



Wegleitung
zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für

Strassenhelferin/Strassenhelfer

ENTWURF

Trägerschaft

Trägerverein RoadRanger

Prüfungssekretariat

Trägerverein RoadRanger

Wölflistrasse 5, 3006 Bern

Telefon 031 370 85 62

office@roadranger.ch

www.roadranger.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Zweck der Wegleitung	3
1.2 Trägerschaft	3
1.3 Prüfungskommission, Prüfungssekretariat, Ansprechstelle	3
2. Berufsbild	4
2.1 Arbeitsgebiet	4
2.2 Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen	4
2.3 Berufsausübung	4
2.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	5
3. Zulassung zur Prüfung	5
3.1 Berufliche Voraussetzungen	5
3.2 Nachweis der Gleichwertigkeit	5
3.3 Ausbildungskurse	6
3.4 Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen	6
4. Prüfungsumfang und Bewertung	6
4.1 Allgemeines	6
4.2 Prüfungsteile / Prüfungsstoff	6
4.3 Bewertung	8
4.4 Zulässige Hilfsmittel	8
5. Prüfungsorganisation	8
5.1 Terminübersicht	8
5.2 Ausschreibung der Berufsprüfung	9
5.3 Prüfung der Zulassungsbedingungen	9
5.4 Anmeldung zur Berufsprüfung	9
5.5 Entscheid über die Zulassung	9
5.6 Einzahlung der Prüfungsgebühr	9
5.7 Erhalt des Aufgebots	10
5.8 Ausstandsbegehren	10
5.9 Unfallversicherung	10
5.10 Prüfungsergebnis	10
5.11 Beschwerdeverfahren beim SBF1	10
5.12 Akteneinsichtsrecht	10
6. Inkrafttreten und Gültigkeit	11
7. Anhang	12
7.1 Übersicht der Handlungskompetenzen	12
7.2 Anforderungsniveau	13

1. Einleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 Bst. a der Prüfungsordnung für Strassenhelferin und Strassenhelfer erlässt die Prüfungskommission vorliegende Wegleitung zur genannten Prüfungsordnung.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die vorliegende Wegleitung für die eidgenössische Berufsprüfung als Strassenhelferin und Strassenhelfer ist eine Ergänzung zur Prüfungsordnung. Diese Wegleitung soll den Prüfungskandidatinnen und Prüfungskandidaten eine sorgfältige und zielbewusste Prüfungsvorbereitung ermöglichen.

Die Prüfungskommission wird diese Wegleitung bei Bedarf überarbeiten und den Anforderungen anpassen.

1.2 Trägerschaft

Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:

- Trägerverein RoadRanger

Gesetzliche Grundlagen:

- Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG) vom 13. Dezember 2002
- Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV) vom 19. November 2003

1.3 Prüfungskommission, Prüfungssekretariat, Ansprechstelle

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Prüfung und der Fachausweiserteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Sie setzt sich aus fünf bis acht Mitgliedern zusammen und werden durch die Generalversammlung des Trägervereins RoadRanger für eine Amtsdauer von drei Jahren gewählt.

Die Prüfungskommission:

- a) erlässt diese Wegleitung zur Prüfungsordnung und aktualisiert sie periodisch;
- b) setzt die Prüfungsgebühren fest;
- c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Prüfung fest;
- d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
- e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Prüfung durch;
- f) wählt die Expertinnen und Experten, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein;
- g) entscheidet über die Zulassung zur Prüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
- h) entscheidet über die Erteilung des Fachausweises;
- i) behandelt Anträge und Beschwerden;
- j) sorgt für die Rechnungsführung und die Korrespondenz;
- k) entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen;
- l) berichtet den übergeordneten Instanzen und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) über ihre Tätigkeit;
- m) sorgt für die Qualitätsentwicklung und -sicherung, insbesondere für die regelmässige Aktualisierung des Qualifikationsprofils entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes.

Das Prüfungssekretariat erledigt die mit der Berufsprüfung verbundenen administrativen Aufgaben und ist Ansprechstelle für diesbezügliche Fragen.

Adresse des Prüfungssekretariats

Trägerverein RoadRanger
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Telefon 031 370 85 62, office@roadranger.ch
www.roadranger.ch

2. Berufsbild

2.1 Arbeitsgebiet

Strassenhelfer und die Strassenhelferinnen erbringen Dienstleistungen in den Bereichen Transport, Fahrzeug-Assistance und Verkehr. Ihre Kunden und Kundinnen sind Fahrzeughaltende und/oder Fahrzeugführende, deren Fahrzeuge teilweise oder auch vollständig funktionsuntüchtig sind.

2.2 Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Strassenhelfer und Strassenhelferinnen sind in der Lage,

- am jeweiligen Ereignisort die Situation in Bezug auf Gefahren und mögliche weitere Schäden, insbesondere auf die Sicherheit der anwesenden Personen und Güter, sowie die Gefährdung der Umwelt richtig einzuschätzen und die notwendigen Massnahmen einzuleiten,
- in Absprache mit ihren Kunden und Kundinnen, den Versicherungen und den jeweiligen Auftraggebern das Vorgehen festzulegen,
- ihre Kunden und Kundinnen in allen Fragen, die mit der Panne oder dem Unfall zu tun haben, zu beraten und sie bei ihrer Weiterfahrt zu unterstützen.

Mit der Vertiefungsrichtung «Pannenhilfe» sind sie zudem fähig,

- Störungen an Fahrzeugen zu diagnostizieren und Fahrzeuge zu entpannen - sei dies durch eine Notreparatur oder eine andere Massnahme - und danach deren Fahrtüchtigkeit korrekt einzuschätzen und nach Möglichkeit wiederherzustellen.

Mit der Vertiefungsrichtung «Unfallhilfe» sind sie zudem fähig,

- Fahrzeuge zu sichern, zu bergen, zu transportieren, fachgerecht einzulagern bzw. deren Entsorgung zu organisieren.
- bei Bagatellunfällen die Fahrzeuge in Bezug auf deren mögliche Weiterfahrt zu beurteilen.

Strassenhelfern und Strassenhelferinnen zeichnen sich aus durch organisatorische, kommunikative und technische Kompetenzen sowie die Fähigkeit, die Sicherheit auf der Strasse für alle Beteiligten und in allen Situationen sicherzustellen. Die Strassenhelfer und Strassenhelferinnen erledigen die anfallenden administrativen Arbeiten sachgerecht und zuverlässig.

2.3 Berufsausübung

Strassenhelfer und Strassenhelferinnen arbeiten in dieser Funktion entweder vollzeitlich oder üben die Funktion nach Bedarf aus, neben ihrer regulären beruflichen Tätigkeit. Sie begeben sich mit ihrem Einsatzfahrzeug an den Einsatzort und erbringen dort ihre Leistungen. Bei Pannen arbeiten sie meistens alleine. Bei Unfällen kommen sie meistens nicht als Erste an den Unfallort, sondern erst nach den Blaulichtorganisationen, welche sie bei der Bewältigung des Unfalls unterstützen.

Strassenhelfer und Strassenhelferinnen arbeiten meistens am Ereignis- oder Schadenort, oft in verkehrsreichen Situationen wie zum Beispiel auf Autobahnen und Autostrassen. Sowohl in dieser Situation, als auch auf Unfallplätzen müssen sie unter erschwerten Bedingungen (Stress, Gefahren) arbeiten können. Einen Teil ihrer Arbeit verrichten sie zudem auf einem Werkplatz oder im Büro. Ihre Dienstleistungen erbringen sie rund um die Uhr, insbesondere im Einsatz bei allen Witterungsverhältnissen im Freien.

Sie verfügen über technisches Geschick sowie kundenorientierte Kommunikationsfähigkeiten, die es ihnen erlauben, sich mit allen involvierten Personen optimal zu verständigen. Sozialkompetenz ist ein unverzichtbares Element zur Ausübung ihrer vielseitigen Tätigkeit.

Die Strassenhelfer und Strassenhelferinnen arbeiten direkt mit den Blaulichtorganisationen zusammen. In ihren Tätigkeiten sind sie eingebunden in ein komplexes Netzwerk von verschiedenen Akteuren: Pannen- und Unfallbeteiligte, Unfallgeschädigte, Auftraggebende, Polizei, Feuerwehr, Sanität, Versicherungen, Behörden, usw. Sie kennen deren Interessen und können deren Anliegen bei der Ausübung ihrer Arbeit aufgrund der jeweiligen Umstände berücksichtigen

2.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Die Strassenhelfer und Strassenhelferinnen setzen ihre Fahrzeuge professionell ein, fahren bewusst ökonomisch, beherrschen ihre Arbeitsgeräte und kennen die notwendige Ausrüstung. Sie beachten die aktuellen gesetzlichen Vorschriften und Sicherheitsbestimmungen. Besonderes Augenmerk legen sie bei ihren Arbeiten am Einsatzort auf den Schutz der Umwelt und Natur.

Dank ihrer Arbeit entsteht ein Nutzen für die Verkehrsteilnehmenden durch die erhöhte Sicherheit, für Unfallopfer durch die medizinische Erstversorgung, für die Blaulichtorganisationen durch die optimierte Zusammenarbeit, für die Umwelt durch Vermeidung von Umwelt-Folgeschäden, für die Versicherungen durch geringere Folgeschäden beim Entpannen, Bergen und Transportieren der Fahrzeuge.

3. Zulassung zur Prüfung

3.1 Berufliche Voraussetzungen

Die Zulassungsbedingungen richten sich nach Ziff. 3.31 der Prüfungsordnung.

Die beruflichen Grundbildungen der Branchen in Ziff. 3.31 a) umfassen:

- Automobil-Fachfrau EFZ / Automobil-Fachmann EFZ
- Automobil-Mechatronikerin EFZ / Automobil-Mechatroniker EFZ
- Baumaschinenmechanikerin EFZ / Baumaschinenmechaniker EFZ
- Carrosseriellackiererin EFZ / Carrosseriellackierer EFZ
- Carrosseriespenglerin EFZ / Carrosseriespengler EFZ
- Fahrzeugschlosserin EFZ / Fahrzeugschlosser EFZ
- Kleinmotorrad- und Fahrradmechanikerin EFZ / Kleinmotorrad- und Fahrradmechaniker EFZ
- Landmaschinenmechanikerin EFZ / Landmaschinenmechaniker EFZ
- Motorgerätemechanikerin EFZ / Motorgerätemechaniker EFZ
- Motorradmechanikerin EFZ / Motorradmechaniker EFZ

Bemerkung

Kandidatinnen und Kandidaten müssen über fundierte praktische Kenntnisse im Bereich der Pannen- oder Unfallhilfe verfügen, denn sie müssen in der Lage sein, auch komplexere Situationen zu bewältigen. Es ist deshalb eine mindestens zweijährige Berufserfahrung in einem der obenstehenden Berufe (Branchen), davon mindestens 12 Monate als Strassenhelferin/Strassenhelfer in der gewählten Vertiefungsrichtung für die Zulassung zur Prüfung erforderlich. Bei Teilzeitanstellung von weniger als 100% verlängert sich die erforderliche Dauer der Berufserfahrung pro rata entsprechend. Die Prüfungskommission entscheidet über die Zulassung zur Prüfung. Das Zertifikat Ersthelfer Stufe 1 IVR darf nicht älter als zwei Jahre sein.

Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses zur Prüfung.

3.2 Nachweis der Gleichwertigkeit

Für Abklärungen in Zusammenhang mit den Gleichwertigkeitsbedingungen gemäss Ziff. 5.22 der Prüfungsordnung ist die Prüfungskommission zuständig. Anträge sind schriftlich zu formulieren und mit den entsprechenden, vollständigen Unterlagen an die Prüfungskommission einzureichen. Eine Gleichwertigkeitsbescheinigung bzw. Ablehnung wird durch die Prüfungskommission innert einem Monat ausgestellt.

3.3 Ausbildungskurse

Informationen zur Ausbildung können der Homepage von RoadRanger (www.roadranger.ch) entnommen werden. Die Teilnahme an Ausbildungskursen ist nicht Bedingung für die Zulassung zur Prüfung.

3.4 Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen

Bei Einschränkungen und Behinderungen kann ein Nachteilsausgleich, soweit begründet und zumutbar, schriftlich spätestens zusammen mit der Prüfungsanmeldung beantragt werden. Weitergehende Informationen zur Chancengleichheit können dem Merkblatt des SBFI «Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen» entnommen werden. Das Merkblatt kann auf der Internetseite des SBFI (www.admin.ch) heruntergeladen werden.

Die Prüfungskommission prüft und entscheidet in derartigen Fällen individuell und im Sinne der Gleichstellung.

4. Prüfungsumfang und Bewertung

4.1 Allgemeines

Durch die Berufsprüfung wird festgestellt, ob die Kandidatin oder der Kandidat über die erforderlichen beruflichen Handlungskompetenzen als qualifizierte Strassenhelferin oder qualifizierter Strassenhelfer verfügt. Detaillierte Hinweise zu den notwendigen beruflichen Kompetenzen (Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen und Anforderungsniveau) geben die Tabellen im Anhang dieser Wegleitung.

Im Rahmen der Prüfung wird anhand von praxisnahen Betriebssituationen geprüft, ob die Kandidatin oder der Kandidat die beruflichen Kompetenzen situationsgerecht einsetzen kann.

4.2 Prüfungsteile / Prüfungsstoff

Die Berufsprüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Stoffgebiete eine grosse Bedeutung zu.

Die Prüfung umfasst folgende Teile und dauert:

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
1. Pannenhilfe und Sicherheit <i>oder</i> Unfallhilfe und Sicherheit	praktisch	225 Min.	2
2. Fallstudie	schriftlich	90 Min.	1
3. Berufskennntnisse	schriftlich	60 Min.	1
4. Fachgespräch	mündlich	45 Min.	1
Total		420 Min.	

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben. Grundsätzlich richten sich die Expertinnen und Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Prüfungsaufgaben und -fragen prüfen in erster Linie ob die Kandidierenden über Kompetenzen verfügen, die zur Ausübung der Berufstätigkeit als Strassenhelferin und Strassenhelfer erforderlich sind.

**Prüfungsteil 1: Pannenhilfe und Sicherheit oder
Unfallhilfe und Sicherheit (praktisch, 225 Min.)**

Die Kandidaten absolvieren realitätsnahe Einsätze der Pannen- oder Unfallhilfe sowie der Sicherheit. Sie beweisen ihre Handlungskompetenz mit dem situationsangepassten Umsetzen der Prüfungsaufgabe. Die praktische Prüfung enthält berufspraktische Situationen und Aufgabenstellungen aus den Bereichen der Pannen- resp. Unfallhilfe.

Die in diesem Teil geprüften beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgenden Handlungskompetenzbereichen aufgeführt:

- Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden
- Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten
- Beheben von Pannen an Fahrzeugen resp. Bergen von Unfallfahrzeugen

Bewertungskriterien:

- Technische Richtigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Kundenorientiertes Verhalten
- Problemlösefähigkeit, Improvisation
- Gesamteindruck

Prüfungsteil 2: Fallstudie (schriftlich, 90 Min.)

Die Kandidierenden bearbeiten schriftlich eine Fallstudie mit einer komplexen, realitätsnahen Situation aus dem Berufsalltag der Strassenhilfe. Sie beweisen, dass sie in der Lage sind, mit den Handlungskompetenzen in den Bereichen Einsatzorganisation, Kundenbetreuung, Sicherheit, Rettung sowie der Pannen- resp. Unfallhilfe eine vorgegebene Praxissituation zu analysieren und zu verstehen und daraus eine professionelle Vorgehensweise unter Berücksichtigung aller relevanten Aspekte zu entwickeln und zu begründen.

Die in diesem Teil geprüften beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgenden Handlungskompetenzbereichen aufgeführt:

- Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden
- Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten
- Beheben von Pannen an Fahrzeugen resp. Bergen von Unfallfahrzeugen

Bewertungskriterien:

- Inhaltliche und fachliche Richtigkeit
- Begründungsfähigkeit

Prüfungsteil 3: Berufskennnisse (schriftlich, 60 Min.)

Die Kandidierenden werden zu den beruflichen Fachkenntnissen in den Bereichen Einsatzorganisation, Kundenbetreuung, Sicherheit, Rettung sowie der Pannen- resp. Unfallhilfe schriftlich geprüft. Überprüft wird dabei, ob die Kandidierenden über die notwendigen beruflichen Fachkenntnisse für eine professionelle Tätigkeit in der Strassenhilfe verfügen.

Die in diesem Teil geprüften beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgenden Handlungskompetenzbereichen aufgeführt:

- Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden
- Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten
- Beheben von Pannen an Fahrzeugen resp. Bergen von Unfallfahrzeugen

Bewertungskriterien:

- Fachliche Richtigkeit

Prüfungsteil 4: Fachgespräch (mündlich, 45 Min.)

Die Kandidierenden werden mit komplexen, realitätsnahen Situationen aus dem Berufsalltag der Strassenhilfe konfrontiert. Sie beweisen, dass sie in der Lage sind, mit den beruflichen Handlungskompetenzen in den Bereichen Einsatzorganisation, Kundenbetreuung, Sicherheit, Rettung sowie der Pannen- resp. Unfallhilfe eine vorgegebene Praxissituation zu analysieren und zu verstehen und daraus eine professionelle Vorgehensweise unter Berücksichtigung aller relevanten Aspekte zu entwickeln und zu begründen.

Die in diesem Teil geprüften beruflichen Handlungskompetenzen sind in folgenden Handlungskompetenzbereichen aufgeführt:

- Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden
- Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten
- Beheben von Pannen an Fahrzeugen oder Bergen von Unfallfahrzeugen

Bewertungskriterien:

- Kundengerechtes Verhalten
- Problemlösungsfähigkeit
- Vernetztes Denken
- Argumentations- und Begründungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit

Die detaillierten Anforderungen zum Prüfungsstoff sind im Anhang zu dieser Wegleitung beschrieben.

4.3 Bewertung

Die Bewertung der einzelnen Prüfungsteile erfolgt gemäss Kapitel 6 der Prüfungsordnung.

4.4 Zulässige Hilfsmittel

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Aufgebot zur Prüfung diesbezüglich genaue Instruktionen. Alle im Aufgebot nicht explizit genannten Hilfsmittel sind nicht zugelassen. Die aktuelle Hilfsmittel-Liste ist bei RoadRanger verfügbar (www.roadranger.ch).

Praktische Prüfung

Zugelassen sind alle Lehr- und Hilfsmittel gemäss der aktuellen Hilfsmittel-Liste. Alle übrigen Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

Schriftliche Prüfungen

Zugelassen sind alle Lehr- und Hilfsmittel gemäss der aktuellen Hilfsmittel-Liste. Alle übrigen Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

Mündliche Prüfungen

Allfällige Hilfsmittel werden von den Expertinnen und Experten während der Prüfung zur Verfügung gestellt. Alle übrigen Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

5. Prüfungsorganisation

5.1 Terminübersicht

Im Zusammenhang mit der Prüfung gelten folgende Termine:

6 Monate vor Beginn der Prüfung	Ausschreibung
5 Monate vor Beginn der Prüfung	Anmeldeschluss
4 Monate vor Beginn der Prüfung	Zulassungsentscheid
2 Monate vor Beginn der Prüfung	Spätester Rücktrittstermin
40 Tage vor Beginn der Prüfung	Aufgebot zur Prüfung
30 Tage vor Beginn der Prüfung	Allfälliges Ausstandsbegehren gegen Expertinnen oder Experten

5.2 Ausschreibung der Berufsprüfung

Die Berufsprüfung wird mindestens sechs Monate vor Prüfungsbeginn durch die Prüfungskommission ausgeschrieben. Die Ausschreibung erfolgt auf der Homepage von RoadRanger (www.roadranger.ch).

Die Ausschreibung informiert über

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Prüfungsordnung und Wegleitung sowie die Anmeldeformulare und -unterlagen zur Prüfung können kostenlos auf der Webseite von RoadRanger heruntergeladen werden (www.roadranger.ch).

Die Prüfungstermine und der Anmeldeschluss werden auf der Homepage von RoadRanger publiziert. Die jeweiligen Prüfungsorte können dem Anmeldeformular entnommen werden.

5.3 Prüfung der Zulassungsbedingungen

Die Kandidierenden prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung aufgeführt sind. Können alle Nachweise erbracht werden, kann die Anmeldung ausgefüllt werden.

5.4 Anmeldung zur Berufsprüfung

Die schriftliche Anmeldung hat fristgerecht und unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars inkl. den geforderten Dokumenten an das Prüfungssekretariat zu erfolgen.

Der Anmeldung beizulegen sind:

- eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Angabe der Vertiefungsrichtung;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer).

Die Anmeldungen inkl. Beilagen bleiben beim Prüfungssekretariat.

Abmeldungen sind schriftlich dem Prüfungssekretariat mitzuteilen. Das Prüfungssekretariat steht auch für allfällige Auskünfte zur Verfügung.

5.5 Entscheid über die Zulassung

Die Kandidierenden erhalten mindestens vier Monate vor Beginn der Berufsprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Die Zulassung erfolgt unter dem Vorbehalt, dass die Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41, fristgerecht erfolgt. Bei einer ablehnenden Entscheidung werden eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung angeführt.

5.6 Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Prüfungsgebühr ist nach bestätigter Zulassung zur Prüfung zu entrichten. Die geltenden Prüfungsgebühren werden auf der Homepage von RoadRanger publiziert. Repetentinnen und Repetenten der Prüfung erhalten je nach Zahl der nochmals zu absolvierenden Prüfungsteile eine Ermässigung der Prüfungsgebühr.

Gebühren bei einem Rücktritt von der Prüfung

Kandidatinnen und Kandidaten, die nach der Anmeldung bis 2 Monate vor Prüfungsbeginn zurücktreten oder nach dem Zulassungsentscheid aus entschuldigen Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen,

wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet. Wer später ohne entschuldbaren Grund zurücktritt, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr (Ziff. 3.43 und Ziff. 6.42 der Prüfungsordnung).

5.7 Erhalt des Aufgebots

Die Kandidierenden erhalten mindestens 6 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

5.8 Ausstandsbegehren

Gibt es bezüglich den Experten oder Expertinnen einen Interessenskonflikt (frühere oder gegenwärtige Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidierenden bis 30 Tage vor Prüfungsbeginn bei der Prüfungskommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Gesuch ist ausreichend zu begründen.

5.9 Unfallversicherung

Es ist Sache der Kandidatin oder des Kandidaten, sich gegen Risiken zu versichern (Unfall, Krankheit, Haftpflicht usw.).

5.10 Prüfungsergebnis

Die Prüfungskommission entscheidet innerhalb eines Monats nach der Prüfung an einer Sitzung über die definitive Notengebung. Zu dieser Sitzung ist eine Vertreterin oder ein Vertreter des SBFI eingeladen. Im Anschluss an die Notensitzung verschickt das Prüfungssekretariat die Resultate an alle Prüfungsabsolventen. Das Prüfungssekretariat bestellt die Fachausweise beim SBFI und lässt sie den erfolgreichen Kandidatinnen und Kandidaten zukommen.

5.11 Beschwerdeverfahren beim SBFI

Gegen Entscheide der Prüfungskommission, wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFI. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden. Die Merkblätter zur Akteneinsicht und zum Beschwerdeverfahren können auf der Internetseite des SBFI ([Link](#)) heruntergeladen werden.

5.12 Akteneinsichtsrecht

Das Gesuch um Gewährung der Akteneinsicht ist bei der Prüfungskommission zu stellen. Kandidatinnen und Kandidaten können sich bei der Einsichtnahme vertreten lassen bzw. zusammen mit der Rechtsvertreterin oder dem Rechtsvertreter an der Einsichtnahme erscheinen. Die Prüfungskommission kann diese auffordern, sich durch schriftliche Vollmacht auszuweisen. Das Einsichtsrecht besteht während der Beschwerdefrist sowie während eines laufenden Beschwerdeverfahrens. Kandidierende, welche eine Prüfung bestanden haben, haben grundsätzlich keinen Anspruch auf Akteneinsicht, es sei denn, es liege ein schutzwürdiges Interesse vor. Das Merkblatt kann auf der Internetseite des SBFI (www.SBFI.admin.ch) heruntergeladen werden.

6. Inkrafttreten und Gültigkeit

Diese Wegleitung wurde am (Datum) durch die Prüfungskommission genehmigt.

Im Namen der Prüfungskommission:

Fredi Schneider
Präsident der Prüfungskommission

NN
Mitglied der Prüfungskommission

7. Anhang

7.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Das Berufsbild (basierend auf den Handlungskompetenzen), die Übersicht der Handlungskompetenzen (basierend auf der Analyse der Berufstätigkeiten) und das Anforderungsniveau (Beschreibung der Kompetenzbereiche, inkl. Leistungskriterien) bilden das Qualifikationsprofil.

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden	A1 Pannen- resp. Unfallsituation erfassen, Auftrag verstehen und bestätigen	A2 Einsatz und bei Bedarf weitere Fachpersonen organisieren	A3 Kunden und deren Angehörige befragen (Vorfall, Absichten), betreuen und beraten				
B	Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten	B1 Situation am Einsatzort erfassen, beurteilen und Massnahmen ableiten	B2 Am Einsatzort mit Blaulichtorganisationen und weiteren Partnern zusammenarbeiten	B3 Sicherheit von Personen und Fahrzeugen am Einsatzort gewährleisten	B4 Am Einsatzort überbrückende Massnahmen in medizinischen Notfallsituationen ergreifen	B5 Vorschriften der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes einhalten	B6 Entstehende Fahrzeugbrände am Einsatzort eindämmen	B7 Einsatzfahrzeuge sicher fahren, warten und retablieren
C	Beheben von Pannen an Fahrzeugen	C1 Einfache Funktionsprüfungen durchführen sowie die Mechanik, Hydraulik und Elektrik diagnostizieren und Resultate erläutern	C2 Einfache Reparaturen durchführen und allenfalls Notlösungen anwenden	C3 Technische Fahrbereitschaft von Pannenfahrzeugen einschätzen und die Weiterfahrt von Pannenfahrzeugen ermöglichen	C4 Pannenfahrzeuge abschleppen oder transportieren	C5 Administrative Arbeiten zum Panneneinsatz erledigen		
D	Bergen von Unfallfahrzeugen	D1 Bergung von Unfallfahrzeugen am Einsatzort vorbereiten	D2 Unfallfahrzeuge bergen	D3 Unfallfahrzeuge abschleppen oder transportieren	D4 Weiterfahrt von Fahrzeugen bei Bagatellunfällen ermöglichen	D5 Administrative Arbeiten zum Bergungseinsatz erledigen		

7.2 Anforderungsniveau

A. Organisieren des Einsatzes und Betreuen der Kunden

<p>Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs</p> <p>Die Vorbereitung geht dem eigentlichen Einsatz am Schadenort voraus; dabei werden wichtige Voraussetzungen geschaffen zum erfolgreichen Einsatz vor Ort: der Pannen- und Unfallhelfer muss den Auftrag verstehen, notwendige Abklärungen vornehmen, erste Entscheide über Einsatzvorgehen und -mittel treffen sowie eventuell den Kunden Verhaltensanweisungen geben.</p> <p>Anschliessend fährt der Strassenhelfer sicher und auf möglichst direktem Weg zum Einsatzort und beachtet dabei in seiner Vorbildfunktion alle Vorschriften des Strassenverkehrsgesetzes.</p> <p>Am Einsatzort unterstützt der Pannen- und Unfallhelfer den Kunden und versucht, den Stress aufgrund der ungewollten und ungewohnten Situation abzubauen. Dazu gehört ein besonderes Einfühlungsvermögen und ein breit gefasstes Dienstleistungsverständnis.</p> <p>Das Schadenmanagement begleitet den gesamten Auftrag und umfasst Beratungen und Dienstleistungen für den Kunden. Das Schadenmanagement bezieht sich auf die Zeit von wenigen Stunden bis einigen Monaten, in welcher der Pannen- und Unfallhelfer für das Fahrzeug verantwortlich ist.</p>	<p>Kontext</p> <p>In der Regel wird der Auftrag telefonisch erteilt, entweder durch einen Auftraggeber (Versicherung, Blaulichtorganisation, andere Partnerorganisationen) oder – seltener – vom Kunden direkt. Der Pannen- und Unfallhelfer klärt seine Zuständigkeit und geht ein Auftragsverhältnis ein.</p> <p>Die Herausforderung beim Einsatz besteht in der Kommunikation sowie der dynamischen Entwicklung der Situation. Eine besondere Anforderung an den Pannen- und Unfallhelfer ist es, auch in komplexen oder angespannten Situationen (Gefahr, Stress) mit dem Kunden auf angemessene Art zu kommunizieren.</p> <p>Zur Bearbeitung des Schadenfalles arbeitet Pannen- und Unfallhelfer einerseits mit dem Kunden, andererseits aber auch mit anderen Akteuren wie Versicherungen, Polizei, Autohändlern und Angehörigen des Kunden zusammen. Der Pannen- und Unfallhelfer braucht zur korrekten Lagerung der Pannen- und Unfallfahrzeuge einen sicheren Ort.</p> <p>Persönliche Kompetenzen</p> <p>Der Pannen- und Unfallhelfer verfügt über eine rasche Auffassungsgabe und über ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten, die es ihm erlauben, unter erschwerten Bedingungen (Stress, Sprach- resp. Verständigungsprobleme) sich aus wenigen Informationen ein Bild der Situation zu machen.</p> <p>Der Pannen- und Unfallhelfer zeigt im direkten Kontakt mit den Kunden Verständnis, Umsicht und Hilfsbereitschaft. Er kann sich auch in schwierigen Fällen verständlich ausdrücken und vermittelt den Kunden ein Gefühl der Sicherheit.</p> <p>Der Pannen- und Unfallhelfer wägt die Interessen des Kunden und der Versicherung resp. des Auftraggebers fair gegeneinander ab.</p>
---	---

A. Organisieren des Einsatzes und Betreuen von Kunden

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>A1 Pannen- resp. Unfallsituation erfassen, Auftrag verstehen und bestätigen</p>	<p>Auftragserfassung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufträge schriftlich oder mündlich entgegennehmen - Mit zielgerichteter Kundenbefragung die Situation analysieren - Checklisten und Merkblätter erstellen und anwenden - Emotionalen Zustand des Anrufers während des Gesprächs beurteilen - Bei Auftragsvergabe durch Versicherungen die garantierte Maximalleistung definieren
<p>A2 Einsatz und bei Bedarf weitere Fachpersonen organisieren</p>	<p>Organisation von Fachpersonen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorgehen, Massnahmen und Einsatzmittel bestimmen - Einsatz zeitlich planen und umsetzen - Kunde/Auftraggeber über Wartezeit informieren - Bei Bedarf andere Helfer aufbieten
<p>A3 Kunden und deren Angehörige befragen (Vorfall, Absichten), betreuen und beraten</p>	<p>Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung der Kommunikation für die Arbeit des Strassenhelfers erläutern - Grundsätze der erfolgreichen Kommunikation beschreiben und bei verschiedenen Zielgruppen anwenden - Verbale und nonverbale Kommunikation erkennen und anwenden - Aktives Zuhören als wirksames Mittel der Kommunikation anwenden - Sich selber und die eigene Organisation positiv und sympathisch präsentieren und verkaufen - Reklamationen entgegennehmen und notwendige Massnahmen ableiten - Konfliktpotenziale erkennen und Konflikte vermeiden - Konflikte erkennen und zu ihrer Lösung beitragen (Win-Win-Prinzip) <p>Selbstmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eigenes Stärken- und Risikoprofil für das Selbstmanagement und die Kommunikation erstellen und interpretieren - Eigene Motive, Einstellungen, Motivationsmuster analysieren und benennen - Eigene Stärken und mögliche Begrenzungen für die Tätigkeit als Strassenhelfer ableiten <p>Kundenorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterschiede und Bedeutung zwischen Selbst- und Menschenkenntnis erläutern - Kundenverhalten einschätzen und analysieren - Eigene Argumentation dem Kunden authentisch anpassen - Eigene Verhaltensweise an den Hauptkundengruppen orientieren - Bedeutung der Kundenzufriedenheit erläutern

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Eigene Kundenkontakte analysieren sowie die Servicequalität weiterentwickeln und optimieren - Einsätze zweckmässig vorbereiten und sich auf der Hinfahrt zum Einsatzort optimal verhalten - Sich dem Pannen- oder Unfallfahrzeug sowie dem Kunden auf angemessene und rücksichtsvolle Art nähern - Kunden freundlich und individuell begrüssen - Situation am Einsatzort erfassen und das weitere Vorgehen dem Kunden einfach und überzeugend erklären - Kunden je nach Persönlichkeit und Situation betreuen - Auch bei schwierigen Bedingungen und Situationen einen positiven Abschluss des Kundenkontaktes anstreben - Notwendige Informationen zusammenfassen und weitergeben - Den Kunden Fachbegriffe sowie Prüf- und Analyseresultate einfach und verständlich erklären - Merkmale und Ursachen von Stress bei Kunden erkennen - In Stresssituationen sinnvolle Massnahmen anwenden <p>Mobilität und Unterbringung von Personen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeiten der Mobilität und Unterbringung von Kunden beschreiben - Gesetzliche Bestimmungen für die Ausgabe eines Ersatzfahrzeugs (nicht Mietwagen) nennen - Dem Kunden eine bereits ersichtliche Kostenüberschreitung der Versicherungsleistungen erklären - Informationen zum Fahrzeug und Einsatz erfassen und weiterleiten - Protokollschema formulieren

B. Gewährleisten der Sicherheit und Retten von Verletzten

<p>Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs</p> <p>Der Pannen- und Unfallhelfer meistert bei seinen Tätigkeiten am Einsatzort die auftretenden Gefahren- und Stresssituationen. Dabei arbeitet er direkt mit den Blaulichtorganisationen zusammen und fügt sich in deren Netzwerk und ihre Prozesse ein. Wenn die Situation keine Blaulichtorganisation am Einsatzort erfordert, organisiert der Pannen- und Unfallhelfer die notwendigen Tätigkeiten selbständig.</p>	<p>Kontext</p> <p>Der Pannen- und Unfallhelfer arbeitet an sehr unterschiedlichen Einsatzorten (Autobahnen, Autostrassen, Strassen in bewohntem Gebiet, Haupt- oder Nebenstrassen, Bergstrassen, Forstwege, private Grundstücke, etc.) und mit sehr unterschiedlichen Kunden (alle Altersgruppen, Berufsleute, Transportbranche, Tourismus, etc.). Beteiligte und Unbeteiligte nehmen den Pannen- und Unfallhelfer als verantwortlichen Akteur wahr und erwarten die notwendige organisatorische, kommunikative und technische Kompetenz.</p>
--	--

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>B.1 Situation am Einsatzort erfassen, beurteilen und Massnahmen ableiten</p>	<p>Organisation von Fachpersonen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nach Auftragserteilung die Situation vor Eintreffen am Einsatzort erfassen und notwendige Entscheide über Einsatzmittel, Einsatzmöglichkeiten und notwendige Sofortmassnahmen treffen und vermitteln - Bei Bedarf den Beizug von weiteren Kräften (Polizei, Feuerwehr, Sanität oder weiteren Partnerorganisationen) selbstständig organisieren
<p>B.2 Am Einsatzort mit Blaulichtorganisationen und weiteren Partnern zusammenarbeiten</p>	<p>Zusammenarbeit mit Blaulichtorganisationen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Am Einsatzort mit verschiedenen Partnerorganisationen wie Rettungsdienst, Feuerwehr, Luftrettung zusammenarbeiten - Möglichkeiten der Luftrettung bei Verkehrsunfällen einschätzen und die Luftrettung unterstützen - Merkmale der Blaulicht- und Partnerorganisationen und die Zusammenarbeit mit ihnen darstellen - Situation am Einsatzort den Partnerorganisationen erläutern
<p>B.3 Sicherheit von Personen und Fahrzeugen am Einsatzort gewährleisten</p>	<p>Sicherheit am Einsatzort</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sicherheitsmassnahmen, welche die Kunden selbst ohne Gefahr ergreifen können, dem Kunden verständlich vermitteln, bevor Strassenhelfer oder eine Blaulichtorganisation am Einsatzort eintreffen - Am Einsatzort die Lage und Entwicklung der Situation erfassen und Massnahmen zur Sicherheit von Personen, Sachen und Umwelt oder zur Verhinderung von Folgeschäden selbstständig treffen oder anordnen - Am Einsatzort die erforderliche Warnbekleidung / Schutzausrüstung tragen - Mögliche Gefahren am Einsatzort und besondere Gefahren auf Hochleistungsstrassen aufzeigen und erforderliche Sicherheitsmassnahmen treffen - Mögliche Gefahren am Einsatzort den Kunden oder dem Publikum verständlich aufzeigen - Notwendige Sofortmassnahmen zur Gefahrenabwehr am Einsatzort vermitteln oder selber treffen - Gefahrenquellen für Personen, Sachen und Umwelt am Einsatzort beurteilen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Massnahmen treffen oder anordnen, um Einsatzorte korrekt zu sichern (z.B. Signalisation) - Selbstständig oder nach Anordnung alle Massnahmen treffen, um Einsatzorte sofort zu räumen und zu reinigen oder reinigen zu lassen <p>Spurenschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> - Am Einsatzort beurteilen, ob die Polizei zur Sachverhaltsaufnahme verständigt oder beigezogen werden muss - Wesentliche Spurenarten unterscheiden und notwendige Massnahmen zum Spurenschutz selbstständig oder nach Anordnung der Polizei treffen - Massnahmen im Umgang mit Fahrzeugen zur Sicherung des aktuellen Fahrzeugzustandes aufzeigen und umsetzen - Weitere Schritte nach einer polizeilichen Sicherstellung oder Verwahrung von Fahrzeugen erläutern und umsetzen
<p>B.4 Am Einsatzort überbrückende Massnahmen in medizinischen Notfallsituationen ergreifen</p>	<p>Rettung und Wiederbelebung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basismassnahmen der Wiederbelebung (BLS) inkl. Automatischer Defibrillation (AED) bei Kindern und Erwachsenen unter Beachtung der eigenen Sicherheit in unterschiedlichen Situationen anwenden - Überblick über das Ereignis verschaffen - mögliche Gefahren für sich und die betroffenen Personen erkennen und entsprechende Schutzmassnahmen ergreifen - Schnittstellen der Rettungskette beschreiben und in Notsituationen korrekt alarmieren - Grundfertigkeiten der Wiederbelebung Herzdruckmassage, Beatmung anwenden - typische Merkmale von Herzkreislaufstillstand, Herzinfarkt und Schlaganfall erkennen und Möglichkeiten zur Prävention erläutern - Lagerung von Bewusstlosen durchführen - Massnahmen bei Atemwegsverlegung durch Fremdkörper erklären - sich mit der eigenen Motivation zur Hilfeleistung auseinandersetzen - Umgang mit Erste-Hilfe-hemmenden Faktoren beschreiben <p>Medizinische Erstmassnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patientenbeurteilung, Überwachung und Betreuung nach einfachem Schema vornehmen - erste Vorkehrungen zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der Vitalfunktionen treffen - mögliche Stresssituationen erkennen und situationsgerecht reagieren - rechtliche Aspekte der Ersten Hilfe sowie die entsprechenden Rechtsquellen nennen - Ursachen und Mechanismen von Wirbelsäulenverletzungen nennen - Helm von verunfallten Personen abnehmen - Patienten mit Verdacht auf Wirbelsäulenverletzungen lagern - Verbandtechniken zur Blutstillung und Wundversorgung anwenden - mögliche Verletzungs- und Infektionsgefahren bei Erste-Hilfe-Massnahmen beschreiben und geeigneten Massnahmen nennen, um sich zu schützen - eigene Möglichkeiten und Grenzen bei Erste-Hilfe-Massnahmen erkennen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Symptome von posttraumatischem Stress nennen sowie Bewältigungsstrategien und Hilfsangeboten beschreiben - Wichtigkeit des Selbstschutzes erläutern und diesen konsequent anwenden - Erste-Hilfe-Massnahmen von häufigen medizinischen und traumatologischen Notfallsituationen nennen - Psychiatrische Notfälle betreuen - Spezielle medizinische Notfälle betreuen (Krampfanfall/niedriger Blutzuckerspiegel, Drogen-Intoxikation, allergische Reaktionen, Hitzschlag, Nasenbluten) - bei Bedarf und unter Anleitung, Partnerorganisationen in ihrer Arbeit unterstützen
<p>B.5 Vorschriften der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes einhalten</p>	<p>Arbeitssicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anweisungen der Einsatzleitung situationsgerecht ausführen, ohne sich selbst einem vermeidbaren Risiko auszusetzen - Gefahr einer Kontaminationsverschleppung erkennen und notwendige Massnahmen umsetzen - Gefährdungen durch Sicherheitssysteme und alternative Antriebssysteme erkennen und Massnahmen ableiten (z.B. Airbag, Elektroantrieb) - Gefahren im Umgang mit Elektrizität erkennen und notwendige Massnahmen umsetzen - Explosionsgefahren erkennen und notwendige Massnahmen ergreifen - Digitale Rettungskarte situationsgerecht einsetzen <p>Gefahrgut und Gefahrenerkennung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gefahren am Einsatzort erkennen und sich und andere Personen vor den Gefahren schützen - Gefahrenklassen und Bezettelung erläutern - Sicherheitsvorschriften und Verhaltensanweisungen nennen und einhalten - Gefahren beim Umgang mit Gas und im Bereich ABC nennen (ABC-Gefahren = radioaktive, biologische, chemische Gefahren) - Vorgehen bei Feuer, Rauch, Beschädigung der Ladung und/oder ABC-Gefährdung differenzieren und situationsgerecht vorgehen - Sofortmassnahmen bezüglich Symptomen, die offensichtlich auf das Einatmen von Gasen, Staub, Dämpfen, Rauch und Aerosolen bzw. auf das Verschlucken oder Einwirken von Stoffen auf Haut oder Augen zurückzuführen sind, auslösen und erste Hilfeleistungen selbständig vornehmen - Bedeutung von Gefahrentafeln (Gefahrennummer und UN-/Stoffnummer, Sammeltransport) und die Hinweise interpretieren - Bedeutung von Behälterkennzeichnungen und Gefahrzetteln und die entsprechenden Gefahren, Risiken und Verhaltensweisen erläutern - Partnerorganisationen und weitere Einsatzbeteiligte über Verpackungs- und Transportvorschriften von Gefahrgut orientieren <p>Umgang mit gefährlichen Flüssigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorhandensein und Bedeutung von Grundwasserschutzzonen I, II, III nennen - Gefahren der elektrostatischen Aufladung beschreiben (Potentialausgleich) - Mit geeignetem Material auslaufende Flüssigkeiten eindämmen und auffangen - Mit Bindemittel ausgetretene Flüssigkeiten binden

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Leckagen mit geeigneten Mitteln abdichten - Schacht mit geeigneten Mitteln abdecken <p>Entsorgung von Abfallstoffen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeignete Entsorgungsbehältnisse einsetzen - Dispositiv zur Entsorgung der Abfallstoffe erstellen - Rechtliche und betriebliche Vorgaben des Umweltschutzes bei der Entsorgung der Abfallstoffe anwenden (vgl. Umweltschutzhandbuch)
<p>B.6 Entstehende Fahrzeugbrände am Einsatzort eindämmen</p>	<p>Bekämpfung von Entstehungsbränden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gefahren von Feuer und Rauch für Mensch und Umwelt aufzählen - Sicherheitsvorschriften situationsgerecht anwenden - Gefahren bei Fahrzeugen mit alternativen Antriebsarten erläutern - Gesundheitsgefährdung durch Brandgase die rasche Ausbreitung und Intensität von Brandrauch beachten (in Tunneln und auf freier Strecke) - Elemente des Feuerdreiecks erläutern - Löschwirkung beschreiben, Einsatzmöglichkeiten und Grenzen der Löschmittel und die davon ausgehenden Gefahren erläutern - Geeignetes Löschmittel aufgrund der Brandklassen bei Entstehungsbränden einsetzen - Unterschied zwischen Zünd- und Flammpunkt erklären - Explosionsgrenzen von brennbaren Gasen und die daraus resultierenden Gefahren erklären
<p>B.7 Einsatzfahrzeuge sicher fahren, warten und retablieren</p>	<p>Einsatzfahrzeuge</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zulassungsanforderungen für Fahrzeuge im Grundsatz beschreiben - Bestimmungen zur korrekten Verwendung von Kollektivkontrollschildern erläutern - Grundsätzliche Bestimmungen über die Betriebssicherheit von Fahrzeugen erläutern und umsetzen - Bestimmungen über Zeichengebung, Fahrzeugbeleuchtung und besondere Lichter (Sicherungsvorkehrungen) erläutern und umsetzen - Retablierung und Wartung der Einsatzfahrzeuge bestimmen - Einsatzfahrzeuge warten und retablieren <p>Ladungssicherung, Fahrtechnik und Transport</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begriffe und Definitionen über Abmessungen, Fahrzeuge, Gewichte und Lasten nach Strassenverkehrsrecht erläutern - Gesetzliche Bestimmungen zu Schutzvorkehrungen und vorgeschriebene Schutzvorkehrungen erläutern und einhalten - Gesetzliche Bestimmungen über das Mitführen von Ladung (Transport von Fahrzeugen) und Ladungssicherung erläutern und einhalten - Verpackungs- und Transportvorschriften erkennen und entsprechend handeln - Bestimmungen über Warnsignale und Verwendung von Pannensignal und Warnblinklichter erläutern und einhalten

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Vorschriften beim Mitführen von Personen erläutern und einhalten - Bestimmungen über das Schleppen und Abschleppen von Motorfahrzeugen erläutern und einhalten - Persönliche, fahrphysikalische und technische Bedingungen beim Fahren mit unterschiedlichen beladenen und unbeladenen Fahrzeugen oder Fahrzeugkombinationen erkennen - Gefahrensituationen in Kurven, beim Bremsen und Ausweichen erkennen und bewältigen - Zusammenhänge und Einflussfaktoren der Fahrphysik auf die auftretenden Kräfte beim Fahren erklären <p>Verkehrsvorschriften und Verkehrssinn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Während der Arbeit auf der Strasse und beim Führen von unterschiedlichen Einsatzfahrzeugen die Bestimmungen des Strassenverkehrsrechts einhalten - Einflussfaktoren im Strassenverkehr beschreiben und berücksichtigen - Voraussetzungen zur sicheren Verkehrsteilnahme umschreiben - Strategien zur Gefahrenerkennung und Vermeidung (Verhaltensmuster) erläutern - Funktion der Sinnesorgane und Zusammenhang zwischen Wahrnehmung und Reaktion erläutern - Unterschiede von Alltags- und Verkehrssehen begreifen sowie Blick- und Orientierungstechniken erklären - Merkmale von Verkehrspartnern beschreiben und analysieren - Strassen nach ihrer Besonderheit, Beschaffenheit und ihrem Verlauf beurteilen und die eigene Fahrweise anpassen - Einflüsse von Tageszeiten oder Witterung einschätzen - Regeln für ein umweltbewusstes und sicheres Fahren interpretieren und anwenden <p>Fahrt zum Einsatzort</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit elektronischen Orientierungshilfen den schnellsten und sichersten Anfahrtsweg zum Einsatzort bestimmen - Möglichkeiten nennen, um den Einsatzort auch bei erschwerten Verkehrsbedingungen sicher zu erreichen

C. Beheben von Pannen an Fahrzeugen

<p>Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs</p> <p>Die Pannenhilfe soll es dem Kunden ermöglichen, mit dem eigenen Fahrzeug mindestens bis zur nächsten Reparaturstelle weiterfahren zu können.</p> <p>Dabei nutzt der Pannenhelfer am Einsatzort seine breite technische Erfahrung und sein Talent für zweckmässige Lösungen und Improvisationen.</p> <p>Der Pannenhelfer übernimmt die Verantwortung, wenn es darum geht, die technische Fahrbereitschaft des Fahrzeugs einzuschätzen</p>	<p>Kontext</p> <p>Bei der Entpannung setzt der Pannenhelfer sein technisches Wissen sowie seine Ausrüstung ein (Test- und Diagnosegeräte, Reparaturgeräte, Ersatzteile, usw.). Er zeigt besonderes Geschick darin, bei Bedarf Notlösungen zu realisieren und auch unklar beschriebene oder nicht sofort sichtbare Schadenursachen zu erkennen und beheben..</p> <p>Persönliche Kompetenzen</p> <p>Pannenhelfer verfügen über technisches Flair und Improvisationsgeschick.</p>
---	--

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>C1 Einfache Funktionsprüfungen durchführen sowie die Mechanik, Hydraulik und Elektrik diagnostizieren und Resultate erläutern</p>	<p>Funktionsprüfung und Diagnose</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elektro-Messgeräte zweckmässig anwenden sowie gemessene Werte analysieren und interpretieren - Beim Überbrücken der Fahrzeuge die Sicherheitsvorkehrungen anwenden (Personen- und Techniksenschutz) - Starterbatterien prüfen und beurteilen - Mithilfe von Listen der Hersteller die korrekten Batterien auswählen - Störungen an Ladeanlagen diagnostizieren - Beleuchtungsanlagen an Fahrzeugen und Anhängern prüfen - Norm-Schaltpläne interpretieren und Symbole benennen - Mithilfe von Schaltplänen das passende Prüfmittel wählen und anwenden - Sicherungen und Relais mithilfe der Bedienungsanleitung und weiterer Hilfsmittel lokalisieren - Sicherungen und Relais prüfen - Spezifikation des Kühlmittels interpretieren und dem Kunden die Zusammenhänge erklären - Fehlerspeicher auslesen und Fehlercodes auf mögliche Weiterfahrt beurteilen sowie für allfällige Reparaturen dokumentieren - Für den Motorlauf zwingend notwendige Komponenten des Motorenmanagements aufzählen - Daten lesen und zur Fehlercodebestätigung interpretieren - Einbaulage der Komponenten des Motorenmanagements lokalisieren - Komponenten des Motorenmanagements mit Messinstrumenten prüfen - Markenunabhängige Fehlersuchstrategien anwenden - Seh-, Hör-, und Riechanalyse anwenden - Zündsystem-Störungen lokalisieren - Dem Kunden die Auswirkungen und Massnahmen bei Falschbetankung erklären

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Gesetzliche Grundlagen für das Arbeiten an HV-Systemen nennen - Sicherheitsvorschriften für HV-Systeme in der Fahrzeugtechnik beschreiben und einhalten - Gefährdungen durch HV-Systeme erkennen und notwendige Schutzmassnahmen einhalten - Aufbau der Hochvolt-Systeme und Schutzeinrichtungen bei Hybrid- und Elektrofahrzeugen beschreiben - Transport, Lagerung und Recycling von HV-Fahrzeugen und HV-Batterien erläutern - Antriebskonzepte anhand der Erkennungsmerkmale unterscheiden - Bedienung der Hybridantriebe erklären - Gefahren des Hybridantriebes nennen und Sicherheitsmassnahmen anwenden - Aufbau und prinzipielle Wirkungsweise der mechanischen, hydraulischen und automatischen Kupplungsbetätigung erklären - Getriebearten benennen - Vorsichtsmassnahmen an Allradantrieben mithilfe der Bedienungsanleitung aufzählen - Vorsichtsmassnahmen im Umgang mit Allradantrieben befolgen - Vorsichtsmassnahmen beim An- und Abschleppen erkennen und befolgen - Sämtliche Reifenbezeichnungen interpretieren - Auswirkungen der Reifendruck-Überwachungssysteme beschreiben - Dem Kunden die technischen Zusammenhänge erklären, die bei montierten Anfahrhilfen und Schneeketten beachtet werden müssen - Elektrische und hydraulische Lenkhilfen benennen - ABS-Systeme benennen - Dem Kunden mögliche Auswirkungen beim Ausfall des ABS erklären - Bremskraftverstärker-Typen benennen - Elektrische und elektronische Parkbremssysteme prüfen - Funktionen der Fahrassistenzsysteme beschreiben - Öffnungsarten von Fahrzeugen nennen und geeignete Werkzeuge zuordnen - Vorsichtsmassnahmen beim Umgang mit Sicherheitssystemen wie Airbag, Gurtstraffer usw. nennen - Funktion von Wegfahrsperrern prüfen
<p>C2 Einfache Reparaturen durchführen und allenfalls Notlösungen anwenden</p>	<p>Einfache Reparaturen und Notlösungen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beim Überbrücken der Fahrzeuge die Sicherheitsvorkehrungen anwenden (Personen- und Techniksicherheit) - Starterbatterien aus- und einbauen - Starterbatterien laden - Notreparaturen an Ladeanlagen durchführen - Störungen an Starteranlagen diagnostizieren und Notreparaturen durchführen - Notreparaturen an Beleuchtung und Signalanlagen durchführen - Notreparaturen an Sicherungen und Relais durchführen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Notreparaturen am Schmiersystem durchführen - Notreparaturen am Kühlsystem durchführen - Notreparaturen an der Komponenten des Motorenmanagements durchführen - Notreparaturen an Zünd- und Vorglühsystemen durchführen - Notreparaturen am Kraftstoff-Fördersystem durchführen - Notreparaturen an den Benzin-Einspritzsystemen durchführen - Notreparaturen an Diesel-Einspritzsystemen durchführen - Notreparaturen an Abgasreinigungssystemen durchführen - Notreparaturen an Auspuffanlagen und Auflade-Systemen durchführen - Pannendienst bei HV-Systemen inkl. Gebrauch der Rettungskarte ausführen - Typische Wartungs- und Reparaturarbeiten an HV-Systemen durchführen - Ladeinfrastruktur bei HV-Systemen einsetzen - Notreparaturen am Kühlsystem durchführen - Notreparaturen an der Kupplungsbetätigung durchführen - Getriebespezifisch Nothilfen anwenden (Notentriegelung) - Notreparaturen an Getrieben durchführen - Radwechsel vorschriftsgemäss durchführen - Notreparaturen an Rädern ausführen und Notreparatur-Systeme anwenden - Anfahrhilfen und Schneeketten montieren und demontieren - Notreparaturen an Lenkhilfen durchführen - Notreparaturen an Bremsanlagen durchführen (inkl. Anhänger) - Notreparaturen an ABS-Systemen durchführen - Notreparaturen an Bremskraftverstärkern durchführen - Notreparaturen an elektrischen und elektronische Parkbremssysteme durchführen - Notreparaturen an Fensterhebevorrichtungen, Zentralverriegelungen, Schiebedächern, Verdecken, Aussenspiegeln, Zugangs- und Fahrberechtigungssystemen und Klimaanlage durchführen - Notreparaturen an Scheibenwischern ausführen - Notschliessungen an Dachfenster / Cabriooverdeck durchführen - Notöffnungsmethoden aufzählen und anwenden, ohne Schäden zu verursachen - Notreparaturen von Wegfahrsperrern durchführen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>C3 Technische Fahrbereitschaft von Pannenfahrzeugen einschätzen und die Weiterfahrt von Pannenfahrzeugen ermöglichen</p>	<p>Technische Fahrbereitschaft von Pannenfahrzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruhestrom messen und beurteilen - Ladeanlagen prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Starteranlagen prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Motorsteuerungen prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - mechanische Motorstörungen analysieren und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Schmiersysteme prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Kühlsysteme prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Zünd- und Vorglühsysteme prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Benzin- und Diesel-Kraftstoff-Fördersysteme prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Benzin-Einspritzsysteme prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Diesel-Einspritzsysteme prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Abgas-Reinigungssysteme (Abgasrückführung, Katalysator, Lambdasonde, Partikelfilter) prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Fehlerspeicher auslesen und Fehlercodes der Abgasreinigungssysteme auf mögliche Weiterfahrt beurteilen sowie für allfällige Reparaturen dokumentieren - Auspuff- und Auflade-Systeme prüfen und sie auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Kupplung und Kupplungsbetätigung prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Getriebe prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Getriebe-Öl prüfen und daraus den Zustand des Getriebes auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Gelenk- und Antriebswellen prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Lenkungen prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Elektrische, hydraulische Lenkhilfen prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Radaufhängungen prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Wirksamkeit der Bremsen prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen - Zündung, Kraftstoffförderung, Gemischbildungssystem, Startsystem (Starter, Ständer, Kupplung), Räder, Ketten, Antrieb, Batterie prüfen und auf mögliche Weiterfahrt beurteilen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>C4 Pannenfahrzeuge abschleppen oder transportieren</p>	<p>Abschleppen und Transportieren von Pannenfahrzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abschleppmöglichkeit des Fahrzeuges beurteilen (Herstellervorschriften) - Herstellerangaben bei Niveauregulierungs-Systemen beachten und anwenden (abschleppen, anheben, transportieren) - Mithilfe der Bedienungsanleitung Anhebepunkte / Abschleppösen lokalisieren - Anhebepunkte / Abschleppösen beim Abschleppen mit Seil, Stange, Hubbrille verwenden - Personenwagen aufladen und Ladung sichern - Personen- und Tiertransport organisieren, falls das Fahrzeug aufgeladen werden muss - Motorrädern / Roller / E-Bike aufladen und sichern
<p>C5 Administrative Arbeiten zum Panneneinsatz erledigen</p>	<p>Administrative Arbeiten zum Panneneinsatz</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestandesaufnahme der Fahrzeugschäden durchführen (Fotografie) - Europäisches Unfallprotokoll dem Kunden erklären und auf Verlangen der Unfallbeteiligten ausfüllen - Inhalte eines Pannenrapportes nennen - Arbeitseinsatz schriftlich und nachvollziehbar rapportieren - Möglichkeiten des Retentionsrechts nennen - Mobilitätsversicherungen des Kunden abklären

D. Bergen von Unfallfahrzeugen

<p>Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs</p> <p>Die Bergung eines Unfallfahrzeugs ist dann notwendig, wenn das Fahrzeug nicht mehr auf der Strasse steht oder so beschädigt ist, dass eine normale Aufladung resp. ein Abschleppen nicht mehr möglich sind. Der Transport kann auch bei Pannen notwendig werden, wenn die Ursache der Panne nicht vor Ort behoben werden und die Fahrbereitschaft resp. Rollfähigkeit nicht hergestellt werden kann.</p> <p>Bergung und Transport sind Tätigkeitsbereiche, die sehr technisch geprägt sind. Sowohl bei der Bergung als auch beim Transport ist die Betreuung der Kunden wichtig: sie müssen informiert, beraten und eventuell auch mittransportiert werden</p>	<p>Kontext</p> <p>Die Bergung und der Transport können an einem Unfallort erst beginnen, wenn eine allenfalls notwendige Beweisaufnahme durch die Polizei abgeschlossen ist sowie die notwendigen Sicherheitsabklärungen getroffen sind. Bei der Bergung findet oft eine Zusammenarbeit mit der Feuerwehr statt.</p> <p>Für Transporte oder das Abschleppen grösserer Fahrzeuge werden spezialisierte Unternehmen beigezogen. Bei der Bergung und dem Transport werden neben dem eigenen Einsatzfahrzeug auch folgende Hilfsmittel eingesetzt: Seilzug, Kran, Seilwinde, Hebekissen, Abschleppseil und Abschleppstange, Hubbrille etc.</p> <p>Persönliche Kompetenzen</p> <p>Unfallhelfer sind teamfähig und arbeiten oft mit anderen Helfern zusammen.</p>
---	---

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>D1 Bergung von Unfallfahrzeugen am Einsatzort vorbereiten</p>	<p>Vorbereitung der Einsatzmittel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merkmale und Möglichkeiten von Einsatzfahrzeugen beschreiben - Aufgrund des Auftrags die geeigneten Einsatzfahrzeuge und Einsatzmittel auswählen und dabei wirtschaftliche, ökonomische und arbeitstechnische Aspekte berücksichtigen - Spezifische Einsatzmittel für alternativ angetriebene Fahrzeuge vorbereiten <p>Gefahrenbeurteilung und Bergungsvorbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sicherung der Unfallstelle in allen Belangen durchführen (Selbst-, Kunden-, Publikums-, Spuren-, Ortsicherung) - Lage vor Ort dauernd neu erfassen und beurteilen - Bergungsablauf definieren - Möglichkeit eines Einbezuges der Blaulichtorganisationen nennen - Alternative Fahrzeug-Antriebsarten wie Elektro, Gas, Wasserstoff und Hybrid benennen - Gefahren beurteilen, die von alternativen Antriebssystemen ausgehen - Mögliche Massnahmen bei Gasverlust anwenden - Schutzmassnahmen bei Airbag- und Gurtstraffer-Systemen aufzählen und anwenden - Gefahren, welche von hochspannungsführenden Komponenten ausgehen (Umgebung des Fahrzeuges) erkennen - Auslaufende fahrzeugspezifische Flüssigkeiten bestimmen und Sofortmassnahmen unter Beachtung des Umweltschutzes ausführen - Aufgrund der Bergungssituation die ideale Position des Bergungsfahrzeugs bestimmen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	<ul style="list-style-type: none"> - Geeignete Befestigungspunkte und -techniken am Unfallfahrzeug beurteilen - Möglichkeiten beschreiben, das Fahrzeug zu ziehen, zu heben und zu drehen unter Berücksichtigung der Schadensminderung und der Sicherheit - Mögliche Umweltbelastungen durch Veränderung der Fahrzeuglage bei der Bergung erkennen und notwendige Massnahmen ergreifen - Mögliche Ursachen der Wertschmälerung von Unfallfahrzeugen bei der Bergung berücksichtigen <p>Hochvolt-Systeme (HV)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesetzliche Grundlagen für das Arbeiten an HV-Systemen nennen - Sicherheitsvorschriften für HV-Systeme in der Fahrzeugtechnik - Gefährdungen durch HV-Systeme erkennen und notwendige Schutzmassnahmen einhalten - Aufbau der Hochvolt-Systeme und Schutzeinrichtungen bei Hybrid- und Elektrofahrzeugen beschreiben - Transport, Lagerung und Recycling von HV-Fahrzeugen und HV-Batterien - Pannendienst bei HV-Systemen inkl. Gebrauch der Rettungskarte ausführen
D2 Unfallfahrzeuge bergen	<p>Bergung von Unfallfahrzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unfallfahrzeuge unter Einhaltung aller Sicherheitsmassnahmen und unter Berücksichtigung topographischer Gegebenheiten bergen - Verordnung über die sichere Verwendung von Kranen inkl. EKAS-Richtlinien für Fahrzeugkrane sowie die Herstellervorschriften einhalten - Einsatzspektrum von Kranen unter Berücksichtigung der technischen Angaben bestimmen - Fahrzeugkrane aufstellen und abstützen - Bergungskrane einsetzen - Wartung und Unterhalt von Kranen beschreiben - Sicherheitsbestimmungen von Seilwinden inkl. Zugseil erklären - Einsatzmöglichkeiten von Seilwinden bestimmen - Seilwinden sicher anwenden - Funktionsprinzip des Seilzugsapparates erklären - Seilzugapparate anwenden und deren Anwendungsmöglichkeiten erläutern - Einsatz von Umlenkrollen beschreiben und die Sicherheitshinweise aufzählen - Gewicht von Lasten abschätzen - Geeignete Anschlagmittel auswählen und einsetzen - Last- und Sicherheitsbezeichnungen der Anschlagmittel interpretieren - Vor- und Nachteile von Ketten, Gurten, Haken und Seilen vergleichen - Bergung von auf der Seite oder auf dem Dach liegenden Unfallfahrzeugen durchführen - Verantwortlichkeiten der Reinigung des Schadenorts nennen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>D3 Unfallfahrzeuge abschleppen oder transportieren</p>	<p>Abschleppen und Transportieren von Unfallfahrzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abschleppmöglichkeit des Fahrzeuges beurteilen (Herstellervorschriften) - Gesetzliche Vorschriften zum Schleppen mit Hubbrille und Abschleppen mit Abschleppstange und Seil erläutern und anwenden - Unfallfahrzeuge aufladen oder anhängen - Hilfsmittel zur Ladungssicherung einsetzen - Fahrzeugtransport unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften inkl. Ladungssicherung durchführen - Transportfähigkeit von Unfallfahrzeugen gewährleisten (z.B. Elektrofahrzeuge) - Möglichkeiten zur provisorischen Abdichtung von Leckstellen nennen - Möglichkeiten des Personentransports aufzeigen - Allradantriebs-Fahrzeuge und Fahrzeuge mit Automatikgetriebe (inkl. Elektrofahrzeuge) abschleppen - Not-Entriegelung der gängigen automatisierten/Automatik-Getriebetypen durchführen - Not-Entriegelung der gängigen elektrischen Feststellbremsen ausführen
<p>D4 Weiterfahrt von Fahrzeugen bei Bagatellunfällen ermöglichen</p>	<p>Bagatellunfälle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begriffe der Lenkgeometrie nennen - Schäden an Radaufhängungen mit einfachen Mitteln beurteilen - Radwechsel unter Beachtung der Vorschriften ausführen und die Erfahrungswerte über Gewindeeingriff und Formgebung der Radschrauben berücksichtigen - Konsequenzen in Bezug auf Radgrösse und Tragkraft der Reifen nennen - Beschädigungen an Kugelbolzen, Aufhängungen, Lenkungen, Bremssystemen, Leitungen, Gelenken und Antriebswellen beurteilen - Funktion von Antrieb, Kühlung und den Nebenantrieben der Zusatzaggregate beurteilen - Verluste von Betriebsstoffen diagnostizieren - Provisorische Reparaturen (Beleuchtung, lose Teile usw.) bei Bagatellunfällen durchführen - Beschränkung der Weiterfahrt auf Tageszeit und Strecke in polizeilicher Absprache schriftlich bestätigen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
<p>D5 Administrative Arbeiten zum Bergungseinsatz erledigen</p>	<p>Unfall- und Schadenmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestandaufnahme der Fahrzeugschäden durchführen (Fotografie) - Vorgehen beim Schadenmanagement erläutern - Unfallfahrzeuge auf dem Betriebsgelände unter Einhaltung des Umweltschutzes, Brandschutzes sowie unter Wahrung des Eigentumschutzes und der Werterhaltung lagern - Ablauf und Erwartungen der Behörden zur Sicherstellung von Unfallfahrzeugen beschreiben - Spannungsfreiheit von Unfallfahrzeugen gewährleisten - Möglichkeiten des weiteren Vorgehens inklusive Kosten- und Zeitangabe nennen - Versicherungsdeckung des Kunden prüfen und weitere Abklärungen mit Einbezug des Kunden durchführen - Dem Kunden weitere Dienstleistungen erklären - Grundlagen des Versicherungsrechts erläutern - Möglichkeit der Zession erläutern und das entsprechende Formular ausfüllen - Entsorgung von Unfallfahrzeugen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften durchführen oder organisieren - Europäisches Unfallprotokoll dem Kunden erklären und auf Verlangen der Unfallbeteiligten ausfüllen - Inhalte eines Unfallrapportes nennen - Arbeitseinsatz schriftlich und nachvollziehbar rapportieren - Möglichkeiten des Retentionsrechts nennen - Mobilitätsversicherungen des Kunden abklären - Grundlagen der Einsatzkalkulation beschreiben und anwenden - Dienstleistungen der Unfallhilfe kalkulieren - Abrechnungen der Unfallhilfe nachkalkulieren