

Notfall-Protokoll für Gastgeber

Feuer, medizinischer Notfall, Einbruch: dieses Blatt gehört ausgedruckt neben jedes Telefon, das Gästeanrufe entgegennimmt. Auch für Aushilfen und Vertretungen.

1 Der Gast wählt 112 oder 110. Sofort.

Schweregrade werden nie aus der Ferne eingeschätzt. Bei Feuer, Rauch, Verletzung, Brustschmerz, Bewusstlosigkeit, Gewalt oder Einbruch gilt: zuerst 112 (Feuer/Rettung) bzw. 110 (Polizei), alles andere danach.

„Bitte legen Sie auf und wählen Sie sofort die 112. Die Adresse lautet: [ADRESSE DER UNTERKUNFT]. Ich bleibe erreichbar und kümmere mich parallel um alles Weitere.“

Wichtigster Handgriff: Gäste kennen die genaue Adresse ihrer Unterkunft oft nicht. Lesen Sie sie vor. Adresse hier eintragen: _____

2 Verantwortliche Person anrufen. Jetzt, zu jeder Uhrzeit.

Notfälle rechtfertigen immer den Nachanruf. Kontakt 1: _____ · Kontakt 2:

_____ Keine Antwort? Beide im Wechsel alle 5 Minuten, bis jemand erreicht ist.

3 Minutengenau dokumentieren.

Uhrzeit des Gästekontakts, Uhrzeit des 112-Hinweises, wann wer erreicht wurde, jede weitere Aktion. Nur Fakten, keine Vermutungen.

4 Beim Gast nachfassen.

Einmal binnen 30 Minuten: Ist Hilfe angekommen, ist der Gast in Sicherheit?

Die drei NIEMALS: 1. Niemals Aussagen zu Ursache, Haftung oder Versicherung. („Dazu kann ich nichts sagen, wichtig ist jetzt, dass Ihnen geholfen wird.“) 2. Niemals Entschädigung, Ersatzunterkunft oder Erstattung zusagen. 3. Niemals den Kontakt beenden, bevor die verantwortliche Person informiert und alles dokumentiert ist.

KEIN NOTFALL, FÜHLT SICH ABER DRINGEND AN?

SITUATION	WEG
Ausgesperrt, Code funktioniert nicht	10 Minuten gemeinsam prüfen (Code, Batterie, zweite Tür), dann verantwortliche Person
Heizungsausfall im Winter, Wasserrohrbruch	Hauptabspernung erklären, verantwortliche Person, ggf. Notdienst laut Absprache
Lärm oder Party nebenan	Erst ansprechen lassen, 110 nur, wenn der Gast sich bedroht fühlt
Gast sehr aufgebracht, keine Gefahr	Ruhig bleiben, ernst nehmen, Lösung anbieten, notfalls Rückruf vereinbaren

Faustregel: Gefahr für Leben, Gesundheit oder Gebäude jetzt gerade → dieses Protokoll. Alles andere → normale Bearbeitung.