

Aufbau eines Krisen- und Notfallmanagements an den Universitäten und Hochschulen Mecklenburg – Vorpommerns

*Kerstin Suckow,
Sachgebietsleitung Logistik und Krisenmanagement
der Universität Rostock*

Übersicht

- I. Besondere Ereignisse
- II. Entwicklung „Krisenmanagement“ an der UR
- III. Krisen- und Notfallmanagement
 - I. Schutzziele
 - II. Organisationsstruktur
 - III. Meldewege / Alarmierung / Rote Karte
 - IV. Handlungsempfehlungen
 - V. Kommunikation
 - VI. DAKS (**D**igitaler **A**larm- und **K**ommunikation**S**erver)
 - VII. Krisen- und Notfallplan
- IV. Wie geht's weiter?

Entwicklung – „Krisenmanagement“ an der UR

BEDROHUNGSMANAGEMENT
Krisenmanagementhandbuch

KRISENMANAGEMENT
Krisen- und Notfallplan

KRISEN- UND NOTFALLMANAGEMENT

Besondere Ereignisse

Besondere Ereignisse an den Hochschulen M-V

- Immer häufigere Bedrohung am Arbeitsplatz (Studienorganisation/Personalabteilung)!
- Bombendrohungen
- Hörsaal Besetzung
- Flucht eines Häftlings nach einer Zahnbehandlung
- Verdächtige Gegenstände
- Generalschlüsseldiebstahl
- ...

Besondere Ereignisse

Beispiel: Bombendrohung an der UR

- telefonischer Eingang der Bombendrohung
- Was ist dann passiert / Was ist schief gelaufen?
 - Informationsverlust vermeiden
 - klare Handlungsabläufe erforderlich
- **Krisen- und Notfallmanagement erforderlich**
- Voraussetzung für eine schnellstmögliche Zurückführung in den Normalzustand schaffen
- Standardisierung von Abläufen
- Kommunikationsstruktur sicherstellen



Alarmplan

Verhalten bei Bombendrohung

Ruhe bewahren

Bedrohung
melden:

Polizei: **0-110**

meldet?
ist passiert?
ist das Ereignis?
auf Rückfragen!

WER
WAS
WO
WARTEN

Sofort
benachrichtigen:

Dispatcher: **498-1111**

Anweisungen der Polizei und der hausinternen
Einsatzleitung beachten und befolgen

Telefonprotokoll und Verhaltensregeln beachten

Entwicklung – „Krisenmanagement“ an der UR

- 2006 Bemühungen der Implementierung eines Zentralen Alarmierungsserver (**ZAS**)
→ gescheitert, da die technischen Voraussetzungen nicht erfüllt wurden
 - 2011 Einführung der „**Roten Karte**“
(aber: Handlungs- und Alarmierungsabläufe im Fall des Eintretens eines besonderen „**Ereignisses**“ waren bisher nicht eindeutig geregelt)
- Erkenntnis: Einführung eines Krisen- und Notfallmanagements ist erforderlich
- 2012 Projekt: Implementierung eines Notfall- und Krisenmanagements
 - 05/2013 Rektoratsbeschluss: Implementierung einer Krisenmanagementorganisation
 - 05/2013 Einbindung eines externen Beratungsunternehmens

Entwicklung – Krisenmanagement an der UR

- Bildung einer Projektgruppe: AG Krisenmanagement
 - 08/2014 Legitimierung des Krisenstabes
 - 07/2014 Auflösung des Vertrages des Beratungsunternehmens
 - 01/2015 Schaffung der Stelle Logistik und Krisenmanagement
 - ab 05/2015 Aufbau und Implementierung der KM-Organisationsstruktur
 - ab 09/2016 Einführung eines digitalen Alarmierungs- und Kommunikationsserver
 - ab 01/2017 Zusammenarbeit aller Hochschulen des Landes
(AG „Krisenmanagement an den HS des Landes M-V“)
- Erarbeitung eines gemeinsamen „**Krisen- und Notfallplans der Hochschulen M-V**“



AG „Krisenmanagement der Hochschulen M-V“



Hochschule für Musik
und Theater Rostock



ERNST MORITZ ARNDT
UNIVERSITÄT GREIFSWALD



Wissen
lockt.
Seit 1456



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Universität
Rostock



Traditio et Innovatio



Entwicklung – „Krisenmanagement“ an der UR

Krisen- und Notfallplan

- **07/2017** - Vorstellung auf der LKK
- **10/2017** - Übergabe an das Bildungsministerium
- **02/2018** - Rückantwort aus dem BM
→ Zustimmung der Fachleute des Innenministerium

Krisen- und Notfallplan der Universitäten und Hochschulen Mecklenburg - Vorpommern

<[Für die Druckversion
Standort angeben]>



Stand: 2017-10-02

Krisen- und Notfallmanagement

Ereignis, Störung, Notfall, Krise

- **Ereignis:** neutrale Beschreibung einer Situation → Einstufung? (Fehlalarm, Störung, Notfall mit Krisenpotential)
 - entscheidend für die Beurteilung ist die **Auswirkung auf den Betriebsablauf** und die damit verbundene Bereitstellung von (zusätzlichen) Ressourcen)
- **Störungen:** keine zusätzlichen Ressourcen
 - Bewältigung i.R. des Alltagsgeschäftes
- **Notfall:** einleiten von Maßnahmen, um Schäden zu verhindern oder zu minimieren
 - Handlungsfähigkeit erhalten
- **Krise:** eine problematische, mit einem Wendepunkt verknüpfte Entscheidungssituation,
 - kann nicht mit Alltagsstrukturen bewältigt werden

Krisen- und Notfallmanagement

Ziel

→ **schnellstmögliche Zurückführung in den „Normalzustand“**

Voraussetzung

- Rektoratsbeschluss Einführung Krisenmanagement ✓
- Legitimierung Krisenstab ✓

Festlegung von Schutzzielen

- Leben und Gesundheit von Menschen und Tieren schützen
- Gefahren für die Umwelt ausschließen
- finanzielle Schäden abwenden und
- Reputationsschaden für die Hochschulen vermeiden

Organisationsstruktur

Krisenstab

→ Der Krisenstab fungiert als zentrales Krisenbewältigungsgremium.

- Rektor(in) / Vertreter
- Kanzler(in) / Vertreter
- Leiter(in) Pressestelle / Vertreter
- „Krisenmanager(in)“ / Vertreter(in): Dezernent D3

Organisationsstruktur

Erweiterter Krisenstab

→ Je nach Ereignis können folg. Personen zusätzlich einberufen werden:

- Prorektor_innen
- Dekaninnen und Dekane
- Brandschutzbeauftragte_r
- Sicherheitsbeauftragte_r
- Einrichtungs- /Institutsleiter_in
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Gefahrstoffbeauftragte_r
- IT-Sicherheitsbeauftragte_r
- Personalrat
- Rechenzentrum / IT- und Medienzentrum
- Datenschutzbeauftragte_r
- externe Fachberater
- ...

Organisationsstruktur

Notfallteam

→ setzt entsprechende Maßnahmen im Notfall sofort um und unterstützt die Einsatzkräfte

- **Dispatcher/Pforte/Bereitschaftsdienst**
- Hausverantwortliche (z.B. Sicherheitsbeauftragte)
- Gebäudemanager_innen und Hausmeister_innen
- Brandschutz-/ Evakuierungshelfer_innen
- Ersthelfer_innen
- Mitarbeiter_innen Hotline

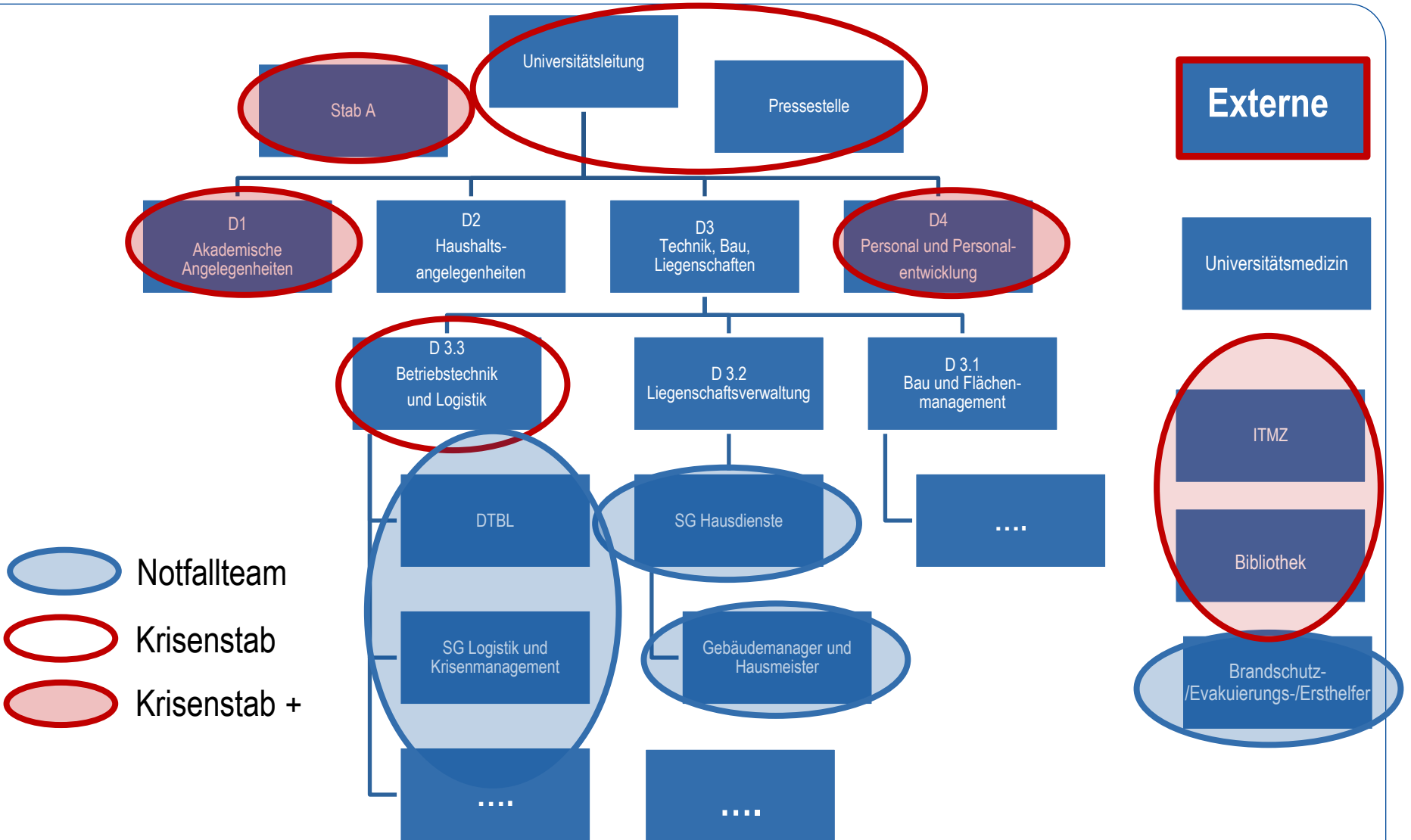
Organisationsstruktur

Koordinator Krisen- und Notfallmanagement

→ Ist für die Pflege, kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung des Krisen- & Notfallmanagements zuständig (u.a. Aktualisierung der Alarmierungsliste, organisiert und koordiniert Schulungen, Absicherung der technischen Rahmenbedingung, ...)

Externe Rettungs- und Einsatzkräfte

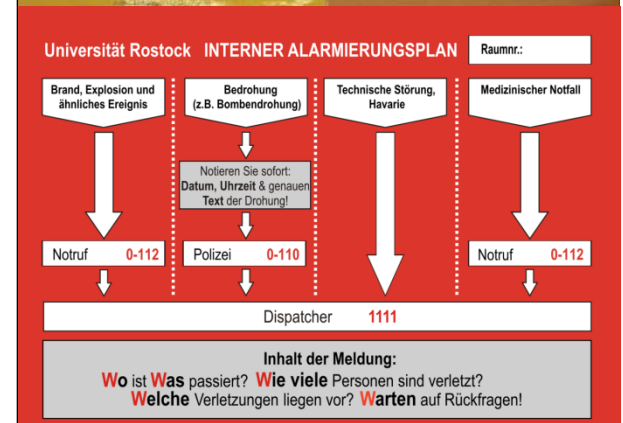
- Brandschutz- und Rettungsamt, Polizeiinspektion, Technischer Hilfsdienst
- ...



Meldewege / Alarmierung

Rote Karte

- Verteilung an alle Mitarbeiter
- Bekanntmachung bei Neueinstellung durch D4
- Aushang in Hörsälen und Seminarräumen
- Einführung der „Roten Karte“ in allen HS M-V



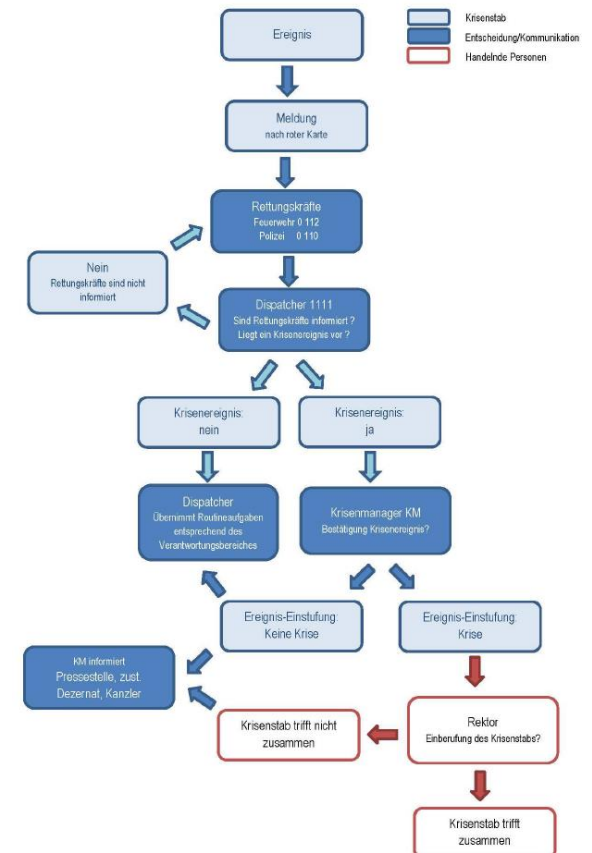
Meldewege

Alarmierung Krisenstab

- Rolle des Dispatchers!
- Meldekette in Abhängigkeit der Ereignisseinstufung
- Krise: Einberufung des Krisenstabes erfolgt durch den Rektor. Der Krisenstab trifft, wenn nicht anders vereinbart, binnen 30 Minuten im Lagenzentrum zusammen.
- Keine Krise: aber Vorfall mit öffentlichkeitswirksamer Relevanz → Info an K, PK, D3

→ Erreichbarkeit des Krisenstabes sicher stellen

→ **Notfallrufnummernkarte** für alle Krisenstabsmitglieder



Handlungsanweisungen

Gefährdungsgrad III..	
Amok-Lage.....	
Bombendrohung & Sprengsätze	
Brandfall.....	
Epidemie/Vergiftung.....	
Geiselnahme	Gefährdungsgrad II...
Medizinischer Notfall.....	Bedrohung und Übergriffe.....
	Chemieunfälle und Gasausbruch/ Freisetzung gefährlicher Stoffe in Laboren
	Handel mit illegalen Drogen und Drogenkonsum.....
	Hausbesetzung
	Hochwasser
	Gefährdungsgrad I....
	Nötigung / Erpressung / Raub.....
	Störung/Ausfall/Angriff von/auf IT-Systeme .
	Schwere körperliche Gewalt
	Störungen von Daten- und Telefonanschlüssen
	Sexuelle Belästigung/Übergriffe.....
	Havarien und Störungen an Versorgungssystemen..
	Suizidversuch.....
	Gefährdung von Kulturgütern.....
	Vandalismus mit Sachbeschädigung
	Mobbing und Stalking
	Verfassungsfeindliche Äußerungen und Verhaltensweisen ..
	Suizidäußerung und -ankündigung
	Schwere Unwetter.....
	Starker Schneefall, Dachlawinen, Eiszapfen, Kälte ..
	Störungen bei Veranstaltungen.....

Handlungsanweisungen

Bsp. Bombendrohung

- wichtigsten Maßnahmen und Verhaltensempfehlungen sind für den ersten Blick graphisch hervorgehoben
- ausführliche Handlungsanweisungen / Empfehlungen:
 - Sofortmaßnahmen (Benachrichtigung/Alarmierung und Inhalt der Meldung)
 - Verhaltensempfehlungen und Schutzmaßnahmen (Sichern, Eingreifen und Beenden, Informationen bereithalten)
 - Maßnahmen nach Ende der Krisen-, Gewalt- und Notfallsituationen
 - Weitere Hinweise

Gefährdungsgrad III

Bombendrohung & Sprengsätze

Telefonisch, schriftlich, verdächtige Gegenstände / Substanzen

Handlungsanweisung

Ruhe bewahren. Bedrohung melden (Notruf Polizei (0)-110 / Alarmierung nach ROTER KARTE, WO ist Was geschehen? WIE viele Verletzte?), „TELEFONPROTOKOLL BOMBENDROHUNG“ und „VERHALTEN BEI BOMBENDROHUNG“ beachten (siehe TEIL D), Anweisung des „Krisenteams“ und der Polizei Folge leisten, bei allen Maßnahmen stets **Selbstgefährdung vermeiden**, Personenschutz vor Sachschutz

Sofortreaktion

Polizei (0)-110 verständigen

- Anschließend unverzüglich den/die <Dispatcher/Pforte/Bereitschaftsdienst (Tel.Nr..XXXX)> informieren
- <Dispatcher/Pforte/Bereitschaftsdienst> informiert Krisenstab
- Informationen zum Ereignis gemäß „TELEFONPROTOKOLL BOMBENDROHUNG“ sind (vom <Dispatcher/Pforte/Bereitschaftsdienst>) für den Krisenmanager vorzuhalten
- (Alarmierung nach „ROTER KARTE“)



Notruf Polizei: (0)-110

Inhalt der Meldung

- WER meldet?
- NAME und Anschrift der HOCHSCHULE
- WAS geschieht/geschah? (Beruhen die Angaben auf eigenen Beobachtungen, ist der Vorfall gegenwärtig oder angekündigt?)
- WANN (Uhrzeit des Eingangs der Bedrohung)?
- WO (Gebäude, Raum, Zimmernummer)?
- WIE ist die Meldung eingegangen (telefonisch, schriftlich, verdächtiger Gegenstand)?
- WER handelt – ein oder mehrere Täter?
- Erste Verhaltensempfehlungen erfragen? (Evakuierung)
- Deutlich und langsam sprechen!

Kommunikation

→ Kommunikation sicher stellen

- **Intern**

- Immer Intern vor Extern, d.h. die Hochschulangehörigen werden immer vor der Presse und Öffentlichkeit informiert
- die interne Kommunikation hat Vorrang

- **Extern**

- Lageeinweisung der Einsatzkräfte (W-Fragen)

- **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

- Erfolgt ausschließlich durch den Krisenstab (Pressestelle)

Digitaler Alarm- und Kommunikationsserver

Ziel

- Sicherstellung einer durchgängigen Kommunikationsstruktur → Erreichbarkeit des Krisenstabes
- Sicherstellung der Alarmierungsprozesse → Mobilisierung/ Evakuierung

Einsatzhäufigkeit

1. Erreichbarkeit des Krisenstabes
2. Ersatz einer **Elektronischen Lautsprecher Anlage**
3. Ersatz einer **BrandMeldeAnlage**
4. Nutzung als „Stiller Alarm“



Belehrungen, Schulungen & Übungen

- Inhalte des Krisen- und Notfallplanes sind regelmäßig allen Hochschulangehörigen zu vermitteln
- Schulung des Krisenstabes
- Übungen zu verschiedenen Szenarien
- spezifische Schulungen, z.B.:
 - Deeskalationstraining
 - Erstkontakt im Krisenfall (z.B. Drohung mit Sprengmitteln)
 - ...
- Überprüfung der technischen Strukturen

Krisen- und Notfallplan

TEIL A - allgemeine Festlegungen und Verfahrensweisen
sowie die Organisationsstruktur

TEIL B - konkrete Handlungsanweisungen

TEIL C - Objektakte mit zusätzlichen Gebäude-
informationen

TEIL D – Checklisten, Verzeichnisse, Vorlagen, ...

Krisen- und Notfallplan der Universitäten und Hochschulen Mecklenburg - Vorpommern

<[Für die Druckversion
Standort angeben]>



Stand: 2017-10-02

Objektakte – TEIL C

- Alarmierungs- und Erreichbarkeitsliste
- Angaben zum Gebäude (Nutzung, Versorgungsanschlüsse, Kommunikationsmöglichkeiten, Lagerräume für gefährliche Stoffe, ...)
- Besonderheit (ELA/BMA)

- Lagepläne
- Feuerwehrpläne
- Flucht- und Rettungswegepläne oder/ und
- Grundrisse

Anhang – TEIL D

- I. Ablaufprotokoll Krisenereignis
- II. Aufgabenblätter
- III. Alarmplan Bombendrohung
- IV. Ansprechpartner
- V. Beschwerdedokumentation
- VI. Checkliste - Vorbereitende Maßnahmen
- VII. Checkliste – Krisensituation
- VIII. Checkliste – Nachsorgemaßnahmen
- IX. Ereignisprotokoll
- X. Informationsblatt Strafanzeige
- XI. Rote Karte

Medienarbeit und Krisenkommunikation

- XII. Krisenkommunikation
- XIIa. Vorlagen Medienarbeit

Wie geht's weiter ?

- BM – offenen Fragen (Bereitstellung von Ressourcen, Klärung Rufbereitschaft, ...)
- Unter der Federführung des BM → Gleichbehandlung aller Hochschulen des Landes
- In Kraft setzen des Planes – Beschluss Hochschulleitung
- Befassung des akademischen Senats?
- Schulungsangebot
- Fortführung der Umsetzung der infrastrukturellen Maßnahmen (DAKS, Krisen- und Notfallplan)