

# Klinikum Nordschwarzwald

## -Zentralküche-

## Havarie- und Krisenmanagement

### Krisenstab:

Karl Haaf, Küchenleiter  
Lindenstrasse 4  
75365 Calw-Altburg  
07051/50058  
0171/6768382

.....  
Werner Brandauer, Stellvertretender Küchenleiter  
Siedlungsstrasse 11  
75242 Neuhausen-Hamberg  
07234/1593

.....  
Mathias Rosovits  
Alte-Calmbacherstrasse 21  
75323 Calmbach  
07081/1275

.....  
Simone Cvrk  
Oberkollbacherstrasse 18  
75394 Oberreichenbach  
07051/9659666  
0173/6537208  
.....

### Krisenplan/ Notfallplan für folgende Ereignisse

- Lieferung von kontaminiertem Lebensmittel
- Totalausfall der Küche
- Erhöhten Personalausfall (durch Epidemie wie Durchfall etc.)
- Ausfall der Energie (Strom, Gas, Dampf, Konvektomaten)
- Ausfall Spülmaschine
- Ausfall der Kühlräume oder Tiefkühlräume
- Ausfall Gasalarm
- Ausfall durch Bombendrohung
- Ausfall EDV
- Ausfall von bestellter Ware
- Lebensmittelvergiftung

## Erste Maßnahmen im Krisenfall

1. Erfassung der Information
2. Beurteilung der Sachlage
3. Bewertung des Krisenpotentials
4. Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung
5. Einberufung des Krisenstabes
6. Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans

## Ablaufplan im Krisenfall bei Lebensmitteln

### Mikrobiologische Kontamination:

#### Z.b.s.

- |                                      |    |                                    |
|--------------------------------------|----|------------------------------------|
| Geringen Hefe-Gehalt in Apfelschorle | →→ | Gärung und Platzen der Flaschen    |
| Salmonellen in Mandeln               | →→ | Magen-Darm-Infekt, Durchfall etc.  |
| Listerien in geräuchertem Lachs      | →→ | Infektionskrankheiten (Listeriose) |

### Chemische Kontamination:

#### Z.b.s.

- |                         |    |                             |
|-------------------------|----|-----------------------------|
| Bromat in Tafelwasser   | →→ | Erhöhung von Krebsrisiken   |
| Erdnüsse in Snack-Mix   | →→ | Gefahr von Allergien        |
| Sulfat in Ingwer-Gewürz | →→ | Auslösen schwerer Allergien |
| Gifte, Laugen           |    |                             |

### Physikalische Kontamination:

#### Z.b.s.

- |   |    |   |
|---|----|---|
| Glassplitter, Metall, Holz etc.<br>in Produkten | →→ | Gefahr des Verschluckens/Gefahr für Zähne |
|---|----|---|

# Krisenplan

Im Krisenfall ist ein effizientes Management erforderlich, um den Verbraucher zu schützen sowie wirtschaftlichen Schaden und Imageverlust vom Unternehmen abzuwenden. Dies bedeutet für den Krisenstab eine zielgerichtete und zweckmäßige Vorgehensweise, die einem definierten Aktivitätsplan folgt.

Nach Eingang der Information über eine mögliche Krise werden alle wesentlichen Maßnahmen zur internen wie externer Lenkung und Kontrolle gestartet. Die Umsetzung der Einzelmaßnahmen erfolgt sachlich und chronologisch:

- Erfassung der Information (externe Reklamation oder selbst festgestellte Mängel)
- Prüfung und Beurteilung der Sachlage
- Bewertung des Krisenpotentials
- Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung
- Einberufung des Krisenstabes (siehe Adressenliste)
- Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans
- Auslieferungsstopp der betroffenen Charge
- Rücklauf der betroffenen Charge
- Prüfung der Warenbestände
- Sperrung von Produkten für den Wareneingang
- Bereitstellung von Prüfunterlagen und Gutachten
- Neue Produktionscharge für die Essensversorgung der Patienten bereitstellen
- Die weitere Essensversorgung der Patienten gewährleisten
- Bericht an die Geschäftsleitung
- Abschlußbericht zur aktuellen Krise mit Einleitung von Maßnahmen, um weitere Krisen vorzubeugen
- Kontrollfunktionen zur Vermeidung einer Wiederholung der Krise einführen

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Lieferung von kontaminierten Lebensmittel**

- **Erfassung der Information (externe Reklamation oder selbst festgestellte Mängel)**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage (ist die Ware noch am Wareneingang, oder wurde die Ware bereits in den Produktionsbereich weitergeleitet)**
- **Bewertung des Krisenpotentials und Hygienebeauftragter (Herr Lambard) informieren**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Keine Annahme der Ware - Rücklauf der betroffenen Charge**
- **Ist die kontaminierte Ware schon im Produktionsbereich, dann Sofortmaßnahmen einleiten, um ein Übergriff auf andere im Produktionsbereich befindliche Lebensmitteln zu vermeiden.**
- **Sofortige Desinfektion des Produktionsbereiches vornehmen.**
- **Sperrung von Produkten für den Wareneingang**
- **Ausgleichartikel für die Produktion durch
  - à Prüfung der Warenbestände
  - `b Zukauf von Ersatzware wenn zeitlich noch möglich, festlegen.**
- **Ist die kontaminierte Ware schon verarbeitet und bereits im Umlauf, dann:**
- **Rückholaktion der bereits ausgelieferten Essen einleiten**
- **Neue Produktionscharge für die Essensversorgung der Patienten bereitstellen**
- **Die weitere Essensversorgung der Patienten ist zu gewährleisten**
- **Bereitstellung von Prüfunterlagen und Gutachten, Rückstellproben sichern**
- **Bericht an die Geschäftsleitung**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise mit Einleitung von Maßnahmen, um weitere Krisen vorzubeugen**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Totalausfall der Küche**

- **Erfassung der Information (Totalausfall der Küche)**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Einberufung des Krisenstabes (siehe Adressenliste)**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Festlegung welche welche Versorgungsleistungen können noch selbst übernommen werden und welche Leistungen zur Essensversorgung der Patienten und Mitarbeiter müssen extern geordert werden.**
- **Mit der Metzgerei Seeger Verbindung aufnehmen um eine sofortige Versorgung der Patienten im Kaltbereich für 12 Stunden zu Gewährleisten.**  
**Adresse: W. Seeger, Hauptstrasse 38, 75387 Oberhaugstett, Tel.: 07053/7907**
- **Mit der Firma SaproS Verbindung aufnehmen um die sofortige Frühstücksversorgung in die Wege zu leiten.**  
**Adresse: SaproS GmbH Bustadt 37, 74360 Ilsfeld, Telefon: 07062/92690**
- **Mit der Firma Essig-Menü, Spielberg Verbindung aufnehmen um die Essensversorgung im Warmbereich zu gewährleisten**  
**Adresse: Firma Essig- Frischmenü GmbH, Auf der Härte 13-15, 72213 Altensteig-Spielberg, Telefon: 07453/94800**
- **Die weitere Essensversorgung der Patienten und Mitarbeiter, sowie die dazu gehörige Hygieneanforderungen, müssen gewährleistet werden**
- **Bereitstellung von Prüfunterlagen und Gutachten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise mit Einleitung von Maßnahmen, um weitere Krisen vorzubeugen**
- **Kontrollfunktionen zur Vermeidung einer Wiederholung der Krise einführen**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei erhöhtem Personalausfall, durch Epidemie wie Durchfallerkrankungen etc. Küche**

- **Erfassung der Information (überproportionaler Personalausfall)**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Weitergabe der Information an Karlheinz Lambart Hygienebeauftragter**
- **Weitergabe der Information an die Personalabteilung**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **In Absprach der Personalabteilung Einstellung von Interims Personal der Firma Schubert.**
- **Einweisung in die Hygieneanforderungen unserer Küche**
- **Sonderbelehrung des Infektionsschutzgesetzes ist zu gewährleisten**
- **Einweisung in die Arbeitssicherheit**
- **Einweisung in die einzelnen Tätigkeiten durch die Küchenpaten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall der Energie (Strom, Dampf, Gas, Konvektomaten etc.)**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Weitergabe der Information an die Technik**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Alternative (Energie) (Energieausfallplan heranziehen)**
- **Festlegen welche Versorgungsleistungen können noch durchgeführt werden**
- **Prüfen wie lange der Energieausfall anhält**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Die weitere Essensversorgung der Patienten und Mitarbeiter, sowie die dazu gehörige Hygieneanforderungen, müssen gewährleistet werden**
- **Bei einem längerem Energieausfall prüfen, ob das Essen von einem externen Anbieter übernommen werden muss. (siehe hier auf Krisenplan bei Totalausfall der Küche)**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall der Spülmaschine**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Weitergabe der Information an die Technik**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Prüfen wie lange der Ausfall anhält**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Den Notdienst der Spülmaschinenfirma informieren. Im abgeschlossenen Wartungsvertrag ist eine Garantie von 24 Stunden (Reparaturzeit) gewährleistet.**
  1. **Für den anstehende Spülvorgang ist ein Notfallplan vorhanden. Tablettts werden gestapelt und in unserem Cafe mit der dortigen Spülmaschine gereinigt.**
  2. **Das restliche Porzellangeschirr wird in der Topfspüle gespült.**
- **Die Hygienerichtlinien (Geschirrspülen) sind einzuhalten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall der Kühlräume oder Tiefkühlräume in der Küche**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Weitergabe der Information an die Technik**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Prüfung wie lange der Ausfall anhält**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Den Notdienst der Tiefkühlanlage informieren.**
  1. **Für den anstehenden Notfall ist der defekte Tiefkühlraum/ Kühlraum zu räumen.**
  2. **Für eine kurze Interimszeit kann auf die Tiefkühlräume/ Kühlräume der Bäckerei zurückgegriffen werden.**
- **Die Einhaltung der Lagertemperaturen sind zu gewährleisten**
- **Die Hygienerichtlinien bei Lagerung der Ware im Kühl- und Tiefkühlbereich sind einzuhalten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Gasalarm in der Küche**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Anweisung an das Küchenpersonal zum schnellen Verlassen der Küchenräume. Das Küchenpersonal hat sich an der Sammelstelle „Gärtnerei einzufinden.**
- **Notruf 112 Werksfeuerwehr absetzen (RUHE BEWAHREN)**
- **Gebäude verlassen und am Sammelplatz alle Personen auf Vollzähligkeit prüfen. Hier ist auf die Werksfeuerwehr zu warten**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Prüfung wie lange der Ausfall anhält**
- **Bei längerem Ausfall Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmeplans, um die Patientenversorgung zu gewährleisten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmeplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall durch Bombendrohung**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Anweisung an das Küchenpersonal zum schnellen Verlassen der Küchenräume. Das Küchenpersonal hat sich an der Sammelstelle „Gärtnerei einzufinden.**
- **Notruf 112 Werksfeuerwehr absetzen (RUHE BEWAHREN)**
- **Gebäude verlassen und am Sammelplatz alle Personen auf Vollzähligkeit prüfen. Hier ist auf die Werksfeuerwehr zu warten**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Prüfung wie lange der Ausfall anhält und bei längerem Ausfall folgende Maßnahmen einleiten:**
- **Festlegung welche Versorgungsleistungen können noch selbst übernommen werden und welche Leistungen zur Essensversorgung der Patienten und Mitarbeiter müssen extern geordert werden.**
- **Mit der Metzgerei Seeger Verbindung aufnehmen um eine sofortige Versorgung der Patienten im Kaltbereich für 12 Stunden zu Gewährleisten.**  
**Adresse: W. Seeger, Hauptstrasse 38, 75387 Oberhaugstett, Tel.: 07053/7907**
- **Mit der Firma SaproS Verbindung aufnehmen um die sofortige Frühstücksversorgung in die Wege zu leiten.**  
**Adresse: SaproS GmbH Bustadt 37, 74360 Ilsfeld, Telefon: 07062/92690**
- **Mit der Firma Essig-Menü, Spielberg Verbindung aufnehmen um die Essensversorgung im Warmbereich zu gewährleisten**  
**Adresse: Firma Essig- Frischmenü GmbH, Auf der Härte 13-15, 72213 Altensteig-Spielberg, Telefon: 07453/94800**

- **Die weitere Essensversorgung der Patienten und Mitarbeiter, sowie die dazu gehörige Hygieneanforderungen, müssen gewährleistet werden**
- **Bei längerem Ausfall Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans, um die Patientenversorgung zu gewährleisten**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall EDV**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **EDV- Abteilung über den Ausfall informieren**
- **Zusammen mit der EDV- Abteilung einen Maßnahmenplan zu Behebung des Abmangels erstellen**
- **Um die Patientenversorgung zu gewährleisten, ist das ORGACARD Notfall- Programm zu starten. Hier kann man auf die Daten des Vortages zugreifen. Zugängen werden von den einzelnen Stationen direkt per Telefon gemeldet**
- **Den Support der Firma ORGACARD informieren**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Ausfall der bestellten Ware**

- **Erfassung der Information**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Sofort Kontakt mit dem Lieferanten aufnehmen und weitere Maßnahmen (Lieferung der Fehlartikel) festlegen**
- **Speiseplanänderung vornehmen und auf vorhandene Produkte zugreifen. Gegebenenfalls auf örtliche Lieferanten zugreifen**
- **Die einzelnen Stationen über die Speiseplanänderung informieren**
- **Weitergabe der Information an die Geschäftsleitung**
- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise und einem Feedback über die aktuelle Krisenperiode. Bei Ablaufprobleme während der Krisenzeit, sind Änderung des Maßnahmenplanes vornehmen.**

# **Ablaufplan im Krisenfall bei Lebensmittelvergiftung**

- **Erfassung der Information (externe Reklamation oder selbst festgestellte Mängel)**
- **Prüfung und Beurteilung der Sachlage (ist die Ware noch am Wareneingang, oder wurde die Ware bereits in den Produktionsbereich weitergeleitet)**
- **Bewertung des Krisenpotentials**
- **Erstellung eines ersten (Sofort-) Maßnahmenplans**
- **Weitergabe der Information an Karlheinz Lambart Hygienebeauftragter –weitere Maßnahmen absprechen-**
- **Keine Annahme der Ware - Rücklauf der betroffenen Charge**
- **Ist die vergiftete Ware schon im Produktionsbereich, dann Sofortmaßnahmen einleiten, um die Ware sofort aus dem Produktionsbereich entfernen.**
- **Sofortige Desinfektion des Produktionsbereiches vornehmen.**
- **Sperrung von Produkten für den Wareneingang**
- **Ausgleichartikel für die Produktion durch**
  - à Prüfung der Warenbestände
  - `b Zukauf von Ersatzware wenn zeitlich noch möglich,**festlegen.**
- **Ist die vergiftete Ware schon verarbeitet und bereits im Umlauf, dann:**
- **Rückholaktion der bereits ausgelieferten Essen einleiten**
- **Neue Produktionscharge für die Essensversorgung der Patienten bereitstellen**
- **Die weitere Essensversorgung der Patienten gewährleisten**
- **Bereitstellung von Prüfunterlagen und Gutachten**
- **Rückstellproben sichern**
- **Bericht an die Geschäftsleitung**

- **Abschlußbericht zur aktuellen Krise mit Einleitung von Maßnahmen, um weitere Krisen vorzubeugen**
- **Kontrollfunktionen zur Vermeidung einer Wiederholung der Krise einführen**