

Bei eingehenden Alarmmeldungen koordinieren die dort eingesetzten NSL-Fachkräfte umgehend die mit der Klinikleitung individuell vereinbarten Interventionsmaßnahmen.



Bilder: Vollmergruppe

Dienstleistungen im Krankenhaus

Leistungen bündeln

Krankenhäuser, Kliniken und alle damit verbundenen Gesundheitseinrichtungen sind unverzichtbare Bestandteile unseres gesellschaftlichen Lebens. Anders als klassische Unternehmen, die Besucher- und Mitarbeiterströme je nach Notwendigkeit und Sicherheitsanspruch eigenverantwortlich mehr oder minder stark reglementieren können, sind sie jedoch „offene Häuser“ für Patienten, Mitarbeiter und Besucher. Externe Sicherheitskräfte können hier eine große Unterstützung bieten.

Krankenhäuser und Kliniken sind im weitesten Sinne auch Wirtschaftsunternehmen und daher neben der gesundheitlichen Fürsorge auch betriebswirtschaftlichen Zwängen unterworfen. Erschwerend kommt für die Gesundheitseinrichtungen hinzu, dass Krankenhaus-

aufenthalte bei Patienten und Besuchern oft gemischte Gefühle, Ängste und Verunsicherung erzeugen. Für die Betreiber der Einrichtung ist dies eine komplizierte Melange und die Suche nach sensiblen und dennoch effizienten Lösungsansätzen eine große Herausforderung.

Breites Portfolio

Ein Unternehmen, das sich schon seit vielen Jahren erfolgreich mit dieser Problemstellung auseinandersetzt, ist die Vollmergruppe Dienstleistung in Mülheim an der Ruhr. Das 1946 gegründete mittelständische Familienunternehmen betreut aktuell über zehn Krankenhäuser mit diversen Klinikdienstleistungen in den Bereichen Sicherheit, Brandschutz, Parkraummanagement, Reinigung und Grünflächenpflege.

Schon die Zufahrt mit einer transparenten Verkehrsführung in gut beleuchtete und saubere Parkhäuser mit moderner Park- und Sicherheitstechnik verhindert bei den Besuchern das Aufkommen von möglichen psychischen Belastungen. Eine leicht verständliche, mehrsprachige Menüführung an Kassenautomaten hält

den Kopf frei für den eigentlichen Grund des Aufenthaltes.

Eine gepflegte Zuwegung in ein sauberes Klinikfoyer verstärkt das positive Gefühl, in einer professionell geführten Einrichtung mit Fachkompetenz zu sein. Daher ist der mehrfach zertifizierte Bereich der Reinigungsdienstleistungen und Grünflächenpflege ein wichtiger Bestandteil im Portfolio der Unternehmensgruppe. Freundliches, mehrsprachiges und hilfsbereites Empfangspersonal gibt Auskünfte und unterstützt Besucher und Patienten im Klinikalltag.

Kriminalität im Krankenhaus

Leider machen auch negative gesellschaftliche Entwicklungen keinen Bogen um Krankenhäuser. Diebstähle, Vandalismus- und Körperverletzungsdelikte haben in den letzten Jahren, besonders bei zentral gelegenen Einrichtungen, zum Teil massiv zugenommen. Allein in Nordrhein-Westfalen ist die Zahl der gemeldeten Straftaten im Jahr 2017 auf über 10.000 gestiegen. Fast zwei Drittel davon waren Diebstähle.

Die Aggressionen richten sich häufig gegen Ärzte und Pflegekräfte, da sich Patienten und/oder begleitende Besucher falsch oder nicht schnell genug betreut fühlen. Besonders in den Abend- und Nachtstunden, wenn die Zahl der Pflegekräfte reduziert ist, steigt das Unsicherheitsgefühl. Im Rahmen einer Studie der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege gaben 79 Prozent des Pflegepersonals in Kliniken an, bereits einmal Opfer von verbaler Gewalt geworden zu sein, 56 Prozent auch von körperlicher.

Diebstähle aus Patientenzimmern oder Krankenhauseinrichtungen verunsichern Mitarbeiter, Patienten und Besucher darüber hinaus gleichermaßen. Die Vollmergruppe trägt in Abstimmung mit der jeweiligen Klinikleitung durch den Einsatz von dezent uniformierten, freundlichen, aber auch durchsetzungsstarken Sicherheitskräften dazu bei, das Sicherheitsgefühl aller Beteiligten zu stärken und potenzielle Täter abzuschrecken. Selbstverständlich unterstützen die Sicherheitskräfte das Klinikpersonal auch bei der Durchsetzung von Rauchverboten, koordinieren den Einsatz des Reinigungsteams bei festgestellten Verunreinigungen und haben ein wachsames Auge auf Bauvorhaben im Klinikbereich. Dabei werden das gesamte Klinikgelände und besonders die erkann-

ten neuralgischen Punkte regelmäßig kontrolliert. Je nach Größe der Einrichtung kann diese Aufgabe von ständig anwesendem Sicherheitspersonal oder sporadisch kontrollierenden mobilen Sicherheitskräften wahrgenommen werden.

Ständig besetzte NSL

Neuralgische Objektbereiche, die mit Gefahrenmeldeanlagen gesichert sind, können auf die rund um die Uhr besetzte VdS-zertifizierte Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) aufgeschaltet werden. Bei eingehenden Alarmmeldungen koordinieren die dort eingesetzten NSL-Fachkräfte umgehend die mit der Klinikleitung individuell vereinbarten Interventionsmaßnahmen. Vor Ort eingesetztes Sicherheitspersonal oder mobile Interventionskräfte können schnell und gezielt zum jeweiligen Einsatzort entsandt werden.

Sinnvollerweise verfügt das im Klinikbereich disponierte Sicherheitspersonal über eine Ersthelfer-Ausbildung mit regelmäßiger Nachschulung, um bei Bedarf schnellstmöglich und ohne Hemmungen eingreifen zu können. Die unternehmenseigene Akademie stimmt mit den jeweiligen Auftraggebern fortlaufend den individuellen Schulungs- und Weiterbildungsbedarf je nach Aufgabengebiet ab und koordiniert die Umsetzung.

Qualität hat ihren Preis

Genauso wichtig ist es, dass im Mitarbeiterstamm des Sicherheitspersonals eine möglichst geringe Personalfuktuation herrscht, damit in dem sensiblen Einsatzbereich langfristige Kompetenzen, Orts- und Personalkenntnisse vorliegen. Ständige Personalwechsel führen zum Know-how-Abfluss und damit zu wachsender Unzufriedenheit bei Klinikleitung und -personal. In Zeiten des Fachkräftemangels ist dies allerdings nur möglich, wenn sich auch die Auftraggeber bewusst sind, dass die Qualität der ausgeschriebenen Leistungen mit einer entsprechend leistungsorientierten Vergütung der Sicherheitskräfte einhergeht.

Zu den in Eigenregie erbrachten Sicherheitsdienstleistungen gehört bei der Vollmergruppe auch der Bereich Brandschutz. So werden diverse Tätigkeiten in den Bereichen anlagentechnischer, organisatorischer und baulicher Brandschutz für diverse Gesundheitseinrichtungen erbracht. Dazu gehören beispielsweise Wartung



Durchsetzungsstarkes Sicherheitspersonal trägt dazu bei, das Sicherheitsgefühl von Patienten, Mitarbeitern und Besuchern zu stärken.

und Instandhaltung von brandschutztechnischen Einrichtungen wie Feuerlöscher, Wandhydranten, RWA-Anlagen, Brandschutztüren sowie die Erstellung von Brandschutzordnungen, Flucht- und Rettungsplänen und Schulungen.

In Zeiten leerer Haushaltskassen und Kostensteigerungen, besonders im Gesundheitswesen, gewinnt „Lean Management“ immer mehr an Bedeutung. Die Bündelung von Leistungen durch die Vergabe von unterschiedlichen Gewerken an einen Lieferanten verschlankt die eigene Administration, generiert Einkaufsvorteile durch erhöhte Umsatzvolumina und spornt den Auftragnehmer an, permanent und flexibel auf hohem Qualitätsniveau zu agieren.

„Diese nachhaltige, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Vorteilen für beide Vertragsparteien schafft gegenseitiges, Hierarchien übergreifendes Vertrauen und führt zu Effizienzsteigerungen. Der bedarfsgesteuerte Personaleinsatz zur Kompensation von Urlaubs- und Krankheitsabwesenheiten des klinikeigenen Personals schafft zudem weitere Freiräume im Personalmanagement“, weiß Andreas Brink, Geschäftsführer Security der Vollmergruppe Dienstleistung, zu berichten. 

Vollmergruppe Dienstleistung,
www.vollmergruppe.de



Artikel als PDF für Abonnenten von Sicherheit.info Premium

www.sicherheit.info
Webcode: 2111551