

Den Ernstfall trainieren

Der Beitrag zeigt den Weg von der Risikomanagementtheorie über die standortspezifischen Notfall- und Evakuierungskonzepte bis hin zu einer gelebten Sicherheitskultur mittels regelmässiger Evakuierungsübungen auf.

Uwe Müller-Gauss

Ein modernes Risikomanagementsystem besteht aus einem präventiven Teil (Plan A), in dem die Risiken ermittelt, bewertet und gemäss der Unternehmensstrategie vermieden, vermindert, übertragen, selber getragen und gemanagt werden. Dazu gehört aber auch ein reaktiver Teil: Ereignisse, die trotz sorgfältigem Risikomanagement eintreten, sollen bewältigt werden können.

Die Massnahmen

Das Business Continuity Management (BCM = Plan B) stellt das Überleben sicher und besteht im Wesentlichen aus folgenden vier Massnahmenpaketen:

- einem unternehmensweiten Krisenmanagement, damit die Organisation dank eines eingetübten Krisenstabs

auch in der Krise jederzeit handlungs- und entscheidungsfähig bleibt;

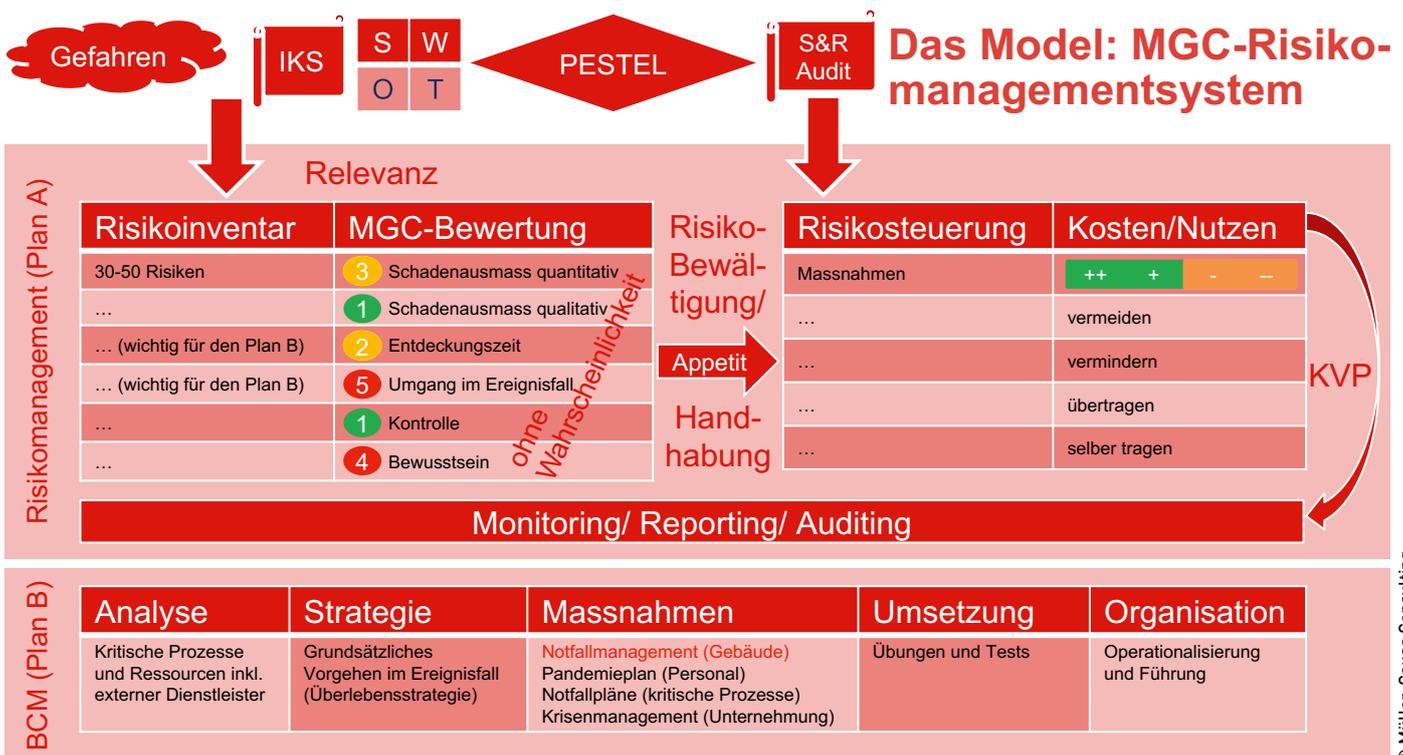
- einer standort- und gebäudespezifischen Notfall- und Evakuierungsorganisation, welche die rasche Evakuierung respektive Ereignisbewältigung auf dem Schadenplatz sicherstellt;
- einem Pandemieplan, damit sich weniger Mitarbeitende mit einer neuen leicht übertragbaren Krankheit (z.B. ein Grippevirus) anstecken und somit die essenziellen Geschäftsprozesse aufrechterhalten werden können;
- mehreren Notfallplänen, welche die zeitgerechte Wiederaufnahme respektive den Betrieb eines vordefinierten Notbetriebs für geschäftskritische Prozesse und Ressourcen ermöglichen und sicherstellen.

Fokussiert man sich nun auf die Notfall- und Evakuierungsorganisation

(NEO), ist es hilfreich, zwischen unmittelbaren (z.B. Brand) und mittelbaren (z.B. Bombendrohung) Ereignissen zu unterscheiden. Bei einer unmittelbaren Bedrohung ist jedermann befugt, schadenmindernde Massnahmen selbstständig einzuleiten. Bei mittelbaren Bedrohungen ist immer unverzüglich beispielsweise der Sicherheitsbeauftragte zu informieren/alarmieren, welcher gegebenenfalls mit dem Notfallstab über das weitere Vorgehen entscheidet.

Eine moderne Notfall- und Evakuierungsorganisation soll zudem die folgenden vier Evakuierungsarten beschreiben/ermöglichen:

- automatische Evakuierung, ausgelöst durch technische Überwachungsanlagen z.B. bei Brand, Explosion, Gasaustritt;
- angeordnete Evakuierung, ausgelöst aufgrund eines speziellen (mittelba-



Das Risikomanagementsystem gliedert sich in einen präventiven Teil (Plan A) und das Business Continuity Management (BCM, Plan B).

- ren) Ereignisses, z.B. bei Bombendrohung, Fund verdächtiger Gegenstand;
- Teilevakuierung/Personenverschiebung innerhalb des Gebäudes, ausgelöst aufgrund eines speziellen Ereignisses z.B. bei Demonstration, Ausschreitungen, Chemieunfall, Drohung, Geiselnahme;
 - keine Evakuierung, sondern Verbleiben im Gebäude respektive in den Räumen, z.B. bei einem medizinischen Notfall, bei Amok (wir sprechend dabei auch von Mitnahmesuizid, erweitertem respektive inszeniertem Selbstmord). Lange Zeit war das Verhalten bei Amok klar (Run, Hide, Wait). Nach Möglichkeit flüchten, wenn das nicht geht, sich verstecken/verschanzen und warten bis die Einsatzkräfte einen befreien/retten. Neue angelsächsische Ansätze (Run, Hide, Fight), welche den direkten Angriff auf den Amoktäter dem letalen Ausharren im Versteck vorziehen, sind auf dem Vormarsch. Erste erfolgreiche Umsetzungen dieses finalen «sich zur Wehr setzen» haben bereits funktioniert, da die Amoktäter ja oft nach dem Motto «Mein Spiel, meine Regeln, mein Ende» vorgehen.

Bewährte NEO-Module

In der Praxis haben sich die folgenden NEO-Module (vgl. Abb. 2), welche die zielgruppenorientierten Bedürfnisse und standortspezifischen Gegebenheiten ausreichend berücksichtigen, bewährt:

Die Basis-Lösung: Ein Notfalleitfaden, der die wichtigsten Ereignisse wie z.B. Brandausbruch mit anschliessender Evakuierung, medizinischen Notfall, Amok,

Die Lösung: Standortabhängige Notfall- und Evakuierungsorganisationen (Basic-Mini-Midi-Maxi)



© Müller-Gauss Consulting

Abb. 2: Vier verschiedene Module für die Notfall- und Evakuierungsorganisation.

persönliche/telefonische Drohung, Fund verdächtiger Gegenstand, Einbruch, Überfall/Geiselnahme, Demonstration/Ausschreitungen/Vandalismus, Chemieunfall/Giftwolke, Naturgewalten beschreibt, die der Mitarbeitende bis zum Eintreffen der Blaulichtorganisationen selber bewältigen kann, und der an alle Mitarbeitenden abgegeben wird respektive auf dem Intranet allen zur Verfügung steht. Mit diesem Notfalleitfaden übt die Organisation übrigens ihr Weisungsrecht aus und jedermann weiss, was von ihm erwartet wird.

Die Mini-Lösung: Ein Merkblatt mit dem Verhalten im Notfall (Brand, Evakuierung, medizinischer Notfall) und den wichtigsten internen und externen Notfallnummern reicht bei Gebäuden mit 30 bis 50 Arbeitsplätzen aus. Wie auch bei den nachfolgenden Midi- und Maxi-Lösungen kommt hier das Prinzip der Selbstrettung zum Tragen. Die Aufforderung zur Evakuierung kann durch einfaches, persönliches Zurufen erfolgen.

Die Midi-Lösung: Bei einer Alarmgruppenlösung stellt ein Team von Mitarbeitenden und eventuell auch Dritten die Vermeidung von Fehlalarmen (sofern das bei den heutigen fehlalarmsicheren Anlagen überhaupt noch nötig ist) und die rasche und schnelle Evakuierung des Gebäudes mit weniger als 200 Arbeitsplätzen sicher. Speziell und eben sehr personalsparend bei dieser Alarmgruppenlösung ist, dass jedes Alarmgruppenmitglied jede Funktion – der Erst-eintreffende wird zum Evakuierungsleiter und verteilt die weiteren Funktionen auf die anwesenden Teammitglieder – wahrnehmen kann. Eine leicht angepasste und mit den Mietern ergänzte Alarmgruppenlösung hat sich übrigens auch bei Mehrparteien-geschäftsliegenschaften bewährt.

Die Maxi-Lösung: Eine ordentliche NEO mit eigens dafür nominierten, ausgebildeten und ausgerüsteten Evakuierungshelfern, Evakuierungsleitern sowie

ANZEIGE

Die optimale digitale Ergänzung zu allen zeitgemässen Zutrittskontrollsystemen

Schlüsselverwaltung –
einfach, sicher, jederzeit und überall verfügbar



KEYINDEX www.keyindex.ch

Sammelplatzverantwortlichen und aller Stellvertreter hat sich bei Gebäuden mit über 200 Arbeitsplätzen bewährt.

Allen Modulen gemein und essenziell, damit sie ihre volle Wirkung entfalten können, ist die rasche und vollständige Alarmierung der betroffenen Personen. Idealerweise wird dies via Alarmierungs-App gemacht, da heutzutage jedermann ein Mobilephone auf sich trägt. Mit solchen Apps, die alle verfügbaren Kommunikationskanäle benutzen und auch das «Stummschalten» des Handys überbrücken, lassen sich nicht nur alle Personen, sondern auch die verschiedenen Funktionsgruppen bis hin zum Krisenstab einfach und effizient alarmieren.

Entscheidend: die Schulung

Als letzter und entscheidender Schritt steht der Transfer der Konzepte oder besser gesagt die Schulung des Personals durch zeitgemässe Schulungsclips: Sie sollen von jedem Mitarbeitenden auf dem Internet in Eigenverantwortung angeschaut werden und zum Beispiel auch am ersten Arbeitstag den neuen Mitarbeitenden gezeigt werden.

Stehen die zielgruppenorientierten und standortspezifischen Konzepte, ist die zeitnahe Alarmierung sichergestellt, sind die Mitarbeitenden sensibilisiert

«Risikomanagementsysteme sind wichtig, doch entscheidend sind letztlich die Menschen.»

und ausgerüstet, müssen praktische Übungen zeigen, dass der Alarmprozess in der Praxis funktioniert. Dazu haben sich unangemeldete Evakuierungsübungen, welche vorzugsweise von einer externen Übungsleitung vorbereitet, durchgeführt und reversionssicher ausgewertet werden, bewährt. Denn es ist wichtig, dass die Notfallbewältigung nicht nur von der dreiköpfigen Sicherheitsabteilung verstanden und gelebt wird, sondern in eine von allen verstandene und gelebte Sicherheitskultur mündet: Denn von zentraler Bedeutung ist, dass die Resilienz – also die Fähigkeit, krisenhafte Ereignisse zu bewältigen und sie durch Rückgriff auf persönliche und sozial vermittelte Ressourcen als Anlass für Entwicklungen zu nutzen – verbessert wird.

Fazit

Die rasche Alarmierung, das ruhige zügige Verlassen des Gebäudes durch alle Personen, die kurze Evakuierungszeit und die Ordnung auf dem Sammelplatz an den jährlich stattfindenden Evakuierungsübungen verdeutlichen, dass durch das Üben der Evakuierung laufende Verbesserungen erzielt werden können. Die Übungen haben auch gezeigt, dass bei den Mitarbeitenden das Bewusstsein – wahrscheinlich der wichtigste Mehrwert zur kontinuierlichen Verbesserung der Sicherheitskultur – für die Notwendigkeit solcher Übungen während Jahren gewachsen ist. ■



UWE MÜLLER-GAUSS

Dipl. Entrepreneur FH, executive MBA, MAS Entrepreneur – Leitung KMU & Profitcenter CAS General Management, CAS Strategisches Leadership, CAS Forensics, CAS Risikomanagement, Master of Disaster Management and Risk Governance. Inhaber der auf Sicherheit, Risiko-, Krisen- und Kontinuitätsmanagement spezialisierten MÜLLER-GAUSS CONSULTING in Pfäffikon ZH.

EIN BEISPIEL AUS DER PRAXIS

Um die Mitglieder der Notfall- und Evakuierungsorganisation zu schulen und die Sicherheitskultur in der kantonalen Verwaltung des Kantons Zürich zu stärken, wird jährlich in einer der fünf Liegenschaften der engeren Zentralverwaltung (Headquarters) eine unangemeldete Evakuierungsübung durchgeführt. Dazu wird jeweils ein detailliertes Drehbuch, welches durch eine Verfügung des Regierungsrats legitimiert wird, erstellt.

Zu den Evakuierungsübungen werden jeweils rund ein Dutzend Beobachter aus anderen Gebäuden der Kantonalen Verwaltung eingeladen und liefern, gut gebrieft und durch die Übungsleitung ausgerüstet, wertvolle Hinweise zu möglichem Optimierungspotenzial. Zudem werden auf diese Weise ein wertvolles Spezialistennetzwerk aufgebaut und das gegenseitige Verständnis und der Know-how-Transfer gefördert.

In der Regel löst der Übungsleiter im Untergeschoss des Gebäudes einen automatischen Feuermelder mittels Prüfgas aus. Die Mitarbeiter der Objektbewirtschaftung werden automatisch alarmiert. Es erfolgt sofort eine Erkundung am gemeldeten Brandort. Der Branderkunder trifft vor Ort auf den

Übungsleiter, welcher ihn anweist, infolge massiver Rauchentwicklung die Feuerwehr zu alarmieren und die sofortige Evakuierung des betroffenen Gebäudes (i.d.R. nicht aller Gebäude) zu veranlassen. Der Branderkunder drückt den nächstgelegenen Brandhandalarmtaster und informiert zusätzlich die Alarmmeldestelle via Funk über das Brandereignis.

Alle Personen im betroffenen Gebäude erhalten dann per Telefon und durch die Feueralarmsirenen die Evakuierungsanordnung und begeben sich ruhig und sicher selbständig über die gekennzeichneten Fluchtwege zum Sammelplatz. Die Evakuierungshelfer sprechen sich an ihren Sammelpunkten ab, kontrollieren dann die Räume auf ihrer Etage und melden dem Einsatzleiter NEO die erfolgreiche Räumung persönlich. Nach Abschluss der Gebäuderäumung erfolgt der Dank an die Beteiligten in der Regel durch den Sicherheitsverantwortlichen auf dem Sammelplatz.

Anstatt hier die Übung abzubrechen, kann man mit diesem Schlusszenario (= alle Personen auf dem Sammelplatz – Gebäude zerstört) auch übergangslos in eine Krisen-



stabsübung überleiten. Der Krisenstab übernimmt das Ereignis nun vom Einsatzleiter NEO und hat unter anderem zu entscheiden, was mit den Personen auf dem Sammelplatz geschehen soll und wo, mit wem, wie lange, welche Notbetriebe (BCM) aufgebaut werden sollen und wie das den verschiedenen Anspruchsgruppen zu kommunizieren ist. Am abschliessenden Debriefing ziehen die Beobachter zusammen mit dem Einsatzleiter NEO und dem Übungsleiter Bilanz zuhanden eines reversionssicheren Übungsberichts mit Handlungsbedarf. Als Abschluss der unangemeldeten Evakuierungsübung wird noch am gleichen Tag durch die Medienstelle ein Informationsschreiben mit Kontaktstelle für Meldungen im Intranet aktiviert/aufgeschaltet.



MÜLLER-GAUSS CONSULTING

Security | Risk | Crisis | Continuity Management

Hörnlistrasse 75b • 8330 Pfäffikon • uwe.mueller@gauss-consulting.ch