
Notfall- und Krisenmanagement



Welche Nummern helfen weiter?

Bei lebensbedrohlichen Erkrankungen (für alle Versicherten im fid-Gruppenvertrag) hilft die Krankenversicherung sofort:

Im Notfall für Deckungszusagen und Rücktransport:

Dr. Walter 24-h Notfall-Nr.: 0049-(0)2247-92250 13

Im Notfall für alle dringenden und persönlichen Fragen:

fid-Notfalltelefon (Handy, 24-h): 0049-(0)163-8830 882

Weitere Hilfen
und Beratung
in akuten
Notfällen

Stationäre Behandlung: Bei absehbaren stationären Behandlungen (möglichst!) vorab bei der **Dr. Walter GmbH** die „Deckungszusage“ für das Krankenhaus einholen! Die Dr. Walter GmbH sorgt dann umgehend per Fax dafür, dass das betreffende Krankenhaus die Zusage erhält und die Behandlung erfolgen kann, ohne selbst (vorab) zahlen zu müssen (**Nummer des fid-Gruppenvertrages: AW 3001 !**)

Rücktransport: Bei dringendem und medizinisch angezeigtem (!) Rücktransport zur weiteren Behandlung in einem anderen (Nachbar-)Land oder Deutschland ist ebenfalls mit der **Dr. Walter GmbH** direkt Kontakt aufzunehmen. Linien- oder Rettungsflüge werden hierüber ohne Verzug schnell organisiert, wenn die medizinische Begründung vorliegt und die Dr. Walter GmbH dem Transport zustimmt und dann den Auftrag erteilt an entsprechende Fluggesellschaften.

Evakuierung: Bei Ausbruch von Unruhen, Krieg und Bürgerkrieg: Kontakt mit der deutschen Botschaft halten!

Beratungstelefon zu hoch akuten, lebensbedrohlichen Fragen bei der **fid-Service- und Beratungsstelle** für internationale Freiwilligendienste (AGEH) „rund um die Uhr“. Hier erhalten Sie ggf. weitere sachdienliche Verbindungen zu zuverlässigen Beratungs- und Hilfsdiensten: werktags und tagsüber unter **0049-(0)221-8896-114** und **0049(0)163-8830-882**. Zu anderen Zeiten in akuten Fällen auch unter **0049(0)163-8830-882**

Info zu Notfall- und Krisenmanagement Internationale Freiwilligendienste

Mit folgender Information möchten wir international tätige Freiwillige und die Verantwortlichen in der Durchführung und der Begleitung von internationalen Freiwilligendiensten und der Bewältigung akuter Krisen und Notfälle unterstützen (Ergänzende Informationen finden Sie im 'fid-Info Auslandsversicherungen', siehe dazu: <http://fid.ageh.org>).

Was dient der Vorbeugung von Krisen und Notfällen?

Zur Vorbeugung von Krisen und Notfällen empfiehlt es sich, folgende Rahmenbedingungen sicherzustellen:

- Ordentliche und abgeschlossene Reisevorbereitung mit durchdachten Reiseplanungen, den Gefahren und Klimazonen entsprechenden Impfungen und reisemedizinischer Prophylaxe, einer Reiseapotheke nach persönlichem Bedarf mit „Erste-Hilfe-Set“ (mit Mitteln zur akuten Wundversorgung, Sonnenschutz etc.)
- Gute „Platzierung der Freiwilligen“ in der Arbeitsstelle und im Wohnumfeld
- Klar benannte Kontaktpersonen und Ansprechpartner für die Freiwilligen vor Ort
- Guter Projektplatz mit Integration der Freiwilligen in der Arbeitsstelle und im Wohnumfeld
- Garantierte Begleitung: Regelmäßige Gespräche und Erfahrungsaustausch mit Begleitern und Begleiterinnen, die wirklich Zeit und ein „gutes Ohr“ haben
- Wiederholte Prüfung der Lebenssituation im Ausland: von der alltäglichen Versorgung bis zum möglichen Bedrohungs- und Gewaltpotential im Umfeld
- Stichtilhafte Informationen und Wissen um medizinische und unfallmedizinische Versorgung vor Ort (Standard und Erreichbarkeiten von Ärzten, medizinischen Einrichtungen und Transportwegen „für alle Notfälle“)
- Umsichtige Reiseplanung bei Reisen innerhalb und außerhalb des Projektumfeldes
- Vermeidung von Unfall- und Erkrankungsrisiken (Betr.: Ernährung, Hygiene, Ansteckungsrisiken, Sicherheitsvorkehrungen aller Art u.a.m.) und reisemedizinische Vorsorge mit Sorgfalt und Stimmigkeit
- Infos und wichtige Unterlagen für den Notfall „am Körper“ (Kopien von allen wichtigen „Papieren“ hinterlegt!)
- Meldung des Aufenthalts mit Ort und Zeitdauer bei einer der Vertretungen unseres Landes im jeweiligen Ausland (Botschaften und/oder Konsulate)
- Abgesprochene Handlungsschritte für mögliche Interventionen vor Ort, falls Gefahr im Verzug, das Leben einzelner oder die geordnete Zusammenarbeit vor Ort gefährdet sind.

Wann ist eine Krise angezeigt?

Eine „Krise“ kann angezeigt sein

- wenn Freiwillige ihre Lebens- und Arbeitssituation nicht oder nicht mehr bewältigen können oder offensichtlich persönlich/fachlich überfordert sind
- wenn sich keine angemessene Position oder Aufgabe für den Freiwilligen vor Ort einstellt
- wenn Freiwillige anhaltend unter „Kulturschock“ leiden, sich isolieren oder mit Drogen ihren Druck kompensieren
- wenn Freiwillige oft oder andauernd erkranken, regredieren, z.B. Nahrungsaufnahme verweigern u.ä.m.
- wenn Freiwillige die verfügbaren Gesprächs-, Beratungsmöglichkeiten nicht nutzen oder verweigern
- wenn persönliche Nöte einen Austausch mit einer Vertrauensperson dringend erforderlich machen (z.B. Nachricht über Todesfälle, vertrackte Beziehungen und andere persönliche Probleme)
- wenn Freiwillige einen Mangel an spiritueller Begleitung beklagen oder längere Zeit „mit sich selbst nicht klar kommen“
- wenn die Zusammenarbeit zwischen den Freiwilligen und den lokalen MitarbeiterInnen erheblich gestört sind und sich die Konflikte und Spannungen häufen
- wenn lokale MitarbeiterInnen von den Freiwilligen nicht angemessen respektiert werden

Was sind akute Notfälle?

Akute Notfälle sind lebensbedrohliche Situationen oder drohende Gefahrenentwicklungen durch ...

- Kriegausbrüche, Bürgerkriegs- und Gewaltbedrohungen im Umfeld/in der Region
- Dringendem Bedarf an Rechtsbeistand und Hilfe bei strafrechtlicher Verfolgung (z.B. Arrest)
- Lebensbedrohliche Erkrankungen und Todesfälle
- Medizinisch angezeigter Rücktransport oder dringend notwendige Weiterbehandlung andernorts (in einem anderen oder im Heimatland)
- Diverse ausweglos scheinende Situationen, die einer dringenden Situationsklärung bedürfen.

Was ist zu tun in Notfällen?

1. Wichtige Kontaktadressen und Daten für Notfälle bereithalten!

- Name des Freiwilligen (Telefon/Fax, e-mail im Gastland)
- Projektplatzadresse im Gastland (Tel/Fax, e-mail)
- Wohnadresse im Gastland (Tel/Fax, e-mail)
- Geburtsdatum, Blutgruppe, Anfälligkeiten/Allergien, Impfdaten
- Eltern/Kontaktperson in D. (Adresse, Tel/Fax, e-mail)
- BegleiterIn in Entsendeorganisation (Name, Adresse, Tel/Fax, e-mail)
- BegleiterIn im Gastland (Name, Adresse, Tel/Fax, e-mail)
- ProjektleiterIn/Vorgesetzte/r im Gastland (Name, Adresse, Tel/Fax, e-mail)
- Deutsche Botschaft/Konsulat im Gastland (Adresse, Tel/Fax, e-mail)
- Versicherungs-Nummern bereithalten (Freiwilligen-Notfallkärtchen mit sich tragen!)

☛ **Klärung und Bewältigung von allen möglichen Krisen** beim Freiwilligen oder in der Zusammenarbeit der „Partner vor Ort“ hängt weitgehend von den Handlungsmöglichkeiten der Verantwortlichen im Projektumfeld selbst ab. Gute Verbindung mit Ihnen sollte fortlaufend gepflegt und bei „Interventionsbedarf“ konstruktiv genutzt werden (LeiterInnen, BegleiterInnen, TutorInnen, SupervisorInnen, Freunde).

2. Auf alle relevanten Veränderungen angemessen reagieren!

Reisen weg vom Projektort werfen neue Sicherheitsfragen auf: Wechsel in eine andere Klimazone oder Höhenlage, andere reisemedizinische Anforderungen angesichts neuer Gesundheitsrisiken:

- ☛ **Empfehlungen vor Ort ernst nehmen:** Alle relevanten Kontakte und ortskundige Hinweise beachten
- ☛ **Aktuelle Hinweise zur Reisesicherheit** über Auswärtiges Amt: www.auswaertiges-amt.de
- ☛ **Reisemedizinische Infos weltweit:** www.crm.de
- ☛ **Reise- und tropenmedizinische Beratung:** Dr. Burkhard Rieke www.malaria.de

3. Alle Hilfen der Auslandsrankenversicherung bei lebensbedrohlichen Erkrankungen nutzen (s. fid-Gruppenvertrag)! 0049 (0)224792250 13

☛ **Stationäre Behandlung:** Bei absehbaren stationären Behandlungen (möglichst!) vorab bei MD Medicus die „Deckungszusage“ für das Krankenhaus einholen! Wählen Sie für diese Notfälle die 24 h – Notrufnummer **0049 (0)224792250 13**
MD Medicus sorgt dann umgehend per Fax dafür, dass das betreffende Krankenhaus die Zusage erhält und die Behandlung erfolgen kann, ohne selbst (vorab) zahlen zu müssen (fid-Gruppenvertrag Nr. AW 3001 für alle Versicherten).

☛ **Rücktransport:** Bei dringendem und medizinisch angezeigtem (!) Rücktransport zur weiteren Behandlung in einem anderen (Nachbar-)Land oder Deutschland ist ebenfalls mit MD Medicus Kontakt aufzunehmen: **0049 (0)224792250 13**. Linien- oder Rettungsflüge werden hierüber ohne Verzug schnell organisiert, wenn die medizinische Begründung und Zusage auf Transportfähigkeit vorliegen.

☛ **Evakuierung:** Bei Ausbruch von Unruhen, Krieg und Bürgerkrieg: Kontakt mit der dt. Botschaft halten!

☛ **Beratungstelefon zu akuten, ggf. auch lebensbedrohlichen Fragen bei der fid-Service- und Beratungsstelle** für internationale Freiwilligendienste (AGEH) „rund um die Uhr“ (24/7) unter **049 (0)163 8830 882 (Werktags auch unter 0049-(0)221-8896-114)**
Hier erhalten Sie Beratung und sachdienliche Verbindungen zu zuverlässigen Beratungs- und Hilfsdiensten wie Reisemedizin, Rechtsberatung, Kontakt zu Auslandsvertretungen u.a.m.