

Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 4



Empfehlungen für einen zukunftsfähigen
DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung



Schriften der Forschung – Band 4

In den Schriften der Forschung werden fortlaufend die Ergebnisse wissenschaftlicher Untersuchungen des Deutschen Roten Kreuzes veröffentlicht.

Das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz im DRK-Generalsekretariat führte im Jahr 2012 unter Einbeziehung aller Landesverbände eine gesamtverbandliche Abfrage zu Forschungsbedarfen durch. Hierbei wurden drei wesentliche Themenkomplexe als erwünschte Forschungsschwerpunkte identifiziert: **Resilienz**, **gesellschaftliche Entwicklungen** und **Ressourcenmanagement**.¹

Die Schriften der Forschung greifen diese Themen auf und bieten Impulse zur strategischen Weiterentwicklung des Verbandes.

In der Reihe „Schriften der Forschung“ sind bisher erschienen:

Band 1: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen

Teil 1: Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer

Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte

Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen

Band 2: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften

Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen

Band 3: Durchführung und Auswertung von MANV-Übungen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse und Best Practices

Band 4: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst

¹ Die Farben spiegeln sich im jeweiligen Titelblatt wider.

Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen
Betreuungsdienst

Teil 3: Die Sicht der DRK- Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung
Betreuungsdienst

Band 5: Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse über die Nutzung von Sozialen Medien in Krisen- und Katastrophenlagen aus Perspektive des Deutschen Roten Kreuzes

Band 6: Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Praxis

Teil 2: Vernetzung und Partizipation – auf dem Weg zu einem sozialraumorientierten Bevölkerungsschutz

Bisher auf Englisch erschienen:

- Strengthening of Community Resilience – The German Red Cross Disaster Services. Recommendations for Action Based on Research Results
- The Vulnerable Group “the Elderly and those Needing Care” during Crises, Large-scale Emergencies, and Disasters. Findings and Possible Solutions – Moving toward a Socio-spatial Approach to Civil Protection

Schriftenreihe Band 4 – Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst

Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst

Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst

Teil 4: Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung

Band 4 der Schriftenreihe widmet sich dem Thema Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Im ersten Teil werden Bedingungen beschrieben, unter denen eine Stärkung von Resilienz erfolgt, und eine wissenschaftliche sowie verbandliche Bestandsaufnahme zu diesen Bedingungen durchgeführt. Im zweiten Teil sind die Ergebnisse der vier Regionalkonferenzen zur Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes und damit verbundene Herausforderungen dokumentiert. Der dritte Teil stellt die Einschätzung der DRK-Leitungskräfte im Rahmen des Treffens der Fachberaterinnen und Fachberater Betreuungsdienst dar. Der vierte Teil beinhaltet aus den wissenschaftlichen Erkenntnissen abgeleitete Empfehlungen für die Zukunftsfähigkeit des Betreuungsdienstes mit Fokus auf das Thema Vernetzung.

Die Untersuchungen nahm das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz vor. Sie fanden im Rahmen des Projektes „Initiate Volunteerism to counter Vulnerability/Verringerung sozialer Vulnerabilität durch freiwilliges Engagement“ (INVOLVE) statt und wurden gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF). Neben dem DRK waren die Katastrophenforschungsstelle (KFS) der Freien Universität Berlin sowie die Forschungsstelle interkulturelle und komplexe Arbeitswelten (FinkA) der Friedrich-Schiller-Universität Jena am Projekt beteiligt.

Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 4

Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung

Impressum

Schriftenreihe der Forschung

Band 4 – Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

Teil 4: Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung

Herausgeber

Deutsches Rotes Kreuz e. V., Carstennstraße 58, 12205 Berlin

Verlag

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

Autorinnen und Autoren

Elsa Schmersal, Matthias Schulze, Lisa Waldenberger, Doreen Branse, Sakina Elkhazein,

Matthias Max

forschung@drk.de

www.drk-forschung.de

Titelfotos

DRK-Generalsekretariat, Team 25

Druck

adame Advertising and Media GmbH, Alt-Lichtenrade 28, 12305 Berlin

Satz/Layout

Claudia Ebel

Herstellung/Vertrieb

DRK-Service GmbH, www.rotkreuzshop.de

Art.-Nr. 02489

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung und Verbreitung in jeglicher Form sind nicht erlaubt. Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Verlags.

Zitierweise

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst. Teil 4: Empfehlungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst: Vernetzung. Berlin.

© 2018 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

© 2018 DRK-Service GmbH, Berlin



Inhalt

1	Einleitung	9
2	Inhaltliche Einführung	11
3	Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung	13
3.1	Warum ist Vernetzung wichtig?	13
3.2	Sozialraumanalyse als Werkzeug für Vernetzung	18
3.3	Praxisbeispiele	19
4	Praxisempfehlungen im Erklärvideo „Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung“	21
5	Pilotkonzept Kick-off-Workshop: Vernetzung mit Externen	23
5.1	Entstehung und Ziel	23
5.2	Aufbau und Inhalt	24
5.2.1	Block 1: Analyse von Bedürfnissen Betroffener und Kapazitäten/ Grenzen des Betreuungsdienstes	24
5.2.2	Block 2: Analyse des Ist- und Soll-Zustandes von Vernetzung	28
5.2.3	Block 3: Handlungsplan und Netzwerkpflege	30
5.3	Vernetzung als kontinuierlicher Prozess.....	32
6	Zusammenfassung und Ausblick	33
7	Literaturverzeichnis	36
8	Abbildungsverzeichnis	41
9	Anhang	42
	Pilotkonzept Workshop Vernetzung mit potenziellen Partnern	42
10	Für die schnelle Leserin/den schnellen Leser	47

Im Band 4 „Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst“ der Schriften der Forschung dokumentiert das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz Ergebnisse des Projektes INVOLVE – Verringerung sozialer Vulnerabilität durch freiwilliges Engagement – und macht diese dem Verband zugänglich.

INVOLVE schließt inhaltlich an das „Pilotprojekt Betreuungsdienst“ des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) an. Der Bundesausschuss der Bereitschaften hat im Oktober 2015 entschieden, zusätzlich zum Pilotprojekt das Forschungsprojekt INVOLVE zu unterstützen, um weitere Impulse für den Betreuungsdienst zu erhalten.

Im Projekt wurden zunächst wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst identifiziert (Engagement; Wissen um Zielgruppen und Bedürfnisse; Vernetzung) und der wissenschaftliche und verbandliche Stand zu den Themen erarbeitet (Deutsches Rotes Kreuz 2017a).

Auf dieser Basis diskutierten anschließend 128 Einsatzkräfte aus allen 19 DRK-Landesverbänden über die zukünftige Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes und identifizierten Handlungsnotwendigkeiten (bezogen auf personelle, materielle und immaterielle Ressourcen) (Deutsches Rotes Kreuz 2017b).

Diese Handlungsnotwendigkeiten wurden schließlich durch die Leitungskräfte Fachberaterinnen und Fachberater Betreuungsdienst verifiziert und in konkrete Aufträge für verschiedene Ebenen des DRK übersetzt (Deutsches Rotes Kreuz 2017c).

Möglichkeiten und Perspektiven für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst sind somit bis an die Grenze der praktischen Umsetzung heran wissenschaftlich aufgearbeitet worden.

Der vorliegende vierte Teil schließt das Projekt nun inhaltlich ab. Auf Basis der in den ersten drei Teilen dargestellten Erkenntnisse wurden gemeinsam mit den Projektpartnern praktische Empfehlungen/Pilotkonzepte für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst entwickelt. Diese Empfehlungen sind als Impulse und Pilotvorschläge für das – nun im Verband zu erarbeitende – vollständige Konzept für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst zu verstehen. Im Mittelpunkt steht dabei das Thema sozialräumliche Vernetzung, das sich im gesamten Projekt als zentral herausgestellt hat.

Das Projekt INVOLVE erfüllt damit den Auftrag des Bundesausschusses der Bereitschaften und greift die Ergebnisse einer breiten verbandlichen Diskussion für die Entwicklung konkreter Vorschläge zur Neuausrichtung eines zukunftsfähigen Betreuungsdienstes auf.

Besonderer Dank gilt den am Entwicklungsprozess beteiligten DRK-Fachleuten Oliver Bahlert, Dieter Hirtz, Sascha Joschko, Matthias Klein-Lucht, Tanja Knopp, Sascha Koffer und Jens Pesch. ■

Als zentraler Ansprechpartner für Betroffene von Krisen, Großschadenslagen, Katastrophen und alltäglichen Notlagen, die keiner akut-medizinischen Versorgung bedürfen, ist der Betreuungsdienst ein wichtiger Akteur im Bevölkerungsschutz, um die Bevölkerung bei der Bewältigung zu unterstützen und so Resilienz zu stärken. Seit einigen Jahren sieht sich der Betreuungsdienst jedoch mit tiefgreifenden gesellschaftlichen Wandlungsprozessen konfrontiert, die eine Neuausrichtung des Fachdienstes erfordern, um auch in Zukunft adäquat Hilfe leisten zu können.

Dies betrifft insbesondere den soziodemografischen Wandel, dessen Folgen für den Betreuungsdienst in doppelter Hinsicht spürbar sind: So sinkt aufgrund der Alterung der Gesellschaft einerseits die Zahl der verfügbaren ehrenamtlichen Helfenden. Änderungen in der Lebensgestaltung führen zudem dazu, dass immer weniger Menschen bereit sind, sich in Form einer festen Mitgliedschaft langfristig an eine Organisation des Bevölkerungsschutzes zu binden (Weber und Ely 2015: 48f.), – eine Entwicklung, die auch für das DRK spürbar ist.²

Andererseits verändert sich auch die Zielgruppe betreuungsdienstlicher Aktivitäten: die Betroffenen von Notlagen. Die soziokulturelle Zusammensetzung der Gesellschaft ist sowohl aufgrund ihrer zunehmenden Alterung als auch wachsender Zuwanderung im Wandel. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf das Spektrum an Hilfebedarfen in der Bevölkerung bei unterschiedlichen Notlagen, insbesondere im Bereich der pflegerischen und medizinischen Versorgung sowie hinsichtlich kultureller, religiöser und sprachlicher Besonderheiten. Das betreuungsdienstliche Leistungsspektrum muss daher über die klassischen Kernkompetenzen des Fachdienstes in der Verpflegung, der Errichtung und Betreuung von Notunterkünften und der Psychosozialen Notfallversorgung hinausgehen, um den veränderten Bedarfen in der Bevölkerung gerecht zu werden (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 11f.): „Anlaufpunkt für jedweden Bedarf der Betroffenen zu sein sowie die Lösung ihrer Probleme durch Kompetenz anzuleiten und zu unterstützen, das bedeutet Betreuungsdienst der Zukunft für das DRK“ (ebd.: 4).

² Stattdessen ist eine Zunahme an neuen Formen des ehrenamtlichen Engagements zu beobachten, wie insbesondere die Ereignisse des Hochwassers 2013 und der Flüchtlingshilfe 2015 zeigten (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 15). Das DRK hat das Phänomen der ungebundenen Helfenden eingehend untersucht (Deutsches Rotes Kreuz 2014a; 2015a; 2016a) und ein Pilotkonzept für deren Einbindung entwickelt (Deutsches Rotes Kreuz 2016b; 2017d).

Vernetzung und Zusammenarbeit mit Akteuren außerhalb des DRK kann als wichtiges Instrument dienen, die Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes angesichts dieser vielfältigen Herausforderungen auch in Zukunft sicherzustellen.

Vernetzung

„Unter dem Begriff ‚Vernetzung‘ versteht der DRK-Betreuungsdienst den Austausch von Wissen, Erfahrungen, personeller und materieller Ressourcen mit Vernetzungspartnern (fachfremden Personen, Institutionen, Organisationen und Organisationseinheiten) zur Eröffnung gemeinsamer Lösungsmöglichkeiten.“

(Deutsches Rotes Kreuz 2014c: 16)

Externe Vernetzungspartner sind Akteure aus dem öffentlichen und privaten Sektor, die über wichtige Ressourcen, Kapazitäten und Fähigkeiten verfügen, um durch gezielte Zusammenarbeit die Selbsthilfekapazitäten Betroffener in unterschiedlichen Einsatzlagen und -phasen bedarfsgerecht zu unterstützen (z. B. Wohlfahrtsorganisationen, Sportvereine und Religionsgemeinschaften).

Um die zukunftsfähige Fortentwicklung des Fachdienstes zu unterstützen, wurden im Rahmen des Projektes INVOLVE Empfehlungen für die Aus- und Weiterbildung ehrenamtlicher Betreuungshelferinnen und -helfer entwickelt, die im vorliegenden vierten und letzten Teil von Band 4 der Schriftenreihe vorgestellt werden und als Anregung für die Konzeption zukünftiger Ausbildungscurricula dienen sollen. Diese Empfehlungen liegen vor in Form von 1) einem Erklärvideo, das die Erkenntnisse aus INVOLVE zum Thema Vernetzung zusammenfasst, und 2) einem Pilotkonzept eines Workshops zur Planung und Umsetzung von Vernetzung auf Ebene von Kreis- oder Ortsverbänden des DRK. ■

3

Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung

Vernetzung innerhalb und außerhalb des DRK wurde von den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern im Rahmen von INVOLVE als wichtige Ressource identifiziert, damit der Betreuungsdienst angesichts aktueller und zukünftiger Herausforderungen weiterhin adäquat Hilfe leisten kann (Deutsches Rotes Kreuz 2017b: 28). Mit dem „Komplexen Hilfeleistungssystem“³ verfügt das DRK bereits über eine interne Vernetzungsstrategie. Im Projekt wurde daher die Vernetzung und Zusammenarbeit mit externen Akteuren als Schwerpunkt aufgegriffen, um diesbezüglich Empfehlungen für den Betreuungsdienst zu entwickeln.

Im Folgenden wird die Bedeutung von Vernetzung für den Betreuungsdienst erläutert und die Sozialraumanalyse als methodische Vorgehensweise zur Entwicklung einer bedarfsgerechten und praxisorientierten Vernetzungsstrategie vorgestellt. Anhand zweier Praxisbeispiele wird die Notwendigkeit von Vernetzung illustriert.

3.1 Warum ist Vernetzung wichtig?

Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Akteuren ist eine zentrale Voraussetzung für die Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst (Deutsches Rotes Kreuz 2017a: 27). Resilienz kann als Resultat des Zusammenspiels und der Interaktion unterschiedlicher sozialer Ebenen verstanden werden; sie entsteht also aus sozialen Beziehungen heraus (Krüger 2019). Folglich basiert Resilienz auch auf dem Wissen über nachbarschaftliche Begebenheiten – individuelle Bedarfslagen, soziale Strukturen und vorhandene Barrieren (ebd.). Indem sich der Betreuungsdienst als Teil lokaler Beziehungsnetzwerke versteht und diese aktiv mitgestaltet, kann er einen wichtigen Beitrag zum Aufbau resilienter sozialer Strukturen leisten.

³ „Unter dem Komplexen Hilfeleistungssystem sind zunächst alle unter einem einheitlichen und durchgängigen Managementprozess stehenden multidimensionalen Planungen und Aktivitäten zu verstehen. Diese tragen dazu bei, die vielseitigen Hilfeleistungen des DRK in einen Gesamtzusammenhang zu bringen und miteinander so zu verzahnen, dass eine effektive und am Bedarf orientierte Bewältigung von Schadenslagen aller Art ermöglicht wird. Im Katastrophenfall bildet es das gesamtverbandliche Einsatzinstrumentarium des Deutschen Roten Kreuzes.“ (Deutsches Rotes Kreuz 2018b: 10).

Resilienz = Widerstandsfähigkeit

„Resilienz beschreibt die Fähigkeit von Individuen und Gemeinschaften, Notlagen zu verhindern, deren Auswirkungen zu verringern und zu bewältigen und sich zeitnah nach einer Krise, einem Konflikt oder einer Katastrophe wieder zu erholen.“

(Deutsches Rotes Kreuz 2014b: 6)

Angesichts der Vielzahl an (individuellen) Bedürfnissen in der Bevölkerung kann der Betreuungsdienst eine vollumfängliche Ersatzversorgung nicht leisten. Dies würde hinsichtlich der hierfür benötigten Fähigkeiten und Ressourcen eigene Kapazitäten übersteigen und wäre auch hinsichtlich der vorhandenen Selbsthilfekapazitäten in der Bevölkerung sowie der damit einhergehenden Gefahr ihrer Entmündigung problematisch (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 23, 27). Darüber hinaus sind viele der benötigten Fähigkeiten und Ressourcen im Sozialraum bereits vorhanden und können durch Dritte eingebracht werden. Vernetzung kann somit als wichtiges Instrument dienen, um die im Sozialraum verfügbaren Fähigkeiten und Ressourcen, die der Betreuungsdienst nicht selbst vorhalten kann und soll, in die betreuungsdienstliche Arbeit einzubringen. Dies gilt sowohl für die Vernetzung des Betreuungsdienstes mit anderen Fachdiensten, Gemeinschaften und Einrichtungen innerhalb des DRK im Sinne des Komplexen Hilfeleistungssystems, als auch für die Zusammenarbeit mit externen Akteuren im direkten Umfeld einer örtlichen Betreuungsdienstleinheit. Ziel ist es, den Betreuungsdienst in den Sozialraum zu integrieren, sodass er als Teil bestehender lokaler Hilfeleistungsnetzwerke agieren kann (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 23). Auf diese Weise kann ein planbarer Zugang zu benötigten Ressourcen (in Form von Personal, Fähigkeiten und Material), der möglichst viele betreuungsdienstliche Szenarien berücksichtigt, sichergestellt werden.

Dies beruht auf der Annahme, dass Herausforderungen und Probleme auf lokaler Ebene am wirksamsten durch Kooperation und Abstimmung mit vielen Beteiligten gelöst werden können, da so ein breites Spektrum an Potenzialen einbezogen wird (Spatscheck et al. 2016: 17).

Vernetzung bedeutet demnach geregelte, vorgeplante Zusammenarbeit mit anderen (externen) Fachleuten bei der Problembewältigung im Krisenfall. Dies ist jedoch nicht als Einbahnstraße zu verstehen. Vielmehr schließt Vernetzung auch die Unterstützung anderer (externer) Dienste bei der Erledigung ihrer Aufgaben in Krisenzeiten ein.

Der Aufbau externer Netzwerke ist eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Bewältigung von Krisen (Tyler et al. 2014: 19). Durch die gezielte Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, Initiativen, Behörden und privatwirtschaftlichen Akteuren vor Ort können zudem

(bislang unbekannte) lokale Bedarfe besser erkannt und gleichzeitig der sinkenden Engagementbereitschaft innerhalb klassischer Bevölkerungsschutzstrukturen entgegengewirkt werden (Deutsches Rotes Kreuz 2018a: 17). Das Wissen um die Bedürfnisse Betroffener und der Fortbestand freiwilligen Engagements wurden im Rahmen der Forschung als weitere wichtige Bausteine für die Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst identifiziert (Deutsches Rotes Kreuz 2017a: 14). Gelungene Vernetzung kann also im besten Fall dazu dienen, Resilienz auf allen drei Ebenen zu stärken.

Vernetzung als Thema in anderen DRK-Forschungsprojekten

Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Akteuren im Sozialraum wurde auch in weiteren Forschungsprojekten des DRK untersucht.

Das Projekt KOPHIS beleuchtete die sozialraumnahe Vernetzung relevanter Akteure zur Unterstützung älterer, zu Hause versorgter pflegebedürftiger Menschen bei Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen (Deutsches Rotes Kreuz 2018c).

Im Projekt K3 wurde die Rolle von sozialen Medien als Werkzeug zur gezielten Koordination von Bedarfen und Hilfsangeboten sowie zur Einbindung ungebundener Helferinnen und Helfer in den Blick genommen (Deutsches Rotes Kreuz 2018d: 20).

Aktuell untersucht das Projekt ResOrt die Bedeutung von sozialem Zusammenhalt für die Resilienz lokaler Gemeinwesen und die Rolle, die Organisationen des Katastrophenschutzes und der Nachbarschaftshilfe dabei einnehmen können.

Weitere Informationen zu den Projekten sind zu finden unter:

www.drk-forschung.de

Auf den Regionalkonferenzen Betreuungsdienst, die im Rahmen von INVOLVE durchgeführt wurden, haben die Einsatzkräfte die Zuständigkeiten und den Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes analysiert. Die Ergebnisse wurden bereits in Teil 2 der Schriftenreihe dargestellt (Deutsches Rotes Kreuz 2017b: 22–28). In Anbetracht der benötigten Fähigkeiten und Ressourcen ist für den Betreuungsdienst eine Vielzahl von Akteuren aus dem privaten und öffentlichen Sektor für die Zusammenarbeit relevant. Hierzu zählen Akteure aus den Bereichen Lebensmittel, Material, Transport, Gesundheit, Infrastruktur, Katastrophenschutz/Gefahrenabwehr, Zivilgesellschaft, Unterkunft, Medien, Politik, Sicherheit, Finanzen sowie Wohlfahrt und Soziales (ebd.: 33). Ausgehend von den Bedürfnissen Betroffener und dem

Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes haben die Teilnehmenden der Regionalkonferenzen eine detaillierte Analyse potenzieller externer Kooperationspartner vorgenommen, die in Teil 2 der Schriftenreihe aufgelistet sind (ebd.: 71–74).

Im Bereich der sozialen Betreuung sind vor allem andere zivilgesellschaftliche Akteure, wie z. B. Religionsgemeinden, Nachbarschaftsinitiativen und Vereine, sowie Organisationen im Bereich der Sozial- und Wohlfahrtspflege wichtige Kooperationspartner. Dies hat sich in jüngster Zeit vor allem im Rahmen der Flüchtlingshilfe 2015/16 gezeigt, deren Bewältigung – als einer der größten Betreuungsdienstesätze nach dem Zweiten Weltkrieg – nur durch Ad-hoc-Kooperationen mit zivilgesellschaftlichen Initiativen möglich war. Eine Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Akteuren im Rahmen des Katastrophenmanagements kann in mehrfacher Hinsicht gewinnbringend sein, da diese durch ihre lokale Verankerung über wichtige Expertise verfügen, z. B. in Form von:

- etablierten Netzwerken zur Erbringung von Leistungen,
- Wissen über Bedarfe ihrer Klienten,
- Kompetenzen im Umgang mit den Bedarfen lokaler Gemeinden,
- Fähigkeiten, schnell auf lokale Probleme reagieren zu können,
- Zugang zu Ressourcen und Finanzmitteln aus dem privaten Sektor,
- Zugang zu isolierten Bevölkerungsgruppen,
- Know-how, Informationen adressatengerecht zu übermitteln, und
- Erfahrung in der Gemeinde- und Freiwilligenorganisation

(California Governor's Office of Emergency Services 2000: 4).

Zusätzlich zu ihrer fachlichen Expertise verfügen zivilgesellschaftliche Akteure über wichtige personelle Ressourcen zur Bewältigung von Krisenereignissen, die es im Rahmen eines gezielten Fähigkeitenmanagements einzubinden gilt. So hat das DRK bereits im Rahmen der Flüchtlingshilfe eine Handreichung für die Einbindung ungebundener Helfender entwickelt (Deutsches Rotes Kreuz 2015b).⁴

Abbildung 1 verdeutlicht die zentralen Aspekte sozialraumorientierter Vernetzung. Hinsichtlich des betreuungsdienstlichen Auftrags und Anspruchs ist dabei die Stärkung der Selbsthilfekapazitäten Betroffener oberstes Ziel. Hierzu bedarf es der geregelten und vorgeplanten

⁴ Hier gilt es weitere Konzepte für die Einbindung ungebundener Helferinnen und Helfer zu entwickeln, um ihr Hilfeleistungspotenzial gezielt entsprechend der im Einsatz benötigten Fähigkeiten nutzbar zu machen.

Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern (Institutionen, Behörden, Organisationen, fachfremde Personen). Diese verfügen über notwendiges Wissen, Erfahrungen sowie personelle und materielle Ressourcen, die es in die betreuungsdienstliche Arbeit einzubinden gilt. Der Betreuungsdienst kann so auch andere Dienste bei der Aufrechterhaltung ihrer Aufgaben im Krisenfall unterstützen.

Darüber hinaus bietet ein gut strukturiertes und gepflegtes lokales Netzwerk einen weiteren Vorteil: Das DRK kann sich so gegenüber Behörden besser als Ansprechpartner, Kenner und Vermittler der spezifischen örtlichen Verhältnisse positionieren.

An dieser Stelle sei außerdem auf das „Vernetzungsdilemma“ (Kessl und Reutlinger 2007b: 125) hingewiesen, das es bei der Entwicklung entsprechender Strategien zu beachten gilt: Vernetzung funktioniert dort gut, wo bereits Netzwerkstrukturen bestehen. An anderen Stellen ist es dagegen schwieriger Vernetzung zu installieren. Somit besteht die Gefahr, „(...) dass immer wieder bereits bestehende Netzwerkstrukturen reproduziert werden und den Nicht-Beteiligten weiterhin erschwert wird, sich zu beteiligen“ (ebd.). Dies ist insbesondere dann

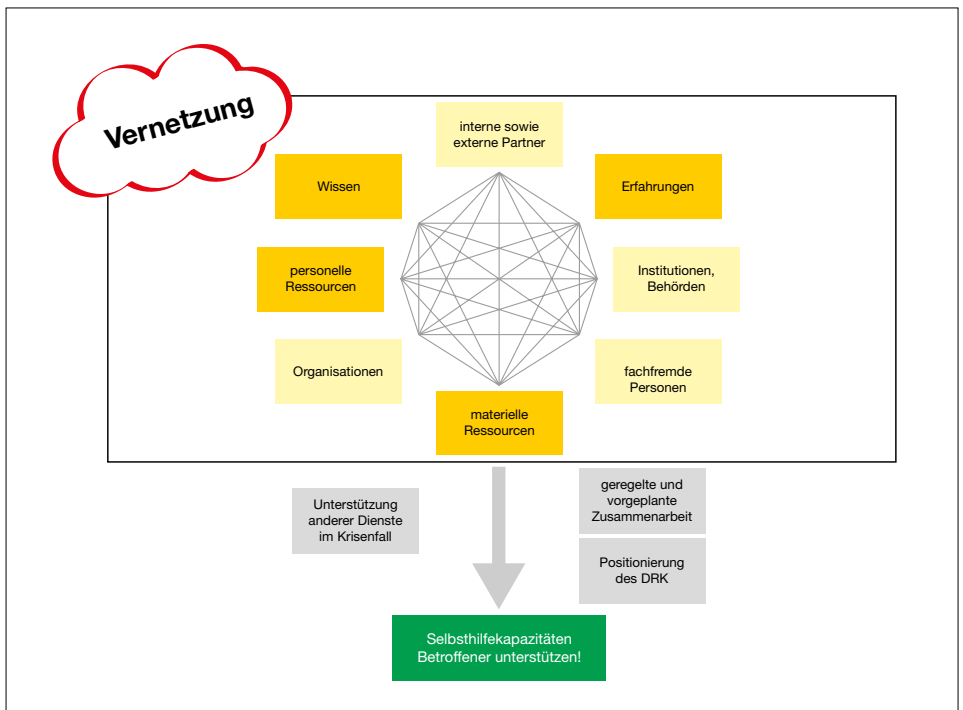


Abbildung 1: Vernetzung im Sozialraum (Grafik: Gladys Pietz)

kritisch, wenn es darum geht, Zugänge zu besonders – und oftmals gesellschaftlich kaum repräsentierten und eingebundenen – Hilfebedürftigen zu schaffen, um auf ihre speziellen Bedürfnisse im Krisenfall einzugehen.

3.2 Sozialraumanalyse als Werkzeug für Vernetzung

Wesentlicher Bestandteil eines erfolgreichen und bedarfsgerechten Vernetzungsprozesses ist eine gute Kenntnis über die örtlichen Gegebenheiten. Mithilfe einer Sozialraumanalyse kann ein umfassendes Bild über Bedarfe und Kapazitäten generiert werden, die vor Ort vorhanden sind. Eine solche Analyse zielt darauf ab, „Ressourcen, Potenziale, Probleme und Herausforderungen in sozialen Räumen zu erkennen und diese für die Lösung, Minimierung, Vermeidung und Verhinderung sozialer Probleme bzw. relevanter Aufgaben (...) nutzbar zu machen“ (Spatscheck et al. 2016: 26f.).

Sozialraumanalysen dienen also der Entwicklung und Gestaltung bestimmter Angebote (Spatscheck et al. 2016: 31). Zu diesem Zweck entwickelte praxisorientierte Konzepte können sich an einigen Handlungsprinzipien orientieren: Sie sollten 1) den Willen und die Interessen der Betroffenen in den Vordergrund stellen, 2) Selbsthilfe und Eigeninitiative fördern, anstatt bevormundend zu wirken, 3) die örtlich verfügbaren Ressourcen zur Grundlage nehmen, 4) die konkreten Bedarfe der Betroffenen in den Mittelpunkt stellen und 5) verschiedene Dienste und Akteure miteinander vernetzen (ebd.: 14f.).

Sozialraumanalyse für den Bevölkerungsschutz

- Welche Bedürfnisse sind in der lokalen Bevölkerung vorhanden? Welche (sozialen, medizinischen) Einrichtungen mit speziellen Bedarfen gibt es vor Ort?
- Welche Ressourcen und Fähigkeiten (potenzielle Kooperationspartner, Infrastrukturen) sind vor Ort vorhanden, um diese Bedarfe im Krisenfall adressieren zu können?

Zur Erfüllung betreuungsdienstlicher Leistungen kann eine Sozialraumanalyse als Grundlage dienen, um eine bedarfsorientierte (an den Bedürfnissen der Zielgruppe ausgerichtete) Vernetzungsstrategie mit externen Akteuren aus den als hierfür relevant identifizierten Bereichen zu entwickeln.

Der Begriff Sozialraum meint in diesem Zusammenhang nicht primär die physisch-materiellen Objekte (Gebäude, Straßen, Stadtteile) eines geographischen Gebietes, sondern bezieht sich

in erster Linie auf die darin vorhandenen sozialen Strukturen (Kessl und Reutlinger 2007a: 23). Neben dieser spezifischen sozialstrukturellen und sozioökonomischen Situation bestehen soziale Räume aber auch aus der subjektiven Wahrnehmung und individuellen Aneignung der Bewohnerinnen und Bewohner – ihren Lebenswelten (Spatscheck et al. 2016: 23). Dies erfordert die Einnahme einer verstehenden Haltung für die Belange der Bewohnerinnen und Bewohner als potenziell Betroffene von Notlagen. Offenheit, Neugierde und aufrichtiges Interesse für die Bedarfe und Alltagssituationen der Betroffenen sind hierfür eine wichtige Voraussetzung (ebd.: 35).

Laut Kessl und Reutlinger „(...) gilt das Interesse einer Sozialraumperspektive dem von den Menschen konstituierten Raum der Beziehungen, der Interaktionen und der sozialen Verhältnisse“ (ebd.). Soziale Räume sind also „(...) keine absoluten Einheiten, sondern ständig (re)produzierte Gewebe sozialer Praktiken“ (ebd.: 19). Für den Bevölkerungsschutz bedeutet dies auch, dass eine Sozialraumanalyse als Grundlage für den Aufbau von Netzwerken nicht als einmal zu benutzendes Werkzeug zu betrachten ist, sondern – ebenso wie Vernetzung – als ein kontinuierlicher Prozess mit dem Ziel, den sich ständig wandelnden Bedingungen gerecht zu werden.

3.3 Praxisbeispiele

Evakuierung eines Alten- und Pflegeheims 2015

Sascha Joschko, stellv. Landeskatastrophenschutzbeauftragter, LV Berliner Rotes Kreuz e. V.

Die Evakuierung eines Alten- und Pflegeheims im Bezirk Berlin-Neukölln stellte das Berliner Rote Kreuz am 30.06.2015 vor eine große Herausforderung. Aufgrund eines Dachstuhlbrandes mussten 98 pflegebedürftige Seniorinnen und Senioren, die durch die Berliner Feuerwehr aus dem Gebäude gerettet wurden und nun am Straßenrand saßen, dringend provisorisch untergebracht und versorgt werden.

Alle zehn vorhandenen Schnelleinsatzgruppen Betreuung richteten in einer Turnhalle eine Notunterkunft ein. Das Personal der Einrichtung sah sich schnell mit großen Herausforderungen bei der bedarfsgerechten Betreuung der Pflegebedürftigen in der Turnhalle konfrontiert. Die hierfür benötigten Fähigkeiten und Ressourcen sind im Bevölkerungsschutz zurzeit nur mäßig vorhanden, weshalb die Einbindung anderer Partner nötig war. Beispielsweise wurde das kurzfristig benötigte Pflegematerial von einer DRK-nahen Pflegeeinrichtung zur Verfügung gestellt und die Verpflegung durch den Lieferanten des DRK-Essen-auf-Rädern-Service organisiert.

Durch diese genutzten Vernetzungen konnten die DRK-Einsatzkräfte effektiv für die Aufgaben eingesetzt werden, für die sie dringend benötigt wurden: die Pflegekräfte bei der Versorgung und Betreuung der Betroffenen zu unterstützen und diese Menschen in einer absoluten Ausnahmesituation mit einem hohen Betreuungsbedarf aufzufangen.

Flüchtlingshilfe 2015/2016

Matthias Klein-Lucht, Referent Bereich Katastrophenschutz und Suchdienst, DRK-LV Hessen e. V.

Während der Flüchtlingshilfe zeigte sich, wie wichtig es ist, sich bereits vor aufkommenden Einsatzlagen mit externen Partnern zu vernetzen.

Im Bundesland Hessen wurden aufgrund der hohen Zahl Geflüchteter innerhalb kürzester Zeit alle 26 Landkreise aufgefordert, je eine Notunterkunft für 1.000 Betroffene zu planen und ggf. einzurichten.

Durch die effiziente Vor-Ort-Vernetzung der einzelnen Gliederungen konnte in kürzester Zeit auf folgende externe Ressourcen zugegriffen werden:

- Kinderbetreuung durch Vereine
- Kleiderkammern
- Ärztinnen und Ärzte
- Bäcker
- Caterer
- Taxiunternehmen
- Behörden
- Dolmetscherinnen und Dolmetscher

Hierdurch konnte für die Betroffenen schnelle Hilfe geleistet werden. Außerdem wurde die Einsatzzeit für die Einsatzkräfte dadurch stark reduziert.

Das Beispiel der Flüchtlingshilfe zeigt, dass die Gewinnung von Ressourcen für die Verpflegung sehr wichtig ist, darüber hinaus aber auch dringend andere externe Fähigkeiten und Ressourcen benötigt werden, wie z. B. Kinderbetreuung und Übersetzung. ■

4

Praxisempfehlungen im Erklärvideo „Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung“

Um die zentralen Erkenntnisse zu Vernetzung aus dem Projekt INVOLVE in ansprechender Weise für die ehrenamtlichen Fachdiensthelferinnen und Fachdiensthelfer im Betreuungsdienst des DRK zugänglich zu machen und für das Thema zu sensibilisieren, hat das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz das Erklärvideo „Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung“ entwickelt.

Das Video veranschaulicht, wie Vernetzung mit externen Akteuren im lokalen Umfeld als Basis für eine erfolgreiche Bewältigung von Krisen dienen kann. Dabei wird anhand des Fachdiensthelfers Tom als Repräsentant einer lokalen Betreuungsdiensteinheit aufgezeigt, wie der Betreuungsdienst bei einem Einsatz vorgeht.

Einsatzbeispiel ist ein brennendes Wohnhaus. Die Bewohnerinnen und Bewohner des Wohnhauses – die Betroffenen – sind hinsichtlich ihrer sozialen Merkmale sehr unterschiedlich. So

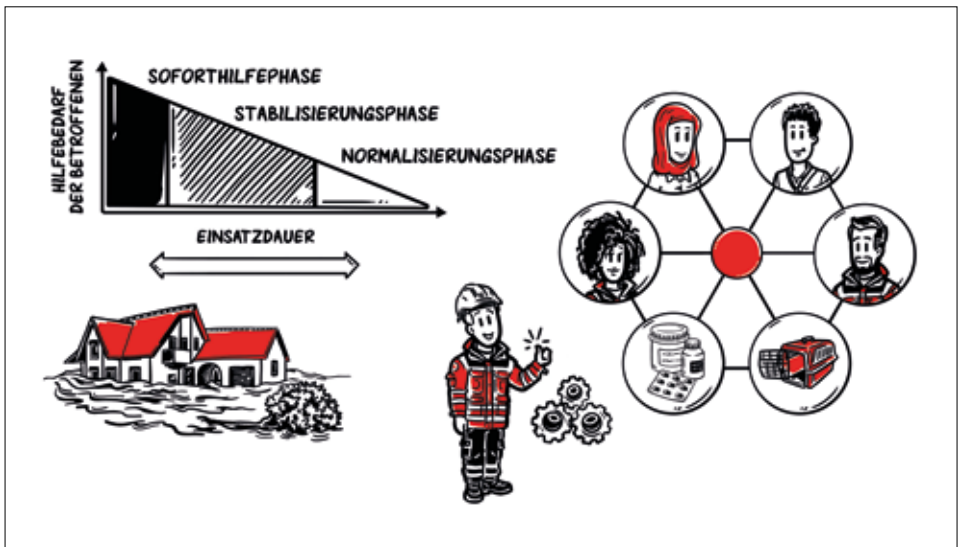


Abbildung 2: Ausschnitt aus dem Erklärvideo

sind neben einer alleinerziehenden Mutter mit zwei kleinen Kindern und zwei Katzen, auch ein älteres Ehepaar und eine Familie mit Migrationshintergrund von dem Ereignis betroffen. Die Betroffenen helfen sich bereits vor Eintreffen des Betreuungsdienstes ihren Fähigkeiten entsprechend im Sinne der Selbst- und Nachbarschaftshilfe gegenseitig. Dabei zeigt sich ihre individuelle Widerstandsfähigkeit (Resilienz).

Entlang der verschiedenen Einsatzphasen wird die Rolle des Betreuungsdienstes verdeutlicht: In der Soforthilfephase geht es zunächst um die Unterbringung, Verpflegung und psychosoziale Betreuung der Betroffenen. Anhand von Beispielen wird gezeigt, dass die Verwundbarkeit (Vulnerabilität) der Bewohnerinnen und Bewohner in dieser Situation sehr unterschiedlich ist. Abgestimmt auf ihre individuellen Kapazitäten zur Selbsthilfe einerseits und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse andererseits, vermitteln Tom und sein Team in der Stabilisierungsphase weiterführende Hilfe durch externe Partner. Sie erbringen Leistungen, die der Betreuungsdienst nicht selbst erbringen kann, und unterstützen so die Selbsthilfefähigkeit der Betroffenen. In der Normalisierungsphase, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner wieder zurück in ihre Wohnungen können oder in Ersatzwohnungen unterkommen, gibt der Betreuungsdienst zudem Tipps, an wen sie sich bei weiteren Problemen wenden können. So wird deutlich, dass der Betreuungsdienst durch Vernetzung und vorab geplante Zusammenarbeit mit anderen Akteuren effiziente und bedarfsgerechte Hilfe leisten und gleichzeitig sich selbst entlasten kann.

Das Video steht auf der Internetseite des Sachgebiets „Forschung im Bevölkerungsschutz“ als Download zur Verfügung (auch als Untertitelversion für Gehörlose):
www.drk-forschung.de (Projektseite INVOLVE) ■

Pilotkonzept Kick-off-Workshop: Vernetzung mit Externen

5.1 Entstehung und Ziel

Die am Forschungsprozess beteiligten Einsatzkräfte haben Vernetzung als zentrale Voraussetzung für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst benannt. Um Vernetzung wirklich voranzutreiben, formulierten sie einen Bedarf an Training/Ausbildung zu den Themen Sozialraumkompetenz, Vernetzung und Teamarbeit (Deutsches Rotes Kreuz 2017b: 35). Diesen Bedarf bestätigten auch die Leitungskräfte (Deutsches Rotes Kreuz 2017c: 31).

Die Forderung nach mehr Vernetzung ist dabei nicht neu. Bereits im Pilotprojekt Betreuungsdienst des DRK-Generalsekretariates gab es eine eigene Arbeitsgruppe zu dem Thema, die auch eine umfangreiche Handreichung erarbeitet hat (Deutsches Rotes Kreuz 2014c). Die Arbeitsgruppe 5 des Pilotprojektes, die ein neues Qualifizierungskonzept für den Betreuungsdienst erarbeitete, hat das Lernziel Vernetzung daraufhin auch ausdrücklich im Curriculum festgehalten.

Trotz dieser Maßnahmen bestand in allen Diskussionen und Workshops allerdings der Eindruck, dass das Konzept Vernetzung noch nicht flächendeckend Bedeutung findet und ein konkreter Vorschlag für die Umsetzung fehle. Dieser Bedarf wurde durch INVOLVE aufgegriffen und ein Vorschlag für die Integration des Themas Vernetzung in die Aus- und Weiterbildung der Fachdiensthelferinnen und -helfer erarbeitet.

Hierzu wurden zunächst bereits bestehende Trainingskonzepte aus dem DRK gesammelt und aufbereitet. Gemeinsam mit dem Projektpartner „Forschungsstelle interkulturelle und komplexe Arbeitswelten“ (FinkA) der Friedrich-Schiller-Universität Jena wurde sodann ein Trainingskonzept erstellt. Ein erstes Testtraining mit Ehrenamtlichen in einem DRK-Kreisverband diente der Überprüfung der Praxistauglichkeit. Das Testtraining wurde von den Projektpartnern FinkA und der Katastrophenforschungsstelle (KFS) der Freien Universität Berlin evaluiert und Anpassungsbedarfe aufgezeigt. Es folgte eine Überarbeitung und Weiterentwicklung des Trainings hinsichtlich der ermittelten Anpassungsbedarfe in Zusammenarbeit mit DRK-Fachleuten. Dabei war vor allem wichtig, den inhaltlichen Fokus des Pilotkonzepts darauf auszurichten, wie, wofür und wann Vernetzung in der Praxis initiiert und umgesetzt wird. Im Rahmen eines weiteren Testtrainings mit fünf DRK-Kreisverbänden wurde das Pilotkonzept erneut mit Ehrenamtlichen getestet und von DRK-Fachleuten evaluiert.

5.2 Aufbau und Inhalt

Das hier vorliegende Pilotkonzept hat die Form eines Leitfadens, der durch die Moderatorin oder den Moderator in Anbetracht der spezifischen lokalen Erfordernisse flexibel angewendet und ausgestaltet werden kann. Es handelt sich um einen inhaltlichen Rahmenplan, der in drei thematische Blöcke gegliedert ist. Die Blöcke sind in einzelne Arbeitsschritte mit dazugehörigen Unterfragen aufgeteilt, die eine Arbeitshilfe darstellen und nach Bedarf bearbeitet werden können. Im Literaturverzeichnis unter „Hintergrundliteratur und -materialien“ wird auf zusätzliche Informationen und Materialien für die einzelnen Blöcke verwiesen, die für die Moderatorin oder den Moderator zur Ausgestaltung des Workshops nützlich sein können. Darüber hinaus obliegt die Entscheidung zur methodischen und didaktischen Ausgestaltung des Workshops der Moderatorin bzw. dem Moderator.

Titel: „Kick-off-Workshop: Vernetzung mit Externen“

Zeitaufwand: ½–1 Tag

Lehrkraft: Leitungskraft im Betreuungsdienst

Zielgruppe: Planungs- und Entscheidungsebene des KV oder OV

Lernziele:

- Reflexion von Bedürfnissen vulnerabler Personen im eigenen Umfeld
- Bewusstsein über Kapazitäten und Kapazitätsgrenzen des Betreuungsdienstes
- Verständnis für die Notwendigkeit der lokalen Vernetzung mit externen Akteuren
- Aufarbeitung des aktuellen Stands der Vernetzung in der eigenen DRK-Gliederung und Identifikation von konkreten Vernetzungsbedarfen
- Kenntnis von potenziellen Vernetzungspartnern im Umfeld
- Entwicklung eines Handlungsplans für die nachhaltige Umsetzung von Vernetzung

5.2.1 Block 1: Analyse von Bedürfnissen Betroffener und Kapazitäten/Grenzen des Betreuungsdienstes

Zunächst ist es erforderlich, sich ein möglichst umfassendes Bild von den möglichen Zielgruppen betreuungsdienstlicher Leistungen zu verschaffen, deren Bedürfnisse in Notlagen zu kennen und mit den vorhandenen Kapazitäten des Betreuungsdienstes abzugleichen.

Diese Analyse dient sodann als Grundlage, konkrete Vernetzungsbedarfe und entsprechende Kooperationspartner zu identifizieren, um bedarfsgerechte Unterstützungsangebote für Betroffene bei der Bewältigung von Notlagen zu gewährleisten.

1. Bedürfnisse vulnerabler Personen im eigenen Umfeld und Bedürfnisse eigener Einsatzkräfte

Wo liegen Herausforderungen in unserem Einsatzgebiet bezogen auf Betreuungseinsätze?

Lokale Bevölkerung:

- Welche sozialen/medizinischen Einrichtungen gibt es in unserem Umfeld (z. B. Kitas, Schulen, Seniorenheime, Nachbarschaftszentren, religiöse Gemeinden, Vereine etc.)? Welche spezifischen Herausforderungen gibt es im Krisenfall bezogen auf die jeweilige Zielgruppe der Einrichtungen? Was benötigt diese?
- Liegen uns Informationen über Notfallplanungen sozialer/medizinischer oder anderer Einrichtungen vor?
 - Ja: Wie sehen diese aus? Inwiefern sind wir einbezogen bzw. können unsere Unterstützung anbieten?
 - Nein: (Wie) können wir an diese Informationen kommen? Wie können wir unsere Unterstützung anbieten?
- Welche besonderen Bevölkerungsgruppen wohnen in unserem Umfeld? Wie ist die gesellschaftliche Zusammensetzung (z. B. viele Pflegebedürftige, Alte, Kinder, Familien, Bewohnerinnen und Bewohner mit Migrationsgeschichte, Menschen mit kognitiver oder körperlicher Einschränkung, andere erkennbare soziale Gruppierungen)?
- Gibt es bestimmte soziale Problemlagen (z. B. Obdachlosigkeit, Alkohol- und Drogenmissbrauch)?
- Welche Personen sind bereits im Alltag auf Unterstützung angewiesen?
- Welche Bedürfnisse haben diese Personen(-gruppen) im Krisenfall?

Um diese Informationen zu sammeln, können folgende Fragen hilfreich sein:

- Welche Personen verfügen über detailliertes Wissen zu diesem Thema?
- Wen könnten wir dazu befragen, der sich im Sozialraum besonders gut auskennt (Schlüsselpersonen: z. B. Ladenbetreibende, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Lehrkräfte, langjährige Bewohnerinnen und Bewohner, engagierte Bürgerinnen und Bürger)?
- Gibt es Daten statistischer Ämter (z. B. über Alter, Migrationshintergrund, Bildung, Gesundheit, soziale Problemlagen, religiöse Einrichtungen etc.), die wir nutzen können?

Vulnerabilität = Verletzlichkeit

Wer ist bei Krisen und Katastrophen besonders verletzlich?

„Im Kontext von Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen gelten Personengruppen als vulnerabel, die bereits im Alltag aus verschiedenen Gründen regelmäßig und längerfristig auf lebensnotwendige Hilfe von anderen Personen angewiesen sind und die nicht auf Ressourcen zur Ereignisbewältigung zurückgreifen können.

(...)

Nach dieser (...) Definition würden (...) [unterschiedliche] Gruppen als vulnerabel gelten, wie zum Beispiel Kinder, Menschen mit körperlichen, kognitiven oder psychischen Einschränkungen oder geflüchtete Menschen. Dagegen gelten Menschen als nicht vulnerabel, die nicht regelmäßig und dauerhaft auf Unterstützung angewiesen sind oder die über materielle, soziale, physische, kognitive oder sonstige Ressourcen zur Krisenbewältigung verfügen.“

(Deutsches Rotes Kreuz 2018c: 12)

Eigene Einsatzkräfte:

- Welche Bedürfnisse haben unsere eigenen Einsatzkräfte?
- Wie lange sind unsere Einsatzkräfte einsatzfähig?
- Sind die Einsatzkräfte möglicherweise selber betroffen?

2. Kapazitäten und Kapazitätsgrenzen des Betreuungsdienstes

- Welche Bedürfnisse können und sollen wir selber abdecken?
- Welche Kapazitäten in Form von Material, Personal und Fähigkeiten wollen wir selbst vorhalten?

3. Identifikation von Unterstützungsbedarf und von potenziellen externen Partnern

- Für welche Aufgaben brauchen wir Unterstützung?
- Wer könnten relevante Akteure für eine Zusammenarbeit sein?

Hintergrundliteratur und -materialien zu Block 1 s.S. 39.

Exkurs: Das Projekt KOPHIS – Wie können Bedürfnisse von vulnerablen Bevölkerungsgruppen erhoben werden?

Dr. Heidi Oschmiansky, wissenschaftliche Referentin, Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz, DRK-Generalsekretariat

In dem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Forschungsprojekt KOPHIS („Kontexte von Pflege- und Hilfsbedürftigen stärken“) wurden zur Erhebung von besonderen Bedürfnissen von zu Hause versorgten pflege- und hilfsbedürftigen Menschen zwei Formate genutzt: der „Runde Tisch“ und das „Dialogforum“ (Deutsches Rotes Kreuz 2018e; Krüger, Max 2019).

Im Rahmen des Formates „Runder Tisch“ wurden Vertreterinnen und Vertreter aus den Bereichen Katastrophenschutz, Pflege und Zivilgesellschaft in der Modellregion Willich eingeladen, um sich über die Bedürfnisse von zu Hause versorgten Pflege- und Hilfsbedürftigen auszutauschen und das mögliche Vorgehen zu diskutieren. Dreimal kamen Vertreterinnen und Vertreter der lokalen Feuerwehr, des Ordnungs- und des Sozialamtes, des DRK, des Malteser Hilfsdienstes, der Caritas, der Gemeinde sowie eines Nachbarschaftstreffe und eines Altenhilfevereins in unterschiedlichen Räumlichkeiten zusammen (lokale Feuerwehrwache, Begegnungsstätte, Seniorenheim). Der „Runde Tisch“ hat in der Modellregion bei den Teilnehmenden ein Bewusstsein dafür gefördert, dass es einen Bedarf an Konzepten zur Unterstützung von pflege- und hilfsbedürftigen Menschen in Krisensituationen gibt und dass die Akteure der Pflege auch den Krisenfall im Blick haben sollten. Im Rahmen der Quartiersarbeit werden die Anregungen von KOPHIS weitergeführt und die Materialien in Begegnungsstätten und anderen Treffpunkten zur Stärkung der Selbst- und Nachbarschaftshilfe genutzt.

Im Format „Dialogforum“ wurde die Zielgruppe selbst – zu Hause versorgte Menschen mit Pflege- und Hilfsbedarf sowie pflegende Angehörige – eingeladen. Die Ansprache erfolgte über verschiedene Kanäle bzw. an verschiedenen Orten: Begegnungsstätte, Beiträge in den lokalen Medien, Senioreneinrichtung, etc.

Im ersten von insgesamt drei Dialogforen diskutierten die Teilnehmenden über bisherige Erfahrungen mit Krisensituationen, Handlungsmöglichkeiten und Vorsorgemaßnahmen. Zudem formulierten sie Bedürfnisse und Wünsche an Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS). Sie wurden zu ihren Bedürfnissen, aber auch zu ihren Potenzialen in einem mutmaßlichen Schadensereignis befragt. Dabei bestand eine Herausforderung darin, zunächst die möglichen Folgen eines Schadensereignisses (Szenario „Wintersturm mit Stromausfall“) darzustellen, ohne die Teilnehmenden zu verängstigen. In den weiteren Dialogforen

wurden den Teilnehmenden Konzepte und Materialien vorgestellt, die die Forschungspartner anhand der Rückmeldungen und formulierten Bedarfe der pflege- und hilfsbedürftigen Menschen entwickelt hatten, und diese mit ihnen diskutiert.

Das Dialogforum hat zum einen gezeigt, dass das Gefahrenbewusstsein bei pflege- und hilfsbedürftigen Menschen und ihren pflegenden Angehörigen nicht besonders ausgeprägt ist. Ein Stromausfall passiere selten. Vielen Teilnehmenden war beispielsweise nicht bewusst, dass ein länger andauernder Stromausfall mit einem Ausfall der Wasserpumpen (Trinkwasser und Toilette) verbunden ist und dass Handynetze nur noch zeitlich begrenzt zur Verfügung stehen.

Das Dialogforum hat zudem gezeigt, dass es erwartungsgemäß eine gewisse Spannbreite hinsichtlich der Bedürfnisse, aber auch der Potenziale von pflege- und hilfsbedürftigen Menschen in Schadensereignissen gibt. Während einige Teilnehmende zum Beispiel von Nahrungsmittelvorräten berichteten, die in einem Schadensereignis als Notvorrat dienen könnten, verfügten andere nicht über entsprechende Vorräte. Ein großer Teil der Teilnehmenden wäre allerdings im Falle eines länger andauernden Stromausfalles auf fremde Hilfe angewiesen. Erste Anlaufstelle ist für die meisten Teilnehmenden die Nachbarschaft, da die Familie häufig nicht in unmittelbarer Nähe wohnt. Allerdings sei die Nachbarschaftshilfe früher größer gewesen, auch infolge von häufigerem Wechsel der Nachbarn (Umzüge). Zudem gäbe es auch Menschen, die sich an niemand wenden würden. Als größtes Bedürfnis wurde von vielen Teilnehmenden der Wunsch nach einem positiven Zuspruch von einer anderen Person in einem Schadensereignis genannt („damit man nicht durchdreht“).

Ein weiteres Ergebnis des Dialogforums war auch, bei den Teilnehmenden zunächst ein Bewusstsein für mögliche Schadensereignisse zu schaffen, sie dazu anzuregen, sich über Vorsorgemaßnahmen Gedanken zu machen und entsprechende Tipps und Hinweise zu vermitteln.

5.2.2 Block 2: Analyse des Ist- und Soll-Zustandes von Vernetzung

Im folgenden Schritt wird der aktuelle Stand der Vernetzung in der lokalen DRK-Gliederung analysiert, um das Wissen um aktuelle formelle und informelle Arten der Zusammenarbeit mit Externen zu bündeln und Lücken in der sozialräumlichen Vernetzung zu identifizieren. Damit ein realisierbarer erster Handlungsplan entwickelt werden kann, gilt es sodann die identifizierten Vernetzungsbedarfe in Anbetracht von Dringlichkeit und Leistbarkeit zu priorisieren.

Anschließend werden entsprechend der identifizierten Vernetzungsbedarfe potenzielle Kooperationspartner im Sozialraum recherchiert und bspw. in Form einer Liste oder Karte gesammelt.

Auch ist es wichtig, die Alltagssituation möglicher Vernetzungspartner zu reflektieren, um sich eventueller Hindernisse im Vernetzungsprozess bewusst zu sein.

1. Ausarbeitung des Status quo der Vernetzung

- Wie ist der aktuelle Stand der Vernetzung in der eigenen DRK-Gliederung?
 - Mit wem besteht bereits Vernetzung (auf formeller sowie informeller/persönlicher Ebene)?
 - In welchen Bereichen ist uns der Stand der Vernetzung möglicherweise nicht bekannt? Wer könnte das wissen?
 - In welchen Bereichen besteht aktuell keine Vernetzung?

2. Priorisierung von Vernetzungsfeldern

- Welche Prioritäten in Sachen Vernetzung müssen wir in Anbetracht von Notwendigkeit und Leistbarkeit setzen? Wo brauchen wir Vernetzung am dringendsten?
Priorisierungskriterien:
 - Maß der Not: In welchen Bereichen ist Vernetzung besonders notwendig, um Personen, die bereits im Alltag auf Hilfe angewiesen sind, zu unterstützen? Brauchen ggf. auch die Vernetzungspartner Unterstützung im Notfall?
 - Verbesserung der Hilfeleistung für Betroffene/Leistungssteigerung
 - Häufigkeit von Einsätzen/Leistungen
 - Realisierungschancen
 - Bedarf an zusätzlicher Hilfe/Entlastung

3. Recherche von externen Partnern im Umfeld

- Wie sieht unser Umfeld aus? Welche relevanten Akteure aus den identifizierten Feldern sind in unserem Umfeld vertreten (lokal, aber ggf. auch darüber hinaus)?
- Welche Aufgaben übernehmen diese konkret? Welche Zielgruppen werden damit angesprochen?
- Welche Ressourcen und Fähigkeiten haben diese?
- Wie könnte eine Zusammenarbeit aussehen?
- Wer sind für uns wichtige Ansprechpersonen?

4. Visualisierung (optional)

Erstellung einer Liste oder Karte mit recherchierten Akteuren

5. Identifikation von möglichen Hindernissen

- Wie ist die Situation potenzieller Vernetzungspartner?
 - Arbeitsalltag
 - Organisationsstrukturen/-kulturen
 - zeitliche Abläufe
 - Kommunikationspraktiken
 - Prioritäten
 - Ressourcen
 - Expertisen
 - Zwänge
 - etc.

Hintergrundliteratur und -materialien zu Block 2 s. S. 40.

5.2.3 Block 3: Handlungsplan und Netzwerkpflege

Zuletzt geht es darum, einen konkreten Handlungsplan für die Umsetzung erster Vernetzungsschritte zu entwickeln, um einen Prozess ins Rollen zu bringen. Dabei kann es förderlich sein, die Zuständigkeiten aufzuteilen und einen Zeitplan für die Umsetzung von Aufgaben festzulegen. Da Vernetzung keine einmalige Aktivität, sondern ein kontinuierlicher, sich wiederholender und auf praktischen Erfahrungen und sich stets wandelnden Erfordernissen basierender Prozess ist, gilt es außerdem eine Strategie zu entwickeln, wie Vernetzungsaktivitäten mit Blick auf die Zukunft nachhaltig gestaltet werden können.

Dies bedeutet, bestehende und neue Netzwerke kontinuierlich zu pflegen, Kooperationen, z. B. durch regelmäßige gemeinsame Aktivitäten, aufrechtzuerhalten und Vernetzung im Einsatz in Bezug auf Funktionsfähigkeit und Erfolg zu evaluieren und ggf. (angesichts veränderter Bedarfe und Kapazitäten) anzupassen. Vernetzung sollte außerdem nicht von einzelnen Personen abhängig sein, da sonst die Gefahr des Wissensverlustes bei Personalwegfall besteht. Vielmehr sollte dieses Wissen allen zur Verfügung stehen, die im Einsatz darauf angewiesen sind.

1. Entwicklung konkreter Umsetzungsschritte für die Vernetzung mit identifizierten Akteuren

- Wie soll bei der Ansprache von identifizierten Partnern vorgegangen werden?
- Wie können mögliche Hindernisse (s. Block 2, Punkt 5) überwunden werden?
- Wie stellen wir unser Anliegen (Vernetzung für den Katastrophenschutz) überzeugend dar?
- Wo können Kontakte geknüpft werden? Welche Gelegenheiten/Möglichkeiten zum Kennenlernen bieten sich?
- Wer übernimmt bei uns welche Aufgaben?
- Wer ist bei uns die zuständige Ansprechperson?

2. Entwicklung von Ideen für eine nachhaltige Vernetzungsstrategie

- Auf welchen Wegen können wir mit Partnern am besten kommunizieren? (E-Mail, Social Media, Newsletter, Telefon)
- Wie, wann und in welcher Form führen wir externe Kontaktdaten zusammen und dokumentieren die Vernetzung? (z. B. in Form einer Checkliste)
- Wie können wir Kontaktdaten für uns alle zugänglich und transparent zur Verfügung stellen, sodass sich Führungskräfte im Einsatz dem Netzwerk bedienen können?
- Wie können wir etablierte Netzwerke langfristig pflegen, sodass sie nicht von einzelnen Personen abhängen?
- Welche Möglichkeiten zu gemeinsamen Aktivitäten gibt es?
 - gemeinsame Übungen
 - runde Tische
 - jährliche Austauschtreffen, z. B. zu einem bestimmten Anlass (Martinsgansessen, Weltrotkreuztag, Weihnachtsfeier etc.)
 - gemeinsamer Tag der offenen Tür
 - etc.

Hintergrundliteratur und -materialien zu Block 3 s. S. 40.

5.3 Vernetzung als kontinuierlicher Prozess

Der Workshop soll dazu dienen, die Notwendigkeit von Vernetzung mit externen Akteuren stärker in den Vordergrund der betreuungsdienstlichen Arbeit zu rücken und einen Prozess anzustoßen, den es kontinuierlich weiterzuführen gilt. Abbildung 2 stellt den regelkreisartigen Charakter von Vernetzung dar. Der hier vorgestellte Kick-off-Workshop leitet diesen Prozess mit der Analyse von Bedürfnissen und Kapazitäten (1) und der Entwicklung eines Handlungsplans (2) ein.

Die konkreten Entscheidungen und Absprachen mit Vernetzungspartnern (3) sind im weiteren Verlauf zu treffen. Hierbei kann das im Anhang vorgestellte Workshopkonzept „Gemeinsam stark in Krisensituationen – Wie können wir das erreichen? Ein Workshop zum Austausch und Kennenlernen“ hilfreich sein.

Im Verlauf von Einsätzen gilt es dann, Vernetzungsaktivitäten zu evaluieren und ggf. neu auszurichten (4). Mit der Zeit fallen möglicherweise Vernetzungspartner weg oder die eigenen Kapazitäten haben sich verändert. Möglicherweise stellt sich bei einem Einsatz heraus, dass es weitere Vernetzungsbedarfe angesichts bislang unbekannter oder neu entstandener Bedürfnisse in der lokalen Bevölkerung gibt (1). So gesehen ist der Vernetzungsprozess niemals vollkommen abgeschlossen, sondern sollte immer fortgeführt werden. ■

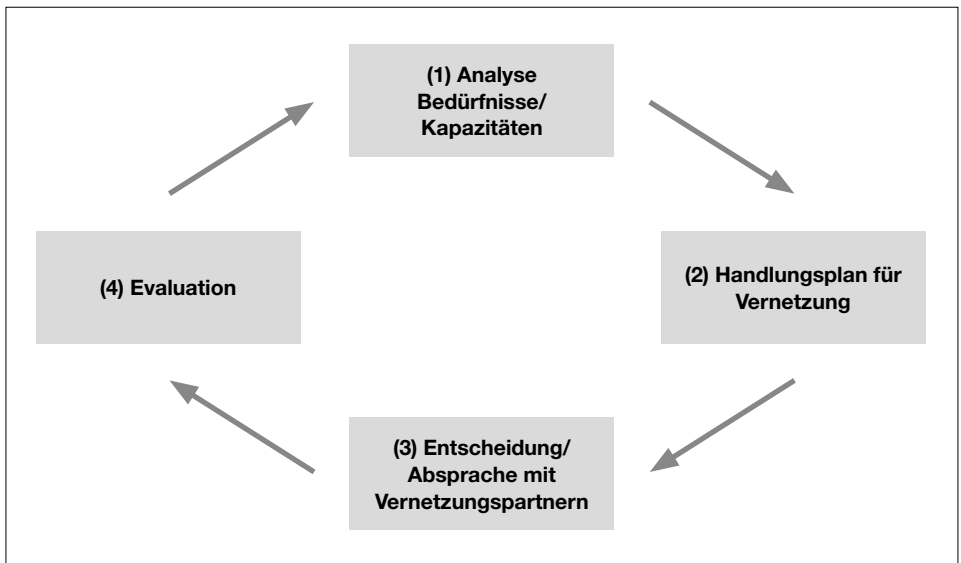


Abbildung 3: Regelkreis Vernetzung

Im vorliegenden vierten Teil der Schriftenreihe Band 4 werden die zentralen Erkenntnisse aus dem Projekt INVOLVE zu sozialräumlicher Vernetzung des Betreuungsdienstes in den Fokus gerückt. Die von den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern identifizierten und im zweiten und dritten Teil dokumentierten Handlungsbedarfe zu diesem Thema werden somit aufgegriffen und in praktisch anwendbare Empfehlungen überführt.

Damit knüpft INVOLVE auch an die im Grünbuch der Bundesleitung der Bereitschaften formulierten Handlungserfordernisse für den DRK-Betreuungsdienst der Zukunft an, indem eine Schulungs- und Arbeitshilfe für die Identifikation spezifischer Bedarfe potenzieller betreuungsdienstlicher Zielgruppen sowie extern im Sozialraum vorhandener Fähigkeiten und Ressourcen zur Verfügung gestellt wird (Deutsches Rotes Kreuz e.V. 2018a: 38 f., 43). Der vorliegende Teil der Schriftenreihe stellt somit praxisorientierte Empfehlungen zur Umsetzung der Forschungsergebnisse auf operativer Ebene bereit.

Die Praxisempfehlungen umfassen ein Erklärvideo und ein Pilotkonzept für einen Workshop. Das Erklärvideo dient dazu, ehrenamtliche Helferinnen und Helfer im Betreuungsdienst für die unterschiedlichen Bedürfnisse Betroffener und der daraus resultierenden Notwendigkeit der Vernetzung mit externen Akteuren zu sensibilisieren. Das Workshopkonzept ist für die Planungs- und Entscheidungsebene auf KV- oder OV-Ebene ausgelegt. Die Durchführung des Workshops hat das Ziel, einen langfristigen Prozess der Vernetzung und Zusammenarbeit mit externen Akteuren im Sozialraum zu initiieren. Die im Erklärvideo dargestellten Erkenntnisse werden dabei praxisorientiert aufgegriffen: einerseits hinsichtlich der Bedürfnisse potenzieller betreuungsdienstlicher Zielgruppen und andererseits in Bezug auf die hierfür benötigten und durch die Zusammenarbeit mit externen Akteuren einzubeziehenden Ressourcen und Fähigkeiten.

Das Thema Vernetzung im Sozialraum wird nun durch das Forschungsprojekt ResOrt weiter wissenschaftlich bearbeitet. Dies erfolgt unter dem Aspekt der Stärkung von Resilienz durch sozialen Zusammenhalt und die Zusammenarbeit lokaler Organisationen aus dem Katastrophenschutz und der Nachbarschaftshilfe.

Im Rahmen von INVOLVE hat das Sachgebiet „Forschung im Bevölkerungsschutz“ im DRK in Zusammenarbeit mit der Bundesbereitschaftsleitung ein Verfahren entwickelt, mit dem

während der Projektlaufzeit Zwischenergebnisse mit Praktikerinnen und Praktikern des Verbandes diskutiert werden konnten. Mit Abschluss von INVOLVE sind die Ergebnisse bereits im Verband verfügbar und können unmittelbar weiter umgesetzt werden.

Ausblick der Bundesbereitschaftsleitung

Auf der Tagung der Fachberaterinnen und Fachberater Betreuungsdienst im Juni 2017 wurden die Ergebnisse aus INVOLVE diskutiert und Handlungsnotwendigkeiten formuliert, die als Grundlage für konkrete Verabredungen mit der Bundesbereitschaftsleitung dienten (Deutsches Rotes Kreuz 2017c). Im Folgenden wird der aktuelle Umsetzungsstand von der Bundesbereitschaftsleitung zusammengefasst:

Aufarbeitung und Auswertung Betreuungsdiensteinsätze (2002–heute)

Momentan wird an einem einheitlichen Erfassungsverfahren gearbeitet, da die LV bislang unterschiedliche Methoden nutzen.

Modularisierung der Ausbildung und Einweisung für ungebundene Helferinnen und Helfer

Die ehrenamtliche Mitwirkung in den Bereitschaften wird derzeit u. a. dadurch erleichtert, dass auch außerhalb des DRK erbrachte Qualifikationen, wann immer aufgrund der Gleichwertigkeit möglich, anerkannt werden. Hierzu wurde eine sogenannte Anerkennungsmatrix mit anzuerkennenden Qualifikationen erstellt, die fortlaufend um bislang nicht eingetragene Qualifizierungen ergänzt wird.

Nach dem Treffen der Fachberaterinnen und Fachberater 2017 wurde die Anerkennungsmatrix erneut aktualisiert und um zusätzliche Qualifizierungen erweitert.

Außerdem wird derzeit das gesamte Ausbildungsportfolio der Bereitschaften im Hinblick auf mögliche Modularisierung und E-learning überprüft und entsprechend überarbeitet. Auch die Ausbildungen im Betreuungsdienst wurden zeitgemäß aktualisiert. Dies betrifft Ausbildungsordnung, Curricula und Lehr- und Lernunterlagen.

Auf aktuelle Herausforderungen wird durch die zeitnahe Entwicklung von zusätzlichen sinnvollen Angeboten reagiert. So wurde die Entwicklung des Kick-off-Workshops „Vernetzung mit Externen“ durch die Bundesbereitschaftsleitung unterstützt. Wenn gute

Angebote bereits in Landesverbänden existieren, ist es Ziel, diese aufzugreifen und im Sinne von Good Practices weiterzugeben.

Zur Integration von ungebundenen Helfenden wurden im LV Westfalen-Lippe Pilotvorschläge für verschiedene zielgruppenorientierte Workshops entwickelt, die dem Verband zur Verfügung gestellt werden.

Erstellen einer Richtlinie Freiwilligenkoordination

Aktuell werden Best Practices zur Freiwilligenkoordination zusammengetragen, um sie dem Verband zur Verfügung zu stellen.

Wissensdatenbank

Mit der „Plattform der Bereitschaften“ wird derzeit eine Kommunikations- und Wissensplattform entwickelt, die für den gesamten Verband online zugänglich ist. Hier können alle DRK-Gliederungen Dokumente und andere Materialien einstellen und herunterladen. Zudem soll die Plattform die Möglichkeit interner Kommunikation bieten.

Bis dahin wird ein zentraler File-Hostingdienst, die sogenannte DRK-Box, bedarfsorientiert als strukturierter Arbeitsbereich genutzt.

Aufarbeitung und Distribution

Die Erstellung der Ausbildungsordnung und der Curricula ist bereits erfolgt. Die Lehr- und Lernunterlagen befinden sich derzeit in Arbeit. Dieser Prozess wird bis Ende 2018 abgeschlossen sein. Anschließend werden die gesamten Unterlagen auf der „Plattform der Bereitschaften“ zentral zur Verfügung gestellt.

Verstetigung der Fachberaterkommunikation

Ziel ist ein lebendiges Netzwerk der Fachberaterinnen und Fachberater. Hierfür wird die Tagung der Fachberaterinnen und Fachberater im jährlichen Rhythmus ausgerichtet. Die Personalliste der aktuellen Fachberaterinnen und Fachberater wurde mittels Abfrage an die einzelnen LV auf den neuesten Stand gebracht. Ein Netzwerkverteiler für den regelmäßigen Austausch zwischen den Experten für den Betreuungsdienst der Bundesbereitschaftsleitung und den Fachberaterinnen und Fachberatern der LV ist in Planung.

Bedarfe an Fähigkeiten und Ressourcen

Ein Austausch über aktuelle Bedarfe des Betreuungsdienstes wird durch die jährlich stattfindende Fachberatertagung realisiert.

California Governor's Office of Emergency Services 2000: Meeting the Needs of Vulnerable People in Times of Disaster: A Guide for Emergency Managers. Oakland, Sacramento und Los Alamitos.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2011a: Mindestanforderungen an Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2011b. Leistungsbeschreibung des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2013: Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014a: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 1. Die Perspektive der ungebundenen Helferinnen und Helfer. Schriftenreihe der Forschung – Band 1. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014b: Der Resilienz-Ansatz des Deutschen Roten Kreuzes. Stärkung von Resilienz durch die internationale Zusammenarbeit des DRK. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014c: Handreichung zur Vernetzung des DRK-Betreuungsdienstes mit der Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Dienstern. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2015a: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 2: Die Perspektive der DRK-Einsatz- und Führungskräfte. Schriftenreihe der Forschung – Band 1. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2015b: Handreichung zum Einsatz ungebundener Helfer_innen in Flüchtlingsunterkünften. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2016a: Die Rolle von ungebundenen HelferInnen bei der Bewältigung von Schadensereignissen – Teil 3: Handlungs- und Umsetzungsempfehlungen für den Einsatz ungebundener HelferInnen. Schriftenreihe der Forschung – Band 1. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2016b: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen – Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Fortbildung von Einsatz-, Führungs- und Fach-Führungskräften. Schriftenreihe der Forschung – Band 2. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017a: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst. Schriftenreihe der Forschung – Band 4. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017b: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Schriftenreihe der Forschung – Band 4. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017c: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 3: Die Sicht der DRK-Leitungskräfte: Dokumentation der Fachberatertagung Betreuungsdienst. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017d: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen – Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Schriftenreihe der Forschung – Band 2. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018a: Der DRK-Betreuungsdienst der Zukunft. Ein Grünbuch der Bundesleitung der Bereitschaften auf Grundlage von Forschungsergebnissen des DRK. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018b: Das Komplexe Hilfeleistungssystem. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018c: Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen – Teil 1. Wissenschaftliche Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Praxis. Schriftenreihe der Forschung – Band 6. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018d: Web 2.0 und Soziale Medien im Bevölkerungsschutz – Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse über die Nutzung von Sozialen Medien in Krisen- und Katastrophenlagen aus Perspektive des Deutschen Roten Kreuzes. Schriftenreihe der Forschung – Band 5. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018e: Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen – Teil 2. Vernetzung und Partizipation – auf dem Weg zu einem sozialraumorientierten Bevölkerungsschutz. Schriftenreihe der Forschung – Band 6. Berlin.

Kessler, Fabian; Reutlinger, Christian 2007a: Sozialraum. Ein Bestimmungsversuch. In: dies. (Hrsg.): Sozialraum. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 19–35.

Kessler, Fabian; Reutlinger, Christian 2007b: Reflexive räumliche Haltung. In: dies. (Hrsg.): Sozialraum. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 121–129.

Krüger, Marco 2019 (im Erscheinen): Resilienz. Zwischen neoliberaler Forderung und gesellschaftlicher Förderung. In: Krüger, Marco; Max, Matthias (Hrsg.): Resilienz im Katastrophenfall. Konzepte zur Stärkung von Pflege- und Hilfsbedürftigen im Bevölkerungsschutz. Bielefeld: transcript.

Krüger, Marco; Max, Matthias (Hrsg.) 2019 (im Erscheinen): Resilienz im Katastrophenfall. Konzepte zur Stärkung von Pflege- und Hilfsbedürftigen im Bevölkerungsschutz. Bielefeld: transcript.

Tyler, K.; MacClune, K.; Allan, C. 2014: Engaging Stakeholders in a Preliminary Urban Assessment: Workshop Facilitation Materials and Background Reading On Using Stakeholder Engagement and The Resilience Approach to Identify Entry Points for Building Urban Resilience. Boulder, Colorado: Institute for Social and Environmental Transition-International.

Spatscheck, Christian; Wolf-Ostermann, Karin 2016: Sozialraumanalysen. Ein Arbeitsbuch für soziale, gesundheits- und bildungsbezogene Dienste. UTB GmbH.

Weber, T.; Ely, B. 2015: Den Wandel aktiv gestalten – Wie das Deutsche Rote Kreuz das Ehrenamt nachhaltig stärkt. In: INKA-Forschungsverbund (Hrsg.): Engagiert im Katastrophenschutz: Impulse für ein zukunftsfähiges Freiwilligenmanagement. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag, S. 47–55.

Hintergrundliteratur und -materialien zum Kick-off-Workshop (Kapitel 5)

Block 1

Folgende zu beziehen über: www.drk-forschung.de

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018a: Der DRK-Betreuungsdienst der Zukunft. Ein Grünbuch der Bundesleitung der Bereitschaften auf Grundlage von Forschungsergebnissen des DRK. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2018c: Die vulnerable Gruppe „ältere und pflegebedürftige Menschen“ in Krisen, Großschadenslagen und Katastrophen – Teil 1. Wissenschaftliche Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Praxis. Schriftenreihe der Forschung – Band 6. Berlin.

- Definition Vulnerabilität, S. 12

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017a: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 1: Wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen DRK-Betreuungsdienst. Schriftenreihe der Forschung – Band 4. Berlin.

- Definition Vulnerabilität und Resilienz, S. 7
- Wissen über Zielgruppen und Bedürfnisse, S. 22–25

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017b: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Schriftenreihe der Forschung – Band 4. Berlin.

- Zuständigkeiten und Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes, S. 22–28
- Externe Kooperationspartner, S. 32 f.
- Listen mit externen Akteuren, S. 70–74

Folgende zu beziehen über: www.rotkreuzshop.de/service/de/shop/verlag/bereitschaften

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2018b: Das Komplexe Hilfeleistungssystem. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2014c: Handreichung zur Vernetzung des DRK-Betreuungsdienstes mit der Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Dienstern. Berlin.

- Anlage 1 - Fragenkatalog zur Eingrenzung von Vernetzungsfeldern, S. 42-44
- Anlage 2 - Identifizierung von Vernetzungsfeldern, S. 45 f.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2013: Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2011a: Mindestanforderungen an Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2011b. Leistungsbeschreibung des DRK-Betreuungsdienstes. Berlin.

Über den Buchhandel zu beziehen:

Spatscheck, Christian; Wolf-Ostermann, Karin 2016: Sozialraumanalysen. Ein Arbeitsbuch für soziale, gesundheits- und bildungsbezogene Dienste. UTB GmbH.

- Befragung von Schlüsselpersonen, S. 55–59
- Sekundärdatenanalyse, S. 103–107

Block 2

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014c: Handreichung zur Vernetzung des DRK-Betreuungsdienstes mit der Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Diensten. Berlin.

- Der Vernetzungsprozess, S. 21–27

Block 3

Deutsches Rotes Kreuz e.V. (Hrsg.) 2014c: Handreichung zur Vernetzung des DRK-Betreuungsdienstes mit der Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Diensten. Berlin.

- Anlage 3 - allgemeiner Gesprächsleitfaden, S. 47–50
- Anlage 4 - Fragenkataloge für das Erst- und das Folgegespräch, S. 51–54
- Anlage 5 - Präsentation des Betreuungsdienstes, S. 55
- Anlage 6 - Musteranschreiben zur Kontaktaufnahme, S. 56 f.

8

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Vernetzung im Sozialraum.....	17
Abbildung 2: Ausschnitt aus dem Erklärvideo	21
Abbildung 3: Regelkreis Vernetzung.....	32

Pilotkonzept Workshop Vernetzung mit potenziellen Partnern

Entstehung und Ziel

Der Fokus des im vorherigen Kapitel dargestellten Pilotkonzepts liegt auf der Vermittlung der Notwendigkeit von Vernetzung und der ersten Schritte des Vernetzungsprozesses an bestehende Ehrenamtliche im Betreuungsdienst. Während der Erarbeitung des Konzepts und insbesondere in der Diskussion mit den erfahrenen Auszubildenden wurde jedoch auch immer wieder deutlich, dass ebenfalls ein Konzept für den Austausch mit potenziellen Vernetzungspartnern notwendig ist.

Die grundlegende Fragestellung lautet: Welche Möglichkeiten habe ich als wichtiger zivilgesellschaftlicher Akteur zur Krisenresilienz meines Sozialraumes beizutragen? Was muss ich dazu wissen?

In Ergänzung zum Workshopkonzept Vernetzung mit Externen für bestehende Ehrenamtliche wurde im Projekt daher ein Konzept für einen Workshop zur Einbindung von möglichen Vernetzungspartnern entwickelt.

Auch hierzu wurden zunächst bestehende Materialien gesammelt und analysiert. Dazu zählte beispielsweise die „Handreichung zur Vernetzung des DRK-Betreuungsdienstes mit der Wohlfahrts- und Sozialarbeit und anderen (Fach-)Diensten“ (Deutsches Rotes Kreuz 2014c) aus dem Pilotprojekt Betreuungsdienst, aber insbesondere auch internationale Beispiele zum Thema Community Building und Stakeholder Engagement.

Auf Basis dieser Recherche wurde ein zweitägiger Entwicklungsworkshop mit den Partnerinnen und Partnern der Friedrich-Schiller-Universität Jena durchgeführt.

Nach Vorbild eines Konzeptes des amerikanischen Roten Kreuzes (Tyler et al. 2014) wurde ein Vorschlag für einen Austauschworkshop zwischen DRK-Betreuungsdienst und potenziellen Vernetzungspartnern aus dem Sozialraum entwickelt. Die Zielgruppe sind hierbei Akteure ohne primär wirtschaftliche Interessen, es geht also nicht darum, Verträge mit Lieferanten etc.

abzuschließen, sondern vielmehr um andere zivilgesellschaftliche Akteure, die eventuell Ressourcen wie Freiwillige, Fachwissen, Sachspenden etc. einbringen können.

Der Workshop kann von jeder Person durchgeführt werden, die sich für das Thema Vernetzung verantwortlich fühlt und dies gerne angehen möchte, z. B. Führungskräfte im Betreuungsdienst oder auch Rotkreuzbeauftragte.

Die Veranstaltung beruht auf einem partizipativen Ansatz und will erörtern, wie gemeinsam in Krisensituationen gehandelt werden kann. Die Akteure sollen ihre Erfahrungen und Potenziale einbringen können. Der Betreuungsdienst wird damit zur Verbindungs-/Vernetzungsstelle⁵ im Sozialraum.

Aufbau und Inhalt

Zeitaufwand: ca. 1,5 Stunden

Zielgruppe: Potenzielle (zivilgesellschaftliche) Vernetzungspartner aus dem Sozialraum (z. B. Kirchengemeinden, Nachbarschaftshilfevereine, Wohlfahrtsverbände, Pflegeheime etc.)

Titel: „Gemeinsam stark in Krisensituationen – Wie können wir das erreichen? Ein Workshop zum Austausch und Kennenlernen“

1. Inhalt und Ziel: Begrüßung

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator begrüßt die Teilnehmenden.

2. Inhalt und Ziel: Vorstellungsrunde und Erwartungsabfrage

Vorgehen:

Die Teilnehmenden beantworten folgende Fragen:

- Wer bin ich? (Name, ggf. Organisation)
- Was erwarte ich von diesem Treffen?

⁵ Zum Konzept der Verbindungsperson/der Verbindungsstelle siehe Deutsches Rotes Kreuz 2016a.

- Was möchte ich am Ende des Treffens mitnehmen?

Die Antworten auf die letzten beiden Fragen notieren die Teilnehmenden auf Moderationskarten und stellen die Antworten vor.

Material:

- Moderationskarten
- Stifte

3. Inhalt und Ziel: Ziele festlegen und gemeinsame Vision entwickeln

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator hält mithilfe eines Flipcharts oder einer Präsentation einen kurzen Inputvortrag zu den Zielen des Workshops:

- Starke Gemeinschaft bei Krisenereignissen/Fähigkeit, gemeinsam Krisen zu bewältigen
- Initiierung eines Austauschprozesses/eines Kennenlernens
- Definitionen von Krise und Resilienz geben
 - Definition Krise: „Krise ist ein nichtalltägliches Ereignis, das in den Alltagsstrukturen nicht bewältigt werden kann.“
 - Definition Resilienz: „Resilienz beschreibt die Fähigkeit von Individuen und Gemeinschaften, Notlagen zu verhindern, deren Auswirkungen zu verringern und zu bewältigen und sich zeitnah nach einer Krise, einem Konflikt oder einer Katastrophe wieder zu erholen.“

Material:

- Flipchart/Präsentation

4. Inhalt und Ziel: Erfahrungen der Teilnehmenden abfragen

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator sammelt Erfahrungsberichte der Teilnehmenden:

- Welche Erfahrungen haben Sie mit Krisen gemacht?
- Wie haben Sie sich in dieser Situation als zivilgesellschaftlicher Akteur gefühlt?

5. Inhalt und Ziel: Unterstützungsbedarf der Teilnehmenden abfragen

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator sammelt die Unterstützungsbedarfe auf Moderationskarten und pinnt diese sichtbar an die Pinnwand:

- Welchen Unterstützungsbedarf haben Sie in Ihrer Funktion in einer solchen Situation?

Material:

- Moderationskarten
- Stifte
- Pinnwand

6. Inhalt und Ziel: Informationen zum Katastrophenschutzsystem geben

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator hält mithilfe einer Präsentation einen kurzen Inputvortrag zum Katastrophenschutzsystem (Bereiche, Akteure) am Beispiel des jeweiligen Kreises/der jeweiligen Stadt.

In einer anschließenden Fragerunde werden Fragen der Teilnehmenden zur Krisenbewältigung als Betroffene/als Beitragende beantwortet.

Material:

- Präsentation zum jeweiligen Katastrophenschutzsystem

7. Inhalt und Ziel: Ressourcen und Partizipationsmöglichkeiten der Teilnehmenden im Katastrophenschutz erarbeiten

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator moderiert eine Diskussion zu folgenden Fragen:

- Wie kann jeder Akteur zur Krisenbewältigung beitragen?
- Welche Expertise und welche Ressourcen können Sie als Beteiligte einbringen?

Die Ergebnisse werden auf Moderationskarten festgehalten und ggf. mit dem vorher bestimmten Bedarf zusammengeführt.

Material:

- Moderationskarten
- Stifte

8. Inhalt und Ziel: Konkrete nächste Schritte verabreden

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator und die Teilnehmenden diskutieren und verabreden ggf. weitere Schritte. Diese könnten beispielsweise sein:

- Kennenlernbesuch bei den Akteuren
- gemeinsame Übung
- gemeinsamer Besuch möglicher Kurse beim DRK
- Folgeveranstaltung zum Workshop
- Ansprache von weiteren möglichen Interessierten

Wenn hierzu das Einverständnis aller Teilnehmenden besteht, können Kontaktdaten ausgetauscht werden.

Material:

- vorbereitete Kontaktliste

9. Inhalt und Ziel: Rückblick auf die Erwartungsabfrage

Vorgehen:

Die Moderatorin/der Moderator geht gemeinsam mit den Teilnehmenden die zu Beginn gesammelten Erwartungen noch einmal durch und klärt ggf. offen gebliebene Dinge.

Material:

- Moderationskarten mit Erwartungen vom Anfang

10. Inhalt und Ziel: Abschlussrunde

Vorgehen:

Die Teilnehmenden beantworten in einer Blitzlichtrunde die Frage:
Was nehme ich von diesem Workshop mit?

Für die schnelle Leserin/den schnellen Leser

Der vierte und letzte Teil der Schriftenreihe Band 4 beinhaltet aus dem Projekt INVOLVE abgeleitete praxisorientierte Empfehlungen für die Zukunftsfähigkeit des Betreuungsdienstes. Dabei steht die sozialräumliche Vernetzung und Zusammenarbeit mit externen Akteuren im Fokus.

Empfehlungen für den Betreuungsdienst der Zukunft: Vernetzung

- Um gezielt Hilfe leisten zu können und vorhandene Selbsthilfekapazitäten effektiv zu unterstützen ist eine gute Kenntnis der Bedürfnisse potenziell Betroffener notwendig.
- Angesichts der Vielzahl an (individuellen) Bedürfnissen kann der Betreuungsdienst eine vollumfängliche Ersatzversorgung nicht leisten.
- Vernetzung kann als wichtiges Instrument dienen, um die im Sozialraum verfügbaren Fähigkeiten und Ressourcen, die der Betreuungsdienst nicht selbst vorhalten kann und soll, in die betreuungsdienstliche Arbeit einzubinden.
- In Anbetracht der benötigten Fähigkeiten und Ressourcen ist für den Betreuungsdienst eine Vielzahl an Akteuren aus dem privaten und öffentlichen Sektor für die Zusammenarbeit relevant.
- Das Ziel von Vernetzung ist es, den Betreuungsdienst als festen Bestandteil bestehender Hilfeleistungsnetzwerke im Sozialraum zu verankern.

Sozialraumanalyse als Werkzeug für Vernetzung

- Der Begriff Sozialraum bezieht sich auf die in einem lokalen Umfeld vorhandenen sozialen Strukturen, d. h. die Zusammensetzung der Bewohnerschaft (und ihre individuellen Bedürfnisse und Fähigkeiten) sowie die vor Ort vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen.
- Mithilfe einer Sozialraumanalyse kann ein umfassendes Bild der vorhandenen Bedürfnisse einerseits und Ressourcen und Fähigkeiten andererseits generiert werden.
- Eine Sozialraumanalyse bildet die Grundlage für eine bedarfsorientierte Vernetzung mit externen Akteuren im lokalen Umfeld.

Die Empfehlungen für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst werden in folgender Form zur praktischen Anwendung zur Verfügung gestellt:

- 1) Erklärvideo „Betreuungsdienst der Zukunft – Vernetzung“ zur Integration in die Aus- und Weiterbildung des Fachdienstes, als Download unter:
www.drk-forschung.de (Projektseite INVOLVE)
- 2) Pilotkonzept für einen Workshop zur Initiierung von sozialraumorientierter Vernetzung

www.DRK.de

Deutsches Rotes Kreuz e.V.

Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

© 2018 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

