DRK-Landesverband
Westfalen-Lippe e.V.

Deutsches
Rotes
Kreuz



© Willing-Holtz / DRK

Aufsuchender Betreuungsdienst

Handlungshilfe Betreuungsdienst in der Fläche

Impressum

Autor*innen:
Erstellt durch die Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des
Betreuungsdienstes im DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e.V.

Fotonachweis:
Willing-Holtz / DRK

Layout:
Martina Czernik, Stabsstelle Kommunikation, DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e.V.

Version 1.0
Stand: 02.11.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 4

2. Allgemeines 5

2.1 Definition: Betreuungsdienst in der Fläche (Aufsuchender Betreuungsdienst) 5
2.2 Begriffsbestimmung 6
2.2.1 Flächenlage im Betreuungsdienst 6
2.2.2 DRK-Stützpunktsystem 6
2.2.3 Betreuungsstützpunkt 6
2.2.4 Betreuungsstelle 7
2.2.5 Vorgelagerte Betreuungsstelle 7
2.3. Einsatzlagen 8

3. Bedürfnisse von Betroffenen bei Flächenlagen 8

4. Einsatzstrukturen 10
4.1 Betreuungsstützpunkt 10
4.2 Vorgelagerte Betreuungsstelle 12
4.3 Fußtrupps als aufsuchender Betreuungsdienst 13

5. Information der Bevölkerung 14

6. Besonderheiten für die Einsatzkräfte 14

7. Quelle 15

8. Literatur 15



1. Einleitung

Die Hochwassereinsätze im Juli 2021 zeigten einmal mehr, dass im Betreuungsdienst mit sehr hoher Flexibilität auf die vorliegenden Gegebenheiten reagiert werden muss. Nicht immer benötigen die Betroffenen die Unterbringung auf einem Betreuungsplatz bzw. in einer Notunterkunft.

Können Betroffene in ihren Wohnungen verbleiben, entscheidet die noch vorhandene Infrastruktur und die soziale Einbindung der Betroffenen in das Nachbarschaftsgefüge über die benötigten Unterstützungsmaßnahmen, die der Betreuungsdienst leisten muss.

Diese Handlungshilfe soll Unterschiede zum „gewohnten“ Betreuungseinsatz aufzeigen und auf Besonderheiten und Gefahren im aufsuchenden Betreuungsdienst hinweisen.



2. Allgemeines

Flächenlagen stellen den Betreuungsdienst vor besondere organisatorische und logistische Herausforderungen. Ein Teil der Betreuungsleistungen verschiebt sich; vom zentralen Punkt Betreuungsplatz hin in das Wohnumfeld der Betroffenen. Dabei kommen sowohl vorgelagerte Betreuungsstellen als auch mobile Fußtrupps zum Einsatz. Diese Struktur ermöglicht eine flexible, niederschwellige Hilfe vor Ort. Gleichzeitig können einige Leistungen nur zentral, in Gebäuden mit intakter Infrastruktur angeboten werden. Für die Einsatzkräfte bedeutet dies jedoch eine veränderte Arbeitsweise. Diese Handlungshilfe soll hier eine Orientierung bieten.

2.1. Definition: Betreuungsdienst in der Fläche (Aufsuchender Betreuungsdienst)

Betreuungsdienst in der Fläche umfasst die Aufgaben, die bei einer Lage anfallen, bei der alle oder ein großer Teil der Betroffenen in ihren Wohnungen verbleiben, diese jedoch aus verschiedenen Gründen betreuungsdienstliche Leistungen benötigen.

Der Betreuungsdienst agiert hier mobil und dezentral, in der Nähe des oder direkt im Wohnumfeld der Betroffenen, als aufsuchender Betreuungsdienst.

Zeitgleich müssen ein oder mehrere zentrale Betreuungsstützpunkte geschaffen werden, an denen die Betroffenen betreuungsdienstliche sowie infrastrukturelle Leistungen in Anspruch nehmen können.

Eine gemischte Lage, in der ein Teil der Betroffenen nicht in der eigenen Wohnung verbleiben kann und vom Betreuungsdienst untergebracht werden muss, ist ebenfalls möglich.



2.2. Begriffsbestimmung

2.2.1 Flächenlage im Betreuungsdienst

Bezeichnet Betreuungslagen, bei denen der Betreuungsdienst über ein ausgedehntes oder räumlich verteiltes Gebiet tätig wird.

2.2.2 DRK-Stützpunktsystem

Zum DRK-Stützpunktsystem gehören die Unterkünfte der Rotkreuzgemeinschaften, die Rettungswachen, Heime und Einrichtungen und die Geschäftsstellen des DRK. Sie bilden eine flächendeckende Grundstruktur, von der aus im Bedarfsfall örtliche Unterstützung für die Bevölkerung geleistet werden kann.

Quelle: Krisenmanagement-Vorschrift (K-Vorschrift, Stand: November 2020): Ergänzende Regelungen des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe: Seite 4 - 1.2.2.1 (Stand April 2024)

DRK-Stützpunktsystem

Deutsches Rotes Kreuz

Hilfe und Unterstützung unter jedem Deutschen Roten Dach

2.2.3 Betreuungsstützpunkt

Der Betreuungsstützpunkt ähnelt in seinen Leistungen einem Betreuungsplatz. Allerdings steht hier nicht die Unterbringung Betroffener im Vordergrund. Vielmehr versteht sich dieser als zentraler Anlaufpunkt bei einer betreuungsdienstlichen Flächenlage. Hier können Betroffene infrastrukturelle Leistungen wie Toiletten, Duschen o. ä. nutzen. Außerdem bietet der Betreuungsdienst hier zum Beispiel Hygieneartikel, Stromversorgung, Warmverpflegung und soziale Betreuung an.

Sollte die Einsatzlage doch eine Unterbringung von einigen wenigen Betroffenen erforderlich machen, kann der Betreuungsstützpunkt, unter gewissen Voraussetzungen, um entsprechende Ruheräume erweitert werden.

Es ist möglich, dass der Betreuungsstützpunkt als Aufwuchsmöglichkeit aus dem DRK-Stützpunktsystem entsteht.



2.2.4 Betreuungsstelle

Betreuungsstellen sind kurzfristig zu errichtende oder einzurichtende Einrichtungen, beispielsweise in Hallen, Gemeindesäle, Parkhäusern oder in Zelten, in denen betreuungsdienstliche Erstmaßnahmen witterungsgeschützt erfolgen. Sie sind meist fußläufig erreichbar in der Nähe des Schadensgebietes, jedoch außerhalb des Gefahrenbereiches. Oftmals findet diese Struktur Anwendung in der Schutz- und Versorgungsstufe 2 der örtlichen Hilfeleistung.

Im Rahmen der Soforthilfephase werden folgende wesentliche Leistungen erbracht: Registrierung und fortlaufende Information der Betroffenen, soziale Betreuung inkl. erste PSNV-B Angebote, Bereitstellung von Sitzgelegenheiten sowie unmittelbare Versorgung mit Hygieneartikeln, einfachen Speisen und Getränken.

Je nach Lageentwicklung werden Betroffene von hier aus in qualifiziertere Betreuungseinrichtungen wie Betreuungsplätze oder Notunterkünfte weitergeleitet, oder zurück nach Hause bzw. in den Alltag entlassen.

Abweichungen bei dieser Definition können sich beispielsweise aus den Katastrophenschutzkonzepten der staatlichen Behörden ergeben.

Quelle: Glossar und Abkürzungsverzeichnis des DRK-Betreuungsdienstes: Seite 6 (in der jeweils aktuellen Fassung)



2.2.5 Vorgelagerte Betreuungsstelle

Im „Aufsuchenden Betreuungsdienst“ werden vorgelagerte Betreuungsstellen eingerichtet. Diese ähneln den in der Definition beschriebenen Betreuungsstellen, weisen allerdings auch einige Unterschiede auf:

- Während Betreuungsstellen kurzfristig der Unterbringung von Betroffenen dienen, werden diese Stellen, im aufsuchenden Betreuungsdienst, von Betroffenen angelaufen, um verschiedene Betreuungsmaßnahmen in Anspruch zu nehmen, wie beispielsweise aktuelle Informationen, Versorgung mit Hygieneartikeln, sowie einfache Speisen und Getränke, PSNV-B Angebote usw. Nach Inanspruchnahme dieser Leistungen kehren die Betroffenen in ihre Wohnungen zurück.

- Daraus resultiert, dass die vorgelagerte Betreuungsstelle je nach Lageentwicklung längerfristig betrieben wird. Denkbar ist, dass diese Stellen über Tag für die Betroffenen verfügbar sind. Abends hingegen können sie zu festgelegten Zeiten geschlossen/abgebaut werden, um am nächsten Morgen wieder geöffnet/aufgebaut zu werden.

- Abhängig von der Lage, kann es nötig werden diese vorgelagerten Betreuungsstellen im Schadensgebiet einzurichten. Gefahrenbereiche müssen dabei gemieden werden. Die eingesetzten Einsatzkräfte sollten durch Schulungen/Hinweise für mögliche Gefahren sensibilisiert werden.

- Bei Bedarf sucht der Betreuungsdienst auch Betroffene in ihren Wohnungen auf, um sie mit Gütern des täglichen Bedarfs und / oder Verpflegung zu versorgen. Der persönliche Kontakt am Wohn- / Aufenthaltsort stellt auch sicher, dass der Betreuungsdienst den (medizinischen und psychosozialen) Zustand der Betroffenen im Blick behalten, und bei Bedarf andere Unterstützungs- / Unterbringungsformen vorschlagen kann.

2.3. Einsatzlagen

Aus den Erfahrungen der Vergangenheit sind für den aufsuchenden Betreuungsdienst / den Betreuungsdienst in der Fläche verschiedene Einsatzlagen denkbar:

- Längerfristiger Stromausfall
- Hochwasserlagen
- Unwetterlagen
- Pandemien
- Andere Szenarien bei denen es zu einem (Teil-) Ausfall der Infrastruktur kommt, die Wohnstruktur der Betroffenen aber nicht gefährdet ist.

3. Bedürfnisse von Betroffenen bei Flächenlagen

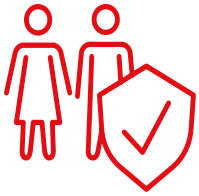
Können die Betroffenen bei einer Betreuungslage in ihrem Wohnumfeld verbleiben, so hängen die Bedürfnisse stark vom Einsatzszenario ab. In der nachstehenden Tabelle sind einige vordringliche Bedürfnisse mit möglichen lagebedingten Auslösern aufgeführt. Da die Bedürfnisse von Betroffenen von sehr verschiedenen Faktoren abhängen, kann diese Tabelle nur beispielhaft sein.

Langfristiger Stromausfall
Sicherheit: • Orientierungslosigkeit / Gefahr im Dunkeln durch fehlende Beleuchtung • Ausfall von Alarmanlagen, Warnsensoren, Brandmeldeanlagen etc. • Ausfall von Pumpen und dadurch Überschwemmungsgefahren etc. • Durch Ausfall der Telekommunikation keine Möglichkeit im Notfall Rettungsdienst oder Polizei zu alarmieren
Trinkwasser: • Ausfall der Wasserversorgung (Kontamination, Kläranlagen, …)
Lebensmittel: • Lebensmittel nur bedingt haltbar (ohne Kühlung) • Lebensmitteleinkauf erschwert / nur eingeschränkt möglich • Nur eingeschränkte Zubereitung von Speisen möglich
Hygiene: • Toiletten ggf. nur eingeschränkt nutzbar • Keine oder eingeschränkte Waschmöglichkeiten • Versorgung mit Hygieneartikeln ggf. nur eingeschränkt möglich
Mobilität: • Einschränkungen durch unterbrochene Versorgung mit Kraftstoff • Keine Elektromobilität mehr möglich
Wärme: • Keine Sicherung der Raum- bzw. Körpertemperatur durch Ausfall der Heizanlage / Klimaanlage
Information und Kommunikation: • Ausfall der Telefonanlagen / Mobilfunknetze • Zugang zu verlässlichen Informationen eingeschränkt oder unterbrochen • Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Angehörigen/Behörden eingeschränkt oder unterbrochen
Spezielle Bedürfnisse: • Keine Lademöglichkeit für medizinische Geräte • Ausfall digitaler Bezahlmöglichkeiten (Bargeldbedarf)

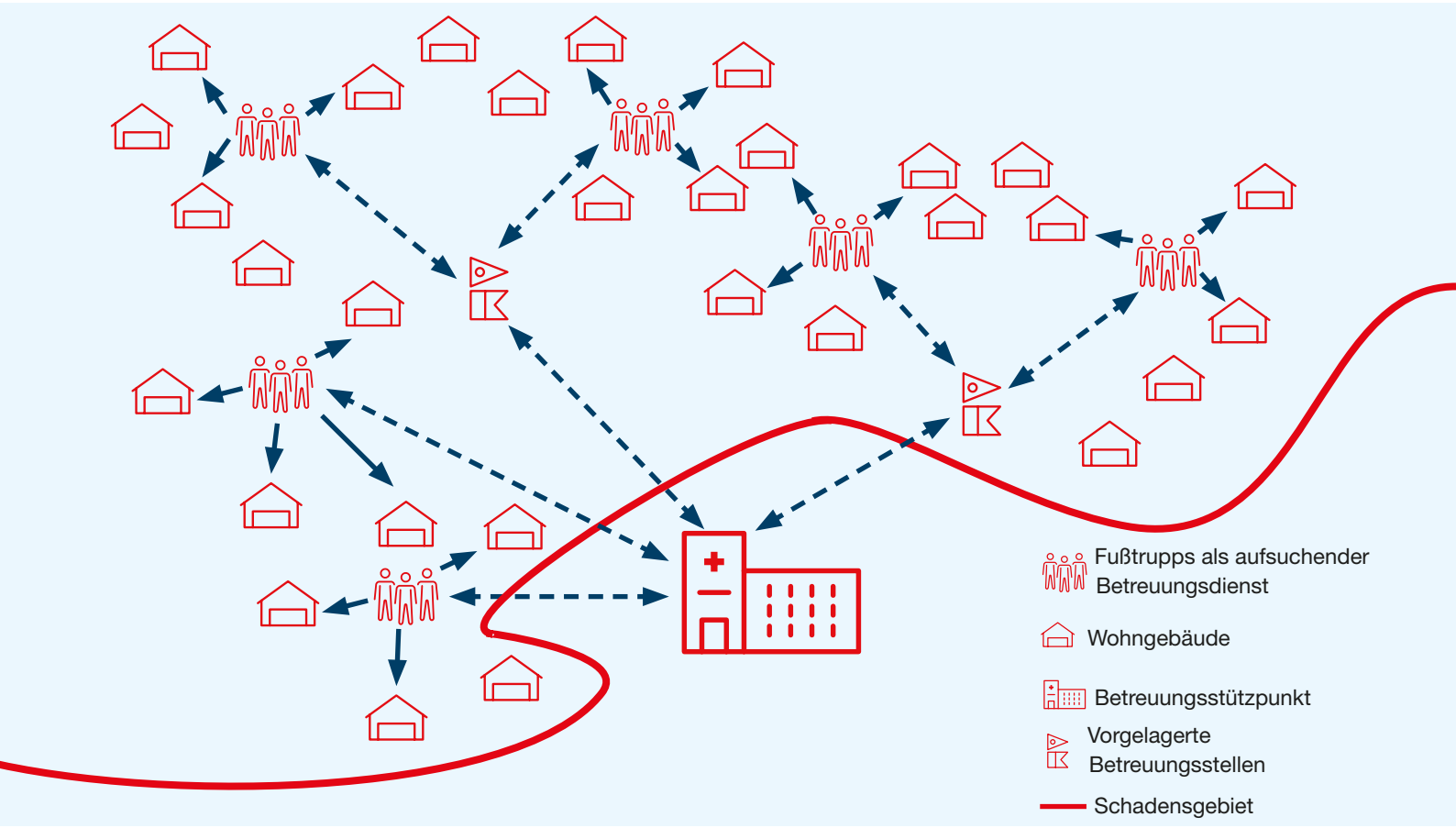
Hochwasserlagen
Sicherheit: • Gefahr durch eindringendes Wasser • Stromschläge • Stromausfall (siehe auch Spalte Stromausfall) • Erhöhtes gesundheitliches Risiko durch kontaminiertes Wasser (Schlamm, Abwässer, Chemikalien)
Trinkwasser: • Verunreinigtes Trinkwasser als Risiko
Lebensmittel: • Versorgung eingeschränkt oder unterbrochen • Ggf. Keine Möglichkeiten der Zubereitung
Hygiene: • Toiletten ggf. nur eingeschränkt nutzbar • Keine oder eingeschränkte Waschmöglichkeiten • Versorgung mit Hygieneartikeln ggf. nur eingeschränkt möglich
Mobilität: • Einschränkungen durch beschädigte Straßen oder Fahrzeuge • Keine Elektromobilität mehr möglich
Wärme: • Keine Sicherung der Raum- bzw. Körpertemperatur durch Beschädigung der Heizanlage bzw. durch Ausfall der Versorgung mit Heizstoffen • Erhöhte Kälteentwicklung durch hohe Feuchtigkeit in Wänden und Boden (Verdunstungskühlung)
Information und Kommunikation: • Zugang zu verlässlichen Informationen eingeschränkt oder unterbrochen • Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Angehörigen/Behörden eingeschränkt oder unterbrochen
Medizinische Versorgung: • Erschwerter Zugang durch blockierte Wege

Unwetterlagen
Sicherheit: • Gefahr durch herumfliegende, herunterfallende Gegenstände, lose Äste oder beschädigte Fenster oder ähnliches
Wärme: • Eventuell Ausfall von Heizung und / oder Strom
Information und Kommunikation: • Unter Umständen Störungen in den Mobilfunknetzen
Mobilität: • Einschränkungen durch blockierte Straßen

Pandemien
Lebensmittel: • Durch Quarantäne keine eigenständige Versorgung mit Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen möglich • Beschaffung von Lebensmitteln könnte durch eingeschränkte Lieferketten erschwert sein
Medizinische Versorgung: • Erschwerter Zugang durch Quarantäne • Durch Quarantäne keine eigenständige Versorgung mit Medikamenten möglich



4. Einsatzstrukturen



4.1. Betreuungsstützpunkt

Der Betreuungsstützpunkt befindet sich außerhalb des Schadensgebietes und sollte für die Betroffenen gut erreichbar sein. Zur Auswahl des Stützpunktes ergeben sich einige Voraussetzungen:



- Gebäude mit intakter Infrastruktur
- Erdgeschoss (barrierefreier Zugang)
- Erwachsenengerechtes Mobiliar
- Eingangsbereich bzw. Foyer in ausreichender Größe und/oder Mensa bzw. Räume mit Sitzmöglichkeiten und Tischen
- Ausreichende Menge an Toiletten und Duschen sowie Wasch- und Wickelmöglichkeiten
- Parkflächen in ausreichender Anzahl für Einsatzfahrzeuge und ggf. auch für Fahrzeuge der Betroffenen
- Anfahrtswege müssen für das gleichzeitige Befahren mit mehreren Fahrzeugen geeignet sein. (Begegnungsverkehr sollte möglich sein)
- Vorhandene Brandschutzeinrichtungen
- Funktionierende Kommunikationsmittel (Handy, Funk, …)
- Be- und Ausschilderung (auch sprachbarrierefrei)
- Vorhaltung mobiler Betreuungsdienst-Teams zum Aufsuchen und Versorgen Betroffener in ihren Wohnungen / an ihren Aufenthaltsorten

Aufgaben

Am Betreuungsstützpunkt können Betroffene die infrastrukturellen Leistungen in Anspruch nehmen, die sie in ihrer Wohnstruktur lagebedingt nicht nutzen können:



Sanitäre Anlagen

- Duschen und Waschplätze in ausreichender Zahl mit Warmwasserversorgung
- Toiletten
- Wickelplätze
- Spülgelegenheiten
- Falls möglich auch Waschmaschinen/Trockner



Wärme

- Beheizte Räume, um sich aufzuhalten, aufzuwärmen und / oder um zu essen



Strom

- Bereitstellung von Lademöglichkeiten für mobile Endgeräte, medizinischen Geräten oder ähnliches



Außerdem bietet der Betreuungsdienst verschiedene Leistungen an:

- Mobile BtD-Teams zum Aufsuchen und Versorgen Betroffener in ihren Wohnungen / an ihren Aufenthaltsorten
- Sicherstellung einer 24/7 Erreichbarkeit als Ansprechpartner*innen für besondere Situationen
- Ggf. Bereitstellung von Warmverpflegung zu festgelegten Zeiten
- Vernetzung mit verschiedenen Dienstleister*innen zur Vermittlung von Kontakten an Betroffene. (z.B. Elektro- oder Gas / Wasser Installateure, Pflegefachpersonen, …)
- „Sprechstunden“ für Pflegedienst oder medizinische Leistungen
- Unterstützung der Kaufkraft Betroffener (z. B. Verweis auf Beratungsstellen, Barauszahlungen von Mitteln der Kommunen, aus Spendengeldern etc.)



Personal

Die Anzahl der benötigten Kräfte hängt von verschiedenen Faktoren ab:

- Vom Einzugsgebiet des Betreuungsstützpunktes, also der zu erwartenden Zahl der Betroffenen
- Von den Angeboten / benötigten Leistungen
- Von der Tageszeit und den damit verbunden Besucherzahlen
- Von der Lageentwicklung und dem Fortschritt der Wiederinstandsetzung der Infrastruktur
- Von der Witterung und des ggf. dadurch erhöhten Unterstützungsbedarfs
- Von der Dauer des Einsatzes



Um allen anfallenden Aufgaben gerecht werden zu können, wird hier Personal mit unterschiedlichen Fachkenntnissen benötigt:

- Fachkräfte Soziale Betreuung / Unterkunft
- Fachkräfte Verpflegungsdienst
- PSNV-B Fachkräfte (Krisenintervention / Notfallseelsorge)
- Einbindung ungebundener Kräfte / Spontanhelfende
- San- / Pflege- und medizinische Fachpersonen
- …



Material

Da im Betreuungsstützpunkt ein großer Schwerpunkt auf den Bereichen Hygiene, Wärme und Energieversorgung von medizinischen Geräten bzw. mobilen Endgeräten liegt, ergibt sich hieraus auch ein besonderer Materialbedarf.

Der Bereich Hygiene umfasst hier nicht nur die Körperhygiene der Betroffenen, sondern auch die Reinigung von Kleidung und ggf. auch von Geschirr, sodass zusätzlich zu den üblichen Hygieneprodukten wie Duschgel, Zahnpasta und Duschtüchern, langfristig auch Material zur Reinigung von Kleidung und Geschirr angedacht werden muss. Eine große Herausforderung stellt hier sicherlich die Bereitstellung und der Betrieb von Waschmaschinen und Trocknern dar.
Die Energieversorgung von mobilen Endgeräten und medizinischen Geräten kann nur sichergestellt werden, wenn ausreichend sichere Lademöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden können. Außerdem sollte der Ladebereich so gestaltet werden, dass technische Defekte zeitnah erkannt werden. Bei länger andauernden Lagen ist ein Leihsystem mit Powerbanks (ähnlich wie bei Festivals) denkbar. So haben die Betroffenen die Möglichkeit ihre Endgeräte auch zuhause zu laden.

4.2. Vorgelagerte Betreuungsstelle

Die vorgelagerten Betreuungsstellen sind an strategisch günstigen Standorten positioniert und sollten möglichst mit Einsatzfahrzeugen erreichbar sein. Sie sind auch Ausgangspunkt für die mobilen Teams des aufsuchenden Betreuungsdienstes.

Aufgaben
Die vorgelagerte Betreuungsstelle dient zum einen als Anlaufpunkt für die Betroffenen in der unmittelbaren Nachbarschaft, gleichzeitig ist sie der Ausgangspunkt für die Fußtrupps des aufsuchenden Betreuungsdienstes. Sollte die Lage dies erfordern, oder ist das Gebiet örtlich begrenzt, kann der Ausgangspunkt für die Fußtrupps auch der Betreuungsstützpunkt sein.

Die Betroffenen, die die vorgelagerte Betreuungsstelle aufsuchen, erhalten neben Informationen und sozialer Betreuung, einfache Basishygieneartikel. Zusätzlich sollten hier einfache Getränke (Wasser, Apfelschorle, ggf. Heißgetränke im Winter) und kleinere, einzeln verpackte Snacks angeboten werden.



Personal
Der Betrieb der vorgelagerten Betreuungsstelle erfordert eine Staffel. Diese Kräfte sollten die Fachdienstausbildung Betreuungsdienst besucht haben. Außerdem sollten die Einsatzkräfte über eine Grundausbildung PSNV, sowie über eine sanitätsdienstliche Grundausbildung verfügen.

Das Personal der vorgelagerten Betreuungsstelle wird, zusammen mit dem Personal der Fußtrupps (ein bis zwei Staffeln) durch eine Gruppenführerin / einen Gruppenführer geführt.



Material
Abhängig von der Einsatzlage kommen zum Einrichten einer vorgelagerten Betreuungsstelle unbeschädigte Gebäude oder „fliegende Bauten“, wie Zelte oder Pavillons als Witterungsschutz in Frage. Neben den oben genannten Lebensmitteln und Hygieneartikeln sollte ggf. Informationsmaterial bereitgehalten werden.
Zur Einrichtung könnte ein Tisch und falls vorhanden, Sitzgelegenheiten nützlich sein.

Ein großes Problem für die Einsatzkräfte sind nicht vorhandene oder nicht nutzbare sanitäre Anlagen. Während die Betroffenen zuhause mit Hilfe eines Müllbeutels eine einfache Nottoilette errichten können, ist es für die eingesetzten Einsatzkräfte gerade zu Beginn der Lage schwieriger eine Toilette zu finden.

Um für die Betroffenen und Einsatzkräfte vor der Aufnahme von Snacks und Getränken, wenigstens ein Minimum an Händehygiene gewährleisten zu können, sollten hier ein Hygienemodul (Wasserkanister, Seife, Handdesinfektionsmittel) oder wenigstens feuchte Reinigungstücher vorgehalten werden.



4.3. Fußtrupps als aufsuchender Betreuungsdienst

Ausgehend von den vorgelagerten Betreuungsstellen können die mobilen Teams die Wohnungen/Häuser im zugewiesenen Gebiet aufsuchen. Um zu verhindern, dass ein Bereich doppelt aufgesucht oder gar vergessen wird, sollte das Gebiet möglichst genau begrenzt sein. Ein Ausschnitt einer Straßenkarte, mit eingezeichnetem Zuständigkeitsbereich, kann den Teams als Orientierung dienen.

Aufgaben
Eine große Aufgabe der Einsatzkräfte der Fußtrupps ist die Weitergabe von Informationen. Gerade bei längerfristigen Lagen mit einem Medienausfall für die Betroffenen, ist diese Form der Informationsvermittlung wichtig. Informationen können sein:

- Position von vorgelagerten Betreuungsstellen bzw. Betreuungsstützpunkten und die Beschreibung der dort angeboten Leistungen. Ein Handzettel mit diesen Informationen in einfachen Worten und Piktogrammen kann zusätzlich an die Betroffenen verteilt werden.
- Informationen zu externen Leistungen. (Lieferdienst Apotheke, mobile Hausarztpraxis…)
- Allgemeine, zur Weitergabe freigegebene Informationen zur aktuellen Lage.
- Informationen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe.

Ebenso wichtig können Informationen aus der Bevölkerung sein, die von den Fußtrupps gesammelt werden:

- Informationen über besonders hilfebedürftige Personen in der Nachbarschaft.
- Angebote der Nachbarschaftshilfe, die an andere Betroffene übermittelt werden können.



Weitere Aufgaben können sein:

- Kleine sanitätsdienstliche Versorgungen. Aktivierung des Rettungsdienstes bei Bedarf über die zuständige Führungskraft.
- Versorgung mit betreuungsdienstlichen Materialien (aus dem Betreuungsdienstrucksack) und gegebenenfalls Vermittlung weiterer Materialien.
- Gespräche mit den Betroffenen und bei Bedarf Aktivierung von Fachkräften (z. B. Pflegedienst etc.) über die zuständige Führungskraft.



Personal
Ein Fußtrupp muss aus mindestens zwei Einsatzkräften bestehen. Von diesen sollte wenigstens eine Einsatzkraft über eine Fachausbildung Soziale Betreuung verfügen. Kann dies nicht gewährleistet werden, muss an der vorgelagerten Betreuungsstelle eine Fachkraft als Hintergrunddienst verfügbar sein. Außerdem sollten die eingesetzten Kräfte über eine Grundausbildung im Sanitätsdienst verfügen und ebenso die PSNV-Grundausbildung absolviert haben.



Material
Das mitzuführende Material ist auf das Nötigste zu beschränken. Ein Betreuungsdienst- und ein Sanitätsrucksack sowie ein Funkgerät sind sinnvoll. Getränke und Verpflegung können hier lediglich zum Eigenbedarf mitgeführt werden.

Gerade im Wohnumfeld ist es wichtig, dass die eingesetzten Kräfte sich ausweisen können, um Unsicherheiten und Ängste besonders bei älteren Betroffenen zu vermeiden. Zunehmend geben sich Trickbetrüger*innen als Verwandte aus oder täuschen falsche Tatsachen vor, um sich Zugang zur Wohnung und damit auch zu Bargeld und Wertsachen zu verschaffen. Viele ältere Menschen sind bereits durch Polizei oder Presseberichte zu diesem Thema sensibilisiert worden, sodass einige auch den Einsatzkräften gegenüber skeptisch, ängstlich oder sogar abweisend reagieren könnten. Die eingesetzten Kräfte müssen hier besonders sensibel und vor allem zurückhaltend agieren, um Vertrauen zu schaffen. Gespräche können auch durch die geschlossene Tür oder durch ein geöffnetes Fenster geführt werden.

5. Information der Bevölkerung

Um die Angebote des Betreuungsdienstes nutzen zu können, muss die betroffene Bevölkerung über diese informiert werden. Sind Medien wie Mobiltelefon oder Radio (noch) nutzbar, kann die Bevölkerung über Warn-Apps oder Benachrichtigungen über Lokalsender auf die Standorte von Betreuungsstützpunkten und/oder vorgelagerter Betreuungsstellen hingewiesen werden. Fällt diese Möglichkeit aus, sind, intakte Verkehrswege vorausgesetzt, auch Lautsprecherfahrten möglich. Hier können allerdings nur sehr kurze und einfache Durchsagen gemacht werden. Zum Beispiel der Standort des nächstgelegenen Betreuungsstützpunktes und die Möglichkeit dort weitere Informationen zu erhalten. Außerdem können, wie unter Punkt 4.3 beschrieben, die mobilen Teams Informationen an die Bevölkerung geben, aber auch von dieser erhalten.



6. Besonderheiten für die Einsatzkräfte

Besonders bei Hochwasser- oder Unwetterlagen bewegen sich die Einsatzkräfte in Bereichen, die ein erhöhtes Unfallrisiko bergen. Es ist unerlässlich, Einsatzkräfte immer wieder darin zu schulen, Gefahren zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren. Besondere Gefahren bei Flächenlagen können sein:

Gefahrenbereich:	Hochwasserlagen:	Unwetterlagen:
Wasserbedingte Gefahren	• Fehlende Kanalabdeckungen / tiefe nicht sichtbare Löcher (im Wasser verborgen) • Gefährliche Trümmerteile / Einsturzrisiko • Mögliche Gefahren durch Strömung und Treibgut	• Unter Umständen Gefahr durch nachlaufendes Wasser bei erneuten Regenfällen
Bauliche Gefahren	• Einsturz gefährdeter Gebäude • Beschädigte Fundamente durch Unterspülung • Lose Gebäudeteile	• Umgestürzte oder instabile Bäume • Herabfallende Dachziegel • Schneeverwehungen
Elektrische Gefahren	• Stromschlaggefahr durch überflutete elektrische Anlagen • Lose im Wasser liegende Kabel • Ausfall von Pumpen und Licht	• Beschädigte Stromleitungen
Verkehrsgefahren	• Nicht sichtbare Straßenschäden (fehlende Kanaldeckel) • Beschädigte Brücken	• Blockierte Straßen durch Bäume oder Trümmer • Rutschige Fahrbahn
Mechanische Gefahren	• Stolper- und Sturzgefahr durch beschädigte Wege und Trümmerteile oder Treibgut	• Herabfallende Äste • Splitter durch Glasbruch bei Hagel
Biologische Gefahren	• Ungeziefer wie Ratten oder Insekten • Stehendes Wasser als Infektionsrisiko	
Gefahrstoffe / Kontamination	• Fäkalien, Öl, Chemikalien im Wasser • Erhöhte Gefahr durch Keime	

Ein besonderer Faktor sind die physischen und psychischen Belastungen für die Einsatzkräfte bei Flächenlagen.

Die physischen Belastungen ergeben sich vor allem durch die Gefahren und Zerstörungen bei Hochwasser- und Unwetterlagen. Es ist mit beschädigten oder verlegten Fahrbahnen zu rechnen, sodass viele Strecken vor allem zu Beginn der Lage zu Fuß bewältigt werden müssen. Durch Unrat, Trümmer o. ä. kann das Laufen sehr anstrengend und gelenkbelastend werden. Dies erhöht zusätzlich das Verletzungsrisiko.

Psychische Belastungen können sich durch das Ausmaß des Schadensgebietes und die Unübersichtlichkeit der Lage ergeben. Die unter Punkt 4.3 beschriebene Aufteilung der Einsatzbereiche kann hier bereits für eine Entlastung sorgen. Durch die klare Aufgabenstellung und -begrenzung kann sich jede Einsatzkraft besser orientieren und es wird ein Gefühl von Kontrolle geschaffen.

Genauso wie für die Betroffenen stellen die eingeschränkten Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten für die Einsatzkräfte eine Belastung dar. Es muss zeitnah sichergestellt werden, dass alle eingesetzten Kräfte regelmäßig Kontakt zu Angehörigen und Arbeitgeber*innen haben können, damit sie den Einsatz beruhigt durchführen können. Besonders bei lang andauernden Lagen kann eine Unterstützung bei der Betreuung von Kindern / zu pflegenden Angehörigen der Einsatzkräfte notwendig sein.

7. Quellen

- Krisenmanagement-Vorschrift (K-Vorschrift, Stand: November 2020): Ergänzende Regelungen des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe: **Seite 4 – 1.2.2.1 (Stand April 2024)**
- Glossar und Abkürzungsverzeichnis des DRK-Betreuungsdienstes: Seite 6 (in der jeweils aktuellen Fassung)

8. Literatur

- DRK-DV 600 Der Betreuungseinsatz“ des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe e.V.
- DRK-Rahmenkonzept Betreuungsdienst des DRK-Bundesverbandes e.V.
- Handlungshilfe zum Umgang mit minderjährigen Betroffenen im Betreuungseinsatz des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe e.V.
- Handreichung „Mehrtägige überörtliche Einsätze des DRK-Landesverbandes Rheinland-Pfalz e.V.
- Handbuch für Helfer und Führungskräfte „Sanitäts-, Betreuungs-, und Verpflegungsdienst“, S+K Verlag



Deutsches
Rotes
Kreuz

DRK-Landesverband
Westfalen-Lippe e. V.
Sperlichstraße 25
48151 Münster

Tel. 0251 9739-0
info@drk-westfalen.de
www.drk-westfalen.de