

# Krisenkonzept für Scharen (Callcenter)

Merkblatt für Leitende

System mit Alarmierungszentrale



## 1. Wie verhalte ich mich im Notfall / Krisenfall?

### 1. Erste Hilfe vor Ort

Erste Hilfe vor Ort organisieren und sicherstellen („Schauen, Denken, Handeln“):

### 2. Notfallalarmierung

Je nach Vorfall Rettungsdienst/Feuerwehr/Polizei verständigen.

Allgemeine Notrufnummer	112	Rega	1414
Polizei	117	Toxikologisches Institut	145
Feuerwehr	118	Dargebotene Hand	147
Rettungsdienst	144		

### 3. Organisation vor Ort

Aufgaben verteilen und Beteiligte (vor allem Kinder) betreuen.

### 4. Krisenmeldung

Krisenfall möglichst früh melden, denn in Krisenfällen kannst du nie früh genug Unterstützung anfordern. Das kantonale Krisenteam steht dir - dank der Unterstützung einer Alarmierungszentrale - immer zur Verfügung. Auch wenn der Anruf "bloss" zur Rücksprache/Absicherung dient. Ruf an, wenn dich die Situation überfordert und du Unterstützung oder Ratschläge brauchst. Kein Fall ist zu „banal“, um beim Krisenteam einen Rat einzuholen.

Wenn Blaulicht-Organisationen involviert sind oder Medien Interesse zeigen (könnten), muss zwingend eine Krisenmeldung gemacht werden.

**Lieber 1x zu viel anrufen, als 1x zu wenig!**

**Krisentelefon: 0800 505 202**

### 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?

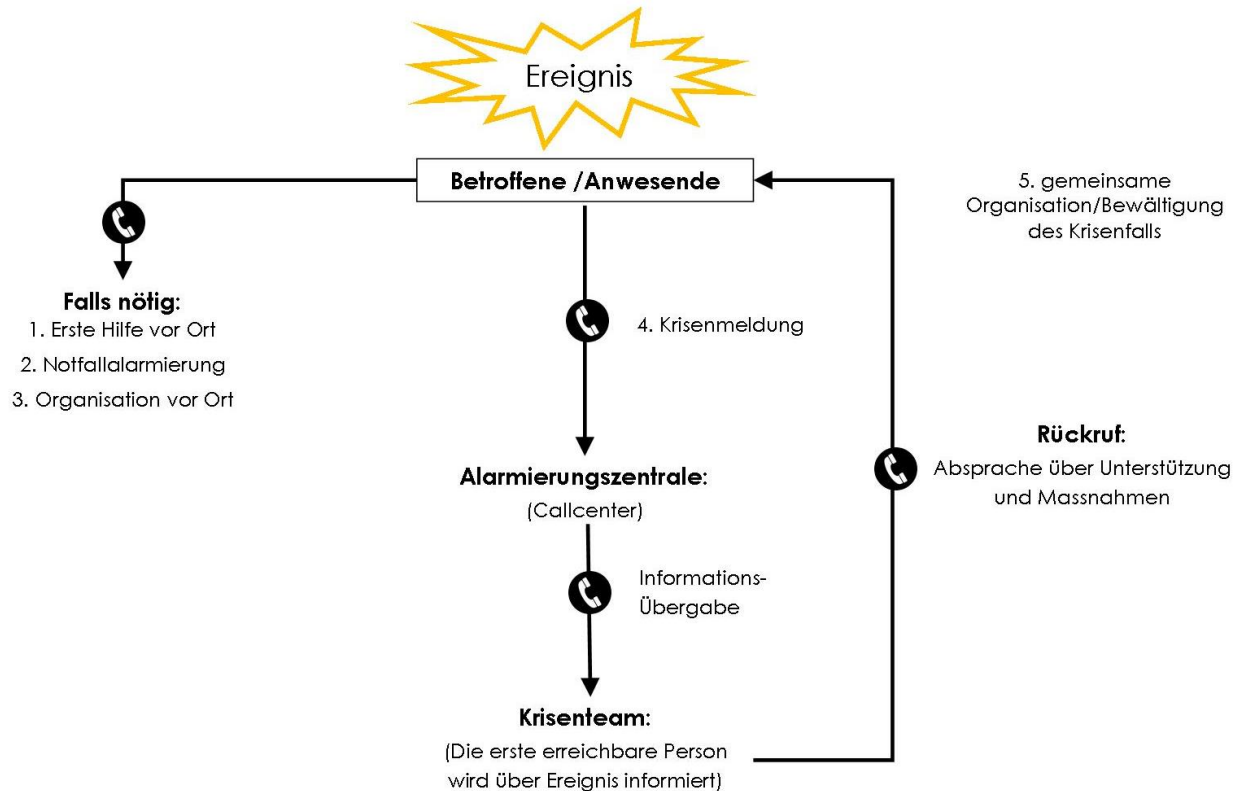
Schwierige Situationen treten in ganz unterschiedlicher Form auf. Es gibt Situationen, bei welchen dir Personen aus der Schar weiterhelfen können (Schar-/Lagerleitung, Eltern usw.)

Betreuungspersonen wie J+S-Coaches, Scharbetreuung, Präses und Kalei unterstützen dich im Alltag und auch bei Problemen und schwierigen Situationen (z.B. Reklamationen, Differenzen im Team, Material fehlt im Lager, Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der Pfarrei).

Schwierige Situationen können sich zu Krisen entwickeln, sodass es nötig ist, das Krisentelefon zu verständigen.

### 3. Was passiert, wenn ich anrufe?

1. Dein Anruf wird in der Alarmierungszentrale entgegengenommen. Die Mitarbeitenden werden mit Hilfe eines Fragebogens deine/eure Situation erfassen. Unter anderem wirst du auch gefragt, in welchem Kanton du in der Jubla bist. Gib hier immer den Heimatkanton an, zu welchem deine Schar gehört. Dies ist sehr wichtig, damit die Alarmierungszentrale das richtige Krisenteam benachrichtigt.
2. Die Alarmierungszentrale informiert das Krisenteam über dein Ereignis und gibt der erreichten Person alle Informationen zu deiner Krisensituation weiter.
3. Das Krisenteam ruft dich zurück und bespricht mit dir das weitere Vorgehen.
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.



Krisenkonzept Ablaufschema

**Betroffene/Anwesende:** Mitglieder aus deiner Schar

**Alarmierungszentrale:** Callcenter, welches auf Grund eines Fragebogens alle notwendigen Informationen zu deiner Krisensituation aufnimmt und diese einer Person aus dem Krisenteam deines Heimatkantons weitergibt. Die Alarmierungszentrale ist Rund um die Uhr besetzt.

**Krisenteam:** Im Krisenteam sind Personen aus Jungwacht Blauring deines Kantons, die viel Jubla-Erfahrung mitbringen und für die Begleitung von Krisenfällen verantwortlich sind. Im Krisenteam können beispielsweise Kalei-Mitglieder oder Ehemalige dabei sein.

## 4. Wer ist das Krisentelefon?

Mit der Krisentelefonnummer gelangst du zuerst für eine Ersterfassung an die Alarmierungszentrale (Callcenter). Das Callcenter leitet den Krisenfall an das ersterreichbare Krisenteam-Mitglied weiter. Dieses Mitglied wird dich dann schnellst möglich zurückrufen.

Das Krisenteam wird in der Regel von einer Person der Kalei geleitet. 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.

## 5. Wann muss ich auf das Krisentelefon anrufen?

Wenn du eine der folgenden 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 so 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.

## 6. Wann soll ich auf das Krisentelefon anrufen?

Wenn du eine der folgenden 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?
- Brauchst du oder andere Beteiligte fachliche Unterstützung in einer schwierigen Situation?

### Beispiele:

- 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.
- Die Situation beinhaltet einen Konflikt, welcher nur noch durch Mediation oder durch Vermittlungsgespräche mit einer neutralen Fachperson geklärt werden kann.

## 7. Was macht das Krisenteam genau?

- Organisation und Koordination des Krisenfalls
  - Situationsbeurteilung, Festlegung/Koordination der Massnahmen und Fachleute
  - Administrative Arbeiten (Protokoll führen, schriftliche Korrespondenz usw.)
- Betreuung der Betroffenen
  - Direkte Information der Betroffenen/Angehörigen
  - Psychologische/seelsorgerische Betreuung der Beteiligten und Angehörigen
- Medienberatung
  - Direkte Information der Betroffenen
  - Medieninformation (Medienmitteilung, Interviews, Pressekonferenz usw.)
  - Beratung im Umgang mit Scharmedien wie Websites, Gästebücher usw.
- Rechtliche und finanzielle Unterstützung
  - Rechtlicher und juristischer Beistand (Rechtsschutzversicherung der Jubla)
  - Beschränkte, kurzfristige Finanzhilfe

## 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?

Jungwacht Blauring bietet Kindern und Jugendlichen viele Möglichkeiten, Erfahrungen zu sammeln, Ideen umzusetzen und Aktivitäten in der freien Natur zu erleben. 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 Jubla will mit dem Krisenkonzept für die Situation bereit sein, in der alles schief geht. Bereit sein, wenn ein Krisenfall eintritt!

Das Krisenkonzept steht in der Gruppenstunde, im Lager und beim Grossanlass von Jungwacht Blauring zur Verfügung. Wer im Notfall Unterstützung braucht, soll nicht zögern, die Krisentelefonnummer zu wählen.

## 10. Wichtige Merkmale für den Umgang mit Medien

Krisenfälle in Jugendverbänden wecken 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. Bundesleitung, 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 Polizeicommuniqué“**  
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
- **Scharhomepage sperren und keine Bilder verbreiten**  
Homepage evtl. zu späterem Zeitpunkt mit neutraler Medieninfo und gelöschten persönlichen Daten (Namen, Telefonnummern, Adressen) wieder aufschalten. Mit den Betroffenen klar abmachen, dass keine Informationen und Bilder verbreitet werden (z.B. Facebook).

### Fragen zum Thema Medien

kommunikation@jubla.ch / 041 419 47 47