

HANDBUCH BETREUUNG

SAMMEL- UND

BETREUUNGSSTELLE

PROVISORISCHE AUSGABE

www.babs.admin.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Verteidigung,
Bevölkerungsschutz und Sport VBS
Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS
Ausbildung

Impressum

Herausgegeben vom
Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)
Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2019-10 (provisorisch)



INHALT

1. Sammelstelle	2
1.1 Aufgaben in der Sammelstelle.....	2
1.1.1 Registrieren	2
1.1.2 Informieren	3
1.1.3 Befriedigung der Grundbedürfnisse	3
1.2 Anforderungen an eine Sammelstelle.....	3
1.3 Arbeiten in der Sammelstelle.....	4
1.4 Kritische Situationen.....	4
1.4.1 Registrierung	4
1.4.2 Ungleiche Informationen.....	5
2. Betreuungsstelle	6
2.1 Aufgaben in der Betreuungsstelle	7
2.2 Anforderungen an eine Betreuungsstelle	7
2.3 Arbeiten in der Betreuungsstelle	7
2.4 Kritische Situationen.....	8
2.5 Personelles (Beispiel).....	8
3. Anhang	10
3.1 Aufnahmeblatt	10
3.2 Rekognoszieren einer Betreuungsstelle	11
3.3 Beschriftungen	15
3.4 Hausordnung.....	17
3.5 Tagesablauf	19
3.6 Info-Wand	20

1. 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.



Abb. 1: Ein Zelt als Sammelstelle.

1.1 Aufgaben in der Sammelstelle

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

1.1.1 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.

1.1.2 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/e Vertreter/in der Behörden, die Polizei oder die Leiterin / der Leiter der Sammelstelle informieren.

1.1.3 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.

1.2 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

1.3 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 etc.)
- 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

1.4 Kritische Situationen

1.4.1 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*

1.4.2 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 Infotafeln festgehalten werden.



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


2. 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), Kirchgemeindehäuser, 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 Kantonalen 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 Kantonalen Gebäudeversicherungen ist auf der Webseite www.bsvonline.ch abrufbar.

 *Vorlage für das Rekognoszieren einer Betreuungsstelle im Anhang und elektronisch verfügbar*

2.1 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.

2.2 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


2.3 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*

2.4 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.

2.5 Personelles (Beispiel)

Der 24-h-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.

3. ANHANG

3.1 Aufnahmeblatt

Zivilschutz der Gemeinde Betreuung	
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:

3.2 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	<input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> möglich <input type="checkbox"/> 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		

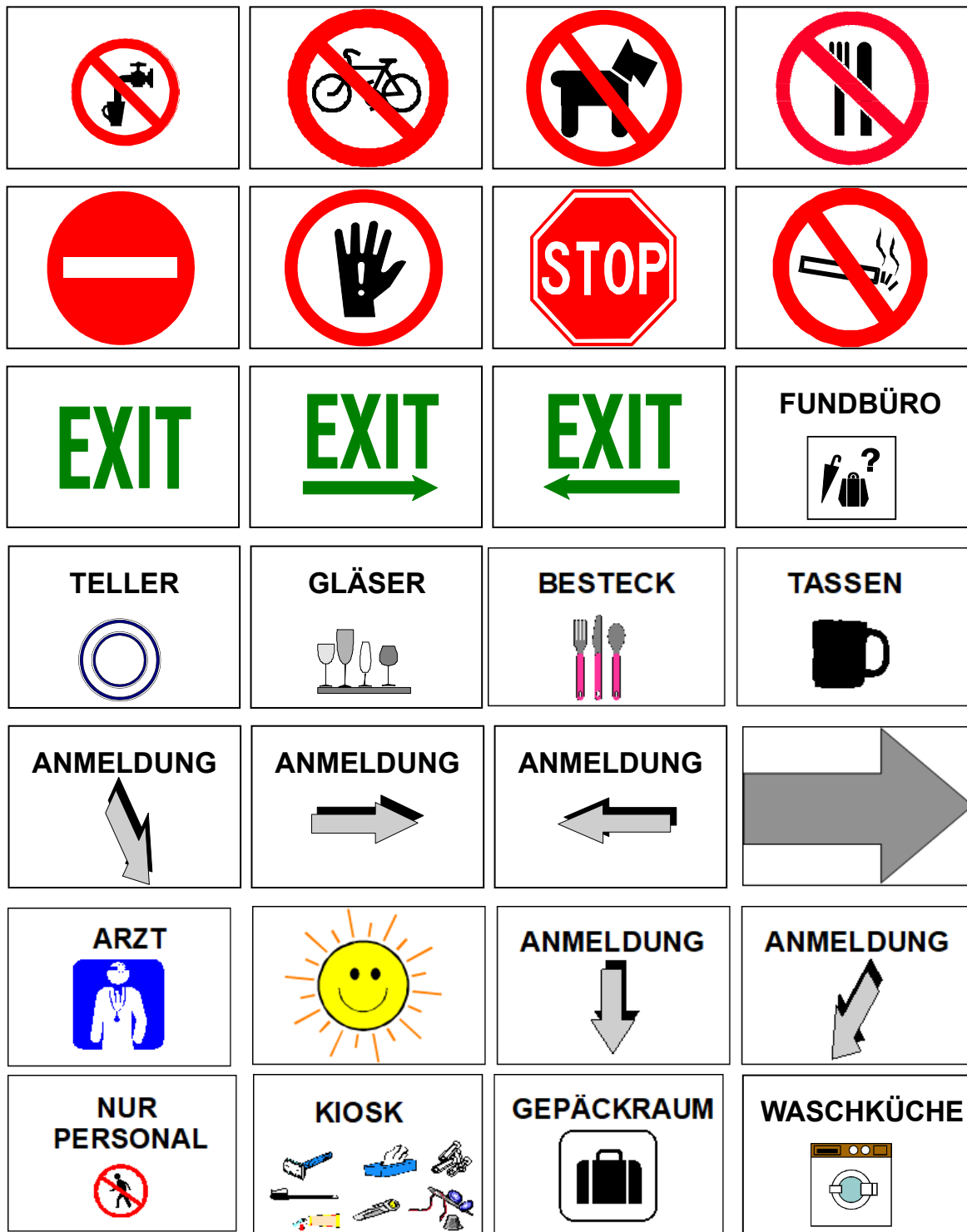
Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Aufenthaltsraum	Anzahl Plätze		
	Einrichtungen		
	Spielecke / Kinderzimmer		
	Diskussionsecke		
	Fernseh-/ Videoecke		
Toiletten	Männer		
	Frauen		
Duschen	Männer		
	Frauen		
Waschgelegenheiten	Männer		
	Frauen		
Küche	Kochen, Abwaschen		
Loge	Anmeldung Auskunftsschalter		
Administration	Büros		
	Besprechungsraum		
	Post (Briefkasten)		
	Kiosk		
	Telefonleitungen / Telefonanschlüsse		

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Sanität	Krankenzimmer		
	Untersuchungs- zimmer		
Magazine	Lebensmittel, Kühlraum, Eisschrank		
	Gepäck		
	Wäsche		
	Reservemobiliar		
Wäscherei	Waschküche		
	Trockenraum		
Werkstatt	Einrichtung		
Fluchtmöglich- keiten	zweiter Ausgang		
Brandschutz	Feuerlöscher		
	Löschposten mit Schlauch		
Wasserversorgung	Kaltwasser		
	Warmwasser Boiler Fassungs- vermögen		
	Abwasser- kapazität		

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:			

3.3 Beschriftungen

<p>KÜCHE</p> 	<p>OFFICE</p> 	<p>WC</p> 	<p>WC</p> 
<p>DUSCHE</p> 	<p>ESSRAUM</p> 	<p>AUFENTHALTS- RAUM</p> 	<p>WASCHRAUM</p> 
<p>SANITÄTS- ZIMMER</p> 	<p>WASCHRAUM</p> 	<p>SCHLAFRAUM</p> 	<p>SPIEL- ZIMMER</p> 
<p>VORRATS- RAUM</p> 	<p>PUTZ- MATERIAL</p> 	<p>KEIN ZUTRITT</p> 	<p>BÜRO</p> 
<p>i INFORMATION</p> 	<p>WERKSTATT</p> 	<p>APOTHEKE</p> 	<p>MATERIAL- AUSGABE</p> 
<p>EINGANG</p> 	<p>EINGANG</p> 	<p>EINGANG</p> 	<p>EINGANG</p> 
<p>BIBLIOTHEK</p> 	<p>TELEFON</p> 		<p>HAUS- ORDNUNG</p> 
<p>NOTAUSGANG</p> 	<p>SCHLAFRAUM</p> 	<p>SCHLAFRAUM</p> 	<p>WC</p> 



3.4 Hausordnung

Hausordnung		
Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle		
✓○	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
	Sprechstunden Betreuungsperson	Wenn keine Person ständig anwesend ist.
	Sprechstunden Arzt/Ärztin / Zahnarzt/Zahnärztin	Wenn ein Arzt/eine Ärztin zugewiesen wird oder seine/ihre Visiten in der Betreuungsstelle durchführt.
	Sanitätsdienstliches Pikett	
	Alkoholkonsum in der Einrichtung	In der Regel gilt ein Verbot des Alkoholkonsums.
	Rauchgelegenheiten in der Einrichtung	In den Unterkünften ist das Rauchen generell untersagt.
	Benützung der Duschen	Wenn zu wenige Duschen in der Stelle vorhanden sind, Duschplan erstellen, eventuell nach Geschlechtern getrennt.
	Benützung der Wasch- maschinen	Sofern vorhanden.
	Verhalten bei Brandausbruch	Alarmierung, Sammelplatz, Notausgänge, Löschposten (auch auf separatem Blatt).
	Zubereitung / Abgabe von Mahlzeiten	

Hausordnung

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle

✓○	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
	Einnahme von Mahlzeiten in Schlaf- und Aufenthaltsräumen	In der Regel ist die Einnahme von Mahlzeiten und Getränken in den Schlafräumen zu untersagen.
	Öffnungszeiten der Betreuungsstelle	Nachts kann es sinnvoll sein, während einigen Stunden den Zutritt zur Betreuungsstelle zu verbieten.
	Öffnungszeiten des Gepäckraums	Sofern vorhanden.
	Religiöse Handlungen	
	Nachtruhe	
	Verbot von Drogenhandel und Drogenkonsum	
	Massnahmen bei Nicht-beachten der Hausordnung	Nach Absprache mit der anbietenden Stelle, nur wenn nötig.
	Informationsstelle	Kontakte zu den Behörden.
	Postdienst, Telefonverkehr	Nächstgelegene Poststelle, öffentliches Telefon.

3.5 Tagesablauf

Allgemeiner Tagesablauf		
Zu regelnde Punkte im allgemeinen Tagesablauf in einer Betreuungsstelle		
✓	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
	Essenszeiten	Frühstück, Mittagessen, Nachtessen, Getränkeausschank während des Tages
	Transport der Mahlzeiten / Essensausgabe	Beauftragte
	Beschäftigungs- und Animationsprogramme	Für Erwachsene und Kinder TV, Video: Wer? Wie lange?
	Persönliche Hygiene	Wenn die Umstände es verlangen: Duschplan mit Zeiten regeln
	Reinigungen	Morgen, Mittag, Abend Räume, Mittel, Beauftragte
	Besondere Aufträge	
	Nachtruhe	

3.6 Info-Wand

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 <i>Open board</i> für die Bewohner/innen der Betreuungsstelle