

Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 2

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



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.

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

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 stattfindet, und eine wissenschaftliche sowie verbandliche Bestandsaufnahme zu diesen Bedingungen durchgeführt.

Im vorliegenden zweiten Teil sind die Ergebnisse der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst in den Jahren 2016 und 2017 dokumentiert und ausgewertet. Auf den Konferenzen haben insgesamt 128 PraktikerInnen aus dem DRK über die Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes und damit verbundene Herausforderungen diskutiert.

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

Dieser Schriftenreihen-Teil basiert auf den Ergebnissen der vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst. Die Durchführung der Konferenzen wäre ohne die Unterstützung folgender Personen nicht möglich gewesen: Ellen Binder, Henrik Busch, Annette Händlmeyer, Wolfgang Kast, Pascal Koffer, Sebastian Krier, Christine Lettang, Dr. Heidi Oschmiansky, Elsa Schmersal, Louisa Schneider, Dominik Semet und Dr. Christiane Staudte.

Ein besonderer Dank gilt außerdem den vom Bundesausschuss der Bereitschaften bestimmten Experten, Dieter Hirtz, Sascha Koffer und Dr. Michael Stemmler, für die wertvolle und tatkräftige Unterstützung während des gesamten Projektes.

Herzlichen Dank dafür!

Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst – Teil 2

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

Impressum

Schriftenreihe der Forschung

Band 4 – Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst

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

Herausgeber

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

Verlag

DRK-Service GmbH, Berliner Straße 83, 13189 Berlin

Autorinnen und Autoren

Anne Moll, Elsa Schmiersal, Matthias Schulze, Matthias Max
sicherheitsforschung@drk.de

Titelfotos

DRK-Generalsekretariat, Team 25

Druck

adame Advertising and Media GmbH, Zehrendorfer Straße 11, 12277 Berlin

Satz/Layout

Claudia Ebel

Herstellung/Vertrieb

DRK-Service GmbH, www.rotkreuzshop.de

Art.-Nr. 02329

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 (2017): Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst.
Teil 2: Die Sicht der DRK-Einsatzkräfte: Dokumentation der vier Regionalkonferenzen
Betreuungsdienst. Berlin.

© 2017 Deutsches Rotes Kreuz e. V., Berlin

© 2017 DRK-Service GmbH, Berlin



Inhalt

1 Inhaltliche Einführung	7
2 Methodische Herangehensweise.....	9
2.1 Ablauf der Regionalkonferenzen.....	9
2.2 Auswertung der Ergebnisse der Konferenzen	12
3 Historischer Rückblick auf den Betreuungsdienst.....	13
4 Ergebnisse – Sollzustand.....	18
4.1 Bedürfnisse Betroffener in Krisen und Katastrophen	18
4.1.1 Materielle Bedürfnisse	19
4.1.2 Immaterielle Bedürfnisse.....	20
4.2 Zuständigkeiten und Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes.....	22
4.2.1 Zuständigkeiten und Ressourcenbedarf	22
4.2.2 Personeller Ressourcenbedarf.....	25
4.2.3 Materieller Ressourcenbedarf	26
4.2.4 Immaterieller Ressourcenbedarf	27
4.3 Ressourcen im Fokus: Vernetzung.....	28
4.3.1 Kooperationspartner innerhalb des DRK	29
4.3.2 Externe Kooperationspartner	32
5 Vom Ist- zum Sollzustand – Woran müssen wir arbeiten?.....	34
5.1 Personelle Ressourcen	34
5.2 Materielle Ressourcen	36
5.3 Immaterielle Ressourcen	36
6 Zusammenfassung und Ausblick.....	38
Anhang	40
Bedürfnisse Betroffener.....	40
Materielle Bedürfnisse.....	41
Immaterielle Bedürfnisse.....	44
Zuständigkeiten des Betreuungsdienstes.....	51

Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes	53
Personeller Ressourcenbedarf	54
Materieller Ressourcenbedarf.....	59
Immaterieller Ressourcenbedarf.....	62
Kooperationspartner innerhalb des DRK	65
Kooperationspartner außerhalb des DRK.....	69

Mit dem zweiten Teil der Schriftenreihe Band 4 zur Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst dokumentiert das Sachgebiet Forschung im Bevölkerungsschutz weitere Ergebnisse des Projektes INVOLVE – Verringerung sozialer Vulnerabilität durch freiwilliges Engagement – und macht diese dem Verband zugänglich.

Das Projekt INVOLVE schließt inhaltlich an das „Pilotprojekt Betreuungsdienst“ des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) an. Das Pilotprojekt hatte zum Ziel, Konzepte zur Neuausrichtung des Betreuungsdienstes im DRK zu erstellen. Hierzu wurden in insgesamt fünf Arbeitsgruppen Leistungsbeschreibungen sowie Mindestanforderungen an Struktur und Ressourcen erarbeitet und dokumentiert. Der Bundesausschuss der Bereitschaften hat im Oktober 2015 entschieden, zusätzlich das dreijährige Forschungsprojekt INVOLVE zu unterstützen, um weitere Impulse für den Betreuungsdienst zu erhalten. Die Ergebnisse des Projektes werden in dieser Schriftenreihe festgehalten.

Der erste Teil der Schriftenreihe Band 4² dokumentiert wissenschaftliche Erkenntnisse zu Bedingungen für einen zukunftsfähigen Betreuungsdienst. Hier wurden – als Einstieg in das Thema – durch Interviews mit Expertinnen und Experten drei Themen identifiziert, die als zentral erachtet werden:

- der Fortbestand von freiwilligem Engagement
- das Wissen um verschiedene Zielgruppen und ihre spezifischen Bedürfnisse
- die Vernetzung und Zusammenarbeit des Betreuungsdienstes mit anderen Akteuren

Zudem wurde der aktuelle wissenschaftliche und verbandliche Stand zu den Themen erarbeitet und dargestellt.

Im zweiten Teil ist nun die Sicht der DRK-Einsatzkräfte dokumentiert. Hierzu führte das DRK insgesamt vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst durch.

² Deutsches Rotes Kreuz e. V. (Hrsg.) 2017: Stärkung von Resilienz durch den Betreuungsdienst.

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

Die im ersten Teil dokumentierten Erkenntnisse wurden den Teilnehmenden präsentiert und auf dieser Basis ein Sollzustand („Was brauchen wir, um auch in Zukunft adäquat Hilfe leisten zu können?“) erarbeitet. Zum Schluss verglichen die Teilnehmenden den ihnen bekannten Istzustand mit dem erarbeiteten Sollzustand und leiteten daraus Handlungserfordernisse ab.

In den Kapiteln dieser Publikation sind die Ergebnisse in verdichteter Form dokumentiert. Jedes Kapitel wird durch ein Schaubild eingeleitet. Die Schaubilder sowie die ausführlichen Listen mit den einzelnen Antworten der Teilnehmenden sind außerdem im Anhang abgedruckt und können für eigene Standortbestimmungen und Diskussionsprozesse im Ortsverein, Kreis- oder Landesverband genutzt werden.³ ■

³ Durch die Perforierung der Checklisten im Anhang können diese aus dem Dokument herausgetrennt und für die operative Arbeit genutzt werden.

2.1 Ablauf der Regionalkonferenzen

Insgesamt wurden vier Regionalkonferenzen Betreuungsdienst an vier unterschiedlichen Orten in Deutschland durchgeführt. Die Konferenzen fanden in der Zeit zwischen November 2016 und Februar 2017 statt. Eingeladen wurden die umliegenden Landesverbände, die jeweils zehn bis zwölf Teilnehmende entsenden konnten.

Die Veranstaltungen richteten sich an Einsatzkräfte im Betreuungsdienst und HelferInnen aus allen Rotkreuz-Gemeinschaften mit Schnittpunkten und Erfahrungen zu betreuungsdienstlichen Aktivitäten. Die Einladungen wurden über die Bundesausschüsse an die Landesgemeinschaftsleitungen Bereitschaften sowie Wohlfahrts- und Sozialarbeit versandt. Zudem wurden die Landesgeschäftsführungen und die K-Beauftragten über die Veranstaltungen informiert.

Konferenz	Datum und Ort	Gesamtzahl Teilnehmende	Beteiligung LV
Ost	05.11.2016 Berlin	25	Berlin: 10 Brandenburg: 7 Mecklenburg-Vorpommern: 3 Sachsen: 4 Sachsen-Anhalt: 1
West	07.01.2017 Kassel	40	Thüringen: 15 Hessen: 11 Westfalen-Lippe: 11 Nordrhein: 3
Süd	28.01.2017 Mosbach	34	Baden: 8 Baden-Württemberg: 8 Rheinland-Pfalz: 2 Saarland: 11 Bayern: 5
Nord	25.02.2017 Hannover	29	Hamburg: 3 Bremen: 4 Niedersachsen: 12 Oldenburg: 4 Schleswig-Holstein: 5 Sachsen-Anhalt: 1

Abbildung 1: Beteiligung der Landesverbände

Insgesamt haben 128 Personen aus allen 19 DRK-Landesverbänden an den Veranstaltungen teilgenommen.

Der Großteil der Teilnehmenden kam aus der Gemeinschaft Bereitschaften, an drei Veranstaltungen nahmen auch HelferInnen aus der Wohlfahrts- und Sozialarbeit teil.

Alle vier Veranstaltungen folgten dem gleichen Ablauf, um eine Vergleichbarkeit sicherzustellen. Es wurden zunächst zwei Inputreferate gehalten: eines zur Einordnung des Betreuungsdienstes in den gesundheitlichen Bevölkerungsschutz und eines zu den bisherigen wissenschaftlichen Erkenntnissen aus dem Forschungsprojekt INVOLVE⁴.

Anschließend blickten die Teilnehmenden mithilfe eines Zeitstrahls (siehe Kapitel 3) zurück auf die historische Entwicklung des Betreuungsdienstes von 1945 bis heute.

Der zweite Teil der Veranstaltungen umfasste die Arbeit in vier Kleingruppen, die jeweils von zwei Moderierenden begleitet wurde. Ziel der Gruppenarbeit war es, Herausforderungen und Kapazitäten in der betreuungsdienstlichen Arbeit zu reflektieren. Als Gedankenstütze diente das allgemeine Szenario einer Massenunterbringung von Menschen in Ausnahmesituationen. Der Ablauf der Gruppenarbeit gliederte sich in folgende Punkte mit den dazugehörigen Fragestellungen:

- „Brille“ des Betroffenen (siehe Kapitel 4.1):
 - Was brauche ich?
 - Wie soll mit mir umgegangen werden?
- „Brille“ des Betreuungsdienstes (nur mit Fokus auf den Betreuungsdienst) (siehe Kapitel 4.2):
 - Wofür sind wir zuständig?/Auf was können wir reagieren?
 - Was brauchen wir dazu? (Personal, Ausbildung, Ausstattung, Fähigkeiten)
- „Brille“ des Betreuungsdienstes (mit Fokus auf das gesamte DRK) (siehe Kapitel 4.3.1):
 - Wer im DRK ist noch wichtig für uns?
 - Mit wem sollten wir zusammenarbeiten?
- „Brille“ des Betreuungsdienstes (mit Fokus auf externe Akteure) (siehe Kapitel 4.3.2):
 - Wer sind andere wichtige Akteure?
 - Mit wem sollten wir zusammenarbeiten?

⁴ Vgl. Fußnote 2.

Die Teilnehmenden schrieben ihre Antworten auf Moderationskarten, welche anschließend an einer Pinnwand befestigt wurden. Somit waren die Ergebnisse der vorherigen Fragen für die Teilnehmenden jederzeit sichtbar und sie konnten bei den nachfolgenden Fragen darauf Bezug nehmen.

Es war das ausdrückliche Ziel, die Teilnehmenden zunächst aus ihrer betreuungsdienstlichen Perspektive herauszuholen und als erstes nur die Betroffenen und deren verschiedene Bedürfnisse zu beachten, um sich der Aufgaben bewusst zu werden, die sich in einer Krisen- bzw. Katastrophenlage stellen und stellen werden. Der Ausgangspunkt der Überlegungen war also der/die Betroffene mit seinen/ihren ganz individuellen und unterschiedlichen Bedürfnissen. Erst im zweiten Schritt nahmen die Betroffenen dann die Perspektive des Betreuungsdienstes ein und blickten mit dieser, ihnen bekannten „Brille“ auf die vorher dokumentierten Bedürfnisse.

Auf Basis dieser Vorarbeit wurden die Teilnehmenden schließlich darum gebeten, möglichst konkrete Ideen und Maßnahmen für die zukünftige Aufstellung und Weiterentwicklung des Betreuungsdienstes zu generieren (siehe Kapitel 5). Folgende Fragen wurden dafür verwendet:

- Wo gibt es Lücken?
- Was bedeutet das?
- Welche Schlüsse ziehen wir daraus?
- Was brauchen wir?

Die Teilnehmenden erarbeiteten somit anhand der ersten vier Fragen einen Sollzustand des Betreuungsdienstes, ausgehend von den Bedürfnissen der Betroffenen. Mit der fünften Frage wurden die Teilnehmenden dann gebeten, den ihnen bekannten Istzustand mit dem erarbeiteten Sollzustand zu vergleichen, Lücken zu identifizieren und Ideen zur Schließung dieser Lücken zu entwickeln.

Die Teilnehmenden notierten die entwickelten Ideen und präsentierten sie nach der Gruppenarbeit im abschließenden Plenum.

2.2 Auswertung der Ergebnisse der Konferenzen

Die Antworten der Teilnehmenden zu den einzelnen Fragen lagen am Ende auf Moderationskarten vor. Diese Karten wurden in der Nachbereitung der Veranstaltungen nach einzelnen Themen sortiert, welche dann wieder zu Oberbegriffen zusammengefasst wurden.⁵ Wenn Oberbegriffe nur in einzelnen Konferenzen vorkamen, ist dies vermerkt.

Im vierten Kapitel werden jeweils die Oberbegriffe zu den einzelnen Fragen aufgezählt und erläutert. Die ausführlichen Listen mit den nach Themen sortierten Antworten der Teilnehmenden sind als Anhang beigefügt. ■

⁵ Card-Sorting-Methode

Historischer Rückblick auf den Betreuungsdienst

- 1944/45 Kriegsbedingte, massenhafte Flüchtlingsbewegungen von Ost nach West, Betreuung der Menschen durch Rotkreuz-Personal, insbesondere Schwestern und Schwesternhelferinnen, jedoch nicht unter der Bezeichnung Betreuungsdienst
- 1946–49 „Schwedenspeisung“ der hungernden deutschen Bevölkerung, insbesondere der Kinder, Durchführung unter Beteiligung von ehemaligem RK-Personal (DRK war durch Alliierte verboten worden)
- 1947 Beginn der strukturierten Friedlandhilfe, zunächst als Hilfsmaßnahme für heimkehrende Kriegsgefangene und später für die Menschen, die aus den ehemaligen deutschen Gebieten im Osten umsiedeln mussten (der Verein „Friedland e.V.“ wurde erst 1957 gegründet), wiederum unter Beteiligung von ehemaligem RK-Personal
- 1949–55 Hohe Zahl der Flüchtlinge aus der damaligen Sowjetzone nach Berlin oder in das Bundesgebiet: DRK registrierte 1953 insgesamt 321.390 Flüchtlinge, davon 300.000 allein in Berlin
DRK in Berlin betrieb u. a. im Juli 1955, als der Höchststand der Flüchtlinge festgestellt wurde, 53 Lager mit einer Kapazität von ca. 29.000 Plätzen
Ursprung des organisierten Betreuungsdienstes
- 1953 Hollandflut, gilt als schwerste Nordsee-Sturmflut des 20. Jahrhunderts, über 2.000 Tote, mehrere Tausend Obdachlose: Einsatz des DRK in nachbarschaftlicher Hilfe
- 1956 Volksaufstand in Ungarn und Massenflucht über Österreich in den Westen: In Österreich entstanden Flüchtlingslager, etwa 70.000 Menschen blieben dauerhaft. Flucht von insgesamt über 200.000 Ungarn ins westliche Ausland
Erster Einsatz des DRK-Hilfszugs

- 1957/58 Gründung des Luftschutzhilfsdienstes (LSHD) durch die Bundesregierung. Der vorgesehene Aufbau des Luftschutzbetreuungsdienstes sollte durch Wohlfahrtsverbände erfolgen, was bis 1968 jedoch nicht geschah. Daneben war der LS-Lenkungs- und Sozialdienst insbesondere für die Betreuung von großen Flüchtlingsströmen geplant. Hier wurden Einheiten aufgestellt und ausgerüstet. Der Betreuungsdienst hat bei allen Maßnahmen sozialer Betreuung mitzuwirken, z. B. bei der Unterbringung Obdachloser, bei der Ausgabe von Verpflegung und Bekleidung usw. Unterstützung erhält der Betreuungsdienst durch Verbände der Freien Wohlfahrtspflege. Der Lenkungs- und Sozialdienst wirkt bei Durchführung von Evakuierungs- und Umquartierungsmaßnahmen sowie bei der Flüchtlingslenkung mit.
- 1962 Sturmflut in Hamburg, 315 Tote, mehrere Tausend Obdachlose, 6.000 zerstörte Gebäude: großer Einsatz des DRK-Hilfszugs innerhalb Deutschlands
- 1962/63 Grubenunglück in Völklingen (Zeche Luisenthal), 299 Tote, und Lengede, 29 Tote: Einsatzdauer 14 Tage mit ca. 1.000 Einsatzkräften
- 1963 Schweres Erdbeben in Skopje (Mazedonien), 1.070 Todesopfer, 3.300 Schwerverletzte, rund 75 Prozent Obdachlose, nahezu gänzlich zerstörte Altstadt, Sachschaden von über einer Milliarde US-Dollar
- 1965 Heinrichsflut in Nordhessen, Südniedersachsen und Ostwestfalen, aber auch in Teilen Sachsen-Anhalts, Thüringens und Sachsens
- 1968 Bezeichnung „Sozialdienst im K-Fall“ wird im DRK durch „Betreuungsdienst“ ersetzt
Gesetz über die Erweiterung des Katastrophenschutzes – Neuordnung der Fachdienste (z. B. Betreuungszüge, Betreuungsleitzüge, Verpflegungsgruppen)
- 1978/79 Schneewinter in Norddeutschland (insbesondere Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern): meterhohe Schneeverwehungen, Erliegen des Straßen- und Eisenbahnverkehrs, erhebliche Versorgungsprobleme durch Ausfälle von Strom und Telefon sowie des örtlichen Einzelhandels

- 1988 Flugtagunglück von Ramstein, Rheinland-Pfalz: erstmals psychosoziale Nachsorge für Einsatzkräfte in der BRD, Gründungsereignis für die kirchliche Notfallseelsorge
- 1989 Ereignisse im Vorfeld der deutschen Wiedervereinigung: Besetzung der Botschaften in Prag, Budapest und Warschau; Grenzöffnung, Aufnahme von Übersiedlern, Aufnahmelager zuerst in Bayern, später in ganz Westdeutschland
- 1990 Orkane Vivian (in großen Teilen Europas) und Wiebke (in Deutschland, Teilen der Schweiz und in Österreich) verursachen erhebliche Störungen der Verkehrssysteme
- 1991/92 Russlandhilfe: Versorgungskrisen während des Zerfalls der Sowjetunion, Beginn von Nahrungsmitteltransporten; DRK und andere Organisationen führen die bisher größte Hilfsaktion in der Geschichte der BRD durch
- 1992 Bosnien-Herzegowina: erste Evakuierung von Bürgerkriegsflüchtlingen
- 1993 Hochwasser in Koblenz: Rheinpegel steigt am 23. Dezember 1993 auf 9,52m (der höchste Stand seit 1784 mit 10,20m), ein Viertel des Kernstadtgebiets steht unter Wasser
- 1997 Oderhochwasser in Brandenburg und Polen
- 1998 Zugunglück in Eschede (Niedersachsen): Beginn der strukturierten PSNV im DRK
- 1999 Kosovo-Konflikt: insgesamt mehr als 500.000 Kriegsflüchtlinge, von denen ein Teil in Begleitung des DRK-Betreuungsdienstes nach Deutschland evakuiert wird
- 2002 Jahrhunderthochwasser Elbe und Nebenflüsse sowie Donau
Amoklauf in Erfurt: großer PSNV-Einsatz

- 2003 Hitzewelle in Europa, laut Münchener Rück ca. 25.000 Tote, insbesondere in Frankreich, Portugal und Spanien, erhebliche Beeinträchtigungen in der Landwirtschaft mit folgenden Versorgungsengpässen
- 2005 Extremer Schneefall und Temperaturen um den Gefrierpunkt im Münsterland: Störungen der Stromversorgung infolge von zerstörten Leitungen
Großer Betreuungseinsatz beim Weltjugendtag im Rheinland mit ca. 1.000.000 Teilnehmenden
- 2007 Orkan Kyrill: schwere Störungen der Verkehrsinfrastruktur und viele gestrandete Reisende
Neues Zivilschutzausstattungskonzept des Bundes
- 2008 Verabschiedung der Rahmenkonzeption PSNV
- 2009 Einsatz von Kälte-/Wärmebussen, Winterhilfe für Obdachlose mit Unterstützung des Betreuungsdienstes
NATO-Gipfel in Kehl, Baden: großer Verpflegungseinsatz
- 2012 Chemieunfall in Bad Fallingbommel: großer Evakuierungseinsatz
- 2013 Erneutes Hochwasser an Donau sowie Elbe und Nebenflüssen: viele Evakuierungen in Baden-Württemberg, Bayern, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Brandenburg, Niedersachsen und Schleswig-Holstein
- 2014/2015 Flüchtlingshilfe: Flucht vieler Menschen aus Afrika, dem Mittleren und Nahen Osten nach Europa infolge von Krieg, Terror und Hunger auf vor allem zwei Wegen: über Libyen über das Mittelmeer nach Italien und auf dem Land- und Seeweg über die Türkei nach Griechenland
- 2015 G7-Konferenz, Schloss Elmau: großer Verpflegungseinsatz
- 2016 Zunehmende Großevakuierungen wegen Räumung von Kampfmitteln in städtischen Bereichen, zuletzt Augsburg Ende 2016

Der Rückblick machte deutlich, dass sich die Ursachen für Einsätze über die Jahrzehnte oft wiederholt haben: Evakuierungen aufgrund von Hochwasser und Versorgung von Menschen, die sich auf der Flucht befinden. Gleichzeitig zeigte sich, dass sich durch den gesellschaftlichen Wandel die Zielgruppe und deren Bedürfnisse in einem stetigen Veränderungsprozess befinden und dies immer wieder neue Herausforderungen für den Betreuungsdienst mit sich bringt. ■

4.1 Bedürfnisse Betroffener in Krisen und Katastrophen



Abbildung 2: Bedürfnisse Betroffener, eigene Darstellung

In der Abbildung 2 wurden die Antworten der Teilnehmenden zu Oberbegriffen zusammengefasst. Die detaillierte Auflistung der Antworten der Teilnehmenden findet sich im Anhang.

Bei der Interpretation dieser Ergebnisse ist eine methodische Anmerkung zu beachten: Hier wurden nicht Betroffene einer Krise bzw. Katastrophe nach ihren Bedürfnissen befragt, sondern Einsatzkräfte. Die Teilnehmenden wurden allerdings ausdrücklich gebeten, die „Brille“ der Einsatzkraft abzulegen und durch die „Brille“ der Betroffenen zu blicken.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Einsatzkräfte im Betreuungsdienst sich vielen unterschiedlichen Bedürfnissen seitens der Betroffenen gegenübersehen und diese differenziert wahrnehmen. Das Zitat „Nicht nur eine warme Decke und alles ist gut!“ aus einer der Veranstaltungen fasst die Ergebnisse gut zusammen.

Die Einsatzkräfte sehen bei den Betroffenen einerseits einen materiellen Unterstützungsbedarf mit Sachleistungen (im Schaubild grün eingefärbt). Andererseits führten sie sehr viele immaterielle Bedürfnisse auf, von Informationen und respektvollen Umgang bis hin zu empathischer Zuwendung (im Schaubild rot eingefärbt).

4.1.1 Materielle Bedürfnisse

Verpflegung

Die Teilnehmenden trafen in ihren Antworten auch Aussagen zur Quantität (z. B. ausreichend Verpflegung) und zur Qualität (z. B. warmes Essen, Halal-Nahrungsmittel) der Verpflegung.

Unterkunft

Die Antworten zu diesem Oberbegriff enthielten ebenfalls Aussagen zur Qualität der Unterkunft wie z. B. sicher, trocken, warm.

Schlafplatz/Sitzgelegenheit

Kleidung

Hygieneeinrichtungen und -gegenstände

Diesem Oberbegriff wurden alle Antworten zugeordnet, die sich auf sanitäre Anlagen (z. B. Toiletten, Dusche, Wickelraum etc.) und deren Zustand (z. B. sauberes Sanitär, Sauberkeit und Ordnung etc.) beziehen.

Zudem sind alle aufgelisteten Hygieneartikel (z. B. Gebissreiniger, Damenhygiene etc.) sowie die Einrichtungen zur Entsorgung (z. B. Müllentsorgung) hier zusammengefasst.

Gesundheitliche Versorgung

Unter dem Oberbegriff „Gesundheitliche Versorgung“ wurden mehrere Aspekte rund um das Thema Gesundheit subsumiert, beispielsweise die ärztliche Versorgung, die Pflege sowie der Bedarf nach Medikamenten und Hilfsmitteln.

Kommunikationsinfrastruktur

Unter diesem Oberbegriff finden sich alle Antworten der Teilnehmenden zum Thema Strom und Internet sowie zu Kommunikationsmöglichkeiten generell.

Transport

Transport als expliziter Begriff wurde nur in einer Konferenz genannt.

4.1.2 Immaterielle Bedürfnisse

Respektvoller Umgang

Unter diesem Oberbegriff wurden alle Antworten der Teilnehmenden zusammengefasst, die sich den folgenden Themen zuordnen lassen: Wertschätzung, Respekt, Höflichkeit, Gerechtigkeit, keine Bevormundung und Vorurteilsfreiheit.

Soziale, empathische Zuwendung

Die Teilnehmenden haben zahlreiche Punkte aufgeschrieben, die sich den Themen soziale Betreuung, individuelle Unterstützung, Fürsorge, Menschlichkeit, psychische Betreuung, Verständnis und Kompetenz zuordnen lassen und hier unter dem Oberbegriff „soziale, empathische Zuwendung“ zusammengefasst wurden.

Informationen

Die Teilnehmenden nannten sehr häufig das Bedürfnis nach Informationen seitens der Betroffenen. Wie in der Tabelle im Anhang ersichtlich, wurden sowohl Aussagen zur Quantität (möglichst viele) als auch zur Qualität (fachkundig, offen und ehrlich), zum Informationsmanagement (Infopoint, identifizierbare Ansprechpartner) und nicht zuletzt zum Inhalt der Informationen gemacht. Aus Sicht der Teilnehmenden benötigen Betroffene insbesondere Informationen zur Lage, zum unmittelbaren Fortgang der Situation, zur Zukunft und zu administrativen und finanziellen Fragen.

Kommunikation

Unter dem Oberbegriff „Kommunikation“ wurden Antworten der Teilnehmenden zusammengefasst, die sich auf das Bedürfnis sowohl nach adressatengerechter Kommunikation (z. B. in Fremdsprachen, mit Gehörlosen) als auch nach Kommunikationsmitteln (z. B. Dolmetscher, Piktogramme) beziehen.

Kontakt zu Freunden/Familie

Unter den Oberbegriff „Kontakt zu Freunden/Familie“ fallen sowohl Antworten, die sich auf die Auskunft über den Verbleib von Angehörigen beziehen, als auch auf die konkrete Sicherstellung von Kommunikation mit der Familie und schließlich die Familienzusammenführung.

Privatsphäre/Raum für mich

Hier wurden Antworten subsumiert, die sich auf die Privatsphäre (z. B. privater Bereich, Schrank) sowie die Abschirmung nach außen (z. B. keine Presse, abgeschirmte Bereiche/Räume), aber auch auf das Verhältnis von Nähe und Distanz (z. B. keine körperlichen Berührungen, Nähe und Distanz ausgewogen) beziehen.

Ebenso wurden hier die Forderungen nach Rückzugsräumen und Bewegungsraum zusammengefasst.

Sicherheit

Beschäftigung

Neben den verschiedenen Möglichkeiten zur Beschäftigung (z. B. Sport, TV, Bespaßung) haben die Teilnehmenden hier auch Anforderungen an die Art der Beschäftigung formuliert: eingebunden in das Geschehen und möglichst weitgehend selbstbestimmt.

Als eine spezielle Zielgruppe haben die Teilnehmenden die Kinder benannt.

Struktur

Der Oberbegriff „Struktur“ bezieht sich auf das Bedürfnis sowohl nach einer Tagesstruktur als auch nach Regeln bzw. einer bestimmten Ordnung.

Eine weitere Antwort weist auch auf das Bedürfnis nach einer Struktur der Unterkunft hin, im Sinne von einer Orientierung, wo was zu finden ist.

Versorgung von Haustieren

In jeder Konferenz haben die Teilnehmenden die Versorgung von Haustieren als Bedürfnis von Betroffenen identifiziert.

Religionsausübung

Die Teilnehmenden führten religiöse Handlungen als Bedürfnis von Betroffenen auf. Für die Ausübung sollten Rückzugsräume oder eigene Gebetsräume geschaffen werden.

4.2 Zuständigkeiten und Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes

4.2.1 Zuständigkeiten und Ressourcenbedarf

Die Teilnehmenden wurden zunächst gebeten, sich noch einmal die in der vorherigen Runde gesammelten Bedürfnisse Betroffener anzusehen und dazu nun die ihnen bekannte „Brille“ des Betreuungsdienstes aufzusetzen. Die erste Frage war: Wofür sind wir zuständig?/Auf was können wir reagieren?

Zunächst antworteten die Teilnehmenden auf die Frage der Zuständigkeit mit Einsatzanlässen des Betreuungsdienstes: Hochwasser, Unwetter, Flucht, Räumung, Evakuierung.

Zudem wurde die Zuständigkeit des Betreuungsdienstes zeitlich eingegrenzt auf Akuthilfe und kurzfristige Einsätze.

Hinsichtlich der Aufgaben des Betreuungsdienstes im Einsatz haben viele Einsatzkräfte zusammenfassend mit „Hilfe geben“ bzw. „Selbsthilfe der Betroffenen unterstützen“ geantwortet.

Viele Teilnehmende berichteten in diesem Zusammenhang, dass sie als Einsatzkräfte (unabhängig von der Zuständigkeit) erst einmal mit allen Bedürfnissen konfrontiert würden und irgendwie auch darauf reagieren müssten.

Analysiert man dann die einzelnen Antworten bezüglich der Aufgaben, wird deutlich, dass sich die Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes für sehr viele der Bedarfe zuständig fühlen. Dazu zählen die Grundbedürfnisse, z. B. nach:

- Unterkunft
- Ruhe/Schlaf
- Verpflegung
- Bekleidung
- Transport
- Registrierung

Darüber hinaus benannten die Teilnehmenden aber auch die erweiterte Versorgung als Aufgabe des Betreuungsdienstes. Diese umfasst beispielsweise:

- Informationsbeschaffung und -weitergabe
- Aufbau von Strukturen
- Betreuung besonderer Gruppen
- Soziale Betreuung, Problemlösungen
- Schutz der Betroffenen
- Einbindung der Betroffenen

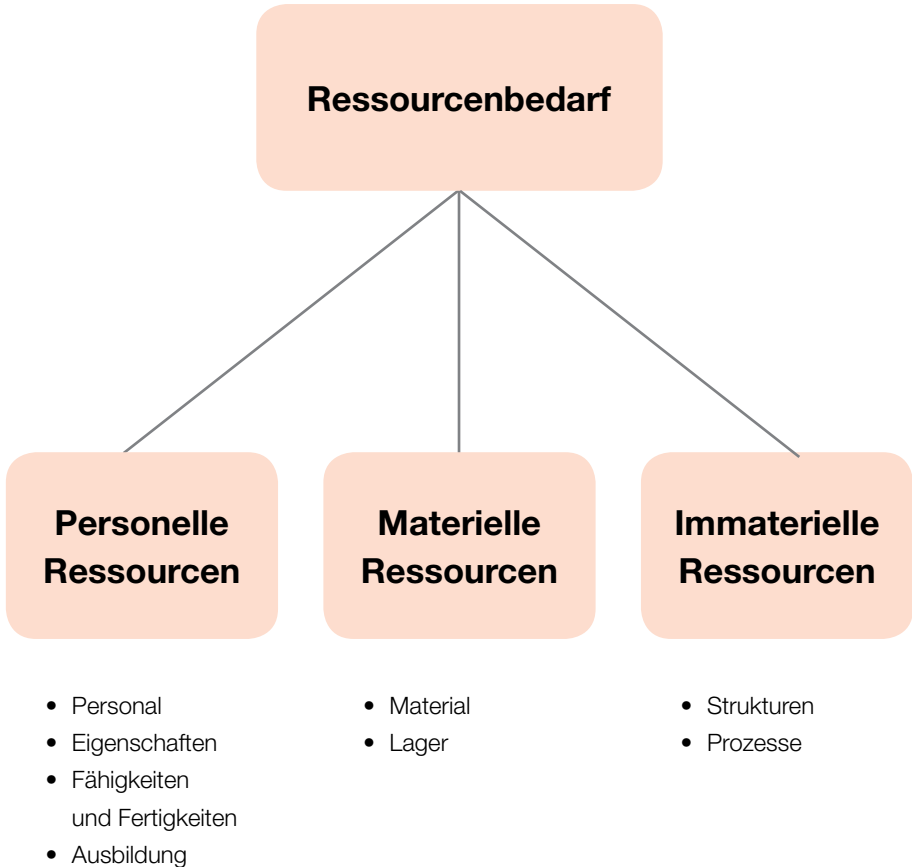
Die detaillierten Ergebnisse sind in der Tabelle im Anhang zusammengefasst.

Als Nächstes haben die Teilnehmenden aufgelistet, welche Ressourcen der Betreuungsdienst aus ihrer Sicht benötigt, um gemäß seiner Zuständigkeiten auf die Bedürfnisse der Betroffenen reagieren zu können.

Die Ergebnisse lassen sich in drei Oberpunkte gliedern:

- Personelle Ressourcen: Personal, Eigenschaften, Fähigkeiten und Fertigkeiten, Ausbildung
- Materielle Ressourcen: Material, Lager
- Immaterielle Ressourcen: Strukturen und Prozesse

Welche Ressourcen benötigt der Betreuungsdienst?



(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Abbildung 3: Ressourcenbedarf; eigene Darstellung

4.2.2 Personeller Ressourcenbedarf

Personal

Die wichtigste Ressource für den Betreuungsdienst sind freiwillige HelferInnen, welche die anfallenden Aufgaben übernehmen. Interessant ist, dass nicht nur der Begriff „Helfer“ von den Teilnehmenden verwendet wurde, sondern auch die allgemeineren Begriffe „Personal“ und „Freiwillige“. Auch die weiteren Antworten, die auf diese Frage gegeben wurden, stützen diese Beobachtung.

Die Teilnehmenden trafen zudem eine Aussage über die Anzahl der HelferInnen, nämlich „genügend“, um beispielsweise ein Schichtsystem einrichten zu können.

Aus der Beobachtung der Teilnehmenden, dass es vielfältige Bedürfnisse von Betroffenen gebe, die eine große Anzahl von einsetzbaren HelferInnen notwendig machten, zogen sie die Konsequenz, dass es einerseits gut ausgebildete FachhelferInnen geben, sich der Betreuungsdienst andererseits aber auch Unterstützung jenseits voll ausgebildeter HelferInnen suchen müsse. Das heißt, hinsichtlich des Bindungs- bzw. Ausbildungsgrades muss es laut den Teilnehmenden eine Möglichkeit geben, neben den klassischen Fachhelferinnen und Fachhelfern auch ungebundene HelferInnen einzubinden.

Eigenschaften

Die Teilnehmenden zählten außerdem Eigenschaften auf, welche die Einsatzkräfte haben sollten. Eine zentrale Eigenschaft ist Verfügbarkeit und damit Einsetzbarkeit. Die Antworten geben auch Hinweise darauf, von welchen Faktoren die Verfügbarkeit abhängt, beispielsweise von der Freistellung durch den Arbeitgeber, der Unterstützung durch das familiäre Umfeld, aber auch der Gesundheit. Weitere Eigenschaften sind Flexibilität, Motivation und eigene emotionale Stabilität (womit Eigenschaften wie Geduld und Dickfelligkeit gemeint sind).

Die letzten zwei Oberthemen (Vernetztheit, Zuwanderungsgeschichte) in der Tabelle im Anhang sind Eigenschaften, durch die man Fertigkeiten erlangt.

Fähigkeiten und Fertigkeiten

Die Teilnehmenden haben sowohl bestimmte Fähig- und Fertigkeiten genannt als auch Berufsgruppen, die diese Kenntnisse mitbringen. Sie haben damit ausgesagt, dass nicht alle Fertigkeiten erst im Fachdienst ausgebildet werden müssten, sondern bei der Gewinnung von Helferinnen und Helfern auf bereits bestehende Kompetenzen geachtet werden sollte.

Neben Fertigkeiten wie Kochen/Speisen zubereiten und technischen Kompetenzen zählten die Teilnehmenden auch viele sogenannte Soft Skills auf.

Sie hatten die zuvor gesammelten Bedürfnisse vor Augen und nannten hier beispielsweise Kommunikationsfähigkeit, Kreativität und Teamwork.

Ausbildung

In den vorangegangenen Abschnitten wurde klar, dass Personal mit speziellen Eigenschaften, Fähig- und Fertigkeiten eine wichtige Ressource für den Betreuungsdienst ist.

Um Freiwillige mit den benötigten Fertigkeiten auszustatten, sind laut den Teilnehmenden Ausbildungsangebote notwendig. Hier haben sie detaillierte Aussagen zu Form und Inhalten gemacht.

Hinsichtlich der Form bestätigten die Teilnehmenden das bestehende mehrstufige System: zunächst eine Grundausbildung und darauf aufbauend eine weiterführende Fachausbildung.

Daran müsse sich aus Sicht der Teilnehmenden die Möglichkeit zu regelmäßigen Fortbildungen sowie zum regelmäßigen Üben der erlernten Inhalte anschließen. Die Ausbildung selbst sollte laut den Teilnehmenden modular, wie ein Baukasten, aufgebaut sein.

Die Teilnehmenden haben auch aufgezählt, welche Inhalte aus ihrer Sicht in den Ausbildungen vermittelt werden sollten. Bei der Analyse dieser Ergebnisse muss man allerdings berücksichtigen, dass die Teilnehmenden die bestehende Grund- und Fachausbildung Betreuungsdienst ebenfalls genannt haben, d. h., die dort bereits vorhandenen Inhalte als wichtig angesehen haben. Zusätzlich haben sie Inhalte aufgezählt, die sie ebenfalls für wichtig halten (und die teilweise in der bestehenden Ausbildung noch nicht vorhanden sind).

Zu beachten ist außerdem, dass die Teilnehmenden nicht ausgesagt haben, dass diese Themen zwingend alle in die Ausbildung für den Betreuungsdienst gehörten, sondern lediglich, dass es eine Ausbildung zu dem Thema geben sollte (z. B. Kraftfahrerausbildung).

4.2.3 Materieller Ressourcenbedarf

Neben den personellen Ressourcen, d. h. Helfende mit bestimmten Eigenschaften, Fähig- und Fertigkeiten, benötigt der Betreuungsdienst selbstverständlich auch Material, um auf die Hilfebedarfe von Betroffenen in Krisen und Katastrophen reagieren zu können.

Die Teilnehmenden haben sehr viele materielle Ressourcen aufgezählt, von der Ausstattung für die Verpflegungszubereitung über Unterbringungsmöglichkeiten bis zu einem Lager, das notwendige Dinge vorhält.

Ausstattung für die Verpflegungszubereitung

Technik

Betriebsstoffe

Unterbringungsmöglichkeiten

Betreuungsdienstmaterial

Kleidung

Fahrzeuge

Lager

4.2.4 Immaterieller Ressourcenbedarf

Viele Antworten der Teilnehmenden passen weder zum Oberbegriff personelle Ressourcen, noch sind es materielle Ressourcen. Im Folgenden wurden diese Antworten daher unter dem Begriff immaterielle Ressourcen zusammengefasst und in zwei Kategorien unterteilt: Strukturen und Prozesse.

Strukturen

Bezüglich der Strukturen haben die Teilnehmenden das Vorhandensein einer klaren Führungsstruktur, einer allgemeinen Struktur des Fachdienstes, einer Kommunikationsstruktur sowie das Festlegen von Standards in Einsätzen als wichtige Voraussetzungen für einen funktionierenden Betreuungsdienst benannt.

Prozesse

Um adäquat Hilfe leisten zu können, muss es laut den Teilnehmenden Planungen für den Betreuungsdienst geben. Sie haben verschiedene Möglichkeiten genannt, wie solche Planungen aussehen könnten: Beispielsweise können anhand von Szenarien Bedarfspläne erstellt und anschließend Räumlichkeiten erkundet werden.

Ein weiterer wichtiger Prozess ist laut den Teilnehmenden die systematische Datenerfassung und vor allem die Auswertung und Reflexion von Einsätzen.

Diese beiden Punkte, Planung und Reflexion, führen zum dritten Aspekt, den die Teilnehmenden sehr wichtig finden: das Wissen um eigene Stärken und Grenzen und damit auch eine Selektionsfähigkeit, um Überforderung zu verhindern.

Der vierte wichtige Punkt ist aus Sicht der Teilnehmenden die Vernetzung, sowohl im DRK als auch mit Behörden und Externen.

Da Informationen ein sehr großes Bedürfnis der Betroffenen sind bzw. von den Einsatzkräften als solches wahrgenommen werden, besteht ein großer Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes darin, selbst Informationen zu bekommen.

Eine weitere wichtige Ressource ist die Sicherstellung von finanziellen Mitteln für den Betreuungsdienst und schließlich auch die Anerkennung des Fachdienstes als wichtiger Partner.

4.3 Ressourcen im Fokus: Vernetzung

Die Teilnehmenden haben die Vernetzung innerhalb und außerhalb des DRK als wichtige Ressource für den Betreuungsdienst definiert. Auch im Pilotprojekt Betreuungsdienst lag hierauf bereits ein Schwerpunkt.

In den Regionalkonferenzen wurde dieser Punkt daher noch mal genauer beleuchtet. Das Ziel der Fragen drei und vier war es, einen Sollzustand zur Vernetzung zu erarbeiten: Mit wem sollten wir inner- und außerhalb des DRK zusammenarbeiten, um auch in Zukunft adäquat Hilfe leisten zu können?

4.3.1 Kooperationspartner innerhalb des DRK

Wer sind wichtige Kooperationspartner im DRK?



(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Abbildung 4: Kooperationspartner im DRK; eigene Darstellung

Im dritten Schritt wurden die Teilnehmenden mit der Frage „Wer im DRK ist noch wichtig für uns?“ aufgefordert zu reflektieren, welche anderen Akteure innerhalb des DRK für die Arbeit des Betreuungsdienstes von Bedeutung sind.

Die Teilnehmenden nannten alle Gemeinschaften, Fachdienste und Einrichtungen auf allen Ebenen des DRK mit deren ehrenamtlichen und hauptamtlichen Strukturen – kurz gesagt – das komplexe Hilfeleistungssystem.

Das Zitat „Komplexes Hilfeleistungssystem gelebt“ fasst daher die Antworten auf diese Frage sehr gut zusammen.

Ebenen

Es wurde deutlich, dass eine vertikale Vernetzung und Zusammenarbeit auf allen Ebenen des DRK, vom Generalsekretariat über die Landes- und Kreisverbände bis in die Ortsvereine, als wichtig erachtet wird.

Gemeinschaften

Fachdienste

Dienste aus Wohlfahrts- und Sozialarbeit

Ehrenamtliche Funktionen

Aufseiten des Ehrenamts zählten die Teilnehmenden als wichtige Kooperationspartner alle anderen Fachdienste in den Bereitschaften sowie alle Gemeinschaften auf. Explizit führten sie außerdem Dienste aus der Gemeinschaft Wohlfahrts- und Sozialarbeit (z. B. die Kleiderkammer) auf.

Die Teilnehmenden zählten zudem nahezu alle ehrenamtlichen FunktionsträgerInnen im Verband als wichtige Partner auf.

Hauptamtliche Strukturen

Einrichtungen

Die zahlreichen Nennungen unterschiedlichster hauptamtlicher Strukturen und Funktionen zeigen, dass den Teilnehmenden eine Vernetzung mit den Aufgabenbereichen des Hauptamtes als wichtig erscheint.

Aus dem hauptamtlichen Bereich nannten sie auch zahlreiche Einrichtungen des DRK wie Krankenhäuser, Kindergärten, Sozialstationen etc.

Freiwilligengruppen

Die Teilnehmenden haben außerdem aufgeführt, in welcher Form man sich im Verband freiwillig engagieren kann: beispielsweise als freier Mitarbeiter, Spontanhelfer oder Fördermitglied, das finanzielle Unterstützung leistet.

Zudem wurden hier (hauptamtliche) Strukturen genannt, die sich mit Freiwilligen beschäftigen, wie Freiwilligenkoordination und Servicestelle Ehrenamt.

Wer sind wichtige externe Kooperationspartner?

Lebensmittel

Wohlfahrts- und Sozialbereich

Sicherheitsdienste

Transport

Politik

Infrastruktur

Medien

Gesundheit

Finanzen

Unterkunft

Zivilgesellschaft

HelferInnen

Katastrophenschutz/
Gefahrenabwehr

Material

(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Abbildung 5: externe Kooperationspartner; eigene Darstellung

Der Betreuungsdienst ist nicht nur in das komplexe Hilfeleistungssystem des DRK eingebunden, sondern arbeitet auch mit einer Vielzahl von Akteuren außerhalb des Verbandes zusammen. Dies zeigen die Antworten der Teilnehmenden auf die Fragen, welche externen Akteure für den Betreuungsdienst wichtig sind und mit wem zusammengearbeitet werden sollte.

Hier wurden Partner aus den folgenden Bereichen genannt:

- Lebensmittel (z. B. Groß- und Einzelhandel, Gastronomie)
- Material (z. B. Drogeriemärkte, Baumärkte, Handwerker)
- Transport (z. B. Busunternehmen, ÖPNV)
- Gesundheit (z. B. Ärzte, Pflegedienste, Hebammen)
- Infrastruktur (z. B. Ver- und Entsorger, Reinigungsdienste, Telekommunikationsanbieter)
- Katastrophenschutz/Gefahrenabwehr (z. B. Polizei, andere Hilfsorganisationen, Bundeswehr)
- Zivilgesellschaft (z. B. Kirchen, Sportvereine, Wohlfahrtsorganisationen)
- Unterkunft (z. B. Schulen, Hallenwarte)
- Medien (z. B. Presse)
- Politik (z. B. Behörden, Botschaften, Stadtverwaltung)
- Sicherheit (z. B. Sicherheitsdienste)
- Finanzen (z. B. Spender, Geldinstitute)
- HelferInnen (z. B. SpontanhelferInnen, Arbeitgeber)
- Wohlfahrts- und Sozialbereich (z. B. Erzieher, Kindergarten) ■

Vom Ist- zum Sollzustand – Woran müssen wir arbeiten?

Mit der letzten Frage auf den Regionalkonferenzen wurden die Teilnehmenden gebeten, den durch die vier ersten Fragen erarbeiteten Sollzustand mit dem ihnen bekannten Istzustand zu vergleichen und so Punkte zu identifizieren, an denen noch gearbeitet werden muss. Die Ergebnisse der vier Fragen zum Sollzustand waren dabei die ganze Zeit für die Teilnehmenden sichtbar.

Die Ergebnisse auf diese Frage lassen sich zu zentralen Themen zusammenfassen:

5.1 Personelle Ressourcen

Helfergewinnung

Zunächst schlugen die Teilnehmenden Maßnahmen vor, wie neue HelferInnen – d. h., Zuwachs für das sogenannte klassische Ehrenamt – gewonnen werden könnten. Sie empfahlen mehrfach, häufiger Ehrenamtskoordinatoren einzusetzen.

Außerdem wiesen die Teilnehmenden darauf hin, dass bei der Gewinnung von HelferInnen stärker darauf geachtet werden müsse, die möglichen Motive der Helfenden anzusprechen und so Anreize für ein Ehrenamt zu schaffen. Es sei aber auch wichtig, die Motivation der HelferInnen über die Zeit zu erhalten und immer wieder zu überprüfen.

Die Teilnehmenden plädierten zudem dafür, HelferInnen stärker gezielt nach den benötigten Kompetenzen auszusuchen und anzusprechen, z. B. über Social Media, aus den Reihen der zu Betreuenden oder auch über die Agentur für Arbeit.

Bereits bei der Definition des Sollzustandes in Kapitel 4.2.2 haben die Teilnehmenden ausgesagt, dass es eine Möglichkeit geben müsse, neben den gut ausgebildeten Fachhelferinnen und Fachhelfern auch ungebundene HelferInnen einzubinden; der Bindungs- und Ausbildungsgrad der HelferInnen müsse aus ihrer Sicht also nicht bei allen gleich sein. Diesen Punkt griffen die Teilnehmenden beim Vergleich des Ist- und Sollzustandes noch mal auf, da sie hier auch Möglichkeiten zur Gewinnung neuer HelferInnen sehen.

Zum einen fordern sie mehr Akzeptanz und Flexibilität im Umgang mit ungebundenen HelferInnen, zum anderen schlagen sie vor, verstärkt die sogenannten Team-Strukturen (z. B. Team Bayern⁶) für die Einbindung ungebundener und damit für die Gewinnung neuer HelferInnen zu nutzen.

Sie betonen hier aber auch die Notwendigkeit klarer Zugangsregeln.

Die Teilnehmenden haben zudem eine weitere Form des Engagements vorgeschlagen, durch die neue HelferInnen gewonnen werden können: das sogenannte Online-Volunteering.

Neben der Notwendigkeit, neue HelferInnen zu gewinnen, sehen die Teilnehmenden auch Handlungsbedarf bei der (Ein-)Bindung bestehender HelferInnen. Hierzu haben sie eine Reihe von Vorschlägen gemacht, z.B. flexiblere Zeiteinteilung und ein besseres internes Personalweiterleitungsmanagement.

Ausbildung

Hinsichtlich der Ausbildung forderten die Teilnehmenden regelmäßige Aus- und Fortbildungen sowie Übungen im Betreuungsdienst.

Darüber hinaus haben sie die Notwendigkeit einer Anpassung im Sinne von Modularisierung und Vereinheitlichung thematisiert.

Dazu gehört aus ihrer Sicht auch eine Überarbeitung der Ausbildungsunterlagen.

Die Teilnehmenden haben eine Liste von Themen erarbeitet, die im Rahmen von Ausbildungen behandelt werden sollten, beispielsweise Sozialkompetenz, Vernetzung, Teamarbeit und Kommunikation.

Einige Antworten bezogen sich speziell auf die Überarbeitung der Ausbildung für Führungskräfte.

⁶ Vgl. Deutsches Rotes Kreuz (Hrsg.) 2017: Pilotkonzept für den Einsatz von ungebundenen HelferInnen. Teil 2: Wissenschaftliche Erkenntnisse für eine Einweisung ungebundener HelferInnen. Berlin.

5.2 Materielle Ressourcen

Material

Hinsichtlich der materiellen Ressourcen lassen sich die Forderungen der Teilnehmenden in drei Punkten zusammenfassen:

- Mindeststandards mit einem Fokus auf modernes Material definieren
- Zentrale Lager vorhalten
- Finanzierung sicherstellen

5.3 Immaterielle Ressourcen

Zusammenarbeit im DRK

Die Teilnehmenden forderten zunächst generell eine bessere und engere interne Zusammenarbeit. Eine Voraussetzung hierfür sei aus ihrer Sicht die „Begegnung auf Augenhöhe“, d. h. eine gegenseitige Akzeptanz und Anerkennung.

In einem Beitrag wurde auch eine Position benannt, welche die Zusammenarbeit im DRK fördern und stärken sollte: der/die Rotkreuz-Beauftragte.

Die Teilnehmenden sammelten dann Vorschläge, wie die Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Akteuren im DRK gefördert werden könnte.

Erstens befanden sie eine engere Zusammenarbeit der verschiedenen Ebenen (Ortsverein, Kreisverband, Landesverband, Bundesverband) für wichtig. Als Maßnahme, um diese zu fördern, nannten die Teilnehmenden beispielsweise regelmäßig stattfindende Austauschtreffen.

Zweitens muss aus ihrer Sicht die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Gemeinschaften verbessert werden, beispielsweise durch gegenseitige Besuche, gemeinsame Debatten in Gremien, definierte Ansprechpartner und auch ein einheitliches Verständnis von Betreuungsdienst.

Drittens forderten sie eine engere Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt, beispielsweise durch gemeinsame Highlights oder auch den Pflichtbesuch des Rotkreuz-Einführungseminars für alle Mitarbeitenden. Besonders wurden hier noch mal die DRK-Einrichtungen hervorgehoben.

Vernetzung mit Externen

Die Teilnehmenden haben im Kapitel 4.3 die Vernetzung mit externen Akteuren als wichtige Ressource für den Betreuungsdienst definiert, sehen aber noch Handlungsbedarf, um den gewünschten Sollzustand zu erreichen.

Sie brachten etliche Vorschläge ein, wie diese Zusammenarbeit angestoßen und aufrechterhalten werden könne, von regelmäßiger persönlicher Kontaktpflege über gemeinsame Ausbildung bis zur Fähigkeitenanalyse im eigenen sozialen Umfeld.

Die Teilnehmenden haben außerdem definiert, mit welchen Akteuren eine (bessere) Zusammenarbeit notwendig ist (z. B. andere Organisationen, Gesundheitssystem, Politik, Lieferanten, Dienstleister).

Öffentlichkeitsarbeit für den Betreuungsdienst

Als wichtige immaterielle Ressource für den Betreuungsdienst wurde in Kapitel 4.2.4 die Anerkennung und Wahrnehmung des Fachdienstes genannt. Dieser Punkt hängt eng mit den beiden vorherigen Themen „Zusammenarbeit im DRK“ und „Vernetzung mit Externen“ zusammen, da Vernetzung zu Anerkennung führt und Anerkennung und Wahrnehmung auch Voraussetzungen für Vernetzung sind. Maßnahmen in diese Richtung finden sich daher auch schon in den vorherigen beiden Themen.

Nichtsdestotrotz zeigt die Fülle der Antworten, dass die Anerkennung und Wahrnehmung als wichtig angesehen werden und noch Handlungsbedarf besteht. Daher wurden die Antworten noch einmal unter dem eigenen Punkt „Öffentlichkeitsarbeit“ zusammengefasst.

Informations-, Wissens- und Ressourcenmanagement

In Kapitel 4.2.4 haben die Teilnehmenden für den Sollzustand Prozesse zur Erfassung und Auswertung von Daten vorgeschlagen. Bei der Frage nach Handlungserfordernissen wurde auf diesen Punkt sehr häufig Bezug genommen.

Die Teilnehmenden fordern eine Plattform/ein System, welche/welches drei Funktionen erfüllt:

- Informationsverbreitung
- Dokumentations- und Wissensplattform
- Ressourcen-Management-System

Hier wurden teilweise existierende Ansätze wie der DRK-Server aufgegriffen, aber auch darüber hinausgehende Portale gefordert. Insbesondere durch die Wissensplattform erhoffen sich die Teilnehmenden mehr einheitliche Vorlagen und Listen. ■

Dieser zweite Teil der Schriftenreihe Band 4 fasst die Ergebnisse der von November 2016 bis Februar 2017 durchgeführten Regionalkonferenzen Betreuungsdienst im Projekt INVOLVE zusammen.

Insgesamt 128 Teilnehmende erarbeiteten auf Basis der bisherigen Forschungsergebnisse und ausgehend von den Bedürfnissen Betroffener einen Sollzustand, d.h. Zuständigkeiten und Ressourcenbedarfe für den Betreuungsdienst.

Zudem verglichen die Teilnehmenden den Sollzustand mit dem aktuellen Istzustand und leiteten daraus Handlungserfordernisse ab. Diese lassen sich zu folgenden Themen zusammenfassen:

Bezogen auf personelle Ressourcen:

- Helfergewinnung
- Ausbildung

Bezogen auf materielle Ressourcen:

- Material (Mindeststandards, Vorhaltung, Finanzierung)

Bezogen auf immaterielle Ressourcen:

- Zusammenarbeit im DRK
- Vernetzung mit Externen
- Öffentlichkeitsarbeit für den Betreuungsdienst
- Informations-, Wissens- und Ressourcenmanagement

Die Ergebnisse sowohl zum Sollzustand als auch zu den Handlungserfordernissen aus Sicht der Teilnehmenden wurden in dieser Schriftenreihe aufbereitet und dokumentiert.

Im nächsten Schritt werden sowohl die wissenschaftlichen Erkenntnisse aus Teil 1 als auch die Ergebnisse der Regionalkonferenzen den DRK-Fachberaterinnen und -Fachberatern Betreuungsdienst im Sommer 2017 zur Bewertung vorgestellt. Diesen obliegt dann die Festlegung des weiteren Vorgehens im Verband.

Im Rahmen der Konferenzen wurden u. a. Anforderungen an Ausbildungsmodule zu bestimmten Themen formuliert. Im Forschungsprojekt INVOLVE werden daher zukünftig gemeinsam mit den wissenschaftlichen Projektpartnern Pilotkonzepte für einige Module entwickelt und getestet.

Im dritten Teil von Band 4 der Schriftenreihe werden die Ergebnisse der Tagung der FachberaterInnen Betreuungsdienst dokumentiert. Im vierten und abschließenden Teil werden die entwickelten Pilotkonzepte vorgestellt und dokumentiert. ■



Anhang

Bedürfnisse Betroffener

Welche Bedürfnisse haben Betroffene in Krisen und Katastrophen?

Kontakt zu Familie/Freunden

- Informationen
- Kontakt
- Zusammenführung

Schlafplatz/ Sitzgelegenheit

Versorgung von Haustieren

Struktur

- Tagesablauf
- Regeln

Verpflegung

- Quantität
- Qualität

Soziale, empathische Zuwendung

- Fürsorge
- Menschlichkeit
- Verständnis
- Psychische Betreuung

Informationen

- Ansprechpartner
- Menge
- ... zur Lage
- ... zur Zukunft

Kleidung

Sicherheit

Hygieneeinrichtungen und -gegenstände

- sanitäre Anlagen
- Sauberkeit
- Hygieneartikel

Religionsausübung

Respektvoller Umgang

- Wertschätzung
- Respekt
- Gerechtigkeit
- Vorurteilsfreiheit

Kommunikation

- adressaten-gerecht
- Hilfsmittel

Kommunikationsinfrastruktur

- Strom
- Internet

Privatsphäre/ Raum für mich

Unterkunft

- Qualität der Unterkunft

Gesundheitliche Versorgung

- Medikamente
- Hilfsmittel
- Pflege

Beschäftigung

- Beschäftigung für Kinder
- Einbindung
- Selbstbestimmung

■ = materielle Bedürfnisse

■ = immaterielle Bedürfnisse

(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Materielle Bedürfnisse

Verpflegung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Grundbedürfnisse	<ul style="list-style-type: none">• Angemessene Versorgung• Sättigung der Grundbedürfnisse• Versorgung mit dem Notwendigsten
Essen und Trinken	<ul style="list-style-type: none">• Verpflegung• Mahlzeiten• Essen/Trinken• Info: Leitungswasser ist trinkbar
Quantität	<ul style="list-style-type: none">• Satt• Ausreichende Verpflegung
Qualität	<ul style="list-style-type: none">• Wie wurde das Essen zubereitet?• Halal-Nahrungsmittel• Warmes Essen• Spezielle Ernährung• Beachtung spezieller Bedürfnisse (Ernährung)• Zubereitung Babynahrung• Kenntnis kultureller Besonderheiten• Kulturelle Besonderheiten

Unterkunft

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Unterkunft	<ul style="list-style-type: none">• Dach über dem Kopf• Eine Bleibe• Unterkunft• Notunterkunft• Zuflucht
Orientierung	<ul style="list-style-type: none">• Wo bin ich?• Orientierung → Wohin?• Wo kann ich hingehen?
Qualität der Unterkunft	<ul style="list-style-type: none">• Angemessene Unterbringung• Unterbringung im familiären Kontext• Sichere Unterkunft• Trocken• Warm

Schlafplatz/Sitzgelegenheit

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Schlafplatz	<ul style="list-style-type: none">• Schlafen• Schlafplatz• Sicherer Schlafplatz• Bett• Stuhl• Gesundheitliche Lagerung bei Rheuma (Schlafen/Tagesaufenthalt)

Kleidung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Kleidung	<ul style="list-style-type: none">• Kleidung• Passende Kleidung• Bekleidung
Sonstiges	<ul style="list-style-type: none">• Rucksack

Hygieneeinrichtungen und -gegenstände

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Sanitäre Anlagen	<ul style="list-style-type: none">• Toiletten• Klo• Sanitäre Anlagen• Dusche• Hygiene• Wickelraum
Zustand	<ul style="list-style-type: none">• Sauber• Sauberes Sanitär• Hygienische Bedingungen• Sauberkeit und Ordnung
Hygieneartikel	<ul style="list-style-type: none">• Mittel des alltäglichen Lebens• Bedarfsgegenstände• Hygieneartikel• Persönlicher Hygienebedarf• Altersgerechte (unterschiedliche) Hygienebeutel• Gebissreiniger• Kontaktlinsenmittel• Damenhygiene
Entsorgung	<ul style="list-style-type: none">• Müllentsorgung

Gesundheitliche Versorgung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Gesundheitsversorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheit • Medizinische Versorgung
Ärztliche Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> • Zugang Arzt/Krankenhaus • Arzt • Ärztliche Betreuung • Geburt
Medikamente/Suchtmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Medikamente • Spezielle Medikamente • Raucherzone • Alkohol • Drogen
Hilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Hilfsmittel, z. B. Rollstuhl • Medizinische Geräte • E-Rollstuhltransport (250 kg)
Pflege	<ul style="list-style-type: none"> • Hilfestellung/Pflege • Pflege • Hilfe bei Behinderung • Umgang mit mir als besonders Hilfebedürftigem

Kommunikationsinfrastruktur

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Strom	<ul style="list-style-type: none"> • Strom fürs Handy • Lademöglichkeit Handy • Steckdose • Telefon • Strom und Internet
WLAN	<ul style="list-style-type: none"> • WLAN • WLAN-Verbindung
Kommunikationsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindungs- und Kommunikationsmöglichkeit • Kommunikation: Internet und Telefon • Kommunikation

Transport

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Transport	<ul style="list-style-type: none"> • Transport

Immaterielle Bedürfnisse

Respektvoller Umgang

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Wertschätzung	<ul style="list-style-type: none">• Wertschätzung• Anerkennung• Akzeptanz• Würdigung meiner Situation• Würdevoll• Ich bin Mensch, keine Nummer
Respekt	<ul style="list-style-type: none">• Respekt• Respekt vor Leid• Respektvoll• Respektabel• Respektvoll im Wording• Ernst genommen werden → ich bin erwachsen• Sorgen ernst nehmen• Ernst genommen werden mit meinen Wünschen• Respekt vor der anderen Kultur
Höflichkeit	<ul style="list-style-type: none">• Höflicher Umgang• Höflich• Helfer stellen sich vor
Gerechtigkeit	<ul style="list-style-type: none">• Auf Augenhöhe• Auf Augenhöhe miteinander sprechen• Umgang auf Augenhöhe• Anerkennung als gleichwertiger Partner• Gerech → Verteilung• Gleich mit allen• Fair• Fairer Umgang
Keine Bevormundung	<ul style="list-style-type: none">• Anbietend, aber nicht bevormundend• Nicht Bevormundung• Angebote
Vorurteilsfreiheit	<ul style="list-style-type: none">• Kein Urteil nach Handy

Soziale, empathische Zuwendung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Soziale Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung • Soziale Unterstützung
Individuelle Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> • Begleiten meiner Situation • Auf individuelle Bedürfnisse eingehend • Individuell • Individuelle Hilfe • Möglichst individuell • Persönliche Betreuung
Fürsorge	<ul style="list-style-type: none"> • Fürsorge • Empathie • Zuwendung • Aufmerksamkeit • Freundlich • Offenes Ohr
Menschlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Menschliche Zuwendung • Menschliche Wärme und Zuwendung • Menschlicher Umgang • Menschliche Geborgenheit • Menschlich • Als Mensch • Wärme • Helfer wirklich mit Herz • An die Hand nehmen • Ängste auffangen • Trösten • Ängste nehmen • Hilfe durch Gespräche • Mit mir reden • Ansprechpartner für meine Ängste und Bedürfnisse
Psychische Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Psychische Betreuung • Emotionale Unterstützung • PSNV • Ggf. Hilfestellung nach Abarbeitung des Ereignisses
Verständnis	<ul style="list-style-type: none"> • Verständnis ohne Mitleid • Verständnis für Stresssituationen • Verständisvolle Zuhörer • Verständnis • Verständnis für Sprache • Zuhörend
Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetente Helfer • Helfer wissen, was sie tun • Kundige Hilfskräfte

Informationen

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen • Auskunft • Kommunikation
Quantität	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichst viele Infos
Qualität	<ul style="list-style-type: none"> • Ich möchte gut informiert werden • Fachkundige Informationen • Verständlich und nachvollziehbar • Informationen mit Sachbezug
Informationsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Anlaufstelle • Infopoint • Ansprechpartner • Identifizierbare Ansprechpartner • Kompetente Ansprechpartner • Ansprechpartner: Name und Thema • Informationsmanagement
... zur Lage	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Transparenz zur allgemeinen und eigenen Lage • Lageinformationen • Was passiert hier? • Was passiert mit mir? • Orientierung • Wo in Deutschland bin ich eigentlich? • Landkarte
... zu Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Was darf ich mitnehmen?
... zum unmittelbaren Fortgang	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen über danach • Wann kann ich wieder nach Hause? • Wie geht es weiter? • Wie geht es weiter mit mir? • Was wird werden? • Wie lange? • Hoffnung • Informationen über den Fortgang • Weiterführende Hilfe
... zur Zukunft	<ul style="list-style-type: none"> • Zukunft • Zukunftsperspektive • Perspektiven • Perspektive

Thema	Antworten der Teilnehmenden
... zu administrativen und finanziellen Fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt zu Behörden • Unterstützung bei Behördengängen • Hilfe → Anträge ausfüllen • Vermittelnd • Finanzielle Unterstützung • Geld
Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Offen, nichts verschweigen • Ehrlich, auch wenns weh tut • Offen und ehrlich

Kommunikation

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Adressatengerechte Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Adressatengerechte Kommunikation • Informationen in meiner Sprache • Ansprache in meiner Sprache • Kommunikation mit Gehörlosen • In meiner Muttersprache • Verstehen die mich eigentlich? • Notfallhilfe für mich selbst mitteilen können
Kommunikationshilfsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsmöglichkeit → Dolmetscher • Dolmetscher-Matrix, Name und Tel. • Piktogramme

Kontakt zu Familie/Freunden

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Auskunft	<ul style="list-style-type: none"> • Wie geht es Familie/Freunden? • Informationen über Angehörige • Hilfe bei der Suche meiner Angehörigen • Informationen Verbleib Familie • Info für Verwandte • Auskunft über Verwandte
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Wie erreiche ich meine Verwandten/Freunde → Wo sind sie? • Kontakt zu Angehörigen • Familie • Möglichkeit der Kommunikation mit Angehörigen • Kommunikationsmöglichkeit • Kontakt nach außen
Familienzusammenführung	<ul style="list-style-type: none"> • Nachzug der Familie • Familienzusammenführung

Privatsphäre/Raum für mich

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Privatsphäre	<ul style="list-style-type: none"> • Intimsphäre • Privatsphäre • Privater Bereich • Ein Mindestmaß an Privatsphäre • „Mein Reich“ • Persönlicher Bereich • Schrank
Abschirmung nach außen	<ul style="list-style-type: none"> • Abschirmung • Abgeschirmte Bereiche/Räume • Keine Presse • Keine Störungen durch Schaulustige
Nähe und Distanz	<ul style="list-style-type: none"> • Nähe und Distanz ausgewogen • Keine körperlichen Berührungen • Der Situation entsprechende körperliche Nähe/Distanz (PSNV)
Rückzugsräume	<ul style="list-style-type: none"> • Rückzugsorte • Rückzugsmöglichkeit • Geborgenheit • Raum • Viele kleine Räume • Ruhe • Ruheräume für Ruhephasen • Nachtruhe • Rückzugsort für Schwangere und Stillende
Bewegungsraum	<ul style="list-style-type: none"> • Bewegungsfreiheit • Freiraum

Sicherheit

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Bin ich hier sicher? • Schutz/Sicherheit • Sicherheit • Sicher • Das Gefühl von Sicherheit • Sicherheit vermitteln • Sicherheit in der Unterkunft • Sichere Umgebung • Schutz vor Security • Sicherheit der eigenen Person

Beschäftigung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Beschäftigung	<ul style="list-style-type: none"> • Kleinere Aufgaben für Betroffene zur Ablenkung • Aufgaben • Beschäftigung • Beschäftigungsmöglichkeiten • Zeitvertreib (Bespaßen) • Aktivitätsangebot/Programm • Bildung • TV • Angebote aus der neuen Heimat • Sport
Beschäftigung für Kinder	<ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich meine Kinder beschäftigen/ablenken? • Spielzeug • Spiele • Kinderbespaßung • Kinderbetreuung
Einbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Mithelfen können • Mithelfen • Was kann ich tun? • Einbindung • Beteiligung
Selbstbestimmung	<ul style="list-style-type: none"> • Was kann ich selber machen? • Selbstbestimmung • Ich möchte so viel wie möglich selbst machen → Selbstwirksamkeit • Eigenständig und selbstbestimmt handeln können • Ermöglichen von Selbstbestimmung • Hilfe zur Selbsthilfe • Bin kein Bittsteller • Ich bin kein Bittsteller! • Schnelle Eigenständigkeit • Stärkung der Eigenressourcen • Interkulturelle Freiheit behalten

Struktur

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Struktur	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur • Tagesablauf • Roter Faden durch das Chaos
Regeln	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensregeln • Regeln • Ordnung
Kennzeichnung	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung: Was finde ich wo?

Versorgung von Haustieren

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Versorgung der Haustiere	<ul style="list-style-type: none">• Ich und mein Haustier• Was passiert mit meinen Haustieren?• Unterkunft für Haustiere• Ruheplatz Katze

Religionsausübung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Möglichkeit zur Religionsausübung	<ul style="list-style-type: none">• Möglichkeit zur Religionsausübung• Ausübung des Glaubens, Rückzugsmöglichkeit• Gebetsraum• Kirche

Zuständigkeiten des Betreuungsdienstes

Wofür sind wir zuständig/Auf was können wir reagieren?

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Einsatzanlässe	<ul style="list-style-type: none"> • Hochwasser • Räumung, Evakuierung • Unwetter, Flucht
Zeitliche Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzfristige Einsätze • (EA) Akuthilfe
Hilfe geben	<ul style="list-style-type: none"> • Hilfe geben • Hilfe gleichmäßig geben • Helfer für Hilfebedürftige • Hilfe nach dem Maß der Not • Hilfe zur Selbsthilfe • Selbsthilfefähigkeit der Bevölkerung unterstützen
Womit werden wir konfrontiert?	<ul style="list-style-type: none"> • Zuständig für Menschen in Ausnahmesituationen • Wir müssen auf alles reagieren • Alle Lebensbereiche und Lebenslagen von Betroffenen, zeitlich begrenzt auf die Lage

Grundbedürfnisse

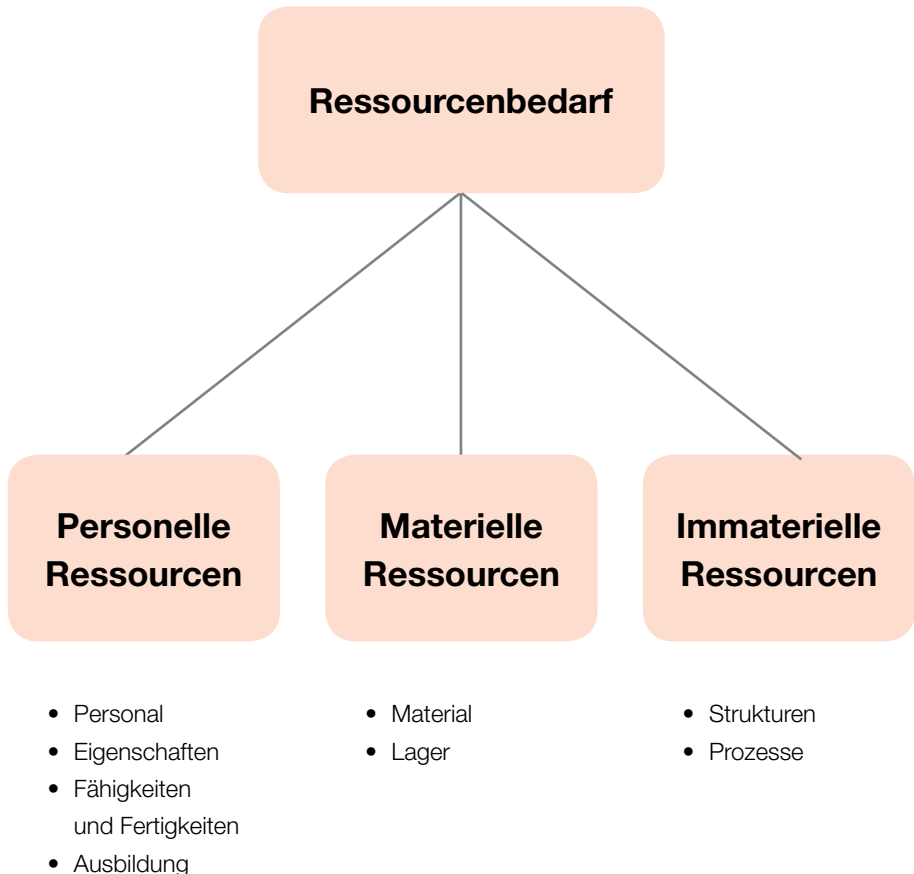
Thema	Antworten der Teilnehmenden
Grundbedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherung der Grundbedürfnisse • Deckung der Grundbedürfnisse möglichst vieler • Grundbedürfnisse • Einfache Basisversorgung • Bedürfnisse nach Maslow • Akute Bedürfnisse • Aufbau Notinfrastruktur
Unterkunft/Verpflegung	<ul style="list-style-type: none"> • Unterkunft, Verpflegung, Bekleidung • Verpflegung • Unterkunft • Einrichten und Organisation einer Unterkunft • Ausstattung Bedarfsgegenstände • Ruhe/Schlaf
Registrierung	<ul style="list-style-type: none"> • KAB, Registrierung • Registrierung aller
Transport	<ul style="list-style-type: none"> • Transport mit Rollstuhl oder liegend

Erweiterte Versorgung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Informationsbeschaffung und -weitergabe	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen weitergeben • Ansprechpartner für Betroffene • Stillung des Informationsbedürfnisses • Informationen beschaffen und weitergeben • Eventuell Infos weitergeben • Fragen der Betroffenen • Informationsbedarf • Infobereich einrichten • Auskunft erteilen • Infopoint betreiben
Aufbau von Strukturen	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation Tagesablauf • Strukturen schaffen • Hausordnungsdienst
Betreuung besonderer Gruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung besonderer Gruppen (Senioren, Kinder, Behinderte) • Betreuung altersgerecht • Beschaffung von Notfallmedizin • Besonders Hilfebedürftige • Hilfe bei Kranken und Gebrechlichen • Unfallhilfestelle • Achtung kultureller Hintergründe
Soziale Betreuung, Problemlösungen	<ul style="list-style-type: none"> • Soziale Betreuung • Versorgen/Betüddeln • Hilfestellung bei Problemen • Hilfslosigkeit • Psychische Betreuung • Ansprechpartner ggf. Troubleshooter • Ansprechpartner für alle Probleme • Problemlösungen • Frühwarnsystem für Probleme • PSNV • Mitfühlend sein • Zuwendung bei psychischen Krisen • Auf Individuum reagieren • Unruhe
Schutz der Betroffenen	<ul style="list-style-type: none"> • Schutz der Betroffenen • Sicherheit
Einbindung der Betroffenen	<ul style="list-style-type: none"> • Beteiligungsformen der Bewohner • Einbinden der Betroffenen
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"> • Schutz der Helfer • Zusagen einhalten • Beratung der Behörden

Ressourcenbedarf des Betreuungsdienstes

Welche Ressourcen benötigt der Betreuungsdienst?



(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Personeller Ressourcenbedarf

Personal

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Helfer • Personal • Freiwillige
Anzahl	<ul style="list-style-type: none"> • Genügend Helfer • Genügend Helfer (Austausch nach maximal 12 h) • Nachschub sichern • Ablösung • Viel Personaleinsatz, um Schichtwechsel machen zu können • Zusätzliche Helfer
Bindungsgrad und Ausbildungsgrad	<ul style="list-style-type: none"> • Führungskräfte • Gut ausgebildetes Personal • Gut ausgebildete Helfer • Experten-Kader • Erfahrene Helfer • Erfahrung • Fachkundiges Personal • Fachausgebildete Helfer • Fachhelfer für Teilaufgaben • Betreuungsdienstpersonal • Betreuer • Fachdiensthelfer • Geschultes Personal • Basispersonal = Fachdiensthelfer • Qualifiziertes Führungspersonal • Helfer für allgemeine Aufgaben • Nicht ausgebildete Helfer im DRK-Sinn • Bereitschaft zur „Integration“ ungebundener Helfer • Tool zum Umgang mit ungebundenen Helfern • Zugangskontrolle für Helfer • Anleiter für ungebundene Helfer • Schnittstelle EA – ungebundene Helfer • Zielgerichteter Einsatz ungebundener Helfer

Eigenschaften

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Doppelverplanung • „Freizeit“ • Zeit • Helfer, die Zeit haben (Freistellung Arbeitgeber) • Anerkennung/Unterstützung durch Familie/Freunde • Wertschätzung der ehrenamtlichen Arbeit • Gesunde Helfer • Alarmierbarkeit der Helfer • Einsatzzeiten • Einsatzbereitschaft • Gehorsam
Flexibilität	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität • Mobilität • Multifunktionale Helfer
Motivation	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation • Junge, motivierte Helfer • Keine Blaulicht-Junkies
Emotionale Stabilität	<ul style="list-style-type: none"> • Durchhaltevermögen • Dickes Fell • Gute Nerven • Geduld • Starke Resilienzfähigkeit • Emotionale Stabilität • Konsequenz
Vernetztheit	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Helfer mit externer Vernetzung
Zuwanderungsgeschichte	<ul style="list-style-type: none"> • Helfer mit Migrationshintergrund

Fähigkeiten und Fertigkeiten

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Fähigkeiten und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz • Kompetenz • Ein multiprofessionelles Team • Vielfalt der Fähigkeiten • Helfer mit komplexen Fähigkeiten
Soziale und pädagogische Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Helfer der PSNV • Soziale und pädagogische Berufe • Seelsorger • Fähigkeiten von Erziehern

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Kompetenz im Bereich Verpflegungszubereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Küchenpersonal • Helfer für Verpflegung • Verpflegungsexperte • Köche • Feldköche • Küchenfachkräfte • Hygienefachkraft
Kompetenz im Bereich Unterkunftsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Helfer für Unterkunft • Unterkunftsmanager
Kompetenzen im Bereich Gesundheit, vor allem Pflege	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegekräfte/medizinisches Personal • Umgang mit Pflegebedürftigen • Pflegerische Grundkenntnisse • Medizinische Abteilung
Technische Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Kraftfahrer • Handwerker • Techniker • Funker
Managementkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Managementenerfahrung • Koordinierungskompetenz • Koordinationsfähigkeit • Ungebundene Helfer koordinieren • Wissen, wer wofür zuständig ist • Überblick/delegieren können • Moderations- und Delegationsfähigkeit • Organisationstalent • Experten zur Steuerung und Analyse • Logistiker
Interkulturelle Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Interkulturelle Kompetenz • Kulturelles Wissen
Kreativität und Teamwork	<ul style="list-style-type: none"> • Gesunder Menschenverstand • Teamwork • Improvisation • Ideen • Kreativ • Über Tellerrand schauen
Empathie	<ul style="list-style-type: none"> • Geeignetes Maß an Empathie • Einfühlungsvermögen • Sozialkompetenz • Freundlichkeit • Empathie • Menschenkenntnis • Verständnis • Umgangsformen

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Kommunikationskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Helfer, die kommunizieren können • Kommunikationsfähigkeit • Kommunikation • Sprachkompetenz • Zuhören können • Ggf. Sprachmittler • Dolmetscher • Dolmetscher-Aufgaben • Ggf. Fremdsprache • Sprach- und Kulturmittler • Kulturelle und sprachliche Dolmetscher
Visualisierungskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Visualisierungskompetenz

Ausbildung

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung • Gute Ausbildung • Qualitativ bessere Ausbildung • Ausbildung im Betreuungsdienst • Ausbildungskonzept • Konzepte (auch KV-übergreifend)
Ausbildungsform	<ul style="list-style-type: none"> • Grund- und Fachausbildung • Helfergrundausbildung Betreuungsdienst • Fachdienstausbildung Betreuungsdienst • Aus- und Fortbildung • Regelmäßige Fortbildungen • Übungen • (Un-)geplante Ereignisse • Einsätze unterhalb der Schwelle KatS-Alarm • Multifunktionale Ausbildung • Multifunktionalität • Modularisierung von Ausbildung • Baukasten für Standortausbildung • Rezept für verschiedene Lagen – Module
Ausbildungsunterlage	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsleitlinien • Neue Ausbildungsleitfäden • Ausbildungsunterlage • Lehrunterlagen • Handbuch für den Betreuungsdienst DV 600

Ausbildungsinhalte

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Verpflegung	<ul style="list-style-type: none"> • Verpflegungsausbildung
Psychosoziale Notfallversorgung	<ul style="list-style-type: none"> • PSNV-Ausbildung • PSNV • PSNV-G-Ausbildung • Kriseninterventionsteam • Kollegialer Ansprechpartner
Infektionsschutz	<ul style="list-style-type: none"> • Hygiene, Infektionsschutz • Infektionsschutz • Infektionsschutzbelehrung
Anleitung von anderen	<ul style="list-style-type: none"> • Zusatzqualifizierung Helfer als Praxisanleiter • Praxisanleiter Betreuungsdienst
Pflegerische Grundkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Alten- und Krankenpflegeausbildung • Pflegerische Grundkenntnisse
Interkulturelle Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Infos über kulturelle Besonderheiten
Kommunikationskompetenz	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation (Ausbildung) • Schulung „Haltung“ • Pressesprecher, der Anfragen managt und Journalisten betreut
Kraftfahrerausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Kraftfahrerausbildung
Funklehrgang	<ul style="list-style-type: none"> • Funklehrgang
Training für Führungskräfte	<ul style="list-style-type: none"> • Führungskräfte spezialisierter ausbilden • Mehr Kompetenz in Führungsstäben

Materieller Ressourcenbedarf

Material

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Material	<ul style="list-style-type: none">• Ausstattung• Material für Soforthilfe• Entsprechende materielle Ausstattung• Moderne Materialien• Material auf dem Stand der Technik
Ausstattung für die Verpflegungszubereitung	<ul style="list-style-type: none">• Küchengeräte• Küchen• Feldküche• Kochstelle• Lebensmittel• Nahrungsmittelvorrat• Essen• Nahrung angepasst an Glauben• Trinken• Ausstattung zur Verpflegungszubereitung• Versorgung der Helfer• Verpflegung• Verpflegungs-/Essensausgabe• Vorratsraum• Kühlanhänger• Essensbesteck
Technik	<ul style="list-style-type: none">• Material zum Aufbau von Logistik und Infrastruktur• EDV• Kommunikationsmittel• Registrierungs- und Quartierssoftware „Cevisio“• Funk, Telefon, Internet• Technik• Einsatzfähige Technik• Infrastruktur
Betriebsstoffe	<ul style="list-style-type: none">• Betriebsstoffe

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Unterbringungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Halle als Unterkunft • Spezielle Räume • Ausstattung zur Unterkunftseinrichtung • Unterbringungsmöglichkeiten • Geeignete Liegenschaften • Objekte zur Unterbringung von Betroffenen • Platz • Trennwände • Schlafräum • Dusche • WC je nach Glauben • Gebetsraum • Aufenthaltsraum
Betreuungsdienstmaterial	<ul style="list-style-type: none"> • Zelte • Decken • Wolldecke • Einmaldecken • Feldbetten • Pflegefeldbetten • Pflegematerial • Lösungen für Pflegebedürftige • Genügend Registrierkarten, sofort da • Verbrauchsartikel • Hygieneartikel • Hygieneausgabe • Stifte • Pinnwände, Flipchart • Heizgerät • Müllsäcke • Büro-Kiste • Mehrsprachige Hinweisschilder • Karteikästen • Reinigungsmittel
Kleidung	<ul style="list-style-type: none"> • Kleidung • Witterungsbedingte Kleidung • Bekleidungsausgabe
Fahrzeuge	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrzeuge • Logistik-Fahrzeuge • Transportmittel • GW Betreuungsdienst • Gerätewagen • RTW • Betreuungsdienst- Fahrzeug

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Lager	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Lager • Zentrale und dezentrale Vorhaltung von Betreuungsmitteln • Ressourcen KatS-Lager (regional, zentral) • Übergeordnete Vorhaltungen • Platz • Mehr Vorhaltung an Material • Nachschub, von wo bekomme ich was • Modulare flächendeckende Mindestgrundausrüstung

Immaterieller Ressourcenbedarf

Strukturen

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Führungsstruktur	<ul style="list-style-type: none">• Gruppenführer• Einsatzleiter• Fachliche Führung• Innere Führung• Vorher festgelegte und erprobte Führungsstruktur• Klare Führungsstruktur• Führung (qualifiziert)• Führungsqualität• Führungsstrukturen• Einfache Führungsstruktur• Führungsstruktur• Koordination weiterführender Hilfemaßnahmen
Klare Organisations- und Fachdienststruktur	<ul style="list-style-type: none">• Betreuungsdienstgrundstruktur und Erweiterung• Dezentrale, autarke Strukturen• Klare Organisationsstruktur• SEGs• Hauptamtliche Unterstützungsstruktur
Kommunikationsstruktur	<ul style="list-style-type: none">• Adäquate Kommunikation• Geeignete Ansprechpartner HA/EA• Kommunikation
Standards im Einsatz	<ul style="list-style-type: none">• SOPs/SERs• Standards• Klare Einsatzstruktur• Nachvollziehbare Strukturen (Regeln/Verantwortlichkeiten)• Struktur (Standard)• Kurze, schnelle Entscheidungen• Standards SER• Schnelle Entscheidungen• Wissen, wer es macht• Standardisiertes Vorgehen

Prozesse

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Planung und Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Planung von Evakuierungsmaßnahmen • Bedarfspläne ereignisbezogen • Visionen (was kann passieren?) • Vorbereitung auf unterschiedliche Lagen • Vorbereitende Planungen • Logistische Vorplanungen • Gute Vorplanung • Unterkunftspläne • Erkundung Räumlichkeiten • Ressourcenmanagementsystem • DRK-Server in der Endfassung • Logistik • Sinnhaft flächendeckend geplante Ressource • Bundeseinheitliche Materiallisten und Mindeststandards • Vorbereitete Listen • Kontaktliste • Dienstplan
Datenerfassung und Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Systematische Datenerfassung • Auswertung (Forschung) • Weiterentwicklung • Kultur der Reflexion, Auswertung des Einsatzes • Fachliche Begleitung (Supervision) • Hilfe für Helfer
Bewusstsein für eigene Stärken und Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstbewusstsein zu eigener Stärke • Versorgungsgrenzen kennen • Aufzeigen von Transportkapazität und Möglichkeiten • Achtung! Keine staatlichen Aufgaben übernehmen • Selektieren, was wir leisten können • Abbildung Leistungsfähigkeit der KV-Ebene • Unabhängigkeit
Vernetzung im DRK	<ul style="list-style-type: none"> • Komplexes Hilfeleistungssystem im Tagesgeschäft, von Anfang an • Komplexes Hilfeleistungssystem gelebt • Ansprechpartner höhere Verbandsebene • Vernetzung, Austausch der Praktiker
Vernetzung mit Politik und Behörden	<ul style="list-style-type: none"> • Behördliche Zusammenarbeit • Verbindung zu Behörden • Ansprechpartner Behörden • Politische Unterstützung • Konzepte der Behörde • Lobbyarbeit

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Vernetzung mit Externen	<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über örtliche Strukturen und Einrichtungen • Kenntnis der Infrastruktur und Örtlichkeiten • Vernetzung • Gute Vernetzung • Netzwerke • Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren/Diensten • Adäquate Netzwerkpartner für alles, was ich nicht selbst leisten kann • Netzwerke zu lokalen Unternehmen • „Notfallnummer“, z. B. Supermarkt • Liste für Ansprechpartner zur Materialbeschaffung • Lieferanten und Kooperationspartner • Netzwerkpartner, z. B. Dolmetscher über den Landkreis • Offen auf Dritte zugehen (Firmen) • Verbindungen zu anderen HiOrgs • Befugnisse • Medienzugriff • Zugriff auf Versorgungsmaterial • Ressourcenzugriff auf Versorgungsgüter • Erleichterter Zugang zu Geschäften • Beschaffungsmöglichkeiten 24/7
Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Entsprechend vollständige Informationen • Informationen für Helfer • Verlässliche Informationen übergeordneter Stellen • Informationen (Anzahl, Pausen) • Wissen über Betroffene • Info zu Hilfesuchenden • Ortskenntnis • Infos über kulturelle Besonderheiten • Weitergabe von Informationen
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung der Unterbringung der Einheiten • Finanzielle Mittel • Budget • Liquide Geldmittel • Kostenübernahme
Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> • Größere Wahrnehmung in der Gesellschaft • Anerkennung des Fachdienstes

Wer sind wichtige Kooperationspartner im DRK?



(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Kooperationspartner innerhalb des DRK

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Ebenen	<ul style="list-style-type: none"> • Generalsekretariat • Landesverband • Kreisverband • Ortsverein
Gemeinschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Bergwacht • Wasserwacht • Wasserwacht (Schwimmkurse) • Jugendrotkreuz und Schulsanitätsdienst • Wohlfahrts- und Sozialarbeit • Schwesternschaft
Fachdienste	<ul style="list-style-type: none"> • Suchdienst/KAB • Technik und Sicherheit • Information und Kommunikation • Sanitätsdienst • PSNV • Verpflegungsdienst • Rettungshundestaffel • Blutspende • Kriseninterventionsteam KIT
Dienste aus Wohlfahrts- und Sozialarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Familienbildung • Sozialdienst • Kleiderkammer • Übungsleiter • Seniorenbetreuung
Ehrenamtliche Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Präsidium • Gemeinschaftsleiter • Kreisbereitschaftsleitungen • Übergeordnete Führung • Fachberater • Organisatorischer Leiter (OrgL) • Leitungs- und Führungskräfte • Vorstand • Stab • Leitender RK-Arzt • K-Beauftragter • Rotkreuz-Beauftragter • EH-Ausbilder • Hygienebeauftragter • Verantwortlicher für Krisenmanagement

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Hauptamtliche Strukturen	<ul style="list-style-type: none"> • (Kreis-)Geschäftsführer • Geschäftsführung • Geschäftsstelle • Kreisverband • Fachreferenten • Pressestelle • Verwaltung • Hauptamtlich Angestellte • Öffentlichkeitsarbeit, Social Media • Pressestelle • Fachabteilungen • Hauptamt • Finanzer • Personalabteilung • Erzieher • Pflegepersonal • FSJler/BuFdis • Psychologen • Sozialarbeiter • Koch • Ärzte • DRK-Schirmmeister • Hausmeister aus DRK-Einrichtungen • Lagerverwalter DRK-Lager • Einsatzinheit des LV • Fahrdienst • Logistiker • Schatzmeister • Buchhaltung • Arbeitsschutz

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Einrichtungen	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptamtliche Einrichtungen und Tochtergesellschaften • Schulen • Sozialstation • Krankenhäuser • Pflegedienst • Kitas • Altenheim • Ausbildungszentren • Ärztlicher Dienst • Zentrallager • Essen auf Rädern • Senioreneinrichtungen • Rettungsdienst • Leitstellen • RK-Shop • Migrationsberatung • DRK-Tafel • Altenarbeit • Großküchen • Kantinen • Landesschulen • Kurbetriebe • Kliniken • Tagespflegeeinrichtungen
Freiwilligengruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Team XY • Koordinator für Spontankräfte • Freie Mitarbeiter • Helfer mit Migrationshintergrund • Freiwilligenkoordination • Servicestelle Ehrenamt • Nicht aktive DRK-Mitglieder • Fördermitglieder

Kooperationspartner außerhalb des DRK

Wer sind wichtige externe Kooperationspartner?

Lebensmittel

Wohlfahrts- und Sozialbereich

Sicherheitsdienste

Transport

Politik

Infrastruktur

Medien

Gesundheit

Finanzen

Unterkunft

Zivilgesellschaft

HelferInnen

**Katastrophenschutz/
Gefahrenabwehr**

Material

(Quelle: DRK-Regionalkonferenzen Betreuungsdienst 2016/17)

Kooperationspartner außerhalb des DRK

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Lebensmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Metzgereien • Bäckerei • Caterer • Lebensmittelgeschäfte • Supermarkt • Einzelhandel • Großhandel • Großküchen • Gaststätten • Großmärkte
Material	<ul style="list-style-type: none"> • Drogerieketten • Baumärkte • Großmärkte • Einzelhandel • Bauhof • Bauunternehmen • Baumärkte • O₂-Lieferant • Containerdienste • Handwerker
Transport	<ul style="list-style-type: none"> • Krankentransportunternehmen • Autoverleihfirmen • Busunternehmen • Transport-/Logistikunternehmen • Speditionen • Tankstellen • ÖPNV • Deutsche Bahn (Krisenmanager) • Verkehrsbetriebe
Gesundheit	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegedienste • Ärzte • Bestatter • Altenheime • Krankenhäuser • Psycho- und Ergotherapeuten • Hebammen • Ärzteverein • Apotheken • Ärzte der Kassenärztlichen Vereinigung • Tierärzte • Psychiatrien

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Energieversorger • Stadtwerke • Netzbetreiber • Telekommunikationsanbieter • Entsorgungsbetriebe • Müllabfuhr • Dixie-Toiletten-Lieferant • Wäscherei • Reinigungskräfte • Reinigungsdienst • Kritische Infrastrukturen (Kritis) • Tierheime • Landwirte • Schädlingsbekämpfer
Katastrophenschutz/Gefahrenabwehr	<ul style="list-style-type: none"> • Polizei • Feuerwehr • THW • Andere Hilfsorganisationen • Internationale Rotkreuz-Gesellschaften • Bundeswehr • Dekon-Einheiten • ASB • MHD • JUH • DLRG • Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
Zivilgesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> • Kirchen • Moscheen • Glaubensstätten • Jüdischer Kulturverein • Religionsvertreter • Seelsorger • Wohlfahrtsverbände • Migrantenorganisationen • Stadtmission • Kulturvereine • Diakonie • AWO • Sportvereine • Vereine • Örtliche Vereine • Initiativen/Netzwerke • Landfrauen • VDK • Jugendhilfe

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Unterkunft	<ul style="list-style-type: none"> • Hallenwarte • Schulen • Schulleiter, Sekretärinnen • Hotels • Hausmeister
Medien	<ul style="list-style-type: none"> • Medien • Presse • Öffentlichkeitsarbeit
Politik	<ul style="list-style-type: none"> • Behörden • Ministerien • Sozialamt • Ausländeramt • Gesundheitsamt • Katastrophenschutzbehörde • Ortsvorsteher • Kommune • Kreis • Landratsamt • Jugendamt • Amt für Integration • Bürgermeister • Ordnungsamt • Meldebehörden • Agentur für Arbeit • Umweltbehörde • Gericht • JVA • Stab • Botschaften • Bundespräsident • Amt für Sicherheit und Ordnung • Einsatzstäbe der Behörden • Regie-Einheiten (Einheiten der Behörden) • Landkreis • Gemeinde • Verwaltungen • Gewerbeamt • Asyl-Antragsstellen • Baubehörde • Zoll • Stadtverwaltung • Veterinäramt (z. T. für Hygiene zuständig) • Sozialbehörde • Bezirksamt • Bauaufsicht

Thema	Antworten der Teilnehmenden
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsdienste
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> • Spender • Geldinstitute
HelferInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Ungebundene Helfer • Spontanhelfer • Arbeitgeber • Arbeitgeberverbände • FSJ • Familien/Helferangehörige
Wohlfahrts- und Sozialarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Sozialarbeiter • Dolmetscher • Erzieher • Kindergarten • Bildungsträger • Private Pflegedienste

www.DRK.de

Deutsches Rotes Kreuz e.V.

Carstennstraße 58
12205 Berlin
www.drk.de

© 2017 Deutsches Rotes Kreuz e.V., Berlin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

