

So sollte man sich am besten schon vorher überlegen, wie man gegenüber der Presse und dem Fernsehen auftritt, wenn es im Hotel brennt. Dabei ist es ganz wichtig festzulegen, wer im Haus die entsprechenden Informationen an die Medien weitergibt. Hierfür kann man auch einen externen Dienstleister engagieren. Auf keinen



Fall sollte es soweit kommen, dass irgendein Mitarbeiter aus dem Haus zu einem Schadensereignis eine Stellungnahme abgibt. Ein falsches Auftreten in einer Krisensituation kann

fatale Folgen für das Image des Unternehmens haben. Ebenfalls sollte man sich bereits im Vorfeld darüber Gedanken gemacht haben, wie die Kommunikation verläuft, wenn bei einem Brand die Telefonanlage ausfällt?

Weitere Fragen, die von der Direktion frühzeitig überlegt werden müssen: Welche Funktionen und Aufgaben haben meine Mitarbeiter? In der DIN 14096 Teil C (Alarmplan) ist dieser Part entsprechend vorgesehen. Diese Problemfelder können auch durch die Personalabteilung (S1) angegangen werden.

Ein wichtiger Bereich ist auch die Versorgung während der Evakuierung. Hier müssen F&B Manager, Hausdame und Küchenchef (S4) Hand in Hand arbeiten und für das leibliche Wohl der Gäste, Feuerwehrleute und Mitarbeiter sorgen.

Die Personalabteilung (S1) muss regeln, wer vom Personal für eventuelle Aufräumarbeiten oder Ähnliches zur Verfügung steht. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass der Betriebsablauf so wenig wie möglich gestört wird. Möglicherweise muss man auf Personal von befreundeten Hotels zurückgreifen.

All diese Punkte sind nur ein kleiner Teil dessen, über was man sich bei einer Evakuierungsübung im Hotel Gedanken machen muss. Bei dem Test geht es auch darum, auftretende Probleme anzugehen beziehungsweise zu beheben. Kann man bei einer Übung noch über so manches hinwegsehen, gilt das bei einem tatsächlichen Schadensereignis natürlich nicht mehr.

Im Allgemeinen geht Menschenrettung immer vor

Brandbekämpfung. Das heißt, zunächst müssen alle Menschen aus dem Gefahrenbereich gebracht werden. Dabei geht die Feuerwehr je Gast von folgenden Zeiten für die Evakuierung aus:

- gehfähige Gäste: 4 Minuten,
- schlafende Gäste: 6 Minuten,
- im Rollstuhl sitzende Gäste: 8 Minuten.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass eine realitätsnahe Evakuierungsübung die ideale und auch einzige Möglichkeit ist, ein Hotel fit für den Ernstfall zu machen.

Unterstützungsgruppe Organisatorische Einsatzleitung (UG-OEL)

Die Unterstützungsgruppe ist dem örtlichen Einsatzleiter unterstellt und stellt diesem Personal und Technik zur Verfügung. Sie hält Verbindung zur Führungsgruppe und dem Hotel sowie allen anderen am Einsatz beteiligten Organisationen. Die UG-OEL hat eine fachspezifische Ausbildung im Bereich des Risiko-Managements für Hotels und Ferienanlagen und ist speziell in diesem Bereich ausgebildet. Die UG-OEL agiert als Fachberater.

erstellt durch:



Ulrich Jander
Sachverständiger
Brandrisiko Management
Odenwaldstraße 19
65428 Rüsselsheim
☎ 06142-31581
📠 06142-33997
🌐 www.betriebsfeuerwehr.org

Mitglied im Fachverband

- Qualitätsmanagement in Hotels, Krankenhäusern, Altenheimen und Einkaufsmärkten
- Deutsche Gesellschaft für Katastrophenmedizin

www.Sicherheitsberater.org
www.Bundesfachverband.org

Risiko – und Krisen Management in Hotels & Unternehmen

Räumungsübung im Hotel macht fit für den Ernstfall

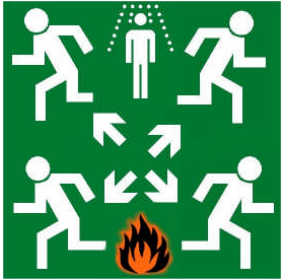


Räumungsübung Ramada Hotel Diedenbergen

Betriebsfeuerwehr RMH Rüsselsheim



Odenwaldstraße 19
65428 Rüsselsheim
☎ 06142-31581
📠 06142-33997
🌐 www.Betriebsfeuerwehr.org



Läuft die Räumung Ihres Hotel etwa so chaotisch und planlos ab. Wissen die Gäste nicht wo sie hin müssen, fühlen sie sich vielleicht im Regen gelassen ... dann haben wir für Sie die Lösung.

Im Rahmen der sicherheitstechnischen Betreuung führen wir ohne zusätzliche Kosten Räumungsübung durch und decken Ihre Schwachstellen auf.

Die Evakuierung eines Hotels, egal ob auf Grund eines internen oder externen Schadensereignisses, stellt alle Beteiligten vor eine komplizierte Einsatzaufgabe. Schon allein die Entscheidung zur Evakuierung setzt voraus, dass in kürzester Zeit alle Alternativen und Risiken verantwortungsbewusst abgewägt wurden.

Hinzu kommt, dass nur wenige Hotels Erfahrungen mit dem Ablauf von Evakuierungen haben, denn dieser Notfall wird nur sehr selten realitätsnah überprüft. Umso wichtiger ist es, die Mitarbeiter zu schulen, damit im Ernstfall alles reibungslos funktioniert.

Aus diesem Grund bietet der Arbeitsmedizinische und Sicherheitstechnische Dienst Rüsselsheim (ASD) in Zusammenarbeit mit seiner eigenen Betriebsfeuerwehr eine realitätsnahe Evakuierungsübung an. Dabei wird ein echter Hotelbrand mittels Licht-, Sound- und Nebel effekten simuliert. Im Rahmen einer solchen Übung können sich die Hotel-Mitarbeiter optimal auf einen Brand oder eine ähnliche Katastrophe vorbereiten.

Bei den Evakuierungsübungen des ASD werden als erstes die brandschutztechnischen Einrichtungen kontrolliert. So wird überprüft, ob die Rauchmelder anspringen und die Brandmelde-



zentrale (BMZ) der Rezeption mitteilt, wo der Brand ausgebrochen ist. Nach dem Eingang der Meldung schaut der Rezeptionsmitarbeiter an Hand der Melderlinie, wo sich der Brandherd befindet. Er läuft rasch dorthin und überzeugt sich, dass es sich tatsächlich um ein Feuer handelt und nicht vielleicht um einen Fehlalarm. Zurück an der Rezeption leitet er die weiteren Schritte ein.

Damit die zuständige Feuerwehr nicht unnötigerweise anrückt, wird während der Evakuierungsübung des ASD die Brandmelderlinie zur Feuerwehr vorübergehend unterbrochen. Dies geschieht natürlich nur nach Rücksprache mit der zuständigen Leitstelle. Wichtig ist, dass die Feuerwehr über die Übung informiert wird.



Zurück an seinem Arbeitsplatz muss der Mitarbeiter an der Rezeption die für die Feuerwehr benötigten Unterlagen bereitlegen. Dazu zählen

- der Generalschlüssel
- die Laufkarte und
- die Gästeliste.

Etwa fünf Minuten nach dem Eingang der Brandmeldung erscheint die RMH Betriebsfeuerwehr an der Rezeption. Die Feuerwehrmänner erhalten die für sie wichtigen Informationen. Nach Einschätzung der



Gefahrenlage ordnet die Betriebsfeuerwehr eine komplette Evakuierung des Hauses an. Bei dieser Evakuierung werden schwerpunktmäßig die Alarmierungseinrichtungen kontrolliert. Dazu zählt, dass alle Durchsagen auf den Etagen und Funktionsräumen zu hören sind.

Funktionieren die Lautsprecher und sind die Durchsagen verständlich? Wie sieht es mit dem Sammelplatz aus? Wo werden die Gäste hin gebracht und wer kümmert sich wie um sie? Ein weiterer wichtiger Punkt bei den Übungen: Wie werden Behinderte transportiert? Ist sichergestellt, dass die Aufzüge im Brandfall nicht mehr benutzt werden?

Die langjährigen Erfahrungen des ASD haben gezeigt, dass es für den Ablauf und die Organisation einer Brandschutzübung gut ist, wenn die Verantwortlichen des Hotels auf den ersten Blick zu erkennen sind. Dazu dienen farbige Sicherheitswesten: Direktion und Technik tragen rote Westen, die auf dem Rücken mit ihrer Funktion gekennzeichnet sind. Abteilungsleiter tragen gelbe Westen mit Informationen für die Gäste. Bei einem Schadensereignis können die Einsatzkräfte dann gleich auf die verantwortlichen Personen zugehen.

Weiterer Schwerpunkt der Evakuierungsübung ist die Brandschutzordnung DIN 14096 Teil A bis C. Hier muss überprüft werden, ob alle Angaben insbesondere die des Alarmplans noch aktuell sind.

Im Katastrophenfall wird jede Hand benötigt. Deshalb muss in der Regel auch dienstfreies Personal ins Hotel beordert werden. Hierzu gibt es drei verschiedene **Alarmstufen**:

Stufe 1

Alarm für dienstfreies Personal und Herstellung der vollen Betriebsbereitschaft einer oder mehrerer Fachabteilungen.

Stufe 2

Alarm für dienstfreies Personal und Herstellung der vollen Betriebsbereitschaft des gesamten Hotels.

Stufe 3

Alarm für dienstfreies Personal und Herstellung der vollen Betriebsbereitschaft des gesamten Hotels und Anforderung von zusätzlichem Personal.

Die Entscheidung für eine Evakuierung trifft im allgemeinen die Feuerwehr. Nicht immer ist es zwingend notwendig, alle Gäste aus dem Hotel zu bringen. Es muss nur sichergestellt werden, dass Gäste und Personal nicht zu Schaden kommen. In der Regel kann man davon ausgehen, dass sich Gäste und Personal in einem gesicherten Bereich innerhalb des Hotels aufhalten können. Dies kann zum Beispiel ein Konferenzraum, das Restaurant oder Bistro sein.



Die Erfahrungen bei diversen Übungen haben dem ASD gezeigt, dass es wichtig ist, einen Katastrophenstab einzuberufen. Darin sind die einzelnen Abteilungen des Hotels zusammengefasst.

Jede Abteilung betreut einen eigenen Themenbereich. Folgende Sachgebiete werden unterschieden:

- S1 Personal – Interne Dienste
- S2 Lager
- S3 Einsatz
- S4 Versorgung
- S5 Presse
- S6 Kommunikation – Informationswesen

Der ASD empfiehlt, eine Lagezentrale in einem Konferenzraum einzurichten. Hier können sich die einzelnen Abteilungen informieren und untereinander abstimmen.