Gesundheitsmanagement (mehrmals jährlich)
- Fortbildungen zu den Themen Deeskalation, Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, Psychohygiene, Anti-Ärger-Strategien, verbalen Attacken begegnen oder nie wieder sprachlos, Kunden und Patienten aus anderen Kulturen etc.
- Konfliktlotsen (insgesamt sechs Mitarbeiter ausgebildet)
- Anspruch auf Supervision (Dienstanweisung der AUVA)
- Sicherheitskonzept UKH Salzburg (beschreibt überwiegend alle baulichen und sicherheitstechnischen Strukturen, die im Zuge einer 2013 tätigen Arge „Sicherheitskonzept“ festgelegt wurden)
- Handbuch Sicherheit und Prävention (ist ein Handbuch der AUVA mit einem Bündel an Sicherheitsempfehlungen betreffend Strukturen, Abläufe, Verhalten und rechtliche Möglichkeiten)

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

2018 fand der erste Workshop zur Etablierung eines „interdisziplinären Deeskalations- und Aggressionsmanagements“ statt. Im Jahr 2019 wird dreimal eine einwöchige interdisziplinäre Schulungsmaßnahme stattfinden. Bei der Etablierung eines interdisziplinären Deeskalations- und Aggressionsmanagements im Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum steht das Ziel im Vordergrund, frühzeitig und präventiv Gewalt entgegenzuwirken. Das in anderen Kliniken bereits etablierte Schulungskonzept ist vor allem für den psychiatrischen Bereich entwickelt worden. Die ersten Bereiche, die unterwiesen werden und auch schon unterwiesen wurden, sind die psychiatrischen Bereiche. Nachfolgend sollen weitere Mitarbeiter mit einem adaptierten Konzept eingeschult und trainiert werden, um Gewalt bereits frühzeitig zu begegnen und gegebenenfalls zu vermeiden.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft. m. b. H. erfolgte in den vergangenen Jahren eine Intensivierung der Sicherheitsschulungen aufgrund von vereinzelten Vorkommnissen und aufgrund der Anregungen durch die Mitarbeiter. Für Mitarbeiterfortbildungen im Bereich Gewaltprävention sind für 2019 wie oben angeführt rund € 1.500,- veranschlagt.

Zu Frage 6: Wie viele Beschwerden seitens der Mitarbeiter und Patienten bezüglich der Sicherheitslage in den Salzburger Krankenanstalten wurden in den vergangenen fünf Jahren registriert, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Eine Statistik der Beschwerden von Mitarbeitern bezüglich der Sicherheitslage wird nicht geführt. Vielmehr wird auf konkrete Beschwerden bzw. Anforderungen mit konkreten Maßnahmen reagiert, wie man den geschilderten Verbesserungen der vergangenen Jahre entnehmen kann.

Zu den Fragen 7, 8 und 10 merken die SALK vorab an, dass es sich dabei um Auswertungen aus der Sicherheitsdatenbank handelt, in welche die gemeldeten Vorfälle eingetragen werden. Daneben kann es Sicherheitsvorfälle geben, die aus welchen Gründen immer, nicht gemeldet werden und dementsprechend zu einer Verzerrung des dargestellten Bildes führen würden. Entsprechend den vorhandenen Zahlen zeigt sich aktuell für sämtliche dokumentierte Sicherheitsvorfälle eine rückläufige Tendenz (siehe nachfolgende Beantwortung der Fragen 7, 8 und 10).

Tauernklinikum:

Zu den Beschwerden seitens der Patienten wurde mitgeteilt, dass der Arbeitsaufwand für die Ermittlung der Anzahl der Beschwerden unverhältnismäßig hoch sei. Deshalb wurden keine Angaben gemacht. Seitens der Mitarbeiter gab es eine Beschwerde.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wurden keine Beschwerden registriert.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Seit 2017 werden Aggressionsereignisse gegen Mitarbeiter per standardisiertem Bogen erfasst. 2017 gab es demnach 17 Aggressionsereignisse, 2018 neun. Angemerkt wird, dass verbale Aggressionsereignisse häufig nicht gemeldet werden, da sie für die geschulten Mitarbeiter vor Ort gut handhabbar sind und nicht als Bedrohung empfunden werden. Zudem wurden bereits vor 2017 vielfältige Maßnahmen zur Erhöhung der Patienten- und Mitarbeitersicherheit umgesetzt. Als strukturelle Maßnahmen wurde der Erstaufnahme-Wartebereich in den Nachtstunden verlegt bzw. wurden Druckknopfmelder und Videoüberwachungen in den neuralgischen Bereichen angebracht. Eine Prozessänderung betrifft unter anderem den Haupteingang, wo der Einzeleinlass von Patienten mit nur mehr einer Begleitperson möglich ist.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. erfolgten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Aufzeichnungen. Eine genaue Erfassung und Dokumentation ist in Planung.

Zu Frage 7: Wie viele Beschwerden seitens der Mitarbeiter und Patienten bezüglich verbaler Übergriffe/Entgleisungen in den Salzburger Krankenanstalten wurden in den vergangenen fünf Jahren registriert, aufgeschlüsselt nach Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Jahr	Vergehen	LKH	CDK
2014	Belästigung	26	13
2015	Summe (Belästigungen / „S-B-H“)	80 (21 / 59)	12 (3 / 9)
2016	Summe (Belästigungen / „S-B-H“)	78 (19 / 59)	20 (8 / 12)
2017	Summe (Belästigungen / „S-B-H“)	39 (4 / 35)	18 (3 / 15)
2018	Summe (Belästigungen / „S-B-H“)	34 (3 / 31)	17 (2 / 15)

Erläuterungen:

- Bei diesen Zahlen handelt es sich ausschließlich um die gemeldeten Vorfälle.
- „S-B-H“: Im Jahr 2015 wurde in der Sicherheitsdatenbank des Uniklinikums die Kategorie „Schimpfen, Beleidigen und Herumschreien von Patienten“ als Kategorie hinzugefügt.
- Die Steigerung vom Jahr 2014 auf das Jahr 2015 ist auf die neue Art der Datenerfassung und nicht auf eine schlechtere Sicherheitslage zurückzuführen. Wie o. a. zeigen sich die nachfolgenden Jahre hinsichtlich der gemeldeten Vorfälle rückläufig (Statistik immer in Abhängigkeit der tatsächlich gemeldeten Vorfälle).

Tauernklinikum:

Zu den Beschwerden seitens der Patienten wurde mitgeteilt, dass der Arbeitsaufwand für die Ermittlung der Anzahl der Beschwerden unverhältnismäßig hoch sei. Deshalb wurden keine Angaben gemacht. Seitens der Mitarbeiter gab es im Jahr 2018 drei Meldungen.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wurden keine Beschwerden registriert. Vereinzelt kam es zu verbalen Entgleisungen durch Angehörige, wenn etwa aus Datenschutz-Gründen keine telefonische Auskunft erteilt wurde.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

2017 bei 17 von insgesamt 17 Aggressionsereignissen, 2018 bei acht von insgesamt neun Aggressionsereignissen.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. erfolgten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Aufzeichnungen. Eine genaue Erfassung und Dokumentation ist in Planung.

Zu Frage 8: Wie viele Beschwerden seitens der Mitarbeiter und Patienten bezüglich körperlicher Übergriffe in den Salzburger Krankenanstalten wurden in den vergangenen fünf Jahren registriert, aufgeschlüsselt nach dem jeweiligen Delikt, Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Jahr	Delikt	LKH	CDK
2014	Summe (Raufhandel tätlicher Übergriff)	26 (5 / 19)	16 (4 / 12)
2015	Summe (Raufhandel/tätlicher Übergriff)	21 (7 / 14)	7 (3 / 4)
2016	Summe (Raufhandel/tätlicher Übergriff)	18 (3 / 15)	13 (2 / 11)
2017	Summe (Raufhandel/tätlicher Übergriff)	9 (4 / 5)	6 (0 / 6)
2018	Summe (Raufhandel/tätlicher Übergriff)	8 (2 / 6)	3 (0 / 3)

Anmerkung: In der CDK kommt es in einigen Unternehmenseinheiten (vor allem in der Forensik, aber auch in den beiden anderen geschlossenen Stationen) aufgrund der psychischen Erkrankung der Patienten immer wieder zu Übergriffen. Die Pflege in diesen Stationen ist besonders geschult und mit einem gut etablierten Personennotrufsystem ausgestattet. Die meisten Vorfälle in diesen Stationen sind in der oben angeführten Statistik nicht enthalten, weil sie von der Pflege autonom, also ohne Meldung an den externen Sicherheitsdienst, bearbeitet und gelöst werden.

Tauernklinikum:

Zu den Beschwerden seitens der Patienten wurde mitgeteilt, dass der Arbeitsaufwand für die Ermittlung der Anzahl der Beschwerden unverhältnismäßig hoch sei. Deshalb wurden keine Angaben gemacht. Seitens der Mitarbeiter wurden im Jahr 2018 drei Übergriffe seitens von Patienten betreffend verbale und körperliche Gewalt gemeldet (Entblößung des Genitals mit Treten des Arztes, Drohung mit gefährlichen Gegenständen sowie Gewalt gegen die Raumausstattung).

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wurden keine Beschwerden registriert.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

2017 bei acht von insgesamt 17 Aggressionsereignissen, 2018 bei vier von insgesamt neun Aggressionsereignissen.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Allgemein öffentliches Krankenhaus Oberndorf:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. erfolgten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Aufzeichnungen. Eine genaue Erfassung und Dokumentation ist in Planung.

Zu Frage 9: Wie viele Beschwerden seitens der Mitarbeiter und Patienten bezüglich vollendeter bzw. versuchter sexueller Übergriffe in den Salzburger Krankenanstalten wurden in den vergangenen fünf Jahren registriert, aufgeschlüsselt nach dem jeweiligen Delikt, Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Laut Angaben der SALK wurden keine derartigen Vorfälle gemeldet.

Tauernklinikum:

Zu den Beschwerden seitens der Patienten wurde mitgeteilt, dass der Arbeitsaufwand für die Ermittlung der Anzahl der Beschwerden unverhältnismäßig hoch sei. Deshalb wurden keine Angaben gemacht. Seitens der Mitarbeiter wurde im Jahr 2018 eine derartige Meldung erstattet, wobei ein Patient sein Genital entblößt hatte.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wurden keine Beschwerden registriert.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

2017 bei drei von insgesamt 17 Aggressionsereignissen (verbal), 2018 bei null von insgesamt neun Aggressionsereignissen.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

In der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft. m. b. H. sind bis dato keine derartigen Übergriffe bekannt.

Zu Frage 10: Wie viele Beschwerden seitens der Mitarbeiter und Patienten bezüglich Eigentumsdelikten in den Salzburger Krankenanstalten wurden in den vergangenen fünf Jahren registriert, aufgeschlüsselt nach dem jeweiligen Delikt, Kalenderjahr und Krankenanstalt?

SALK:

Jahr	Delikt	LKH	CDK
2014	Summe (Diebstahl/Einbruch/Sachbeschädigung)	67 (50 / 1 / 16)	15 (9 / 2 / 4)

2015	Summe (Diebstahl/Einbruch/Sachbeschädigung)	54 (44 / 6 / 4)	19 (2 / 3 / 5)
2016	Summe (Diebstahl/Einbruch/Sachbeschädigung)	23 (17 / 2 / 4)	8 (6 / 0 / 2)
2017	Summe (Diebstahl/Einbruch/Sachbeschädigung)	27 (22 / 3 / 2)	8 (7 / 1 / 0)
2018	Summe (Diebstahl/Einbruch/Sachbeschädigung)	18 (14 / 1 / 3)	9 (6 / 1 / 2)

Tauernklinikum:

Zu den Beschwerden seitens der Patienten wurde mitgeteilt, dass der Arbeitsaufwand für die Ermittlung der Anzahl der Beschwerden unverhältnismäßig hoch sei. Deshalb wurden keine Angaben gemacht. Seitens der Mitarbeiter gab es keine Beschwerden.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wurden keine Beschwerden registriert.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Laut Angaben des Unfallkrankenhauses kommt es rund zweimal pro Jahr zu Sachbeschädigungen in Form von Schäden an den Außenmauern.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. erfolgten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Aufzeichnungen. Eine genaue Erfassung und Dokumentation ist in Planung.

Zu Frage 11: Wie oft wurde in den Jahren 2016, 2017 und 2018 in den Salzburger Krankenanstalten die Polizei aufgrund von in den Fragen 7. bis 10. aufgezählten „Übergriffen“ gerufen, aufgegliedert nach Kalenderjahr, Krankenanstalt, Delikt und Nationalität desjenigen, der die Übergriffe getätigt haben soll?

SALK:

Jahr	Delikt	LKH	CDK
2016	Summe (Belästigung/tätliche Übergriffe/Diebstahl)	30 (10 / 10 / 10)	19 (5 / 8 / 6)
2017	Summe (Belästigung/tätliche Übergriffe/Diebstahl)	20 (10 / 4 / 6)	8 (4 / 1 / 3)
2018	Summe (Belästigung/tätliche Übergriffe/Diebstahl)	25 (9 / 6 / 10)	12 (5 / 2 / 5)

Die Nationalität der Täter wird nicht erfasst.

Tauernklinikum:

Laut Angaben des Tauernklinikums war das im Jahr 2018 zweimal der Fall (im Zusammenhang mit dem Entblößen des Genitals und des Tretens des Arztes sowie mit dem Drohen mit gefährlichen Gegenständen). Die Nationalität der Täter wurde nicht erfasst.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder wird darüber keine Statistik geführt.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

Aufgrund von Aggressionsereignissen im Jahr 2016 zweimal, 2017 dreimal und 2018 einmal. Die Nationalität der Täter wird nicht erfasst.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Es gibt keine systematische Erfassung der Zahlen.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Seitens der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. erfolgten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine Aufzeichnungen. Eine genaue Erfassung und Dokumentation ist in Planung.

Zu Frage 12: Stellen Sprachbarrieren, Weltanschauung und/oder mangelnder Respekt gegenüber weiblichem Krankenhauspersonal ein Problem dar?

SALK:

Aufgrund des Tourismus und der Heterogenität der Bevölkerung trifft das Krankenhauspersonal im Zusammenhang mit dem medizinischen Versorgungsauftrag auf mannigfache Sprach- und Kulturbarrieren. Das zeigt sich auch in den Zahlen (2017), da jährlich zwischen 15 und 16 Prozent der versorgten Patienten eine nicht-österreichische Nationalität haben und die Patienten insgesamt aus 159 Ländern stammten.

Um medizinische Versorgung dieser vulnerablen Bevölkerungsgruppe sicherstellen zu können, gibt es eine Vielzahl von kultursensiblen Maßnahmen zur Beseitigung eventueller Sprach- und Kulturbarrieren. Unterstützungsmaßnahmen für das Krankenhauspersonal wurden seit dem Jahr 2009 systematisch entwickelt bzw. umgesetzt und umfassen:

- Kontaktstelle für Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung am Uniklinikum LKH und Ansprechpersonen für Dolmetschdienste an allen Standorten der SALK
- Unterschiedliche Dolmetschmöglichkeiten je SALK Standort (Nutzung LKH 2017: 1.738 Dolmetschungen):
 - Videodolmetsch (alle Standorte: 63 Sprachen)

- Telefondolmetsch (LKH, CDK: 8 Sprachen)
 - Hausinterner Dolmetschdienst (LKH: 18 Sprachen; CDK: 16 Sprachen; Qualifikationsmaßnahmen für andere Standorte in Planung)
 - externe Vor-Ort-Dolmetschdienste (alle Standorte: 32 Sprachen)
- Pflegepersonen als Multiplikatoren je Organisationseinheit mit mindestens 16 Stunden fachspezifischer Fortbildung (Uniklinikum LKH)
 - Fortbildungsschwerpunkte über das Bildungszentrum der SALK (Inhalte u. a. Kultur vs. Milieu, Migration und Zusammenhänge zur Gesundheit, Gesundheits- und Krankheitskonzepte im kulturellen Kontext, Möglichkeiten zur Sprach- und Kulturvermittlung, Tod und Trauer in andern Kulturen)
 - Migranten-Sprechstunde (LKH, CDK): niederschwelliges muttersprachliches Beratungs- und Informationsangebot (bosnisch, kroatisch, serbisch, albanisch, mazedonisch)
 - Transkulturelle psychiatrische Ambulanz (CDK)
 - Lehrveranstaltungen an der Schule für Gesundheits- und Krankenpflege bzw. an der Fachhochschule Salzburg

Tauernklinikum:

Laut Angaben des Tauernklinikums wurden die Beschwerden bzw. Übergriffe nicht in dieser detaillierten Form erfasst.

Allgemein öffentliches Krankenhaus der Barmherzigen Brüder Salzburg:

Im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder sind keine derartigen Probleme bekannt.

Unfallkrankenhaus Salzburg:

- Sprachbarrieren 2017/2018 bei zwei von 26 Aggressionsereignissen
- Weltanschauung als Ursache ist nicht verifizierbar
- Bei einem Aggressionsereignis ist von mangelndem Respekt gegenüber Mitmenschen auszugehen. Eine signifikante Nicht-Akzeptanz von weiblichem Personal ist nicht bekannt.

Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum:

Laut Auskunft des Kardinal-Schwarzenberg-Klinikums, das in einer Tourismusregion liegt, zeigen die Mitarbeiter große Professionalität im Umgang mit Personen anderer Kulturkreise und Sprachen. Mangelnder Respekt gegenüber weiblichem Krankenhauspersonal kommt laut Kardinal-Schwarzenberg-Klinikum immer wieder vor und steht nicht im Zusammenhang mit Nationalitäten, sondern ist eine Frage der Haltung jener Person, die Respektlosigkeit zeigt.

Gemeinnützige Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H.:

Diesbezüglich liegen der Gemeinnützigen Oberndorfer Krankenhausbetriebsgesellschaft m. b. H. keine Aufzeichnungen vor.

Zu Frage 12.1.: Wenn ja, was unternimmt die Landesregierung dagegen?

Die Maßnahmen, wie sie von den SALK ausführlich dargestellt wurden, werden vom Land entsprechend unterstützt. Die anderen Spitäler stehen nicht im Eigentum des Landes bzw. gibt es laut Angaben der Spitäler keine derartigen Probleme (siehe Beantwortung Frage 12).

Ich ersuche das Hohe Haus um Kenntnisnahme dieser Anfragebeantwortung.

Salzburg, am 6. März 2019

Dr. Stöckl eh.