

Die betriebliche Pandemieplanung. Obwohl es keine offizielle Entwarnung gab, ist das Thema Pandemie in letzter Zeit fast gänzlich aus den Schlagzeilen verschwunden. Das gegenwärtige geringe Interesse lässt aber keine Rückschlüsse auf die tatsächliche Gefahr zu, denn laut Experten ist die Bedrohungslage immer noch unverändert hoch.

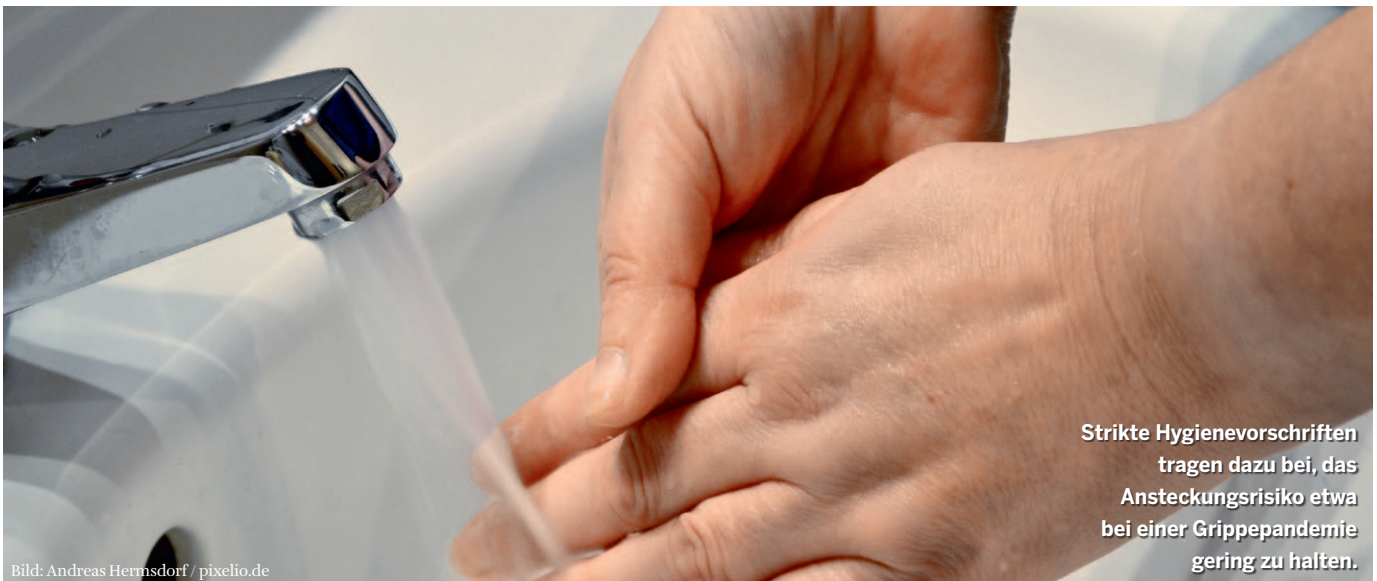


Bild: Andreas Hermsdorf / pixelio.de

Strikte Hygienevorschriften tragen dazu bei, das Ansteckungsrisiko etwa bei einer Grippepandemie gering zu halten.

VON HEINRICH LEHMANN UND UWE MÜLLER-GAUSS*

Auch bei Unternehmungen sind die Wahrnehmung sowie der Stand der Vorbereitungen sehr unterschiedlich. Versicherungen gehörten zu den Ersten – als Bewirtschafter von Risiken und mögliche Hauptbetroffene im Falle einer Pandemie –, welche sich mit der betrieblichen Pandemieplanung befassten. Auch für viele internationale Grossfirmen und Unternehmen mit einem öffentlichen Versorgungsauftrag (Spitäler, Grossverteiler, Telekommunikation, Stromversorgung etc.) gehört ein Pandemieplan zur guten Unternehmensführung.

Das Risiko. Die globale Vernetzung und die weltweite Mobilität begünstigen eine schnelle Ausbreitung von Krankheiten – trotz besserer medizinischer Versorgung und Hygiene. Eine knapp bemessene Mitarbeiterzahl macht die Unternehmen für krankheitsbedingte Absenzen anfällig.

In den ersten sechs Monaten nach dem Ausbruch einer pandemischen Grippewelle dürfte kein Impfstoff zur Verfügung stehen. Das liegt daran, dass er erst hergestellt werden kann, wenn man das Virus kennt. Ausreichende Impfstoffmengen sind aufgrund der Produktionskapazität nicht kurzfristig herstellbar. Man muss also damit rechnen, dass die Pandemie bereits ihren Höhepunkt erreicht hat, wenn der Impfstoff verfügbar ist – der Krisenfall lässt sich demnach nicht verhindern. Das Ziel einer betrieblichen Pandemiepla-

nung muss es also sein, Zeit zu gewinnen, indem man versucht, einerseits mittels der umgesetzten Massnahmen den Zeitpunkt der Betroffenheit des Unternehmens nach hinten zu verschieben und andererseits die Auswirkung bzw. die Anzahl Erkrankter gering zu halten.

Der Schlüssel zum Erfolg. Hat sich die unternehmensinterne Planungsgruppe Pandemie konstituiert, geht es als Erstes darum, alle auf denselben Wissensstand zu bringen. Ein workshopartiges Erarbeiten resp. Überarbeiten des Plans mit der gesamten Planungsgruppe hat sich bewährt. Das Augenmerk für die oft kritischen Prozessübergänge wird gestärkt und Zuständigkeiten lassen sich regeln. Ein positiver Nebeneffekt der Pandemieplanung besteht besonders in grossen Unternehmungen darin, dass die Kenntnisse über die betrieblichen Abläufe der anderen Fachbereiche gefördert werden – ein Mehrwert, der auch anderen Projekten zugutekommt.

Da kaum noch ein Betrieb über einen internen Betriebsarzt verfügt, begrüssen die meisten Firmen den Beizug eines Arztes als medizinischen Fachberater. Dies bietet auch die Chance, im Pandemiefall eine medizinische Hotline für Mitarbeitende z.B. bei diesem Arzt einzurichten.

Bestehende Strukturen und Abläufe nutzen. Besonders nützlich ist es, bestehende Abläufe bereits heute so anzupassen, dass man sie im Ereignisfall nur noch intensiver nutzen

KRISENMANAGEMENT IM FALLE EINER PANDEMIE

- > **Für Business Continuity planen:** Aufseiten des Business Continuity Managements steht die Identifikation der Kernprozesse und der Schlüsselpersonen im Vordergrund. Das Unternehmen hat Strategien zu entwickeln, wie es Service- und Lieferunterbrüchen begegnet. Für Schlüsselpersonen sind Stellvertreter zu bestimmen und zu schulen. Ist die Pandemie erst mal da, bleibt keine Zeit mehr, um die nötigen Vorbereitungen zu treffen.
- > **Das Risiko einer Ansteckung minimieren:** Das Übertragungsrisiko bleibt am kleinsten, wenn die Personenkontakte möglichst gering gehalten werden. Für einige Unternehmen bietet sich das Einrichten von Heimarbeitsplätzen an. Vorab muss man natürlich klären, ob das Unternehmensnetzwerk entsprechend ausgestattet ist und die technischen Hilfsmittel vorhanden sind. In einem Produktionsbetrieb wird dies nur in einem beschränkten Ausmass möglich sein. Dort lassen sich durch die Einführung von flexiblen Arbeitszeiten, Verschiebung von Arbeitsplätzen oder das Einrichten von Barrieren (Plexiglas/Kunststofffolien) auf Gesichts-/Oberkörperhöhe gute Resultate erzielen. Zudem sollte man auf Sitzungen verzichten, oder, falls nicht möglich, Besprechungen nur mit den nötigen Schutzmassnahmen durchführen.
- > **Schulungen und Briefings:** Die Mitarbeitenden müssen die wichtigsten Verhaltens- und Hygienemassnahmen kennen. Falls Schutzartikel wie Atemschutzmasken verteilt werden, gilt es, dafür zu sorgen, dass sie das Personal richtig einsetzt und anschliessend entsorgt. Zudem muss den Mitarbeitenden kommuniziert werden, wie sie sich beim Auftreten von Krankheitssymptomen zu verhalten haben und an wen sie sich wenden müssen.
- > **Infrastruktur:** Jedes Unternehmen sollte sich im Voraus überlegen, welche Reinigungs- und Hygienemassnahmen in welchen Bereichen notwendig sind und ob Klimaanlageanlagen und Raumlüftungen über eine entsprechende Ausrüstung verfügen oder bei Bedarf ausser Betrieb gesetzt werden können.
- > **Kundenkontakte:** Personal mit besonders viel Kundenkontakt und Reiseaktivitäten kann für die übrige Belegschaft ein Risiko darstellen. Um das Ansteckungsrisiko zu minimieren, braucht es verbindliche Verhaltensregeln im Umgang mit anderen Personen, darunter Regelungen, wie viele Tage Mitarbeitende, die aus Risikogebieten zurückkehren, von zu Hause aus arbeiten müssen, bevor sie wieder im Betrieb erscheinen.

kann. So lässt sich eine verbesserte Arbeitsplatzhygiene bereits heute in das bestehende Office-Konzept integrieren. Auf diese Weise sind die Mitarbeitenden damit vertraut, ihre persönlichen Arbeitsgegenstände regelmässig zu desinfizieren, und zusätzlich kann so schon heute die Verbreitung von Keimen verhindert werden.

Zu empfehlen ist, das Personal über die Vorkehrungen zu informieren. Es soll mit der Thematik vertraut sein und die Gewissheit haben, dass der Arbeitgeber alles Nötige zum Schutz seiner Gesundheit unternimmt. Die Mitarbeitenden müssen die wichtigsten Verhaltens- und Hygienemassnahmen kennen und wissen, an welche Stellen sie sich bei Fragen oder Schwierigkeiten wenden können. Sie sind aber auch darauf hinzuweisen, dass die Verantwortung für die persönliche Gesundheit primär bei ihnen selbst liegt.

Herausforderung Schlüsselstellen. Erfahrungen zeigen, dass die Identifikation der Schlüsselstellen (die Funktionen oder Personen, die zur Aufrechterhaltung der essenziellen Geschäftsprozesse und Supportfunktionen nötig sind) die grösste Herausforderung darstellt. Es hat sich bewährt, in einem ersten Schritt nur die Funktionen zu identifizieren und diese erst zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Bedrohungslage zunimmt, zu personalisieren.

Schwierigkeiten bereiten meist der Umgang mit externen Schlüsselfunktionen (externen Dienstleistern/Lieferanten) sowie Material- und Rohstoffressourcen. Gerade die oft ausgelagerten Bereiche Facility Management und IT-Support sind während einer Pandemie zentral. Erschwerend kommt dazu, dass oft kleine und mittlere Unternehmen (KMU) solche Dienstleistungen anbieten, welche sich bis anhin kaum mit Pandemien auseinandergesetzt haben. Nun ist es an den Branchenverbänden, ihren Mitgliedern die entsprechenden Planungsunterlagen zur Verfügung zu stellen.

Als weiteres wichtiges Element eines Pandemieplans sei die zeitliche Massnahmenplanung genannt, unter anderem in Anlehnung an die WHO-Pandemiephasen. Die Massnahmen müssen noch nicht bis ins letzte Detail geplant wer-



HEINRICH LEHMANN arbeitet für das Bundesamt für Gesundheit im Direktionsbereich Öffentliche Gesundheit, Abteilung Übertragbare Krankheiten, Sektion Krisenbewältigung und internationale Zusammenarbeit.



UWE MÜLLER-GAUSS ist Inhaber der MÜLLER-GAUSS CONSULTING in Hinwil-Zürich. Er verfügt über mehrjährige Erfahrung bei der Realisierung von Security-, Risk & Continuity-Management-Strategien, Sicherheits- und Notfallorganisationen, Sicherheitsprüfungen (Revision) und Führungsinstrumenten für das Krisenmanagement und der Ausweichplanung für sensitive Kernprozesse.



den, zumal niemand weiss, wann die Pandemie kommt. Es muss jedoch klar ersichtlich sein, wann dies zu tun und wer verantwortlich ist. Es empfiehlt sich, getroffene Entscheidungen und die zugrunde liegenden Überlegungen, besonders wenn es sich um nicht weiterbearbeitete Massnahmen handelt, zu dokumentieren.

Pandemieplan – so individuell wie das Unternehmen. Ein grosser Teil der Pandemieplanung umfasst Standardmassnahmen, die auch in den meisten behördlichen Checklisten für Unternehmungen enthalten sind. Deren Umsetzung, etwa in Form von Verhaltensmerkblättern für Mitarbeitende oder des Bedarfs an Schutzmaterial für Mitarbeitende im Backoffice, gleicht sich in vielen Fällen. Die meisten Firmen weisen aber Besonderheiten auf, für die es keine Standardlösungen gibt. Deshalb ist es im Rahmen der betrieblichen Pandemieplanung wichtig, eine tagfertige Übersicht über die einsatzfähigen Mitarbeitenden zu haben. Erkrankt ein Mitarbeiter an Grippe, muss man mit einer Ausfallzeit von zwei Wochen rechnen. Diese Zahlen sind wichtig für eine effiziente Personalplanung und dienen als Entscheidungsgrundlage, ob gewisse nicht essenzielle Tätigkeiten einzustellen sind.

So vielfältig wie die Unternehmen präsentieren sich die Pandemiepläne. Auch die Schwerpunkte werden unter-

schiedlich gesetzt. Beispielsweise planen die meisten Unternehmungen, ihre Betriebskantine während der Pandemie zu schliessen und die Mitarbeitenden anzuweisen, sich individuell am Arbeitsplatz zu verköstigen. Andere erstellen ein ausgeklügeltes Verpflegungskonzept, welches bereits einen pandemietauglichen Menüplan für zehn Wochen enthält.

Abläufe trainieren. Die Durchführung einer Krisenstabsübung anhand einer Simulation ist wärmstens ans Herz zu legen. Was ist, wenn der Grossteil der Mitarbeitenden nicht zur Arbeit erscheinen kann, oder wichtige Dienstleister melden, dass sie nicht mehr in der Lage sind, ihren Auftrag zu erfüllen? Anhand solcher Übungen lässt sich der Pandemieplan überprüfen, die Schwachstellen und Lücken werden erkannt und geschlossen. Viel entscheidender sind allerdings die Schulung des Krisenstabs und das Trainieren von Abläufen.

Abschliessend ist zu erwähnen, dass es sich beim Pandemieplan nicht um ein Werk handelt, welches man ins Bücherregal stellt und im Ereignisfall zückt. Der Plan bedarf der laufenden Pflege; neue virologische Erkenntnisse und Empfehlungen der Behörden gilt es zu berücksichtigen. Umgekehrt verändern sich das Unternehmen, seine Strukturen und das Geschäftsumfeld ebenfalls. Beidem muss mit regelmässiger Überprüfung Rechnung getragen werden.

Checkliste Pandemie-Vorkehrungen

Ausgabe: 10/2014
Titel: Die betriebliche Pandemieplanung
Autor: Heinrich Lehmann / Uwe Müller-Gauss

Krisenmanagement im Falle einer Pandemie

Für Business Continuity planen:

Auf Seite des Business Continuity Management steht die Identifikation der Kernprozesse und der Schlüsselpersonen im Vordergrund. Das Unternehmen hat Strategien zu entwickeln, wie es Service- und Lieferunterbrüchen begegnet. Für Schlüsselpersonen sind Stellvertreter zu bestimmen und zu schulen. Ist die Pandemie erstmal da, bleibt keine Zeit mehr, um die nötigen Vorbereitungen zu treffen.

Das Risiko einer Ansteckung minimieren:

Das Übertragungsrisiko bleibt am kleinsten, wenn die Personenkontakte möglichst gering gehalten werden. Für einige Unternehmen bietet sich das Einrichten von Heimarbeitsplätzen an. Vorab muss man natürlich klären, ob das Unternehmensnetzwerk entsprechend ausgestattet ist und die technischen Hilfsmittel vorhanden sind. In einem Produktionsbetrieb wird dies nur in einem beschränkten Ausmass möglich sein. Dort lassen sich durch die Einführung von flexiblen Arbeitszeiten, Verschiebung von Arbeitsplätzen oder das Einrichten von Barrieren (Plexiglas/Kunststofffolien) auf Gesichts-/ Oberkörperhöhe gute Resultate erzielen. Zudem sollte man auf Sitzungen verzichten, oder, falls nicht möglich, Besprechungen nur mit den nötigen Schutzmassnahmen durchführen.

Schulungen und Briefings:

Die Mitarbeitenden müssen die wichtigsten Verhaltens- und Hygienemassnahmen kennen. Falls Schutzartikel wie Atemschutzmasken verteilt werden, gilt es, dafür zu sorgen, dass sie das Personal richtig einsetzt und anschliessend entsorgt. Zudem muss den Mitarbeitenden kommuniziert werden, wie sie sich beim Auftreten von Krankheitssymptomen zu verhalten haben und an wen sie sich wenden müssen.

Infrastruktur:

Jedes Unternehmen sollte sich im Voraus überlegen, welche Reinigungs- und Hygienemassnahmen in welchen Bereichen notwendig sind und ob Klimaanlage und Raumlüftungen über eine entsprechende Ausrüstung verfügen oder bei Bedarf ausser Betrieb gesetzt werden können.

Checkliste Pandemie-Vorkehrungen

Ausgabe: 10/2014
Titel: Die betriebliche Pandemieplanung
Autor: Heinrich Lehmann / Uwe Müller-Gauss

Kundenkontakte:

Personal mit besonders viel Kundenkontakt und Reiseaktivitäten kann für die übrige Belegschaft ein Risiko darstellen. Um das Ansteckungsrisiko zu minimieren, braucht es verbindliche Verhaltensregeln im Umgang mit anderen Personen, darunter Regelungen, wie viele Tage Mitarbeitende, die aus Risikogebieten zurückkehren, von zu Hause aus arbeiten müssen, bevor sie wieder im Betrieb erscheinen.