

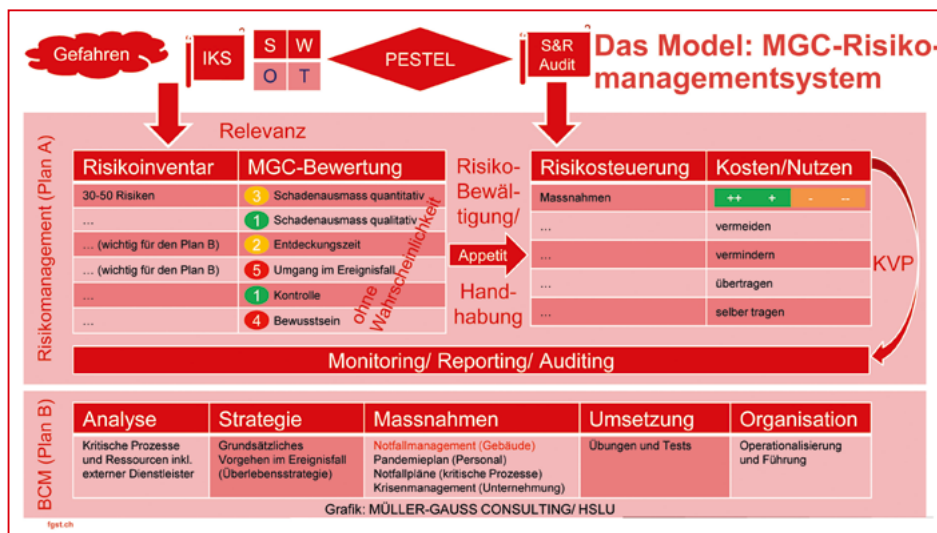
Praxis Evakuierungsübungen: den Ernstfall trainieren. Der Autor zeigt den Weg von der Risikomanagementtheorie über die standortspezifischen Notfall- und Evakuierungskonzepte auf bis hin zu einer gelebten Sicherheitskultur mittels regelmässiger Evakuierungsübungen.

VON UWE MÜLLER-GAUSS*

Ein modernes Risikomanagementsystem (lesen Sie dazu den Artikel SicherheitsForum 1/15) besteht aus einem präventiven Teil (Plan A), in dem die Risiken ermittelt, bewertet und gemäss der Unternehmensstrategie vermieden, vermindert, übertragen und selber getragen und gemanagt werden, sowie aus einem reaktiven Teil, der zum Ziel hat, dass Ereignisse, welche trotz sorgfältigem Risikomanagement eintreten, bewältigt werden können.

Wenn wir uns nun auf die Notfall- und Evakuierungsorganisation (NEO) fokussieren, ist es hilfreich, zwischen unmittelbaren (z.B. Brand) und mittelbaren (z.B. Bombendrohung) Ereignissen zu unterscheiden.

Bei einer unmittelbaren Bedrohung ist jedermann beauftragt, schadenmindernde Massnahmen selbständig einzuleiten. Bei mittelbaren Bedrohungen ist immer unverzüglich z.B. der Sicherheitsbeauftragte zu informieren / alarmieren, welcher ggf. 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 (mittelbaren) Ereignisses, z.B. bei Bombendrohung, Fund von verdächtigem Gegenstand
- > Teilevakuierung/ Personenverschiebung innerhalb des Gebäudes, ausgelöst aufgrund eines speziellen Ereignisses, z.B. bei Demonstration, Ausschreitungen, Chemieunfall, Drohung, Geiselnahme

Von der Theorie zu den Massnahmen ... Das Business Continuity Management (BCM = Plan B) stellt das Überleben sicher und besteht im Wesentlichen aus den folgenden vier Massnahmenpaketen:

- > Unternehmensweitem Krisenmanagement, damit die Organisation dank eines eingeübten Krisenstabs auch in der Krise jederzeit handlungs- und entscheidungsfähig bleibt
- > Standort- und gebäudespezifische Notfall- und Evakuierungsorganisation, welche die rasche Evakuierung resp. Ereignisbewältigung auf dem Schadenplatz sicherstellt
- > Einem Pandemieplan, damit sich weniger Mitarbeitende an einer neuen leicht übertragbaren Krankheit (es wird ein Grippevirus sein) anstecken und somit die essenziellen Geschäftsprozesse aufrechterhalten werden können
- > Mehreren Notfallplänen, welche die zeitgerechte Wiederaufnahme resp. den Betrieb eines vordefinierten Notbetriebs für geschäftskritische Prozesse und Ressourcen ermöglichen / sicherstellen.

- > Keine Evakuierung, sondern Verbleiben im Gebäude resp. in den Räumen, z.B. bei medizinischem Notfall, bei Amok (wir sprechen dabei auch von Mitnahme-Suizid, erweitertem resp. 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 uns 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-Setzens» haben bereits funktioniert, da Amoktäter ja oft nach der Devise «Mein Spiel – meine Regeln – mein Ende» vorgehen.

In der Praxis haben sich die folgenden NEO-Module bewährt, welche die zielgruppenorientierten Bedürfnisse und standortspezifischen Gegebenheiten ausreichend berücksichtigen.

- > Die Basislösung: Ein Notfalleitfaden, der die wichtigsten Ereignisse beschreibt, wie z.B. Brandausbruch mit anschließender Evakuierung, den medizinischen Notfall, Amok, persönliche / telefonische Drohung, Fund von verdächtigem Gegenstand, Einbruch, Überfall / Geiselnahme, Demonstration / Ausschreitungen / Vandalismus, Chemieunfall / Giftwolke, Naturgewalten, die der Mitarbeitende bis zum Eintreffen der Blaulichtorganisationen selber bewältigen kann und der an alle Mitarbeitenden abgegeben wird resp. 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 Minilösung: Ein Merkblatt mit dem Verhalten im Notfall (Brand, Evakuierung, medizinischer Notfall) und den wichtigsten internen und externen Notfallnummern reicht bei Gebäuden mit 30-50 Arbeitsplätzen aus. Wie auch bei den nachfolgenden Midi- und Maxilösungen kommt hier das Prinzip der Selbstrettung zum Tragen. Die Aufforderung zur Evakuierung kann durch einfaches persönliches Zurufen erfolgen.
- > Die Midilösung: Bei einer Alarmgruppenlösung stellt ein Team von Mitarbeitenden und ggf. auch Dritten die Vermeidung von Fehlalarmen (sofern das bei den heutigen

fehlalrmsicheren 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 Ersteintreffende 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 Maxilösung: Eine ordentliche NEO mit eigens dafür nominierten, ausgebildeten und ausgerüsteten Evakuierungshelfern, Evakuierungsleitern sowie Sammelplatzverantwortlichen und allen Stellvertretern 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, wozu sich heutzutage, wo jedermann ein Mobilephone auf sich trägt, verschiedene Alarmierungs-Apps aufdrängen. Mit solchen Alarmierungs-Apps – die alle verfügbaren Kommunikationskanäle benutzen und auch das Stummschalten des

ANZEIGE



Mit Funk CyberSecure bietet Funk als erster Broker in der Schweiz den umfassendsten Versicherungsschutz gegen digitale Bedrohungen.

Ihr Mehrwert:

- . Unternehmensspezifische Bewertung des Cyber-Restrisikos
- . Umfassende Versicherungsdeckung weit über den marktüblichen Standards
- . Ideale Abstimmung auf das aktuelle Versicherungsportfolio
- . Zugriff auf Fachspezialisten in den Bereichen IT-Sicherheit und Datenschutz
- . Sicherstellung der Notfallorganisation im Cyberzwischenfall

Versicherungsmanagement, Vorsorge, Risikomanagement
www.funk-gruppe.ch

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



Alle Konzepte basieren auf dem Prinzip der «Selbstrettung».

Quelle: MÜLLER-GAUSS CONSULTING

Mobilephones überbrücken – lassen sich nicht nur alle Personen, sondern auch die verschiedenen Funktionsgruppen bis hin zum Krisenstab einfach und effizient alarmieren.

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

Stehen die zielgruppenorientierten und standortspezifischen Konzepte, ist die zeitnahe Alarmierung sichergestellt, sind die Mitarbeitenden sensibilisiert und ausgerüstet, geht es nun darum, mit praktischen Übungen zu beweisen, dass der Alarmprozess auch in der Praxis funktioniert. Dazu haben sich unangemeldete Evakuierungsübungen, welche vorzugsweise von einer externen Übungsleitung vorbereitet, durchgeführt und revisionssicher ausgewertet werden, bewährt. Denn es ist wichtig, dass die Notfallbewältigung nicht nur von der 3-köpfigen Sicherheitsabteilung verstanden und gelebt wird, sondern in eine von allen verstandenen und gelebten Sicherheitskultur mündet und final auch 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.

... hin zur 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 Duzend Beobachter aus anderen Gebäuden der Kantonalen Verwaltung eingeladen und liefern, gut gebrieft und durch die Übungsleitung ausgerüstet, wertvolle Hinweise zu möglichem Optimierungspotenzial. Zudem wird so 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 Brand-Handalarmtaster und informiert zusätzlich die Alarmmeldestelle via Funk über den Ausbruch des Brandes.

Alle Personen im betroffenen Gebäude erhalten dann per Telefon und durch Ertönen der Feueralarmsirenen die Evakuierungsanordnung und begeben sich ruhig und sicher selbstständig 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 i. d. R. durch die 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 Krisenstabsübung überleiten. Der Krisenstab übernimmt das Ereignis nun vom Einsatzleiter NEO und hat u.a. 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 revisionssicheren 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.

Das Fazit. Die rasche Alarmierung, das ruhige zügige Verlassen aller Personen des Gebäudes, 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 für die Notwendigkeit solcher Übungen während Jahren gewachsen ist; dies ist wahrscheinlich der wichtigste Mehrwert zur kontinuierlichen Verbesserung der Sicherheitskultur.



UWE MÜLLER-GAUSS

ist Inhaber der auf Sicherheits-, Risiko-, Krisen- und Kontinuitätsmanagement spezialisierten MÜLLER-GAUSS CONSULTING in Pfäffikon ZH.
www.gauss-consulting.ch