

## Folge 5: Notfallmanagement

Jingle:

Ganz sicher. Der Podcast für Menschen mit Verantwortung.

Katrin Degenhardt:

Erfolg lässt sich nicht erzwingen, aber man kann viel dafür tun. Über Kommunikation, Führung, sicheres und gesundes Arbeiten und Motivation der Beschäftigten. Im Podcast der BG ETEM kommen Themen aus der betrieblichen Praxis vors Mikrofon. Mein Name ist Katrin Degenhardt. Herzlich willkommen!

Arbeitsunfall, Feuer oder medizinischer Notfall - Unternehmen müssen sich auf den möglichen Ernstfall vorbereiten. Denn wenn Leben in Gefahr ist, muss es schnell gehen. Unternehmerinnen und Unternehmer, aber auch Führungskräfte sowie im Betrieb Verantwortliche haben hier eine ganz besondere Verantwortung. Dabei geht es um personelle, organisatorische und technische Maßnahmen zur Begrenzung möglicher Personen und Sachschäden bei medizinischen Notfällen, Arbeitsunfällen oder Bränden. Notfallmanagement heißt also das Zauberwort und damit möchten wir uns in diesem Podcast beschäftigen. Meine Gäste hierbei sind Wolfgang Paul von der Bildungsstätte der BG ETEM in Wiesbaden und Udo Baumann, Geschäftsführer bei der Delfort-Group in Herne, einem Unternehmen, das Papier verarbeitet. Und beide sind Referenten beim BG ETEM Seminar "Krisen- und Notfallmanagement", das sie gemeinsam entwickelt haben und schon lange sehr erfolgreich durchführen. Herzlich willkommen, meine Herren.

Wolfgang Paul:

Vielen Dank.

Udo Raumann:

Guten Tag.

Katrin Degenhardt:

Ich beginne mal bei Ihnen, Herr Raumann. Sie sind ja Geschäftsführer in einer Papierfabrik. Welche Risiken bestehen denn da? Und hatten Sie da schon mal eine echte Krise?

Udo Raumann:

Ja, die hatten wir. Leider auch schon mehrfach. Und eine Papierfabrik bietet eine Vielzahl von Risiken, Gefahren im Herstellungsprozess, weil man hat es mit Papier zu tun und Papier brennt bekanntlicherweise sehr gut. Aber auch im Herstellungsprozess hat man mit viel thermischer Wärme zu tun. Und auch da sind verschiedene Gefahrenpunkte, wo durchaus Gefahren sind für Brände oder der Umgang mit Chemikalien. Größere Schadenslagen waren ein Hochregallager, was Feuer gefangen hatte und drohte, abzubrennen. Und leider hatten wir auch den einen oder anderen Unfall, wo Menschen schwer verletzt wurden bzw sogar im vergangenen Jahr jemand zu Tode gekommen ist. Und das sind so die Worst-Case-Szenarien, die man nicht haben will, denen man sich aber dann leider auch stellen muss. Und dazu dienen dann solche Konzepte, wie wir sie dann auch bei der BG ETEM vorstellen und heute vielleicht dann etwas näher bringen.

Katrin Degenhardt:

Ganz genau. Das wollen wir natürlich ganz genau wissen. Frage an Sie, Herr Paul: Was müssen und was können Betriebe denn tun, um auf solche potenziellen Notfälle eben vorbereitet zu sein?

Wolfgang Paul:

Müssen ist eigentlich ganz einfach. Gefährdungsbeurteilung ist da das Zauberwort, das heißt es muss getan werden. Der Knackpunkt ist aber, eine Gefährdungsbeurteilung zu erstellen und die gesetzlichen Forderungen zu erfüllen reicht nicht aus. Es muss auch gelebt, es muss umgesetzt werden. Da spielt noch der Sachversicherer eine Rolle. Ist auch noch ein Riesenthema, weil viele Betriebe haben entsprechende Sachversicherungen und das wird auch honoriert, wenn jemand Prävention betreibt und Schadensminimierung betreibt, schon im Vorfeld. Und man hat ja nicht immer ein Szenario, wie es gerade der Udo Raumann geschildert hat oder auch ein Hochwasser vor Augen, weil man vielleicht viele Jahre so was nicht erlebt hat. Und man kann sich durch Üben, durch Vorbereiten auf solche Szenarien einstellen. Eine Sicherheit bekommen.

Katrin Degenhardt:

Genau, das heißt eine Gefährdungsbeurteilung nicht nur machen, sondern eben dann auch durchführen.

Wolfgang Paul:

Ganz genau.

Katrin Degenhardt:

Das ist ein ganz wichtiger Punkt. Aber wie kann ich denn als Arbeitgeber meine Beschäftigten gut auf mögliche Notfälle vorbereiten?

Wolfgang Paul:

Indem ich diese Risiken, die ich ermittelt habe und die Gefährdungen, die ich eventuell entdeckt habe, den Mitarbeitern entsprechend nahebringe und sie davor schütze, dass sie dann ein Problem bekommen, wenn das eintritt. Und es gibt ein Restrisiko. Das ist die eine Geschichte. Die andere Geschichte ist: Man kann sich auf ganz viele Szenarien einstellen - durch Üben - dass man einfach weiß, was passiert, wenn dies oder jenes ausgelöst wird. Was passiert dann? Und es gibt eine ungeheure Sicherheit auch bei den Mitarbeitern. Sie wissen, was sie zu tun haben, wie sie in den sicheren Bereich kommen und, und und.

Katrin Degenhardt:

Das heißt nicht nur, das Ganze theoretisch in irgendeiner Form aufarbeiten, sondern eben auch praktisch.

Wolfgang Paul:

Ganz genau. Das ist der springende Punkt.

Katrin Degenhardt:

Jetzt wollen wir uns das mal ein bisschen konkreter noch anschauen. Herr Raumann, erzählen Sie doch mal einfach aus Ihrem Betrieb. Wie sieht Ihr Notfallmanagement da aus?

Udo Raumann:

Das ganze startet mit einer Risikobetrachtung. Das ist einfach die Basis, das Fundament. Man muss einfach hingehen und schauen, welche Schadenslagen könnten für mein Unternehmen, für meinen Bereich zutreffend sein. Nehmen wir das Beispiel wieder: Papierfabrik. Die sind meistens an Flüssen errichtet, weil sie halt sehr viel Wasser für den Prozess brauchen. Und das haben wir letztes Jahr bitterböse gelernt im Sommer, dass halt Flüsse auch in kurzer Zeit über die Ufer treten können und einen sehr großen Schaden anrichten können. Das heißt, Hochwasser ist zum Beispiel ein Szenario. Dann das Thema thermische Prozesse. Wir haben mit Gasfeuerung zu tun. Wir haben sehr hohe Temperaturen in der Papiermaschine, eine sehr hohe Brandlast. Von daher, das Thema Feuer ist mit Sicherheit auch ein Thema, was man immer auf dem Radar haben sollte. Andere Themen, die oft vernachlässigt werden: Wir sind heute im Bereich der IT, in dem Bereich Hackerangriffe auch in Schadenslagen unterwegs, die man sich gar nicht ausmalen kann. Dass Unternehmen heute für 14 Tage komplett vom Netz gehen müssen, weil ihnen irgendeiner ihr IT gehackt hat und sie nicht mehr aktionsfähig sind, ist nicht selten. In der Zeit der Digitalisierung gibt es fast keinen Prozess mehr, der nicht irgendwie IT-gestützt oder systemgesteuert läuft. Und wenn da die Rechner aussteigen, dann ist einfach Feierabend und für kleinere Unternehmen kann das der Todesstoß sein. Andere Dinge, wie wir es heute lernen: Versorgungsketten, die in der Welt der Globalisierung eingelaufen sind und nun auf einmal ausbleiben. Rohstoffe nicht mehr verfügbar. Es gibt ganz viele Szenarien, auf die man sich konkret vorbereiten kann. Das beginnt mit der Risikobeurteilung, dass man weiß, was könnte denn überhaupt auf mich zukommen? Und dabei wichtig, auch mal über den Tellerrand hinauszuschauen. Nicht das, was offensichtlich ist, sondern mal einfach auf die Themen zu schauen: Was könnte denn unerwartet auf mich zukommen?

Katrin Degenhardt:

Kann man auch aus Notfällen lernen oder was haben Sie zum Beispiel aus bisherigen Notfällen gelernt?

Udo Raumann:

Ja, wie aus dem Sport. Nach der Krise ist vor der Krise. Eine gesunde und fundierte Krisenreflexion gehört dazu. Das heißt, wenn man eine Schadenslage durchlaufen hat und hoffentlich gemeistert hat, dann sollte man sehr wohl in der Lage sein, im Nachgang - ohne den Schuldigen zu suchen - noch mal zu reflektieren und zu sagen: Was ist gut gelaufen, wo hatten wir Probleme oder was ist auch vielleicht gar nicht gelaufen? Und was könnten die Korrekturmaßnahmen sein? Da gibt es entsprechende Prozesse, mit denen man so was ansteuern kann und man muss es halt nur konsequent umsetzen.

Katrin Degenhardt:

Wie stellt man denn jetzt sicher, dass auch alle Beschäftigten im Notfall wissen, wie sie sich zu verhalten haben?

Wolfgang Paul:

Das ist eine unternehmerische Aufgabe und es ist eine grundsätzliche Pflicht der Unternehmensleitung, der Führungskräfte, die Mitarbeiter nicht nur zu schulen, also Wissen zu vermitteln, sondern anzuweisen für bestimmte Situationen. Und da kann man viele Dinge schon im Vorfeld machen oder auch üben. Ein Klassiker ist zum Beispiel eine Evakuierungsübung, eine Räumungsübung. Man drückt einen Alarmknopf und alle müssen raus. Funktioniert es, funktioniert es nicht? Werden alle mitgenommen? Haben wir Leute,

die ein Handicap haben? Die auf der Strecke bleiben? Der Fahrstuhl fährt nicht mehr. Die auf der Treppe kommen nicht runter. Haben alle den Alarm gehört? Und solche Sachen. Oder Mitarbeiter, die das recht gelassen sehen, sagen: Ist ja nur ein Alarm. Ich gehe gar nicht raus. Ist mir draußen zu kalt am Sammelplatz. Interessiert mich nicht. Also die Bandbreite ist riesig. Und das ist eine unternehmerische Aufgabe, auch der Kultur in einem Unternehmen, das so zu schulen, anzuweisen und zu leben, dass es eben funktioniert.

Katrin Degenhardt:

Welche Rolle spielen dabei transparente Kommunikation bzw auch klare Aufgabenverteilung, Herr Raumann?

Udo Raumann:

Ja, immens wichtig. Ein Szenario in der Abarbeitung eines Krisenstabs funktioniert nur, wenn eine klare Aufgabenzuordnung da ist und Hierarchien eingehalten werden. Das ist das A und O, das ist wie bei den Einsatzdiensten, ob das bei Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei ist. Also da hören dann basisdemokratische Prozesse auf. Da müssen klare Themen im Vorfeld definiert sein und eine klare Hierarchie und Aufgabenzuordnung sein. Sonst endet das im Chaos.

Katrin Degenhardt:

Sie haben gerade das Wort Krisenstab erwähnt. Es ist letztendlich eine Arbeit wie in einem Krisenstab. Klären Sie uns doch noch mal ein bisschen genauer auf Wie arbeitet ein Krisenstab? Kann man sich davon was anschauen?

Udo Raumann:

Strukturiert. Das ist das A und O in einem Krisenstab. Das heißt im Vorfeld klare Prozesse definieren, Abläufe definieren, Aufgabenfelder zuordnen, die jeder Einzelne, der im Krisenstab ist, von der Krisenstableitung bis hin über Kommunikationsthemen bis hin zu einzelnen technischen Aufgabenfeldern. Die Dinge müssen definiert sein und geübt sein. Übung macht den Meister. Das ist wie im Sport. Trainieren, trainieren, trainieren, üben, üben, üben. Zu glauben, wenn man was schriftlich dokumentiert hat, dass man das nur aus der Schublade ziehen muss und im Fall der Fälle dann das umsetzen kann, das funktioniert definitiv nicht. Also Übungsszenarien, sei es an Planspielen oder sei es dann auch mit Feuerwehren als Übung zusammen - die sind immer dankbar, wenn man gemeinsam mit ihnen was macht, das ist meine Erfahrung - bringen dann wirklich Motivation auch für diejenigen, die mitmachen dürfen und bringen im Ernstfall wirklich Sicherheit. Das ist einfach auch nur fair denjenigen gegenüber, die im Krisenstab sind, dass sie dann die Chance bekommen, nicht ins kalte Wasser gestoßen zu werden. Der Stress ist eh da im Ernstfall. Aber dann so was vorher schon mal gemacht zu haben und zu wissen, was seine Aufgaben sind, das ist einfach nur wichtig und fair den Leuten gegenüber.

Katrin Degenhardt:

Absolut. Das ist auch sehr überzeugend. Jetzt habe ich mal noch einen Aspekt, wollte ich Sie fragen Herr Paul, welche Erfahrungen haben Sie denn gemacht mit Auswirkungen traumatische Erlebnisse? Denn so ein Notfall kann ja auch ein traumatisches Erlebnis sein auf die Psyche von Betroffenen, aber auch von Zeugen.

Wolfgang Paul:

Also wir wissen schon viele Jahre, wir setzen ja auch externe Dozenten ein: Feuerwehrärzte, leitende Notärzte, Einsatzleiter der Feuerwehr, die als Gastdozenten auch Teile des Seminars mit begleiten. Und eines der größten Probleme, was heute ist - nicht nur für Rettungskräfte, sondern auch für jemand, der ein traumatisches Erlebnis erlebt hat, sprich ein Unfall, ein Schadenserlebnis, was ihn sehr tief berührt - dass das sehr sehr nachhaltig ist. Selbst Rettungskräfte und Feuerwehrleute, selbst alte Haudegen - ich meine das sehr positiv in dem Fall - sind doch manchmal schon sehr schockiert, wenn sie bestimmte Dinge erlebt haben. Und auch darauf kann man einen Betrieb und eine Struktur vorbereiten. Und man muss wissen: Es gibt relativ viele Maßnahmen in dem Bereich, wo man Unterstützung bekommen kann, nicht nur von Seiten der BG, sondern auch von Kriseninterventionskräften, von Feuerwehren, und so weiter. Die Feuerwehren und Rettungskräfte haben heute Monitoring und versuchen, ihre eigenen Leute sozusagen vor traumatischen Erlebnissen im Nachgang zu schützen. In der Stresssituation, wenn irgendwas da ist, wenn irgendwo ein schwerer Unfall da ist oder ein größeres Ereignis, wird das systematisch abgearbeitet. Der Adrenalinausstoß ist so groß, die machen einfach ihren Job. Aber irgendwann ist der Job vorbei, man kommt in die Ruhe und dann gibt es Leute, die da sehr lange, sehr große Probleme mit haben. Und da sollte man schon sehr wohlwollend mit den Leuten umgehen und auch Hilfe anbieten.

Katrin Degenhardt:

Gibt es denn auch von Seiten der BG ETEM zum Beispiel Psychologen oder ein Angebot, die da weiterhelfen?

Wolfgang Paul:

Das gibt es, das ist überhaupt kein Problem. Und vor allen Dingen, alles, was in dem Zusammenhang im Betrieb - auf dem Weg zur Arbeit, im Betrieb - mit diesen Dingen zu tun hat, ist ja letztendlich in letzter Konsequenz ein Versicherungsfall. Das heißt durch die BG ETEM abgedeckt. Und wir haben entsprechende Spezialisten, die dann auch die Menschen begleiten und vor allen Dingen auch Kontakte herstellen zu Psychologen, zu Leuten, die weiterhelfen. Die Kostenfrage spielt da überhaupt keine Rolle, sondern das Problem ist eher, in der heutigen Zeit frühzeitig einen Termin zu bekommen und auch den Mut zu haben, Hilfe anzunehmen. Das ist eigentlich das Problem. Wir können immer nur unsere Mitarbeiter - also mit Mitarbeiter meine ich jetzt mit unsere Seminarteilnehmer - darauf vorbereiten, da sie wissen: Ruft bei eurer technischen Aufsichtsperson an. Ruft bei der BG an. Ruft unsere Hotline an. Versucht, Hilfe zu bekommen. Wir unterstützen euch. Wir kennen die Wege. Und wir ebnen Wege in diese Richtung, dass man den Leuten frühzeitig hilft.

Katrin Degenhardt:

Ist es deswegen auch so wichtig für Zeugen zum Beispiel auch eines Vorfalls, dass man so eine Unfallanzeige erstellt?

Wolfgang Paul:

Das hat auch damit zu tun, weil damit ist ja dokumentiert, dass es in dem Zusammenhang, in dem Konsens, mit dem Arbeitsunfall, mit der Krise, mit diesem Erlebnis war oder ist. Und somit ist das Ganze eigentlich rechtssicher, möchte ich es mal vorsichtig auszudrücken.

Katrin Degenhardt:

Herr Raumann, was können Sie anderen Unternehmen empfehlen, um sich eben auf Krisen vorzubereiten? So eine kleine Checkliste.

Udo Raumann:

Sich erstmal mit dem Thema überhaupt auseinanderzusetzen, das heißt, sich klar zu machen Was bringt mir ein strukturiertes Krisen- und Notfallmanagement? Aus betrieblicher Sicht ist es ja das Ziel, bei einer Schadenslage von dem sogenannten Normalzustand bei Abweichung in der Schadenslage schnellstmöglich diesen Zustand wieder zu erreichen. Das heißt das Zeitfenster von Schadenseintritt bis hin zum Wiederanlauf, was man auch unter Business Continuity Management sieht - den so kurz wie möglich zu halten. Das ist rein der betriebliche Aspekt und aus dem sind wir ja auch an das Thema rangegangen. Weil für das Thema der Schadens abwägen sind Feuerwehr und Rettungsdienst etc. zuständig. So, und da kann man sich darauf vorbereiten, indem man einfach in den Prozess einsteigt und sich damit auseinandersetzt. Was bedeutet ein Krisen- und Notfallmanagement? Was sind die Rahmenbedingungen? Risikobeurteilungen? Wie sollte ein Krisenstab aussehen? Was für Aufgaben habe ich abzudecken? Wie kann ich das trainieren? Und in dem Moment, wenn ich mich damit beschäftige, habe ich den ersten großen Schritt gemacht.

Katrin Degenhardt:

Gibt es noch andere Dinge, die man in Ihrem Seminar lernt?

Wolfgang Paul:

Das ist einer der Aspekte, die dort gelernt werden sollen oder vermittelt werden sollen. Und wir üben auch. Das ist eigentlich unser Highlight in diesem Seminar, ein Planspiel. Das heißt, wir bauen eine Modelllandschaft auf und bauen sozusagen ein Szenario, wo wir dann in einem sehr kurzen Zeitfenster, was nicht ganz der Realität entspricht, weil das Seminar natürlich nur einen bestimmten zeitlichen Rahmen hat, versuchen wir mit den Teilnehmenden möglichst realitätsnah Szenarien abzuarbeiten. Und damit werden sie unter diesem Stressfaktor, der natürlich dort entsteht, sehr schnell an dieses Thema herangeführt. Und das, was wir vorher in der Theorie besprochen haben, was man ja alles nachlesen kann - es sind ganz viele dicke Bücher drüber geschrieben worden - aber dann greift das Leben und erlebt man am eigenen Leib, was es bedeutet, wenn das Funkgerät nicht funktioniert, wenn es dann doch anders läuft, als man gerade geplant hat, da kommt doch etwas anderes dazwischen und und und. Und diese Dinge kommen dann alle zum Tragen und die sind auch sehr nachhaltig für die Mitarbeiter, die bei uns aus dem Seminar rausgehen. Wir haben interessanterweise mittlerweile eine relativ hohe Quote von Wiederholern. Dass wir Leute auf einmal wieder erleben, die nach ein paar Jahren wiederkommen, sagen: Das war so Klasse, ich muss mir noch mal angucken, ich habe da noch einen Kollegen mitgebracht oder ich muss das noch mal haben. Die wollen das, nehmen da ganz viel mit, was über das klassische Lernen, Schulen hinausgeht. Einfach das Erleben, diese Emotion und alles, was damit zu tun hat.

Katrin Degenhardt:

Wir haben also gelernt: Krisen kann man meistern, wenn man gut vorbereitet ist. Man muss ihnen eben nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen. Zum Abschluss jetzt noch eine kleine Schlussrunde mit der Überschrift "Ganz spontan". Ganz kurz, ganz auf den Punkt gebracht - Ihre Antworten auf meine Fragen. Was fällt Ihnen zu folgenden Begriffen ein? Herr Paul, Panik.

Wolfgang Paul:  
Ist menschlich.

Katrin Degenhardt:  
Herr Raumann, Strategie.

Udo Raumann:  
Kann vorbereitet werden.

Katrin Degenhardt:  
Herr Paul, Kommunikation.

Wolfgang Paul:  
Extrem wichtig. Und wir sollten uns nicht aufs Handy verlassen.

Katrin Degenhardt:  
Herr Raumann, Worst Case.

Udo Raumann:  
Kann auch vorbereitet werden.

Katrin Degenhardt:  
Herr Raumann, Verantwortung.

Udo Raumann:  
Muss transparent dargelegt werden.

Katrin Degenhardt:  
Herr Paul, Vorbeugung.

Wolfgang Paul:  
Prävention. Ohne Vorbeugung geht es nicht.

Katrin Degenhardt:  
Herr Raumann, Chance.

Udo Raumann:  
Krisen sind produktive Zustände, bieten somit auch Chancen.

Katrin Degenhardt:  
Herr Paul, Krisenreflektion.

Wolfgang Paul:  
Extrem wichtig, vor allen Dingen ohne Schuldzuweisung.

Katrin Degenhardt:  
Herr Raumann, Risikobetrachtung.

Udo Raumann:  
Fundament für das Krisen- und Notfallmanagement.

Katrin Degenhardt:  
Herr Paul, Schock.

Wolfgang Paul:  
Kann jeden ereilen und selbst große, starke Männer gehen auch manchmal in die Knie.

Katrin Degenhardt:  
Ja, herzlichen Dank für Ihre Spontanität, Herr Raumann, Herr Paul und natürlich auch, dass Sie Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen mit uns allen geteilt haben. Und ich hoffe, liebe Zuhörende, Sie haben eine Menge mitnehmen können und vor allem die Erkenntnis: Krisen meistert man, indem man ihnen zuvorkommt. Ganz sicher.

Jingle:  
Ganz sicher. Der Podcast für Menschen mit Verantwortung.