

# HANDBUCH

für die psychosoziale Betreuung im  
Großeinsatz



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

*Aus Liebe zum Menschen.*

## Version

Nr.	Datum	Anmerkung
0.1	30.10.2019	

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.Ziel dieses Handbuches .....</b>	<b>4</b>
<b>2.Einleitung.....</b>	<b>4</b>
<b>3.Geltungsbereich.....</b>	<b>5</b>
3.1. Betreuungssichtung .....	5
<b>4.Gliederung im Einsatz.....</b>	<b>6</b>
<b>5.Aufbauorganisation - Elemente.....</b>	<b>7</b>
5.1. Personal im Betreuungsraum .....	7
5.2. Informationsstelle .....	8
5.3. Unverletztenbetreuungsstelle.....	8
5.4. Krisenintervention (mobile KI-Teams).....	9
5.5. Betroffeneninformationszentrum (BIZ).....	9
<b>6.Ablauforganisation.....</b>	<b>13</b>
6.1. Alarmierung in komplexen Betreuungslagen .....	13
6.2. Ersteintreffendes KI-Team .....	13
6.3. Psychosoziale Triageentscheidungen.....	14
6.4. Besonderheiten bei der Betreuung Minderjähriger .....	15
6.5. Registrierung/Personendatenerfassung .....	16
6.6. Dokumentation .....	17
6.7. Entlassung aus der Betreuung.....	17
6.8. Einsatzabschluss.....	18
<b>7.(Leitungs-)Funktionen und deren Aufgaben .....</b>	<b>19</b>
7.1. Leiter Betreuung.....	19
7.2. Leiter Unverletztenbetreuungsstelle .....	20
7.3. Leiter Informationsstelle .....	20
7.4. Leiter Mobile Krisenintervention .....	20
7.5. Leiter Betroffeneninformationszentrum .....	20
7.6. Leiter SvE.....	21
<b>8.Anhang .....</b>	<b>22</b>
8.1. Ersteintreffendes KI Team/provisorischer Leiter Betreuung .....	22
8.2. Ausstattung Krisenintervention .....	23
8.3. Ausstattung Betroffeneninformationszentrum .....	24
8.4. Betroffenenerfassung für psychosoziale Betreuung .....	26
8.5. Datenerfassung – Angehörige .....	27
8.6. Personalerfassung .....	28
8.7. Einsatzdokumentation .....	29

## 1. Ziel dieses Handbuches

Dieses Handbuch hat das Ziel, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen, die bestmögliche psychosoziale Betreuung im Großeinsatz für die Betroffenen zur Verfügung zu stellen. Im Fokus steht die Gabe gesicherter Informationen an jene Personen oder Personengruppen, die diese Informationen für die eigene psychische Gesundheit, zur rechten Zeit im passenden Kontext benötigen. Grundlage für die Betreuung im Großeinsatz ist die Rahmenvorschrift Großeinsatzmanagement. Im Handbuch Betreuung werden deren Vorgaben für den Bereich der Betreuung präzisiert und ergänzt.

## 2. Einleitung

Einsätze, bei denen nicht nur verletzte oder erkrankte Personen versorgt werden müssen, sondern auch unverletzte Menschen Betreuung brauchen, sind in Österreich häufig. Um diese Personengruppe adäquat zu betreuen braucht es i.d.R. keine Ärzte oder Sanitäter, sondern Mitarbeiter, die geschult sind mit Menschen in Ausnahmesituationen umzugehen, wie z.B. Kriseninterventionsmitarbeiter und psychosoziale Fachkräfte.

Die Grenzen zwischen Betreuung, im Sinne des Stillens der Grundbedürfnisse und einer psychosozialen Betreuung sind nicht immer strikt zu ziehen. Deshalb ist die gute Zusammenarbeit und Kommunikation der Mitarbeiter aus dem Rettungsdienst, dem Katastrophenhilfsdienst und der psychosozialen Betreuung essentiell für einen guten Einsatzablauf. Nur durch ein abgestimmtes Vorgehen kann für die Betroffenen die optimale Betreuungsform zur Verfügung gestellt werden.

Kein Einsatz ohne Auftrag! Dem Grundsatz „Einheit der Führung“ folgend, sind alle Entscheidungen, im laufenden Einsatz, durch den Einsatzleiter zu treffen oder von diesem an den Leiter Betreuung zu delegieren. Auf die Einhaltung der hierarchischen Kommunikationswege ist zu achten! Es dürfen keine Absprachen „am Einsatzleiter vorbei“ getroffen werden, auch wenn der „kurze Weg“ manchmal einfacher erscheint, kann dadurch das Chaos vergrößert werden.

Wird in diesem Dokument der „Einsatzleiter“ genannt, so ist immer der Rot-Kreuz Einsatzleiter gemeint. Der RK-Einsatzleiter ist jene Person, die im Einsatz die Gesamtverantwortung für das Handeln der Rot-Kreuz-Einheiten trägt. Dies beinhaltet sämtliche Einsatzkräfte aller Dienstleistungsbereiche des Roten Kreuzes.

Im Rahmen eines Betreuungseinsatzes kann in Sicherheit bringen, leiten, versorgen/betreuen, registrieren, verpflegen und/oder unterbringen von Betroffenen (Unverletzte, Angehörige, Zeugen, Ersthelfer, etc.) usw. erforderlich sein.

Die zeitnahe und zeitgleiche Versorgung mit relevanten und abgesicherten Informationen ist zu organisieren.

Neben der Informationsgabe ist von Beginn an auch eine möglichst genaue und mit den zuständigen Behörden abgestimmte Registrierung und Erfassung aller beteiligten Personen von zentraler Bedeutung. Diese ist die Grundlage für notwendige Familienzusammenführungen bzw. auch Identifikationen von Personen („positive und negative Matches“).

### 3. Geltungsbereich

Das Handbuch gilt für das Österreichische Rote Kreuz für den Bereich psychosoziale Betreuung im komplexen Betreuungseinsatz, im Großeinsatz und in der Katastrophe.

Für die Definition von Großeinsatz und Katastrophe wird auf geltende Vorschriften verwiesen.

Eine komplexe Betreuungslage ergibt sich im Bereich der psychosozialen Betreuung dann, wenn auf Grund der Anzahl der Betroffenen bzw. der voraussichtlichen Dauer des Ereignisses mehrere KI-Teams (Zweierteams) zum Einsatz kommen werden. Es kann sich dabei bspw. um eine Vermisstensuche, einen Arbeitsunfall, einen Suizid in einer Einrichtung handeln, ohne dass ein rettungsdienstlicher Großeinsatz vorliegen muss. Diese Einsätze erfordern einen erhöhten Koordinationsbedarf und die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen.

Im Falle einer großräumigen Evakuierung und der Errichtung von Notunterkünften oder Evakuierungszentren müssen (Teil-)bereiche der psychosozialen Betreuung (Informationsgabe, Kinderbetreuung, ...) in die Gesamteinsatzstruktur integriert werden.

#### 3.1. Betreuungssichtung

Nicht (notfall-)medizinisch zu versorgende Betroffene sollten in Zusammenarbeit mit dem Einsatzleiter möglichst frühzeitig auf den Bedarf abgecheckt werden.

##### **Gibt es Sofortbedarf?**

Akute Gefährdung,  
(notfall-)medizinische Versorgung,  
Wärme, Kleidung,  
Unmittelbare (technische/personelle)  
Unterstützung

Je nach Ergebnis der Betreuungssichtung sind unterschiedliche Angebote zur Verfügung zu stellen.

Im Bereich „Sofortbedarf“ ist dafür zu sorgen, die Betroffenen aus unmittelbarer Gefahr zu retten und den Bedarf an Sicherheit, Schutz und akutem Betreuungsbedarf zu decken.

##### **Gibt es besonderen Bedarf?**

Akute psychische Verletzung/Hilflosigkeit,  
unbegleiteter Minderjähriger,  
Mangel an lebenswichtigen Medikamenten,  
Mangel an essentiellen  
Pflegeleistungen/Ernährungsbedarf,  
vermisste Angehörige

Im Fall eines besonderen Bedarfs gehen Kriseninterventionsteams in den Einsatz – weiterführend siehe „Psychosoziale Triageentscheidungen“ unter 6.3.

Die Medikamentenversorgung und die Versorgung von besonderem Pflege- bzw. Ernährungsbedarf sicherzustellen ist mit dem Einsatzleiter abzusprechen. Ggf werden weitere Einheiten oder Dienstleistungsbereiche zugezogen.

##### **Gibt es Grundbedarf?**

Notunterkunft,  
Sanitär/Hygieneeinrichtungen,  
Verpflegung  
Informationen

Die Abdeckung des Grundbedarfs ist ebenfalls über den Einsatzleiter zu organisieren. Ev. werden Mitarbeiter aus dem Bereich der psychosozialen Betreuung zur Unterstützung beigezogen.

## 4. Gliederung im Einsatz

Das vorliegende Handbuch ergänzt und präzisiert die Rahmenvorschrift Großeinsatzmanagement (RV GEM) idgF für den Bereich psychosoziale Betreuung.

Psychosoziale Betreuung im Großeinsatz findet im Betreuungsraum und den untergliederten Stellen statt.

Dem Betreuungsraum werden zugeordnet:

- die Unverletztenbetreuungsstelle (U)
- die Informationsstelle (i)
- das Betroffeneninformationszentrum (BIZ)
- die Krisenintervention (mobile KI-Teams)
- die Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen (SvE – Einsatzbegleitung und Einsatznachsorge)

Mitarbeiter der psychosozialen Notfallversorgung können außerdem an den Behandlungsstellen III und IV eingesetzt werden.

Die Nutzung von Transportkapazitäten ist gut mit dem sanitätsdienstlichen Einsatz abzustimmen. Der Einsatzleiter trifft die Entscheidung über eine gemeinsame oder getrennte Abwicklung der notwendigen Transporte und setzt einen Leiter Transport ein.

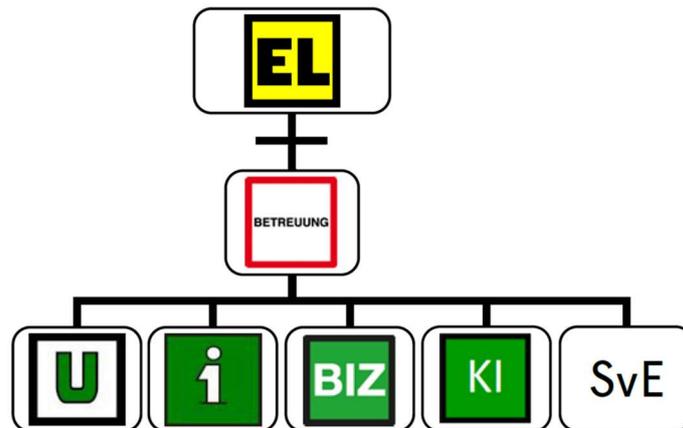
## 5. Aufbauorganisation - Elemente

Ist eine entsprechend hohe Anzahl an zu betreuenden unverletzten und betroffenen Personen am Einsatzort oder zu erwarten, so müssen die erforderlichen Betreuungselemente eingerichtet werden. Nicht immer ist es notwendig, alle Elemente aufzubauen und zu besetzen, wichtig ist vielmehr, dass die betroffenen Personen frühest- und bestmöglich informiert und betreut werden.

Der Einsatzleiter sollte bereits zu Beginn des Einsatzes an die Alarmierung der Betreuungselemente (i.d.R. das nächstgelegene KI Team) denken, da diese Vorlaufzeit benötigen um in den Einsatz zu gehen.

### 5.1. Personal im Betreuungsraum

Zur Sicherstellung eines koordinierten Ablaufes sind Leitungsfunktionen zu besetzen.



#### Leitungsfunktionen im Betreuungsraum

- Leiter Betreuung
- Leiter Unverletztenbetreuungsstelle (U)
- Leiter Informationsstelle (i)
- Leiter Betroffeneninformationszentrum (BIZ)
- Leiter Krisenintervention (KI)
- Leiter Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen (SvE)

Eine detaillierte Beschreibung der Leitungsfunktionen befindet sich im Kapitel 7.

#### Eingesetzte Kräfte im Betreuungsraum

Abhängig von Art und Umfang der zu erbringenden Betreuungsleistungen sind unterschiedliche Betreuungskräfte (KI-Mitarbeiter, psychosoziale Fachkräfte, Peers, ...) aber auch anderes Personal (z.B.: Personal für die Dokumentation, Transport, Organisation, Suchdienst, ...) mit entsprechender Qualifikation einzusetzen.

Für die Erfüllung der physischen Grundbedürfnisse kann es notwendig sein, spezielle Rot-Kreuz-Einheiten (z.B. Feldküche, Unterkunft und Betreuung, ...) anzufordern. Die Entscheidung über die Alarmierung trifft der Einsatzleiter in Absprache mit dem Leiter Betreuung. Diese Einheiten haben sich in die Einsatzstruktur einzugliedern und die Kommunikation sowie Zusammenarbeit sicherzustellen.

Externe psychosozial-betreuende Organisationen arbeiten im Rahmen eines, durch das Rote Kreuz geführten Betreuungseinsatzes in den Rotkreuz-Strukturen. Um eine ausreichende Kommunikation mit dem Leiter Betreuung sicherzustellen, soll jede, aus einer Fremdorganisation kommende Einheit einen

Ansprechpartner benennen. Die jeweilige Einheit untersteht dem Leiter Betreuung.

Zur Sicherstellung aller erforderlichen Informationsflüsse, auch im Hinblick auf eine weiterführende psychosoziale Betreuung (z.B.: Nachsorgezentrum, ohne oder mit geringer Rotkreuz-Beteiligung) wird die Anforderung einer Verbindungsperson aus der jeweiligen Fremdorganisation auf Ebene des zuständigen Stabes dringend empfohlen.

## 5.2. Informationsstelle

Eine Informationsstelle ist frühzeitig einzurichten, wenn davon auszugehen ist, dass eine große Anzahl von Informationssuchenden (Angehörige, ...) an die Einsatzstelle kommen wird. Das Personal an der Informationsstelle besteht aus Sanitätern und Kriseninterventionsmitarbeitern und kann durch unterstützendes Personal (z.B. Schreibkräfte) verstärkt werden.



Die Informationsstelle soll an einem markanten Punkt am Rande des Einsatzgeschehens (jedenfalls außerhalb der Gefahrenzone) errichtet und gut sichtbar gekennzeichnet werden.

### Aufgaben einer Informationsstelle

- Abschätzen der Anliegen der eintreffenden Betroffenen (z.B.: Anrainer, Zeugen, Freunde von Betroffenen, leicht Verletzte, ...)
- Koordinierte Kanalisation und rasche Weiterleitung dieser Personen an die jeweils zuständigen Stellen.
- Falls kein Betroffeneninformationszentrum aufgebaut wird, dann findet der Abgleich von Daten an der Informationsstelle statt!

Für die Weiterleitung ist ausreichend Personal zur Begleitung der Personen in die nachfolgenden Stellen zu organisieren. Journalisten werden umgehend an die Pressestelle weitergeleitet. Diese Mitarbeiter dürfen keinesfalls Interviews, Informationsweitergabe oder Betreuung anbieten!

## 5.3. Unverletztenbetreuungsstelle

Sind unverletzte Personen vor Ort zu betreuen, wird eine Unverletztenbetreuungsstelle (U) eingerichtet, der alle unverletzten, betroffenen Personen zugewiesen werden. Sie ist die Schnittstelle zwischen medizinisch/sanitätsdienstlicher Versorgung und den Betreuungsstrukturen. Das Personal an der Unverletztenbetreuungsstelle besteht aus Kriseninterventionsmitarbeitern und Sanitätern.



U soll in ausreichendem Abstand zur Schadensstelle errichtet werden und für die Betroffenen leicht erreichbar sein. Eine direkte Sichtverbindung zur Schadensstelle sollte vermieden werden. Je nach Rahmenbedingungen (Wetter, Verfügbarkeit fester Unterkünfte, Anzahl der Betroffenen, voraussichtliche Dauer des Einsatzes, ...) kann U im Freien, in Zelten oder festen Unterkünften eingerichtet werden.

Die Unverletztenbetreuungsstelle kann als Basis für alle weiteren Angebote der (psycho)sozialen Betreuung gesehen werden.

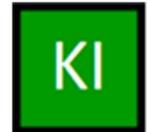
### Aufgaben an der Unverletztenbetreuungsstelle

- Vorbereitung und Kontrolle der Betroffenendatenerfassung (sind alle Personen mit einer Personenleittasche ausgestattet d.h. triagiert? Wenn eine Person noch nicht medizinisch triagiert wurde soll diese an die medizinische Triage weitergeleitet werden!)

- Information der Betroffenen über
  - das Ereignis selbst
  - die Abläufe und Notwendigkeit weiterer Maßnahmen
- Abschirmung zum Schadensplatz
- Abschirmung/Schutz vor Schaulustigen, Presse, ...
- Vorbereitung der Familienzusammenführung
- Durchführung einer überblicksmäßigen psychosozialen Triage
- Deckung von Grundbedürfnissen (z.B. Wärmeerhaltung, Decken austeilen)

#### 5.4. Krisenintervention (mobile KI-Teams)

Je nach Anzahl der Betroffenen kann ein Einsatz mit einem oder mehreren Teams abgewickelt werden. Wie bei der Versorgung von Verletzten, muss auch bei der Betreuung auf das Schadensausmaß entsprechend reagiert und Personal, Material und Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden.



Mitarbeiter der Krisenintervention können - als kleinste Einheit der psychosozialen Betreuung – im Großeinsatz flexibel eingesetzt werden und betreuen unverletzte bzw. leicht verletzte Betroffene, Angehörige, Zeugen oder Ersthelfer.

Das Personal der KI-Teams besteht aus Kriseninterventionsmitarbeitern und ggf. psychosozialen Fachkräften.

#### Aufgaben der Kriseninterventionsteams

- Mitarbeit an der Informationsstelle (Achtung: keine Betreuung nur Unterstützung!)
- Mitarbeit an der Unverletztenbetreuungsstelle
- Betreuung im Bereich der Behandlung
- Mitarbeit im Betroffeneninformationszentrum
- Begleitung bei der Überbringung von Todesnachrichten (außerhalb des BIZ) mit der Exekutive
- Begleitung von Angehörigen bei der Identifizierung von Verstorbenen
- Betreuung von Angehörigen im Krankenhaus (nach Entscheidung durch den Leiter Betreuung in Absprache mit dem Einsatzleiter), am Wohnort oder bei Bestattungsunternehmen, etc.

#### 5.5. Betroffeneninformationszentrum (BIZ)

Ziel eines Betroffeneninformationszentrums ist es, direkt und indirekt Betroffene zu informieren, mit ihren Familien zusammenzuführen und psychosozial zu betreuen.

Ein BIZ wird eingerichtet

- wenn sich eine große Anzahl an Betroffenen am Ort des Ereignisses befindet oder erwartet wird,
- eine länger andauernde psychosoziale Betreuung notwendig ist
- und/oder eine zentrale Informationsweitergabe an größere Gruppen erforderlich sein könnte,
- Angehörige sich in der Nähe aufhalten, oder zu erwarten ist, dass diese zum Schadensort kommen.



Die Entscheidung ob und in welcher Form ein Betroffeneninformationszentrum eingerichtet wird trifft der Einsatzleiter in Absprache mit dem Leiter KI bzw. Leiter Betreuung und ggf. der behördlichen Einsatzleitung.

Der Einsatzleiter informiert die Leitstelle, den Leiter SanHiSt, den Leiter Pressestelle, die Einsatzleitung der Exekutive, die behördliche Einsatzleitung und etwaig eingerichtete Callcenter über die Errichtung eines BIZ. Eine enge Zusammenarbeit mit der Exekutive ist erforderlich für den Fall, dass bestimmten Personen der

Zutritt zum BIZ verwehrt werden soll und um Informationen rasch und aus erster Hand zu bekommen.

Ob und wo Betroffeneninformationszentren aufgebaut werden hängt von ereignisbezogenen Charakteristika ab. Je nach Einsatzgeschehen bedarf es unterschiedlicher Strukturen für die psychosoziale Betreuung von Betroffenen. Analog zum Aufbau einer Sanitätshilfsstelle wird auch das BIZ nur mit den, für den jeweiligen Einsatz erforderlichen Strukturen aufgebaut. Das kann ein Kaffeehaus in unmittelbarer Nähe des Ereignisses bis zu einem Schulgebäude, das einige Kilometer entfernt liegt sein.

Im Folgenden einige Beispiele:

- **BIZ aus U:** sofern die Einsatzstelle nahe am Wohnort der Betroffenen liegt und die Unverletztenbetreuungsstelle in ausreichender Entfernung zur Einsatzstelle eingerichtet wird macht es oft Sinn, kein eigenes Betroffeneninformationszentrum zu errichten, sondern die Familienzusammenführung direkt in U durchzuführen und diese dann als BIZ weiterzuführen.
- **Örtliche Trennung:** Je nach Herkunftsort der meisten Betroffenen kann ein BIZ auch in einem anderen Ort, Bezirk, Bundesland oder Land errichtet werden. Dort werden betroffene Angehörige registriert, informiert und gesammelt, bevor die Familienzusammenführung stattfindet. Wo die Familienzusammenführung stattfindet, ist auf Führungsebene (Landesrettungskommando, bzw. Bundesrettungskommando) zu entscheiden. Wesentlich dafür ist die gute Kommunikation und Kooperation zwischen den unterschiedlichen Standorten (über die jeweiligen Leiter).
- **Mehrere BIZ:** Wenn unklar ist woher die Betroffenen kommen (z.B. Zugunglück), bzw. wenn sie aus unterschiedlichen Gegenden kommen, kann es notwendig sein, mehr als ein BIZ zu errichten um die Angehörigen zu informieren. Auch dafür ist eine gute Kommunikation zwischen den Stellen (über die jeweiligen Leiter) essentiell.

Im Fall einer Katastrophe wird es von es von der Anzahl der Toten, der schwerverletzten Personen bzw. der direkt und indirekt Betroffenen abhängen, ob die Errichtung eines BIZ sinnvoll ist oder ob die Betreuung der Betroffenen mit anderen Mitteln sichergestellt werden kann (Informationsstelle in einem Evakuierungszentrum/Versorgungsverteilerpunkt, kinderfreundliche Räume - Child friendly spaces<sup>1</sup>, Einbindung der psychosozialen Kräfte in Field Assessment and Coordination Teams, Psychosoziale Fachkräfte an der medizinischen Versorgungsstelle etc.).

Ein BIZ funktioniert nur, wenn die Betroffenen das Vertrauen haben, an dieser Stelle ehrliche und abgesicherte Informationen aus erster Hand zu bekommen. Das bedingt eine professionelle Krisenkommunikation und einen funktionierenden Kommunikationsplan (Aufgabe des Leiters BIZ bzw. Leiters Betreuung). Um eine engmaschige Informationsweitergabe zu gewährleisten, ist im BIZ eine Verbindungsperson zur behördlichen Einsatzleitung erforderlich, um den Anwesenden immer die aktuellsten Informationen geben zu können.

Siehe Crisis Emergency Risk Communication: <https://emergency.cdc.gov/cerc/manual/index.asp>

### **Zusammenarbeit mit der Polizei**

Eine enge Zusammenarbeit mit der Polizei ist unabdingbar. Die Art der Zusammenarbeit mit der Exekutive ist von beiden Organisationen auf höchster Führungsebene, bezogen auf den aktuellen Einsatz, festzulegen.

---

<sup>1</sup> Siehe dazu : [https://www.unicef.org/protection/A\\_Practical\\_Guide\\_to\\_Developing\\_Child\\_Friendly\\_Spaces\\_-\\_UNICEF\\_\(2\).pdf](https://www.unicef.org/protection/A_Practical_Guide_to_Developing_Child_Friendly_Spaces_-_UNICEF_(2).pdf)

Im Falle einer TAG-Lage (Terror, Amok oder Geiselnahme) obliegt die Gesamteinsatzleitung der Polizei. In diesem Fall wird auch das BIZ durch die Polizei geleitet und das Rote Kreuz unterstützt z.B. mit der Bereitstellung von Mitarbeitern.

### **Topografische Erfordernisse**

Ein BIZ muss in ausreichender Distanz zur Schadensstelle errichtet werden, über Hauptverkehrswege und/oder Anbindung an den öffentlichen Verkehr gut zu erreichen und über eine ausreichende Abdeckung durch Mobilfunknetze (stabile Internetverbindung) verfügen. Im Bedarfsfall soll der Zugang zum BIZ durch die Exekutive einfach abzusperren sein.

### **Räumliche Erfordernisse**

Die räumlichen Erfordernisse hängen vom Einsatzgeschehen ab. Auch für das BIZ sollen, so wie für die Sanitätshilfsstelle (SanHiSt), nur die Strukturen aufgebaut werden, die für die Bewältigung des Ereignisses notwendig sind. In einer ersten Ausbaustufe kann bereits ein größerer Raum genügen. Im Idealfall stehen bereits vordefinierte Räumlichkeiten zur Verfügung. Allerdings sollte darauf geachtet werden, dass auf unvorhersehbare Entwicklungen im Einsatzgeschehen mit einem Ausbau flexibel reagiert werden kann.

Im Vollausbau werden in einem BIZ Räumlichkeiten, die direkt der bedürfnisorientierten psychosozialen Betreuung, Räumlichkeiten zur organisatorischen Einsatzabwicklung, Räumlichkeiten für das Personal sowie Sanitärbereiche unterschieden.

Räumlichkeiten für die psychosoziale Betreuung:

- einem großen Raum zur Informationsweitergabe,
- ein Spielzimmer,
- größere Räume für Familienzusammenführungen und Gruppeninterventionen,
- kleinere Räume für Einzelbetreuungen

Räumlichkeiten zur organisatorischen Einsatzabwicklung:

- Raum für die Leitung des BIZ und Teambesprechungen
- Raum für den Datenabgleich

Räumlichkeiten für das Personal:

- Ruhe- und Pausenräume
- ev. Schlafgelegenheiten

Sanitärbereich:

- getrennte Toiletten für Betroffene und Einsatzkräfte
- Duscmöglichkeiten für Einsatzkräfte
- Küche

Bei einem BIZ im Vollausbau, das über einige Tage betrieben werden muss, kann auf Unterlagen zum Betrieb einer Notunterkunft zurückgegriffen werden. Darin sind z.B. Raumbedarf, Sanitäreinrichtungen usw. in Form von Checklisten verfügbar:

[https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user\\_upload/PDF/Katastrophenhilfe/Notunterkuenfte\\_Informationen-und-Checklisten.pdf](https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/Katastrophenhilfe/Notunterkuenfte_Informationen-und-Checklisten.pdf)

Ein BIZ kann bei Bedarf durch eine telefonische Beratungshotline und/oder eine Informationswebsite für Betroffene ergänzt werden.

## Aufgaben im BIZ

- Datenerfassung der zu betreuenden Personen in enger Zusammenarbeit und Absprache mit den zuständigen Behörden
- Datenabgleich zur Vermisstensuche in enger Abstimmung mit und im Auftrag der zuständigen Behörden
- Versorgung von Angehörigen und indirekt Betroffenen (z.B. Zeugen, Ersthelfer, Personal von betroffenen Einrichtungen, ...) mit gesicherten Informationen unter Beiziehung der jeweils zuständigen Fachexperten (z.B.: DVI-Team, Bergrettung, Wasserrettung, Behördenvertreter, ...)
- Planung, Vorbereitung und Durchführung von Familienzusammenführungen
- Zugang zur medialen Berichterstattung für Angehörige und indirekt Betroffene ermöglichen
- Abschirmung von Medienvertretern sicherstellen
- Kinderbetreuung organisieren
- bei Bedarf die Weiterleitung von Betroffenen an entsprechende Stellen (KH, KI, ...) organisieren
- die Weitervermittlung an Nachsorgeeinrichtungen organisieren
- Vorbereitung und Durchführung weiterführender Maßnahmen (Abschied, Gedenkfeiern, ...)
- Identifikation und Aktivierung von Ressourcen (Familien, Freunde, Schule, Vereine, ...)
- Betroffene über mögliche Stressreaktionen, gute Bewältigungsstrategien und weiterführende Hilfe informieren.

## Personal im BIZ

Im Betroffeneninformationszentrum werden für die psychosoziale Betreuung Kriseninterventionsmitarbeiter und psychosoziale Fachkräfte eingesetzt.

Der exakte Personalbedarf hängt vom Einsatz und der erwarteten Betroffenenanzahl ab. Als ungefähren Anhaltspunkt kann von 9-10 Personen (Krisenintervention und psychosoziale Fachkräfte) für max. 100 Betroffene ausgegangen werden.

Für die organisatorische Einsatzabwicklung werden vor allem Mitarbeiter zur Datenerfassung und zum Datenabgleich eingesetzt (z.B. Schreibkräfte, Büroassistenten, SuchdienstmitarbeiterInnen).

Je nach Erfordernis, Ausbaustufe und Dauer können Mitarbeiter für Kinderbetreuung, Suchdienst, Dolmetscher, ... benötigt werden. In jedem BIZ sollte außerdem ein Sanitätsdienst (Ambulanzdienst) eingerichtet werden, welcher der Auslastung angepasst ist.

Bei einem komplexen Betreuungseinsatz oder einer Katastrophe kann davon ausgegangen werden, dass das BIZ über mehrere Tage betrieben werden muss. Deshalb ist rechtzeitig mit der Personalplanung für die Ablöse und Weiterführung zu beginnen.

## 6. Ablauforganisation

### 6.1. Alarmierung in komplexen Betreuungslagen

Die Alarmierung erfolgt durch die Rettungsleitstellen und folgt einem Alarmplan wobei als Grundsatz der Alarmierung gilt:

- Sofortige Alarmierung von ausgebildeten psychosozialen Führungskräften
- Zeitnahe, ausreichende Alarmierung von KI-Kräften
- Information/Einbindung aller psychosozialen Führungsebenen (z.B.: KI-Koordinatoren, org. Leitung, fachliche Leitung, ...)
- Einbindung des fachlichen Hintergrunddienstes

### 6.2. Ersteintreffendes KI-Team

Unmittelbar nach Eintreffen am Einsatzort nimmt ein Mitglied des ersteintreffenden KI-Teams Kontakt zum Einsatzleiter auf und bietet an, die Funktion des Leiters Betreuung zu übernehmen, da dem frühestmöglichen und vorausschauenden Aufbau der Strukturen im Betreuungsraum zentrale Bedeutung zukommt.

Folgende Punkte sind möglichst rasch durch den (provisorischen) Leiter Betreuung abzuklären:

- Abklärung ob die Sicherheit der KI-Mitarbeiter gewährleistet ist
- Durchführen einer ersten Abschätzung wie viele Betroffene zu betreuen sind – siehe Pkt. 6.3 – psychosoziale Triageentscheidungen (1. Schritt)
- Abklärung ob unterschiedliche Gruppen zu betreuen sind – siehe Pkt. 6.3 – psychosoziale Triageentscheidungen (2. Schritt)
- Abklärung ob damit gerechnet werden muss, dass Angehörige an den Einsatzort kommen
- Abklären ob bereits psychosoziale Führungskräfte und KI-Mitarbeiter in ausreichender Anzahl alarmiert wurden.
- Abklärung ob es notwendig ist die Betroffenen abzuschirmen (vom Unfallort, vor der Presse, ...) und Abklärung der Vorgangsweise.
- Abklärung der Möglichkeit von Betreuungsstellen in Absprache mit dem Einsatzleiter
- Information/Rückmeldung und Beratung mit dem Einsatzleiter und Entscheidung über die weitere Vorgangsweise durch den Einsatzleiter

### 6.3. Psychosoziale Triageentscheidungen

In Analogie zur medizinischen Triage ist es Ziel, durch psychosoziale Triageentscheidungen betroffene Personen im Betreuungsraum hinsichtlich ihres Betreuungsbedarfes zu beurteilen. Damit soll dem Missverhältnis zwischen vorhandenem Betreuungsbedarf und den vorhandenen Betreuungsressourcen entgegengewirkt und die erforderliche Art der Betreuung festgelegt werden.

Im ersten Schritt ist herauszufinden, welche Personen vorrangig in die Betreuung aufgenommen werden. Im zweiten Schritt ist zu entscheiden, ob der Fokus auf Gruppenbetreuung/Informationsgabe zu setzen ist, oder ob schon zu Beginn des Einsatzes an eine Einzelbetreuung gedacht werden muss.

Die Zusammensetzung der zu betreuenden Gruppen ist zu definieren, z.B.

- Unbegleitete Minderjährige
- Gruppen von Kindern und Jugendlichen mit oder ohne erwachsene Begleitpersonen
- Familien mit Kindern
- Menschen mit besonderen Bedürfnissen
- Unfallverursacher bzw. Personen aus der unfallverursachenden Einrichtung
- Ersthelfer, Zeugen
- Etc.

#### Erster Triageschritt

Ein psychosozial Betroffener ist im ersten Schritt auf folgende Parameter abzuklären:

- **Nähe zum Ereignis**  
Hierbei handelt es sich um alle Personen, die im Ereignis involviert waren (entweder direkt, als unverletztes Unfallopfer oder indirekt, als Unfallzeuge oder Ersthelfer)
- **Nähe zu einem anderen Betroffenen**  
Hierbei handelt es sich um alle Personen, die in einem persönlichen Naheverhältnis zu den obenstehenden Personen stehen (z.B.: Freund oder Angehöriger eines Unfallopfers)

Die so identifizierten Personen bilden die Gruppe derer, die jedenfalls in die Betreuung aufgenommen werden sollten. Je nach Ressourcenlage können weitere Prioritätensetzungen notwendig sein (z.B. unbegleitete Minderjährige vor anderen Betroffenen, etc.)

#### Zweiter Triageschritt

Der zweite Triageschritt, bestehend aus vier Teilschritten, bestimmt in welche Betreuungsbereiche eine zu betreuende Person kommt bzw. ob Einzel- oder Gruppenbetreuung aktiviert wird.

- **Besondere Bedürfnisse**  
Hierbei ist rasch zu entscheiden, ob Personen zu betreuen sind, die sehr unterschiedliche Bedürfnisse haben, die eine besondere Berücksichtigung von räumlicher, betreuungstechnischer oder medizinischer Art benötigen (z.B.: Familien mit kleinen Kindern, ältere Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen, ...). Dies beeinflusst die weitere Entscheidung hinsichtlich der räumlichen Erfordernisse an ein BIZ.
- **Besondere Involviertheit**  
Personen mit unterschiedlicher Involviertheit (z.B. Unfallverursacher, Unfallopfer, Unfallzeuge, ...) sind unter Umständen in getrennten Räumlichkeiten unterzubringen/zu betreuen.

Alle genannten Personengruppen werden zunächst in der Gruppe betreut. Der Fokus liegt auf Registrierung und Informationsgabe sowie der Erfüllung von Primärbedürfnissen (Essen, Trinken, Wärme, Toilette, ...).

Die beiden folgenden Triagekriterien entscheiden über Primärbetreuung (= ein bis zwei Betreuungspersonen pro betroffene Familie)

- **Besondere Reaktionsweisen (z.B. hoher Stresslevel)**

Es ist sicherzustellen, dass durch die Anwesenheit von fachlich geeigneten Personen herausgefunden wird, ob sich in der Gruppe der Betroffenen Personen befinden, deren besondere Reaktionsweisen eine sofortige Individualbetreuung notwendig machen.

In diesem Fall ist je nach Verfügbarkeit eine psychosoziale Fachkraft beizuziehen.

- **Situationsfaktoren**

Sobald im zeitlichen Verlauf des Einsatzes personenbezogene Daten über die Gesuchten eintreffen, sind diese den Betroffenen im Einzelsetting (Face-to-Face) zu überbringen und es ist ihnen nach Bedarf mindestens ein persönlicher Betreuer zuzuteilen.

## 6.4. Besonderheiten bei der Betreuung Minderjähriger

Ein besonders sensibler Bereich ist die Betreuung von unbegleiteten Minderjährigen. Grundsätzlich ist das Bestreben, dass sie möglichst rasch in die Obhut eines Familienmitgliedes übergeben werden. Ist dies nicht möglich, so ist auf diese besonders schützenswerte Gruppe der Betroffenen besonderes Augenmerk zu legen.

### Obsorgepflicht

Im Rahmen eines Großeinsatzes hat das Rote Kreuz nach seinen Grundsätzen Maßnahmen für den Schutz von Kindern und Minderjährigen zu setzen, die der aktuellen Situation entsprechen, die personellen Ressourcen berücksichtigen und für das jeweilige Kind altersgemäß sind.

Die Pflichten aus der Obsorge eines Kindes (bis 7), eines unmündigen Minderjährigen (bis 14) sowie eines mündiger Minderjährigen (bis 18) treffen die Eltern nach § 137 Abs. 2 ABGB. Bei unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen wird im Allgemeinen die Obsorge an das Jugendamt übertragen.

Die Verpflichtung der Obsorge kann auch nur durch eine gerichtliche Entscheidung übertragen werden, daher wird das ÖRK als gemeinnütziger Verein in solchen Situationen nicht zur Obsorge verpflichtet.

### Übergabe an abholende Erwachsene

Besteht durch die Reaktion des Kindes oder des Minderjährigen der Verdacht, dass die diese Person nicht obsorgeberechtigt oder in einem sonstigen Familienverhältnis steht, muss sich der Rot-Kreuz-Mitarbeiter jedenfalls zur Identitätsfeststellung des Kindes bzw. des Minderjährigen und der jeweiligen abholenden Person an die Exekutive wenden.

Die Dokumentation der verfügbaren Daten der Kinder und der abholenden Erwachsenen inkl. Nachweis ist verpflichtend!

## 6.5. Registrierung/Personendatenerfassung

Hilfsorganisationen sind im Katastrophenfall jedenfalls ermächtigt, personenbezogene Daten zu erfassen, soweit dies zur Hilfeleistung für die unmittelbar betroffenen Personen, zur Auffindung und Identifizierung von Abgängigen und Verstorbenen und zur Information von Angehörigen notwendig ist. (DSG 2018 §10).

Sowohl Behörden, als auch Hilfsorganisationen sind berechtigt, an nahe Angehörige Auskunft zu geben, wenn diese ihre Identität und das Naheverhältnis glaubhaft dargelegt haben. Informationen ob die Person abgänglich ist und zum Aufenthaltsort dürfen erteilt werden. Wird von den Betroffenen die Weitergabe von Daten, an wen auch immer untersagt, so ist das jedenfalls zu unterlassen!

Auskünfte zum Gesundheitszustand (daher auch ob diese verstorben oder verletzt sind), dürfen nur dann gegeben werden, wenn die Angehörigen ihre Identität und Angehörigenschaft nachgewiesen haben. Zudem muss geprüft werden, ob die Auskunft der Daten zur Wahrung der Rechte des Auskunftssuchenden bzw. der betroffenen Person erforderlich ist.

Werden Daten erfasst (unter Berücksichtigung der Rechte der Betroffenen), der Verschwiegenheitspflicht und der Sorgfaltspflicht (Daten dürfen nicht für Unbefugte einsehbar sein), dann dürfen diese auch an Verantwortliche des öffentlichen Bereichs (z.B. Polizei) übermittelt werden, sofern diese Daten zur Bewältigung (siehe erster Absatz) notwendig sind.

Diese Daten sind dann unverzüglich zu löschen, wenn sie für die Erfüllung des konkreten Zwecks nicht mehr benötigt werden.

Daten dürfen intern jedenfalls dafür verwendet werden um

1. einen Überblick über die Anzahl und die Gruppen der Betroffenen zu erhalten um weitere Betreuungsschritte planen und organisieren zu können,
2. den Betroffenen(gruppen) spezielle Informationen zukommen zu lassen,
3. die Suche nach Angehörigen und die Familienzusammenführung zu ermöglichen.

Zur Erfassung der Daten liegt in der Personenleittasche das Betreuungs-, Identifikations- und Vermisstenprotokoll bei. Dieses Protokoll ist selbstdurchschreibend mit drei Durchschlägen und zeichnet die wichtigsten Daten auf. Aus dieser Datenerfassung lassen sich schnell entsprechende Listen erstellen die beim Datenabgleich hilfreich sind. Diese Tasche ist jedenfalls den direkt Betroffenen auszugeben.

Je nach Umfang des Einsatzes (Angehörigen vor Ort) werden an suchende Angehörige keine PLS ausgegeben, sondern diese direkt in den Listen erfasst.

**Betreuungs-, Identifikations- und Vermisstenprotokoll (Original)**


 Status der Person:    Personensuche    Bewusstlos    Verstorben    Betreuung

	<input type="checkbox"/> vermisste/gesuchte Person oder <input type="checkbox"/> zu identifizierende Person	<input type="checkbox"/> suchende Person oder <input type="checkbox"/> betreute Person
Familienname		
Vorname		
Geschlecht	<input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> w	<input type="checkbox"/> m <input type="checkbox"/> w
Kind	<input type="checkbox"/> Baby <input type="checkbox"/> Kleinkind <input type="checkbox"/> bis 14 Jahre	
Alter oder Geburtsdatum		
Auffindungsort bzw. letzte Adresse		
Ethnie	<input type="checkbox"/> europäisch <input type="checkbox"/> asiatisch <input type="checkbox"/> afrikanisch <input type="checkbox"/> arabisch	
Statur	<input type="checkbox"/> sehr schlank <input type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> kräftig	
Bekleidung	<input type="checkbox"/> Hemd <input type="checkbox"/> Hose <input type="checkbox"/> Kleid <input type="checkbox"/> T-Shirt <input type="checkbox"/> Pullover <input type="checkbox"/> Jacke	
Tätowierungen (Art und Ort)		Verwandtschaftsverhältnis:
Schmuck	<input type="checkbox"/> Ringe <input type="checkbox"/> Kette <input type="checkbox"/> Armband <input type="checkbox"/> Uhr	
Kontaktort, Kontaktperson (Telefon und Adresse)		
Anmerkungen:	Weitergeleitet/entlassen um ☺:	Weitergeleitet/entlassen zu: (Name, Adresse, Telefon)

Empfehlenswert ist die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Suchdienstes und der Familienzusammenführung. Diese können bei Einsätzen mit einer großen Anzahl von Betroffenen und suchenden Angehörigen bei der Dokumentation und dem Datenabgleich unterstützen.

## 6.6. Dokumentation

Auch in komplexen Betreuungslagen, Großeinsätzen oder Katastrophen ist die Dokumentation eine wesentliche Aufgabe. Neben der Registrierung der Betroffenen für die Familienzusammenführung sind die Betreuungen/Interventionen zu dokumentieren. Nur so wird nachvollziehbar welche Personen in welcher Weise durch welche Mitarbeiter betreut worden sind.

Die Registrierung der eingesetzten Rotkreuz-Kräfte erfolgt vor Ort in der Material- und Meldestelle. Dokumentationen der Leitstellen oder separate Erfassungssysteme der LV können diese Angaben ergänzen.

## 6.7. Entlassung aus der Betreuung

Betroffene dürfen nicht gegen ihren Willen in den Betreuungsstrukturen festgehalten werden. Selbst wenn sie bereits im BIZ registriert sind, können sie jederzeit das BIZ verlassen.

Es ist in jedem Fall zu dokumentieren, wenn Betroffene aus der Betreuung entlassen werden, egal ob auf eigenen Wunsch oder wenn z.B. die Familienzusammenführung erfolgreich war. Für etwaige Nachfragen oder weitere Informationsgaben ist die Erreichbarkeit der Betroffenen zu erfassen. Auch dabei ist nur so viel zu dokumentieren, wie für die Bewältigung des Einsatzes, bzw. der Nachbetreuung unbedingt notwendig ist.

### ▪ Einsatzkräftenachsorge – Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen

Die wichtigste Aufgabe des vom EL bzw. Leiter Betreuung eingesetzten Leiters SvE ist festzustellen, welche SvE Maßnahmen in welchem zeitlichen Abstand zum Einsatz sinnvoll sind.

Da auch im Bereich der Betreuung von Einsatzkräften der rechtzeitige und vorausschauende Aufbau von Betreuungsstrukturen wesentlich ist, empfiehlt es sich, dass der Einsatzleiter oder der Leiter Betreuung in Absprache mit dem Einsatzleiter, die erforderlichen Mitarbeiter der Einsatzkräftenachsorge (Peers und psychosoziale Fachkräfte) möglichst zeitnah alarmiert.

Einsatzbegleitende Maßnahmen wie: Struktur schaffen, Informations- und Kommunikationswege sichern, Errichten einer zentralen Anlaufstelle für Einsatzkräfte und on-scene-support werden von Peers in enger Zusammenarbeit mit psychosozialen Fachkräften und immer in Absprache mit dem Einsatzleiter vorbereitet und durchgeführt.

Die Information der Führungskräfte bezüglich der Rahmenbedingungen, für die am Einsatz beteiligten Einsatzkräfte, ist ebenso Teil der Arbeit der Peers. Unterstützung im Sinne einer fachlichen Beratung, ist mithilfe von geeigneten psychosozialen Fachkräften sicherzustellen.

In länger dauernden Einsätzen sind Möglichkeiten auf regelmäßige Pausen und gute Erholung (Rückzugs- bzw. Schlafbereich) zu schaffen. Der regelmäßige Kontakt der Mitarbeiter mit den eigenen Familien muss ermöglicht werden.

Die Betreuung der Einsatzkräfte muss räumlich streng getrennt von der Betreuung der Betroffenen erfolgen!

### **SvE Angebote/Interventionen**

- On-scene-support (einsatzbegleitende Unterstützung)
- Einsatzabschluss (Demobilisation) mit dem Hinweis auf mögliche Folgeerscheinungen und den Möglichkeiten zur Bewältigung.
- Kurzbesprechung (Defusing)
- Formelle und informelle Einzelgespräche (one-on-one)
- Weitervermittlung zu Fachkräften oder Nachsorge
- Nachbesprechungen (Gruppengespräche/Debriefing)

## **6.8. Einsatzabschluss**

Ein Abrücken oder Außer-Dienst-gehen ist ausschließlich nach Rücksprache mit dem jeweiligen Leiter möglich. Selbstständiges Entfernen ohne sich abzumelden, ist zu unterlassen.

Der RK-Einsatzleiter ist bis zum Ende des Einsatzes für die gesamte Abwicklung verantwortlich. Der Einsatz gilt erst dann als abgeschlossen, wenn alle Betroffenen (verletzt oder unverletzt und deren Angehörige) soweit erforderlich versorgt oder betreut worden sind.

Für die fachliche Aufarbeitung des Einsatzes ist es sinnvoll, zeitnah eine Nachbesprechung mit allen Beteiligten anzubieten. Für die psychosoziale Unterstützung der Helfer sind Peers und psychosoziale Fachkräfte einzubinden (siehe 6.8.).

## 7. (Leitungs-)Funktionen und deren Aufgaben

Leitungsfunktionen werden immer hierarchisch von oben nach unten besetzt. So wird nach dem Einsatzleiter, bei Erfordernis zuerst der Leiter Betreuung bzw. der Leiter SanHiSt eingesetzt. Bei Bedarf werden in Absprache mit dem Einsatzleiter untergeordnete Leitungsfunktionen besetzt. Auch eine direkte Unterstellung einzelner Leitungspositionen unter den Einsatzleiter ist möglich. Z. B. wenn eine Informationsstelle eingerichtet wird, es aber keine weiteren Betreuungsstrukturen und damit keinen Leiter Betreuung gibt, dem dieser unterstellt wäre.

Ist ein Leiter für eine bestimmte Stelle eingesetzt so sind die allgemeinen Aufgaben für alle Leitungsfunktionen gleich:

- Kennzeichnung anlegen
- Einteilung eines Assistenten (Funk, Telefon, Dokumentation, ...)
- die Stelle aufbauen (örtliche Struktur festlegen) und organisieren
- operative und taktische Führung der Kräfte (Koordination des Personals an seiner Stelle)
- die notwendigen Leiter einsetzen
- das erforderliche Personal und Material anfordern
- das zur Verfügung stehende Personal einteilen
- Ablösen planen, anfordern und durchführen
- Dokumentation sicherstellen
- Kommunikation und Koordination mit über- bzw. untergeordneten Leitungsfunktionen halten

### 7.1. Leiter Betreuung

Der Leiter Betreuung organisiert und koordiniert alle Elemente der Betreuung. Er klärt den Bedarf an Betreuungsstellen (Unverletztenbetreuungsstelle, Infostelle, BIZ, ...) in Absprache mit dem Einsatzleiter.



Der Leiter Betreuung hat folgende Aufgaben:

- Operative und taktische Führung aller Kräfte im Bereich der psychosozialen Betreuung
- Verbindung zum EL und zu relevanten anderen Einsatzorganisationen (z.B.: DVI-Team, Polizei, psychosoziale Fachdienste, ...)
- Durchführung der erforderlichen Absprachen (z.B.: mit Bürgermeister), nach Rücksprache mit dem Einsatzleiter, zur Errichtung von Betreuungsstellen
- (Psychosoziale) Lageerkundung und Beurteilung durchführen
- Entschluss und Planung der Durchführung
- Aufträge erteilen
- Kontrolle der Auftragsdurchführung
- beisteuern des psychosozialen Lagebildes in die Lagedarstellung des Einsatzleiters
- Abstimmung und Festlegung der jeweiligen Sprachregelung (offizielles Wording, Aufbereitete Informationen über das Ereignis selbst, die Anzahl der Verletzten und Toten, etc.) mit dem Einsatzleiter
- Vorausschauende Einsatzplanung inkl. Organisation der Ablöse
- Festlegung der Notwendigkeit zur Errichtung einer Telefon-Hotline bzw. eines ereignisbezogenen Internetauftritts (z.B.: social media, Homepage, ...) in Absprache mit dem Einsatzleiter
- Rechtzeitige Entscheidung über die etwaige Einrichtung einer Nachsorgekoordinationseinrichtung, Kontaktaufnahme mit den zuständigen Einrichtungen und (möglichst frühzeitige) Einbindung der Nachsorgeorganisationen in den Einsatz.
- Betreuungseinsatz abschließen, wenn alle RK-Kräfte der psychosozialen Betreuung ihre Aufgaben erledigt haben
- Sicherstellung der Einsatzkräftenachsorge und Festlegung der jeweiligen Ausbaustufe

## 7.2. Leiter Unverletztenbetreuungsstelle

Der Leiter Unverletztenbetreuungsstelle hat folgende Aufgaben:

- Vorbereitung und Kontrolle der Betroffenen Datenerfassung (Personenleitsystem)
- Sicherstellung der Information der Betroffenen über
  - das Ereignis selbst
  - die Abläufe und Notwendigkeit weiterer Maßnahmen
- Vorbereitung der Familienzusammenführung ggf. in Absprache mit dem Leiter BIZ

## 7.3. Leiter Informationsstelle

Der Leiter Informationsstelle hat folgende Aufgaben:

- Organisation der Weiterleitung von Betroffenen an entsprechende Stellen (KH, BIZ, KI,..)
- Sicherstellung der Information an die eintreffenden Betroffenen
- Sicherstellen der Sammlung der Betroffenen Daten aus der SanHiSt und Weitergabe an den Leiter Betreuung
- Ggf. Organisation des Datenabgleichs

## 7.4. Leiter Mobile Krisenintervention

- Identifikation der erforderlichen externen Einsatzbereiche und Einsatzschwerpunkte
  - (räumlich, personell, taktisch)
- Koordination der eingesetzten Teams an unterschiedlichen Stellen innerhalb der Einsatzstellen (i, U, III)
- Koordination der eingesetzten Teams an unterschiedlichen Stellen außerhalb der Einsatzstellen (KH, Bestattung, BIZ, Exekutive,...)
- Ansprechperson für zugeteilte KI-MitarbeiterInnen und andere KI-Organisationen

## 7.5. Leiter Betroffeneninformationszentrum

Der Leiter BIZ hat folgende Aufgaben:

- Feststellung der erforderlichen Ausbaustufen eines BIZ (z.B.: Raum für Kinderbetreuung, Unterbringung von Angehörigen, ...) und entsprechende Beauftragung in Abstimmung mit dem Leiter Betreuung
- Verbindung zum Leiter Betreuung und ggf. zum Leiter Unverletztenbetreuungsstelle und zum Leiter Informationsstelle
- Organisation und Kontrolle der Datenerfassung der zu betreuenden Personen in enger Zusammenarbeit und in Absprache mit den zuständigen Behörden
- Sicherstellung des Datenabgleichs zur Vermisstensuche in enger Abstimmung mit und im Auftrag der zuständigen Behörden
- Sicherstellung der Versorgung von Angehörigen und indirekt Betroffenen (z.B. Zeugen) mit gesicherten Informationen unter Beiziehung der jeweils zuständigen Fachexperten (z.B.: DVI-Team, Bergrettung, Wasserrettung, Behördenvertreter, ...) in Abstimmung mit dem Leiter Betreuung
- Sicherstellung der Information über die Berichterstattung an die Betroffenen
- Sicherstellung der geordneten Durchführung von Familienzusammenführungen
- Sicherstellung der Durchführung weiterführender Maßnahmen (Abschied, Gedenkfeiern, ...)
- Sicherstellung der Durchführung der Betreuung nach der psychosozialen Triageentscheidung
- Organisation der Kinderbetreuung
- Laufenden Überwachung der Medienlage, Zugang zur Berichterstattung ermöglichen

### Leiter Dokumentation

Der Leiter Dokumentation hat folgende Aufgaben:

- Sicherstellung der Erfassung aller Betroffener im BIZ
- Zusammenführung und Abgleich der Daten aus dem BIZ mit den Daten aus der

Unverletztenbetreuungsstelle

- Abgleich mit den Daten der Exekutive, der SanHiSt und Krankenhäuser

### **Leiter Medienbeobachtung**

Der Leiter Medienbeobachtung hat folgende Aufgaben:

- Beobachtung der medialen Berichterstattung
- Aufbereitung der Informationen für den Leiter BIZ

### **Leiter Kinderbetreuung**

Der Leiter Kinderbetreuung hat folgende Aufgaben:

- Schaffen von kind- und altersgerechten Beschäftigungsmöglichkeiten (Auf die Sicherheit der Kinder achten!)
- Fachliche Information der Eltern oder Bezugspersonen über den Umgang mit Kindern in belastenden Situationen
- Sicherstellung der umfassenden Betreuung der unverletzten Kinder und deren Bezugspersonen im Kinderbetreuungsraum, nach Möglichkeit unter Einsatz von pädagogisch geschultem Personal

## **7.6. Leiter SvE**

Der Leiter SvE hat folgende Aufgaben:

- Organisation des Aufbaus aller Maßnahmen der Stressverarbeitung von Einsatzkräften je nach Ausbaustufe in Absprache mit Leiter Betreuung (On-Scene-Support, Demobilisation, Debriefings, ...)
- Beratung des RK-Einsatzleiters über notwendige Verbesserung der Rahmenbedingungen und Informationsgabe für die Einsatzkräfte
- Begleitung des geordneten Einsatzabschlusses gemeinsam mit dem RK-Einsatzleiter
- Verbindung zum Leiter Betreuung und ggf. zum Leiter SanHiSt



## 8. Anhang

### 8.1. Erstintreffendes KI Team/provisorischer Leiter Betreuung

ACHTUNG – auf Sicherheit achten, persönliche Schutzausrüstung und Kennzeichnung anlegen!

Eintreffen gemeldet am (Datum) \_\_\_\_\_ um (Uhrzeit) \_\_\_\_\_

bei  Einsatzleiter  KFZ-Sammelplatz  Material- und Meldestelle

#### 1. Wer ist Ansprechpartner -> Einsatzleiter? Name und Telefonnummer

- Rotes Kreuz: \_\_\_\_\_
- Feuerwehr: \_\_\_\_\_
- Exekutive: \_\_\_\_\_

#### 2. Psychosoziale Triageentscheidungen

##### 1. Schritt – wer braucht Betreuung?

Nähe zum Ereignis (direkt betroffen, Unverletzter, Unfallzeuge, Ersthelfer) oder Nähe zu einem Betroffenen (Angehörige, Freunde)

Anzahl zu betreuender Personen (Schätzung) \_\_\_\_\_

##### 2. Schritt – welche Betreuungsgruppen werden notwendig sein?

###### Besondere Bedürfnisse

- Kinder/Jugendliche mit Begleitpersonen – ca. \_\_\_\_ Personen
- Unbegleitete Minderjährige – ca. \_\_\_\_ Personen
- Ältere Menschen – ca. \_\_\_\_ Personen
- Menschen mit Beeinträchtigungen – ca. \_\_\_\_ Personen
- Sonstiges \_\_\_\_\_ – ca. \_\_\_\_ Personen

###### Besondere Involviertheit

- Unfallverursacher – ca. \_\_\_\_ Personen
- Ersthelfer – ca. \_\_\_\_ Personen
- Zeugen – ca. \_\_\_\_ Personen
- Sonstige \_\_\_\_\_ – ca. \_\_\_\_ Personen

#### 3. Betreuung vor Ort möglich oder Betroffeneninformationszentrum ( BIZ ) notwendig?

BIZ ist notwendig, wenn

- sich eine größere Anzahl an Betroffenen am Ereignisort befindet,
- eine längere andauernde psychosoziale Betreuung einer größeren Anzahl von Personen nötig wird,
- Informationsweitergabe an eine größere Anzahl von Personen notwendig sein wird,
- Angehörige sich in der Nähe des Schadensortes aufhalten oder zu erwarten sind

#### 4. Personalbedarf inkl. geschätzte Anzahl

- KI Mitarbeiter – ca. \_\_\_\_ Personen
- Psychosoziale Fachkraft – ca. \_\_\_\_ Pers.
- Unterstützungspersonal – ca. \_\_\_\_ Pers.
- Psychosoziale Führungskräfte – ca. \_\_\_\_ Pers.
- Fachlicher Hintergrunddienst – ca. \_\_\_\_ Pers.
- Sonstige \_\_\_\_\_

#### 5. Ist ein Betroffeneninformationszentrum (BIZ) nötig?

- ja → Abklärung mit EL, Leiter Betreuung einsetzen (Kennzeichnung anlegen, Assistent benennen)
- nein → Abklärung mit EL, ggf. Rückmeldung an die Leitstelle

## 8.2. Ausstattung Krisenintervention

Ausstattungsempfehlungen (je nach Einsatz und Möglichkeiten individuell anpassen! Es empfiehlt sich eine Kiste entsprechend an der Dienststelle vorzuhalten.

Personalbedarf möglichst rasch abklären und (nach-)alarmieren!

Material
Mobiltelefon
Funkgerät
Laptop (Internetverbindung)
Kennzeichnung (KI-Latze, Leiter KI, Leiter Betreuung)
Schreibmaterial (Blöcke, Kugelschreiber, Schreibunterlagen/Clipboard)
Vordrucke/Listen für <ul style="list-style-type: none"> <li>Betroffenenerfassung</li> <li>Personalerfassung</li> <li>Einsatzdokumentation</li> <li>Pläne der Umgebung</li> <li>Liste mit ev. verfügbaren Gebäuden</li> </ul>
Telefonlisten <ul style="list-style-type: none"> <li>Interne Kommunikation (Einsatzleiter, Leiter Betreuung, Leiter BIZ, Leitstelle, fachlicher Hintergrunddienst,...)</li> <li>Externe Kommunikation (andere KI-Organisationen, KH, Bestattungen, Exekutive,...)</li> </ul>
Ausstattung Kinder <ul style="list-style-type: none"> <li>Malblocks, Malbücher, Buntstifte</li> <li>Spielkarten (z.B. UNO)</li> <li>Spiele (z.B. Mensch ärgere dich nicht)</li> <li>Bilderbücher</li> <li>Stofftiere (verpackt)</li> </ul>
Informationsmaterial für Betroffene (Psychoedukation, Übersicht Nachsorge,...)
Einmalhandschuhe, Händedesinfektionsmittel
Taschenlampen
Kerzen und Zündhölzer
Erste-Hilfe-Ausrüstung
Papiertaschentücher
Wasser (0,5 l) in Flaschen
Rettungsdecken, ev. Wolldecken



### 8.3. Ausstattung Betroffeneninformationszentrum

Ausstattungsempfehlungen (je nach Einsatz und Möglichkeiten individuell anpassen! Es empfiehlt sich eine Kiste entsprechend an der Dienststelle vorzuhalten.)

Personalbedarf möglichst rasch abklären und (nach-)alarmieren!

Material
Mobiltelefon (min. 2 Stück)
Funkgerät
Laptop (Internetverbindung) (min. 2 Stück), ggf. Router
Drucker (empfohlen Kombigerät mit Kopierer)
Verlängerungskabel, Mehrfachsteckdosenverteiler
Powerbank(s)
Kennzeichnung (Leiter BIZ)
Liste mit verfügbaren Gebäuden, Übersichtspläne der Gebäude, Anfahrtspläne, Pläne der Umgebung
Folierte Wegweiser entweder Piktogramme oder Deutsch und Englisch für Betroffenenzentrum Aufenthaltsraum/Speisesaal Schlafraum Kinderecke/Kinderbetreuungsraum Waschraum/Toilette ...
Klebeband, Reißnägel, Wasserfeste Textmarker
Schreibmaterial (Blöcke, Kugelschreiber, Schreibunterlagen/Clipboard, Post´it)
Vordrucke/Listen für Betroffenenerfassung Personalerfassung Einsatzdokumentation
Telefonlisten Interne Kommunikation (Einsatzleiter, Leitstelle, fachlicher Hintergrunddienst, Leiter KI, Leiter Betreuung...) Externe Kommunikation (anderes KI-Organisationen, KH, Bestattungen, Exekutive...)
Ausstattung Kinder Malblocks, Malbücher, Buntstifte Spielkarten (z.B. UNO) Spiele (z.B. Mensch ärgere dich nicht) Bilderbücher Stofftiere (verpackt) Spielzeug div.
Informationsmaterial für Betroffene (Psychoedukation, Übersicht Nachsorge...)
Einmalhandschuhe, Händedesinfektionsmittel
Taschenlampen
Kerzen und Zündhölzer
Erste-Hilfe-Ausrüstung, Notfallrucksack
Papiertaschentücher
Wasser (0,5 l) in Flaschen
Rettungsdecken, ev. Wolldecken

Infrastruktur, wenn nicht vor Ort vorhanden: Heurigengarnituren Feldbetten + Zubehör
Hygieneartikel Zahnbürsten/Zahnpasta Seife Handtücher Einwegrasierer, Rasierschaum Damenbinden/Tampons WC Papier
Sonstiges Zigaretten Namenskarten Trinkbecher Windeln, Schnuller, Fläschchen, Babynahrung Gebetsbücher (Bibel, Koran) Sonnenschirme + Schirmständer Flächendesinfektionsmittel Einmaltücher Müllsäcke







