

DIN EN ISO 41017

ICS 03.080.10

Einsprüche bis 2022-12-28

Entwurf

**Facility Management –
Leitfaden für die Notfallvorsorge und Management einer Epidemie
(ISO/DIS 41017:2022);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 41017:2022**

Facility management –
Guidance on emergency preparedness and management of an epidemic
(ISO/DIS 41017:2022);
German and English version prEN ISO 41017:2022

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2022-10-28 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nhrs@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumlufttechnik sowie deren Sicherheit (NHRs), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 67 Seiten

DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumlufttechnik sowie deren Sicherheit (NHRs)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41017:2022) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN (Norwegen) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 041-04-02 AA „Facility Management (SpA CEN/TC 348 und ISO/TC 267)“ im DIN-Normenausschuss Heiz- und Raumlufttechnik sowie deren Sicherheit (NHRS).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden Dokumente hingewiesen:

ISO 13702	siehe	DIN EN ISO 13702
ISO 22300	siehe	DIN EN ISO 22300
ISO 22320	siehe	DIN ISO 22320
ISO 31000	siehe	DIN ISO 31000
ISO 41001	siehe	DIN EN ISO 41001
ISO 41011	siehe	DIN EN ISO 41011
ISO 41014	siehe	DIN EN ISO 41014

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 13702, *Erdöl und Erdgasindustrie — Überwachung und Eindämmung von Feuer und Explosionen auf Offshore-Produktionsplattformen — Anforderungen und Leitlinien*

DIN EN ISO 22300, *Sicherheit und Resilienz — Begriffe*

DIN EN ISO 41001, *Facility Management — Managementsysteme — Anforderungen mit Anleitung für die Anwendung*

DIN EN ISO 41011, *Facility Management — Begriffe*

DIN EN ISO 41014, *Facility Management — Entwicklung einer Facility-Management-Strategie*

DIN ISO 22320, *Sicherheit und Resilienz — Gefahrenabwehr — Leitfaden für die Organisation der Gefahrenabwehr bei Schadensereignissen*

DIN ISO 31000, *Risikomanagement — Leitlinien*

– *Entwurf* –

E DIN EN ISO 41017:2022-12

– Leerseite –

**Facility Management – Leitfaden für die Notfallvorsorge und Management einer
Epidemie (ISO/DIS 41017:2022)**

Facility management – Guidance on emergency preparedness and management of an epidemic
(ISO/DIS 41017:2022)

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Kontext der Nachfrageorganisation	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Geschäftliche Auswirkung	13
5 Führung	15
5.1 Führung und Verpflichtung	15
5.1.1 Allgemeines	15
5.1.2 Notfallmanagement-Grundsätze	15
5.1.3 Anwendungsbereich des FM	16
5.1.4 Allgemeine Ziele	16
5.2 Politik	16
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	17
6 Planung	18
6.1 Allgemeines	18
6.2 Maßnahmen zur Behandlung von Risiken	18
6.3 Notfallbereitschaft für eine Epidemie	19
6.4 Erwägungen zum Notfallmaßnahmenplan	19
6.5 Notfallbereitschaftsteam und Struktur	20
6.6 Übung und Test	20
7 Unterstützung	21
7.1 Ressourcen	21
7.1.1 Allgemeines	21
7.1.2 Personen	21
7.1.3 Materialien	22
7.1.4 Finanzen	22
7.1.5 Informationen	22
7.1.6 Aspekte der Einrichtungen	22
7.2 Kapazität von Ressourcen	23
7.3 Mechanismen für die Beschaffung von Ressourcen	23
7.4 Kommunikation	23
7.4.1 Allgemeines	23
7.4.2 Angemessene Kommunikation mit internen Stakeholdern	24
7.4.3 Anwendbare Kommunikation mit internen Stakeholdern	24
8 Betriebliche Planung und Steuerung	24
8.1 Überwachung der Situation	24
8.1.1 Allgemeines	24
8.1.2 Erkennen eines Vorfalls	25
8.1.3 Regelmäßige Überwachung eines Vorfalls/Ereignisses	25
8.1.4 Reaktion auf eine Warnmeldung oder einen Alarm	26
8.1.5 Alarmieren interessierter Parteien	26
8.2 Reaktion auf eine Epidemie	26
8.2.1 Klärung des Notfallmaßnahmenplans	26
8.2.2 Prozess und Verfahren	26
8.2.3 Eskalationsverfahren	26
8.2.4 Aktivieren der entsprechenden Reaktion	26
8.3 Wiederherstellung	27

8.3.1	Zustand der Einrichtung	27
8.3.2	Aktualisieren der Erwartungen an den Service Level	27
8.3.3	Wiederholte Bestätigung der Vorschriften	27
9	Bewertung	27
9.1	Überwachungsmessung und Bewertung	27
9.2	Überprüfung der Bereitschaft	28
9.3	Überprüfung der Reaktion und Wiederherstellung	28
10	Verbesserung	28
10.1	Konformitätsmängel	28
10.2	Korrekturmaßnahme	29
10.3	Fortlaufende Verbesserung	29
10.4	Maßnahmenplan für gewonnene Erkenntnisse	30
Anhang A (informativ) Übliche Kontrollmaßnahmen an FM-Standorten, sortiert nach Hauptansätzen der Epidemiebekämpfung für eine Büroeinrichtung		31
Literaturhinweise		34

Bilder

Bild 1 — Die Rahmenstruktur dieses Dokuments	8
--	---

Tabellen

Tabelle A.1 — Beispiel für Epidemiekontrollmaßnahmen innerhalb einer Büroeinrichtung . . .	31
--	----

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 41017:2022) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267 „Facility management“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 348 „Facility Management“ erarbeitet, dessen Sekretariat von SN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/DIS 41017:2022 wurde von CEN als prEN ISO 41017:2022 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 267, *Facility Management*, erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

0.1 Zweck

Um Anwender von Einrichtungen und andere interessierte Parteien zu schützen und die Anlagen und das Ansehen der Nachfrageorganisation sicherzustellen und zu schützen, sollte die Organisation Pläne zur Minderung der Auswirkungen einer Epidemie in den Notfallbereitschaftsplänen und Plänen zur Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit der Organisation einbeziehen.

Dieses Dokument dient als Anleitung für Organisationen zur wirksamen Vorbereitung auf eine Epidemie und deren Management. Wie darin erwähnt, ist vorgesehen, dass die Organisation ihre eigene formelle Dokumentation mit Angabe der zu befolgenden Maßnahmen, Auslöser und Reaktionen erstellen sollte.

Durch die Implementierung der Anleitung in diesem Dokument sollte die Organisation in der Lage sein:

- wirksame Maßnahmen zu treffen, um Anwender der Einrichtung und interessierte Parteien vor Risiken in Verbindung mit einer Epidemie zu schützen;
- nachzuweisen, dass sie Risiken in Verbindung mit einer Epidemie anhand eines systematischen Ansatzes handhabt;
- ein Rahmenwerk einzurichten, um eine wirksame und zeitnahe Anpassung an veränderliche Situationen zu ermöglichen.
- Sie sollte die Organisation bei ihrer Notfallbereitschaftsplanung für eine Epidemie unterstützen und in die allgemeinen Risikomanagement- und Notfallbereitschaftspläne sowie Pläne zur Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit integriert werden.

ANMERKUNG Es ist nicht Absicht dieses Dokuments, die Norm ISO 31000:2018 Risk management – Guidelines zu reproduzieren, sondern vielmehr, ein Rahmenwerk zu bieten, das Beurteilungsprozesse beschreibt, die speziell für die Minderung der Auswirkungen einer Epidemie auf das Facility Management benötigt werden.

0.2 Grundsätze

Die Sicherheit und Lebensqualität der Anwender und Bewohner der Einrichtung ist eine Anforderung der Nachfrageorganisation und der Organisation. Die Nachfrageorganisation und die Organisation sollten jederzeit verantwortungsbewusst handeln, um die Anwender und Bewohner der Einrichtung zu schützen. Speziell bei der Reaktion auf eine Epidemie könnten die folgenden Beispiele für Grundsätze berücksichtigt werden:

- Die Nachfrageorganisation sollte ihre Anforderungen und Fähigkeiten während einer Epidemie beurteilen;
- Risikofaktoren und Auswirkungen sollten vorhergesehen und identifiziert werden, noch bevor eine Epidemie durch eine maßgebende Stelle bestätigt wird;
- Risikofaktoren und Auswirkungen sollten überprüft werden, sobald eine Epidemie durch eine maßgebende Stelle bestätigt wurde;
- Lücken sollten identifiziert werden, um sie schnell zu beheben;
- Ein Plan sollte von den Stakeholdern der Organisation entwickelt, genehmigt, umgesetzt und aktualisiert werden, sofern zutreffend;
- Die verifizierten Nachweisdaten und Fakten sollten bei der Entwicklung der Vorschriften und Richtlinien der Einrichtung verwendet werden; Nicht unterstützte Informationen aus Gerüchten oder Spekulationen sollten nicht in irgendwelchen bestimmenden Faktoren verwendet werden;

- Die Befehlskette und das Management sollten im Notfallmaßnahmenplan der Organisation eindeutig angegeben sein;
- Die Zusammenarbeit zwischen unterstützenden Organisationen und Abteilungen sollte in der Planungsphase beginnen und während der Epidemie aufrechterhalten werden;
- Informationen sollten allen Stakeholdern möglichst frühzeitig mit regelmäßigen Aktualisierungen zur Verfügung gestellt werden;
- Informationen sollten an die entsprechenden Stakeholder weitergegeben werden; einige Informationen können empfindlich sein und werden nur an das zugelassene Personal weitergegeben;
- Vorübergehende Protokolle sollten zu Beginn der Epidemie implementiert werden, um die Sicherheit der Bewohner zu unterstützen;
- Schulung und Fortbildung sind wichtig, um eine effektive Implementierung zu ermöglichen;
- Regulatorische Unterschiede müssen vernunftmäßig erklärt werden.

0.3 Expositionsrisiken

Anwender der Einrichtung und interessierte Parteien können während eines normalen Arbeitstags Krankheitserregern ausgesetzt sein, bevor sie das Gebäude betreten und sich darin aufhalten. Die Anleitung in diesem Dokument behandelt diejenigen Krankheitserreger, denen Anwender der Einrichtung während normaler Geschäftstätigkeit vernünftigerweise ausgesetzt sein können (d. h. Übertragung durch direkten/indirekten Kontakt, auf dem Luftweg, durch Tröpfchen usw.).

0.4 Herausforderungen

Die Organisation kann vor Herausforderungen stehen, wenn sie während oder nach einer Epidemie den Betrieb fortsetzen oder die Geschäftstätigkeit wieder aufnehmen muss.

Die Anleitung in diesem Dokument wird es der Organisation ermöglichen, sich auf eine Epidemie vorzubereiten und eine angemessene Sicherheit hinsichtlich der sicheren Bedingungen der Einrichtung zu erzielen.

Zum Beispiel:

- Schutz der Bewohner der verwalteten Einrichtung;
- Instandhaltung bewohnter und unbewohnter Gebäude;
- Bewohner, die zögern, in das Gebäude zurückzukehren;
- Wirtschaftliche Auswirkung auf Unternehmen;
- Kommunikation mit internen und externen Stakeholdern;
- Reinigungs- und Dekontaminationsarbeiten;
- Bereitstellung von Isolations-/Quarantäneraum nach Bedarf oder Anweisung;
- Die Verfügbarkeit persönlicher Schutzausrüstung kann unsicher sein;
- Untersuchung von Personen vor dem Betreten des Gebäudes;
- Aufrechterhaltung der Lieferkette und der Logistik.

0.5 Struktur

Bild 1 zeigt die Struktur des Rahmenwerks in Abschnitt 4 bis Abschnitt 10 dieses Dokuments und ihre Beziehung zu der Entwicklungsphase einer Epidemie.

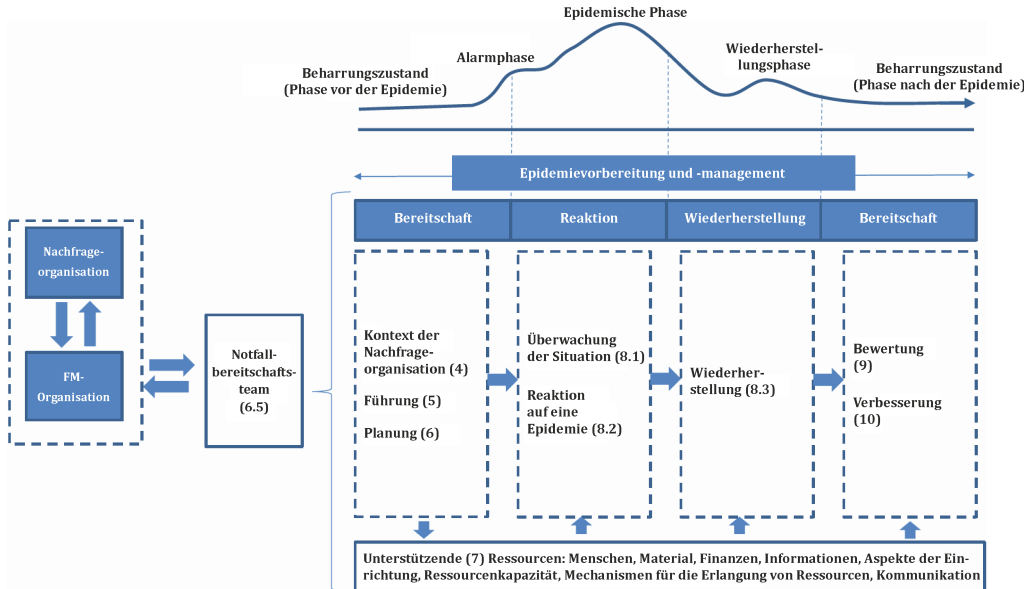


Bild 1 — Die Rahmenstruktur dieses Dokuments

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Organisationen eine allgemeine Anleitung zur Minderung und/oder Kontrolle der Risiken und Auswirkungen einer Epidemie, um die einrichtungsbezogene Gesundheit und Sicherheit sowie das Wohlbefinden zu schützen.

Dieses Dokument ist für die Anwendung durch alle Organisationen, die ganz oder teilweise in Betrieb sind, den Betrieb wieder fortsetzen oder einen neuen Betrieb aufnehmen, vorgesehen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 31000, *Risk management — Guidelines*

ISO 41011, *Facility management — Vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 41011 und die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

— ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Organisation

Einzelperson oder Gruppe von Menschen mit eigenen Aufgabenbereichen, die mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen verbunden sind, um eigene **Zielsetzungen** (3.7) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Konzept der Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaften, Konzerne, Firmen, Unternehmen, Behörden, Handelsgesellschaften, Wohltätigkeitsorganisationen, Institutionen oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

Anmerkung 2 zum Begriff: In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Organisation“, sofern nicht anders angegeben, auf die FM-Organisation.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.1]

3.2

Nachfrageorganisation

Einheit, die einen Bedarf hat und über die Autorität verfügt, Kosten zu übernehmen, um Anforderungen zu erfüllen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies ist üblicherweise ein bevollmächtigter Vertreter innerhalb einer Funktionseinheit einer Organisation.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.1.1]

3.3

Facility-Management-Organisation

FM-Organisation

Einheit, die für das Facility Management verantwortlich ist

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.1.2]

3.4

oberste Leitung

Person oder Personengruppe, die eine Organisation auf der obersten Ebene führt und steuert

Anmerkung 1 zum Begriff: Die oberste Leitung ist innerhalb der Organisation in der Lage, Verantwortung zu delegieren und Ressourcen bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des Managementsystems nur einen Teil einer Organisation umfasst, bezieht sich „oberste Leitung“ auf diejenigen, die diesen Teil führen und steuern.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.2]

3.5

interessierter Kreis

Stakeholder

Person oder Organisation, die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann, oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.3.3]

3.6

Politik

Absichten und Ausrichtung einer **Organisation** (3.1), wie sie von der **obersten Leitung** (3.4) formell ausgedrückt sind

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.7.2]

3.7

Ziel

zu erreichendes Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ziel kann strategisch, taktisch oder operativ sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können sich auf verschiedene Disziplinen beziehen (z. B. finanzielle, gesundheits- und sicherheitsbezogene sowie umweltbezogene Ziele) und für verschiedene Ebenen gelten (z. B. strategisch, organisationsweit, projekt-, produkt-, prozessbezogen).

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Ziel kann auf andere Weise ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, als Zweck, als operatives Kriterium, als Facility-Management-Ziel oder durch die Verwendung anderer Wörter mit ähnlicher Bedeutung (z. B. Vorgabe, Zielsetzung oder Einzelziel).

Anmerkung 4 zum Begriff: Im Kontext zu Facility-Management-Systemen werden Ziele des Facility Managements von der Organisation im Einklang mit der Facility-Management-Politik festgelegt, um bestimmte Ergebnisse zu erreichen.

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.7.8]

3.8

Notfallvorsorge

Fähigkeit, Maßnahmen zu ergreifen, die die Konsequenzen eines Notfalls wirksam beseitigen

[QUELLE: ISO 41011:2017, 3.7.16]

3.9

Risiko

Auswirkung von Unsicherheit auf Ziele

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Auswirkung ist eine Abweichung vom Erwarteten. Sie kann positiv, negativ oder beides sein und Möglichkeiten und Bedrohungen ansprechen, schaffen oder zu ihnen führen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ziele können verschiedene Aspekte und Kategorien umfassen und auf allen Ebenen angewendet werden.

Anmerkung 3 zum Begriff: Das Risiko wird üblicherweise anhand der Risikoquellen, der potenziellen Ereignisse und ihrer Folgen und Wahrscheinlichkeit dargestellt.

[QUELLE: ISO 31000:2018, 3.1]

3.10

gewonnene Erkenntnisse

Wissen, das aus der Leistung eines Prozesses, einer Aktivität oder eines Ereignisses gewonnen und zur Verbesserung der zukünftigen Leistung verwendet wird

[QUELLE: ISO 41014:2020, 3.5.5]

3.11

Ausbrüche

Erhöhung im Fall einer infektiösen Krankheit über das normalerweise an einem bestimmten Ort, zu einer bestimmten Zeit und in einer bestimmten Bevölkerung erwartete Maß hinaus

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ausbruch kann eine kleine und lokale Gruppe oder mehrere Gruppen und Orte betreffen und zu einer Epidemie oder Pandemie führen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Zwei verknüpfte Fälle einer selten auftretenden infektiösen Krankheit können ausreichend sein, um einen Ausbruch zu bilden.

3.12

Epidemie

eine große Anzahl an Fällen einer bestimmten infektiösen Krankheit, die zur selben Zeit in einer bestimmten Gemeinschaft oder geografischen Region auftreten

[QUELLE: ISO 28901:2011, 3.6]

3.13

Pandemie

weltweite Ausbreitung einer infektiösen Krankheit

[QUELLE: ISO/PAS 45005:2020, 3.5]

3.14

Zwischenfall

Situation, die eine Störung, ein Verlust, ein Notfall oder eine Krise sein oder dazu führen könnte

[QUELLE: ISO 22300:2012, 2.1.15]

3.15

Ereignis

Eintritt oder Veränderung einer bestimmten Kombination von Umständen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Ereignis kann einmal oder mehrmals eintreten und mehrere Ursachen und Auswirkungen haben.

Anmerkung 2 zum Begriff: Ein Ereignis kann auch etwas sein, das erwartet wird und nicht eintritt oder etwas, das unerwartet eintritt.

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Ereignis kann eine Risikoquelle sein.

[QUELLE: ISO 31000:2018, 3.5]

3.16

Notfallmaßnahmenplan

ERP, en: emergency response plan

systematische Verfahrensanweisung, die eindeutig beschreibt, was wie, wann und durch wen vor und nach dem Auftreten einer Epidemie zu tun ist

Anmerkung 1 zum Begriff: In einigen Ländern kann dies als „Notfall- und Wiederherstellungsmaßnahmenplan“ usw. bezeichnet werden.

Anmerkung 2 zum Begriff: Notfallmaßnahmenpläne beschreiben oftmals auch vor dem Auftreten eines Notfalls zu treffende Maßnahmen.

[QUELLE: ISO 27917:2017, 3.4.12]

3.17

Notfallbereitschaftsteam

ERT, en: emergency response team

Gruppe von Personen, die für die Entwicklung, Ausführung, Übung und Aufrechterhaltung des Maßnahmenplans einschließlich der Prozesse und Verfahren verantwortlich ist

[QUELLE: ISO 28002:2011, 3.46, modifiziert]

3.18

persönliche Schutzausrüstung

PSA

Gerät oder Vorrichtung, die dafür ausgelegt ist, von einer Person zum Schutz gegen eine oder mehrere Gefahren für Gesundheit und Sicherheit getragen oder gehalten zu werden

BEISPIEL Kleidung, Handschuhe, Helme, Schuhe, Gesichtsschutz.

[QUELLE: ISO 5258:2022, 3.6]

4 Kontext der Nachfrageorganisation

4.1 Allgemeines

Das Verständnis, wie eine Nachfrageorganisation einen Notfall oder eine Krise antizipiert, plant und auf sie reagiert, insbesondere solche, die sich auf ihren Bedarf an FM und Facility Services auswirken könnten, ist eine Schlüsselaufgabe für ihre oberste Leitung. Der Ansatz für die Ausführung der Maßnahmen wird durch die Überzeugungen und Verhaltensweisen der Personen in einer Organisation definiert. Die FM-Organisation wird bei der Entwicklung eines Notfallmanagementplans im Rahmen der bestehenden Werte, Erwartungen und Praktiken der Nachfrageorganisation arbeiten müssen, um die Beteiligung und Unterstützung der interessierten Parteien bei Planung und Zusammenarbeit während eines Notfalls sicherzustellen.

Die Organisation sollte bestrebt sein, eine kollaborative Beziehung zu den interessierten Parteien zu entwickeln. Die Entwicklung einer kollaborativen Beziehung beinhaltet die folgenden Verhaltensweisen:

- Verantwortlichkeit;
- Transparenz;
- Inklusivität;
- Empathie;
- Respekt;
- Vertrauen;
- Datenschutz;
- Offenlegung von Interessenkonflikten;
- Finanzielle Verantwortlichkeit;
- Integrität;
- Gesetzestreue;
- Diversität.

4.2 Geschäftliche Auswirkung

Eine Epidemie kann eine unmittelbare, verzögerte oder dauerhafte Auswirkung mit variierendem Schweregrad je nach Geschäft haben. Der zeitliche Ablauf der Epidemie innerhalb des Geschäftszyklus kann den Schweregrad innerhalb der Nachfrageorganisation ebenfalls beeinflussen. Die Kontingenzplanung und die rechtzeitige Aktivierung des Notfallbereitschaftsplans können die Auswirkung einer Epidemie auf ein Geschäft beeinflussen. Die Organisation sollte potenzielle Auswirkungen identifizieren und Minderungsstrategien in Betracht ziehen.

Auswirkungen können folgendermaßen kategorisiert werden:

a) Geschäftliche Auswirkung:

- 1) Nachfrage nach Produkten und Dienstleistungen – Kundenprioritäten und Kauflust sowie Kaufkraft können sich verändern und die Nachfrage positiv oder negativ beeinflussen. In einigen Fällen kann die Nachfrage unverändert bleiben, während sich die Kaufwege ändern können, wie etwa Personen, die online einkaufen. Die Nachfrage kann vollständig zurückgehen, wenn sich die Präferenzen oder Anforderungen der Verbraucher komplett auf einen anderen Produkttyp oder ein anderes Dienstleistungsmodell richten;
- 2) Lieferketten – Arbeitskräftemangel in Bezug auf Produktion oder Dienstleistungen; Mangel oder Veränderung der Verfügbarkeit von Material und Ressourcen;
- 3) Die Fähigkeit, Produkte und Dienstleistungen in einer veränderten Umgebung aufgrund von Reisebeschränkungen oder mangelnden Ressourcen zur Erfüllung der gestiegenen Nachfrage zu liefern, alternativ kann eine gesunkene Nachfrage Unterstützungsleistungen in eine andere Richtung lenken und die Fähigkeit, Produkte oder Dienstleistungen zu liefern, beeinflussen;

- 4) Die Fähigkeit, Produkte und Dienstleistungen in einer veränderten Umgebung zu liefern – Veränderungen des Transports und Versands aufgrund von Arbeitskräftemangel oder Bewegungseinschränkungen (durch die Regierung oder das Geschäft auferlegt);
 - 5) Die Ausdehnung einer epidemischen Auswirkung – lokal, regional, international – lokale Auswirkungen können leichter zu handhaben sein, doch je größer die Ausdehnung einer Epidemie, desto größer ist auch die Auswirkung, da sie einen größeren Teil der Verbraucher, Dienstleister und Produktanbieter betreffen wird;
- b) Auswirkung auf die Mitarbeiter – Mitarbeiter können durch Infektionen, psychische Erkrankungen, Wohlbefinden oder Bewegungsbeschränkungen direkt betroffen sein. Dies wird sich auf die Lieferfähigkeit des Geschäfts durch eine veränderte oder reduzierte Belegschaft auswirken. Änderungen können Folgendes umfassen:
- 1) Arbeitsplatz – Mitarbeiter können in der Lage sein, die Arbeit in einer Büroumgebung fortzusetzen, aber aufgrund von Gesundheits- und Sicherheitsbedenken hierzu nicht bereit sein. Büros können durch die Anforderung der Einhaltung von Abständen zwischen Personen eingeschränkt sein oder eine Desinfektion erfordern, die den Zugang vorübergehend verhindert;
 - 2) Vollzeit-, Teilzeit- oder Fernarbeit – Das Geschäft muss möglicherweise in der Lage sein, ein Hybrid- oder Einzelarbeitsmodell in Abhängigkeit von der Art des Geschäfts oder der Einrichtung zu ermöglichen. Dies wird sich auf die Kapazität und Fähigkeit der Einrichtung, den Betrieb fortzusetzen, auswirken;
 - 3) Gesundheit und Wohlbefinden – Facility Manager sind in Abstimmung mit den Arbeitgebern und Arbeitnehmern verpflichtet, eine sichere Arbeitsumgebung bereitzustellen. Dies beinhaltet alle Aspekte der Gesundheit, der Sicherheit und des Wohlbefindens einer Person. Unterstützungsleistungen für psychische Gesundheit und das Wohlbefinden von Mitarbeitern können einen erhöhten Fokus auf die entsprechende Beschaffung und Finanzierung erfordern.
 - 4) Unterstützung und Schulung – Änderungsmanagement und Schulungsunterstützung, um die Fähigkeiten von Mitarbeitern wiederherzustellen oder zu verbessern und die dauerhafte Überlebensfähigkeit des Geschäfts und seiner Mitarbeiter zu unterstützen. Der Grad der Auswirkung wird darüber entscheiden, ob eine Wiederholungsschulung oder Weiterbildung möglich und/oder als Reaktion auf die veränderte Umgebung notwendig ist;
 - 5) Fähigkeit zur ganzen oder teilweisen Fernarbeit – die Fähigkeit von Geschäften, den Betrieb fortzusetzen, wird nicht nur durch die Bereitschaft und Fähigkeit der Mitarbeiter, sondern auch durch das Geschäft zur Unterstützung der Anforderungen an die Logistik und das Internet der Dinge (IoT) begrenzt. Die Bereitstellung dieser Produkte oder Dienstleistungen wird wahrscheinlich ebenfalls beeinflusst, sodass die vorausschauende Planung und Beschaffung von größter Bedeutung ist;
 - 6) Mitarbeiter-Unterstützungsleistungen werden sicherstellen, dass auf das Wohlergehen des Personals geachtet wird, was wiederum das Engagement fördert und die Produktivität und Effizienz aufrechterhält;
- c) Andere Stakeholder-Auswirkungen (Besucher, Bewohner des Gebäudes usw.)
- 1) Bewohner und Mitarbeiter wurden bereits zuvor behandelt. Es können jedoch auch Auswirkungen auf Besucher des Gebäudes bestehen, egal, ob es sich hierbei um Kunden, Auftragnehmer oder andere Besucher handelt. Die Anwesenheit muss auf sichere und praktische Weise ermöglicht werden. Dies kann Isolationsstellen, Anforderungen an den Abstand zwischen Personen und die Kommunikation sowie eine Beschränkung der Anzahl gleichzeitiger Besucher der Einrichtung erfordern. Um diese Anforderungen zu erfüllen, können Erwägungen zur Beschaffung Kontrollfaktoren, Beschilderung und Kommunikation sowie Aufsichts- oder Sicherheitsüberlegungen beinhalten;

- 2) Die Auswirkung kann dazu führen, dass die Anwesenheit aufgrund vorgeschriebener Einschränkungen vollständig untersagt wird, sodass das Geschäft alternative Wege zur Bedienung oder Belieferung seiner Kunden in Betracht ziehen muss;
- d) Auswirkung auf die Logistik – Es muss berücksichtigt werden, dass sich die von dem Geschäft und der Einrichtung wahrgenommenen Auswirkungen auch zwischen Geschäften widerspiegeln und nicht auf die Beziehung zwischen Geschäften und Kunden beschränkt sein werden;
- e) Prozess-Auswirkung:
 - 1) Regulatorisch – Die Anwendbarkeit, Aktualität und Relevanz von Prozessen, Verfahren und regulatorischen Verpflichtungen kann beeinflusst werden und eine Überprüfung erfordern, die zu Änderungen oder einer vollständigen Neubeurteilung führt. Eine rechtzeitige Reaktion wird den Grad der wahrgenommenen Auswirkung beeinflussen. Dies wird sich nicht nur auf die Lieferung von Produkten und Dienstleistungen, sondern auch auf die Anforderungen und Richtlinien in Bezug auf eine veränderte Arbeitsumgebung (Teilzeit-, Vollzeit- oder Fernarbeit) auswirken;
 - 2) Geschäftsführung – Die Kommunikation und Leitung müssen ermöglicht werden, um Kunden, Mitarbeiter und externe Stakeholder zu unterstützen;
 - 3) Notfallbereitschaft – Wird ungeachtet des Schweregrads der Epidemie auf jeder Ebene beeinflusst werden. Es muss überlegt werden, ob das Notfallunterstützungspersonal zahlenmäßig ausreichend ist (Berücksichtigung von Abwesenheit) und ob eine Fortbildung oder Schulung für zusätzliches Personal erforderlich ist. Der Notfall-evakuierungsplan sowie die damit verbundenen Evakuierungsdiagramme werden überprüft werden müssen, um die Relevanz sicherzustellen und einen sicheren und effizienten Fluchtweg bereitzustellen;
- f) Unternehmenskultur – Eine sehr wichtige Erwägung für die Entwicklung einer epidemischen (oder bereits bestehenden) Umgebung und die Aufrechterhaltung einer positiven Kultur innerhalb des Geschäfts. Die Leitung und die Mitarbeiter werden sich gleichermaßen auf Veränderungen ihres Umfelds und die Reaktion auf solche Veränderungen konzentrieren. Änderungen müssen jedoch entsprechend gehandhabt werden und gleichermaßen muss eine positive Kultur aufrechterhalten und genährt werden, da diese sich auf das Wohlbefinden von Personen, die Produktivität des Geschäfts und die allgemeine Überlebensfähigkeit der betrieblichen Mechanismen innerhalb der Einrichtung auswirken wird.

5 Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

5.1.1 Allgemeines

Die oberste Leitung sollte die von ihr erwartete Verpflichtung zur Gesundheit und Sicherheit der Anwender, ihrer Einrichtung und der interessierten Parteien demonstrieren und die Interessen der Stakeholder schützen, indem sie Notfallmanagementpraktiken einführt und befolgt. Diese Verpflichtung beinhaltet nicht nur die Planung für Notfälle, sondern auch die kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung des Plans, um seine Angemessenheit sicherzustellen.

5.1.2 Notfallmanagement-Grundsätze

Um ihre Verpflichtung zur Gesundheit und Sicherheit der Anwender der Einrichtung während einer Epidemie sicherzustellen, sollte die Leitung ihre Verpflichtung zu den Notfallmanagement-Grundsätzen unter Beweis stellen.

Die Managementplanung sollte im Hinblick auf den epidemischen Notfall:

- professionell sein – einen wissenschafts- und wissenschaftsbasierten Ansatz auf der Grundlage von Ausbildung, Schulung, Erfahrung, ethischer Praxis, öffentlicher Verantwortung und fortlaufende Verbesserung pflegen;

- risikobasiert sein – profunde Risikomanagementgrundsätze (Gefahrenidentifizierung, Risikoanalyse und Auswirkungsanalyse) bei der Zuweisung von Prioritäten und Ressourcen anwenden;

ANMERKUNG Risikomanagementgrundsätze könnten ISO 31000 in Bezug nehmen.

- kollaborativ und kommunikativ sein – breite und aufrichtige Beziehungen unter allen Stakeholder entwickeln und aufrechterhalten, um Vertrauen zu fördern, eine Team-Atmosphäre zu schaffen, Konsens zu entwickeln und die Kommunikation zu vereinfachen; zeitgerechte Informationen bereitstellen;
- umfassend sein – alle Gefährdungen, Phasen, Stakeholder und relevanten Auswirkungen für die Epidemie berücksichtigen;
- integriert sein – gemeinsame Anstrengungen auf allen Ebenen der Organisation einschließlich der internen und externen Stakeholder sicherstellen;
- koordiniert sein – die Aktivitäten aller relevanten internen und externen Stakeholder synchronisieren, um einem gemeinsamen Zweck zu dienen;
- flexibel sein – kreative und innovative Ansätze zur Bewältigung der Herausforderungen der Epidemie anwenden;
- progressiv sein (Bereitschaft) – ein erneutes Auftreten in der Zukunft antizipieren und präventive und vorbereitende Maßnahmen treffen, um die Belastbarkeit der Gemeinden zu verbessern.

5.1.3 Anwendungsbereich des FM

Der Anwendungsbereich des einrichtungsbezogenen Notfallmanagements wird je nach Art der Einrichtung und Eigenschaften des Kerngeschäfts der Nachfrageorganisation variieren. Die FM-Organisation sollte die Grenzen und die Anwendbarkeit des FM bestimmen, um den Anwendungsbereich ihres Notfallmanagementplans mit Rücksicht auf die Anforderungen der Stakeholder festzulegen.

5.1.4 Allgemeine Ziele

Die Organisation sollte einrichtungsbezogene Notfallmanagementziele bezüglich der Bereitschaft und Reaktion auf eine Epidemie festlegen. Die folgenden Faktoren sollten unter anderem berücksichtigt werden:

- Die Sicherheit und das Wohlbefinden der Nachfrageorganisation und der Stakeholder;
- Die lokalen Vorschriften und Leitlinien der Regierung und Gesundheitsbehörden.

5.2 Politik

Die oberste Leitung sollten die Notfallmanagementpolitik für den Fall einer Epidemie auf der Grundlage der Grundsätze des Notfallmanagements und des Anwendungsbereichs und der Ziele des Facility Managements formulieren.

Neue Vorschriften sollten erforderlich sein, um neue Arbeitsbedingungen am Standort oder an einem externen Standort zu behandeln.

Die FM-Politik sollte mit der Nachfrageorganisation abgestimmt sein und die Art der Eigenschaften der Epidemie sowie die folgenden Erwägungen berücksichtigen:

- Reisen;
- Besucher;
- Abstand zwischen Personen;

- Kontaktverfolgung;
- Persönliche Schutzausrüstung/Hygiene;
- Home-Office/Fernarbeit;
- Quarantäne/Isolation;
- Änderung, Schließen, Wiedereröffnung der Einrichtung;
- Testanforderungen/Impfanforderungen und Immunisierungsstatus;
- Datenschutz;
- Belegungskapazitäts-/Gruppengrößenbeschränkungen;
- Kommunikation;
- Überwachung;
- Meldung;
- Umgebungsfaktoren wie etwa Reinigung und Belüftung.

Dies können vorläufige Vorschriften sein. Die Organisation sollte Überprüfungen vorsehen, um zu bestimmen, wann Vorschriften gelockert/aufgehoben werden könnten oder ob sie geändert/verschärft werden sollten.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Rollen und Verantwortlichkeiten sollten klar festgelegt und kommuniziert werden, um Verwirrung und Abweichungen von der Politik und den Verfahrensanweisungen der Organisation sowie den Anforderungen und Anweisungen der zuständigen Behörden zu vermeiden.

Siehe auch 6.5 zu der Notfallmaßnahmenstruktur.

Die folgenden Bereiche sollten im Hinblick auf die klare Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten im Notfallmaßnahmenplan berücksichtigt werden:

- Überwachung und Berichterstattung der Epidemie;
- Kommunikation (intern und extern);
- Schulung;
- Autorisierung für Umbauten, Schließungen und Wiedereröffnungen des Gebäudes;
- Verweigerung des Zutritts oder Entfernen eines Bewohners aus der Einrichtung;
- Autorisierung zur Änderung von Vorschriften;
- Verwaltung der ersten Hilfe;
- Das Erfordernis eines effektiven Managements der Anwender, Bewohner und anderer relevanter interessierter Parteien der Einrichtung.