



Brauchen wir Krisenintervention im Großunfall?-Lessons learned

Ao Univ Prof. Dr. B. Juen
Universität Innsbruck
Österr. Rotes Kreuz



Lesson 1: Information ist das Schlüsselkonzept in der Katastrophe

- Informationssammlung
- Informationsweitergabe



Negative Effekte falscher Kommunikation im Katastrophenfall

- Angst
- Wut
- Vertrauensverlust
- Verunsicherung
- Überreaktionen, Panik
- Unkontrollierte Versuche der Selbsthilfe

.....



Risiko Kommunikation (Molin)

- Wie kann man negative Effekte abmildern?
 - Beeinflussung jener Faktoren, die Furcht erzeugen/vermindern
 - **Unsicherheit**
 - **Neuheit/Unkenntnis**
 - **Vertrauen in Schutz**
 - **Kontrollgefühl**



Risiko Kommunikation (Molin)

- Information ist das Schlüssel Konzept
- Vor-während und nach dem Ereignis
 - Was ist passiert? Was wird weiter passieren, wie laufen die Hilfsmaßnahmen? Wie kann man sich schützen, wie kann man mit.....umgehen, wie und wo bekommt man weitere Hilfe, finanzielle Unterstützung etc.



Grundprinzipien guter Risiko Kommunikation (Molin)

- Dialog
- Kommunikation
- Nicht Bevormundung



Resumee

- So rasch als möglich **Vertrauen in den Staat und die Hilfsorganisationen** aufbauen durch Vorbereitet sein auf die Katastrophe und gute und rasche Notfallinterventionen
- **Kooperation mit den Medien** ist essentiell
- **Information an die Angehörigen und an die Öffentlichkeit** ist essentiell



European guidelines for psychosocial support

- Tents (<http://www.tentsproject.eu>)



European guidelines for psychosocial support

- **Angehörigenbetreuungszenrum:** A reception centre/humanitarian assistance centre/one stop shop should be established where a range of services potentially required can be based
- **Datenerfassung:** The creation of a database to record personal details should be considered
- **Telefonhelpline:** A telephone helpline staffed by trained personnel that provides emotional support should be launched
- **Website informationen:** A website concerning psychosocial issues should launched



Psychosoziale Bedürfnisse nach Katastrophen? (Dix, 2006)

Überlebende	Angehörige	Öffentlichkeit
Information	Information	Information
Praktische Unterstützung	Praktische Unterstützung	Sicherheit
Emotionale Unterstützung	Emotionale Unterstützung	Emotionale Unterstützung
Finanzielle Unterstützung	Finanzielle Unterstützung	Information wie sie helfen können
Gegenseitige Unterstützung	Gegenseitige Unterstützung	Erfahrungen austauschen
Öffentliche Aberkennung	Öffentliche Aberkennung	Solidarität zeigen
Gefühl der Kontrolle	Gefühl der Kontrolle	Gefühl der Kontrolle



Hochwasser Tirol



- **Beispiel 1:**
Informationsveranstaltungen in den Gemeinden (Sammeln und Beantworten von Frequently asked questions, jeweils eine Person die für alle Banken sprechen konnte und eine Person die für alle Versicherungen sprechen konnte gemeinsam mit Bürgermeister und Psychosozialer FK)
- **Beispiel 2:**
Informationsveranstaltungen in Schulen nach Hochwasser um Lehrer auf Reaktionen von Kindern vorzubereiten

Resumee

- So rasch als möglich **Vertrauen in den Staat und die Hilfsorganisationen** aufbauen durch Vorbereitung auf die Katastrophe und gute und rasche Notfallinterventionen
- **Kooperation mit den Medien** ist essentiell
- **Information an die Angehörigen und an die Öffentlichkeit** ist essentiell



Fallbeispiele

- Galtür/Valzur
- Sölden



Galtür/Valzur

- 50 Verschüttete am ersten Tag
- 7 verschüttete am zweiten Tag
- Ca 60 betroffene Angehörige vor Ort (v.a. Touristen)
- 37 Tote, zahlreiche Verletzte
- Mehr als 10.000 evakuierte Touristen



Sölden Gondelunglück 2005

- 6 tote Kinder
- 3 tote Erwachsene
- Wenige Verletzte
- Etwa 20 unverletzte Kinder vor Ort
- Eltern auf der Anreise





Erfordernisse im KIT

	Galtür/Valzur	Sölden
Ereignischarakteristika	37 Tote in 2 Lawinen, über 60 verletzte und unverletzte direkt Betroffene davon teilweise Einheimische; v.a. Touristen, 10 000 Evakuierte-am Beginn 50 Verschüttete/2. Tag 7 Verschüttete	Hubschrauber verliert Last. Menschen aus Gondeln geschleudert, 9 Tote aus zwei Gruppen, davon 6 Kinder aus einer Gruppe, 2 Verletzte, 20 Unverletzte in der Kindergruppe, 7 Unverletzte in der anderen Gruppe (Kinder und Erwachsene)
Betroffenengruppen?	Touristen vor Ort (Angehörige, Unverletzte, Verletzte im KH,...)	Unverletzte vor Ort, anreisende Angehörige (Eltern)
Vermisste?	ja	nein
Betreuungsorte	Hotels in Galtür und Valzur, KH Zams, Kirche IBK	Talstation, später Hotels in Sölden, Bestatter, Kirche
Breite der Betroffenheit?	hoch	mittelhoch



Lesson 2: Bedeutung von Führungs-Strukturen in Großunfall/Kat

- Auch Psychosoziale Betreuung braucht gute Führungsstrukturen im Katastrophenfall und muss auf allen Führungsebenen repräsentiert sein
- Ideal ist Integration der PS in Gesamtstruktur der Medizinischen und sonstigen Versorgung



Führungsstrukturen

- Kommandant
- Chef des Stabes
- Stabsstruktur
 - S1 Personal
 - S2 Lage
 - S3 Organisation
 - S4 Logistik
 - S5 Öffentlichkeitsarbeit
 - S6 Führungsunterstützung/IT
 - S7 **Ganzheitliche Betreuung**



S7: Ganzheitliche Betreuung

- Leitende/r Notarzt/in
- Leitende/r Psychologe/in
- Evtl.
 - VeterinärmedizinerIn
 - PharmakologIn etc.



Führungsebenen (Krisenintervention)

- Kommando: S 7/ Leitende/r Psychologe/in
- Leiter Betreuung/LeiterIn SvE/LeiterIn KI
- Gruppenkommandanten/Teamleader



Lesson 3: Kooperation zwischen den Organisationen

- Alle Organisationen die in der PS Betreuung tätig sind müssen gute Kooperationsbasis und einheitliche Qualitätsstandards haben



Kooperationsstrukturen in Österreich

- **Gesamtösterr. Plattform Krisenintervention**
(Plattform Leitfaden)
 - **ÖRK**
 - KIT Land Steiermark
 - KIT Land Vorarlberg
 - Akutbetreuung Wien
 - **Notfallseelsorge Österreich**
 - Pro Mente Oberösterreich
 - **Arbeiter Samariterbund Österreich**
 - **Akutteam Niederösterreich**
 - Österr. Bundesheerpsychologen



KIT in Österreich

- Vorarlberg (KIT Land Vorarlberg in Kooperation mit ÖRK-Trägergremium)
- Tirol (KIT ÖRK)
- Salzburg (KIT ÖRK)
- Oberösterreich (KIT ÖRK in Kooperation mit Pro Mente)
- Niederösterreich (KIT ÖRK, KIT ASBÖ, Nfs; in Kooperation mit Akutteam NÖ)
- Wien (ABW Akutbetreuung Wien)
- Burgenland (KIT ÖRK in Kooperation mit Land)
- Steiermark (KIT ÖRK und KIT Land Steiermark)
- Kärnten (KIT ÖRK)



Weitere Organisationen

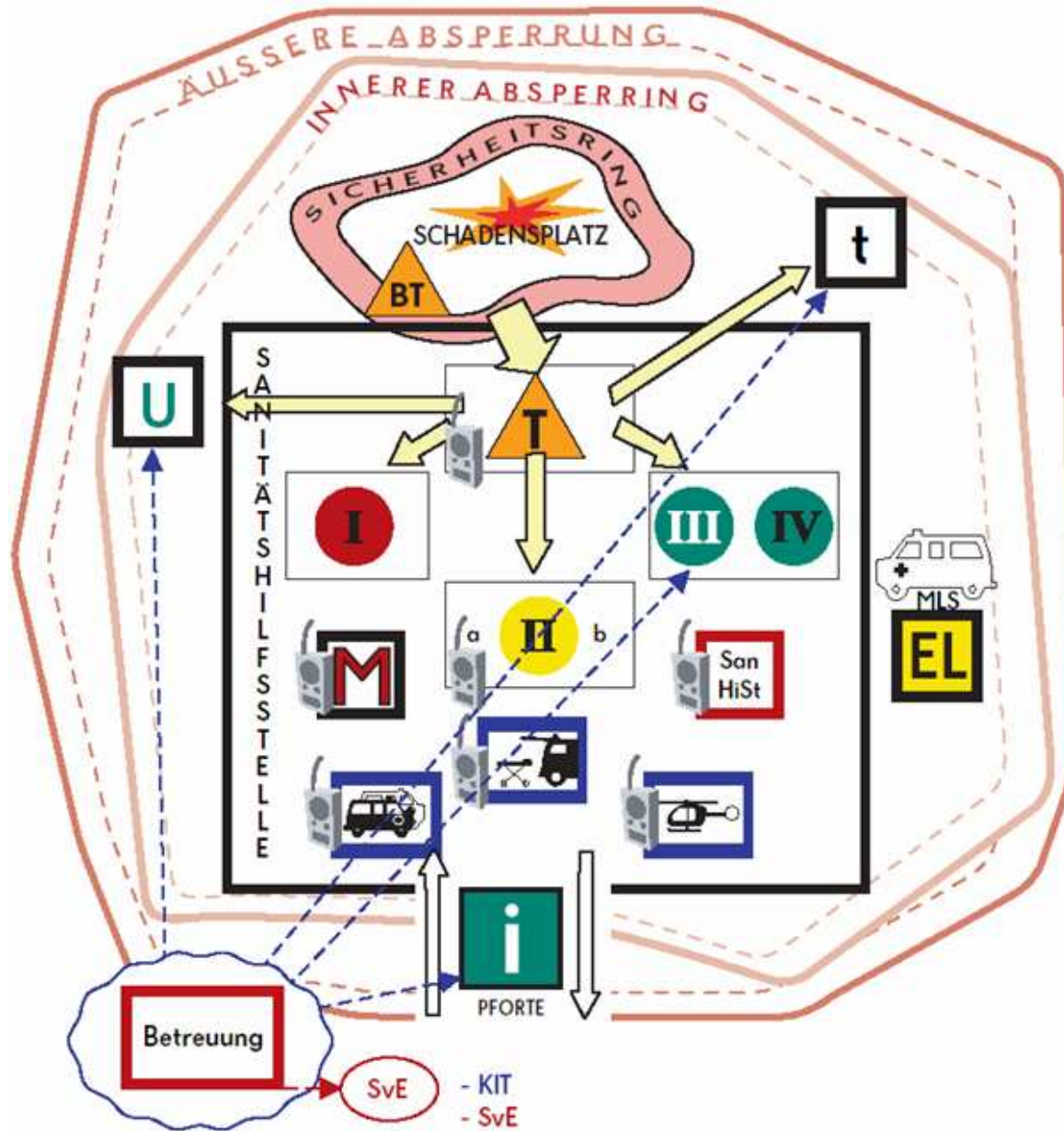
- Polizei
- Feuerwehr

- Regionale Weitervermittlungseinrichtungen



ischen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ



Psychosoziale Dienste



Beispiele für Kritische Bereiche im Großschaden: Informationssammlung und -vermittlung

- Unverletzte und Angehörige haben unmittelbaren Informationsbedarf
- Angehörige und Unverletzte bleiben nur im Betreuungszentrum, wenn sie dort garantiert Informationen aus erster Hand bekommen (über das Ereignis: was passiert? Tote? Verletzte?... Und über Personen: was ist mit meinem Angehörigen/Freund?)



Problematik der Betreuung im Großschaden

- Psychosoziale Betreuung im Großschaden basiert auf geordneter Informationssammlung und Informationsweitergabe

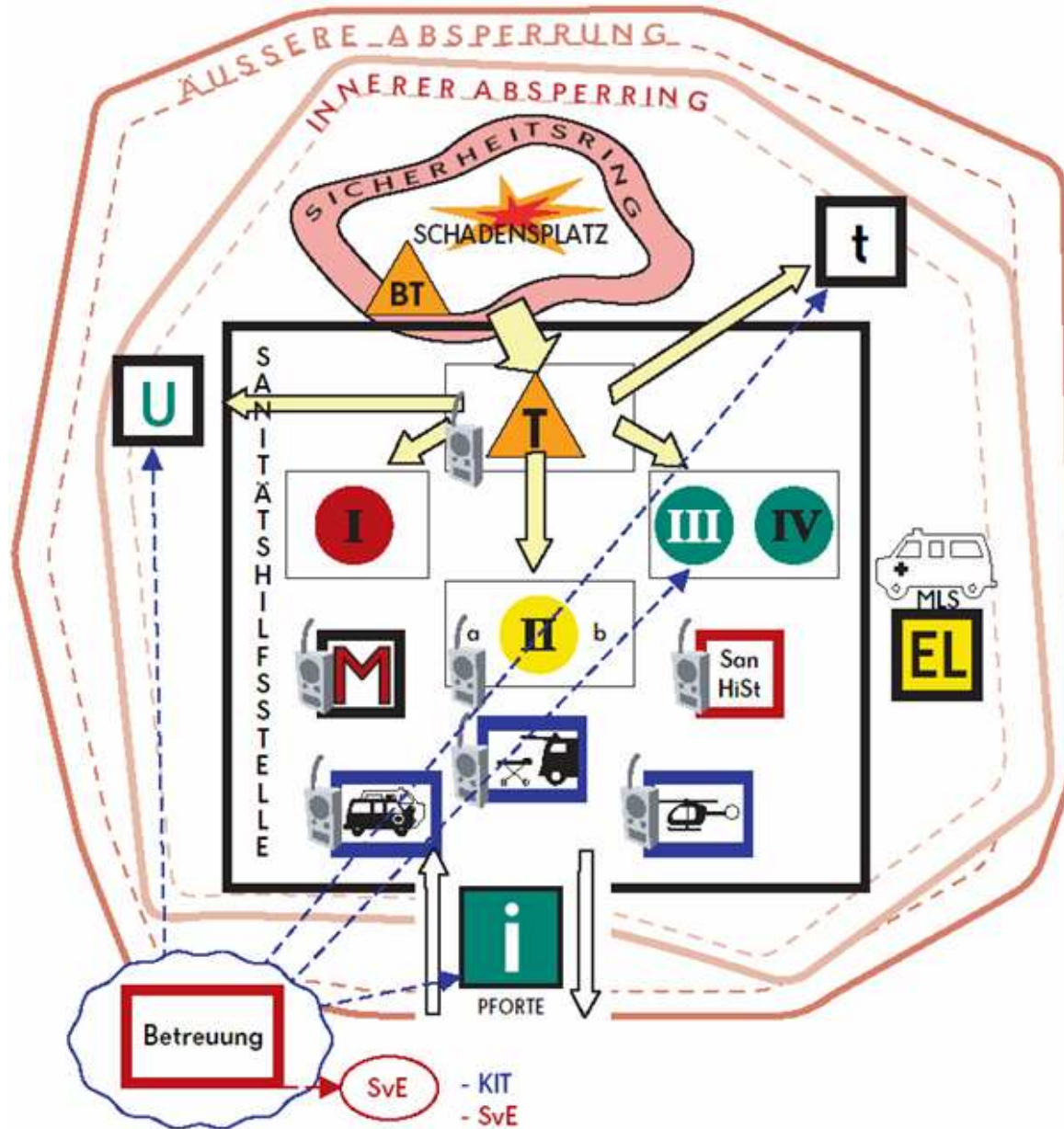
Kritische Orte für Betreuung

- **SANHIST** (z.B. UVL: Galtür, Vomp, Sölden; Tote: Galtür, Jamtal, Vomp, Bergisel)
- **Erste Betreuungszentren** *Reception Centre* (Unfallort oder Krankenhäuser z.B. Bergisel, Vomp, Sölden, Kaprun, Phuket)
- **Weitere Betreuung** (*Family assistance Centre*) Tsunami, Kaprun
- **Callcenter/Leitstellen/Tel hotlines** (z.B. Schwaz, Bergisel, Kaprun, Tsunami)
- **Infostelle** (z.B. Kaprun)



ischen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ



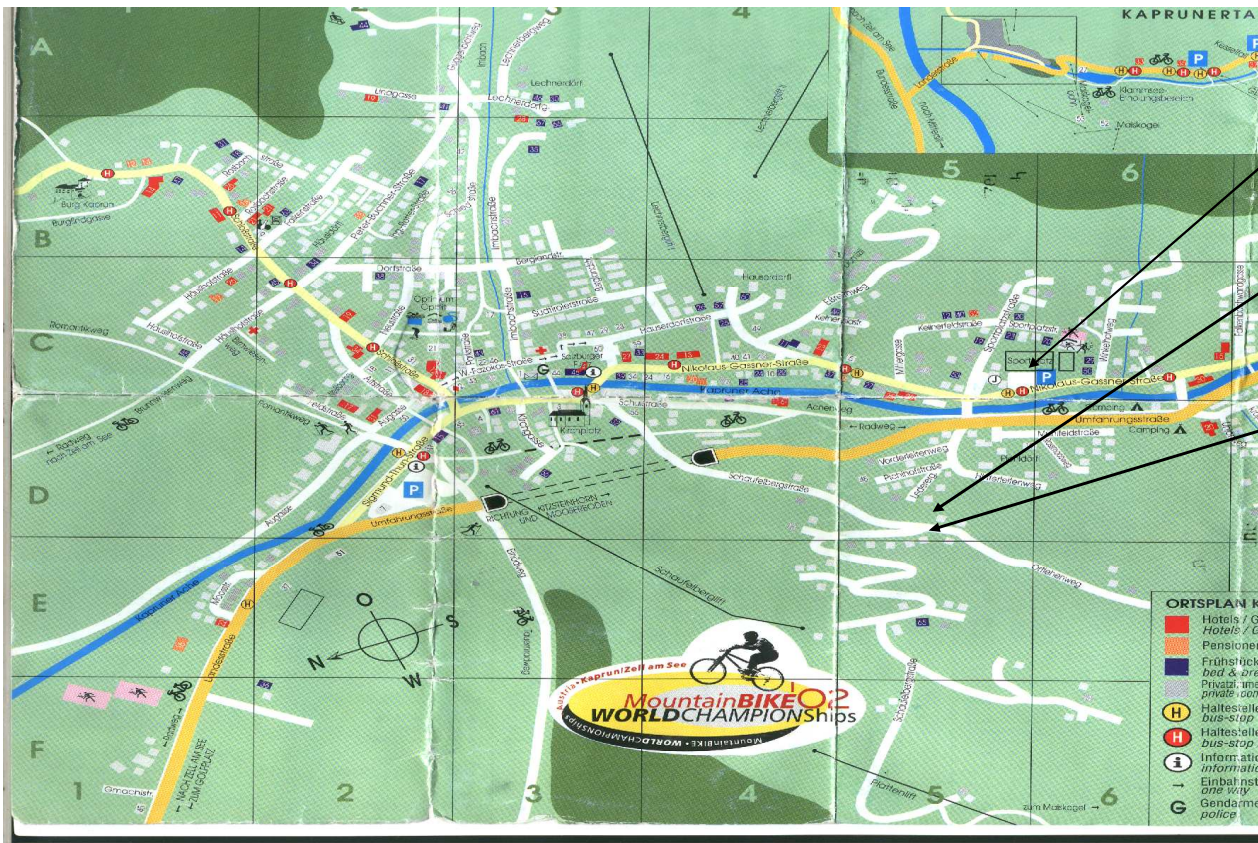
Psychosoziale Dienste



Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Angehörigenbetreuung im Jugendgästehaus Kaprun



Jugendgästehaus
äußere
Absperrung



Psychosoziale Dienste



Lesson 4: Gute und rasche Registrierung der Angehörigen und Unverletzten bereits vor Ort

- Problematik Registrierung der Unverletzten
- Problematik Registrierung Angehörige in den Betreuungsstellen
- Problematik Registrierung Vermisste
- Problematik Listenabgleich und geordnete Familienzusammenführung

Fallbeispiele: Registrierung Unverletzte

- Z.B. Busunglück mit etwa 20 Unverletzten, 6 Toten, 20 zum Teil Schwerverletzten (Vomp): UVL laufen durch Triage und werden ins RK Schwaz gebracht wo Angehörige empfangen und betreut werden (dort geordnete Familienzusammenführung!)
 - Worstcase (siehe Bergisel): UVL werden sofort aus Absperrzone gedrängt, „laufen“ an der Betreuungsstelle im KH auf zusammen mit Angehörigen
 - Worstcase Zugunglück: 200 UVL werden mit Bus in Stadt gebracht und dort entlassen ohne Registrierung, Angehörige rufen an und bekommen keine Auskunft darüber wer den Unfallort unverletzt verlassen hat

Fallbeispiele: Registrierung Angehörige

- Beispiel Kaprun: Registrierung am Eingang aber keine BLS (Personen gehen raus und rein, werden mehrfach registriert, verstehen nicht warum)
- Fallbeispiel Sölden/Jamtal/Vomp: Kooperation mit Polizei erleichtert durch saubere Listenführung unsererseits



Problematik Registrierung Vermisste

- Worst case: wir haben Angehörige im Betreuungszentrum und Informationen aus den KH bzw aus der Sanhist aber wir wissen nicht wer wie viele und wen genau vermisst
- Best case: wir können sagen wer wen vermisst und so eine geordnete Informationsgabe und Familienzusammenführung/Identifizierung ermöglichen



Fallbeispiele: Zusammenführung UVL und Angehörige

Fall 1: Ungeordnete Zusammenführung: UVL werden in Betreuungszentrum „freigelassen“ (z.B. uvl Kinder, wartende Eltern, Kinder werden von vergeblich wartenden Eltern „gelöchert“ nach Informationen.....)

Fall 2: Geordnete Zusammenführung: registrierte Angehörige werden nach Listenabgleich gezielt mit ihren uvl Familienangehörigen zusammengeführt und später evtl auch ins KH zu verletzten Angehörigen bzw. in die Totensammelstelle zur Identifizierung begleitet



Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

PLS -Nummer

Identifizierungs- und Vermisstenprotokoll

Auszufüllen für: ? Kleinkind ? Bewusstlosen ? Verstorbenen ? Personensuche (Externe Suchanfragen sind an die Exekutive zu verweisen!)

Original (weiß) verbleibt in der PLT - Durchschläge (gelb und rosa) für Leiter Transport– Durchschlag (grün) für Leiter Betreuung

Merkmale	zu identifizierende (vermisste) Person	Suchende Person
Familienname		
Vorname		
Geschlecht	m / w	m / w
Kind	Baby / Kleinkind / bis 14 Jahre	
geschätztes Alter (Geburtsdatum)		
Auffindungsort (letzter Kontakt)		
Rasse	europäisch / asiatisch / negroid	
Statur	zierlich / normal / kräftig	
Bekleidung	Hemd / Hose / Pullover / Jacke	
Tätowierungen	Art / Ort	
Schmuck	Ringe / Kette / Armband / Uhr	
Zielort / Erreichbarkeit	Telefon	Telefon
	Adresse	Adresse
Verwandtschaftsverhältnis		

Anmerkungen (z.B. nähere Beschreibung Schmuck oder Tatoos):



Lesson 5: KI triage und Psychosoziale PLS

KI Triage

- KEINE eigentliche Triage im medizinischen Sinne

- Zu klärende Fragen:
 - Wer kommt ins Betreuungszentrum?
 - Wer braucht getrennte Betreuung?
 - Wie wird Familienzusammenführung organisiert?
 - Wer braucht wann eins zu eins Betreuung?

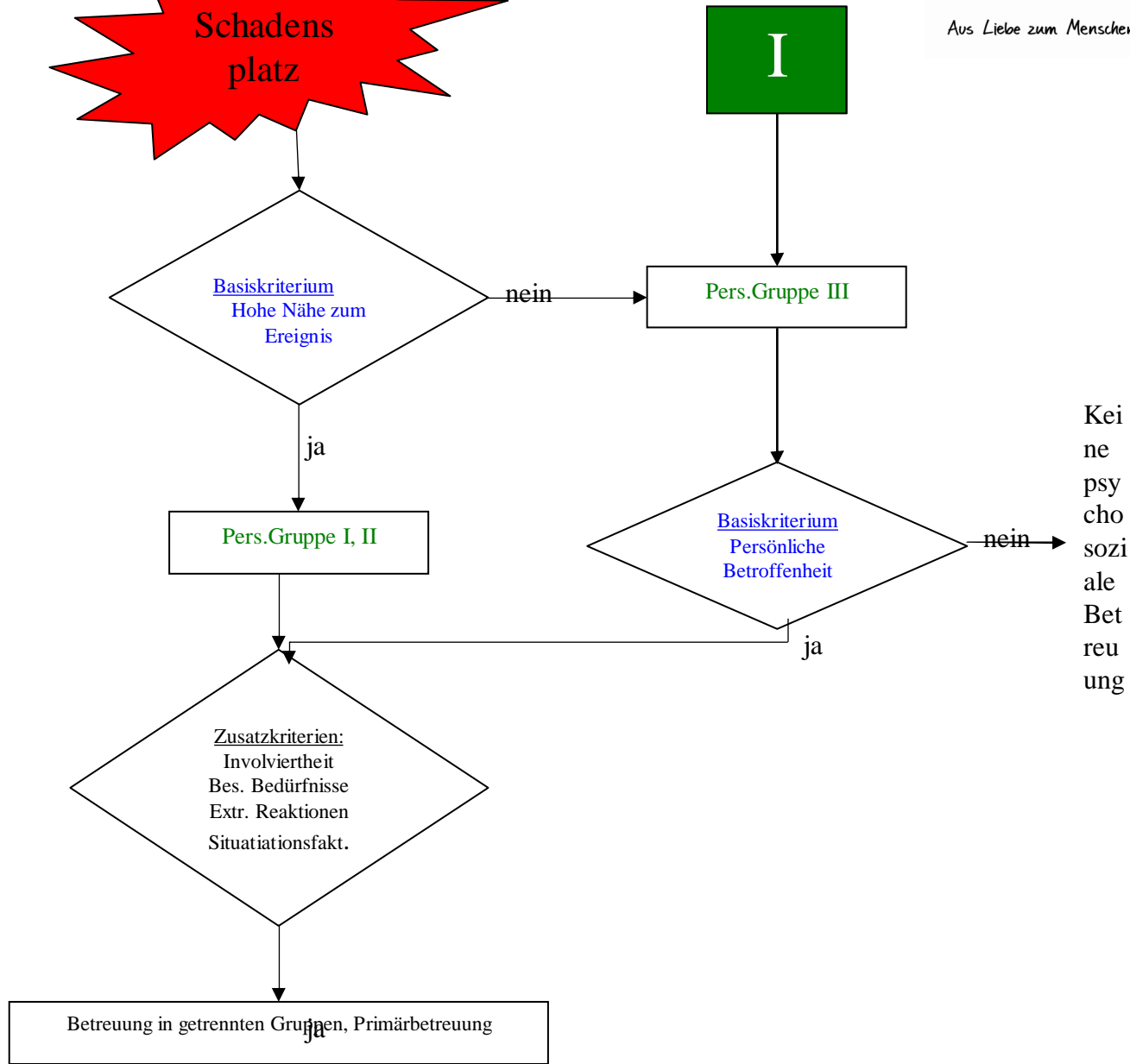
Zu beurteilende Personengruppen

- I Primär Betroffene
(Direkte Opfer- unverletzt, leichtverletzt)
- II Sekundär Betroffene
(Zuseher/Zeugen...)
- III Tertiär Betroffene
(Angehörige.....)

Beurteilungskriterien: Schritt 1 und 2

- 1. Wer kommt ins Betreuungszentrum?
 - Nähe zum Ereignis
 - Persönliche Betroffenheit

- 2. Einzelbetreuung oder Gruppenbetreuung, getrennte/besondere Betreuung
 - Zusatzkriterien



Aus Liebe zum Menschen.



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Zu beurteilende Personengruppen (Zuordnung Beispiel Sölden)

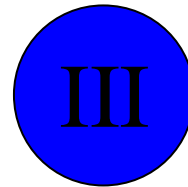
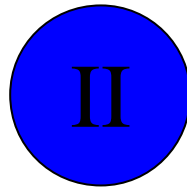
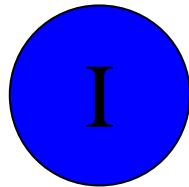
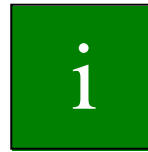
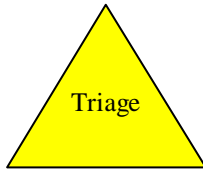
- I Primär Betroffene
(Direkte Opfer- unverletzt, leichtverletzt)
- II Sekundär Betroffene
(Zuseher/Zeugen...)
- III Tertiär Betroffene
(Angehörige.....)



Sölden Gondelunglück 2005

- 6 tote Kinder (Gruppe 2)
- 3 tote Erwachsene (Gruppe 1)
- Etwa 7 Erwachsene und Kinder, die in den Gondeln waren (Gruppe 1)
- Etwa 20 unverletzte Kinder, die in den Gondeln waren und Trainer der Kinder (Gruppe 2)
- 3 Motorradfahrer (Ersthelfer)
- Helikopterpilot Liftpersonal
- Eltern der Kinder (Gruppe 2)
- Liftbetreiber/Angestellte vor Ort





	Art der Involviertheit	
	Besondere Bedürfnisse	
	Extreme Reaktionen	
	Situationsfaktoren	

Aus Liebe zum Menschen.



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ



Beurteilungskriterien im Betreuungszentrum: Persönliche Betreuung/getrennte Betreuung

- Art der Involviertheit
- Besondere Bedürfnisse
- Extreme Reaktionen
- Situationsfaktoren

2. Zusatzkriterien?

- Gruppen oder Einzelbetreuung?
- Zusammen oder getrennt?
- Zusammenführung?
 - Involviertheit: Hubschrauberpilot, Liftbetreiber, Ersthelfer
 - Besondere Bedürfnisse: UVL Betroffene Kinder, Betroffene Trainer der Kinder
 - Situationsfaktoren: Betroffene Eltern (später angereist)



Beurteilungskriterien im Betreuungszentrum: Persönliche Betreuung/getrennte Betreuung

- Art der Involviertheit (Pilot, Liftbetreiber, Ersthelfer)
- Besondere Bedürfnisse (Kinder, Trainer)
- Extreme Reaktionen (z.B. eines der Kinder)
- Situationsfaktoren (Todesnachrichtenüberbringung an Eltern, Begleitung von Eltern ins Krankenhaus)



Informationsgabe

- In der Gruppe
- Face to face (PrimärbetreuerInnen)



Informationsgabe

- Informationsgabe schrittweise, kontinuierlich und bedarfsorientiert
(Regelmäßig in nicht zu langen Zeitabständen, Wiederholungen sofern keine neue Information gegeben)



Arten der Informationsgabe

Gemeinsame Information an betroffene Gruppen

Allgemeine Ereignisbezogene Informationen

- Was, wie, wo? Verletzte, Tote? Wie viele?.....

Allgemeine Information über Rettungsmaßnahmen

- Was passiert vor Ort? Wieso dauert das so lange?.....

Allgemeine Informationen über weitere notwendige Handlungsschritte

- z.B. wann, wo, wie pol Befragung, Identifizierung, Gedenkfeier, Verabschiedung etc.

Arten der Informationsgabe

Persönliche Informationsgabe durch KI BetreuerIn

Personen identifizierende Informationen

- z.B. Auffinden des Fahrzeugs, Überbringen der Todesnachricht etc.

Konkrete Informationen über weitere Maßnahmen

- z.B. Notwendigkeit der Ante mortem Daten Erhebung, polizeiliche Befragung ; Möglichkeiten der persönlichen Abschiednahme

Konkrete ereignisbezogene Informationen

- z.B. Informationen über den Auffindeort der Person etc.



FAZIT: Lessons learned

- **Information** ist das wesentlichste Element im Großschadensfall
- Angehörige brauchen abgesicherte und regelmäßige Information **über das Ereignis, den Ablauf der Rettungsmaßnahmen, den Verbleib und Zustand ihrer Angehörigen**
- **Gute Führungsstrukturen im KIT aufzubauen** ist der wesentlichste Schritt am Beginn noch vor der Betreuung
- Gute Kooperation der Organisationen und funktionierende Schnittstelle **KIT Polizei/Behördliche Einsatzleitung** ist der Garant für gute Angehörigenbetreuung
- **S7 Funktion und Einbindung der Partnerorganisationen** in den Einsatz von Anfang an notwendig