

Krisenmanagement

05. - 07. Dez.



Kontakt



Christoph Moser

moser_christoph@gmx.at

+43 664 8888 3690

Agenda 3 Tage



- Krisenmanagement
- Reisesicherheit
- Abwehrmaßnahmen
- Erweiterte Erste Hilfe



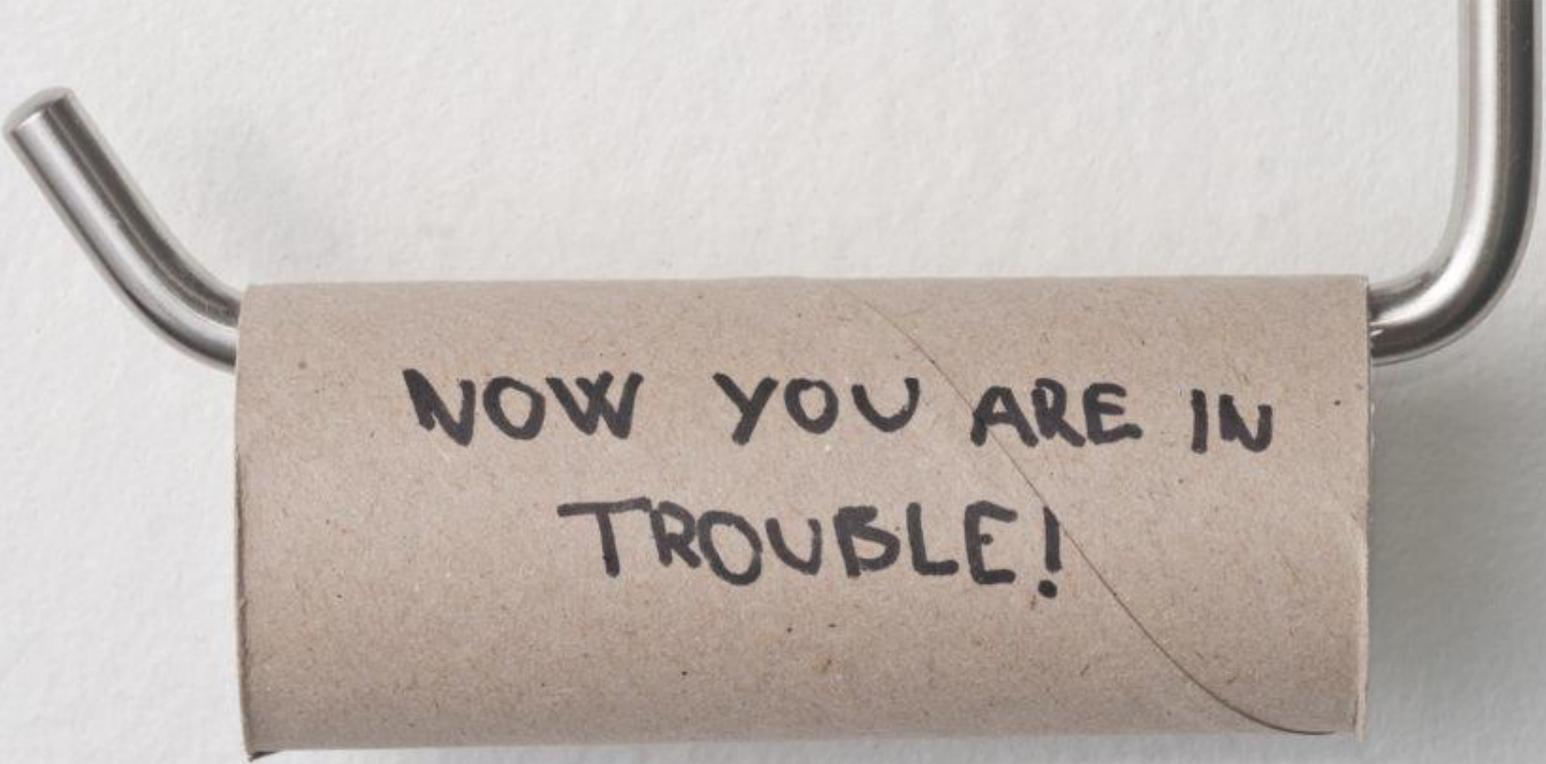
Agenda - Krisenmanagement



- Warum Krisenmanagement ?
- Risiko ?
- Grundlagen Risikomanagement
- Krise ?
- Grundlagen Krisenmanagement



Krise?



NOW YOU ARE IN
TROUBLE!



- Was passiert bei unvorhersehbaren Ereignissen?
- Was tun Sie, wenn plötzlich die Stromversorgung für 48h ausfällt?
- Was macht ein Unternehmen, wenn aufgrund einer Pandemie ein Großteil der MitarbeiterInnen nicht zur Arbeit erscheint?
- Wie reagiert man auf die Drohungen von kriminellen Erpressern, die EDV-Systeme zu hacken?
- Was ist, wenn plötzlich im Internet und in den sozialen Medien Gerüchte über Ihre Unternehmen auftauchen, die das Image beschädigen?



- Wie ein Cyber Angriff fast eine Klinik lahmlegt (Youtube)
- Ransomware befällt elf deutsche Krankenhäuser
- Lieferengpässe Medikamente
- Securpharm Ausfälle
- Basisapotheker fordern Friedenspflicht für Ausfall Securpharm

Potentielle Ursachen



Erdbeben
Tsunami
Hurrikan
Tornado
Feuer



Ressourcen-
mangel

Lieferengpass



Medien

Öffentlichkeit

Regierung



Nicht -
intentional:
• Unfall

Intentional:
• Gewalt
• Terrorismus
• Cyber
Angriffe



Systematischer Umgang mit Krisensituationen

- Identifikation und Analyse von Krisensituationen
- Entwicklung von Strategien zur Bewältigung (ergänzt präventives Risikomanagement)
- Einleitung und Umsetzung von Gegenmaßnahmen

Zweck:

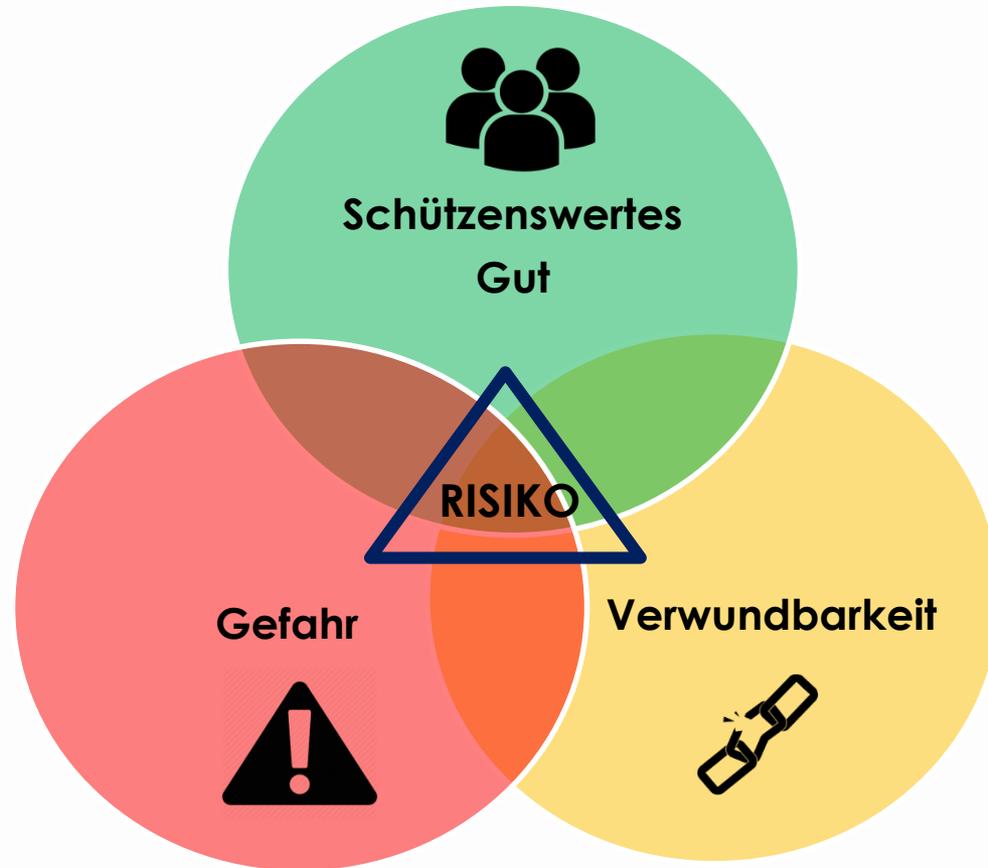
Schaden soweit wie möglich zu

minimieren und die rasche

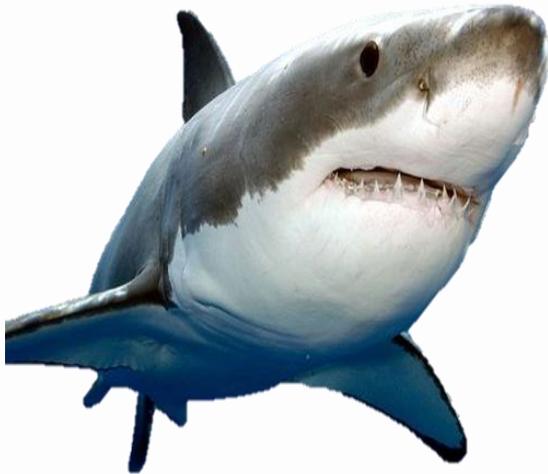
Herstellung des **Ausgangszustands**

zu ermöglichen





Risiko = Eintrittswahrscheinlichkeit x Auswirkung

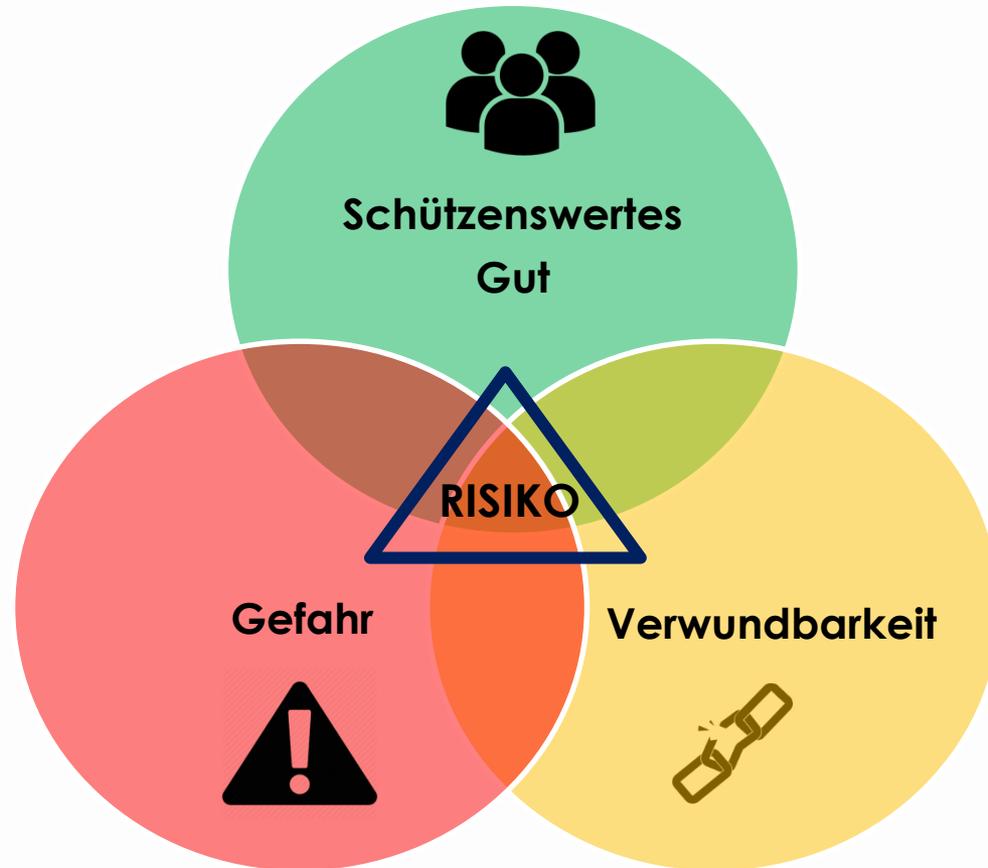


oder

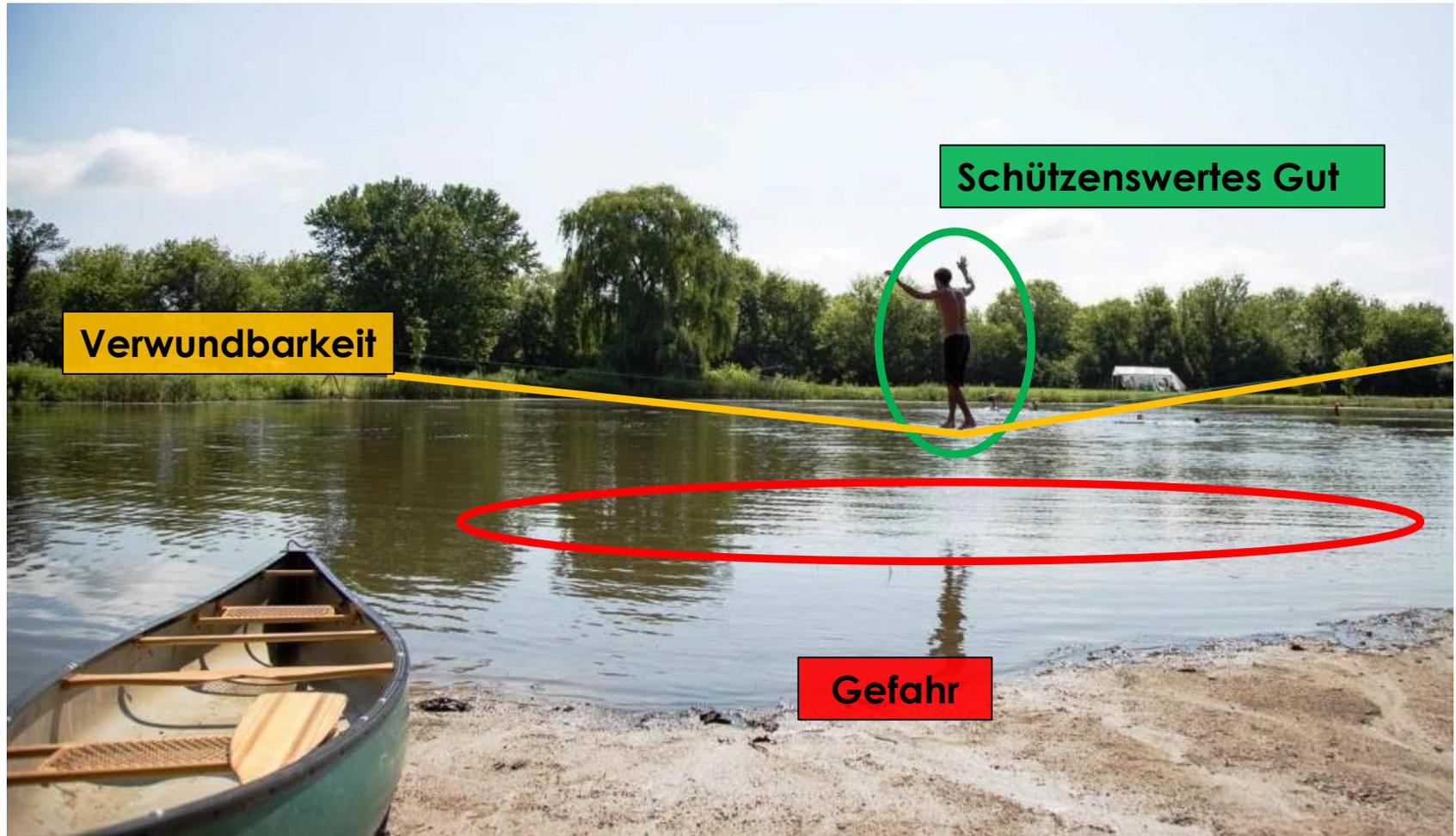


Risiko ?

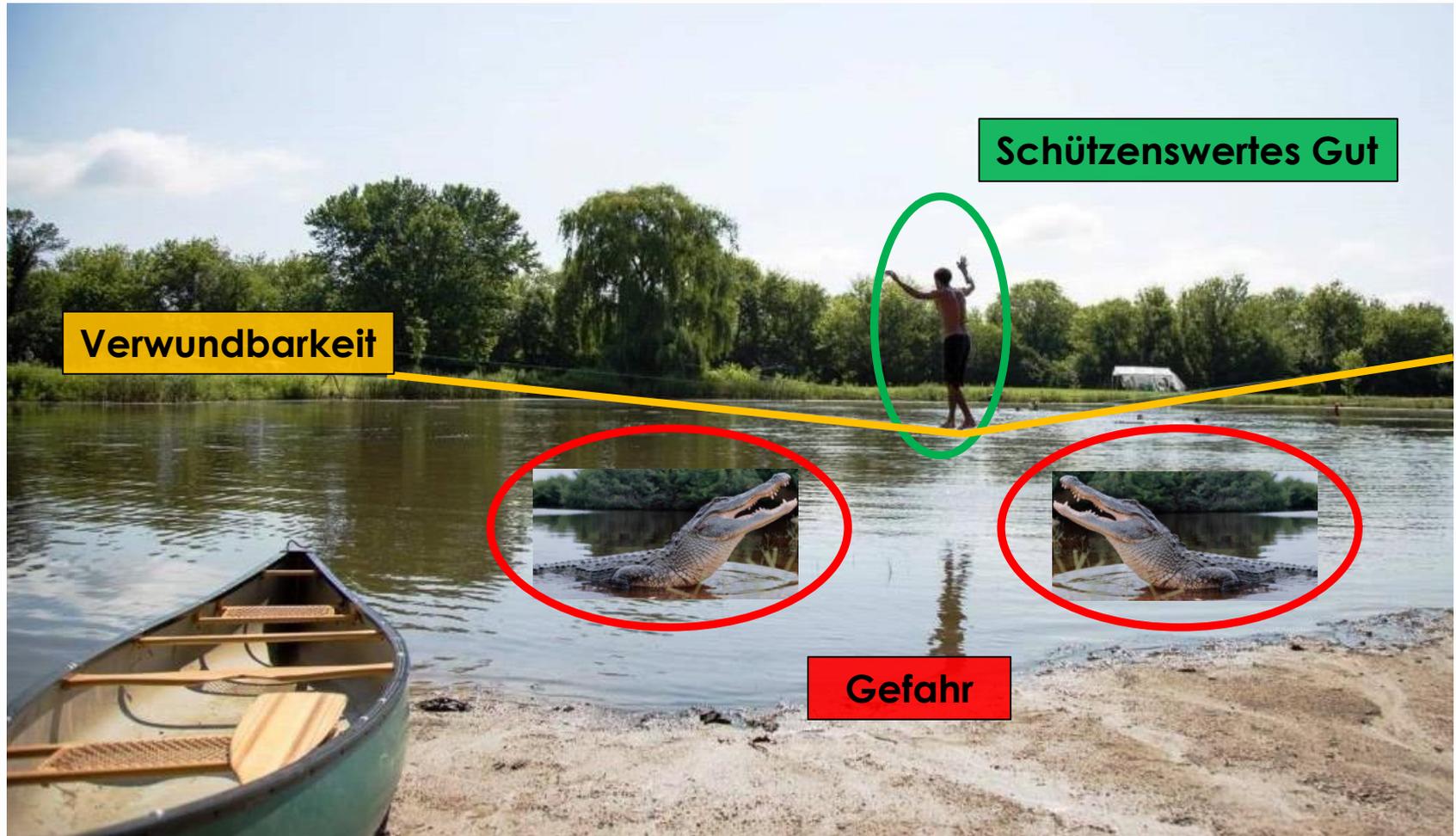


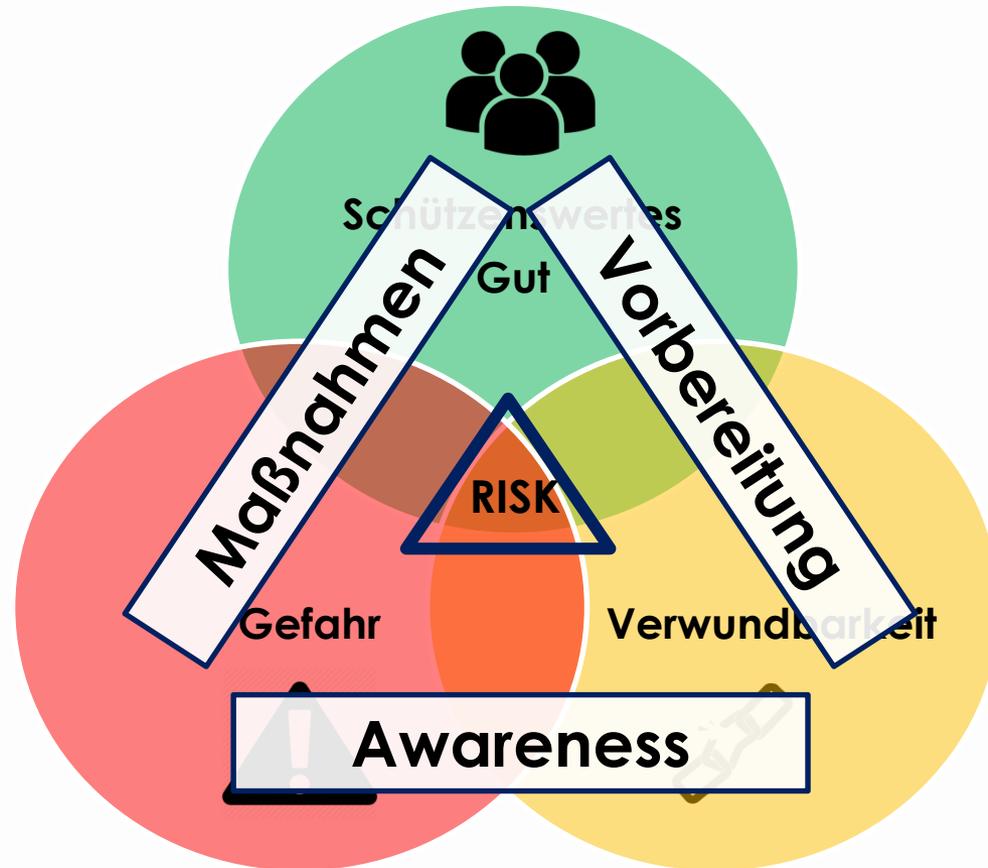


Risiko = Eintrittswahrscheinlichkeit x Auswirkung



Sicherheitsrisiko

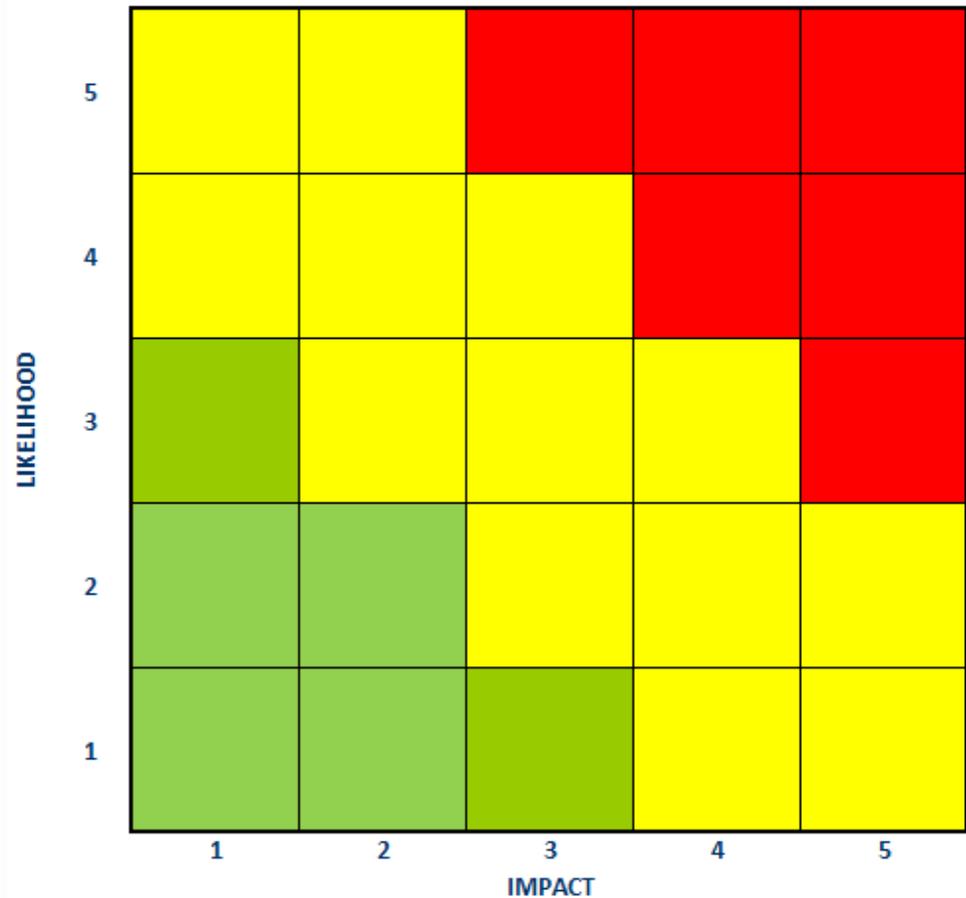




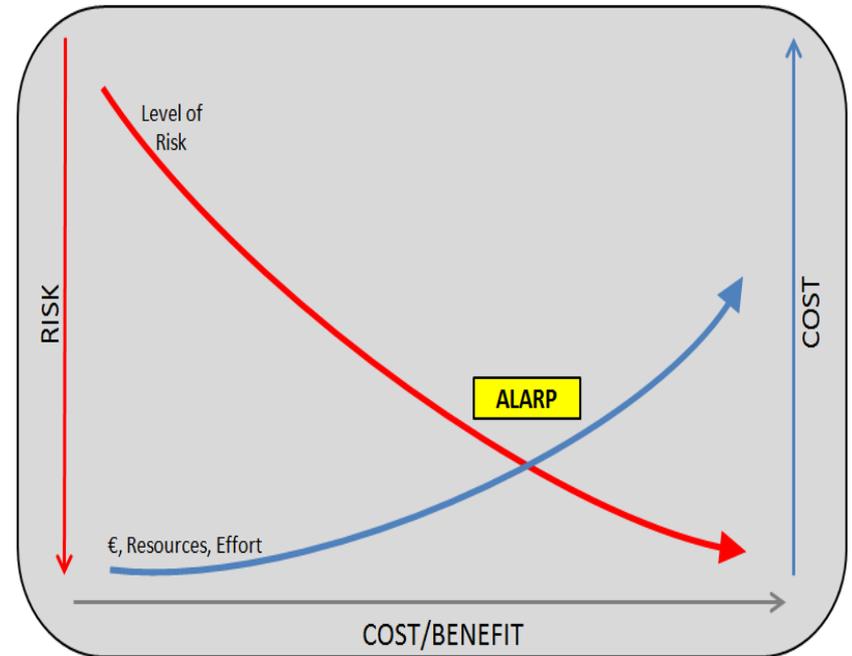
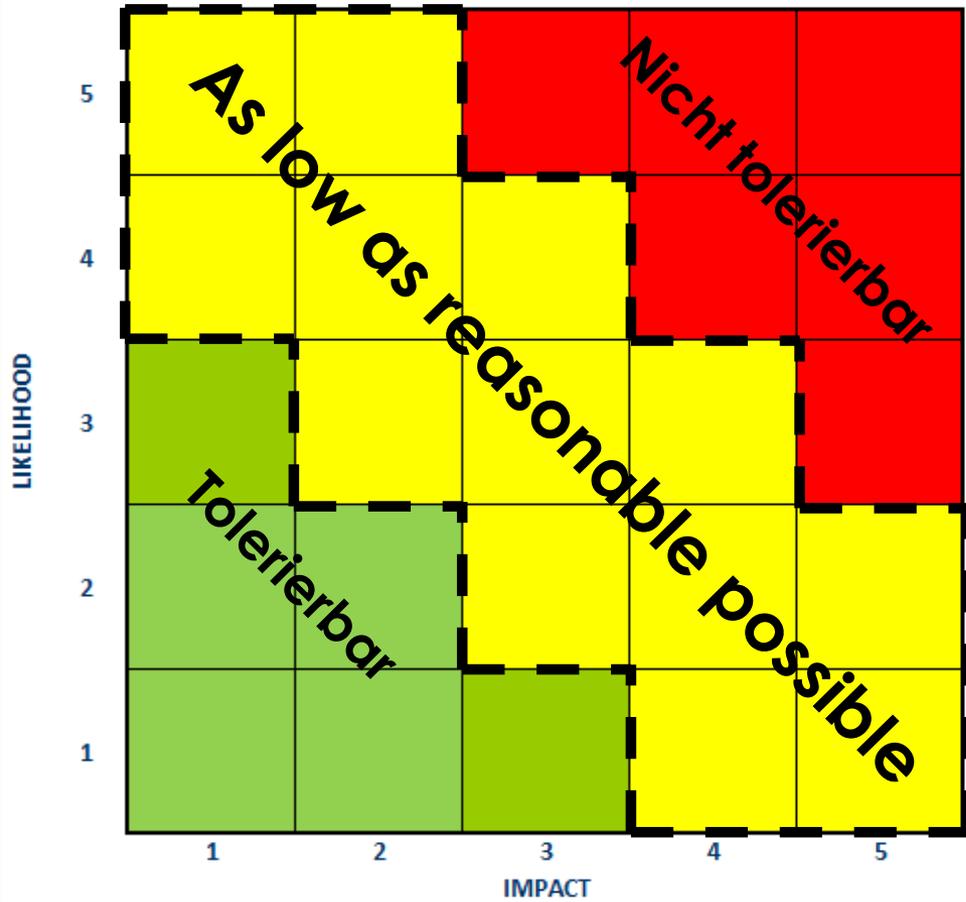
Risiko = Eintrittswahrscheinlichkeit x Auswirkung



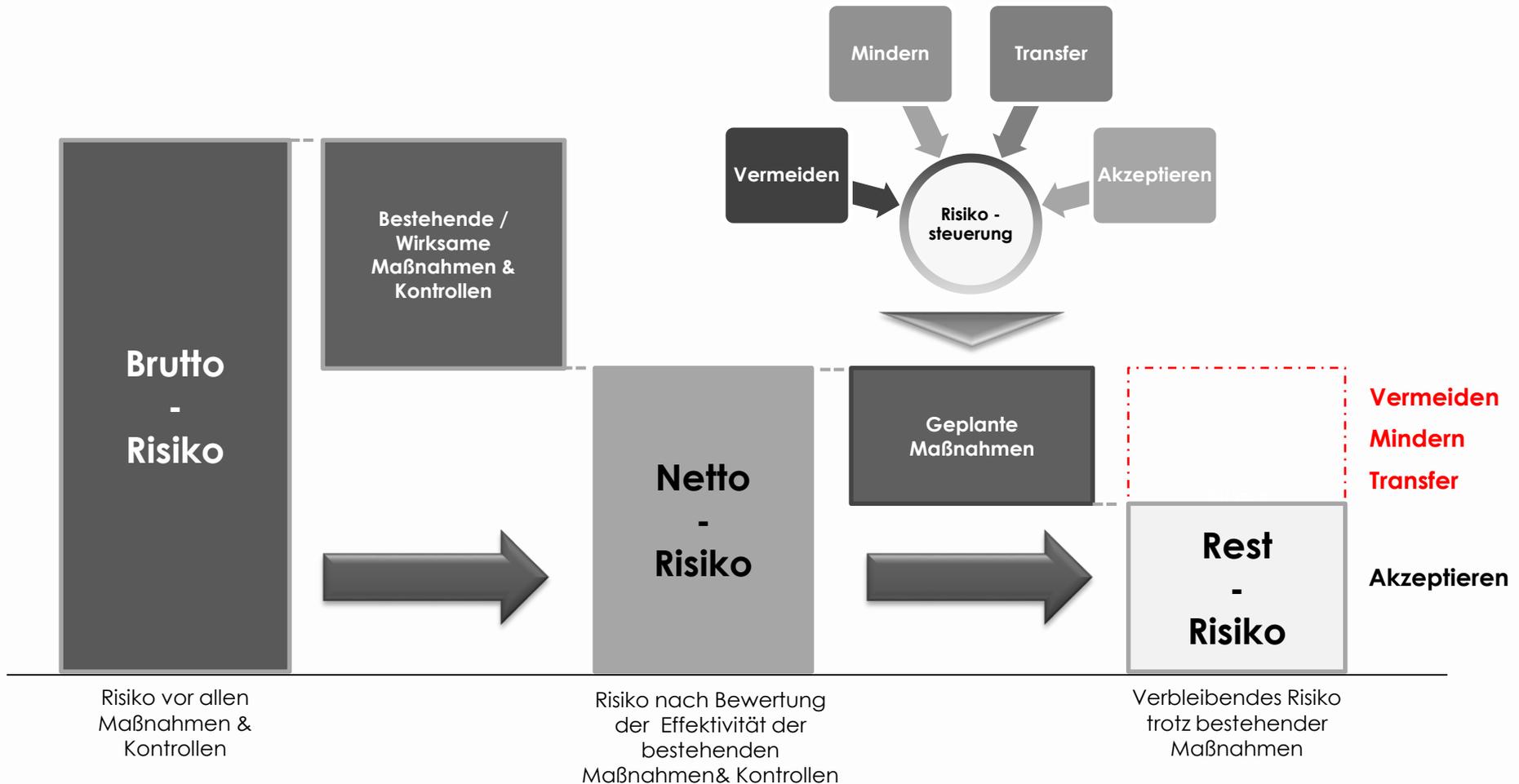
- Top 5 Risiken/ Team
- 1 Post –It / Risiko
- Kurze Erklärung



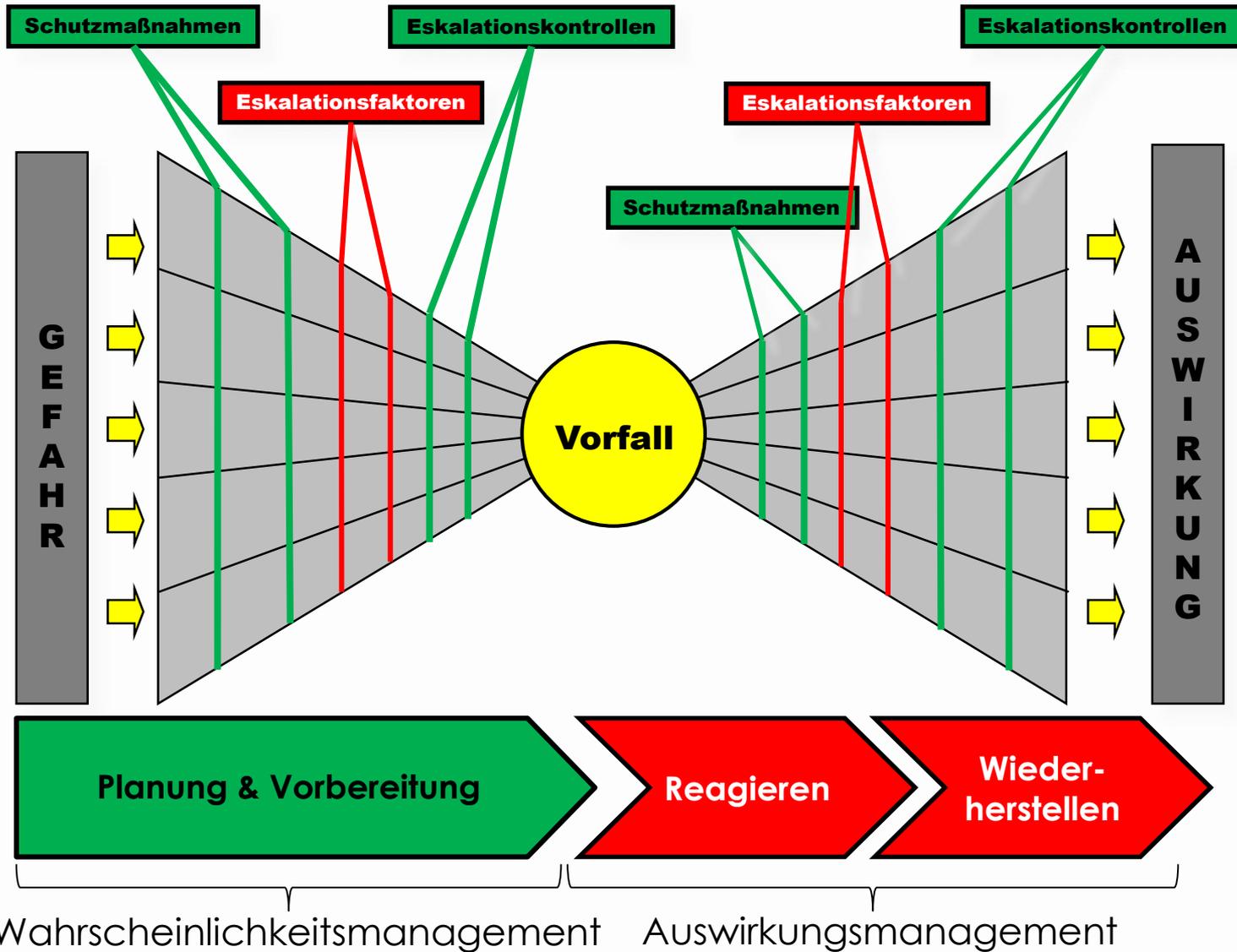
Risikoevaluierung



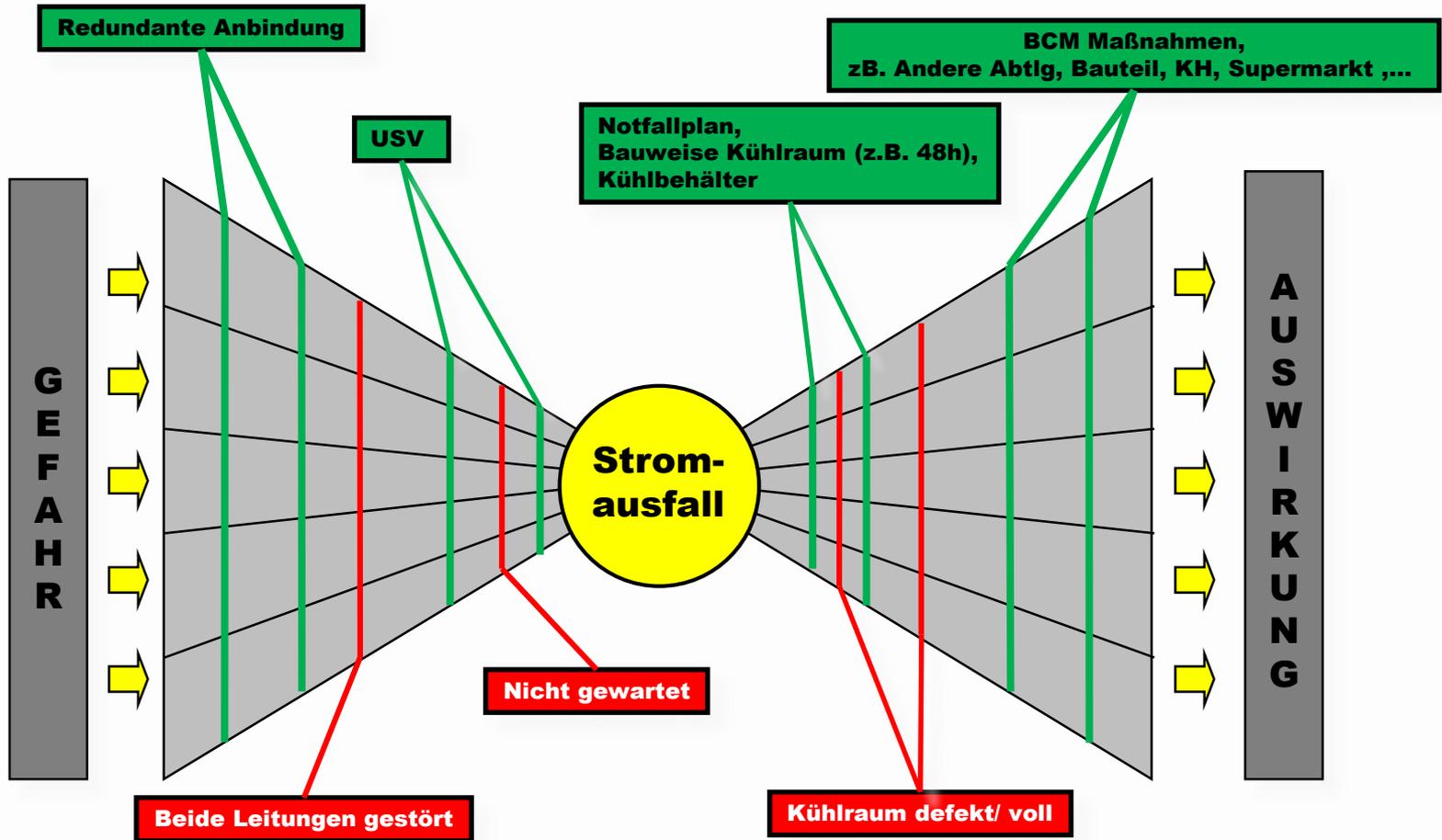
Risikosteuerung



Risk Bow-Tie



Risk Bow Tie – Blackout

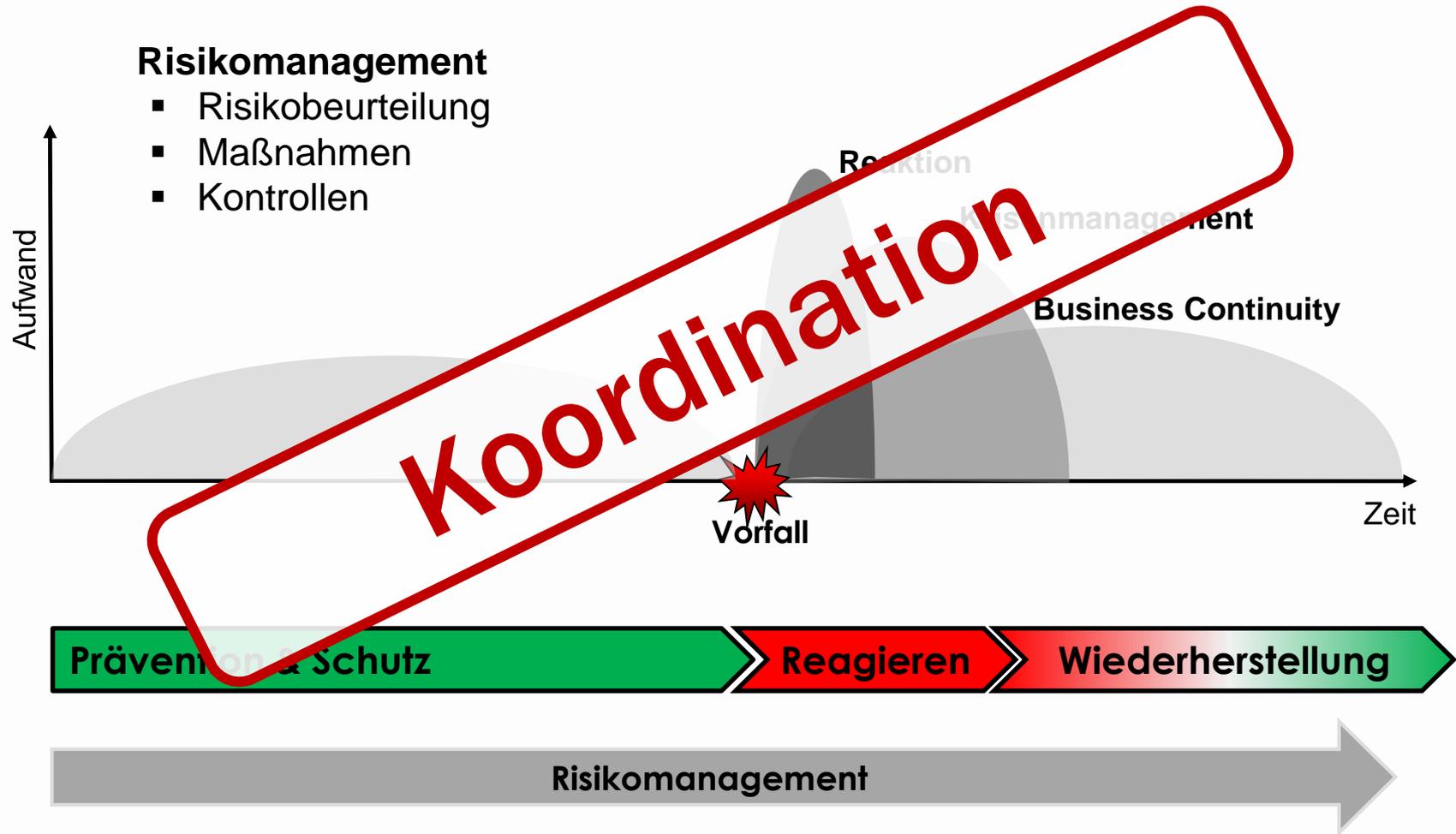


Störung – Notfall – Krise



Vorfallsart	Erläuterung	Behandlung
Einfache Störung	Kurzzeitiger Ausfall von Prozessen oder Ressourcen mit nur geringem Schaden	Behandlung ist Teil der üblichen Störungsbehebung
Notfall	Länger andauernder Ausfall von Prozessen oder Ressourcen mit hohem oder sehr hohem Schaden	Behandlung verlangt besondere Notfallorganisation
Krise	Im Wesentlichen auf die Institution begrenzter verschärfter Notfall, der die Existenz der Institution bedroht oder die Gesundheit oder das Leben von Personen beeinträchtigt	Da Krisen nicht breitflächig die Umgebung oder das öffentliche Leben beeinträchtigen, können sie, zumindest größtenteils, innerhalb der Institution selbst behoben werden
Katastrophe	Räumlich und zeitlich nicht begrenztes Großschadensereignis, zum Beispiel als Folge von Überschwemmungen oder Erdbeben	Aus Sicht einer Institution stellt sich eine Katastrophe als Krise dar und wird intern durch deren Notfallorganisation in Zusammenarbeit mit den externen Hilfsorganisationen bewältigt

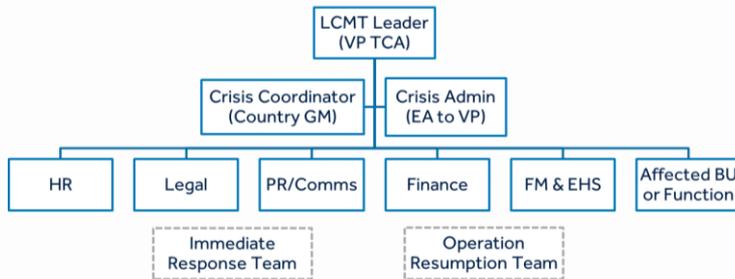
Komponenten Risikomanagement



Krisenmanagement - Komponenten



Krisenorganisation



Krisenmanagement - Plan

WORST CASE SCENARIO



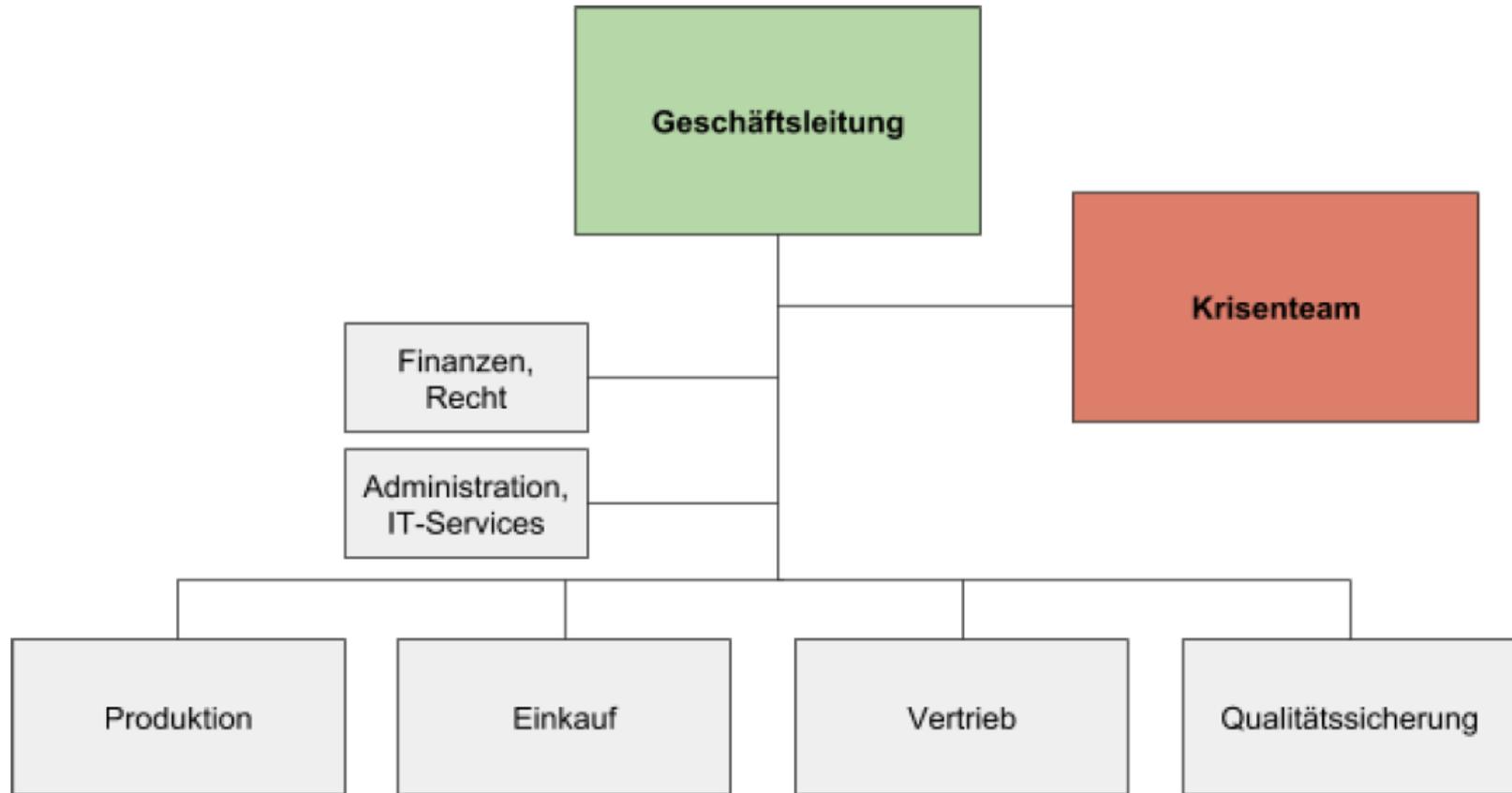
Guidelines



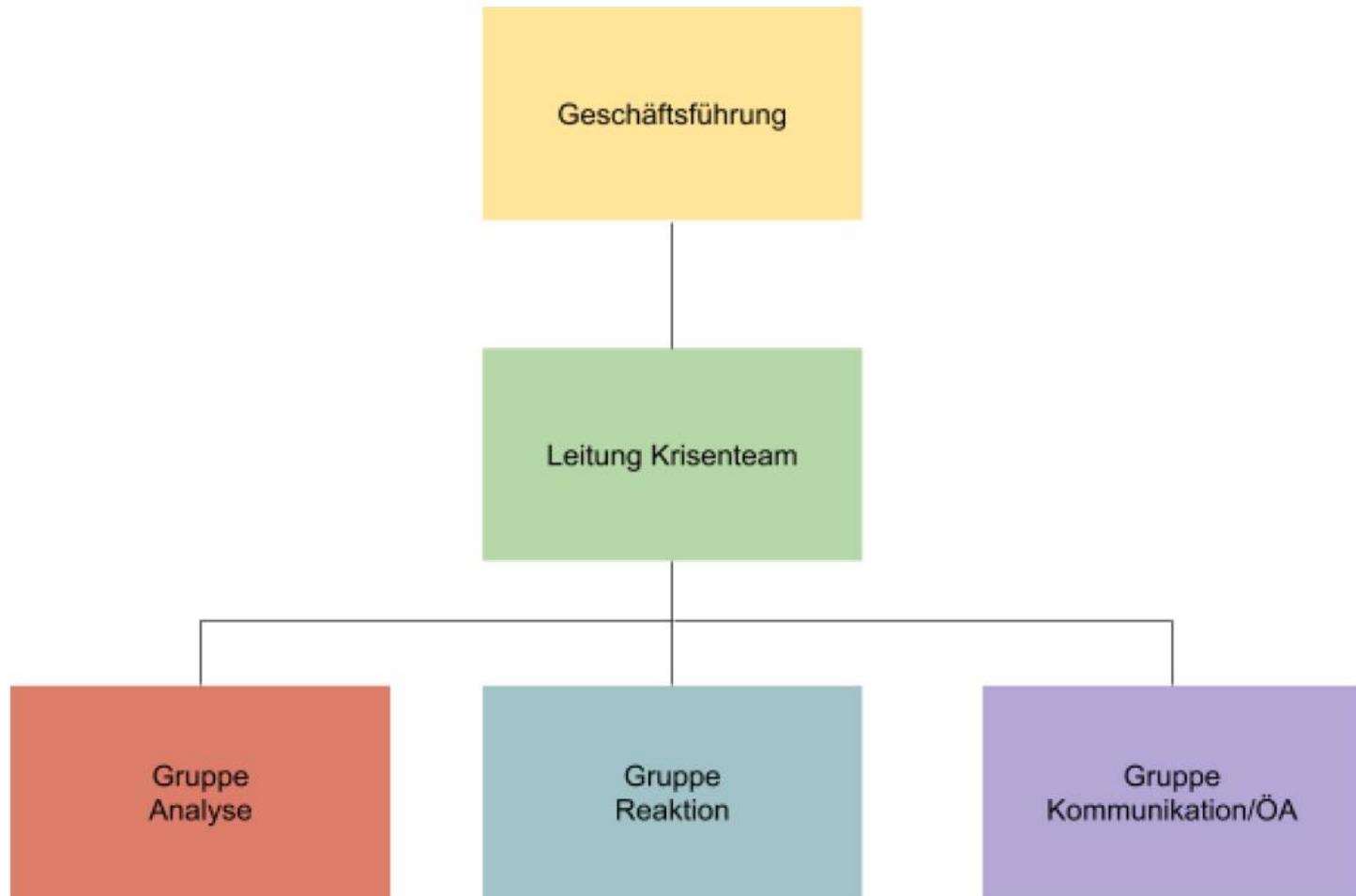
CRISIS RESPONSE PROTOCOL	
Roles and Responsibilities	• Get the right people into a room ensure they know their role.
Facts	• What do we know for sure re the incident and the impact?
Assumptions	• What do we think has happened ?
Scenarios	• What are the best, worst and most likely case scenarios ?
Priorities	• What are the priorities of the CM effort? What's the objective for success?
Response Options	• What courses of action do we have? What's the most appropriate for success and why?
Objectives and Action items	• Prioritize! What needs to happen now and what can wait?
Stakeholders	• Who are the internal and external stakeholders ? What information requirements or influence do they have?
Key Messages	• What are our key messages for each stakeholder, who will deliver them and how frequent?
Review	• Time and location of next meeting?

Krisenmanagement Training





Krisenorganisation





- Krisenorganisation
- Prinzipien
- Zielhierarchie
- Krisenguidelines
- Standardszenarien
- Notfallpläne



- Pläne sind wertlos, aber Planung ist die Grundlage
- Vorsorge ist besser als Nachsorge
- Krisen erfordern eine umfassende Sofortreaktion
- Krisenkommunikation ist notwendig (intern & extern)
- Krisenmanagement ist Teamwork
- Lösungskompetenz ist oft dezentral vorhanden
- Entscheidungskompetenz muss geklärt sein



- Schutz des Lebens und der Gesundheit
- Weiteren Schaden vermeiden
- Schutz der Reputation
- Schutz der wirtschaftlichen Interessen
- Wiedererlangung des Ausgangszustandes



1. Erstbeurteilung des Gefahrenpotentials / Einleitung KM
2. Aktivierung des Kernteams & notwendiger Experten
3. Benachrichtigung von Entscheidungsträgern und Betroffenen
4. Aktivierung des Krisenraums (Kommunikation, Dokumentation)
5. Fakten und Annahmen
6. Szenarien erstellen (Wahrscheinlichstes, Gefährlichstes)
7. Handlungsoptionen
8. Prioritäten setzen
9. Kommunikation (intern & extern)
10. Laufende Lagebeurteilung



Theorie

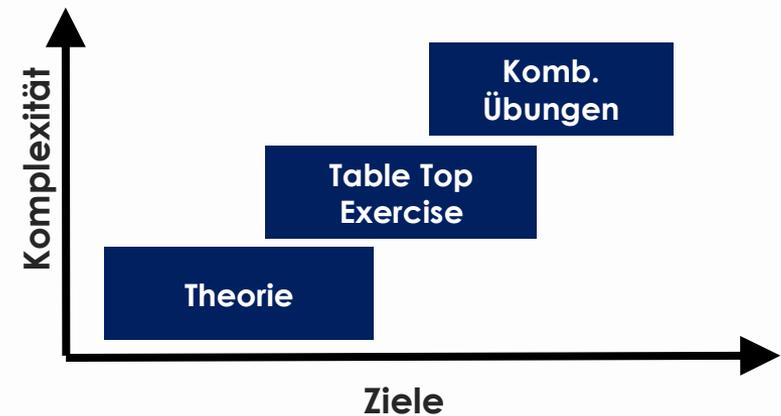
- Grundlagen KM
- Aufgaben im KM

Table Top Exercise

- Anwendung KM
- Einspielen K- Org
- LL & Adaptierung

Kombinierte Übungen

- Evaluierung K-Org & Plan



Reisesicherheit





Ziel der Reisesicherheit ist es, ein vom **normalen Lebensumfeld**

- **abweichendes** oder **erhöhtes** Risiko
- **während** einer **Geschäftsreise** zu minimieren.

Dabei kommen sowohl

- **präventive** als auch
- **operative** Komponenten zum Einsatz.



Lokale Bedingungen

- Sprache
- Klima
- Gesundheitsrisiken
- Infrastruktur

Interkultureller Aspekt

- Religion, Umgangsformen, Tradition
- Rechtliche Rahmenbedingungen

Sicherheitslage

- Kriminalität
- Bewaffnete Auseinandersetzungen
- Sicherheitsbehörden



Gefahren



- **Naturkatastrophen**
 - Erdbeben, Tsunami,...
 - Hurrikane, Flut,...
- **Krankheiten**
 - Malaria, Tropenfieber,...
 - Pandemien
- **Katastrophenergebnisse**
 - Nuklearer GAU
 - Umweltverschmutzung
- **Gifftiere**



Bedrohungen



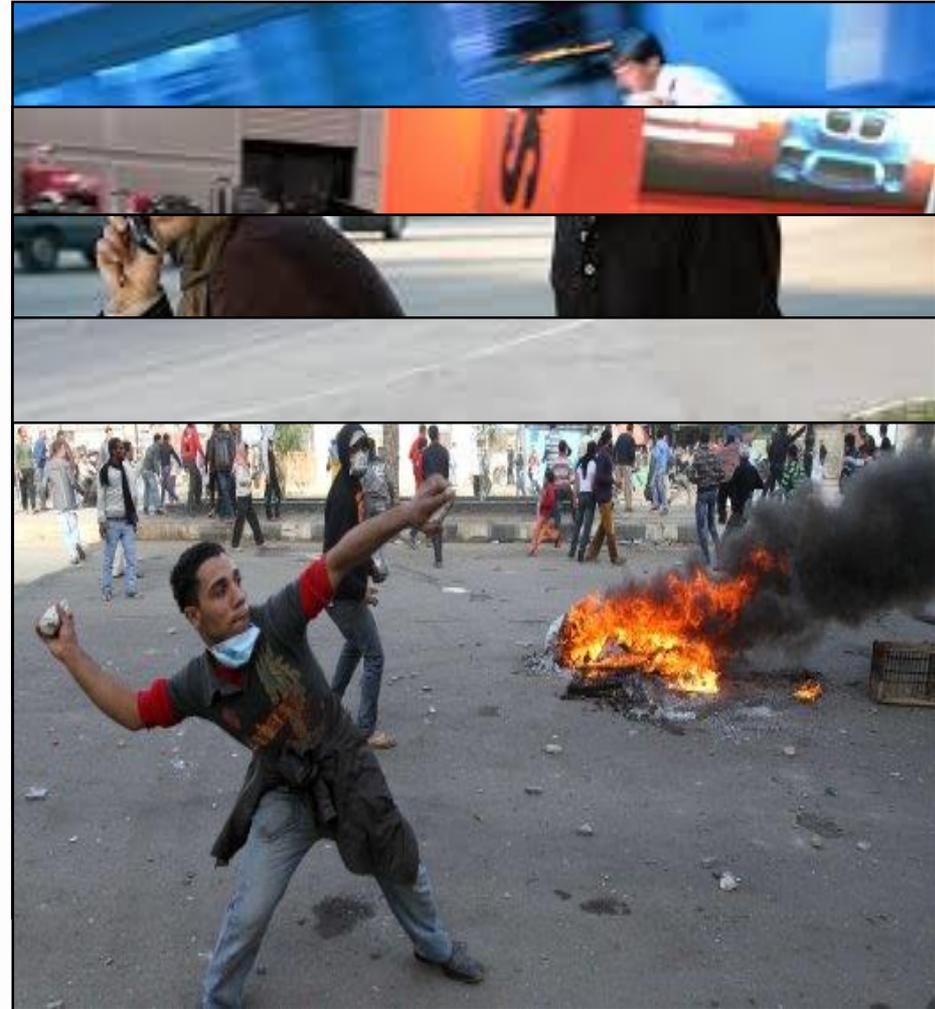
- Betrug
- Kriminalität
- Demonstrationen, Unruhen
- Entführung
- Terrorismus
- Überwachung, Spionage
- Verkehr
- Feuer
- Sexuelle Belästigung,...



Top 5 Reiserisiken



- Krankheit
- Gepäckverlust
- Kleinkriminalität
- Verkehrsunfall
- Unruhen, Streiks, Demonstrationen

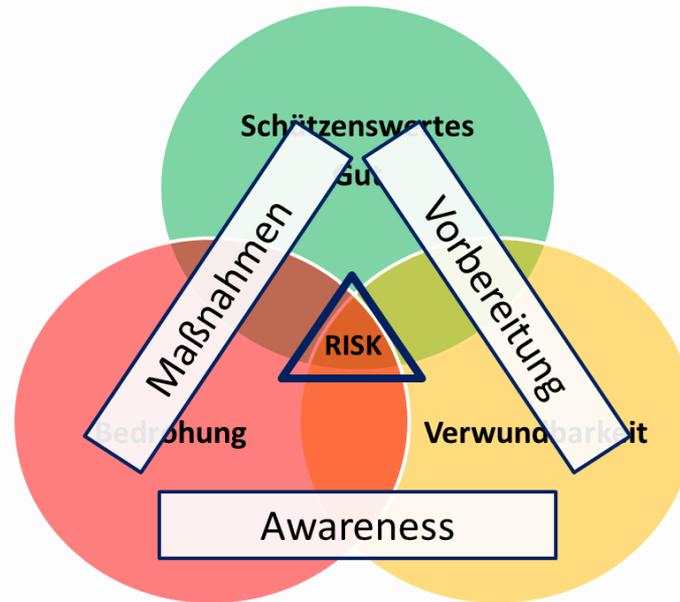


Wer braucht Reisesicherheit?



Business enabling

Sicherheitsprinzipien



Persönliche Sicherheit



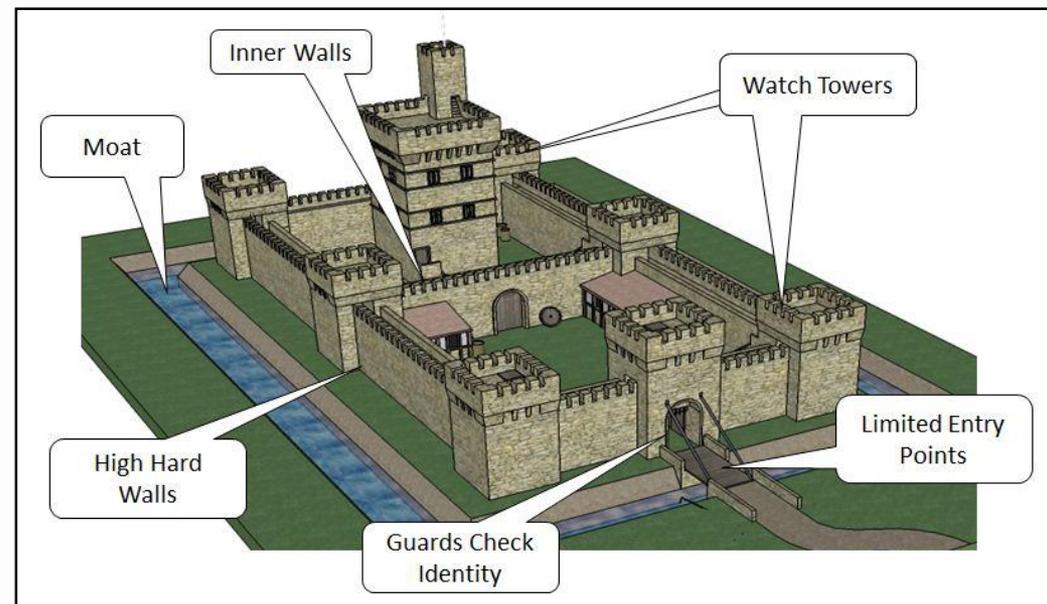
- Erkennen, Verstehen und Bewältigen von Risiken
- Vermeide ein Soft und/oder High Pay Off Target zu sein
- Hausverstand
- Es ist DEINE Verantwortung!



Sicherheitsprinzipien



1. Persönliche Vorbereitung
2. Awareness
3. Unauffälliges Verhalten
4. Mustervermeidung
5. Kommunikation
6. Gestaffelter Schutz



1. Persönliche Vorbereitung



- Reiseziel
- Reiseadministration
- Tätigkeit
- Reisedokumente
- Gepäck
- Firmenregulationen
- Medizinische Besonderheiten



Notfallgepäck



- Angepasst
- Griffbereit
- Dokumente
- Zahlungsmittel
- Erste Hilfe
- Kommunikation
- Essen & Trinken
- Luxusartikel



2. Awareness



2 Arten von Awareness (Normal vs. Abnormal)

- **Situational** Awareness
- **Cultural** Awareness

Adäquate Risikoeinschätzung

- Global
- Regional
- Lokal

Aufmerksam & Sensibel für
Kleinigkeiten !



3. Unauffälliges Verhalten



- Kleidung
- Reichtum
- Aussehen
- Vorurteile

Auffälliges Verhalten ==>
Verstärkte Sicherheitsmaßnahmen



4. Mustervermeidung



- Abreise und Ankunftszeiten
- Fahrzeuge und Transportmittel
- Kleidung und Auftreten
- Routenwahl
- Engstellen, Gefahrenstellen
- Freizeitaktivitäten
- Kurz- vs. langer Aufenthalt

Muster = **Berechenbarkeit** =>
Gefährdung



5. Kommunikation



Reisemanagement

- Travel Tracking (Wegwahl, Zeiten, Meldungen)

Kommunikationsmittel (mindestens 2)

- Handy (international/lokal)
- Satellitentelephon
- Funkgeräte



Vorbereitung

- Netzabdeckung und Provider
- Universalladegerät / Akkupack
- Notfallnummern eingespeichert und analog

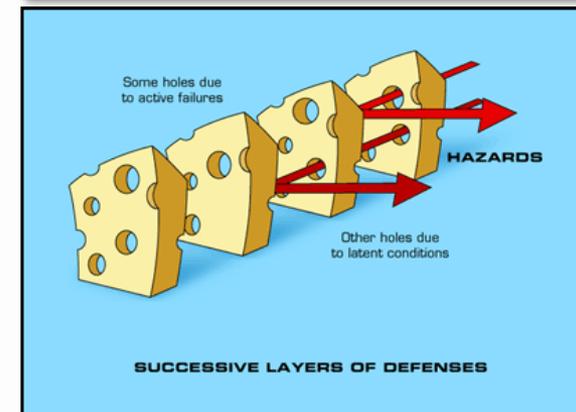
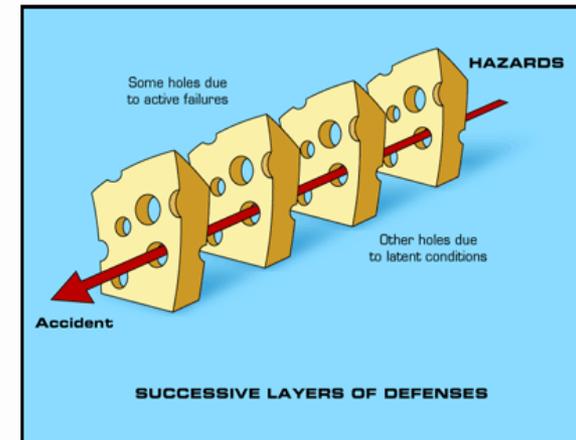


6. Gestaffelter Schutz



- Sicherheitslage vor Ort
- Fähigkeit der lokalen Sicherheitsbehörden
- Sicherheitsmaßnahmen der Ukft, Transport, Arbeitsplatz, Freizeit
- Persönliche Sicherheitsvorkehrungen und Verhalten

1. Persönliche Vorbereitung
2. Awareness
3. Unauffälliges Verhalten
4. Mustervermeidung
5. Kommunikation



Allgemeine Reiserisiken





Vorbereitung

- Adäquates Aussehen (Kleidung, Gepäck)
- Handgepäck (Essentielle Ausrüstung)
- Inlandsflüge geringere Sicherheitsstandards

Ankunft

- Vorbereitung
- Selbstsicherheit
- Abholregelung



Taxis



- Nur registrierte Taxis benutzen
- Tarife vorher ausmachen
- Beim Bestellen nach dem Namen und dem Nummernschild fragen (Ausweis)
- Wenn möglich Englisch sprechender Fahrer
- Rückbank nutzen
- Keine persönlichen Details preisgeben
- Bei Unsicherheit unter einem Vorwand am nächsten sicheren Platz anhalten lassen
- Geld vorbereiten
- Überprüfen ob die Türen/Scheiben von Innen aufgehen



Landtransport - Risikoländer



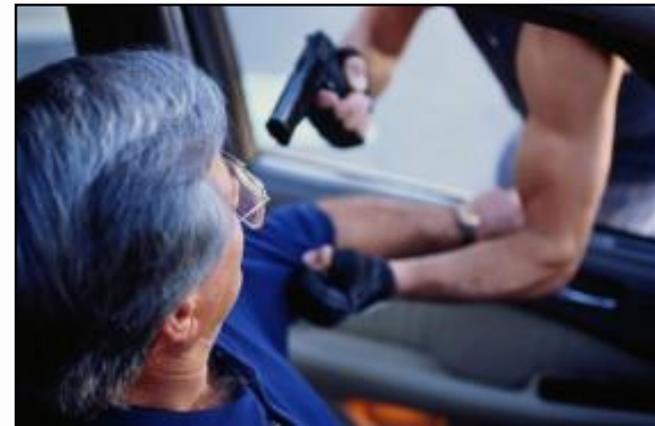
Verwendung eines **Fahrers empfohlen !**

Beim Selbstfahren die **lokalen Gesetze** , Dokumente und **Fahrgewohnheiten** kennen

- Motor laufen lassen und fahrbereit sein
- Aufmerksam bleiben (Fensterreinigung, Bettler,...)
- Vorbereitet sein für schnelles Wegfahren (Abstand halten)
- Fenster geschlossen, Türen versperrt

Bei Car-jacking

- Anweisungen Folge leisten
- Keine hastigen Bewegungen
- Hände immer sichtbar halten



Landtransport - Hochrisikoländer

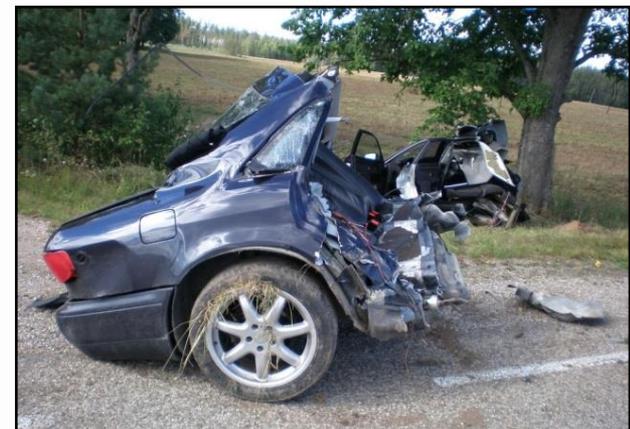


Kein Selbstfahren in Hochrisikoländern !!

Der Fahrer muss folgende Punkte wissen:

- Ziel
- Primärroute und Ausweichroute
- Geschwindigkeitsbegrenzungen
- Auszusparende Bereiche (Hot-Spots, Check Points)
- Notfallkontakte
- Verhalten bei Hinterhalt, Unfall, Checkpoint,...

Nur **akkreditierte** Transportunternehmen, Fahrer und **verkehrssichere** Fahrzeuge nutzen



Hotelsicherheit

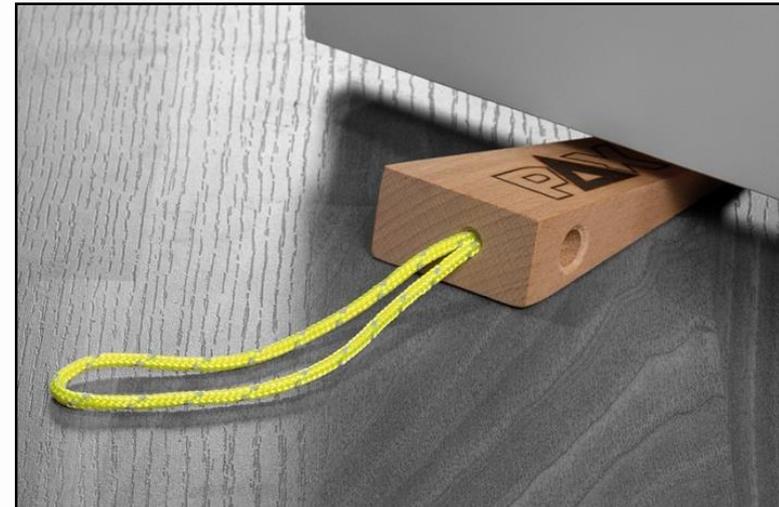


- Eigene Sicherheitseinschätzung vor Ort durchführen (Hausverstand)
- Nachbarschaft
- Öffentliche Bereiche und Zutrittskontrolle
- Sicherheitsvorkehrungen (Professionalität, Ausprägung)
- Brandschutz (Fluchtplan, Markierungen, Feuerlöscher, Fluchttreppen, Alarme, ...)
- Zimmerwahl / standard





- Risikoeinschätzung
- Schließmechanismus (Türkeil verwenden)
- Zusatzschloss
- Zimmersafe
- Notausgang, Fluchtwege
- Türöffnung nur wenn die Person bekannt oder erwartet
- Wenn Unsicherheit besteht, Zimmer/Hotel wechseln



Hotelsicherheit - Brandbekämpfung



- Tiefere Stockwerke (4 bis 7)
- Brandschutzplan kennen (auswendig)
- Alternativrouten
- Reisebereitschaft
- Alarmierung
- Feuchte Tücher/ Rauchschutzmasken
- Klimaanlage ausschalten
- Türcheck
- Befeuchtung
- Bemerkbar machen



Compound Security



- Warteschlangen beim Einlaß vermeiden (Extrarunde)
- Sichere Räume und Fluchtwege
- Fluchtbereit sein (Gepäck, wichtige Dokumente)
- Adäquate Sicherheitsmaßnahmen (Alarmsystem, Schloss,...)
- Verpflegung für mind. 1 Woche vorrätig



Freizeitgestaltung



- Gruppenbildung
- Travel Tracking
- Frequentierte Bereiche nutzen (Expats HotSpots!!)
- Vorsicht bei Privatparties
- Alkohol - Vermeiden/Buddysystem
- Alkoholverbot vs Alkoholtoleranz

- **Notfallplan**





Pre-Trip

- Vorbereitung
- Reisezielinformationen
- Medizinische Informationen
- Sicherheitslage & Auswirkungen

On-Trip

- Anwendung der Sicherheitsprinzipien
- Zusammenarbeit mit lokalen Kräften
- Lageinformation
- Kommunikation
- Notfallplan

Post-Trip

- Lessons Learned
- Medizinisches Follow Up
- Psychologische Nachbetreuung

Vorbereitung



- Reisesicherheitsrichtlinien im Unternehmen
- Reiserisiken
- Checklisten, Handbücher, Literatur, ...
- Trainings
 - Awareness Training
 - Hostile Environment Training
 - Interkulturelles Training



Reiseinformation



- Allgemeine Kontaktdaten
- Buchungsbestätigungen
 - Tickets
 - Unterkunft
 - Transport,...
- Einreisebestimmungen (Visa, Zoll,...)
- Reisezeiten (Generell, Verzögerungen,...)



Reisezielinformation



- Letzte Entwicklungen
- Informationsbereiche
 - Politisch (zB. Generell, Konfliktpotential,...)
 - Wirtschaftlich (zB. Sparbudget, US shutdown,...)
 - Medizinisch
 - Sicherheitslage



Medizinische Lage



- Medizinische Daten zentral verfügbar
- Versicherung
- Impfungen
- Vorerkrankungen
- Gesundheitsrisiken (zB. Trinkwasser, Krankheiten, Lebensmittel...)
- Medizinische Infrastruktur
- ...



Sicherheitslage & Auswirkungen

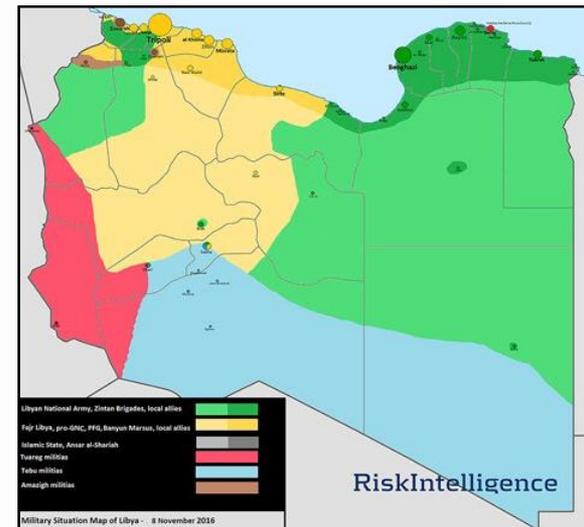


Sicherheitsinformation

- Allgemein
- Letzte Vorfälle
- Kontaktdaten (Behörden Dienstleister,...)

Auswirkungen

- Adäquates Hotel, Fluglinie, Transport,...
- Meet-and-greet Service
- Country briefings
- Hostile Environment Training
- ...





Echtzeit Lageinformation

- Sicherheit
- Reise
- Medizinisch

Zusammenarbeit mit lokalen Kräften

- Sicherheitsdienstleistern
- Medizinische Einrichtungen
- Behörden





Kommunikation

- Mittel & Ansprechpartner
- Meldezeiten & meldenswerte Vorfälle

Notfallplan

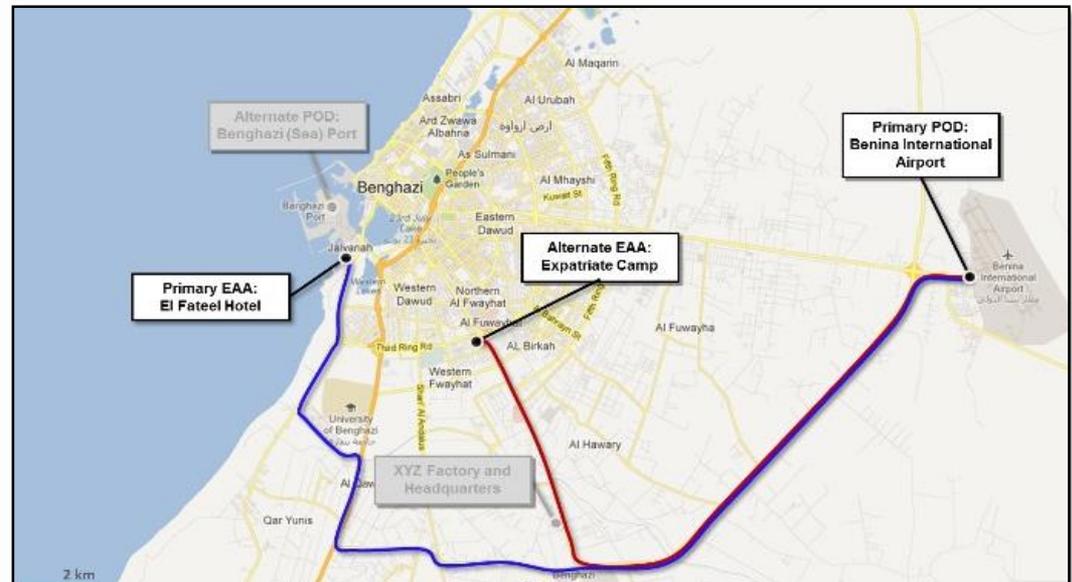
- Entscheidungsbefugnisse
- Ausreise,...



Reiseplanung



- Entfernungen und Zeiten
- Primär und Ausweichrouten
- Gefahrenbereiche (Checkpoints, Demos, Kriminalität,...)
- Zieldestination
- Unterkunft/Hotel
- Sichere Häfen am Weg
- Markante Wegpunkte
- Krankenhäuser



Offline Navigation



MapFactor: GPS Navigation

MapFactor Reisen & Lokales

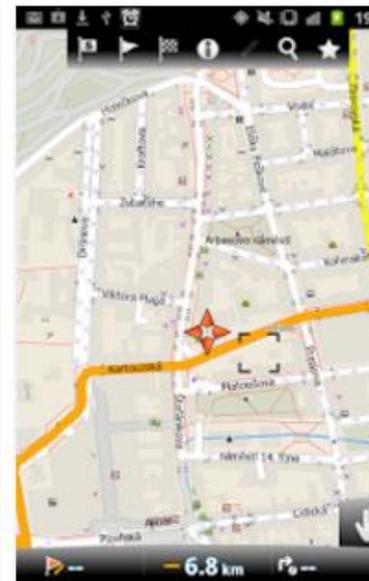
★★★★★ 761.851

PEGI 3

Bietet In-App-Käufe an

Diese App ist mit allen deinen Geräten kompatibel.

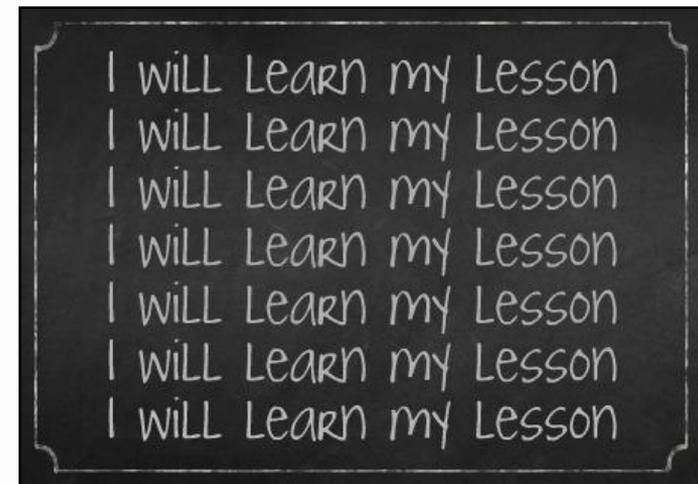
Installiert



Post - Trip



- Lessons learned (individuell, Kollegen, Organisation)
- Medizinisches follow-up
 - Inkubationszeit (zB. Malaria)
 - Im Zweifel zum Arzt gehen
- Psychologische Nachbetreuung



Spezielle Risiken



Sicherheitsprinzipien

- Kein Allheilmittel
- Gestaffelter Schutz
- Bauchgefühl



Die **Erstmaßnahmen** können entscheidend sein !!

Szenario



Gewalt, Überfall, Raub



DO

- Ruhe bewahren
- Anweisungen befolgen, keine Bedrohung darstellen
- Keine hastigen Bewegungen (Ankündigen)
- Das Gegenüber ist im Stress und handelt nicht rational
- Distanz vergrößern (unauffällig)



Gewalt, Überfall, Raub



DO NOT

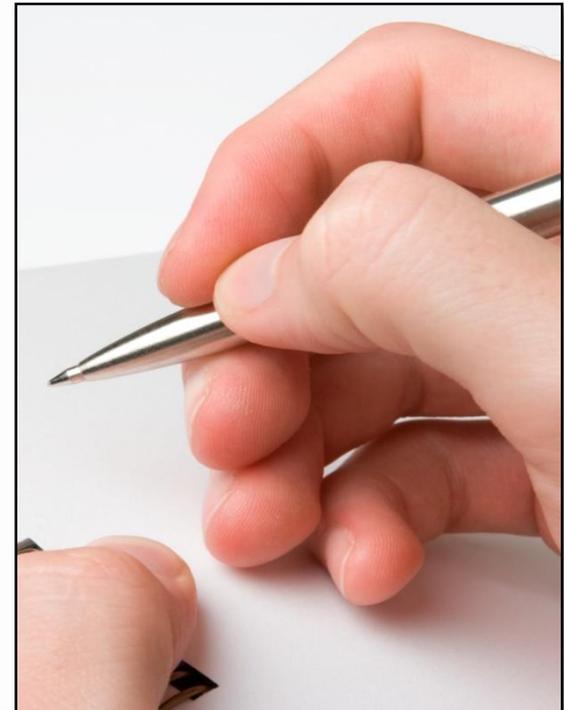
- Feilschen
(Das Gegenüber will Handlungen sehen, nicht Worte)
- Widerstand leisten
- Den Angreifer wütend machen
- In ein Auto einsteigen oder in abgelegene Räume gehen
(Ausnahme: Waffe)



Maßnahmen nach einem Vorfall



- **Ruhe bewahren**
- **Sicheren Ort** aufsuchen
 - Hotel
 - Bank
 - Einkaufszentrum
 - Büro
- Die Behörden und den Sicherheitsverantwortlichen verständigen
- Details niederschreiben



Szenario



Demonstrationen, Ausschreitungen



Vorbereitung

- Information vor Ort: Hotel, Mitarbeiter, Medien, Sicherheitsverantwortlicher
- Cultural Awareness (Feiertage, Anlässe)
- Symbole der Streitparteien meiden (Regierungsgebäude,...)
- Vorausplanung

Maßnahmen

- Überblick verschaffen
- Wenn möglich 90° flüchten
- Schnell handeln, sicher wirken, sicheren Ort aufsuchen
- Lokale Sicherheitskräfte abschätzen
- Sobald in "Sicherheit" Behörden, Sicherheitsverantwortlichen verständigen



Überwachung

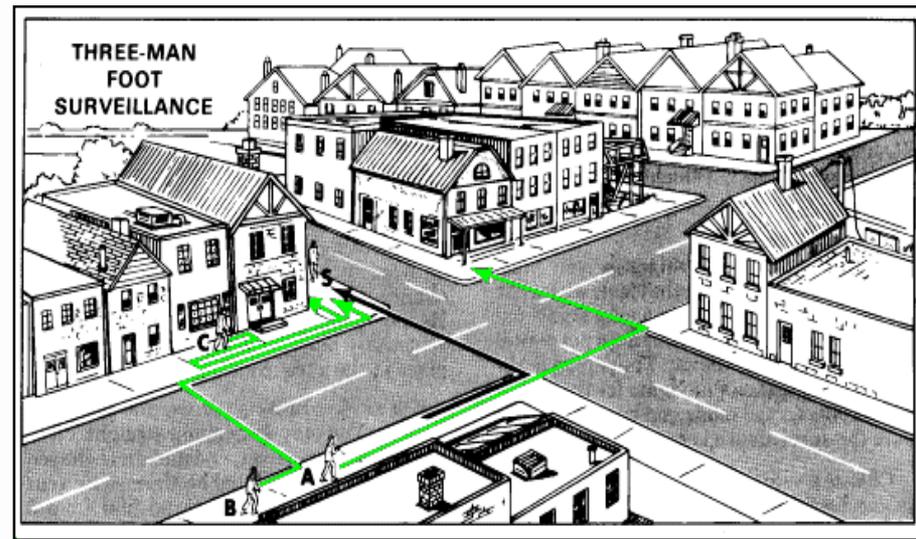


- **Technisch** – Telefonüberwachung, Wanzen, ...
- **Physisch** – Zu Fuß, statische und mobile OP's
- Verdeckt und Offen

- **The Good (?)**
 - Einheimische Dienste
 - Dienste von Drittstaaten

- **The Bad**
 - Einheimische Dienste
 - Wirtschaftsspionage

- **The Ugly**
 - Organisierte Kriminalität
 - Terrorismus



Szenario



Active Shooter



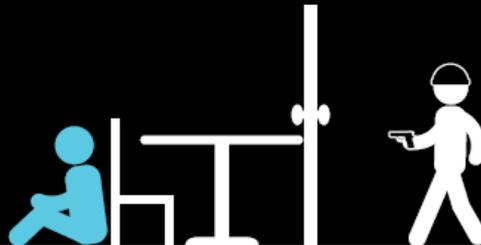
RUN

Leave your belongings
and help others escape.



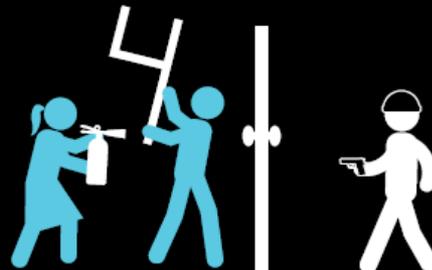
HIDE

Lock/barricade doors
and stay quiet.



FIGHT

Use anything as a weapon
to fight for your life.



Verhalten unter Beschuss



- Solide Deckung aufsuchen
- Die Richtung und Quelle des Feuers identifizieren
- Fluchtweg suchen
- Deckungen ausnutzen
- Kurze Strecken, unregelmässige Bewegungen
- Kommunikation mit anderen Beteiligten
- Wenn möglich nie über der Deckung heraus beobachten





Erweiterte Erste Hilfe



Vorbereitung

- Gesundheitsstatus
- Notwendige Medikamente
- Auslandskrankenversicherung
- Bargeld
- Gesundheitsrisiken vor Ort (Impfung, Prophylaxe)
- Gesundheitssystem vor Ort
- Erstversorgung sicherstellen

Erste Hilfe Ausstattung



- Handschuhe
- Beatmungstuch
- Pflaster
- Verbandspäckchen x 2
- Dreieckstuch
- Bandage
- Aludecke
- Kl. Messer
- Kl. Taschenlampe
- Desinfektionstücher/-mittel
- Tape
- ...



Reiseapotheke



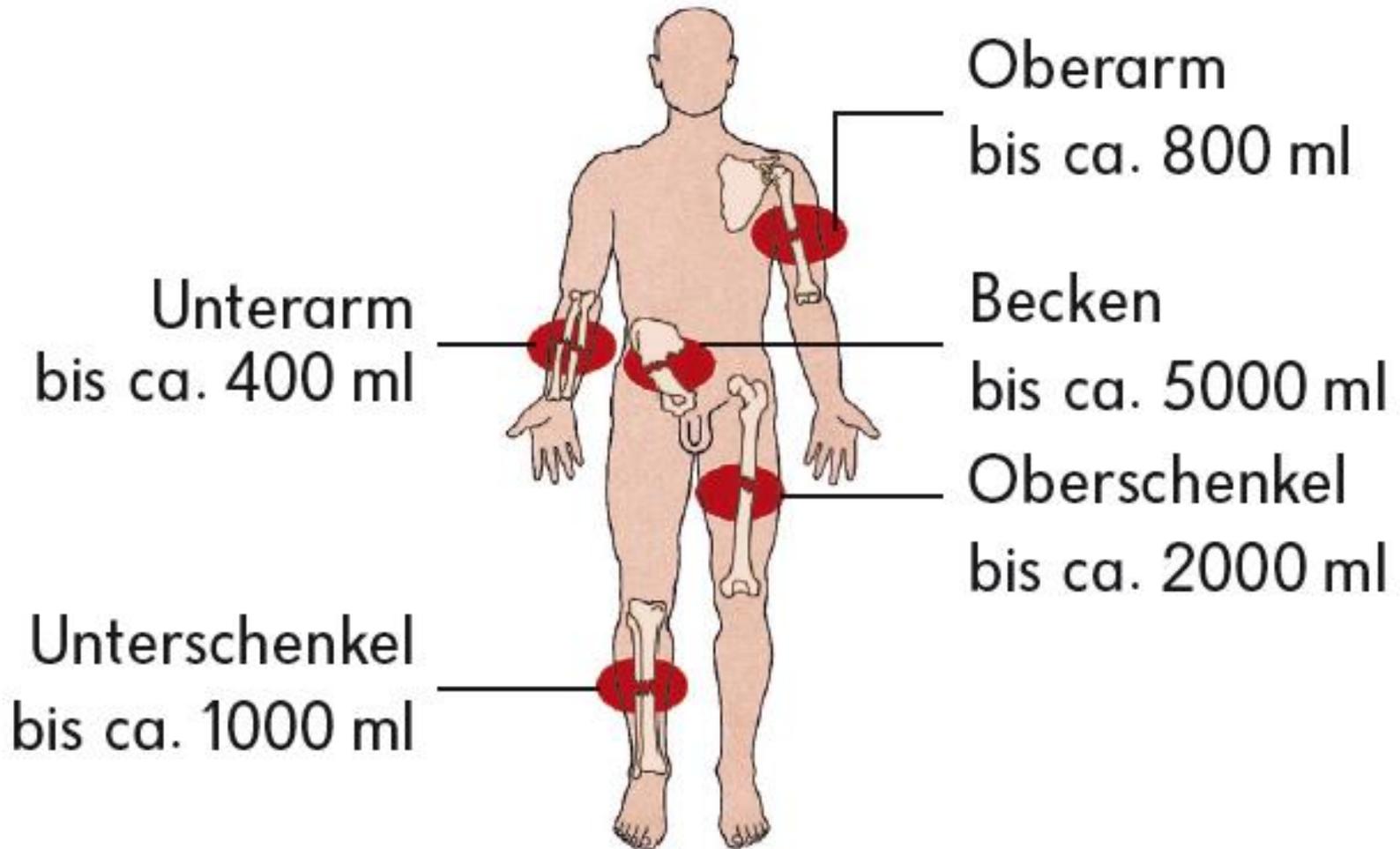
- Notwendige Medikamente (inkl. Rezept & OVP)
- Kopfschmerzmittel
- Schmerzmittel
- Breitbandantibiotikum
- Anti-Durchfall Medikamente
- Antiallergische Medikamente
- Anti Grippe Medikamente
- ...



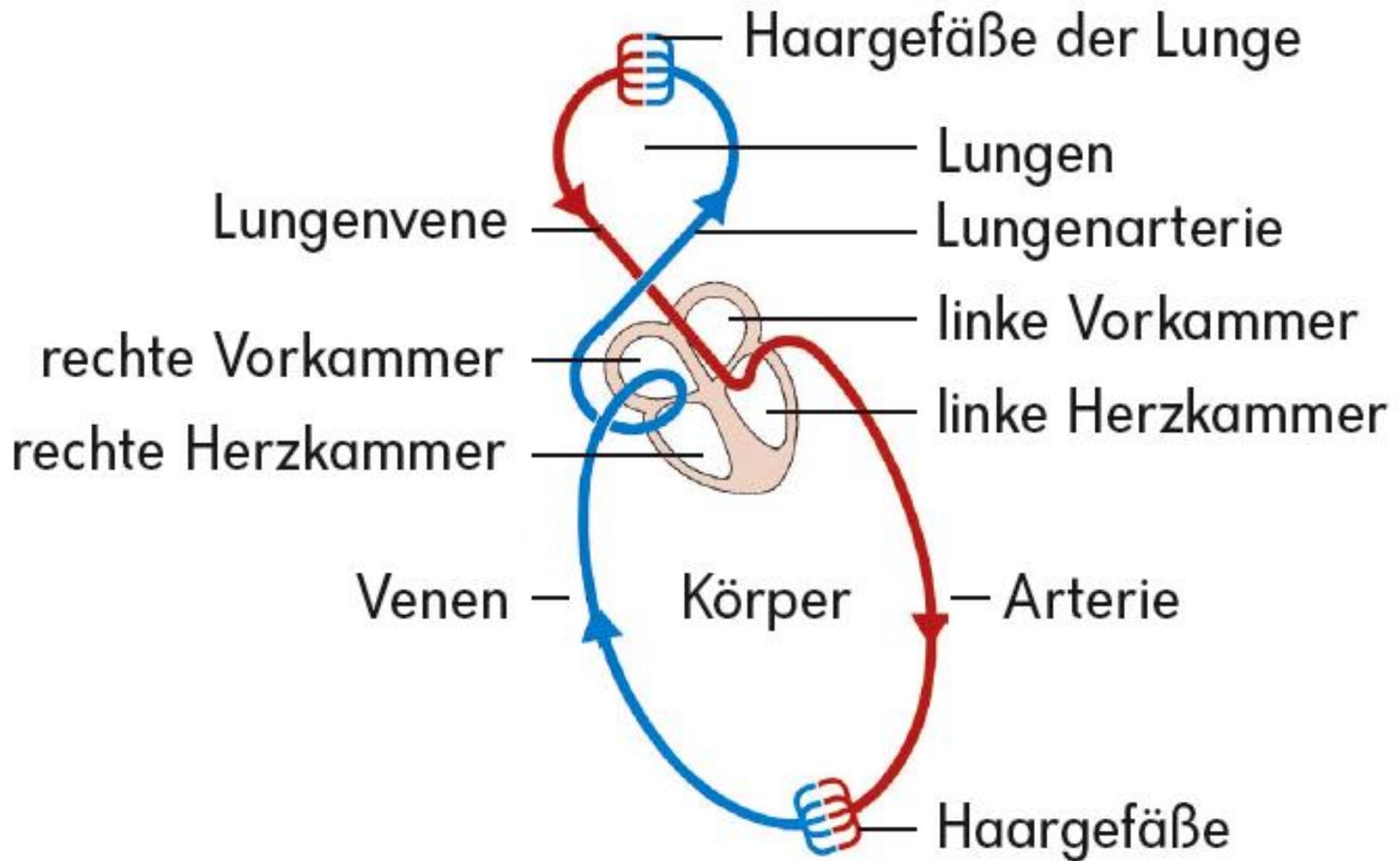


- Bewusstsein
- Atmung
- Kreislauf

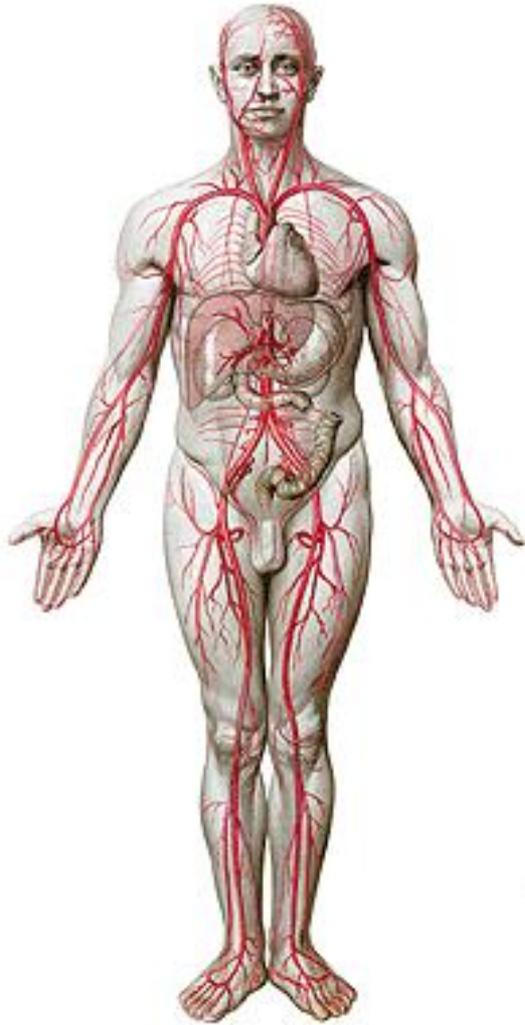
Blutverlust bei Frakturen



Blutkreislauf



Herz-Kreislauf-System

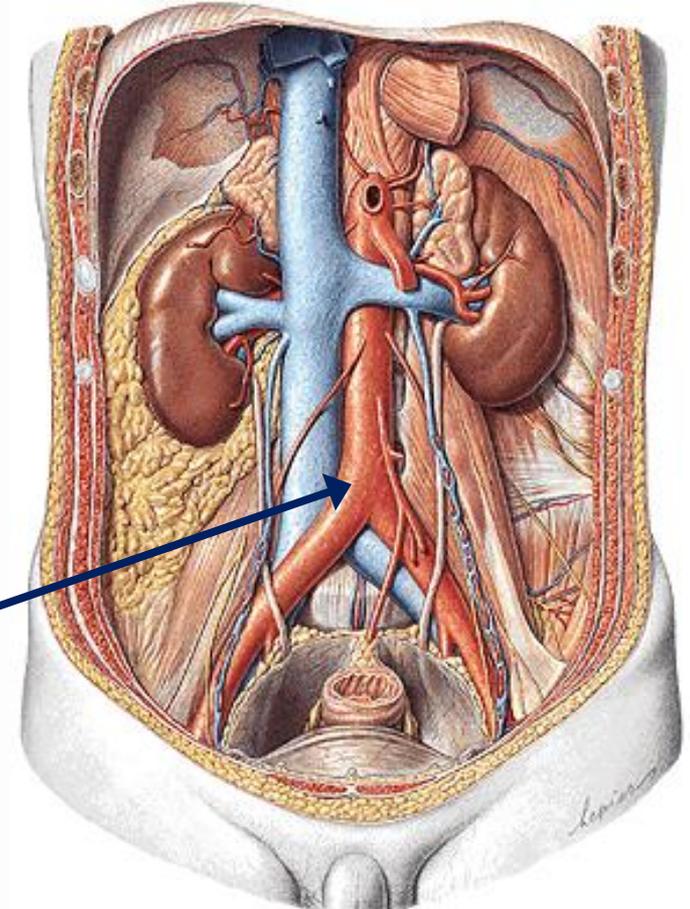
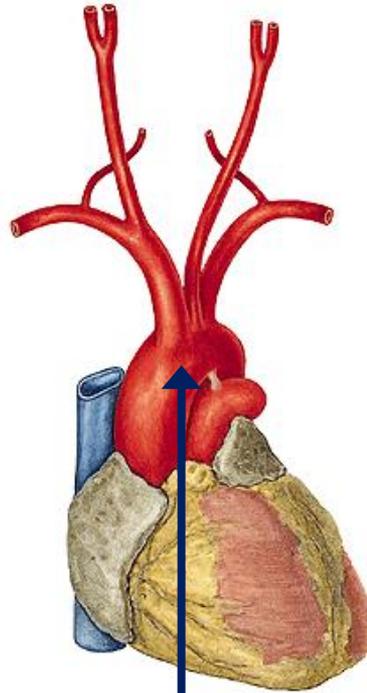
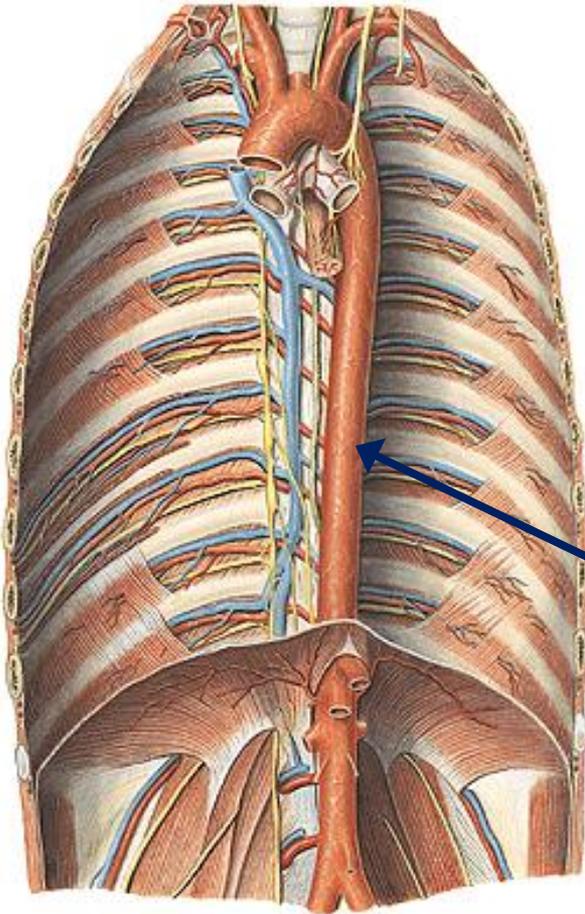


Arteriell System



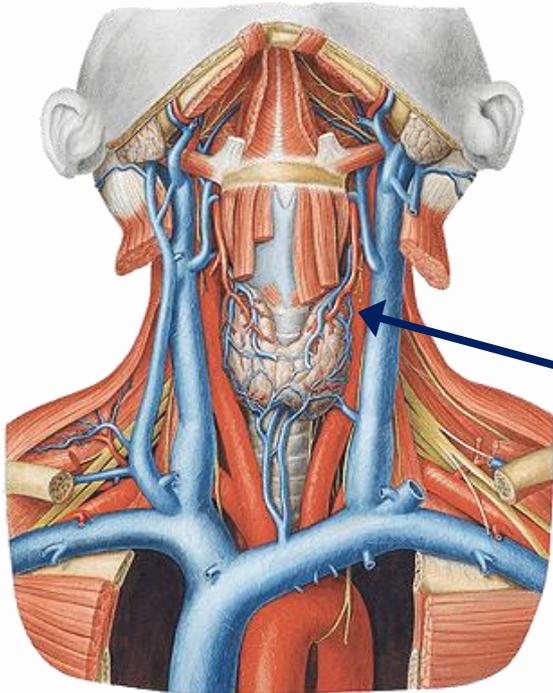
Venöses System

Anatomischer Verlauf der großen Gefäße

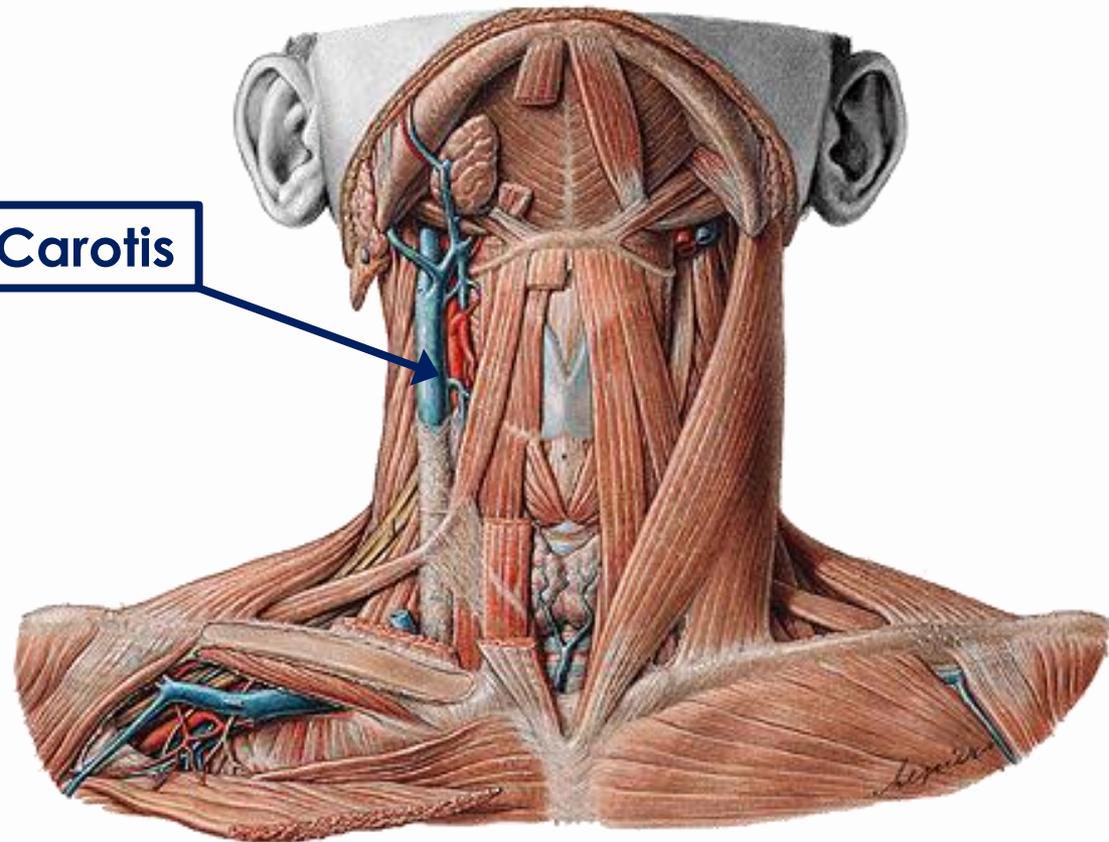


Aorta

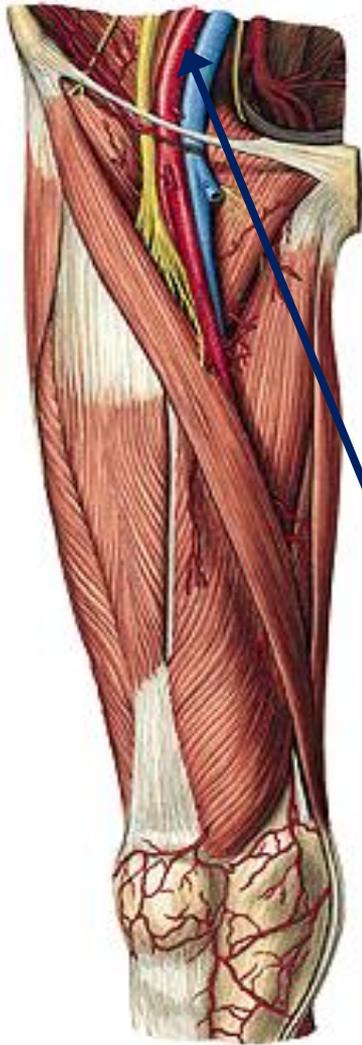
Anatomischer Verlauf der großen Gefäße



Carotis

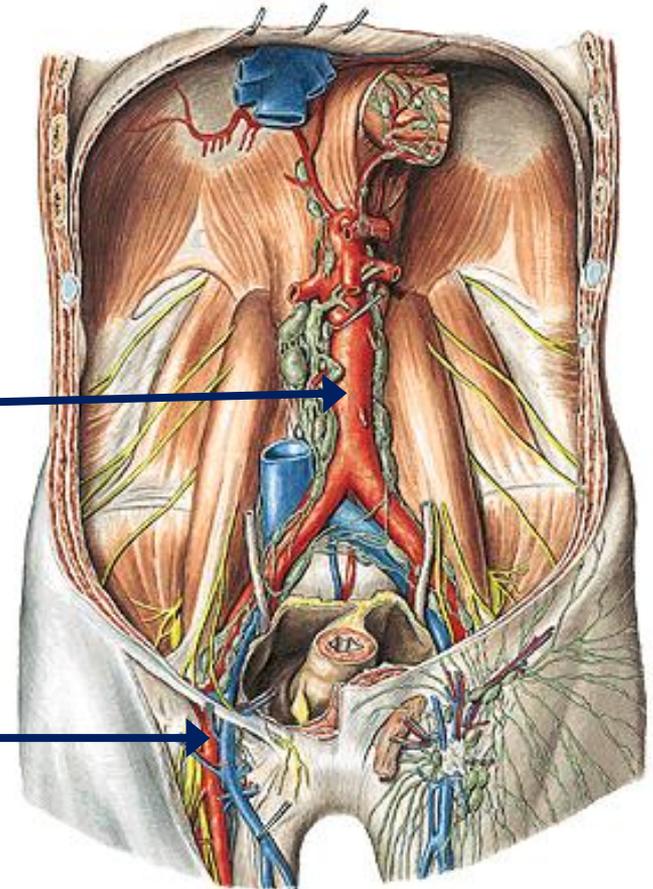


Anatomischer Verlauf der großen Gefäße

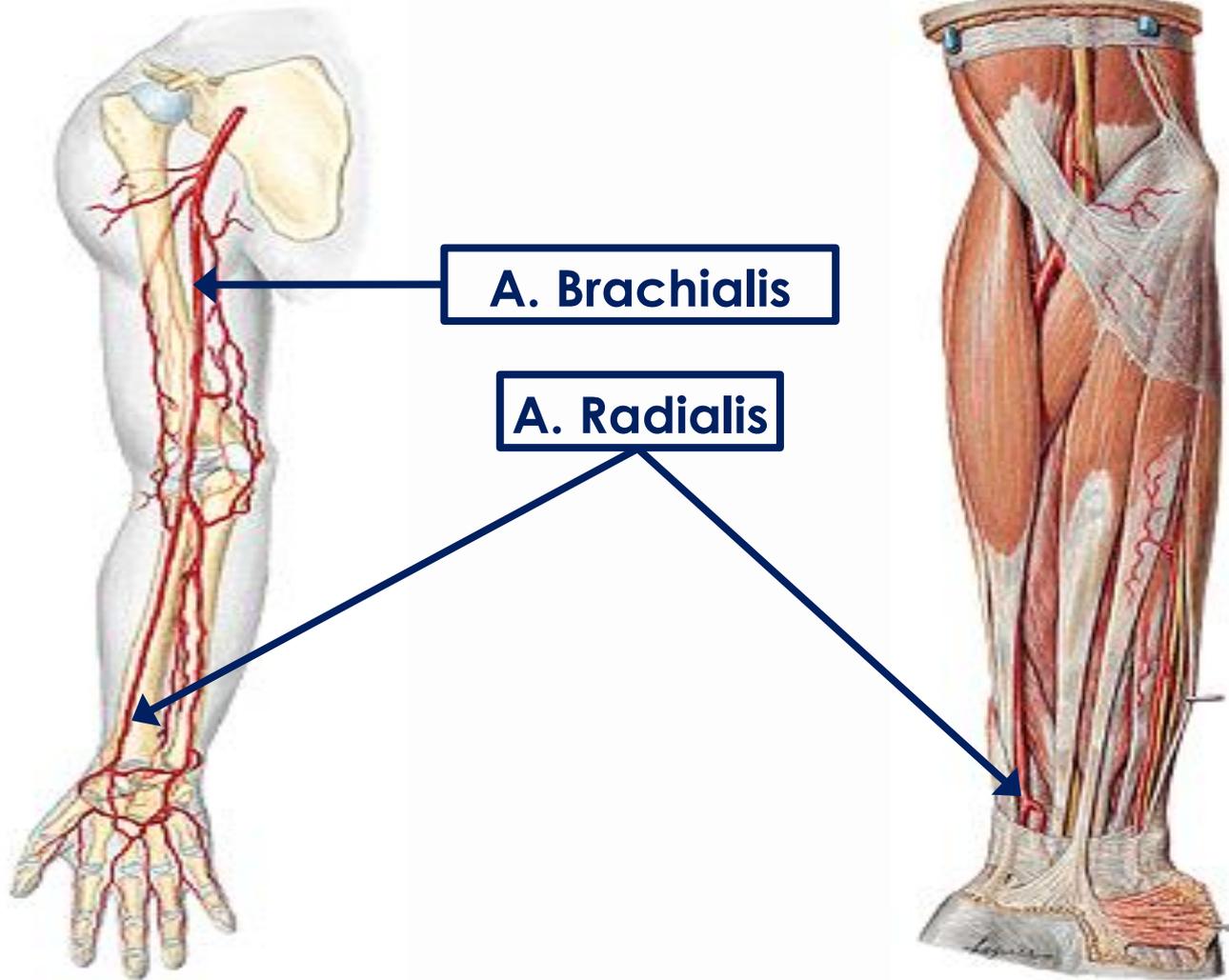


Bauchaorta

A. femoralis

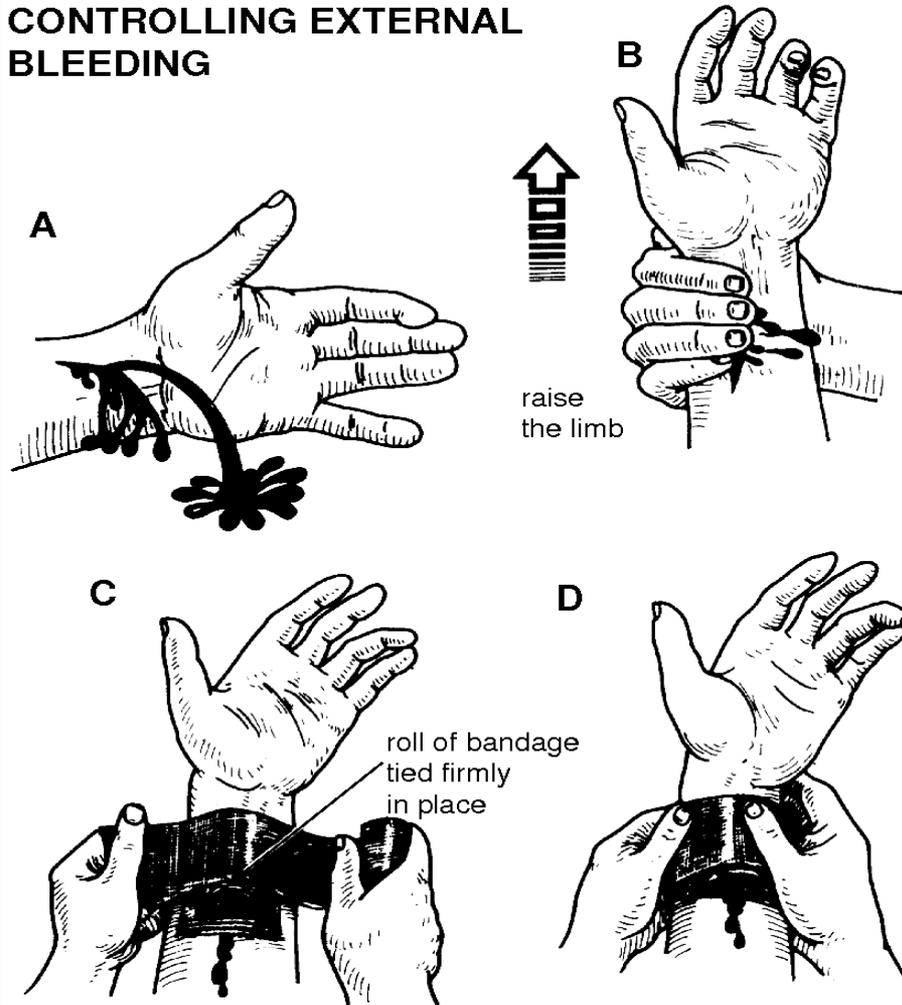


Anatomischer Verlauf der großen Gefäße



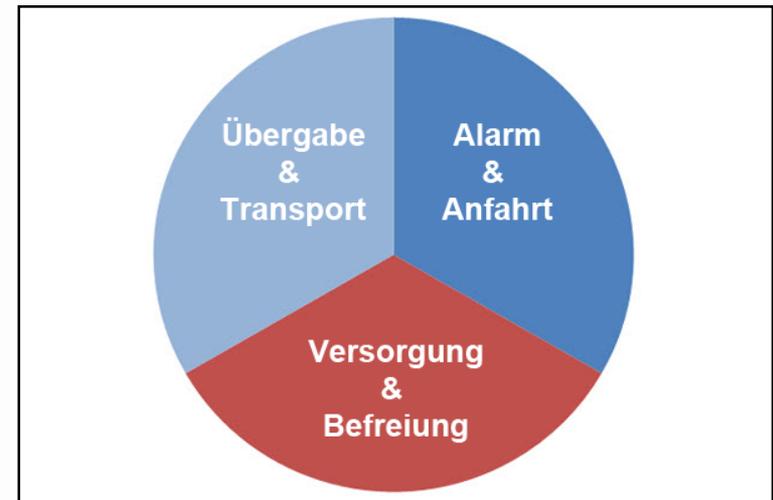


CONTROLLING EXTERNAL BLEEDING





- **Golden Hour**
- **Diamantenen 5 Minuten**
- Die **Erstmaßnahmen** sind entscheidend !!





- Vor weiteren Schäden bewahren
- Atemwegssicherung
- Blutstillung
- Lagerung
- Wärmeerhalt
- Schienung
- Dem Verletzten gut zureden



- Unfallursache
- Unfallort sicher?
- Wie viele Verletzte?
- Lebensbedrohliche Blutung
- Bewusstsein
- Atmung
- Kreislauf
- Head to Toe
- Lagerung
- Schutz vor Witterungseinflüssen

Frakturen



Schienung



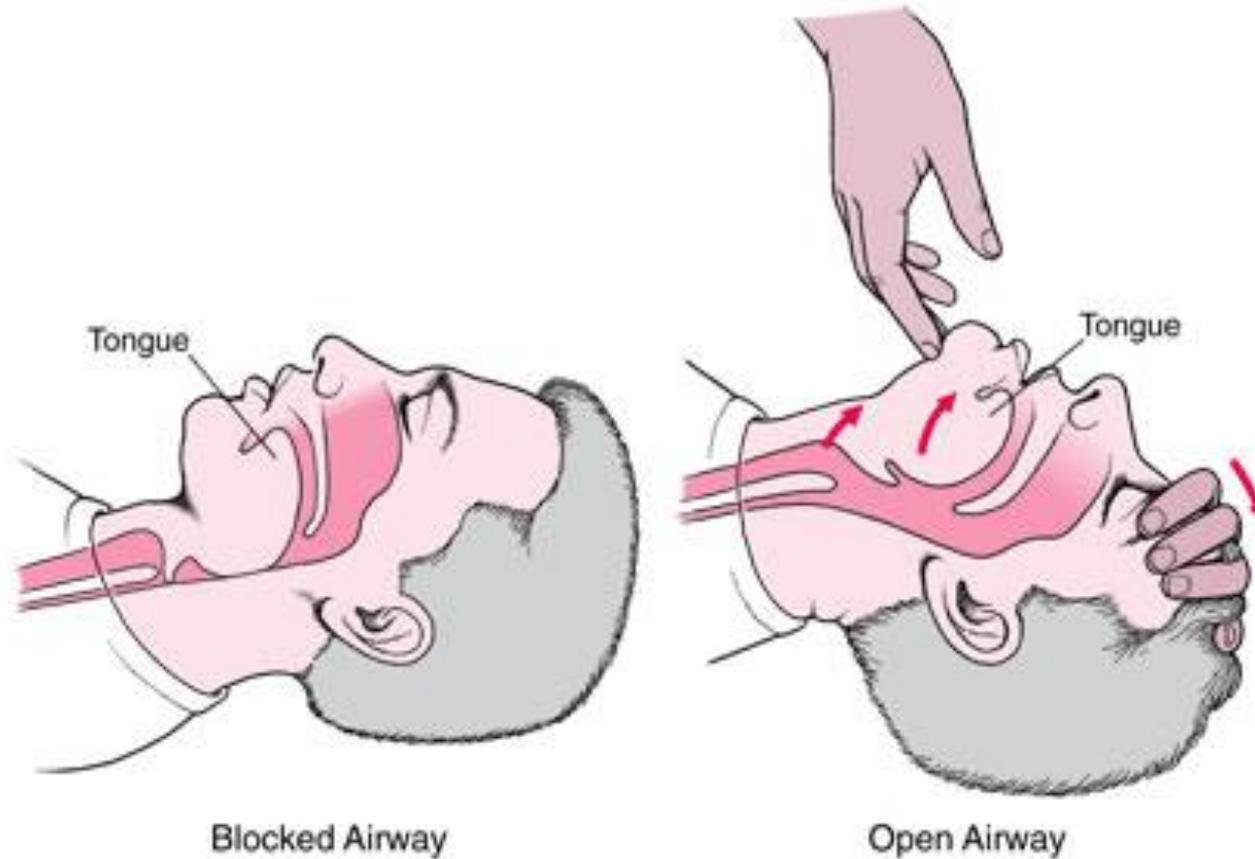


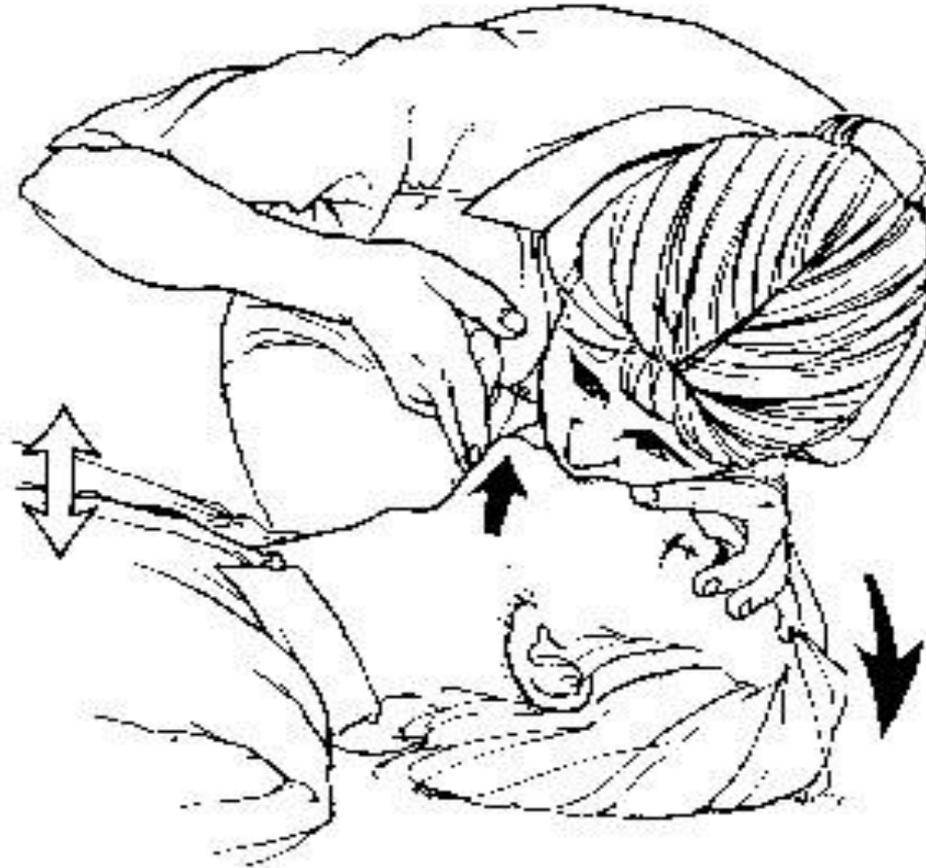
Lagerungsarten



Stand: Januar 2007

Freimachen der Atemwege





HL- Wiederbelebung





Selbstverteidigung

Awarenesslevel



White

- Relaxed and completely unaware.

Yellow

- Relaxed but aware. Minimum acceptable level when in public or carrying a firearm.

Orange

- Potential threat identified. Attempt to verify, evade if necessary.

Red

- Threat verified. Execute necessary response.