

Leitfaden für

Bus ist defekt

- Fahrer muss das Problem suchen & wenn möglich beheben
- wenn nicht möglich, dann....
 - Aufgabe des Fahrers:
Busunternehmen informieren und Problemlösung schaffen (z.B. Notdienst rufen, Werkstatt, Ersatzbus...)
 - Aufgabe der Reiseleitung:
Weltenbummler-Notruf informieren
sich um die Gäste kümmern und Situation erklären

Verkehrs-Unfall

- Unfallstelle absichern
- Lebensrettende Sofortmaßnahmen
- Notdienst/ Polizei/ Feuerwehr benachrichtigen
- weitere Erste-Hilfe-Maßnahmen
- Gäste beruhigen
- Situation genau analysieren
- nach der Ersten Hilfe vor Ort bzw. der ersten Einschätzung der Lage „Weltenbummler“ informieren

Sowohl bei defektem Bus, als auch bei einem Verkehrsunfall, steht die Sicherheit der Reisegäste und des Personals an 1. Stelle!

Das Busteam entscheidet je nach Vorfall und Ort, ob die Gäste im Bus bleiben oder diesen verlassen müssen. Auf der Autobahn ist es vorgeschrieben, dass die Gäste sofort den Bus verlassen und sich hinter die Leitplanke begeben müssen.

Das weitere Geschehen ist situationsbedingt und erfolgt immer in Rücksprache mit Weltenbummler!

Gast fehlt

Bitte erklären Sie am Anfang der Reise, dass dies eine Gruppenreise ist und dementsprechende Treffzeiten bei Ausflügen verbindlich einzuhalten sind und es z.B. nur 30 Minuten gewartet werden kann. Weiterhin sollte darauf hingewiesen werden, dass sich der verspätete Gast sofort telefonisch bei der Reiseleitung melden sollen.

Wenn ein Gast nicht am vereinbarten Treffpunkt erscheint, sind folgende Punkte zu checken:

- Wie heißt der fehlende Gast?
- Ist er alleinreisend oder mit Begleitung unterwegs?
- evtl. vorhandene Handynummer des Gastes kontaktieren (siehe Zustiegsliste)
- Mitreisende fragen, wann und wo die fehlende Person das letzte Mal gesehen wurde
- in der Umgebung umschaun
- Ausstiegspunkt aufsuchen, falls dieser nicht mit dem Treffpunkt übereinstimmt

Sind oben genannte Punkte ohne Erfolg und die Treffzeit mehr als 30 Minuten überschritten, informieren Sie bitte den WB-Notruf.

Das weitere Geschehen ist situationsbedingt und erfolgt immer in Rücksprache mit Weltenbummler!

Diebstahl

- jeder Diebstahl sollte aus versicherungsrechtlichen Gründen bei der Polizei zur Anzeige gebracht werden
- zwingend notwendig ist die Anzeige, wenn Reisepass/ Ausweis gestohlen wurden
→ das von der Polizei angefertigte Protokoll ist sehr wichtig, gerade bei Grenzübertritten auf der Weiterreise
- die Reiseleitung sollte dem Gast bei der Polizei behilflich sein – sofern er die Gruppe dabei nicht vernachlässigt

Erkrankung/ Unfall vom Gast

Bei Erkrankung den betroffenen Gast auf folgende Punkte ansprechen:

- Befinden beschreiben lassen
- fragen, ob dies schon öfter aufgetreten ist, Medikamente vergessen wurden, genug getrunken/ gegessen wurde
- Alleinreisend oder mit Begleitung?
- Wird ein Arzt benötigt? → **in unklaren Fällen einen Arzt rufen**
- Erste Hilfe leisten - ggf. um Unterstützung von anderen Gästen bitten
- je nach Vorfall kann es zu folgenden weiteren Schritten kommen:

- ⇒ die Fahrt kann weiter fortgesetzt werden
- ⇒ der Gast muss einen Arzt aufsuchen, will dieses aber während des Aufenthaltes in der Stadt „X“ oder bei Rückankunft im Hotel tun
- ⇒ es muss sofort ein Notarzt gerufen werden,
dann siehe „Checkliste – ein Gast muss ins Krankenhaus/ Todesfall“

Wenn eine Begleitperson vorhanden ist, kontaktiert diese die eigene Auslandskrankenversicherung.

Bei Alleinreisenden müssen neben der Reiseleitung zwingend mindestens 2 weitere neutrale Personen (als Zeuge) die persönlichen Sachen auf Versicherungspolice, Allergiepass, Medikamente, Kontaktdaten von Verwandten kontrollieren.

- ⇒ Die Reiseleitung kontaktiert die Auslandskrankenversicherung, tritt aber nur als Vermittler zwischen Gast und Versicherung auf. Es dürfen keine eigenständigen Entscheidungen getroffen werden!

Sobald ein Gast zur Behandlung ins Krankenhaus muss und dessen Weiterreise unklar ist, muss der Weltenbummler-Notruf informiert werden.

Erstellen Sie niemals Selbstdiagnosen!

Datenerfassungsbogen für Aufenthalt im Krankenhaus

Erfassen der persönlichen Daten vom Gast für den Reiseleiter:

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

Telefonnummer: _____

Geburtsdatum: _____

Adresse anderer Angehöriger: _____

Krankenversicherung in Deutschland: _____

Versicherungsnummer: _____

Telefonnummer: _____

Auslandskrankenversicherung: _____

Versicherungsnummer: _____

Telefonnummer: _____

Unfallnummer der Versicherung: _____

Krankheitsbild/ Art der Verletzung: _____

Anschrift des Krankenhauses _____

(Name, Adresse, Telefon) _____

Ansprechpartner/ behandelnder Arzt _____

Was wurde an persönlichen Sachen des Gastes dem Arzt/ Rettungsdienst mitgegeben?

Bezeugen lassen _____

Bitte folgende Dokumente dem Gast/ Arzt / Rettungsteam mitgeben:

- Telefonnummer der Reiseleitung
- Adresse + Notrufnummer von „Weltenbummler“
- Adresse + Telefonnummer des Hotels, in dem die Gruppe als nächstes übernachtet
- ggf. Name/ Telefonnummer/ Ansprechpartner der örtlichen Agentur
- Name der Auslandsversicherung des Gastes mit Notrufnummer + Ansprechpartner/ Unfallnummer

Bei einem **Todesfall** wird vom Arzt die Polizei eingeschaltet, die alles Wichtige mit Ihnen bespricht. Bitte den Weltenbummler-Notruf auf den aktuellen Stand halten!