

ANHANG C NOTFALLTELEFON

1 Grundsätzliches

1.1 Du könntest gebraucht werden

Die Nummer der Alarmzentrale lautet 0800 2384 00. Sie wird während 24 Stunden durch Medical bedient. Nach der Entgegennahme eines Alarms versucht Medical eines der Mitglieder des Team Sicherheit zu erreichen. Ein Anruf ist also jederzeit möglich.

Während Risikozeiten wird jeweils vorübergehend ein Mitglied des Team Sicherheit mit erhöhter Bereitschaft definiert. Diese Person versucht dann durchgehend erreichbar zu sein, so dass Medical sicher jemanden erreicht.

1.2 In welchem Moment einer Krise könnte ein Anruf an die Notfallnummer erfolgen?

Die Region wird vermutlich erst kontaktiert, *nachdem* von den verantwortlichen und betroffenen Personen vor Ort bereits erste Sofortmassnahmen eingeleitet worden sind.

Ein Anruf auf die Notfallnummer empfehlen wir, wenn die Betroffenen rasch konkrete Unterstützung wünschen. Mögliche Anliegen sind zum Beispiel:

- eine heikle Situation mit einer externen Person besprechen und beurteilen.
- Ratschläge oder Lösungsvorschläge in einer schwierigen Lage erhalten.
- Verantwortung abgeben oder zusätzliche Unterstützer aufbieten.
- sich Rückhalt verschaffen gegenüber Eltern, offiziellen Stellen usw.
- Medien an eine offizielle Stelle verweisen.

Möchte ein Betroffener einfach die Region über einen Vorfall und das eigene Vorgehen in Kenntnis setzen, so empfehlen wir ein E-Mail oder einen Anruf auf der Geschäftsstelle. Trotzdem können auch solche Informationen via Notfallnummer eingehen.

1.3 Was wird von dir erwartet?

Je nach Motivation der anrufenden Person, ist die Erwartung eine ganz andere. Wer das Notfalltelefon in Anspruch nimmt, erwartet aber vermutlich eine schnelle und kompetente Reaktion von dir als Fachperson.

In erster Linie sollst du den Betroffenen einer Krise die volle Unterstützung der Region zusichern – wir setzen uns auf jeden Fall für die bestmögliche Lösung und Betreuung ein.

Als Vertreter/-in der Region ist es wichtig, dass du ernst nimmst, was an dich heran getragen wird und dich dennoch neutral verhältst. Eine Situation aus der Ferne zu beurteilen, ist eine äusserst anspruchsvolle Aufgabe. Du darfst dich dabei zu keinen falschen Versprechungen oder Aussagen verleiten lassen – auch nicht um die anrufende Person zu beruhigen. Heikel sind insbesondere finanzielle Versprechungen oder juristische Aussagen (z.B. Schuldzuweisungen).

Je nach Situation und Zustand der verantwortlichen Personen wird von dir erwartet, dass du das weitere Vorgehen in die Hand nimmst, die folgenden Schritte planst, koordinierst, Anweisungen erteilst und die Krise in den Griff bekommst.

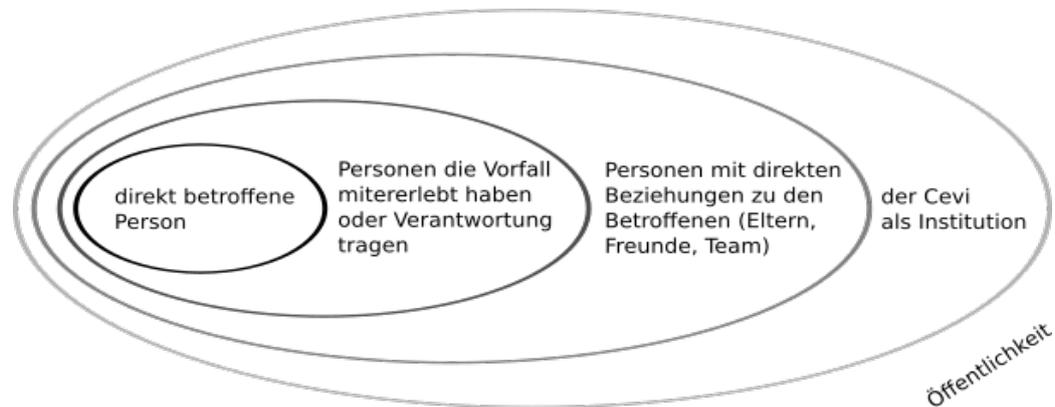
1.4 Wichtige Zusatzinformationen und Tipps

1.4.1 Kontaktperson

Die betroffenen Personen müssen stets darüber informiert sein, wer aus der Region für sie zuständig ist, mit welcher Unterstützung sie rechnen können und wer in der Region bereits worüber informiert wurde. Die Region soll gegenüber Betroffenen möglichst transparent sein, was eine grosse Vertrauensbasis schafft.

1.4.2 Kreise von Betroffenen

Bei einem Zwischenfall sind immer unterschiedliche Kreise von Betroffenen vorhanden. Bei der Bewältigung einer Krise müssen die unterschiedlichen (Informations-)Bedürfnisse dieser Gruppen berücksichtigt werden.



1.4.3 Todesfall

Bei einem Todesfall übernimmt die Polizei die Benachrichtigung der Angehörigen (ausser es besteht der ausdrückliche, anderslautende Wunsch der Leitungsperson, was nicht zu empfehlen ist).

1.4.4 Ratschläge erteilen?

In einfachen Situationen und wenn du dich sicher fühlst, kann die anrufende Person direkt telefonisch beraten werden – oft helfen Fragen, Inputs oder Lösungsvorschläge von dir als aussenstehende Person den Betroffenen, die Situation neu zu beurteilen und weitere Schritte selber in die Hand zu nehmen.

In komplizierten Fällen ist es wichtig, keine schnellen Ratschläge zu erteilen, sondern nur gut überlegte Aussagen zu machen – die anrufende Person darf nicht verunsichert, verwirrt oder schnell abgespeist werden!

1.4.5 Nachbearbeitung

Es ist wichtig, dass eine professionelle und saubere Nachbearbeitung des Falles stattfindet. Diese liegt in der Verantwortung der Fachgruppe Sicherheit.

Zudem sind alle Involvierten Personen dafür verantwortlich, dass mit allen Informationen vertraulich umgegangen wird und besonders Personendaten geschützt werden.

1.5 Persönliche Vorbereitung

- Das Sicherheitskonzept der Region genau studieren, bei Unklarheiten nachfragen.
- Mobile-Akku überwachen; es muss jederzeit möglich sein, eine Weile damit zu telefonieren. Das heisst, Mobile und Ladegerät immer mit dabei haben.
- Nach Möglichkeit dieses Dokument, Schreibzeug und das Krisenkonzept stets bei dir tragen.
- Dich informieren, ob Kurse in dieser Woche stattfinden, ob Lager bekannt sind oder spezielle Anlässe anstehen – je besser du informiert bist, desto besser kannst du dich mental auf mögliche Anrufe vorbereiten.

1.6 Vorgehen im Falle eines Anrufes

1. Informationen von Mediall entgegen nehmen und versuchen die Situation möglichst genau zu erfassen. Nach dem Anruf durchatmen und den Ernst der Situation beurteilen. (Die Informationen von Mediall sollten dir umgehend per Mail zugestellt werden.)
2. Falls viele offene Fragen bestehen die betroffene Person zurückrufen um die Unklarheiten zu klären. Da ein Rückruf die Betroffenen auch von dringenderen Aufgaben abhalten kann, solltest du diesen möglichst kurz halten.
Beachte: Die Kontaktperson könnte untertreiben oder verwirrt sein. Unklare Antworten sind verdächtig, darum sehr detailliert zurückfragen!
3. An der Telefonkonferenz mit dem Cevi Schweiz teilnehmen. Gemeinsam die Dimension des Zwischenfalls besprechen und über Bedarf und Zusammensetzung eines Krisenstabs entscheiden.
4. Besprochene Massnahmen einleiten. Bei Bedarf weitere Personen aufbieten und Helfer vor Ort schicken. Protokoll der Ereignisse und der getroffenen Massnahmen führen.
5. Telefonisch oder per Mail (je nach Dringlichkeit) innerhalb von 12 Stunden das Präsidium und die Teamleitung über den Vorfall und das weitere Vorgehen informieren. Es ist sinnvoll, dies möglichst bald zu tun, um Gerüchte zu vermeiden. Es ist zudem wichtig, dass sowohl das Präsidium als auch die Teamleitung aus erster Hand zeitgerecht informiert sind.

2 Protokoll für den Anruf durch Mediacall

Von Mediacall solltest du beim ersten Telefon einen Teil der folgenden Informationen erhalten. Mediacall sendet dir diese auch per Mail, falls du kein Internetzugang hast, solltest du diese Information aber am Telefon notieren. Die weiteren Punkte sollten dann durch einen Rückruf oder an der Telefonkonferenz geklärt werden.

Name der Person bei Mediacall

Name, Funktion und Telefonnummer der betroffenen Person

Anlass (Art der Veranstaltung? Hauslager? Zeltlager? Betroffene Abteilung oder Gruppe?)

Verlauf (Was ist wann geschehen? Datum / Tag / Uhrzeit / Dauer? getroffene Sofortmassnahmen?)

Momentane Situation

Ort des Geschehens (genaue Adresse, evtl. Koordinaten, spezielle Umstände durch Umgebung?)

Personen (Anzahl anwesender Personen? Wer ist betroffen? Wer ist wie involviert?)

Leitung (Wer trägt die Verantwortung? Organisationskomitee? Lagerleitung? Abteilungsleitung?)

Informationsfluss (Wer wurde bisher wie informiert? Wo besteht Informationsbedarf? Wer weiss als Unbeteiligter davon? Was ist mit ALs / Leitenden / Eltern / lokaler Bevölkerung / Polizei / Medien?)

Notfalldispositiv (Ist ein Notfalldispositiv vorhanden? Was ist gemäss diesem geplant?)

Bemerkungen
