

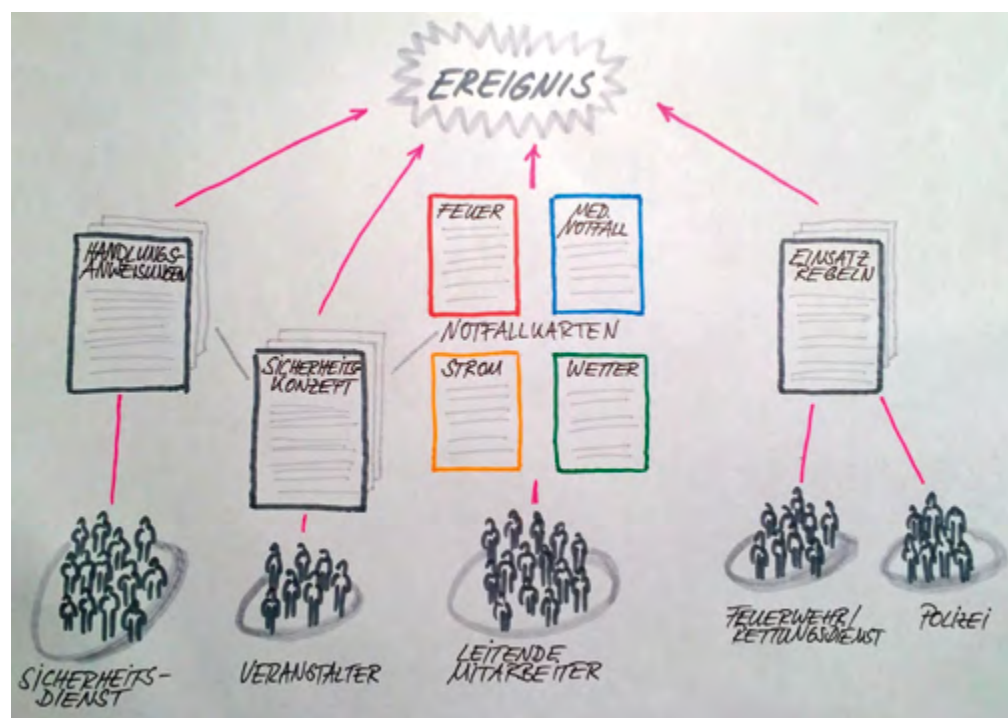
Aus der Praxis für die Praxis

Notfallkarten als Handlungshilfen für Mitarbeiter bei Großveranstaltungen

Markus Wiersch, Laura Künzer und Christian Spielvogel

Eine Vielzahl von Menschen gewährleistet die Qualität einer Veranstaltung. Neben dem Veranstalter selbst, den Akteuren des Unterhaltungsprogramms und den verschiedenen Einsatzorganisationen sind es vor allem freiwillige und temporäre Mitarbeiter, die entscheidend zum Gelingen einer Veranstaltung beitragen. Durch verschiedene Aufgaben, wie dem Verkauf von Essen und Getränken, der Betreuung der Besucher oder der Aufrechterhaltung der Infrastruktur, gewährleisten diese Mitarbeiter, dass Be-

ren und auch unerwarteten Ereignissen gerechnet werden, z. B. Stromausfall. Für sicherheitsrelevante Ereignisse stehen dem Veranstalter Organisationen wie Polizei, Feuerwehr, Sanitätsdienst, Ordnungsdienst und der technische Notdienst zur Seite. Insbesondere bei kritischen Ereignissen wie Bränden oder Gewittern müssen die freiwilligen Mitarbeiter in den ersten Minuten selbstständig, schnell und gezielt handeln, um die Besucher zu schützen und die Einsatzkräfte zu unterstützen. Üblicherweise können sich Mit-



Zusammenwirken der Vorgaben und Konzepte für die Beteiligten in der Sicherheitsarchitektur für die Großveranstaltung DAS FEST.

sucher sich wohlfühlen und amüsieren können. Die temporären Mitarbeiter bringen unterschiedlichste Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen mit in ihren Aufgabenbereich. Einige arbeiten wegen des Geldes, andere haben einfach Interesse, auf einer Veranstaltung mitzuarbeiten und die auftretenden Musiker zu erleben. Die Mitarbeiter müssen in ihren Aufgabenbereichen jedoch auch Verantwortung übernehmen, denn auf einer Veranstaltung, speziell im Freien, muss mit einer Vielzahl von vorhersehba-

arbeiter für ihren temporären Einsatz von zwei bis drei Wochen nicht detailliert mit Sicherheitskonzepten vertraut machen. Ebenso muss davon ausgegangen werden, dass sich die meisten Mitarbeiter nicht gezielt auf kritische Ereignisse auf der Veranstaltung vorbereiten. Dem Sicherheitsstab einer Veranstaltung obliegt die Aufgabe, diese besonderen Umstände zu berücksichtigen. Mindestens jedoch die Mitarbeiter mit Führungsverantwortung, d. h. Mitarbeiter, die eine Gruppe von Mitarbeitern in einem Arbeitsbereich führen, müssen auf unterschiedliche Szenarien und die davon ausgehenden Gefahren vorbereitet werden.

Im Rahmen der Sicherheitsplanungen wurden seit 2008 bei der Open-Air Veranstaltung DAS FEST in Karlsruhe (Dauer drei Tage; mit bis zu 80.000 Besuchern pro Tag) von den Autoren Notfallkarten entwickelt.

Die Notfallkarten, die von den leitenden Mitarbeitern ständig mit einem Band (Lanyard) um den Hals getragen werden, verfolgen folgende Ziele:

Im Falle eines Schadensereignisses oder einer Gefährdung kann auf einer Veranstaltung nicht davon ausge-

gangen werden, dass sich Sicherheitsdienste oder anderes Einsatzpersonal immer vor Ort befinden. Die Größe des Geländes oder der Anzahl der anwesenden Menschen spielen dabei eine bedeutende Rolle. Notfälle können über einen längeren Zeitraum unentdeckt bleiben und so ein erhebliches Sicherheitsrisiko für Besucher und die Veranstaltung selbst darstellen. Die Notfallkarten sollen eine Hilfestellung bieten, kritische Ereignisse zu erkennen, unverzüglich eine Alarmierung auszulösen und geeignete Erstmaßnahmen einzuleiten.



Lanyard mit Ausweis und Notfallkarten.

Die Einsatzkräfte von Rettungsdienst, Feuerwehr und Polizei benötigen im Ereignisfall von der Alarmierung bis zum Eintreffen am Einsatzort auf dem Veranstaltungsgelände eine bestimmte Anmarschzeit. Um die Bewältigung des kritischen Ereignisses zeitlich zu verbessern, ist zum einen die Kommunikation zwischen dem Veranstalter und den führenden Mitarbeitern mit klaren Informationen zu gewährleisten (z. B. Meldung an Einsatzleitzentrale über Funk). Zum anderen müssen den Mitarbeitern von der Kommunikationstechnik (Funk / Handy) unabhängige Handlungsanweisungen zur Verfügung stehen, auf die sie selbstständig zurückgreifen können. Diese vorgeschriebenen Handlungsabläufe schaffen Sicherheit und entlasten Mitarbeiter in „unsicheren“ Lagen, auch weil einige Handlungsalternativen durch die Notfallkarten ausgeschlossen werden. So sollen beispielsweise in einem Brandfall gefährdete Personen gewarnt und in Sicherheit gebracht werden. Die Notfallkarten bieten eine Entscheidungsunterstützung („Was muss ich machen?“) bis professionelle Einsatzkräfte vor Ort eintreffen und die Führung der Situation übernehmen.

Entwicklung der Karten

Grundsätzlich besteht in unsicheren Situationen das Bedürfnis Sicherheit wiederherzustellen. Durch konkrete Handlungsanweisungen und geeignete Informationen zur aktuellen Situation können solche Lagen besser bewältigt werden. Mitarbeiter von DAS FEST äußerten bei Nachbesprechungen häufiger den Wunsch nach Vorgaben für Verhaltensweisen in Nichtroutine-Situationen. („Man will nichts falsch machen.“; „Eher macht man lieber nichts, bevor man etwas falsch macht und dann im schlimmsten Fall noch zur Rechenschaft gezogen wird.“). Zusätzlich zeigt sich aus Erfahrung der Autoren, dass mit ausschließlich verbal geäußerten Anweisungen, wie beispielsweise „Sie müssen dieses und jenes...“, nur schwer entsprechendes Verhalten abgerufen werden kann. Mit dem Einsatz von Checklisten, die in der Luftfahrt oder anderen sicherheitsrelevanten Bereichen benutzt werden, wurde die Eindeutigkeit des Handelns und die sich daraus ergebende Sicherheit während des Handelns immer wieder beobachtet und bestätigt¹. Bei der Schulung von Mitarbeitern mit Personalverantwortung wurden ebenfalls positive Erfahrungen mit Handlungsanweisungen gemacht, z. B. Verhalten im Erste-Hilfe-Fall oder Verhalten im Brandfall.

Die Notfallkarten sind als Erstmaßnahmen konzipiert und ergänzen die Dienstweisungen der einzelnen Arbeitsbereiche. Sie sind integraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes und der Sicherheitsplanung des Veranstalters. Im Sicherheitskonzept sind sowohl die Nutzung als auch die Dokumentation der Notfallkarten hinterlegt. Die Entwicklung der Notfallkarten muss als kontinuierlicher, lebender Prozess betrachtet werden, da ständige Anpassungen und Verbesserungen vorgenommen werden².

Da bei der Entwicklung der Notfallkarten das Profil der Nutzergruppe von Das FEST, klar eingegrenzt war, konnten die Karten gezielt für diese verantwortlichen Mitarbeiter konzipiert werden.

Folgende Anforderungen wurden bei der Entwicklung und Gestaltung der Karten miteinbezogen:

- **Verfügbarkeit und praktische Handhabbarkeit**
Alle Mitarbeiter mit einer verantwortlichen Aufgabe und einer leitenden Position erhalten auf DAS FEST die Notfallkarten zusammen mit den Dienstaussweisen für Mitarbeiter. Die Größe der Notfallkarten und der Dienstaussweise ist gleich (7x10 cm). Die Mitarbeiter werden angewiesen, die Dienstaussweise so wie die Notfallkarten während der gesamten Arbeitszeit am

¹ Manser, T. (2008). Komplexität handhaben: Handeln vereinheitlichen – Organisationen sicher gestalten. In P. Badke-Schaub, G. Hofinger & K. Lauche (Hrsg.), Human Factors: Psychologie sicheren Handelns in Risikobranchen (S. 274–288). Heidelberg: Springer.

² Wenger, D.E., C. Faupel and T. James (1980). Disaster Beliefs and Emergency Planning. University of Delaware Disaster Research Center, Newark.

Lanyard um den Hals zu tragen. Auf diese Art wird gewährleistet, dass die Notfallkarten für die Mitarbeiter jederzeit zur Verfügung stehen. Um eine schnelle und unkomplizierte Lesbarkeit zu gewährleisten, werden die Notfallkarten an der Unterseite gelocht und an das Lanyard gehängt. Auf diese Art hat der Text die richtige Ausrichtung um vom Mitarbeiter gelesen werden zu können.

- *Bezug zu kritischen Situationen*
Die Anzahl der Karten wurde auf vier Szenarien eingegrenzt: Brand, Medizinischer Notfall, Unwetter und Stromausfall. Die Notfallkarten wurden für die Szenarien Brand und medizinischer Notfall aus den gängigen Regeln und Maßnahmen der ersten Hilfe und des Brandschutzes entwickelt. Die Szenarien Unwetter und Stromausfall wurden aus Erfahrungen der Veranstalter entwickelt.



Notfallkarte Verhalten im Brandfall.

Eine Detaillierung und Untergliederung in weitere Szenarien wurde im Sinne der Übersichtlichkeit als nicht sinnvoll für den Einsatz in der Praxis betrachtet. Auch sollten die Anzahl der Karten und die Komplexität der dargestellten Szenarien nicht zu hoch sein. So kann der Veranstalter im Falle eines medizinischen Notfalles

vom Mitarbeiter keine Einordnung des Verletzungsmusters erwarten. Vielmehr kommt es auf die Einweisung der Mitarbeiter in Bezug auf die Meldung und Erstversorgung (lebenserhaltende Sofortmaßnahmen) des Verletzten an, bis der Rettungsdienst eintrifft. Die Mitarbeiter selbst haben dann nur noch eine assentierende Funktion.

- *Praktikabilität und Verständlichkeit*
Notfallkarten müssen, wie alle Arten von Checklisten oder auch Warnungen, zunächst von den Nutzern wahrgenommen, gelesen, verstanden und akzeptiert werden, um letztendlich das erwartete Verhalten zu erreichen. Die Effektivität der Notfallkarten, d.h. wie sehr sie Handlungen beeinflussen und Mitarbeiter unterstützen, hängt maßgeblich vom Inhalt und der Gestaltung der Notfallkarten ab. Auch darauf wurde bei der Entwicklung der Karten geachtet, z.B. durch Priorisierung von einzelnen Handlungsanweisungen auf den Notfallkarten, die nacheinander abgearbeitet werden sollen (von oben nach unten). Die Informationen auf den Notfallkarten wurden auf Deutsch geschrieben und auf die notwendigsten Inhalte begrenzt, z.B. durch Weglassen des Wortes „Bitte“. Ebenso werden keine Fremdwörter oder Fachtermini verwendet. In Bezug auf die Handlungsanweisungen selbst wurde jedoch auf Vollständigkeit geachtet sowie für jede Notfallkarte eine farbige Umrahmung zur besseren optischen Unterscheidbarkeit gewählt. Die Notfallkarten sind Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und werden auf der Basis sich verändernder Vorgaben und Rückmeldungen der Nutzer fortgeschrieben.

Schulung und Anwendung der Karten

Die Notfallkarten sind bei DAS FEST ein fester Bestandteil in den jährlichen Schulungen zur Vorbereitung auf die Veranstaltung. Die Notfallkarten werden an Mitarbeiter in leitenden Positionen, z.B. der Führung von Mitarbeitern in Arbeitsbereichen wie Getränkeverkauf, ausgehändigt. Die leitenden Mitarbeiter, die die Notfallkarten nutzen, werden vom Veranstalter in einer gesonderten Unterweisung speziell eingewiesen. Dies soll bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für kritische Situationen stärken, das Erkennen von kritischen Situationen fördern und die Mitarbeiter auf derartige Ereignisse vorbereiten. Ein „Rollenverständnis“ als „Ersthelfer vor Ort“ wird ebenso betont wie die zugehörige Verantwortung und Handlungskompetenz.

Aufgrund der Kontinuität des Mitarbeiterstammes konnte man im Laufe der Jahre eine Vertiefung des Wissens und eine Bewusstseinsstärkung für die Notwendigkeit der Notfallkarten erreichen. Neben der Nutzbarkeit der Karten wird in der Schulung auch erörtert, warum sie angewendet werden müssen. Fragen der Mitarbeiter, die

aus Erfahrungen der letzten Veranstaltungen kommen, werden ggf. im Detail besprochen. Ebenso fließen die Erfahrungen des Veranstalters in die Einweisung mit ein.

Während der Einweisungen zur Nutzung und Handhabung der Notfallkarten werden anhand praktischer Fallbeispiele aus den vier Szenarien die Notfallkarten besprochen, wie z.B. Entstehung eines Kabelbrandes durch Überlastung des zur Verfügung stehenden Stromverteilers.

Dieser fiktive Fall soll neben den notwendigen Handlungen auch verdeutlichen, dass in einem solchen Szenario mehrere Notfallkarten nacheinander zum Einsatz kommen können (Verhalten im Brandfall, Verhalten bei Stromausfall). In einem nächsten Schritt wird begleitend ein praktisches Training der leitenden Mitarbeiter folgen.

Die auslösenden Situationen für den Einsatz der Notfallkarten müssen in „plötzlich auftretende“, z.B. ein medizinischer Notfall, oder „sich ankündigende“, z.B. ein Unwetterereignis, unterschieden werden. Für den Einsatz der Notfallkarten wurden deshalb zwei Kommunikationswege festgelegt: Entweder von der Einsatzleitzentrale zum leitenden Mitarbeiter oder vom leitenden Mitarbeiter zur Einsatzleitzentrale.

Die Einsatzleitzentrale sendet eine Ansage über Funk anhand eines „Mastercalls“ (Gruppenruf) bzw. einer zusätzlichen Information per SMS an die Mitarbeiter. Der Mastercall ist eine technische Einrichtung im Funkverkehr, der jeden Mitarbeiter, der mit Funk ausgestattet ist, erreicht (Vorrangschaltung).

Der verantwortliche Mitarbeiter kann zusätzlich, situativ und nach eigenem Ermessen per Funk oder Telefon in der vorgegebenen Meldestruktur die Einsatzleitzentrale über eine kritische Situation informieren. Auf diese Weise wird auch die Schadenslage mit einer Rückmeldung aktualisiert. Die leitenden Mitarbeiter tragen dafür am Lanyard neben den Notfallkarten auch eine Telefon- und Funkliste mit den zuständigen Kontakten. Das Zusammenwirken der Maßnahmen ermöglicht nicht nur eine Handlungssicherheit und sorgt für klare Kompetenzverteilung, sondern hilft auch in den entscheidenden Momenten das Schadenausmaß ggf. zu verringern.

Durch die Notfallkarten werden unterschiedliche Ebenen der Sicherheit behandelt:

- Die Hilfe zur operativen Gefahrenabwehr und Schadensbegrenzung.
- Die leitenden Mitarbeiter werden darauf vorbereitet, in kritischen Situationen „die Nerven zu behalten“ und können ein kompetentes und souveränes Verhalten zeigen. Genau diese „gefühlte“ Sicherheit ist häufig ein wichtiger Aspekt damit sich Besucher auf einer Veranstaltung sicher fühlen.



DAS FEST
(Foto: ARTIS)

Da die Notfallkarten seit 2008 im praktischen Einsatz sind, kann bereits auf unterschiedliche, meist positive Berichte der Mitarbeiter zurückgeschaut werden. Anhand der Rückmeldungen wurde im Laufe der Zeit auch deutlich, dass der logische Aufbau der Notfallkarten eine Standardisierung erreicht hat, die ein zielgerichtetes Handeln im Ereignisfall ermöglicht. Mit den Notfallkarten konnte ein Baustein entwickelt werden, der in der Sicherheitsarchitektur der Großveranstaltung DAS FEST in Karlsruhe zu einem anerkannten Bestandteil geworden ist.

Markus Wiersch arbeitet als Projektleiter bei DAS FEST in Karlsruhe mit dem Schwerpunkt Projektmanagement und Sicherheitsplanung. Dipl.-Psych. Laura Künzer arbeitet im Team HF in Stuttgart und an der Friedrich-Schiller Universität in Jena. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Human Factors, menschliches Handeln in kritischen Situationen und psychologische Aspekte von Sicherheit. Christian Spielvogel, Kreisbrandmeister Landratsamt Enzkreis, er ist verantwortlich für den Aufgabenbereich Brand-, Zivil- und Katastrophenschutz. Er berät Genehmigungsbehörden bei der Genehmigung und Begleitung von Großveranstaltungen.