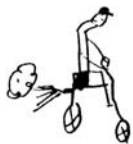


# Notfallkonzept insieme

## Inhaltsverzeichnis

Grundlagen	<b>2</b>
Rahmen des Konzepts	2
Ziele	2
Geltungsbereich	3
Begriffe	3
Risiken	<b>4</b>
Prävention	4
Organisation	<b>5</b>
Das Krisenteam	5
Rollen der Krisenteam - Mitglieder	6
Alarmierung	<b>7</b>
Möglichkeiten für die Organisation der Alarmierung	7
Abläufe bei einem Ereignis	<b>9</b>
Handeln vor Ort bei einem Ereignis	9
Kommunikation	<b>12</b>
Umgang mit Medien	12
Adressen	<b>22</b>





## Grundlagen

### Rahmen des Konzepts

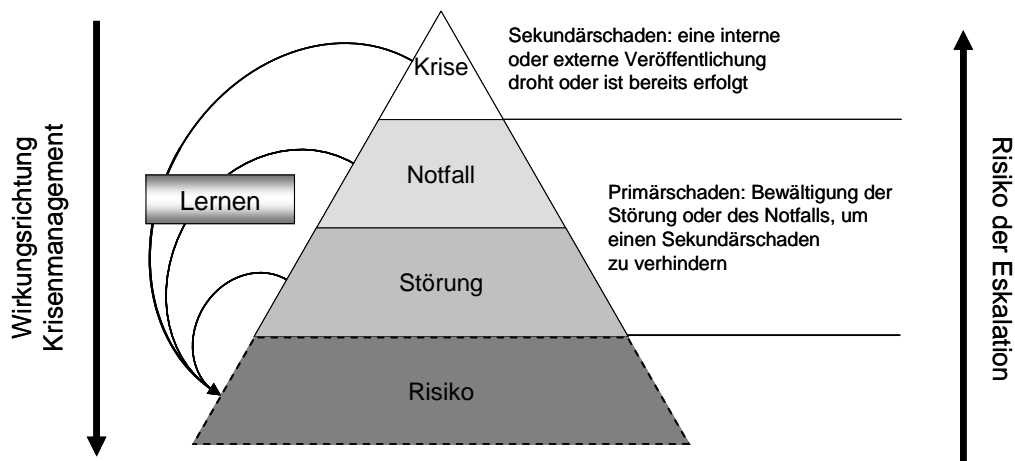
Das Notfallkonzept ergänzt die vorhandenen agogischen Dokumente und Richtlinien. Es dient den Vereinen als Grundlage für eigene Massnahmen, um die Sicherheit der Teilnehmenden und der Leiterinnen und Leiter zu erhöhen, Ereignisse mit negativen Folgen zu vermeiden und dennoch eingetretene Ereignisse zu bewältigen.

Die Bestandteile des vorliegenden Konzepts können den Bedürfnissen des jeweiligen Vereins angepasst werden.

Nicht alle Ereignisse sind voraussehbar und in den Details unterscheiden sich auch ähnliche Fälle. Deshalb wird darauf verzichtet, für einzelne Ereignisse ausführliche Abläufe zu formulieren. Viel mehr wird ein allgemeiner Rahmen definiert, welcher bei der Bewältigung verschiedenster Vorfälle greift.

Um die Risiken zu minimieren muss man diese kennen. Eine Risikoanalyse trägt dazu bei, die Risiken zu klassieren und besonders wahrscheinliche Ereignisse oder solche mit hohem Schadensausmass rechtzeitig zu erkennen. Präventive Massnahmen wie Richtlinien, Sicherheitsvorkehrungen und Informationen helfen, die Wahrscheinlichkeit oder das Schadensausmass zu senken.

Die Risiken einer Organisation sind nicht konstant. Deshalb müssen die Analyse und die Präventionsmassnahmen regelmässig überprüft und den neuen Gegebenheiten angepasst werden.

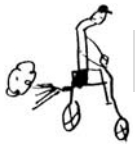


### Ziele

Mit der Umsetzung dieses Konzepts

- wird sichergestellt, dass die Betroffenen bei einem Ereignis die Verantwortlichen des Vereins umgehend benachrichtigen können und von diesen unterstützt werden.
- werden Vorsichtsmassnahmen getroffen, um Ereignisse mit negativen Folgen möglichst zu verhindern.
- werden die Grundlagen für eine umfassende Betreuung der Betroffenen und deren Angehörigen gelegt.
- werden alle Vereinsangehörigen sensibilisiert im Umgang mit Informationen zu Ereignissen gegenüber Dritten insbesondere gegenüber Medien.





### Geltungsbereich

Ob sich ein Ereignis mit negativen Folgen zu einer Krise entwickelt, ist sehr schwierig abzuschätzen. Oft erkennt man das Krisenpotenzial erst im Nachhinein. Zudem ist das Empfinden, ob ein Ereignis als Krise wahrgenommen wird, sehr subjektiv. Deshalb gilt der Grundsatz: „Lieber einmal zu viel Hilfe holen.“

Folgende Kriterien führen aber in jedem Fall zu einer Information des Krisenteams (Erläuterungen zum Krisenteam s. Kap. 3. Organisation):

- Todesfall oder schwerer Unfall
- Einsatz von Polizei, Feuerwehr, Ambulanz oder Rega (auch wegen möglichem Medieninteresse)
- Anfragen von Medien nach einem negativen Ereignis
- Die Verantwortlichen vor Ort fühlen sich mit der Situation überfordert

Das Krisenteam unterstützt die Verantwortlichen vor Ort nach Absprache. Es stellt sicher, dass das Ereignis für alle Betroffenen bewältigt und abgeschlossen wird. Wie viel Führung die Personen des Krisenteams übernehmen, muss dem einzelnen Fall angepasst werden.

### Begriffe

Im Zusammenhang mit einem Notfallkonzept ist es schwierig, die richtigen Begriffe zu finden. Zum einen liegt dies daran, dass verschiedene Personen ganz unterschiedliche Assoziationen haben und eine Situation verschieden einschätzen, andererseits droht die Gefahr, dass man mit der Verwendung eines Wortes wie „Krise“, die Latte sehr hoch legt. Deshalb ist es wichtig, durch interne Kommunikation die Leiterinnen und Leiter zu ermutigen, die angebotene Hilfe auch bei mittelgrossen Ereignissen und wenn sie sich unsicher fühlen zu beanspruchen.

Eine Abgrenzung der einzelnen Begriffe ist folgendermassen möglich:

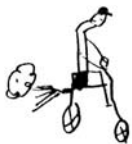
**Notfall:** Ein Ereignis, das sofortiges Handeln verlangt. Oft muss bei einem Notfall eine Blaulichtorganisation eingeschaltet werden.

**Ereignis mit negativen Folgen:** Damit sind sowohl Notfälle als auch Vorfälle, die sich langsam aufbauen, gemeint. Gemeinsam ist diesen Ereignissen, dass dabei ein Schaden entsteht. Dieser kann neben Personen und materiellen Werten auch das Image des Vereins betreffen.

**Krise:** Eine Krise ist die Folge eines Notfalls oder eines Ereignisses mit negativen Folgen. Nicht immer führt ein solcher Vorfall aber zu einer Krise. Wichtige Merkmale der Krise sind: Normalbetrieb ist nicht mehr möglich, Überforderung der Verantwortlichen, grosser Schaden inkl. Image-Verlust, oft Berichterstattung von Medien, kursierende Gerüchte etc.

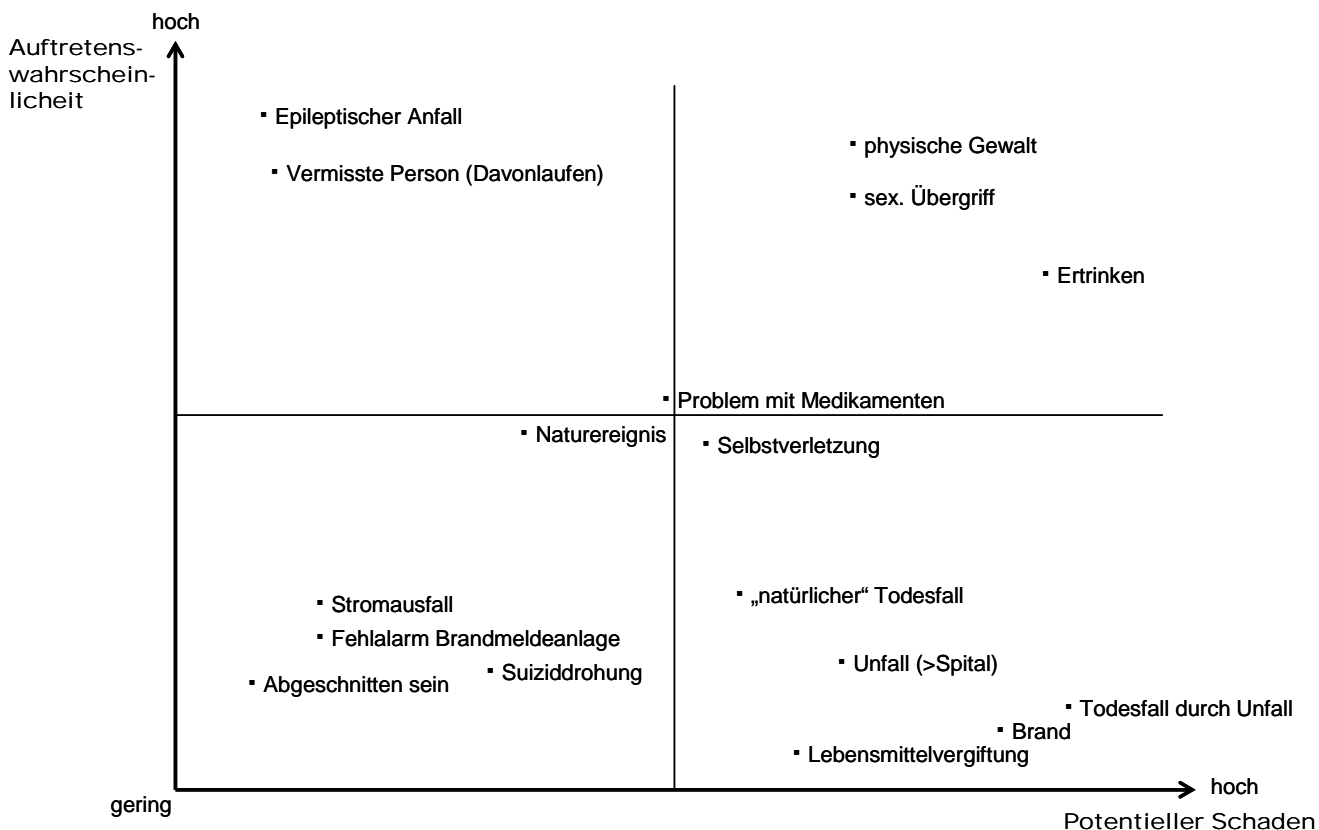
Ebenfalls häufig treten in diesem Zusammenhang auch die Begriffe **Sicherheit** oder **Sicherheitskonzept** auf. In einem Sicherheitskonzept stehen Präventionsmassnahmen im Vordergrund, mit welchen Unfälle oder Ereignisse mit negativen Folgen verhindert werden sollen. Dazu gehören Richtlinien für den Umgang mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern (z.B. Körperpflege, Nähe / Distanz) oder für das Durchführen von Aktivitäten (z.B. Badereglement, Rekognoszierungsbericht).





### Risiken

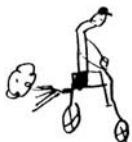
Die nachfolgende Einschätzung der Risiken zeigt auf, mit welchen Gefahren bei den Angeboten von **insieme** gerechnet werden muss. Sie bildet die Grundlage für die Präventionsmassnahmen. Die Risikoanalyse sollte regelmässig (z.B. einmal jährlich) überprüft und angepasst werden.



### Prävention

Aufgrund der Risiken lassen sich Präventionsmassnahmen formulieren. Diese sollten in den Vorbereitungsprozess und in die Planung der Angebote integriert werden und zum Standard gehören. Entsprechend müssen sie den Leiterinnen und Leitern bekannt sein. Zu den Präventionsmassnahmen gehören u.a.: Erheben von Informationen zu den Teilnehmenden vor dem Anlass (Notfallblatt), Rekognoszieren von Ausflügen und Wanderungen, Definieren von Abbruchkriterien für Anlässe, Abklärungen, wo sich der nächste Arzt bzw. das nächste Spital befindet, Richtlinien zur Abgabe von Medikamenten usw.





## Organisation

### Das Krisenteam

Das Krisenteam besteht aus 3 - 5 Personen, welche im Verein gut eingebettet sind. Personen, welche aufgrund ihres Amtes in die Bewältigung eines Krisenfalls involviert sind, sollten Mitglied des Krisenteams sein.

Das Krisenteam besteht auch dann, wenn kein aktuelles Ereignis vorliegt. Die Rollen der Mitglieder sind so verteilt, dass sie sofort aktiv werden können. Dies verlangt eine gut organisierte Stellvertreterregelung.

Die Aufgaben des Krisenteams:

Generell:

- Notfallkonzept überprüfen und aktualisieren (mind. einmal jährlich)
- Leiterinnen und Leiter der Angebote über die Präventionsmassnahmen (Richtlinien, Sicherheitsvorkehrungen etc.) informieren und diese durchsetzen
- Leiterinnen und Leiter über die erforderlichen Handlungen bei einem Notfall und/oder einem Ereignis mit negativen Folgen instruieren
- Präventive Massnahmen erarbeiten (evtl. aufgrund vorgefallener Ereignisse)
- Kontakte zu Fachpersonen oder Fachstellen aufbauen, damit diese im Ereignisfall schnell kontaktiert werden können
- Alarmierungsweg sicherstellen und kommunizieren
- Ereignisse regelmässig auswerten; Häufungen frühzeitig erkennen

Bei einem Ereignis:

- Ganzen Verlauf dokumentieren; „Fäden zusammenhalten“
- Betroffene betreuen (Verantwortliche und/oder Teilnehmende)
- Angehörige, Betreuerinnen / Betreuer und Verband nach Absprache mit den Betroffenen und gegebenenfalls der Polizei informieren
- Fachpersonen oder -stellen vermitteln (psychologische, juristische, medizinische etc.)
- Nachgelagerte Massnahmen (Informationsabend für Angehörige, Brief, Versicherungskorrespondenz etc.) mit Leiterin oder Leiter absprechen und organisieren
- Medienarbeit leisten, koordinieren und dokumentieren

Nach einem Ereignis:

- Ereignis und Bewältigung auswerten
- Präventionsmassnahmen ableiten
- Dokumentation sauber abschliessen und ablegen





## Rollen der Krisenteam-Mitglieder

Bei einem Grossereignis müssen mindestens die folgenden Aufgabenbereiche durch eine kompetente und vorbereitete Person abgedeckt werden:

- Leitung des Krisenteams
- Koordination der Medieninformation (Mediensprecherin, Mediensprecher)
- Koordination der Betreuung; Vermittlung von Hilfsangeboten

Obwohl bei einem Grossereignis die Polizei viel Unterstützungsarbeit leistet (auch im Umgang mit Medien), sollten alle drei Bereiche von Anfang an abgedeckt sein, denn die vereinsinternen Bewältigungsprozesse dauern in der Regel länger als die Betreuung durch die Polizei.

Die verschiedenen Aufgaben umfassen folgende Tätigkeiten (nicht abschliessend):

### Leitung des Krisenteams:

- Koordination und Dokumentation aller Abläufe, Gespräche, Interventionen etc. (vgl. dazu Formular S. 17)
- Leitung und evtl. Protokoll der Sitzungen
- Evtl. Information im Verein
- Leitung des Auswertungsgesprächs (s. dazu Formular S. 19)
- Archivierung der Dokumentationen
- Organisation und Leitung der jährlichen Sitzung
- Übersicht über Verträge (Versicherungen, Fachpersonen)
- Zugang zu allen relevanten vereinsinternen Adressen
- Information der Leiterinnen und Leiter über das Verhalten im Notfall

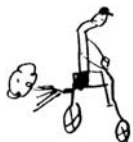
### Koordination der Medieninformation:

- Einzige Auskunftsperson gegenüber Medien bei einem Ereignis
- Zusammenstellen der Informationen zuhanden der Medien (Medienmitteilungen)
- Zusammenstellen von Hintergrundinformationen über den Verein
- Organisieren einer Medienkonferenz (nur wenn zwingend nötig)
- Dokumentation der Medienkontakte (inkl. Kontaktpersonen und Adressen)
- Sammeln von Medienberichten

### Koordination der Betreuung:

- Betreuung der Betroffenen, falls nötig vor Ort
- Information der Angehörigen nach Absprache mit der Leitung und ggf. mit der Polizei
- Vermitteln von Fachpersonen und -stellen
- Aufbau und Pflege der Kontakte zu Fachpersonen und -stellen
- Bringt die Anliegen der Betroffenen ins Krisenteam ein





Das Krisenteam wird situativ durch weitere Personen ergänzt, z.B. Fachpersonen, Leitung des Angebots, Vorstandsvertretung etc.

Nicht jedes Ereignis erfordert die Arbeit des ganzen Krisenteams. Bei kleineren Vorfällen oder wenn die Leitung vor allem Unterstützung braucht, kann eine einzelne Person die Betreuung übernehmen. In diesem Fall informiert sie die anderen Mitglieder über das Ereignis und dessen Verlauf nach eigenem Ermessen.

## Alarmierung

Müssen bei einem Ereignis Blaulichtorganisationen aufgeboten werden, sind diese sofort zu alarmieren. Anschliessend muss das Krisenteam informiert werden. Die Erreichbarkeit des Krisenteams (Namen, Telefonnummern) wird den Leiterinnen und Leitern vor dem Anlass schriftlich abgegeben.

Ereignisse, die keine Blaulichtorganisation erfordern, die aber dennoch das Potential haben, eine Krise auszulösen, müssen sofort dem Krisenteam mitgeteilt werden.

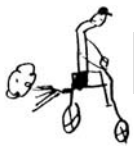
Fühlen sich die Verantwortlichen mit einem Ereignis oder einer Situation überfordert oder haben sie einen Verdacht, dass etwas nicht ordnungsgemäss läuft, wenden sie sich an ihre Kontaktperson bei **insieme**, welche nicht unbedingt Mitglied des Krisenteams ist. (Die Erreichbarkeit der Kontaktperson wird den Leiterinnen und Leitern vor dem Anlass mitgeteilt.) Ist dies aus irgendeinem Fall nicht möglich, können sie sich ebenfalls ans Krisenteam wenden.

Das Krisenteam muss für Notfälle rund um die Uhr erreichbar sein. Bei längerer Abwesenheit müssen die übrigen Krisenteammitglieder benachrichtigt und eine Stellvertretung geregelt werden.

## Möglichkeiten für die Organisation der Alarmierung

Das Krisenteam muss im Notfall schnell erreichbar sein, damit die Leiterinnen und Leiter sich um die Betroffenen kümmern können und nicht wertvolle Zeit am Telefon verschwenden. Folgende Möglichkeiten bieten sich für die Organisation der Alarmierung an:

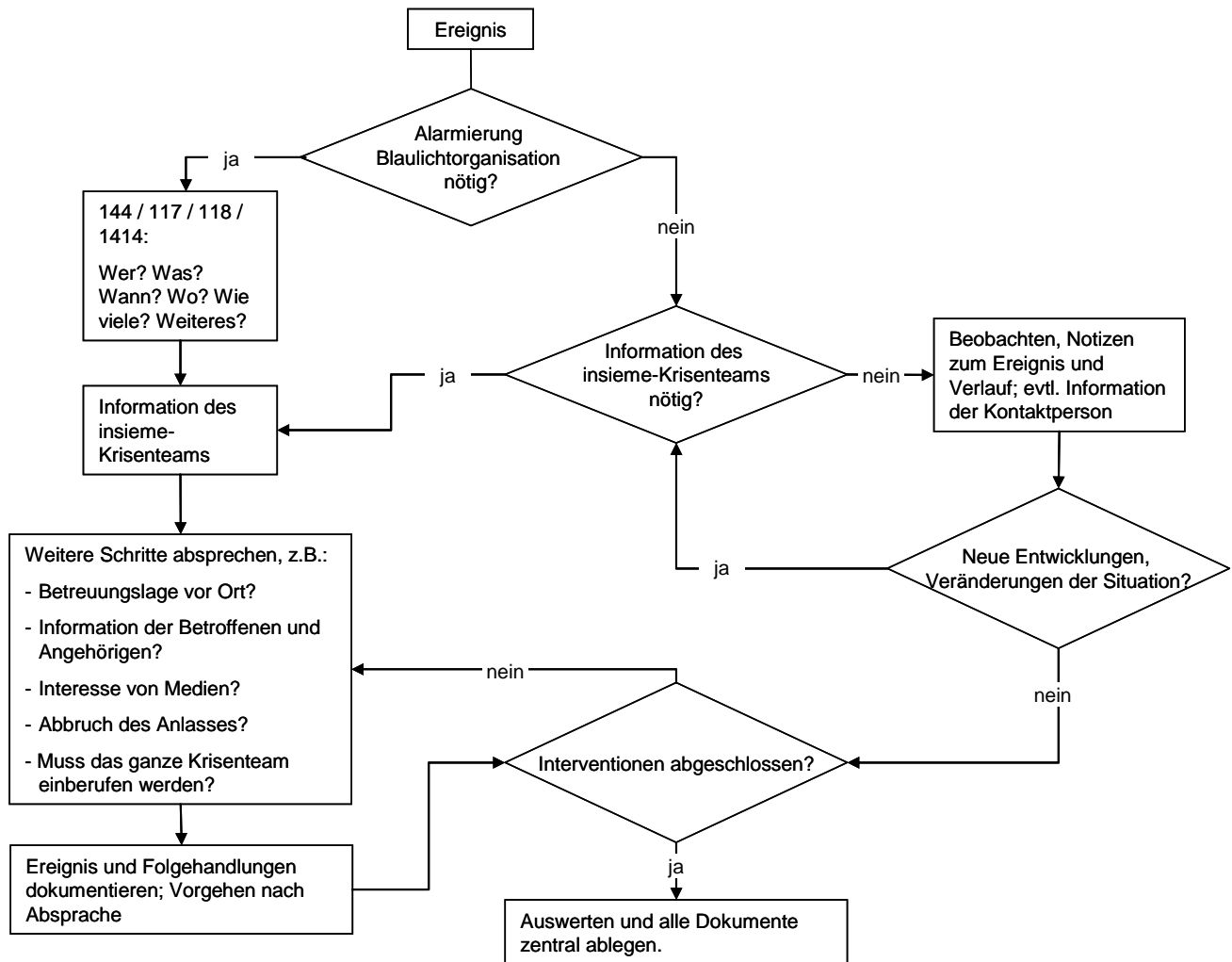




Beschreibung	Vorteile	Nachteile
<i>Private Telefonnummern:</i> regelmässig aktualisierte Liste mit den privaten Festnetz- und Mobiltelefonnummern der Krisenteammitglieder	<ul style="list-style-type: none"><li>• einfach</li><li>• kann schnell angepasst werden</li><li>• die Telefonnummern stehen auch sonst zur Verfügung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• alle Nummern werden öffentlich</li><li>• Handy sollte nicht ausgeschaltet werden (nicht immer möglich, Erreichbarkeit deshalb nicht garantiert)</li><li>• veraltete Listen können im Umlauf bleiben</li></ul>
<i>Notfall-Handy:</i> Spezielles Handy, das jeweils eine Person des Krisenteams auf sich trägt („Pikett-Dienst“)	<ul style="list-style-type: none"><li>• nur eine Nummer</li><li>• personelle Wechsel im Krisenteam sind unproblematisch</li><li>• Nur eine Person ist „im Dienst“, die anderen sind „frei“</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Übergabe des Handys</li><li>• technischer Defekt oder leerer Akku führen zu Unerreichbarkeit</li><li>• Pikett-Person ist eingeschränkt</li></ul>
<i>Alarmierungszentrale:</i> Zusammenarbeit mit einem professionellen Call-Center	<ul style="list-style-type: none"><li>• garantierte Erreichbarkeit während 24 h</li><li>• Triage und Einleiten von Sofortmassnahmen kann von Zentrale übernommen werden</li><li>• nur eine Nummer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kosten</li><li>• zusätzliche Schnittstelle</li><li>• zusätzlicher Organisationsaufwand</li></ul>



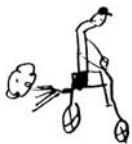
## Abläufe bei einem Ereignis



### Handeln vor Ort bei einem Ereignis

- Beurteilung der Lage/Problem erfassen (Ampel-Schema: schauen, denken, handeln)
- Wenn nötig, erste Hilfe leisten (ABC-Schema, früher GABI)
- Kurzplanung der notwendigen Massnahmen
- Alarmieren
- Betreuung der Betroffenen
- Betreuung der übrigen Teilnehmenden: nie allein lassen, evtl. vom Ort fernhalten, ablenken
- Aufträge erteilen und kontrollieren
- Betroffene stärken (keine Schuldzuweisungen)
- Medien **nicht** selber orientieren; bei Anfragen nur Fakten weiter geben (s. u. Kap. 6 Kommunikation)



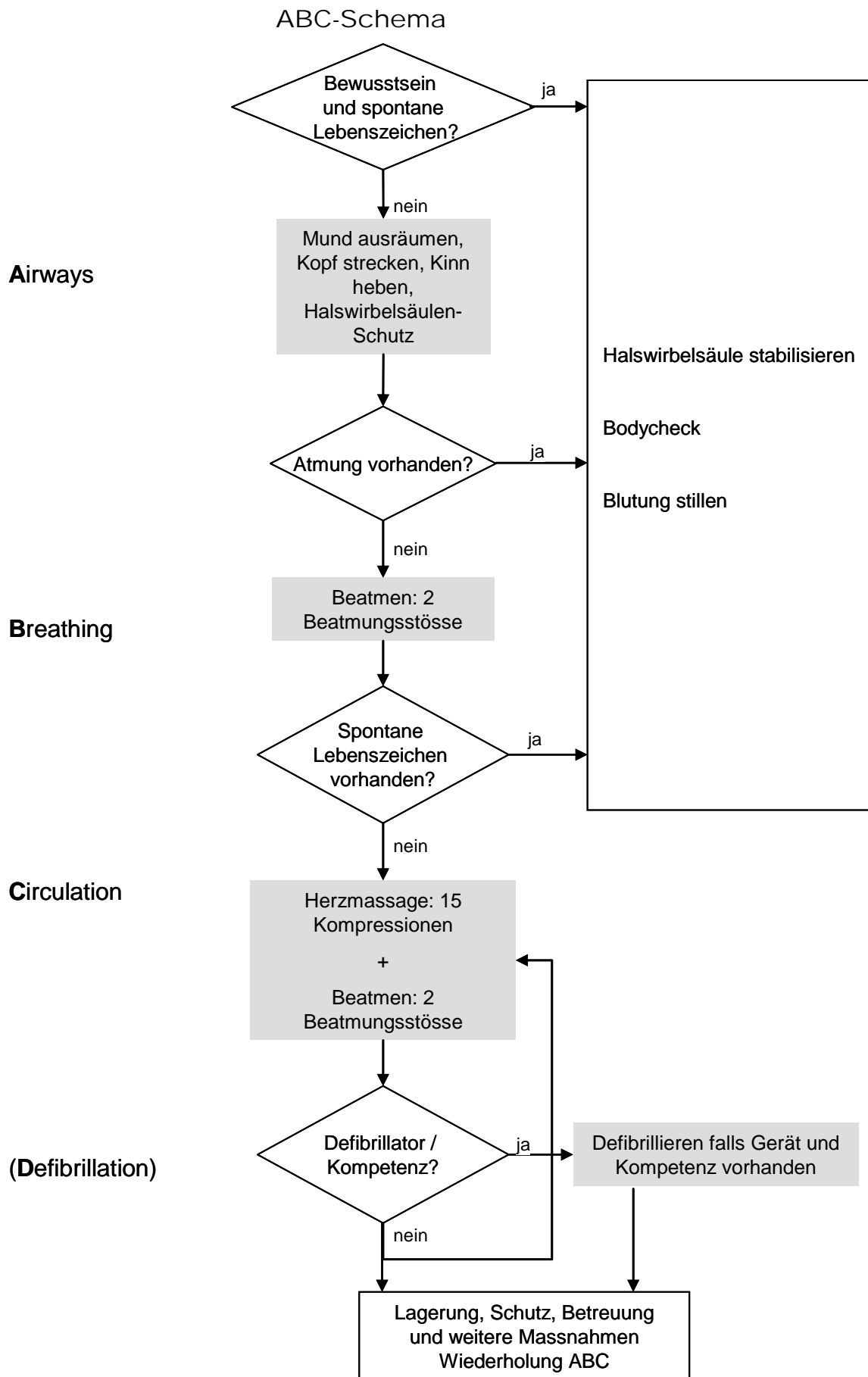
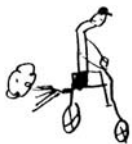


### Notfallkarte

Kann nicht vor Ort telefoniert werden, muss diese Karte am Ort des Geschehens vor der Alarmierung ausgefüllt werden.

Wichtige Telefonnummern	Notfallkarte
Sanität 144	• Ruhig bleiben, Unfallort sichern, 1. Hilfe leisten
	• Diese Karte vor dem Telefonieren ausfüllen
Polizei 117	• ..Wer meldet? .....
Feuerwehr 118	• Was ist passiert? ..... ..... um ..... Uhr
Rega 1414	• Wo (Koordinaten, markanter Geländepunkt? ..... .....
Toxzentrum 145 (Vergiftungen)	• Wer ist verletzt (Anzahl, Namen, Alter)? ..... .....
Internationaler Notruf 112	• Wie ist die Verletzung? ..... .....
	• Von wo aus telefoniere ich? ..... .....
	• Tel.-Nr. für Rückrufe ..... .....





Quelle: Schweizerischer Samariterbund





## Kommunikation

In einer Krisensituation ist es sehr wichtig, wie kommuniziert wird. Das betrifft sowohl die Angehörigen wie die Öffentlichkeit. Die wichtigsten Regeln sind:

- Ruhe und kühlen Kopf bewahren
- Nur eine Person gibt gegenüber Dritten, insbesondere Medien, Auskunft
- Informationen so aufbereiten, dass sie
  - a) Klar sind, auch für Aussenstehende (keine Abkürzungen)
  - b) Nur Fakten enthalten, keine Vermutungen
  - c) Nichts über die persönlichen Daten der Betroffenen enthalten (ausser evtl. Geschlecht und Alter, falls nötig)
- Beurteilung der Situation vermeiden (nicht von Krise oder Katastrophe reden, aber Situation auch nicht herabspielen)
- Sich nicht zu Aussagen verleiten lassen; Spekulationen mit Fakten begegnen; evtl. auf später vertrösten

Folgende Fragen müssen geklärt werden, bevor die ersten Informationen an Dritte gehen:

- Wer muss informiert werden (Angehörige, Betreuungspersonen, Personen im Verein inkl. Vorstand)? Information evtl. mit Unterstützung der Polizei.
- Was wird mitgeteilt? (Fakten mindestens Stichwortartig aufschreiben und sich daran halten).
- Welche Informationswege werden gewählt? (Achtung: Radio, Fernsehen etc. sind schnell! Angehörige und Verantwortliche müssen vorher informiert werden!)

Bei schwerwiegenden Ereignissen unterstützt die Polizei bei der Information der Angehörigen und im Kontakt mit den Medien.

## Umgang mit Medien

Keine direkten Medieninformationen ohne die oben ausgeführten Vorbereitungen. Treffen Medienleute von sich aus am Ort des Geschehens ein, auf später vertrösten. Keine Auskünfte ohne vorherige Absprache im Team und mit der Ansprechperson des Vereins. Auf spätere Medienkonferenz hinweisen (koordinierte und einheitliche Information)

Sind die Medien vor Ort, folgendes beachten:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer von den Medien abschirmen (in einem Haus, Zugangskontrolle, Fenster schliessen, Teilnehmerinnen und Teilnehmer ablenken).
- Ort des Geschehens möglichst abschirmen (bei grossen Ereignissen durch die Polizei).
- Allen Leiterinnen und Leitern, Teilnehmerinnen und Teilnehmern, Angehörigen und sonstigen Informierten verbieten, direkt mit den Medien zu sprechen.





### Allgemeine Tipps

- Ruhig bleiben. Sich nicht unter Druck setzen lassen; evtl. Bedenkzeit verlangen.
- Name und Telefonnummer des Journalisten sowie Name der Zeitung, des Radio- oder Fernsehsenders nach jedem Kontakt notieren. Evtl. erschienene Artikel sammeln / Beiträge aufnehmen und mit einem kurzen Kommentar versehen.
- Notieren, wem welche Informationen zugestellt wurden.
- Bei grossen Ereignissen: Medienkonferenz einberufen oder Communiqué verteilen. So erhalten alle gleichzeitig dieselben Informationen.
- Hintergrundinformationen über den Verein oder Verband bereithalten (Anzahl Mitglieder, Einzugsgebiet, Leitbild etc.)
- Bei Ereignissen mit grossem Medienecho: Medienbeobachtung organisieren (professionell oder privat).
- Texte nach Möglichkeit gegenlesen.

### Überraschende Anfrage

Nicht immer ist man auf eine Anfrage vorbereitet und verfügt über die nötigen Informationen. Wenn man sich überrumpelt fühlt, ist es besser, sich eine kurze Bedenkzeit auszubedingen als unüberlegt zu antworten.

#### Mögliche Antworten:

- „Das kläre ich gerne ab. Was möchten Sie genau wissen? Darf ich Sie in einer halben Stunde zurückrufen?“
- „Dieses Thema wird bei uns von einer Arbeitsgruppe bearbeitet. Bitte kontaktieren Sie Frau XY.“ (Wenn möglich die angegebene Person sofort informieren.)

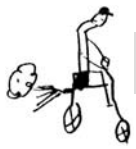
#### Mögliche Handlungen:

- Rücksprache mit einer anderen (kompetenteren) Person; anschliessend Rückruf.
- Wenn die Fragen schon bekannt sind: sich mögliche Antworten überlegen. Kernbotschaften formulieren. (Leitbild und andere Grundsatzpapiere beiziehen und ggf. erwähnen.)
- Eine andere Person bitten, das Gespräch zu führen. In diesem Fall am besten den Journalisten gleich über diese Absicht informieren.

### Konfrontation mit Vorwürfen oder Spekulationen

- Fakten und Kernbotschaften wiederholen.
- Falsche Behauptungen korrigieren, sich aber nicht „herauschwatzen“.
- Möglichst in ganzen Sätzen antworten. „Ja“ und „nein“ am Satzanfang vermeiden, da bei Tonbeiträgen der Rest des Satzes abgeschnitten werden kann.





### Umgang mit negativer Berichterstattung

- Negative Berichterstattung nicht allzu ernst nehmen. Für Aussenstehende wirken die Berichte in der Regel nicht so „vernichtend“ wie für die direkt Betroffenen. Im Zweifelsfall nicht direkt betroffene Bekannte nach ihrem Urteil fragen.
- Vorsicht mit Leserbrief-„Fluten“ nach einem kritischen Beitrag. Mitglieder auffordern, nicht persönlich zu reagieren.
- Mögliche Reaktionen sorgfältig prüfen, z.B. Gespräch mit Journalist suchen, Richtigstellung (Leserbrief oder Gegendarstellung), Beschwerde (an die Chefredaktion oder den Presserat)