

Case Study

Notfall-/BC-Plan (BCM)



Auftrag: Einführung eines gesetzlich geforderten Business Continuity Managements in intensivmedizinischer Einrichtung und Erstellung der entsprechenden Notfallpläne.
Bild: Notfallkonzepte in Form von gedruckten Plänen, als Ordner, für jeden Standort des Unternehmens.

Inhaltsverzeichnis Notfallplan

NOTFALLMANAGEMENT (BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT)	18
Ansatz	18
Methodik & Erstellung der Konzepte	19
BCM-Szenarien	23
NOTFALLKONZEPT OPERATIVER BETRIEB	24
Geltungsbereich	24
Planaktivierung	24
Wiederanlaufziele	24
Ressourcen-Verantwortliche	25
Ressource Gebäude	25
Ressource Personal	26
Ressource Dienstleister	26
Ressource Anlagen/Geräte	26
Notfallteam Wiederanlauf Geschäftsprozesse (OB 1-3)	27
Wiederherstellungsprozess	27
Prozess Behandlungspflege (OB-1)	28
Personalausfall	28
Anlagen-/Geräteausfall	30
Verbrauchsmaterial-Ausfall (Bewohnerversorgung)	40
Gebäudeausfall	42
Dienstleisterausfall (Sauerstoff-Lieferant)	46
Prozess Dokumentation (OB-2)	47
Personalausfall	47
Verbrauchsmaterial-Ausfall	47
Gebäudeausfall	48
Prozess Schnittstellenkommunikation (Telefondienst) (OB-3)	49
Personalausfall	49
Anlagen-/Geräteausfall	49
Gebäudeausfall	51

Notfallkonzept

Das Notfallmanagement des Unternehmens besteht u.a. aus 4 Notfallkonzepten für die 4 Abteilungen Operativer Betrieb, Verwaltung, Facility Management und IT.

Jedes Notfallkonzept besteht aus mehreren Notfallplänen (BC-Plänen) für die einzelnen in dem Bereich als kritisch identifizierten Geschäftsprozesse. Die Pläne enthalten Notfallmaßnahmen für die Unterbrechung kritischer Geschäftsprozesse der genannten Abteilungen. aufgrund eines Ausfalls der Kernressourcen

- Gebäude
- Personal,
- IT
- Dienstleister
- Anlagen & Geräte

, auch BC-Szenarien genannt.

Alle vorliegenden Business Continuity Pläne beschreiben die reaktiven Maßnahmen aller Fachbereiche/Abteilungen, zur Sicherung der Fortführung zeitkritischer Geschäftsprozesse, beim Eintritt eines der folgenden BCM-Szenarien:

BCM-Szenario	Definition
Gebäudeausfall	Das für die Durchführung des jeweiligen Geschäftsprozesses relevante Gebäude steht nicht zur Verfügung (u.a. Arbeitsplätze nicht nutzbar).
Personalausfall	Das für die Durchführung des jeweiligen Geschäftsprozesses benötigte Personal (eigene Mitarbeiter), mit den Fähigkeiten, Wissen und Erfahrung, stehen nicht zur Verfügung. Als Personalausfall ist definiert, wenn die für die relevanten Geschäftsprozesse regulär vorgesehenen Mitarbeiter (bzgl. Anzahl oder/und Qualifikation, Berechtigungen) nicht zur Verfügung stehen. In der Abteilung <i>Operativer Betrieb</i> sind mindestens 4 Pflegefachkräfte regulär vorgesehen.
IT-Ausfall	Die für die Durchführung des jeweiligen Geschäftsprozesses benötigten IT-Anwendungen (Software/SaaS), stehen nicht zur Verfügung. Zudem wird der grundlegende Ausfall des Netzwerks (Hintergrund Cyberangriff oder Ausfall Internet) betrachtet.
Dienstleisterausfall	Die für die Durchführung des jeweiligen Geschäftsprozesses benötigten (externen) Dienstleister stehen nicht zur Verfügung.
Ausfall von betriebsrelevanten Anlagen/Geräten oder/und Verbrauchsmitteln	Die für die Durchführung des jeweiligen Geschäftsprozesses benötigten Anlagen/Geräte oder/und Verbrauchsmittel, stehen nicht zur Verfügung.

Die Umsetzung der Notfallpläne und darin enthaltenen -maßnahmen ermöglichen die Fortführung der kritischen Geschäftsprozesse und führen im Ergebnis zu einer Minimierung von Personenschäden, finanziellen Schäden und Schäden für die Reputation sowie Haftungsrisiken im Notfall. Ein weiteres Ziel ist die Vermeidung einer Eskalation des Notfalls, durch ausbleibende oder nicht zielgerichtete Maßnahmen, in eine Krise.

Der Scope (Fokus) des Notfallmanagements umfasst Notfallmaßnahmen für alle Geschäftsprozesse, deren Ausfall innerhalb 3 Tage bzw. 72 h für die Bewohner oder das Unternehmen als kritisch identifiziert wurden (Basis: Voranalyse und Business Impact Analyse (BIA)).

Mit den enthaltenen Notfallplänen kann für jeden kritischen Prozess, ereignisunabhängig (z.B. Brand, Wasserschaden, Pandemie, Stromausfall ...), in einer für das Unternehmen tolerierbaren Zeit, ein adäquater Notbetrieb eingerichtet und durchgeführt werden. Die Pläne ermöglichen eine Vorbereitung, Einrichtung und Durchführung des Notbetriebs sowie die Rückführung in den Normalbetrieb.

Alle vorliegenden Pläne sind auf die Aufrechterhaltung des jeweiligen Notbetriebs über mindestens 3 Tage bzw. 72 h ausgelegt.

	Normalbetrieb / Störung	Notfall	Krise
Definition	Normalbetrieb: Reguläre Durchführung des geplanten Geschäftsbetriebs. Störung: Jede ungeplante und unerwünschte Abweichung vom Normalbetrieb, die keine oder geringe Schäden* verursacht.	Ungeplante und unerwünschte Unterbrechung eines oder mehrerer kritischer Geschäftsprozesse, die hohe Schäden* verursacht, welche mit unternehmenseigenen lokalen Ressourcen (z.B. Notfallstab und Notfallteams) und der regulären Aufbauorganisation beherrscht und der im Notfallkonzept geplanten Zeit bewältigt werden kann.	Massive dauerhafte Unterbrechung kritischer Geschäftsprozesse, die potenziell existenzbedrohende Ausmaße aufweisen, welche mit unternehmenseigenen Ressourcen, der normalen Aufbauorganisation und den Notfallkonzepten, nicht bewältigbar ist und deren Management einer besonderen Aufbauorganisation (BAO) bedarf.
Eskalationsschwelle	Feststellung einer Abweichung vom Normalbetrieb gem. o.g. Definition.	Feststellung, dass es sich um ein mit Störungsmanagement (Ressourcen, Komplexität) nicht (mehr) bewältigbares Ereignis handelt bzw. das Ereignis	Feststellung, dass es sich um ein mit Notfallmanagement (Notfallstab und Notfallkonzepten) nicht (mehr) bewältigbares Ereignis. Bspw. Erkennen der Überschreitung der MTPD der betroffenen Geschäftsprozesse.
Zuständigkeit Feststellung & Bewältigung	Feststellung und Bewältigung: Abteilungs-/Schichtleitung	Feststellung: Notfallhotline Bewältigung: Notfallteam des Standorts, ggf. zusätzlich Notfallstab gem. Notfallkonzept	Feststellung: Notfallhotline Bewältigung: Krisenstabsarbeit, ggf. BOS, externe Berater / Dienstleister, Notfallteams der Standorte

**Schadenkategorien: Personenschäden, Finanzielle Schäden (geringer Schaden: 0-80 T€, hohe Schäden 80-150 T€, (potenziell) existenzbedrohender Schaden: ab 150 T€), Haftung (Rechtlicher Schaden), Reputationsschaden*

Die vorliegenden 4 Notfallkonzepte wurden systematisch, im Rahmen des Managementsystems „Business Continuity Management (BCM)“, entwickelt und basieren methodisch auf der ISO 22301 sowie den Standards des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI – u.a. 200-4).

Einblick in einen Notfallplan

Dieses Notfallkonzept beschreibt die zur Bewältigung eines Notfalls und schnellen Rückkehr in den Normalbetrieb erforderlichen Maßnahmen und notwendigen Ressourcen (Kontaktdaten, Personen, ...) in der Abteilung „Operativer Betrieb“.

Die Umsetzung des Konzepts und der enthaltenen Pläne gewährleistet die Fortführung der zeitkritischen Geschäftsprozesse im Falle einer längeren Unterbrechung (eines der 5 BC-Szenarien).

GELTUNGSBEREICH

Der Geltungsbereich dieses Notfallkonzepts bezieht sich auf die Notfallstrategie und dazugehörigen Maßnahmen für alle zeitkritischen Geschäftsprozesse der Abteilung.

Abteilungszweck: Intensivpflege & Versorgung der Bewohner durch examinierten Krankenpflegekräfte

PLANAKTIVIERUNG

Die jeweiligen Notfallpläne dieses Konzepts werden regulär durch den Notfallstabsleiter des Unternehmens aktiviert.

Ist dieser nicht erreichbar oder müssen die Pläne unverzüglich (z.B. kurze RTO) umgesetzt werden, können die Pläne auch durch den Notfallteamleiter und die in der Hierarchie am höchsten stehende erreichbare bzw. anwesende Person aktiviert werden.

WIEDERANLAUFZIELE

Das Konzept mit den Plänen stellt Informationen zur Umsetzung der Maßnahmen, für die Fortführung der Prozesse, der vom Ausfall betroffene Abteilung, mit folgenden Zielen bereit:

- Vorbereitung auf den Notbetrieb
- Durchführung des Notbetriebs (Wiederanlauf)
- Rückführung in den Normalbetrieb

Die geplante Wiederanlaufzeit „Recovery Time Objective“ (RTO) definiert die Wiederanlaufpriorität der zeitkritischen Geschäftsprozesse.

PROZESS BEHANDLUNGSPFLEGERUNDE (OB-1)

Kurz-Prozessbeschreibung:

Die Behandlungspflegerunde beschreibt die mind. 3 x täglich und 1x nachts durchgeführte Behandlungspflege der Bewohner sowie die Grundpflege (Hygiene). Bei der, durch die Pflegefachkräfte durchgeführten, Behandlungspflegerunde erhalten die Bewohner in ihren Zimmern die Grundpflege und Behandlungspflege. Letztere setzt sich aus den medizinischen und therapeutischen notwendigen individuellen Maßnahmen (Medikamentengabe, Kontrolle Vitalwerte und Gesundheitszustand) zusammen.

Der Ausfall des Prozesses kann sich direkt auf die medizinische Versorgung der Bewohner und ihren Gesundheitszustand auswirken, weshalb an dieser Stelle auf die Schnittstelle zum medizinischen Notfallkonzept hingewiesen wird.

Personalausfall

BC-Strategie: Gegenseitige Kooperation

Hinweis: Dieser Plan betrachtet den Ausfall aller zu einer Schicht eingeteilten examinierten Pflegekräfte.

Er ist nutzbar für einen kompletten Personalausfall, in allen Schichten, bis zu 3 Tage.

Der Ausfall von Präsenzkraften wird nicht betrachtet, da er über 3 Tage toleriert werden kann (Störung).

Der Ausfall einer examinierten Pflegefachkraft pro Schicht ist wie eine Störung zu behandeln, es ist keine Meldung an die 24/7-Notfallhotline erforderlich.

Ist absehbar, dass >1 Pflegefachkraft für eine oder mehrere Schichten ausfällt können verschiedene Maßnahmen aus dem Störungsmanagement ergriffen werden um die Eskalation zu einer Krise (unterversorgte Bewohner) zu vermeiden und Zeit für die Umsetzung des Notfallplans zu gewinnen (da Überschreitung RTO):

- Arbeitszeitverlängerung des Personals aus der Vorschicht
- Aktivierung von eigenem Personal aus dem Urlaub oder den Ruhezeiten

Kann keine der genannten Maßnahmen bis zum Beginn der betroffenen Schicht ergriffen werden siehe Grenze Notfallplan.

Grenze Notfallplan: Absehbare Unterschreitung der Personalstärke von 3 examinierten Pflegefachkräften in einer Schicht (Krise -> Notruf 112).

Vorbereitung des Notbetriebs

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
1	Information des Kooperationspartners über die Inanspruchnahme der Kooperationsvereinbarung. (Klärung der Anzahl benötigter Pflegefachkräfte und vrsl. Dauer sowie Schichtgestaltung und Ablösung)	Notfallteammitglied	10 min			▪ Notfallteamleiter ▪ Leiter Notfallstab
2	Anfahrt des externen Personals		60 min			
3	Einweisung (fachlich, örtlich) des externen Personals durch Notfallteamleiter oder eigenes Pflegepersonal	Notfallteammitglied	15 min			Notfallteamleiter

Einhaltung RTO:

Gesamtdauer: 85 min Kommentar: Die RTO wird im klassischen Sinn überschritten. Die Überschreitung ist tolerierbar, wenn durch die o.g. Maßnahmen aus dem Störungsmanagement erreicht wird, dass bis zum Wiederanlauf alle Bewohner adäquat versorgt werden (stetige Besetzung mit mind. 3 Pflegefachkräften).	RTO:	
--	------	--

Durchführung des Notbetriebs

Max. Dauer Aufrechterhaltung Notbetrieb: 3 Tage

- Pro WG (2) sind 2 Pflegekräfte sowohl tagsüber als auch nachts eingesetzt. In Summe jeweils 4 Pflegekräfte pro Schicht.
- Es handelt sich um einen 3-Schichtbetrieb.
- Notbetriebsniveau:
Die Anzahl von 3 Pflegekräften in Summe darf nie, weder im Störungs- noch Notfallbetrieb, unterschritten werden, da in diesem Fall keine adäquate Versorgung der Bewohner mehr gewährleistet werden kann.

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
1	Behandlungspflegeunde mit externer Unterstützung durchführen	3 examinierte Pflegefachkräfte	fortlaufend			▪ Notfallteamleiter ▪ Leiter Notfallstab

Rückführung in den Normalbetrieb

Voraussetzung: Vollständige reguläre Besetzung der Schichten mit eigenem Personal.

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
1	Information des Kooperationspartners über die Rückkehr in den Normalbetrieb		10 min			▪ Notfallteamleiter ▪ Leiter Notfallstab
2	Übergabe des externen Personals an das eigene Pflegepersonal	Notfallteammitglied	15 min			Notfallteamleiter
3	Review Dokumentation und Notbetrieb sowie Prüfung liegengebliebener Aufgaben	Pflegedienst-/Schichtleitung	30 min (terminiert)			

Anlagen-/Geräteausfall

Beatmungsgerät

BC-Strategie: Redundanz Beatmungsgerät und Ambu-Beutel (Manuelle Beatmung)

Hinweis: Dieser Plan betrachtet den Ausfall eines Gerätes an einem Patienten.

Er ist gültig für den zeitgleichen Ausfall von bis zu 4 Beatmungsgeräten.

Grenze des Notfallplans: Zeitgleicher Ausfall von mehr als 4 Beatmungsgeräten (an 4 Patienten), da die Ressource Personal für die Durchführung des Notbetriebs dann den limitierenden Faktor darstellt. (→ Krisenfall → 112 Notruf).

Vorbereitung des Notbetriebs

Hinweis: Ausfall eines Geräts ist wie eine Störung zu behandeln, es ist keine Meldung an die 24/7-Hotline erforderlich.

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
1	Ersatzgerät und Ambu-Beutel an Bett des Bewohners bringen	Examierte Pflegefachkraft	10 Sek.			
2a	Vorübergehende Beatmung mit Ambu-Beutel durchführen	Examierte Pflegefachkraft				
2b	Kollegen für temporäre Assistenz anfordern	Examierte Pflegefachkraft	10 Sek.			Pflegedienst-/Schichtleitung (bei Ausfall >1 Gerät: Info an Notfallteamleiter)
Einhaltung RTO:			Gesamtdauer: 20 Sek.		RTO:	

Durchführung des Notbetriebs

Max. Dauer Aufrechterhaltung Notbetrieb: (>) 5 Tage

- Pro Bewohnerzimmer werden mind. 2 Ambu-Beutel vorgehalten. Diese sind griffbereit in den Zimmern deponiert.
Zusätzlich befindet sich das Zweitgerät jeden Bewohners griffbereit in dessen Nähe.

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
1	Defektes Gerät entfernen und Ersatzgerät anschließen	2 Examierte Pflegefachkräfte	1 min			
2	Ersatzgerät nutzen und (manuelle) Beatmung (ggf. mit Ambu-Beutel) durchführen	Examierte Pflegefachkraft	fortlaufend			Pflegedienst-/Schichtleitung (bei Ausfall >1 Gerät: Info an Notfallteamleiter)

Rückführung in den Normalbetrieb

Voraussetzung: Das, dem Bewohner regulär zugeordnete Gerät, ist voll funktionsfähig.

Nr.	Maßnahme	Funktion	Dauer	Start	Ende	Info an
	Reparatur / Beschaffung Neugerät & Test der Funktionen	Pflegedienstleitung / FM	< 3 Tage			Pflegedienst-/Schichtleitung (bei Ausfall >1 Gerät: Info an Notfallteamleiter)
1	Austausch Ersatzgerät am Bett des Bewohners, gegen regulär zu nutzendes Gerät	Examierte Pflegefachkraft	5 Minuten			Pflegedienst-/Schichtleitung (bei Ausfall >1 Gerät: Info an Notfallteamleiter)