

# Success Story

Stadt Luzern

## Gesucht und gefunden: Ein ganzheitliches betriebliches Notfall- und Krisenmanagement

*Notfall- und Krisenmanagement ist für die Stadt Luzern kein Neuland. So verfügen etwa der Gemeindeführungsstab, die Zivilschutzorganisation Pilatus, aber auch einzelne Bereiche der Stadtverwaltung über Notfall- und Krisenstäbe oder -teams. Beim Auftrag der Stadt Luzern ging es deshalb darum, ein Instrument zur Notfallbewältigung für die Stadtverwaltung aufzubauen, welches einerseits auf die Bedürfnisse der Stadtverwaltung zugeschnitten ist und andererseits die Zusammenarbeit mit bestehenden Organisationen ermöglicht. Eine ganzheitliche Betrachtungsweise und damit konsequentes Schnittstellenmanagement waren gefragt. Ein Fall für die Spezialisten der Swiss Infosec AG.*

### Expect the unexpected

Situationsgerechtes Handeln in einem Notfall oder während einer Krise kann Leben retten, Schäden begrenzen, das Daily Business aufrechterhalten und darüber hinaus die Reputation einer Organisation positiv beeinflussen. Situationsgerechtes und zielgerichtetes Handeln bedingt jedoch verbindlich geregelte Abläufe, die bei einer Vielzahl unterschiedlicher Ereignisse erfolgreich angewendet werden können. Es gehört deshalb zu den Kernaufgaben beim Aufbau eines Notfall- und Krisenmanagements, mögliche und eben auch unerwartete Risiken voraussehen und erfolgversprechende Vorgehensweisen festzulegen. Die verschiedenen etablierten Notfall- und Krisenorganisationen der Stadt Luzern beweisen, dass das Bewusstsein für das Thema bei den Verantwortlichen fest verankert ist.

### Alle und alles unter einen Hut bringen

Mit dem Aufbau eines Notfall- und Krisenmanagements für die Stadtverwaltung (inklusive der ihr angeschlossenen Volksschule) galt es, dieses Bewusstsein in ein homogenes Konzept einfließen zu lassen. Ein Konzept, das nicht nur mit bestehenden externen Konzepten kompatibel sein musste, sondern darüber hinaus seine Wirkung an verschiedenen Örtlichkeiten qualitativ voll entfalten sollte. Die Dienstleistungen der Stadtverwaltung werden nämlich sowohl im Stadthaus als auch an zahlreichen weiteren Standorten in der Stadt Luzern erbracht. Die unterschiedlichen örtlichen Begebenheiten waren deshalb eine der Herausforderungen bei dieser Aufgabe. Eine andere war das Schnittstellenmanagement.

### Eine breit aufgestellte Projektorganisation als Erfolgsmodell

Bereits bestehende oder sich im Aufbau/in Überarbeitung befindende Grundlagen mussten gesichtet, priorisiert und integriert und bei der Erarbeitung von Notfallkonzept und -handbuch berücksichtigt werden. Angesichts der zahlreichen internen und externen Akteure und Akteurinnen war die Zusammensetzung des Projektteams von besonderer Bedeutung. Es wurde darauf geachtet, die Organisationen, mit denen koordiniert und effizient zusammengearbeitet werden sollte (wie z.B. der erwähnte Gemeindeführungsstab), frühzeitig in die Diskussion miteinzubeziehen. Chancen und Risiken konnten daher zeitnah ausgelotet werden, was das Einbetten des entstehenden betrieblichen Notfall- und Krisenmanagements massgeblich vereinfachte.

### Aufbau gut, alles gut?

Dank der ausgesprochen guten Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Stadt Luzern und den hinzugezogenen externen Partnern konnten die Aufgaben innerhalb des gesteckten Zeitrahmens erfolgreich abgeschlossen werden. Seither geht es darum, die erarbeiteten Abläufe und Handlungsrichtlinien zu etablieren, zu überprüfen und allenfalls anzupassen, um die Fähigkeit zur Bewältigung betrieblicher Notlagen kontinuierlich zu verbessern. Mit periodischen Schulungs- und Übungssequenzen geht die Stadt Luzern diesen Weg konsequent und vorbildlich. In der Covid 19-Krise hat das betriebliche Notfall- und Krisenmanagement der Stadt Luzern seine Tauglichkeit bereits eindrücklich unter Beweis gestellt.



### Eveline Bucheli

Fachstelle Gesundheitsmanagement, Stadt Luzern

*«Die Spezialisten der Swiss Infosec AG haben uns mit ihrer Erfahrung und ihrem strukturierten, jederzeit nachvollziehbaren Vorgehen überzeugt. Spürbare Best Practice und Unterstützung auch in der Etablierungs- und Übungsphase. Vielen Dank.»*

