

# Notfallmanagement an der Universität Regensburg



Das Notfallmanagement an der UR strukturiert den Umgang mit Notfällen, also nicht vorhersehbaren Ereignissen, die den geregelten Betriebsablauf, die Sicherheit der Mitarbeiter und die Sicherheit der Einrichtungen nachhaltig stören (In diesem Kontext ist die IT-Sicherheit nicht im Fokus).

Das Notfallmanagement an der UR besteht aus Notfallvorsorge und Notfallbewältigung.

Maßgeblichen Regelungen an der UR sind:

- Regelungen zur Ersten Hilfe
- Regelungen zum Brandschutz
- Merkblätter zu spezifischen Bedrohungslagen (telefonische Drohungen, verdächtige Postsendungen, verdächtige Gegenstände oder Gefahrstoffe, Verdacht auf Amok-Lage)
- RL003 - Evakuierungs-Richtlinie der UR - Notfallmanagement

Auf die Regelungen zur Ersten Hilfe und zum Brandschutz wird hier nur kurz eingegangen, da diese Informationen den entsprechenden Informationsblättern entnommen werden können.

## Erste Hilfe

Die Strukturen zur Ersten Hilfe an der UR sind klar festgelegt, um eine schnelle und effektive Hilfe gewährleisten zu können. Dazu zählen:

- Die Benennung und Ausbildung einer hinreichenden Zahl von Ersthelfern
- Die Bestellung von Betriebsärzten
- Einrichtung von Rettungstreffpunkten, die eine schnelle Einweisung von externen Rettungskräften (Sanitäter etc.) ermöglichen
- Ausrüstung der Gebäude der UR mit Einrichtungen zur Ersten Hilfe (Verbandskästen, Defibrillatoren)
- Information der Mitarbeiter über die getroffenen Maßnahmen durch die Vorgabe von jährlichen Unterweisungen und Aufbereitung der Inhalte im Intranet, hier insbesondere auf den Seiten des Referats V/3 Sicherheitswesen.

## Brandschutz

Die Brandschutzmaßnahmen an der UR lassen sich in zwei Aspekte aufteilen:

- Den vorbeugenden Brandschutz (baulich, technisch, organisatorisch)
- Den abwehrenden Brandschutz (Feuerlöscheinrichtungen, Alarmierungseinrichtungen)

Für die Mitarbeiter ist im Rahmen der Unterweisung insbesondere der organisatorische Brandschutz von Interesse.

Hier sind zu erwähnen:

- Die interne Ausbildung von Brandschutz Helfern an Handfeuerlöschern durch Mitarbeiter des Referats V/3 Sicherheitswesen
- Die Sicherstellung der adäquaten Ausrüstung der Gebäude der UR mit Handfeuerlöschern, deren Kennzeichnung und deren Prüfung durch das Referat V/3 Sicherheitswesen
- Die regelmäßige Wartung und Prüfung von Feuermeldeeinrichtungen durch das Referat V/1 Elektrotechnik
- Die Schaffung schneller Alarmierungseinrichtungen im Brandfall (neben der 112 ist dies die rund um die Uhr besetzte Leitwarte der UR sowie der eingerichtete Alarmserver, der von der Leitwarte aktiviert werden kann und dann die betroffenen Bereiche der UR über die Telefonanlagen alarmiert) sowie eine Aufschaltung der Brandmeldungen auf die Berufsfeuerwehr Regensburg.

## Spezifische Bedrohungslagen

Zum ganzheitlichen Verständnis von Notfallmanagement zählt auch, sich auf Bedrohungslagen vorzubereiten. Dies wird unterstrichen durch die entsprechende Forderung in der Richtlinie zum Vorbeugenden Behördenselbstschutzes des zuständigen Bayerischen Staatsministeriums.

Vier Bedrohungslagen werden hierbei näher behandelt und Verhaltensregeln im entsprechenden Merkblatt formuliert.

### Telefonische Drohungen



© Rainer Sturm / pixelio.de

Eine telefonische Drohung kann jeden Mitarbeiter treffen. Deshalb sollte jeder Mitarbeiter wissen, wie man sich in einer derartigen Situation verhält. Ziel von Drohungen ist erfahrungsgemäß, den Dienstbetrieb zu stören und Unsicherheit zu verbreiten. Sprengstoffanschläge sowie sonstige Anschläge können von den Tätern auch vorab telefonisch angekündigt werden. Sie sind deshalb ernst zu nehmen. Durch ein rechtzeitiges Reagieren kann Leben gerettet, können die Beschäftigten vor schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen bewahrt und Sachschäden verhindert werden. Außerdem kann die anschließende Fahndung erleichtert werden.

Verhaltensweise:

- Schon während des Gesprächs versuchen, Kolleginnen oder Kollegen aufmerksam zu machen, die unverzüglich die für den Behördenselbstschutz Zuständigen und die zuständige Polizeidienststelle verständigen.
- Ruhe bewahren und aufmerksam zuhören
- Anrufer nicht unterbrechen
- Viele Informationen und Zeit gewinnen
- Auf Hintergrundgeräusche achten (z. B. Musik, Verkehrslärm, Gespräche, Maschinen, Uhrenschlag)
- Weitersprechen erreichen:
  - so tun, als ob man schlecht verstehen würde
  - Angaben des Anrufers falsch wiederholen

## Rückfragen:

Rückfragen sind bewusst naiv gehalten, um Zeit zu gewinnen und dem Anrufer weitere Informationen zu entlocken.

- Wann wird die Bombe explodieren (der Anschlag ausgeführt)?
- Was für ein Mittel wird verwendet, um den Anschlag auszuführen?
- Wo befindet sich die Bombe (der Gegenstand, mit dem der Anschlag ausgeführt werden soll)?
- Wie sieht die Bombe (der Gegenstand) aus? Wie ist die Bombe verzögert?
- Wie heißen Sie?
- Von wo rufen Sie an?
- Warum haben Sie die Bombe gelegt?

Zum Abschluss des Gesprächs sollte sich die angerufene Person für unzuständig erklären und versuchen, an die zuständige Person für den Behördenselbstschutz weiter zu verbinden.

## Dokumentation:

Schon während des Gesprächs notieren: Telefonnummer (Display), Anfang und Ende des Telefonats, Genauer Text der Drohung.

Darüber hinaus Dokumentation von Sprachmerkmalen, Geschlecht, Dialekt, Akzent, Sprechart ....

## Schutzmaßnahmen:

- Meldung der Drohung an den Zuständigen oder die Polizei
- Entscheidung des Zuständigen über Gebäuderäumung
- Unterstützung der Hilfskräfte/Rettungsdienste/Sicherheitsbehörden.

## Verdächtige Postsendungen



© Rainer Sturm / pixelio.de

Sprengstoffbriefe (in seltenen Fällen auch Brandsatz- oder Giftbriefe) werden immer wieder von Straftätern mit oder ohne extremistischem/terroristischem Hintergrund versandt. Rechtzeitiges Erkennen solcher Briefe kann Leben retten oder die Beschäftigten vor schweren gesundheitlichen Schäden bewahren und erhebliche Sachbeschädigungen verhindern.

## Erkennungsmerkmale - Verdachtsmomente:

### Sprengstoffbriefe

enthalten dünnen, plattförmigen, aber auch knetbaren oder pulverförmigen Sprengstoff in Plastikbeuteln o. A. Die Zündmechanismen (Zündkapsel mit Feder und Schlagbolzen oder auch eine elektrische Zündung) werden durch Zug oder Entlastung beim Öffnen des Briefes oder beim Herausziehen des Inhalts mit feinen Drähten, Nylonfäden oder Mikrokontakten ausgelöst. Möglich ist auch eine Auslösung durch lichtempfindliche Zellen, die ansprechen, wenn beim Öffnen Licht in die Sendung fällt. Sprengstoffbriefe sind zwangsläufig etwas dicker als Normalbriefe. Die Dicke der bisher versandten Sprengstoffbriefe lag zwischen 4 und 20 mm, das Gewicht zwischen 40 und 80 Gramm.

### Brandsatzbriefe

enthalten Chemikalien, die sich - wenn sie beim Öffnen des Briefes mit Sauerstoff in Verbindung kommen - entzünden und zu schweren Verbrennungen führen können.

### Giftbriefe

sind meist mit einer luftdicht verpackten, geruchslosen Chemikalie gefüllt. Beim Öffnen entwickeln sich giftige Gase, die in größeren Mengen und konzentriert eingeatmet tödlich wirken können.

### Adressat

Der Täter will eine bestimmte Person treffen. Deshalb schreibt er in aller Regel nicht die Behörde selbst an, sondern einen bestimmten Empfänger. Die Sendungen sind oft mit dem Hinweis " Vertraulich", "Privat", "Persönlich", "Nur vom Empfänger zu öffnen" o. A. versehen.

### Weitere Verdachtsmomente können sein

Hinweis: Einzelne Merkmale ergeben für sich allein gesehen noch keinen Verdacht. Es müssen immer die Gesamtumstände berücksichtigt werden.

#### ... hinsichtlich der Zustellung

- Post aus dem Ausland, Luftpost oder Auslieferung durch private Paketzustelldienste oder erkennbar nicht durch Post zugestellt (ohne Briefmarken, kein Poststempel usw.)
- Postsendung ist über das notwendige Maß frankiert

#### ... hinsichtlich des Absenders bzw. Empfängers

- unbekannter, unleserlicher oder fehlender Absender (es ist aber zu beachten, dass Behörden oder bekannte Firmen als Absender keine Gewähr dafür sind, dass es sich nicht um inkriminierte Sendungen handelt. Aufgedruckte Absenderangaben sind leicht zu fälschen. Vorsicht bei unbestellten Warensendungen!)
- handgeschriebene oder schlecht leserliche Adressen

- Adresse steht nicht am üblichen Platz
- unkorrekte Titel und Dienstgrade oder Titel ohne Namensangabe
- auffallende Rechtschreibfehler
- Hinweis auf dem Umschlag wie " Vertraulich", "Privat", "Persönlich " usw.

... hinsichtlich der äußeren Erscheinungsform

- ölige Flecken oder Verfärbungen, herausragende Drähte oder Metallfolie
- ungewöhnlich hohes Gewicht der Postsendung in Bezug auf ihr Format
- fester Umschlag oder ungewöhnlich stabile Verpackung bzw. Biegefestigkeit
- unebener Umschlag bzw. fühlbare Gegenstände im Inneren des Umschlags
- übertriebene Versiegelung. der Postsendung (z. B. Sicherung mit Klebeband und/oder Schnur)

Schutzmaßnahmen:

Verdächtige Sendungen dürfen keinesfalls

- geöffnet, auf- oder angerissen werden (keine Bänder oder Schnüre zerschneiden)
- geschüttelt oder fest abgetastet werden,
- gebogen, geknickt oder aufgebrochen werden,
- gegen helles Licht gehalten werden,
- in einem Behältnis abgegeben werden (verdächtigen Gegenstand abdecken).

Ebenso wenig sollte daran gerochen werden.

Die Verwendung jedes drahtlosen Kommunikationsmittels (Funkgerät, Handy etc.) sowie elektronischer Geräte (z: B. Fotoblitzgeräte) in unmittelbarer Nähe ist unbedingt zu vermeiden.

Bei verdächtigen Sendungen ist im Einzelfall

- Ruhe zu bewahren (Sprengstoffbriefe, die mit der Post versandt werden, sind relativ handhabungs- und transportsicher, Panik ist nicht am Platze),
- die Sendung an einen Ort zu bringen, wo sie dem Zugriff Dritter entzogen ist und bei vorzeitiger Explosion keinen großen Schaden anrichten kann,
- beim Absender zurückzufragen, ob die Sendung von dort kommt und was sie enthält,
- beim Adressaten im Haus nachzufragen, ob er einen Brief dieses Absenders erwartet.

Wenn es nicht gelingt, den Verdacht vollständig auszuräumen, sind unverzüglich die für den Behördenselbstschutz Zuständigen sowie die zuständige Polizeidienststelle zu verständigen.

## Allgemeine Empfehlungen:

Vorbeugend sollen sich die Beschäftigten die Lage der Feuerlöscher in ihrer Umgebung einprägen und sich über die kürzesten Fluchtwege informieren.

## Verdächtige Gegenstände oder Gefahrstoffe



© Rainer Sturm / pixelio.de

Sprengstoffe, Brandsätze, aber auch chemische, biologische oder radioaktive Stoffe können von Straftätern mit oder ohne extremistischem/terroristischem Hintergrund in nach dem äußeren Anschein unverdächtigen Gegenständen im Dienstgebäude abgelegt werden. Rechtzeitiges Erkennen solcher Gegenstände kann Leben retten, die Beschäftigten vor schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen bewahren und erhebliche Sachbeschädigungen verhüten.

## Erkennungsmerkmale / Verdachtsmomente:

Anhaltspunkte für einen Verdacht können sein:

- die Beschaffenheit des Gegenstandes
- evtl. Geräusche aus dem Inneren
- der Fundort (insbesondere allgemein zugängliche Bereiche wie Gänge, Treppenhäuser, Aufzüge, Toiletten, Toreinfahrten, Mauersimse)

Verdächtig können sein:

- abgestellte Koffer, Taschen, Plastiktüten und sonstige Behältnisse
- abgelegte Briefe, Päckchen und Pakete

weitere Verdachtsmomente:

Hinweis: Einzelne Merkmale ergeben für sich allein gesehen noch keinen Verdacht. Es müssen immer die Gesamtumstände berücksichtigt werden.

... hinsichtlich der Zustellung

- Post aus dem Ausland, Luftpost oder Auslieferung durch private Paketzustelldienste oder erkennbar nicht durch Post zugestellt (ohne Briefmarken, kein Poststempel usw.)
- Postsendung ist über das notwendige Maß frankiert

... hinsichtlich des Absenders bzw. Empfängers

- unbekannter, unleserlicher oder fehlender Absender (es ist aber zu beachten, dass Behörden oder bekannte Firmen als Absender keine Gewähr dafür sind, dass es sich nicht um inkriminierte Sendungen handelt. Aufgedruckte Absenderangaben sind leicht zu fälschen. Vorsicht bei unbestellten Warensendungen!)
- handgeschriebene oder schlecht leserliche Adressen
- Adresse steht nicht am üblichen Platz
- unkorrekte Titel und Dienstgrade oder Titel ohne Namensangabe
- auffallende Rechtschreibfehler
- Hinweis auf dem Umschlag wie " Vertraulich", "Privat", "Persönlich", "Nur vom Empfänger zu öffnen" usw. (falls der Täter eine bestimmte Person treffen will, schreibt er in aller Regel nicht die Behörde selbst an, sondern einen bestimmten Empfänger)

... hinsichtlich der äußeren Erscheinungsform

- ölige Flecken oder Verfärbungen, herausragende Drähte oder Metallfolie
- ungewöhnlich hohes Gewicht der Postsendung in Bezug auf ihr Format
- fester Umschlag oder ungewöhnlich stabile Verpackung bzw. Biegefestigkeit
- unebener Umschlag bzw. fühlbare Gegenstände im Inneren des Umschlags
- übertriebene Versiegelung der Postsendung (z. B. Sicherung mit Klebeband und/oder Schnur)

Schutzmaßnahmen:

Bei verdächtigen noch ungeöffneten Sendungen:

- Verdächtige Gegenstände dürfen auf keinen Fall berührt, geschüttelt oder gar geöffnet werden;  
ebenso wenig ist daran zu riechen.
- Alle verdächtigen Gegenstände, bei denen nicht feststeht, wer sie transportiert oder abgegeben hat, müssen an Ort und Stelle verbleiben.
- Das Rauchen, Essen oder Trinken im verdächtigen Bereich oder nach Kontakt mit verdächtigen Gegenständen oder Substanzen ist zu unterlassen.
- Der betroffene Raum oder die Fläche sind zu verlassen und gegen jegliches Betreten zu sichern (zuvor Fenster und Türen schließen, Luftzug vermeiden, Klimaanlage ausschalten).
- Die sich im Umfeld aufhaltenden Beschäftigten und sonstigen Personen sind zu warnen und fern zu halten.
- Es sind unverzüglich die für den Behördenselbstschutz Zuständigen sowie die zuständige Polizeidienststelle oder die Feuerwehr zu verständigen.



- Oberbekleidung, die mit dem verdächtigen Gegenstand in Kontakt gekommen ist, sollte ausgezogen, in einen Plastikbeutel verpackt und aufbewahrt werden. Anschließend sollten sich die betroffenen Personen duschen.
- Personen, die direkten Kontakt mit dem verdächtigen Gegenstand hatten oder sich im Umkreis von 5 Metern oder im selben Raum befunden haben, sollen darüber die Einsatzkräfte informieren.

Bei geöffnetem Behältnis, bereits ausgetretenem Pulver, Puder oder Flüssigkeit:

- Das Pulver, das Puder oder die Flüssigkeit nicht berühren. Den ausgelaufenen bzw. verstreuten Inhalt nicht aufwischen, entfernen oder verpacken.
- Bei Hautkontakt sind die betroffenen Körperpartien mit Wasser und Seife gründlich zu waschen.
- Im Übrigen Verfahren wie oben ab 3. Spiegelstrich

Allgemeine Empfehlungen:

- Vorbeugend sollen sich die Beschäftigten die Lage der Feuerlöscher in ihrer Umgebung einprägen und sich über die kürzesten Fluchtwege informieren.

### **Verdacht auf eine Amoklage**



© Jörg Klemme, Hamburg / pixelio.de

Die Amoktaten von Bad Reichenhall, Freising und Erfurt haben gezeigt, dass Personen in psychischen Ausnahmesituationen bereit und in der Lage sind, mittels Waffen, Sprengmitteln, gefährlicher Werkzeuge oder sonstiger außergewöhnlicher Gewaltanwendung Personen ziellos oder systematisch zu töten, zu verletzen oder dies zumindest zu versuchen und dabei in fortgesetzter Absicht handeln oder dies versuchen.

Dabei ist es grundsätzlich unerheblich, ob sich die Aggression gegen die Behörde als solche (z.B. Landratsamt als Genehmigungsbehörde in Bauangelegenheiten), gegen Beschäftigte direkt (z.B. ehemalige Vorgesetzte) oder sonstige Personen (Besucher) richtet.

Rechtzeitiges Erkennen derartiger Gefahren bzw. Lagen kann deshalb Leben retten oder vor schweren gesundheitlichen Schäden bewahren.

Erkennungsmerkmale / Verdachtsmomente:

Bereits im Vorfeld einer Amoktat können Hinweise vorhanden sein, die bei rechtzeitiger Kenntnis die Tat verhindern oder ihre Auswirkung deutlich reduzieren können. Dies können z. B. sein:

- Drohungen in der Vergangenheit
- Auffälliges Verhalten von Personen (zielstrebiges Vorgehen)
- Mitführen verdächtiger Gegenstände (Rucksack, Taschen usw.)
- Verdächtige Kleidung (Springerstiefel, Tarnkleidung)
- Bewaffnung

Ist die Tatausführung bereits begonnen oder beendet, können unter anderem folgende Anhaltspunkte auf eine "Amoktat" hindeuten:

- Auffällige Geräusche (Schüsse, Türeenschlagen, Schreie, Hilferufe)
- Verdächtige Gegenstände (Taschen, Patronenhülsen, Sprengvorrichtungen)
- Antreffen bewaffneter Täter
- Panikartiges Verhalten von Personen
- Schockzustände bei Betroffenen
- Auffinden verletzter oder getöteter Personen

Verhaltensempfehlungen / Schutzmaßnahmen:

Jede Amoklage entwickelt eine eigene Dynamik, weshalb hier nur allgemeine Verhaltenshinweise gegeben werden können, die zum einen darauf zielen, die persönliche Verhaltenssicherheit zu erhöhen, und zum anderen helfen sollen, durch allgemeine Verhaltensregeln den Schaden zu begrenzen und die schnellstmögliche Lagebewältigung zu gewährleisten.

Amoklagen stellen für die Betroffenen eine psychologische Extremsituation dar, die zu Schockzuständen und Handlungsunfähigkeit führen kann. Ist dies der Fall, ist zielgerichtetes Handeln kaum möglich. Es ist deshalb zu versuchen, die persönliche Verhaltenssicherheit schnellstmöglich wieder zu erlangen.

Hierbei können die folgenden Hinweise hilfreich sein:

- Schock und Desorientierung überwinden (z. B. andere fragen, ob sie das Gleiche wahrgenommen haben)
- Genau wahrnehmen und bewusst die Situation deuten (z. B. bewusstes nochmaliges Hinhören und Überlegen, um sich auf das Ereignis zu konzentrieren)
- Sich selbst Handlungsfähigkeit suggerieren (Selbstinstruktion)
- Vorbild sein und dadurch andere beruhigen
- Bei unvermeidbarem direktem Täterkontakt versuchen, mental die Oberhand zu gewinnen (möglichst furchtloses, energisches Auftreten, ggf. mit dem Namen ansprechen, nicht sofort auffordern die Waffe wegzulegen)

Unabhängig davon ist die Beachtung der folgenden allgemeinen Verhaltensregeln zentrale Zielsetzung:

- Eigensicherungsmaßnahmen ergreifen, ohne sich durch falsch verstandenes Heldentum selbst in Gefahr zu bringen (Türen verschließen, aus dem Türbereich entfernen, Deckung suchen, lange bzw. gefährdete Fluchtwege meiden)
- Den Polizeieinsatz so schnell wie möglich in Gang bringen (Polizeinotruf)
- Die Polizei durch Sammeln und Weitergabe von Informationen unterstützen (Telefonverbindung aufrecht halten bzw. Möglichkeit für Rückruf schaffen)
- Hilfsmaßnahmen unterstützen
- Erste Hilfe leisten
- Weisungen der Polizei unbedingt befolgen.