

1 Wie verhalte ich mich im Notfall/Krisenfall?

1.1 Erste Hilfe vor Ort

Erste Hilfe vor Ort organisieren und sicherstellen

Schauen: Situation überblicken – was ist passiert, wer ist betroffen

Denken: Gefahr erkennen – für Unfallopfer, für Helfer und andere

Handeln: Sicherheit gewährleisten, Nothilfe leisten

1.2 Notfallalarmierung: Je nach Vorfall Rettungsdienst/Feuerwehr/Polizei verständigen

Europäischer Notrufnummer	112	Rega	1414
Polizei	117	Toxikologisches Institut	145
Feuerwehr	118	Rettungsdienst	144
Notfunkgerät	161.300 Mhz (nur mit Relais)		

Bei schlechter Verbindung: Standort wechseln oder SMS probieren!

- Wo befindet sich die Unfallstelle (Koordinaten)
- Wer telefoniert?
- Was ist passiert?
- Wann ist der Unfall geschehen?
- Wie viele Personen sind verletzt?
- Wetter, Landeplatz, Hindernisse?
- Weiteres?

Und denke daran – wenn keine Alarmierung möglich ist: Handle nicht überstürzt! – gehe keine unnötigen Risiken ein und steige wenn möglich nicht alleine ab!

Hilfsmittel: siehe auch Notfallblatt J+S

1.3 Organisation vor Ort

Aufgaben verteilen und Beteiligte betreuen.

1.4 Krisenmeldung

Krisenfall möglichst früh dem Krisenteam melden, denn in Krisenfällen kannst du nie früh genug Unterstützung anfordern. Das Krisenteam der Naturfreunde Schweiz steht dir zur Verfügung – auch wenn der Anruf «bloss» zur Rücksprache/Absicherung dient. Ruf an, wenn dich die Situation überfordert und du Unterstützung oder Ratschläge brauchst. Wenn Blaulicht-Organisationen involviert sind oder Medien Interesse zeigen (können), muss zwingend eine Krisenmeldung gemacht werden. Lieber 1x zu viel anrufen, als 1x zu wenig!

Nationales Krisenteam: 031 389 83 16

1.5 Organisation/Bewältigung des Krisenfalles

Zusammenarbeit vor Ort mit dem Krisenteam oder selbstständige Bearbeitung des Falles nach Anweisungen des Krisenteams.

2 Wer hilft mir in schwierigen Situationen?

Schwierige Situationen treten in ganz unterschiedlicher Form auf. Es gibt Situationen, in welchen dir Personen aus deiner Sektion / Gruppe weiterhelfen können (Präsident, Tourenobmann/Familie) Schwierige Situationen können sich zu Krisen entwickeln, sodass es nötig ist, das Krisentelefon zu verständigen.

3 Wer ist das Krisentelefon?

Eine Notfallstelle der Mobi24 wird 24h in Deutsch / Französisch / Italienisch und Englisch das Telefon vom Krisenmanagement bedienen.

Hier wird zuerst alles erfasst und anschliessend das Krisenteam der Naturfreunde Schweiz verständigt. Das Krisenteam ruft dich so schnell wie möglich zurück. Fachpersonen unterstützen das Krisenteam in verschiedenen Situationen. Diese werden vom Krisenteam angefragt und stehen in erster Linie dem Krisenteam als beratende Personen zur Verfügung. Im Zentrum der Unterstützung steht immer das betroffene Leitungsteam.

4 Wann muss ich auf das Krisentelefon anrufen?

Wenn du eine dieser Fragen in einer schwierigen Situation mit «Ja» beantworten musst:

- Interessieren sich Medien für die Situation oder muss eine kritische Berichterstattung erwartet werden?
- Ist mindestens eine Blaulicht-Organisation involviert (Polizei, Ambulanz, Feuerwehr, Rega)? In diesen Fällen ist eine Information ans Krisenteam wichtig, damit sie sich auf Medienanfragen vorbereiten können und nicht von diesen überrascht werden. Durch den Einsatz der Blaulicht-Organisationen werden Medien schnell auf eure Situation aufmerksam, daher muss auch in diesen Fällen das Krisenteam direkt über den Vorfall informiert werden.

5 Wann soll ich auf das Krisentelefon anrufen?

Wenn du eine dieser Fragen in einer schwierigen Situation mit «Ja» beantworten musst:

- Bist du oder andere Beteiligte mit der Situation überfordert und brauchst Rat, Unterstützung oder eine Absicherung bei einem Problem?
- Organisation Transport der Gruppe nach einem Unfall (Abstieg von einer Hütte, Extra-Bus für Rückfahrt etc.)
- Aufnahmen Bilder z.B. nach Lawinenunglück für Expertisen
- Begleitung Aussage Polizei nach einem Unfall
- Brauchst du oder andere Beteiligte fachliche Unterstützung in einer schwierigen Situation? Z.B. Die Situation ist so dramatisch, dass für die Betroffenen eine Begleitung oder psychologische Betreuung organisiert werden muss
- Die Situation hat rechtliche oder finanzielle Konsequenzen oder es müssen Versicherungsfragen zusammen mit Fachleuten geklärt werden

6 Was passiert, wenn ich anrufe?

1. Dein Anruf wird entgegengenommen und du informierst über die Situation.
2. Das Krisenteam Naturfreunde Schweiz wird verständigt und ruft dich zurück, organisiert und berät sich.
3. Das Krisenteam bespricht sich mit dir betreffend weiterem Vorgehen. Informiert je nach Grösse der Krise die zuständige Sektion / KV und koordiniert den weiteren Verlauf.
4. Das Krisenteam hilft dir, alle nötigen Massnahmen einzuleiten, um die Krise zu bewältigen. Manchmal bedeutet dies, dass es vor Ort kommt, manchmal genügt eine Beratung via Telefon. Du kannst jederzeit erneut anrufen.

7 Was macht das Krisenteam genau?

- Organisation und Koordination des Krisenfalls o Situationsbeurteilung, Festlegung/Koordination der Massnahmen und Fachleute o Administrative Arbeiten (Protokoll führen, schriftliche Korrespondenz usw.)
- Betreuung der Betroffenen o Direkte Information der Betroffenen/Angehörigen
- Psychologische/seelsorgerische Betreuung der Beteiligten und Angehörigen
- Medienberatung o Direkte Information der Betroffenen
- Medieninformation (Medienmitteilung, Interviews, Pressekonferenz usw.)

8 Vorbeugen ist besser als heilen

Viele Krisensituationen – insbesondere Unfälle – können durch eine verantwortungsvolle Vorbereitung und Durchführung vermieden werden. Alle Leitungspersonen sind verpflichtet, ihr Bestes zu geben, um Schaden an Leib und Leben der anvertrauten Personen zu verhindern. Alle nötigen Sicherheitsmassnahmen sind sorgfältig im Voraus zu planen und während des Anlasses auch gegen kritische Stimmen durchzusetzen. Zu den Sicherheitsmassnahmen gehören Sicherheitskonzepte, die nötigen Versicherungen und die nötige Ausbildung der Leitungspersonen. Es ist wichtig, den Umgang mit einem Krisenfall regelmässig im Leitungsteam zu thematisieren, damit im Fall der Fälle die Leitenden handlungsfähig sind und wissen, worauf sie besonders achten müssen.

9 Warum ein Krisenkonzept?

Die Naturfreunde Schweiz mit ihren Sektionen ist unterwegs in der Natur. Wo Menschen etwas unternehmen, können auch bei grösster Vorsicht nicht alle Risiken verhindert werden. Sorgfältig geplante und geführte Anlässe, fundierte Ausbildungskurse und ein gutes Coaching können vorhandene Risiken verkleinern, jedoch nicht verhindern. Die Naturfreunde Schweiz will mit dem Krisenkonzept für die Situation bereit sein, in der alles schief geht. Bereit sein, wenn ein Krisenfall eintritt! Die Leiterinnen und Leiter der Naturfreunde soweit wie möglich unterstützen und ihnen helfen.

10 Wichtige Merkmale für den Umgang mit Medien

Krisenfälle im Outdoor weckt in der Regel grosses Medieninteresse. Ziel ist es, Betroffene vor den Medien zu schützen und die Medieninformation zu kontrollieren. Bitte beachte beim Umgang mit Medien folgende Punkte:

- **Zusammenarbeit mit der Polizei** Die Zusammenarbeit mit der Polizei ist in jedem Fall empfehlenswert. Die Polizei ist professionell und hat viel Erfahrung. Sie kann auch bei der Kommunikation unterstützen, bis das Krisenteam dies übernehmen kann.
- **Medieninformationen mit dem Krisenteam absprechen** Mit der Unterstützung von erfahrenen Personen (z.B. Geschäftsstelle, Fachperson) wird erreicht, dass Informationen kontrolliert und korrekt weitergegeben und die Leitenden entlastet werden. Fachpersonen werden durch das Krisenteam eingesetzt. Den Medien keine Auskunft geben ohne mit dem Krisenteam Rücksprache zu halten.
- **Keine direkte, unvorbereitete Medieninformation.** Da Medien oft sehr schnell vor Ort sind, muss Zeit für Absprachen gewonnen werden. Den Medien nur vorbereitet und in Absprache mit den Fachpersonen Auskunft geben.
- **Medien nicht ohne Kommentar vom Platz verweisen.** «Auf Grund einer koordinierten, einheitlichen Information informieren wir Sie später an einer Medienkonferenz oder mit einem Polizeicommuqué» Medienleute können grundsätzlich nicht an ihrer Arbeit gehindert werden. Deshalb ist es wichtig, dass sie in Erfahrung bringen können, wann sie mit Informationen rechnen können. Wird dieses Bedürfnis nicht gestillt, versuchen sie auf eigene Faust an Informationen zu gelangen.
- **Betroffene vor direkten Anfragen der Medien schützen** Die Medien können sehr hartnäckig sein. Diesem Druck soll auf keinen Fall nachgegeben werden! Vielleicht kann mit der Polizei vor Ort abgesprochen werden, dass Betroffene nicht von Medienleuten befragt werden dürfen. Sind Kinder vor Ort, ist es wichtig, dass diese von Leitenden gut betreut sind und von der Unfallstelle weggebracht werden.
- **Medienleute nicht unbegleitet an die Unfallstelle lassen** Unfallstelle absperren und die Medien bitten, diese nicht zu betreten. Wenn unter keinen Umständen verhindert werden kann, dass die Medienleute die Unfallstelle besuchen, mindestens gewährleisten, dass sie dabei begleitet werden.
- **Gerüchte und Vorverurteilungen von Personen vermeiden** Dies ist eine grosse Gefahr, da die Medien gerne nach dem Ablauf der Ereignisse respektive den Schuldigen fragen. Daher muss jede Antwort gut durchdacht sein, was am besten durch den Einsatz von Fachpersonen erreicht wird. Auch Spekulationen muss vorgebeugt und falsche Berichte müssen korrigiert werden.
- **Sektionswebseite sperren und keine Bilder verbreiten** Webseite evtl. zu späterem Zeitpunkt mit neutraler Medieninformation und gelöschten persönlichen Daten (Namen, Telefonnummern, Adressen) wieder aufschalten. Mit den Betroffenen klar abmachen, dass keine Informationen und Bilder verbreitet werden (z.B. über Facebook, Instagram, WhatsApp usw.).