

Krisenvorsorge und Notfallmanagementplan

Leitfaden der Arbeitsgemeinschaft der CVJM Deutschlands e.V. als Aufnahmemorganisation

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung.....	2
Definition von Krise	2
Rollen der Akteure.....	3
Krisenvorsorge – Prävention.....	3
Notfall-Informationen	4
Verhalten in Krisenfällen.....	5
Vorgehen für spezifische Krisen.....	5
Persönliche Krisen/ Psychische Belastungen.....	6
Unfälle, schwere Erkrankungen, schwere Belastungen,	6
Kriminalität.....	7
Naturkatastrophen.....	7
Politische Unruhen.....	8
Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung	8
Todesfall.....	9
Nachsorge.....	9
Persönliche Krisen, Belastungen, Kulturschock	10
Unfälle, schwere Erkrankungen, schwere Belastungen,	10
Kriminalität.....	11
Naturkatastrophen.....	11
Politische Unruhen.....	12
Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung	12
Todesfall.....	13
Verschwiegenheit & Datenschutz	14
Hinweis zur gesetzlichen Grundlage der Schweigepflicht.....	14
Abbruch des Freiwilligendienstes.....	15

Vorbemerkung

In Freiwilligendiensten können Situationen auftreten, die bei Freiwilligen physische oder psychische Krisen auslösen. Die Freiwilligen können sich bewusst oder unbewusst in Situationen bewegen, die ihre Gesundheit oder Sicherheit gefährden.

Wir als Aufnahmeorganisation (AO oder AG im Folgenden) haben eine Fürsorgepflicht, die wir gemeinsam mit der Entsendeorganisation (EO = YMCA im globalen Süden) und den Verantwortlichen in den Einsatzstellen der Freiwilligen wahrnehmen.

Unser Ziel ist es, die Freiwilligen auf die Bedingungen in Deutschland vorzubereiten, sie zu sensibilisieren für Sicherheitsaspekte und Gesundheitsvorsorge und ihnen einen Handlungsleitfaden für die Bewältigung von Krisen zu geben.

Dieser Leitfaden wird für alle beteiligten Personen erstellt und mit der Partnerorganisation abgestimmt. Die Freiwilligen erhalten die entsprechenden Informationen durch die Vorbereitungseinheiten vor der Ausreise im Entsendeland, in den Seminaren in Deutschland und durch die Instruktionen in den Einsatzstellen.

Ziele der Krisenvorsorge und des Notfallmanagements

- Alle Beteiligten ergreifen die in ihrer Verantwortung liegenden Maßnahmen zur Krisenvorsorge.
- Alle Beteiligten haben Handlungs- und Verhaltenskonzepte für mögliche Krisen und Notfallsituationen.
- Krisen und Notfälle werden zügig und kompetent begleitet und nachvollziehbar dokumentiert.

Definition von Krise

Krisensituationen sind solche Situationen, die die physische und psychische Gesundheit der FW gefährden.

Krisensituationen oder die Gefährdung der FW im o. g. Sinne können verschiedene Ursachen haben:

- **Persönliche Krisen/ Psychische Belastungen z. B. auf Grund des sog. „Kulturschocks“** Massive Einschränkungen verursacht durch Klimaumstellung, Überforderung, Unterforderung, Kompensation von psychischen Druck in Form von körperlichen Symptomen, Vereinsamung, Angst vor rassistischer Anfeindung oder erlebte rassistische Anfeindung.
- **Unfall/ Schwere Erkrankung / Schwere Belastungen psychischer Art** Schwerstverletzungen, schwere physische oder psychische Erkrankungen, schwere psychische Belastungen (Trauma, Schockerlebnisse), Bedrohung durch Pandemien.
- **Kriminalität** Überfälle, Übergriffe, Erfahrung mit Gewalt, Opfer und Täter von Verbrechen und Kriminalität, Bedrohungssituationen, Entführung und Erpressung.

- **Naturkatastrophen**
z.B. Überschwemmungen oder Stürme.
- **Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung**
- **Politische Unruhen und kriegerische Auseinandersetzungen**
- **Tod einer/s Freiwilligen**

Rolle der Akteur:innen

Freiwillige (FW)

Er:sie kümmert sich aktiv um sein:ihr persönliches Wohlergehen, folgt den Anweisungen der Aufnahmeorganisation bzw. der Einsatzstelle und ergreift die ihm:ihr möglichen Maßnahmen zur Reduzierung von Risiken. Der:die FW sucht hierzu aktiv den Kontakt zu den von der Aufnahmeorganisation und Einsatzstelle benannten Ansprechpersonen.

Aufnahmeorganisation (AO) = AG der CVJM Deutschlands e.V.

Sie hält ein Krisenmanagement vor und stimmt dieses mit den Partnerorganisationen ab. Sie klärt die FW zum Krisen- und Notfallmanagement im Einführungsseminar nach der Einreise auf. Darüber hinaus bietet die AO im Krisenfall rechtliche, organisatorische und vertragliche Unterstützung, verfolgt das Management der Krise und die Nachsorge und hat die Verantwortung für das Freiwilligenprogramm. Sie behält sich das Recht vor, den:die FW in Absprache mit der EST und der Entsendeorganisation ins Entsendeland zurückreisen zu lassen.

Entsendeorganisation (EO) / je nach Konstellation auch Partnerorganisation (PO)

Sie unterstützt die FW in der Vorbereitung ihres Dienstes durch sicherheitsrelevante Informationen und stellt einen Notfallkontakt zur Ausreise zur Verfügung. Sie informiert im Krisenfall die Angehörigen der Freiwilligen und hält den Kontakt zur AO oder zur EST (je nach Partnerschaft). Die EO hält über die Zeit des FWD den Kontakt zum FW und informiert ggf. die AO/EST über persönliche Krisen.

Einsatzstelle (EST)

Sie klärt die FW über ihr internes Krisen- und Notfallmanagement und über Risiken auf. Sie unterstützen die Freiwilligen bei der Krisenvorsorge, -nachsorge und in akuten Krisen vor Ort. Sie stellt Ansprechpersonen für die FW. Sie sorgt im Fall der Krise dafür, dass alle betroffenen Akteur:innen informiert sind (AO, Anleiter:innen, ggf. EO/PO). Sie dokumentiert die eingeleiteten Maßnahmen im Falle einer Krise und macht diese Dokumentation der AO zugänglich.

Krisenvorsorge – Prävention

Schritte der Krisenvorsorge vor der Ausreise:

- Konkrete Sicherheitsrisiken werden durch die Aufnahmeorganisation/Einsatzstelle benannt und an die Entsendeorganisation weitergegeben.
- Die Freiwilligen werden in der Vorbereitung an verschiedenen Punkten auf Gefahrenpotentiale und gesundheitliche Risiken hingewiesen
 - Allgemeine Hinweise v.a. zur Gesundheitsvorsorge (z.B. pandemische Lage, Anpassung ans Klima) werden in der Vorbereitung behandelt.
 - Sicherheitsaspekte zum Einsatzort und zur Gesundheitsvorsorge bzw. zum Verhalten im Land sind Teil der Vorbereitungseinheiten.
 - Umgang mit eventuellen rassistischen Anfeindungen wird im Vorfeld thematisiert.
- Die Freiwilligen werden auf Krisensituationen aufgrund eines Kulturschocks vorbereitet.
- Die Freiwilligen geben über die Entsendeorganisation Informationen zu ihrem persönlichen Notfallkontakt an die Aufnahmeorganisation weiter. Die Aufnahmeorganisation legt ein Adressblatt mit allen im Notfall relevanten Informationen für jeden Freiwilligen an.
- Die Freiwilligen beantragen im Herkunftsland vor der Ausreise ein polizeiliches Führungszeugnis (oder ein äquivalentes Dokument), um es nach Einreise in der Einsatzstelle vorzuzeigen.
- Die Freiwilligen erhalten vor der Ausreise einen Notfallkontakt der Entsendeorganisation (Partnerorganisation) und der Aufnahmeorganisation.
- Die Freiwilligen führen bei der Ausreise ein funktionierendes Handy und etwas Bargeld mit sich.

Schritte der Krisenvorsorge in Deutschland:

Durch die Aufnahmeorganisation:

- Aufnahmeorganisation informiert die Freiwilligen im Einführungsseminar über Sicherheitsaspekte und Verhaltensweisen im Notfall und gibt elementare Notfallnummern weiter (Polizei, Feuerwehr, Krankenwagen; Nummern der Verantwortlichen bei der Aufnahmeorganisation).
- Regelmäßige Reflexions- und Auswertungsgespräche zur Wahrnehmung persönlicher Krisen.
- Stärkung der persönlichen Ressourcen in der Seminararbeit.

Durch die Einsatzstelle:

- Die Einsatzstelle informiert über Ärzte, Krankenhäuser und Apotheken der Umgebung und über das Gesundheitssystem.
- Die Aufnahmeorganisation und die Einsatzstelle geben dem Freiwilligen die Kontaktdaten aller wichtigen Personen vor Ort (Anleiter/in, Mentor/in, ggf. oberster Leiter etc.)
- Die Einsatzstelle informiert über eventuelle (örtlich) gegebene Risiken für Schwarze und People of Colour und bespricht Verhaltensoptionen in Gefahrensituationen.
- Regelmäßige Information aktuelle Geschehnisse im Aufnahmeland betreffend, geschieht über Radio, Zeitung oder Internet.

Notfall-Informationen

Jede:r Freiwillige hält wichtige Kontaktadressen und Informationen für den Notfall bereit und führt diese ständig mit sich.

Notfallinformationen:

- [Notfall-]Listen mit den Telefonnummern und E-Mail-Adressen der wichtigsten Ansprechpartner in Deutschland (Anleiter:in, Mentor:in, Mitfreiwillige, Ansprechpersonen der Aufnahmeorganisation, Nummer der jeweiligen Botschaft, Versicherung)
- Kopie des Impfpasses (auch digital ablegen)
- Kopie der Ausweispapiere: Reisepass, Visum (auch digital ablegen)
- Hinweis auf stets funktionstüchtiges Handy

Notfall-Service-Nummer der Versicherung (24 h)

Unsere Kundennummer: 0010180012

Hotline im Schadensfall in „schweren Fällen“, wenn es teuer wird, z.B. Krankenhausaufenthalt, schwere Verletzungen, ...: +49 (0) 180 5603600

außerhalb Bürozeiten in eiligen Fällen: +49 (0) 171 3392974

24h-Notfallkontakt (in Reihenfolge)

- 1) Ansprechpartner vor Ort bei der Einsatzstelle, dann dessen:deren Vertreter:in oder / und Mentor:in
- 2) Ansprechpartner:innen bei der AG der CVJM, insbes. Referentin für Int. Freiwilligendienste
- 3) Hotline der Auslandsrankenversicherung im Krankheitsfall
- 4) ggf. ehemalige Freiwillige, die als zusätzliche Begleiter:innen in Deutschland fungieren
- 5) Ansprechpartner:innen der Entsendeorganisation/Partnerorganisation

Gewährleistung der Erreichbarkeit einer Ansprechperson innerhalb von 24 Stunden

Die Freiwilligen haben direkt vor Ort mehrere Ansprechpersonen in der Einsatzstelle (Anleitende, Mentor:innen, Mitfreiwillige und Mitarbeiter:innen in der Verwaltung). Diese können bei Bedarf die Aufnahmeorganisation informieren. In der Aufnahmeorganisation ist die erste Ansprechpartnerin die Referentin für internationale Freiwilligendienste für weltwärts Süd-Nord. Falls diese nicht erreichbar sein sollte, können ihre Kolleg:innen weiterhelfen. Ansprechpartner:innen in der Entsendeorganisation sind zwar räumlich weiter weg, können aber über Messenger-Dienste durch Freiwillige oder Aufnahmeorganisation direkt angeschrieben werden (z.T in Deutschland lebend wie beim Mentor YMCA Togo). Durch Messenger-Dienste (in der AG der CVJM e.V nutzen wir „Signal“) können die FW mit den Ansprechpartner:innen schnell und unkompliziert Kontakt aufnehmen. Ansprechpartner:innen bei der AG der CVJM e.V. nutzen keine separaten Diensthandys und sind daher auch in der Freizeit durch Freiwillige erreichbar.

Verhalten in Krisenfällen

Oberstes Gebot: Leben retten, nicht Sachwerte. Einen kühlen Kopf behalten. Schnelle Rettung ist oft lebensrettend. Dabei: Hilfe annehmen, Rat einholen.

In allen Krisensituationen sind die folgenden drei Schritte notwendig:

- **Sachverhalt klären (Was ist wem, wo passiert, wann und warum?)**
- **Kommunikation mit allen relevanten Akteur:innen sicherstellen**
- **Hilfsbedarf feststellen und aktivieren**

Diese drei Schritte lassen sich auf alle Krisen anwenden und können generell durchgeführt werden. Sie sollen eine Hilfestellung bieten, um an alle wichtigen Akteure zu denken und zu informieren. Sie sind relevant für die begleitenden Personen in einem Notfall.

Vorgehen für spezifische Krisen

Im Folgenden werden besondere Fälle, aufgeteilt in Kategorien, genauer dargestellt.

Persönliche Krisen/ Psychische Belastungen aufgrund des sog. „Kulturschocks“

	Handlungsschritte:
Sachverhalt klären	<ul style="list-style-type: none"> • Wodurch ist die Krise ausgelöst?
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	Wer muss informiert werden: <ul style="list-style-type: none"> • AG der CVJM • AnleiterInnen in der Einsatzstelle • MitarbeiterInnen der Entsendeorganisation/Partnerorganisation?
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	Ist dem Freiwilligen/der Freiwilligen mit einem einmaligen Gespräch geholfen oder ist eine intensivere Begleitung für einen bestimmten Zeitraum notwendig? ⇨ Bitte die AG frühzeitig bei Problemen informieren!

Unfälle, schwere Erkrankungen, schwere Belastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien

	Handlungsschritte:
Sachverhalt klären	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage • Eigene Erreichbarkeit sicherstellen • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Beweissicherung (z.B. bei Unfällen): Identität von Beteiligten und/oder Zeugen aufnehmen Evtl. Fotos von Unfällen sichern Polizeiprotokoll einfordern
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	Wer muss informiert werden: <ul style="list-style-type: none"> • Notdienst der Versicherung • AG der CVJM/Einsatzstelle • Angehörige • ggf. Botschaft • bekannte Personen der oder des im Land betroffenen Freiwilligen informieren, z.B. andere Freiwillige, Gastfamilie

Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	Sicherstellung der medizinischen Versorgung: <ul style="list-style-type: none"> • Ärztliche Versorgung • Rechtsberatung falls notwendig
---	---

Kriminalität

Sach- und Vermögensschäden werden hier nicht besprochen, da es hier primär um die Sicherheit der Freiwilligen geht, nicht um deren Vermögen.

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage • Sicherheitsrisiko für den:die betroffenen Freiwilligen einschätzen • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Beweissicherung: Identität von Beteiligten und/oder Zeugen aufnehmen Polizeiprotokoll einfordern
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Verständigung der AG/Einsatzstelle • Kontaktaufnahme mit den Angehörigen, nur in Absprache mit dem:der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none"> • medizinische Versorgung • Rechtsberatung: ggf. Verständigung der Botschaft, in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis • Ausreise, wenn notwendig

Naturkatastrophen

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage: Sind Freiwillige betroffen? • Interne Dokumentation der Handlungsschritte <p>Wenn direkte Kontaktaufnahme nicht möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme mit der AG/der Einsatzstelle • Kontaktaufnahme mit den Angehörigen • Kontaktmöglichkeit über Hilfsorganisationen (z.B. THW)
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Verständigung der Botschaft vor Ort • Verständigung der Entsendeorganisation • Verständigung der Angehörigen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsam mit der AG/Einsatzstelle die Sicherheit der Freiwilligen gewährleisten • ggf. Ausreiseaufforderung der Botschaft Folge leisten • Interventionsmöglichkeit über Hilfsorganisationen

	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Verletzung einer/eines Freiwilligen, s. unter <i>1. Unfälle/ Schwersterkrankungen/ Schwerstbelastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien</i> • Sicherstellung der Betreuung der Freiwilligen • Zur Absicherung der Kostenübernahme Kontaktaufnahme mit weltwärts-Sekretariat
--	---

Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Sachlage mit dem Ziel, zu einer eigenen Einschätzung der Situation zu gelangen • Interne Dokumentation der Handlungsschritte
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme zwischen Freiwilligen und Botschaft sicherstellen • Kontaktaufnahme mit Entsendeorganisation • Kontaktaufnahme mit Angehörigen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<p>Gemeinsam mit der Einsatzstelle Sicherheit der Freiwilligen gewährleisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regelmäßige Kontaktaufnahme mit Freiwilligen vereinbaren • ggf. Evakuierung vorbereiten • sichere Orte suchen und zur Verfügung stellen • Ausreiseaufforderung der Botschaft Folge leisten

Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

	Handlungsschritte:
Sachklärung	<ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzung für Sachaufklärung schaffen • Vertrauensräume schaffen • KommunikationspartnerInnen zur Verfügung stellen (ein gleichgeschlechtlicher Begleiter für die Freiwilligen)
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<p>Besondere Vorsicht mit der Kommunikation in diesem Fall! Nur in Absprache mit der/dem Betroffenen</p>
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren:	<ul style="list-style-type: none"> • Im Falle einer Vergewaltigung medizinische Grundversorgung schnellstmöglich sicherstellen, Postexpositionsprophylaxe (PEP) • Rechtsberatung (in Absprache mit dem/der Freiwilligen bzw. mit deren Einverständnis) • Abwägung strafrechtlicher Verfolgung • psychologische Betreuung sichern, mindestens anbieten

Todesfall

	Handlungsschritte:
Sachklärung:	<ul style="list-style-type: none"> • Verifizierung der Umstände des Todesfalls • Interne Dokumentation der Handlungsschritte • Beweissicherung
Kommunikation mit allen relevanten Akteuren	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktaufnahme mit der AG/Einsatzstelle • Kontaktaufnahme mit der Botschaft • Sensible Kommunikation mit Angehörigen nach Absprachen mit der Botschaft • Kontaktaufnahme mit der Versicherung • Bei Anfragen Dritter (z.B. Medien) Beratung hinzuziehen
Hilfsbedarf feststellen und aktivieren	<ul style="list-style-type: none"> • Überführung des Leichnams klären • Sicherstellung der Betreuung der Betroffenen vor Ort <ul style="list-style-type: none"> ○ z.B. andere Freiwillige ○ Gastfamilie ○ Mitarbeiter:innen der Einsatzstelle ○ Mentor:innen • Sicherstellung der Betreuung der Angehörigen (durch Entsendeorganisation)

Dokumentation

In allen Fällen ist die interne Dokumentation unerlässlich. Gerade in Krisensituationen fällt uns dies nicht leicht, aber gerade in solchen Situationen, die oft Einschaltung von Versicherungsfirmen oder Behörden erfordern, ist die Erinnerung nicht ausreichend.

Der Vorfall, der die Krise ausgelöst hat, sowie das darauffolgende Vorgehen werden von allen Beteiligten schriftlich festgehalten und der AG zur Verfügung gestellt.

Für die Dokumentation liegt eine Vorlage vor, die allen Mitarbeitern zugänglich ist.

Auch bei persönlichen Krisen der FW bitte den Prozess und alle ergriffenen Maßnahmen dokumentieren. Gerade bei Konflikten ist dies sehr hilfreich, um eine gewisse Objektivität zu erreichen und um anderen Aktuer:innen (z.B. der AG) darlegen zu können, welche Maßnahmen bereits ergriffen wurden.

Nachsorge

Auch die Nachsorge ist ein wichtiger Bestandteil eines solchen Krisenmanagements und soll sicherstellen, dass die Krise und all ihre direkten und indirekten Konsequenzen mitbedacht wurden. Es kann unterschieden werden zwischen den **akut Betroffenen**, also z.B. Freiwillige, weitere beteiligte Freiwillige (die z.B. Zeuge eines Überfalls waren), Mentoren, Begleitpersonen, sowie den **Mitbetroffenen**, also Personen, die in einem weiteren Kreis von der Krise betroffen waren oder sind. Beide Personengruppen sollen Beachtung in der Nachsorge finden.

Im Rahmen der Nachsorge soll besonders auf die folgenden drei Handlungsschritte Wert gelegt werden:

- Psychosoziale Betreuung

- Finanzielles, z.B. medizinische Notversorgung, Versicherung, wie bleiben Ansprüche gegenüber der Versicherung gewahrt
- Praktisches, Organisatorisches, Dienstleistungen, Operatives (z.B. Wohnung auflösen)

Im Folgenden werden Leitfragen für die oben genannten Situationen zur Gestaltung der Nachsorge aufgeführt.

Persönliche Krisen/ Psychische Belastungen auf Grund des sog. „Kulturschocks“

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Müssen weitere Personen in die Betreuung mit einbezogen werden? • Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Kann der:die Freiwillige im gewohnten Rahmen weiter eingesetzt werden? • Sind Anpassungen in der Einsatzstelle/ WG/ Gastfamilie vorzunehmen?

Unfälle, schwere Erkrankungen, schwere Belastungen, psychische Erkrankungen, Bedrohung durch Pandemien

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? • Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen? • Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Gibt es Haftungsfragen bei allen beteiligten Akteur:innen? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für Haft- oder Unfallversicherung)?

Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in eine andere EST geben? • Kann der Dienst nach der Krankheit (z.B.) wiederaufgenommen werden?
---------------------------------------	---

Kriminalität

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es nachhaltige Traumatisierungen bei den Betroffenen? Ist eine psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen geplant? Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen? Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in eine andere Einsatzstelle geben? • Wird der Freiwilligendienst in diesem Arbeitsbereich der EST in Zukunft fortgeführt? • Unter welchen Umständen können Incoming-FW (Schwarze/PoC) wieder in das Projektumfeld zurückgehen? • Welche Vorsorgemaßnahmen sind für neue Freiwillige zu treffen?

Naturkatastrophen

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? • Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)?

	<ul style="list-style-type: none"> • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen? Gibt es noch Akteure, die bislang nicht bedacht wurden (z.B. Gastfamilie der oder des Freiwilligen)? • EO/PO: Wie läuft die Kommunikation mit der EO/PO und mit den Familien? Ist etwas sicherzustellen? Wie können Menschen dort begleitet werden?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in eine andere EST geben? • Wird der Freiwilligendienst in dieser EST in Zukunft fortgeführt? • Welche Konsequenzen gibt es? • Gibt es neue Anforderungen für die Arbeit? Neue Schwerpunkte?

Politische Unruhen, kriegerische Auseinandersetzungen

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden? • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in eine andere EST geben? • Gibt es Konsequenzen in Bezug auf die Bildungsarbeit, Rückkehrarbeit und Solidaritätsarbeit, die zu beachten sind?

Sexualisierte Gewalt, Vergewaltigung

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Achtung: Besondere Vorsicht mit der Kommunikation in diesem Fall! Nur in Absprache mit der/dem Betroffenen. • Ist eine psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen geplant? Ist psychosoziale Nachbetreuung im Entsendeland vorhanden? Sollten Brücken zu weiterführenden Beratungen gebaut werden (also zu Therapeuten)? • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen? Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht (z.B. Unfallkasse des Bundes)? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? Gibt es Haftungsfragen bei allen beteiligten Akteur:innen? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?
Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Dienst zu beenden? Wenn ja, wie? Wird es einen Wechsel in eine andere EST geben? • Welche Konsequenzen ziehen wir daraus (z. B. Abbruch)? • Welche fachlich geschulten Begleiter brauche ich zusätzlich?

Todesfall

	Handlungsschritte:
Psychosoziale Betreuung:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Betroffenen informiert worden? • Gibt es psychosoziale Nachbereitung für die Betroffenen? - Seelsorgerische Begleitung der Betroffenen vor Ort, und im Entsendeland sicherstellen • Wie sind die Folgen für die einzelnen Akteur:innen? Gibt es noch Akteur:innen, die bislang nicht bedacht wurden?
Finanzielle und administrative Regelungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Handlungsschritte rechtlich abgesichert? • Abwicklungsfragen mit der Versicherung klären • Sind alle Versicherungsmeldungen gemacht? Wie bleiben ggf. Ansprüche gewahrt? • Ist die Sicherstellung der rechtlichen Ansprüche der Freiwilligen oder anderer Personen gewährleistet? • Ist alles ausreichend dokumentiert (z.B. für UK-Bund, Haft- oder Unfallversicherung)?

Praktisches, Organisatorisches	<ul style="list-style-type: none"> • Wird der Freiwilligendienst in dieser EST in Zukunft fortgeführt? • Wenn ja, was muss in der Vorbereitung für künftige Freiwillige besonders beachtet werden?
---	--

- Die Krise wird zunächst von der EST in Kooperation mit der AO bearbeitet. Bei Bedarf vermittelt die EST an eine psychologische Beratung vor Ort.
- Die EO kann bei Bedarf durch Begleitung ihrerseits unterstützen.
- Innerhalb von 6 Wochen nach der Rückkehr aufgrund eines Krisenfalles findet ein persönliches Gespräch zwischen der EO und dem:der FW statt. Dieses wird dokumentiert.
- Die EO unterstützt die FW in der weiteren Nachsorge der Krise und vermittelt ggf. eine psychologische Beratung etc..
- Die EO stellt allen FW nach der Rückkehr Informationen zu Berater:innen sowie Notfallnummern für die Beratung / Begleitung [bei sexualisierter Gewalt] zur Verfügung.

Verschwiegenheit & Datenschutz

Vor allem für die seelische Gesundheit der FW ist es wichtig, dass die Freiwilligen zu ihren Anleiter:innen, Mentor:innen und Begleiter:innen von EST und AO ein Vertrauensverhältnis aufbauen können. In diesem Rahmen müssen sie sich auch sicher sein können, dass Gesprächsinhalte vertraulich behandelt werden.

Vor Einbezug weiterer Personen ist deshalb das Einverständnis der FW einzuholen, sofern sie dazu gesundheitlich und psychisch in der Lage sind. In Situationen, in denen die Entscheidung nicht eindeutig ist, sollen sich Anleiter:innen oder Begleiter:innen mit einer zweiten Person absprechen.

Wir verpflichten uns, persönliche Daten (Geheimnisse und Sozialdaten) vertraulich zu behandeln und nur Daten weiterzugeben, die für die Abwicklung eines Sachverhalts relevant sind. Darüber werden Mitarbeiter:innen der AO, EST und EO belehrt.

Hinweis zur gesetzlichen Grundlage der Schweigepflicht

Sozialpädagogische Fachkräfte und ihre Begleitete sind an die gesetzliche Schweigepflicht gem. § 203 StGB (Verletzung von Privatgeheimnissen) gebunden. Darüber hinaus werden solche privaten Geheimnisse aber auch durch die Regelungen des §35 SGB I (Sozialgeheimnis) und die §§ 67 ff. SGB X (Schutz der Sozialdaten) geschützt.

Geheimnisse im Sinne des § 203 StGB sind alle nur einem beschränkten Personenkreis bekannte Tatsachen, an deren Bewahrung die Klienten/- innen ein Interesse haben. Offenbart ist ein Geheimnis dann, wenn die geheime Tatsache und die Person, auf die sich das Geheimnis bezieht, einem/einer anderen mitgeteilt wird. Eine allgemeine Fallbesprechung oder das Führen einer anonymisierten Statistik gehört also nicht dazu. Allerdings ist nicht jede Offenbarung strafbar, sondern nur die „unbefugte“. Unbefugt ist die Datenoffenbarung immer dann, wenn sie ohne einen Rechtfertigungsgrund geschieht. Neben der Einwilligung der Klienten/-innen und dem gesetzlichen Auftrag, beispielsweise zur Berichterstattung durch die Bewährungshilfe, sind die Anzeigepflicht

und die Pflicht zur Zeugenaussage im Strafprozess die wichtigsten Rechtfertigungsgründe – sie befreien also von der Schweigepflicht.

(Quelle: Stiftung SPI Berlin; Infoblatt Nr. 1; Schweigepflicht, Anzeigepflicht, Zeugnisverweigerungsrecht; Verfasser: Prof. Dr. Heinz Cornel/ Franziska Seyboth-Teßmer)

Abbruch des Freiwilligendienstes

Ein Notfall oder eine Krise können dazu führen, dass der Freiwilligendienst abgebrochen werden muss. In diesem Fall ist Folgendes zu klären:

- AO kontaktieren, damit der Rückflug gebucht werden kann (bei Rückkehr aufgrund von Krankheit in Absprache mit der Versicherung).
- EO über Rückflug informieren.
- Klären, dass Familienangehörige des:der Freiwilligen informiert sind und der:die Freiwillige vom Flughafen abgeholt wird.
- Wenn noch möglich, Abschlussgespräche in EST und mit AO führen.
- Wenn noch möglich, Abschluss des Freiwilligen gestalten (in Arbeitsfeldern, in der Gruppe der Freiwilligen).
- Information an weltwärts/Bafza