

Krisenmanagement am Beispiel Pandemie

1. Tagesworkshop Format / 2020

www.praxis-fuer-fuehrung.de

Stefan Lob
MBA
systemischer Coach
Rettungssanitäter

Fachqualifikation & Erfahrungen

- Verbandsführer im Katastrophenschutz
- Weltweite Auslandsrückholung von Patienten
- Organisatorischer Leiter Rettungsdienst
- Führung von Einheiten in Katastrophenlagen
- GF von Gesundheitseinrichtungen
- Rettungsdienst und Klinik



Wer ist Praxis für Führung

Was ist das Ziel

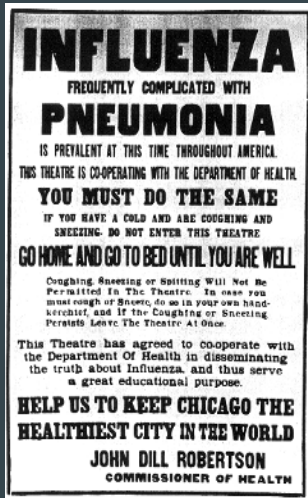
- Beratung von Firmen und Organisationen im Bereich:
 - Krisenmanagement
 - Notfallmanagement
 - Entscheidungsfindung
 - Digitalisierung
- Expertise:
 - Telemedizin
 - Sektorenübergreifende Vernetzung im Gesundheitswesen
 - Mit unseren Partnern die weltweite Auslandsrückholung von Patienten

Übersicht

1. Ausgangslage
2. Firmenpolitik
3. Risikomanagement Plan
4. Aktionen aus der Firmenpolitik

Ausgangslage

Ein Blick in die Geschichte – “Spanische Grippe” (1918-1919)



- Weltweite Ausbreitung in 4-6 Monaten
- Mehrere Wellen der Infektion (jede dauert 6-12 Wochen)
- 25-30% der Weltbevölkerung werden infiziert
- 5-10% davon sterben
- Die meisten Todesfälle betreffen 18- bis 40-Jährige
- Virus-Rekonstruktion erkennt Ähnlichkeiten mit H5N1
- Vermutlich über 50 Mio. Tote

Klinik der klassischen Influenza

- Plötzlicher Erkrankungsbeginn (schlagartig)
- Fieber > 38,5°C, Schüttelfrost
- Kopf- und/oder Gliederschmerzen, trockener Reizhusten
- Ggf. allgemeines Schwächegefühl, Schweißausbrüche und Halsschmerzen
- Bei Kindern oft Durchfall und Erbrechen
- Infektiosität 3-5 Tage, bei Kindern bis zu 7 Tage

Quelle: Prof. Dr. med. F. Rabenau, Goethe Universitätskliniken Frankfurt, 24.02.2007

Mögliche Komplikationen

- Schwere Lungenentzündung
- Gehirnentzündung
- Herzmuskelentzündung
- Mittelohrentzündung
- Nervenzellenerkrankung mit Leberzellendegeneration

Übertragungswege von Influenza-Viren

- **Tröpfcheninfektion** durch Sprechen, Husten oder Niesen erzeugt feinsten Nebel, ~ 65% der Infekte verbreiten sich auf diesem Wege (**Tröpfchenreichweite: ca. 1,8m**)
- **Kontaktinfektion** über die Hände oder kontaminierte Gegenstände und Oberflächen, ~ 35% der Infekte werden auf diesem Wege übertragen

Quelle: Prof. Dr. med. F. Rabenau, Goethe Universitätskliniken Frankfurt, 24.02.2007

Mögliche Auswirkungen einer Pandemie auf Unternehmen

- Personelle Ausfälle
- Infrastruktur wird in Mitleidenschaft gezogen (Einschränkungen der Verkehrssysteme)
- Beeinträchtigungen der Zulieferer führt zu Lieferengpässen
- Behördliche Schließung

Von einer
Pandemie können
verschiedene
Branchen betroffen
sein

- Touristik, Hotellerie, Luftfahrt
- Kommunen, Gesundheitswesen, Versorger
- Industrie
- Es kann zu Rückkopplungseffekten und Kettenreaktionen kommen
durch Ausfälle:
 - im öffentlichen Nahverkehr
 - in IT-Zentralen
 - bei Lebensmittellieferanten

Pandemie- vorbereitung

- Bestehende Notfallpläne sind u. U. nicht anwendbar
- Zusätzliche Belastung durch Ausfälle, die unabhängig von der Pandemie auftreten („normale“ Influenza oder andere Erkrankungen)
- Ausfälle gesunder Mitarbeiter, die kranke Familienangehörige betreuen oder aus Angst vor Ansteckung zu Hause bleiben

Firmenpolitik

Fragestellungen zur Firmenpolitik?

Komponenten:

- Planungsstruktur im Krisenfall
- Betriebliche Kommunikation – intern und extern
- Umgang mit infizierten Personen
- Sicherstellen der Business Continuity
- Regelungen für Expatriats und Geschäftsreisende

Planung

Lässt sich der Verlauf einer Krise planen



Firmenpolitik



- Entscheidungsgrundlagen müssen festgelegt werden
- Firmenpolitik bestimmt den individuellen Grad der Risikoreduzierung bei einer Krise

Kommunikation



Mitarbeiterinformation:

- Über den Beginn der Krise
- Über das Ende der Krise

Business Continuity

Welche Bereiche und Produkte sind für die Aufrechterhaltung des Betriebs sensibel?



Geschäftsreisende und Expatriats

Wie lautet die Firmenpolitik im Falle einer Pandemie?



Risikomanagement Plan

Risikomanagement Plan

- Welche relevanten Risiken bestehen für Unternehmen?
- Erarbeitung der daraus resultierenden notwendigen Aktionen
- Erstellen von Checklisten
- Überprüfung des Plans anhand einer Simulation unter Stress
- Rollout im gesamten Unternehmen mit Anpassung an lokale Bedürfnisse

Aus der Firmenpolitik abgeleitete Aktionen

Vorbereitung, Plan, Maßnahmen

Aus der Firmenpolitik abgeleitete Aktionen

Beispiele:

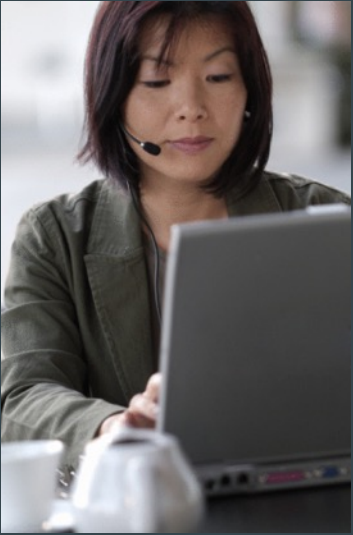
- Planungsstruktur im Krisenfall
- Kommunikationsmaßnahmen
- Reduktion des Infektionsrisikos
- Umgang mit infizierten Personen
- Business Continuity
- Simulation

Planungsstruktur im Krisenfall

Funktion/Prozess	Name	Tel. int.
Leiterin/Leiter des Pandemieteam		
Kommunikation		
Personal		
Administration		
Gesundheit		
Sicherheit		
Produktion		
Dienstleistungen/Verkauf		
Materialbeschaffung/Einkauf		
Logistik		
Facility Management		

- Definition des Krisenstabes (Kernteam und Ersatzpersonen)
- Definition von Schlüsselpersonen
- Dokumentation:
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - für ständige Erreichbarkeit private Kontaktdaten aufnehmen
 - Abklärung der Bereitschaft im Vorfeld
 - ...

Kommunikation



Mitteilungen des Managements:

- an Mitarbeiter
- für die Presse
- Vorbereitung auf die nächste Phase
- Erstellung einer Information zur Selbstdiagnose

Umgang mit infizierten Personen



- Wie weit will das Unternehmen gehen, um kranke Mitarbeiter und / oder ihre Familien zu unterstützen?
- Wie weit ist der Begriff „Familie“ gefasst?
- Wer kümmert sich wo um die infizierten Mitarbeiter?
- Spezielle Schutzausrüstung für Mitarbeiter, die Kontakt mit infizierten Mitarbeitern haben



Sicherstellung der Business Continuity

- Auflistung der identifizierten kritischen Geschäftsprozesse
- Welche Geschäftsbereiche müssen zuerst hochgefahren werden?
- Wer gibt Masken und eventuell Medikamente aus?
- Pandemieplan = Notfallplan

Warum Simulation?

- Situation wird selten erlebt
- Arbeit unter Stress muss geübt sein
- Effektives Lernen
- Teamwork
- Qualitätsmanagement unter realistischen Bedingungen

Erfahrungen am Beispiel einer Kommune

- Einführung eines kommunalen Krisenmanagements
- Definition des Kernteams (3-fach Besetzung pro Position)
- Aufgaben der Mitglieder gemeinsam erarbeiten in Anlehnung am Stabsmodell „Technische Einsatzleitung“ (S1 – S5)
- Schlüsselfunktionen und -personen müssen definiert werden
- Mitarbeitergespräche führen
- Übungen mit Gegenstab
- Nachjustierung

Maßnahmenbsp. / Fragestellungen

- Schulschließung
- Switch vom öffentlichen Transport zum privaten Transport
- Kantine:
 - Schließung?
 - Einführung von Schichtzeiten?
 - Essenslieferung an Abteilungen?
- Etablierung von Home-Office-Arbeitsplätzen

Maßnahmenbsp. / Fragestellungen

- Kindertageschließung?
- Gesunde Mitarbeiter, in deren familiären Umfeld die Krankheit ausgebrochen ist, erscheinen nicht am Arbeitsplatz
=>Erhöhung der Ausfallrate
- Wer betreut Kinder wenn die Eltern erkrankt sind?
- Wer betreut erkrankte Alleinstehende (Pflegedienste)?

Maßnahmenbsp.

- Mund und Nase beim Husten und Niesen mit dem Arm bedecken
- Möglichst nicht mit den Händen die eigene Nase, Mund und Augen berühren
- Verwendung von Einwegpapiertüchern
- Händeschütteln vermeiden
- Häufiges Waschen der Hände mit Wasser und Seife
- Häufiges Lüften der Räume
- Vermeidung von unnötigen Reisen und Meetings
- Vermeidung von Menschenansammlungen

Plan

Aktivität	Verantwortlich	Termin	Status
1. Planungsstruktur im Krisenfall			
Tägliches Treffen des Krisenstabs			
Täglich Mitarbeiterpräsenz abfragen			
2. Kommunikation			
Tägliche Mitteilungen an die Mitarbeiter			
3. Umgang mit infizierten Personen			
Spezielle Schutzausrüstung an Mitarbeiter austeilen, die sich um die infizierten Mitarbeiter kümmern			
4. Business Continuity sicherstellen			
Maßnahmen zur Stilllegung von Geschäftsbereichen treffen			
5. Optimierung der Mitarbeiter-Gesundheit			
Mitarbeiter weiter ermutigen, gesundheitsfördernde Maßnahmen umzusetzen			
6. Reduktion des Infektionsrisikos			
Hygienemaßnahmen umsetzen (Händewaschen, sozialer Abstand, wie Vermeiden des Händeschüttelns, Hustenhygiene, etc.)			
Schutzausrüstung, wie Masken und Handschuhe an Mitarbeiter verteilen			
Antivirale Medikation besorgen			
Schutzmaßnahmen an den Türen zum Unternehmen einleiten			
7. Expatriats			
Expatriats aus möglicherweise betroffenen Gebieten rechtzeitig zurückholen			
8. Geschäftsreisende			
Reiseeinschränkungen aussprechen und überprüfen			

Fazit

**Das Verständnis
für die grundlegenden Fragestellungen und
Maßnahmen
zur Erstellung eines Plans für das Risikomanagement
ist innerhalb eines Tages erlernbar.**

Kontakt

Weiterer Kooperationspartner im
Bereich Pandemie ist die

med con team GmbH

Praxis für Führung -X.0 GmbH

Schorndorfer Str. 146

71638 Ludwigsburg

Mail: stefan.lob@praxis-fuer-fuehrung.de

Web: www.praxis-fuer-fuehrung.de

Tel: +49 151 110 35 220