

Handbuch Betreuung

Sammel- und Betreuungsstelle



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Sammelstelle
5	Aufgaben in der Sammelstelle
5	Registrieren
5	Informieren
6	Befriedigung der Grundbedürfnisse
6	Anforderungen an eine Sammelstelle
6	Arbeiten in der Sammelstelle
7	Kritische Situationen
7	Registrierung
7	Ungleiche Informationen
8	Betreuungsstelle
8	Aufgaben in der Betreuungsstelle
9	Anforderungen an eine Betreuungsstelle
9	Arbeiten in der Betreuungsstelle
9	Kritische Situationen
10	Personelles (Beispiel)
11	Anhang
16	Beschriftungen

Sammelstelle

Die Sammelstelle dient als Ort der vorläufigen Aufnahme unverletzter Personen (Evakuierte und/oder Schutzbedürftige) nach einem Schadenereignis. Dafür sind beispielsweise Turnhallen, Mehrzweckhallen, Restaurants, Kirchen oder provisorische Einrichtungen geeignet. In der Regel wird in einer Sammelstelle nicht übernachtet. Sie liegt im Verantwortungsbereich des Schadenplatzkommandos.

Aufgaben in der Sammelstelle

In einer Anfangsphase eines Ereignisses gilt es, in der Sammelstelle die nachfolgenden zentralen Aufgaben zu erfüllen.



Abb. 1: Ein Zelt als Sammelstelle.

Registrieren

Personendaten werden den Behörden zur Verfügung gestellt und für einen Abgleich mit den Daten der Einwohnerkontrolle oder den Vermisstenlisten benötigt. Sie dienen ausserdem zur Bestimmung des Aufenthaltsortes, falls die Behörden bestimmte Personen informieren müssen. Zudem muss der weitere Verbleib der Evakuierten nachverfolgt werden können. Die Daten können in Papierform oder digital aufgenommen werden. Viele Kantone arbeiten mit dem IES (Informations- und Einsatz-System), welches vom Koordinierten Sanitätsdienst entwickelt wurde. Es garantiert den parallelen Zugriff der verschiedenen Partner auf die Daten.

Informieren

Mit einer umfassenden und verständlichen Information schafft die Einsatzleitung Transparenz und Vertrauen bei den Evakuierten. Wichtig ist, dass auf die spezielle Situation, die Sammelstelle, die Möglichkeiten und die weiteren Schritte eingegangen wird (vgl. Informieren einer Gruppe im Teil Kommunikation). Es ist darauf zu achten, dass nur gesicherte Informationen und keine Spekulationen weitergegeben werden. Auch Informationslücken müssen kommuniziert werden. In der Regel sollte ein Vertreter / eine Vertreterin der Behörden, die Polizei oder die Leiterin / der Leiter der Sammelstelle informieren.

Befriedigung der Grundbedürfnisse

In einer Sammelstelle findet, wenn nötig, eine Erstversorgung der ankommenden Personen statt. Die Befriedigung der Grundbedürfnisse verschafft eine erste psychische Entlastung und Sicherheit.

Der Aufenthalt in einer Sammelstelle beschränkt sich meist auf wenige Stunden. Sollte eine Übernachtung nötig sein, werden die Evakuierten in eine Betreuungsstelle verlegt.

Anforderungen an eine Sammelstelle

Um die Grundbedürfnisse der zu Betreuenden abdecken zu können, muss eine Sammelstelle folgenden Anforderungen genügen:

- Überdachung
- Witterungsschutz (Schutz vor Kälte, Nässe, Sonne)
- Gut zugänglicher Standort (Markierungen und Beschriftungen / Rampen / Treppen)
- Sanitäre Einrichtungen (Toiletten, evtl. Waschgelegenheit)
- Kommunikations- und Informationsmittel (z. B. Ladegeräte für Mobiltelefone/Informationstafeln)
- Sitzgelegenheiten
- Übersichtlichkeit
- Zugänglichkeit für Fahrzeuge und Kleinbusse

Arbeiten in der Sammelstelle

Damit eine Sammelstelle schnell und effizient den Betrieb aufnehmen und sicherstellen kann, müssen folgende Arbeiten erledigt werden:

- Betreiber/in oder Eigentümer/in informieren
- Funktion der Räume und/oder Flächen definieren
- Sammelstelle gut sichtbar markieren
- Sanitäre Einrichtungen beschriften
- Administrative Aufnahme der Evakuierten vorbereiten (Listen, Schreibzeug, Notebook usw.)
- Evakuierte sachlich richtig informieren (Sprachregelung)
- Bedürfnisse der Evakuierten entgegennehmen (z. B. Medikamente)
- Evakuierte vor Pressevertreterinnen und -vertretern abschirmen
- Einfache Verpflegung und Getränke bereitstellen
- Registrierung der Ein- und Austritte (z. B. Personen, welche eine private Unterkunft gefunden haben)
- Abgeben von Informationen an die zu Betreuenden zum weiteren Vorgehen sowie zu möglichen psychischen Reaktionen, welche bei Betroffenen auftreten können
- Zuweisung an Betreuungsstellen
- Transport der Evakuierten vorbereiten
- Vorkehrungen zur Unterbringung von Haustieren treffen
- Sammelstelle aufräumen und zurückgeben

Kritische Situationen

Registrierung

Bei der gleichzeitigen Ankunft vieler Menschen in einer Sammelstelle ist sicherzustellen, dass es keine Warteschlange gibt. Eine mögliche Lösung dafür ist, die Eintreffenden als Gesamtgruppe in die Sammelstelle zu führen, Sitzmöglichkeiten anzubieten, über den Ablauf und die Registrierung zu informieren und anschließend die Betroffenen bei der Registrierung zu integrieren und zu unterstützen.

Vorlage Aufnahmeblatt im Anhang und elektronisch verfügbar

Ungleiche Informationen

Ungleiche Informationen (beispielsweise bezüglich Zeit oder Inhalt) können zu Verunsicherung und Unruhe bei den anwesenden Personen führen und müssen vermieden werden. Dagegen kann vorgebeugt werden, indem Informationen durch eine Vertrauensperson an alle gleichzeitig vermittelt (z. B. durch die Polizei oder die Leiterin / den Leiter der Sammelstelle) oder auf Info-tafeln festgehalten werden.



Abb. 2: Beispiel einer Sammelstelle in einer Turnhalle (THW, Mediathek, Ralf Mancke).

Betreuungsstelle

Die Betreuungsstelle dient nach einem Schadenereignis und nach dem Verlassen der Sammelstelle als Unterkunft für unverletzte Personen. Die Aufenthaltsdauer beträgt wenige Tage bis Wochen. Als Betreuungsstelle eignen sich z. B. öffentliche Gebäude (Mehrzweckhallen, Schulen, Turnhallen), Kirchengemeindehäuser, Zelte, Zivilschutzanlagen, öffentliche Schutzräume und (Wohn-)Container. Die Betreuungsstelle liegt im Verantwortungsbereich des Führungsorgans. Als Kriterien für die Wahl der Betreuungsstelle dienen:

- die Art des Ereignisses,
- die mögliche Dauer des Aufenthalts,
- die Personengruppe, welche betreut werden soll,
- der Betreuungsumfang,
- die Rahmenbedingungen der Partnerorganisationen,
- die Distanz zum Schadenplatz.

Eine Betreuungsstelle ist im Grunde wie ein einfaches Hotel zu führen, in welchem die Gäste jedoch aktiv mitarbeiten. Sie umfasst den Rezeptionsbereich, den Schlafbereich, den Aufenthaltsbereich, eventuell eine Küche sowie sanitäre Einrichtungen.

Die Vereinigung Kantonaler Gebäudeversicherungen VKF hat Brandschutzerläuterungen für die zivile Verwendung von Schutzanlagen herausgegeben. Vor der Aufnahme der Anlage in einem Betreuungskonzept ist mit Vertreterinnen oder Vertretern der VKF bezüglich der Sicherheitsvorkehrungen Kontakt aufzunehmen.

Die Brandschutzerläuterung der Vereinigung Kantonaler Gebäudeversicherungen ist auf der Website www.bsvonline.ch abrufbar.

Vorlage für das Rekognoszieren einer Betreuungsstelle im Anhang und elektronisch verfügbar

Aufgaben in der Betreuungsstelle

Im Wesentlichen lassen sich die Aufgaben in der Betreuungsstelle wie folgt zusammenfassen:

- Registrieren und Ein-/Ausgangskontrolle,
- Abdecken der Grundbedürfnisse (die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen werden sich mit der Dauer des Aufenthalts verändern),
- Sorge um das Wohlergehen,
- Entlassung aus der Betreuung.

Anforderungen an eine Betreuungsstelle

Eine Betreuungsstelle muss folgende Räume/Bereiche enthalten:

- Sanitäre Anlagen
- Schlafgelegenheiten (müssen zugewiesen werden können)
- Materialraum
- Büro
- Informationsbereich
- Küche
- Aufenthaltsraum
- Sanitätszimmer
- Ort der Stille / Gebetsraum

Arbeiten in der Betreuungsstelle

Bei allen Arbeiten in der Betreuungsstelle sind die zu Betreuenden, wo immer möglich, aktiv einzubinden. Folgende Arbeiten müssen erledigt werden:

- Aufbau und Inbetriebnahme der Betreuungsstelle
- Sicherheit gewährleisten (gegen aussen, aber auch innerhalb der Betreuungsstelle)
- Administration (sowohl der zu Betreuenden aber auch der AdZS)
- Verpflegung bereitstellen
- Gesundheit und Hygiene sicherstellen
- Materielle Unterstützung (z. B. Kleidung, Spielsachen, evtl. Finanzen) bieten
- Brandschutz sicherstellen

- Führung gewährleisten
- Journal und Pendenzenliste führen
- Wohlergehen sichern
- Schnittstellen zu den Partnern gewährleisten (z. B. soziale Dienste, Versicherungen)
- 24-h-Betrieb sicherstellen
- Informationen bieten

Beschriftungen im Anhang und elektronisch verfügbar

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung im Anhang und elektronisch verfügbar

Zu regelnde Punkte im allgemeinen Tagesablauf im Anhang und elektronisch verfügbar

Inhalte einer Info-Wand im Anhang

Kritische Situationen

Menschen in aussergewöhnlichen Situationen stehen unter hohem Stress. Es können sich daher folgende kritische Situationen ergeben:

- Konflikte aufgrund des Alters, möglicher Beeinträchtigungen (physischer oder psychischer Art), der Sprache, der Religion, der Gesinnung oder des Verhaltens.
- Eigene Betroffenheit der AdZS.
- Stark eingeschränkte Bewegungs- und Platzverhältnisse.

Personelles (Beispiel)

Der 24-Stunden-Betrieb kann mit drei Schichten, welche kurze Überlappungen für die Übergabe vorsehen, sichergestellt werden. In einem Übergaberapport sind die wichtigsten Informationen gemäss Journal und Pendenzenliste an die ablösende Schicht weiterzugeben. Für die

Gestaltung des Einsatzplanes ist auf die Essenszeiten und die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs zu achten. Während der Tagesschicht sollten mindestens vier und während der Nachtschicht mindestens zwei AdZS unter der Führung einer Gruppenführerin / eines Gruppenführers eingesetzt werden. Die Anzahl der eingesetzten AdZS hängt weiter davon ab, wie der Auftrag lautet, ob z. B. Aufgaben in der Logistik (Verpflegung, Transporte) dazugehören, in welcher Intensität die Betreuung umgesetzt wird und wie viele Personen zu betreuen sind.



Abb. 3: Schematische Darstellung eines möglichen Schichtbetriebs.

Anhang

Aufnahmeblatt

Betreuung: Zivilschutz der Gemeinde

Sammelstelle/Betreuungsstelle

Aufnahme	Nr.
Familienname	
Vorname	
Elternname	
Geburtsdatum	
AHV-Nummer	
Heimatort	
Nationalität	
Konfession	
Zivilstand	
Bisherige Adresse	
Bisherige Telefonnummer	
Angehörige Telefonnummer Wo befinden sich diese?	

aufgenommen am	
von	
weggezogen am	
nach	

Bemerkungen:

Visum: Kopie für:

Rekognoszieren einer Betreuungsstelle

Rekognoszieren der Räumlichkeiten

Angaben über das untersuchte Gebäude

Adresse:

Eigentümer:

Verwalter:

Gebäudetyp:

Normale Verwendung:

Grundfläche und Rauminhalt:

B x L = m²

m² x H = m³

Eignung des Gebäudes als Betreuungsstelle gut möglich kaum geeignet

Fassungsvermögen (Personen):

Anzahl Betten:

Datum:

Unterschrift:

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Zugänge	Fahrstrasse, Fussweg		
Parkplätze	Anzahl		
	wo		
Anzahl Schlafräume mit Anzahl Betten	für Familien		
	für Frauen		
	für Männer		
Essraum	Anzahl Plätze		
	Einrichtungen		
Aufenthaltsraum	Anzahl Plätze		
	Einrichtungen		
	Spielecke/Kinderzimmer		
	Diskussionsecke		
	Fernseh-/Videoecke		
Toiletten	Männer		
	Frauen		
Duschen	Männer		
	Frauen		
Waschgelegenheiten	Männer		
	Frauen		
Küche	Kochen, Abwaschen		
Loge	Anmeldung Auskunftsschalter		

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Administration	Büros		
	Besprechungsraum		
	Post (Briefkasten)		
	Kiosk		
	Telefonleitungen/-anschlüsse		
Sanität	Krankenzimmer		
	Untersuchungszimmer		
Magazine	Lebensmittel, Kühlraum, Eisschrank		
	Gepäck		
	Wäsche		
	Reservemobiliar		
Wäscherei	Waschküche		
	Trockenraum		
Werkstatt	Einrichtung		
Fluchtmöglichkeiten	zweiter Ausgang		
Brandschutz	Feuerlöscher		
	Löschposten mit Schlauch		
Wasserversorgung	Kaltwasser		
	Warmwasser, Boiler, Fassungsvermögen		
	Abwasserkapazität		

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Stromversorgung	Sicherungskasten		
	Kapazität		
	Notstrom		
Beleuchtung	Normal: Tag und Nacht		
	Notbeleuchtung		
Belüftung	natürlich		
	künstlich		
Heizung	eigene Heizung		
	fremde Heizung		
Abfallentsorgung	bringen		
	wird abgeholt wann?		
Gebäudesicherheit	Bauart		
	Dach		
	Brandrisiko		

Weitere Bemerkungen:

Beschriftungen



KÜCHE



WC



WC



WC



DUSCHE



ESSRAUM



WASCHRAUM



WASCHRAUM



OFFICE



SCHLAFRAUM



SCHLAFRAUM



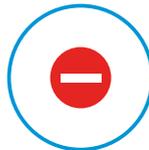
SCHLAFRAUM



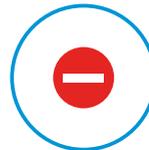
VORRATSRAUM



PUTZMATERIAL



KEIN ZUTRITT



BÜRO



INFORMATION



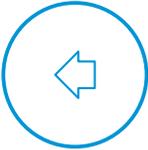
WERKSTATT



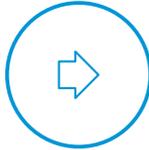
APOTHEKE



MATERIALAUSGABE



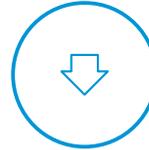
EINGANG



EINGANG



EINGANG



EINGANG



BIBLIOTHEK



TELEFON



RAUCHERLOUNGE



HAUSORDNUNG



SPIELZIMMER



AUFENTHALTSRAUM



SANITÄTSZIMMER



NOTAUSGANG



ARZT



FUNDBÜRO



KIOSK



GEPÄCKRAUM



TELLER



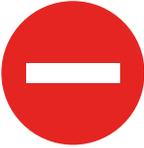
GLÄSER



BESTECK



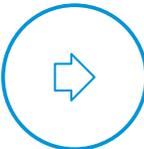
TASSEN



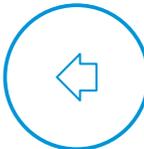
NUR PERSONAL



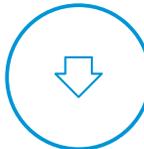
ANMELDUNG



ANMELDUNG



ANMELDUNG



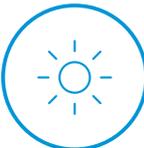
ANMELDUNG



ANMELDUNG



WASCHKÜCHE



Hausordnung

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Sprechstunden Betreuungsperson	Wenn keine Person ständig anwesend ist
<input type="checkbox"/>	Sprechstunden Arzt/Ärztin/ Zahnarzt/-ärztin	Wenn ein Arzt / eine Ärztin zugewiesen wird oder seine/ihre Visiten in der Betreuungsstelle durchführt.
<input type="checkbox"/>	Sanitätsdienstliches Pikett	
<input type="checkbox"/>	Alkoholkonsum in der Einrichtung	In der Regel gilt ein Verbot des Alkoholkonsums.
<input type="checkbox"/>	Rauchgelegenheiten in der Einrichtung	In den Unterkünften ist das Rauchen generell untersagt.
<input type="checkbox"/>	Benützung der Duschen	Wenn zu wenige Duschen in der Stelle vorhanden sind, Duschplan erstellen, eventuell nach Geschlechtern getrennt.
<input type="checkbox"/>	Benützung der Waschmaschinen	Sofern vorhanden
<input type="checkbox"/>	Verhalten bei Brandausbruch	Alarmierung, Sammelplatz, Notausgänge, Löschposten (auch auf separatem Blatt)
<input type="checkbox"/>	Zubereitung/Abgabe von Mahlzeiten	
<input type="checkbox"/>	Einnahme von Mahlzeiten in Schlaf- und Aufenthaltsräumen	In der Regel ist die Einnahme von Mahlzeiten und Getränken in den Schlafräumen zu untersagen.
<input type="checkbox"/>	Öffnungszeiten der Betreuungsstelle	Nachts kann es sinnvoll sein, während einigen Stunden den Zutritt zur Betreuungsstelle zu verbieten.
<input type="checkbox"/>	Öffnungszeiten des Gepäckraums	Sofern vorhanden

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Religiöse Handlungen	
<input type="checkbox"/>	Nachtruhe	
<input type="checkbox"/>	Verbot von Drogenhandel und -konsum	
<input type="checkbox"/>	Massnahmen bei Nichtbeachten der Hausordnung	Nach Absprache mit der aufbietenden Stelle, nur wenn nötig.
<input type="checkbox"/>	Informationsstelle	Kontakte zu den Behörden
<input type="checkbox"/>	Postdienst, Telefonverkehr	Nächstgelegene Poststelle, öffentliches Telefon.

Tagesablauf

Zu regelnde Punkte im allgemeinen Tagesablauf in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Essenszeiten	Frühstück, Mittagessen, Nachtessen, Getränkeausschank während des Tages
<input type="checkbox"/>	Transport der Mahlzeiten / Essensausgabe	Beauftragte
<input type="checkbox"/>	Beschäftigungs- und Animationsprogramme	Für Erwachsene und Kinder TV, Video: Wer? Wie lange?
<input type="checkbox"/>	Persönliche Hygiene	Wenn die Umstände es verlangen: Duschplan mit Zeiten regeln
<input type="checkbox"/>	Reinigungen	Morgen, Mittag, Abend: Räume, Mittel, Beauftragte
<input type="checkbox"/>	Besondere Aufträge	
<input type="checkbox"/>	Nachtruhe	

Informationswand

Informationen zum Ereignis

Infos gemäss Sprachregelung der Einsatzleitung

Allgemeine Informationen

News aus aller Welt

Meteo

Wichtige Telefonnummern/Adressen

Notfallnummern

Adressen von Versicherungen usw.

Allgemeines

Besondere Angebote/Aktivitäten

Open board für die Bewohner/innen der Betreuungsstelle
