

Leistungsbeschreibung für die

„Sicherheitsdienstleistungen zur unmittelbaren Gefahrenabwehr und
Personenschutz für die Zentrale Notaufnahme des
Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf“

Vergabeverfahren VV 021-26

Kurztitel: „Sicherheitsdienstleistung ZNA“

1. Allgemeines

Das tägliche Handeln aller auf dem UKE-Gelände tätigen Personen ist auf das Wohl der Patientinnen und Patienten ausgerichtet. Dienstleister, die uns bei der täglichen Arbeit unterstützen, sind aufgefordert, sich an dem Konzernleitbild zu orientieren und entsprechend zu handeln. Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) ist seit seiner Gründung eine der führenden Kliniken Europas. Durch die Vernetzung von Medizin, Forschung und Lehre arbeiten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des UKE Hand in Hand für ein gemeinsames Ziel. Unser Ziel ist die Gesundheit und das Wohlergehen unserer Patientinnen und Patienten. Unsere Ressourcen setzen wir gewissenhaft, zielführend und nachhaltig ein. Freiräume verschaffen wir uns durch wirtschaftliches Handeln. Das UKE konzentriert sich auf seine Stärken. Unsere Partner ergänzen uns mit ihren Kompetenzen. Gemeinsam sind wir besser.

2. Leistungsbestandteile

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) beabsichtigt die Sicherheitsdienstleistungen in der Zentralen Notaufnahme (ZNA) des UKE unter Maßgabe der Bewachungsverordnung und der entsprechenden geltenden Gesetze an einen leistungsfähigen Fachbetrieb zu vergeben (vgl. Anlage 1: Lageplan). In der ZNA erfolgt rund um die Uhr die Behandlung von akuten Notfällen aus allen medizinischen Fachgebieten.

Im Rahmen der Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen in der ZNA sind insbesondere die folgenden Aufgaben zu übernehmen:

- Schutz von Personal, Patientinnen und Patienten, Besuchern und Eigentum des UKE Konzerns.
- Präsenz zum Schutz und zur Unterstützung des Personals in der ZNA.
- Schutz des Personals sowie Patienten und Besuchern vor Übergriffen, einschließlich Interventionseinsätze (u.a. Unterstützung bei Zwangsmaßnahmen des medizinischen Personals und/oder Gefahrenabwehr) in der ZNA sowie ggf. Anforderung von Unterstützung durch die Polizei.
- Deeskalation und Beruhigung aggressiver Patientinnen und Patienten sowie sonstiger Personen.
- Durchsetzung der Haus- und Geländeordnung.
- Wahrnehmung und Durchsetzung des Hausrechtes.
- Durchführung von Erste-Hilfe Maßnahmen bzw. Alarmierung des Notfallteams des UKE.
- Ansprechpartner für das Personal sowie Patientinnen und Patienten und Besucher im UKE.
- Sicherstellung des sozialen Friedens im Bereich der ZNA und Umgebung durch Präsenz und ggf. notwendige Krisenintervention.
- Begleitung von Patientinnen und Patienten, Personal und Besuchern in der ZNA.
- Durchführung von Patientensuchmaßnahmen im Fall von vermissten eigen- oder fremdgefährdenden Patienten.
- Alarmierung des Notfallteams des UKE und der Polizei bei Suiziden / Suizidversuchen sowie Absperrung des betroffenen Bereichs.

3. Personelle Anforderungen

(1) Bezüglich der Mitarbeiter werden hohe Anforderungen an die physische und psychische Belastungsfähigkeit gestellt. Für das UKE ist ein fester Personalstamm von **ca. 15 Personen** vorgesehen. Die eingesetzten Mitarbeiter müssen über folgende Eigenschaften verfügen:

- eine ausreichende (mind. 2 Jahre) Berufserfahrung in einer vergleichbaren Tätigkeit
- den Nachweis über die erfolgreiche Durchführung der in **Anlage 3** aufgeführten Schulungen besitzen
- den Nachweis über die erfolgreich abgelegte Sachkundeprüfung nach § 34a Gewerbeordnung erbracht haben
- die deutsche Sprache in Wort und Schrift ausreichend beherrschen (mind. Niveau C2)
- über eine hohe soziale Kompetenz sowie über eine „gefestigte Persönlichkeit“ verfügen
- in einem besonderen Maß stressresistent, belastbar und zielorientiert arbeiten
- einen freundlichen, aber trotzdem professionell distanzierten Umgang mit allen Patienten, Besuchern und Angestellten
- Kenntnisse im Bereich des anzuwendenden Zivil- und Strafrechts haben
- ein aktuelles (nicht älter als drei Monate) einwandfreies erweitertes polizeiliches Führungszeugnis besitzen
- körperliche und geistige Eignung für den Einsatz
- ein gepflegtes Erscheinungsbild.

Siehe auch § 11 „Anforderungen an das eingesetzte Personal“ im Vertragsentwurf.

4. Einsatzzeiten

Es ist vor der Aufnahme der Sicherheitsdienstleistungen ein fester Personalstamm vorzusehen und zu den in der **Anlage 2** festgelegten Einsatzzeiten mit der entsprechenden Personenanzahl einzusetzen.

5. Weitere Anforderungen

Von dem Auftragnehmer ist ein Wachbuch zu führen und jegliche Einsätze zu dokumentieren. Das Wachbuch hat dem aktuellen Stand der Technik zu entsprechen und es ist täglich ein aussagekräftiger Auszug dem UKE zur Verfügung zu stellen.

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem UKE Hauptansprechpartner, der für die durch ihn am UKE eingesetzten Mitarbeiter weisungsbefugt ist.

Weitere Einzelheiten hinsichtlich der personellen Dienstleistung werden in einer Dienst-/Alarmanweisung festgelegt.

6. Fortbildungen und Schulungen

Alle eingesetzten Mitarbeiter haben an die in **Anlage 3** dargestellten Fortbildungen und Schulungen abzuleisten.

7.

8. Organisation

Der AN sichert zu, die in **Anlage 2** genannten **Einsatzzeiten** jederzeit mit qualifiziertem Personal zu besetzen.

Für das UKE ist ein fester Personalstamm von **ca. 15 Personen** vorgesehen. Der Personalstamm muss beim AN in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis stehen.

Das UKE ist berechtigt, Mitarbeiter des Auftragnehmers in begründeten Einzelfällen abzulehnen.

Der AN benennt gegenüber dem AG einen „Einsatzleiter“, der für alle auftragsgegenständlichen Belange der Hauptansprechpartner ist. Dieser ist gegenüber den, bei dem Auftraggeber eingesetzten, Mitarbeiter/innen weisungsbefugt.

Zur Qualifikationssicherung findet innerhalb der ersten drei Monate ein wöchentliches Jour Fixe zwischen dem AG und dem AN statt. Ab dem 4. Monat findet das Jour Fixe monatlich statt. Der Zeitraum kann sich auf Wunsch einer Partei verkürzen/verlängern.

9. Verzeichnis Anlagen

Anlage 1 – Lageplan UKE-Gelände

Anlage 2 – Einsatzzeiten

Anlage 3 – Fortbildungsübersicht und Schulungsangebot