



Auslagerung von Leistungen

Juristische Aspekte des Outsourcings von Hygienemaßnahmen und Reinigungsleistungen.

Leopold-Michael Marzi

Redet man mit Managern aus allen möglichen Zweigen der Wirtschaft, wird fast zwangsläufig sehr rasch das Wort „Kostensenkung“ fallen. Ob Versicherungen, Banken oder Krankenhausunternehmen: Alle senken schon jahrelang laufend Kosten, und trotzdem gibt es anscheinend immer noch Handlungsbedarf ohne Ende.

Im Folgenden soll primär auf die juristischen Aspekte Bedacht genommen werden, es wäre aber völlig abwegig, rechtliche und wirtschaftliche Folgen von Outsourcing getrennt zu betrachten und so zu tun, als gäbe es keine Zusammenhänge.

Der Behandlungsvertrag als Rechtsgrundlage

Medizinische Behandlungen jeder Art bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit (vom eher seltenen Fall der Bewusstlosigkeit einmal ausgenommen) der Zustimmung des Patienten. Der Behandlungsvertrag umfasst auch viele Pflichten, die gar nicht explizit vereinbart werden müssen, sondern sich aus der Natur des Vertrages nahezu selbstredend ergeben. Da etwa während eines stationären Aufenthalts zwangsläufig auch Speisen verabreicht werden müssen, ist selbstverständlich darauf zu achten, dass diese hygienisch einwandfrei dargereicht werden.

Diesbezüglich einen eigenen Punkt in den gewöhnlich relativ formlos abgeschlossenen Behandlungsvertrag aufzunehmen, würde die Bürokratie ohne erkennbaren Nutzen vermehren. Es gibt jedoch Rechtsanwälte, die allen Ernstes verlangen, dass der Patient vor jeder ärztlichen Behandlung seitenlange AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) unterschreiben sollte.

Haftung bei einem Hygienemangel in Zusammenhang mit einer Behandlung

Das österreichische Schadenersatzrecht räumt dem Patienten eine durchaus starke Position ein. Liegt ein Hygienemangel vor, muss nicht der Patient dem Vertragspartner ein allfälliges Verschulden nachweisen, sondern dieser (etwa der Rechtsträger einer Krankeneinrichtung, aber auch ein niedergelassener Arzt) muss beweisen, dass auch bei Einhaltung aller gebotenen Vorschriften der konkrete Schaden nicht zu vermeiden gewesen wäre (sogenannte Beweislastumkehr). Die Rechtsprechung legt hier einen strengen Maßstab an, was bedeutet, dass alle Erbringer medizinischer Leistungen hohe Anforderungen bezüglich Hygiene erfüllen müssen.

Der Einfluss des Organisationsrechts auf die zwingend notwendigen hygienischen Maßnahmen

Egal, ob es sich beim Behandlungsort nun um die Ordination eines Arztes oder ein Großkrankenhaus handelt, aufgrund der

oben dargestellten vertraglichen Verpflichtungen ist die Hygiene nach dem Stand der Wissenschaft zu gewährleisten. Das einzige, was (auch juristisch betrachtet) am Ende wirklich zählt, ist das Erreichen und dauerhafte Sicherstellen eines Ergebnisses, das den geforderten Qualitätskriterien gerecht wird. Wer konkret die Zielerreichung ermöglicht, ist hingegen relativ unbedeutend.

Der weltweite Trend zum „Outsourcen“ von Leistungen in den letzten beiden Jahrzehnten

In der gesamten westlichen Welt setzte vor allem Anfang des Jahrhunderts ein Trend zur Auslagerung von Leistungen („Outsourcing“) ein, inzwischen sind jedoch schon wieder vermehrt Gegenbewegungen sichtbar. Ziel von Outsourcing ist vor allem eine Kostensenkung. Was nicht zum Kerngeschäft eines Unternehmens zählt, könne – so die Meinung – auch von Externen erbracht werden. Diese Philosophie wurde nicht nur auf betriebswirtschaftlicher Ebene verfolgt, sondern durchaus auch auf Volkswirtschaften ausgedehnt. So haben die USA absichtlich manche Produktionszweige schlichtweg aussterben lassen, da etwa einfache Werkzeuge wegen der geringeren Lohnkosten viel preiswerter in Staaten der Dritten Welt oder Schwellenländern hergestellt werden können.

Was bedeutet Outsourcing von Reinigungsleistungen im Gesundheitssystem?

Hygiene ist – das weiß man spätestens seit den bahnbrechenden Entdeckungen und Rückschlüssen von Ignaz Philipp Semmelweis im Wien des 19. Jahrhunderts – eine Kernkompetenz des Krankenhauswesens. Anders und schärfer formuliert: Wer bei Hygiene zu sparen anfängt, erhöht nachweislich das Betriebsrisiko enorm. Kalkulierte Risiken müssen sich nicht unbedingt verwirklichen, aber schon das Bestehen eines vermeidbaren Risikos ist rechtlich, aber auch gesellschaftspolitisch nie vertretbar.

Die einzelnen Risikofaktoren anhand von Beispielen

Es ist unbestritten, dass man OP-Besteck in entsprechend zertifizierten Privatunternehmen, die zwei Autostunden entfernt sind, sterilisieren kann, allerdings können – wie die Wirtschaftsgeschichte in vielen Fällen eindrucksvoll beweist, auch lange und daher wohl auch erfolgreich tätig gewesene Unternehmen relativ rasch in einen Konkurs schlittern. Stellt also eine angenommen 200 Kilometer entfernt liegende Unternehmung, die Sterilisierung als Kernaufgabe hat, aufgrund von wirtschaftlichen Schwierigkeiten ihre Tätigkeit plötzlich auch nur vorübergehend ein, kann ein Krankenhaus schnell in größte Bedrängnis geraten, da man die Kompetenz im eigenen Bereich durch vollständige Auslagerung ja aufgegeben hat. Da aber auch andere Krankenhäuser dasselbe getan haben, verschärft sich die Lage im Krisenfall enorm. Selbst wenn keine wirtschaftliche Krise vorliegt, würde in sensiblen Systemen ein weiterer, inzwischen nicht mehr als unwahrscheinlich geltender Zustand eine enorme Engpasssituation auslösen: Ein länger dauernder und noch

Wer bei Hygiene zu sparen anfängt, erhöht das Betriebsrisiko enorm.

dazu großflächig auftretender Stromausfall („Blackout“) kann, wie es mithilfe von Simulationen leicht darstellbar ist, zum völligen Zusammenbruch der Infrastruktur führen. Da – um nur ein kleines Detail zu nennen – das Tanken von Treibstoff ohne Strom kaum möglich ist, bricht binnen kurzer Zeit (auch ohne verstopfte Straßen) die Versorgung völlig zusammen.

Qualitätsschwankungen als Risiko

Ein meines Erachtens viel zu wenig beachteter Aspekt betrifft die Qualitätsschwankung durch ständig wechselndes Fremdpersonal: Während beim Eigenpersonal eine Fluktuation von jährlich unter zehn Prozent sehr leicht beherrschbar ist, stellt eine Umstellung der Reinigungsleistung auf „Dienstleistung“ nicht auf konkrete Personen, sondern auf Leistungseinheiten ab, also etwa die Reinigung von Flächen, wobei das dazu erforderliche Personal seitens des Dienstleisters stets vertragskonform vorzuhalten ist. Allerdings berichten leitende Pflegekräfte, dass statt fünf eigenen Kräften, die jahrelange Erfahrung mit den Usancen einer Organisationseinheit haben, nach Umstellung im Laufe eines Jahres mehr als 30 verschiedene und auch nicht immer ausreichend motivierte Personen eingesetzt wurden. Selbst bei der Annahme, dass das Fremdpersonal die gleiche

CTA Cleanroom Technology Austria

**HYGIENELÖSUNGEN
AUS EINER HAND**
von mobiler Sterilluftversorgung
bis zum schlüsselfertigen OP

SurgeonAir®
Keimfreie Luft dort wo sie gebraucht wird – im Operationsfeld

InstrumentAir®
Ihr Spezialist für reine Luft

www.cta.at

Jeder hygienerelevante Störfall kann einen enormen Imageschaden hervorrufen.

Qualifikation aufweisen würde wie das vormals erfahrene eigene Personal, entstehen zwangsläufig enorme Zeitverluste durch die jeweils nötige zusätzliche Einschulung und Überwachung.

Risikoeinstufung pro Funktionseinheit

Nicht jede Fläche in einem Krankenhaus stellt – rechtlich betrachtet – einen Teil des Krankenhauses dar. Ein Büro, aber auch vermietete Geschäftsflächen befinden sich zwar am Gelände, sind aber in Bezug auf Hygiene weniger risikobehaftet als OP-Einheiten oder Ambulanzräume.

Dort, wo Hygiene zur Vermeidung von nosokomialen Infektionen höchste Priorität besitzt, ist eine Erbringung der Reinigungsleistung durch ein Fremdunternehmen nur dann vertretbar, wenn nachweislich bestens geschulte Kräfte nur in sehr engen Bandbreiten, die vorab vertraglich zu definieren sind, fluktuieren dürfen. Da Hygiene unbestritten eine der Kernkompetenzen von Gesundheitseinrichtungen aller Art ist, kann jeder hygienerelevante Störfall (etwa auch in der Essensversorgung) einen enormen Imageschaden hervorrufen. Selbst wenn in der Folge klar und deutlich kommuniziert wird, dass der Fehler durch ein „Fremdunternehmen“ verursacht wurde, wird dies in der

Öffentlichkeit erfahrungsgemäß nicht so wahrgenommen werden. Man kennt in der Bevölkerung zwar den Ort des Geschehens noch nach Jahren, nicht aber die rechtlichen Hintergründe und Vertrags-

beziehungen. Eingesparte Beträge können durch Mehrkosten auf anderen Kostenstellen leicht wieder schrumpfen oder sich in Nichts auflösen, allerdings bedarf es eines ausgeklügelten Kontrollsystems, um diese Konsequenzen in der Datenmasse jahresübergreifend nachzuweisen und exakt herauszurechnen.

Fazit

Hygiene darf nie isoliert von Qualitätsstandards betrachtet werden. Mangelnde Qualität ist immer ein Kostentreiber, aber leider nicht immer sofort als solcher erkennbar. Wichtig ist nicht so sehr, wer eine Leistung erbringt, sondern welche Risiken etwa durch die völlige Aufgabe eigener Kompetenzen auch Jahre später noch eintreten können. In sehr sensiblen Bereichen wird man daher ganz andere Maßstäbe anzu- legen haben als in solchen, in denen Hygiene einen anderen Stellenwert hat. ::



Foto: Watzel

Dr. Leopold-Michael Marzi
Leiter der Stabsstelle
Vorfallsabwicklung und Prävention in
der Ärztlichen Direktion des AKH Wien;
zahlreiche Publikationen und Vorträge

Kautschuk fürs „Gesundheitshaus der Zukunft“

Der Patient steht an erster Stelle – dies war der Grundsatz beim Neubau der Klinik Floridsdorf in Wien. Für ein patientenzentriertes Ambiente mit Wohlgefühlcharakter wird in einem der zukunftsweisenden Krankenhäuser Europas viel getan. Für das High-Tech-Spital war ein hochwertiges Materialkonzept selbstverständlich. Beim Boden fiel die Wahl auf Kautschuk-Beläge von nora flooring systems.

noraplan sentica und noraplan sentica ed liegen auf fast 80.000 Quadratmetern im ganzen Gebäude: in Patientenzimmern, Fluren, Therapiebereichen, Laboren, OPs und den Intensivstationen. Die Kautschuk-Beläge schaffen mit ihren harmonischen Farben



© Markus Bachmann

eine positive Atmosphäre und sind gleichzeitig durch ihre funktionalen Eigenschaften wie hohe Widerstandsfähigkeit, Langlebigkeit und einfache Reinigung ebenso nachhaltig wie wirtschaftlich im Unterhalt. Zudem sind die Kautschuk-Beläge frei von PVC, Phthalat-Weichmachern sowie Halogenen und leisten einen Beitrag zu einer guten Innenraumluft. Durch ihre hervorragende Akustik und Ergonomie bieten sie für PatientInnen und Personal höchsten Komfort im „Wohlfühlspital“. ::

Kontakt:

nora flooring systems GesmbH
Rablstr. 30/1, A-4600 Wels
Tel.: (+43) 7242 / 740010
info-de@nora.com
www.nora.com/oesterreich/de

nora[®]
by **Interface**[®]