

# Rahmenkonzept Betreuungsdienst



## Impressum

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Titelbild:**

Andreas Brockmann, DRK-Landesverband Nordrhein

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.0

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

## Vorwort

Hochwasser, Pandemie, Flüchtlingsbetreuung – solche regionalen, überregionalen und länderübergreifenden Einsätze der vergangenen Jahre haben deutlich gezeigt, dass es notwendig ist, gemeinsame Standards und Arbeitsweisen in Betreuungslagen zu definieren.

Das folgende Rahmenkonzept lässt eine situative Übertragbarkeit und Anpassung auf bestehende, beispielsweise landeseigene Strukturen und Abläufe ausdrücklich zu.

Das Rahmenkonzept Betreuungsdienst fördert eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Vernetzungspartnern innerhalb und außerhalb des Deutschen Rotes Kreuzes. Die Schnittstellen werden in den folgenden Teilkonzepten beschrieben.

Der Kräfteansatz in dem Rahmenkonzept Betreuungsdienst orientiert sich an den personellen Empfehlungen in der Broschüre „Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes“. Die kleinste Struktur, die hier betrachtet wird, ist die Betreuungsstaffel 0/1/5/6 und der Verpflegungstrupp 0/1/2/3. Diese Stärken können als Teileinheiten oder im Aufwuchssystem in den Einsatz gebracht werden.

Das hier vorliegende Rahmenkonzept Betreuungsdienst umfasst folgende Teilkonzepte:

- Anlaufstelle
- Informationsstelle
- Registrierungsstelle
- Aufenthaltsbereich
- Ruhebereich
- Verpflegungsausgabe

Eine bedarfsgerechte Erweiterung der Teilkonzepte des Rahmenkonzeptes ist möglich.

Das Rahmenkonzept Betreuungsdienst umfasst die Vorgaben, den Aufbau, die Maßnahmen und die Ressourcen bei den jeweiligen Aufgabenstellungen.

Die hier getroffenen Aussagen basieren auf einschlägiger Fachliteratur, den Dienstvorschriften einzelner Landesverbände sowie unter anderem den Ergebnissen der Workshops der Fachberater tagungen im Betreuungsdienst.

(Verteilung in den Bundesausschuss der Bereitschaften zur Kenntnisnahme)

# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Anlaufstelle**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

#### **Teilkonzept Anlaufstelle**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.0

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen.....	4
2 Infrastruktur .....	4
3 Hygiene .....	5
4 Aufgaben .....	5
4.1 Information .....	5
4.2 Sammeln.....	5
4.3 Ermittlung des Betreuungsbedarfs.....	5
4.4 Weiterleitung.....	5
4.5 Registrierung .....	6
4.6 Weitere Aufgaben an der Anlaufstelle.....	6
5 Schnittstellen.....	7
6 Ressourcen .....	7
6.1 Personalansatz .....	7
6.2 Materialansatz .....	7
7 Maßnahmen .....	8
7.1 Einrichten der Anlaufstelle .....	8
7.2 Betrieb der Anlaufstelle.....	8
7.3 Einsatzende der Anlaufstelle .....	8
8 Quellen und gesetzliche Vorgaben .....	8

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept Anlaufstelle wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben.

Die Anlaufstelle ist im Betreuungseinsatz das erste Element der Einsatzabwicklung und entspricht im Vergleich in seiner Bedeutung und Funktion der Patientenablage im sanitätsdienstlichen Einsatz.

In ausgedehnten Schadenslagen kann eine personelle Anpassung notwendig sein.

Je nach flächenmäßiger Ausdehnung des Ereignisses können additiv mehrere Anlaufstellen jeweils am Rande des Schadengebietes zeitgleich betrieben werden.

Die Anlaufstelle ist ein Tätigkeitsfeld der Soforthilfephase; sie bildet bei Betreuungslagen die Schnittstelle zum Kernelement der Einsätze, der Betreuungsstelle bzw. dem Betreuungsplatz.

Einzelheiten zu den Phasen des Betreuungseinsatzes und den Aufgaben im Einsatz werden in den Leistungsbeschreibungen definiert.

Dieses Teilkonzept beschreibt den Aufbau, die Aufgaben, die Maßnahmen und die Ressourcen einer Betreuungskomponente an einer Anlaufstelle.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob – lageabhängig – die hier beschriebenen Standards umgesetzt werden können und ausreichen oder ob sie angepasst werden müssen.

Je nach Zusammensetzung der Gruppe der Betroffenen kann der Arbeitsaufwand für die Betreuungskomponente variieren. Damit ist auch die Anzahl von Betroffenen, die pro Stunde die Anlaufstelle durchlaufen, nicht fest zu definieren. Befinden sich beispielsweise besonders Hilfebedürftige unter den Betroffenen und/oder ist die zu erwartende Anzahl der Betroffenen an den Anlaufstellen besonders groß, sind durch Hinzuziehung beispielsweise zusätzlicher Einsatzkräfte weitere Anlaufstellen einzurichten oder die vorhandene Anlaufstelle entsprechend zu erweitern. Aus diesen Gegebenheiten ergibt sich ein zu erwartender Durchlauf zwischen 50 und 100 Betroffenen pro Stunde. Es handelt sich um eine Mischkalkulation, die stetig in der Lage neu zu bewerten ist.

# 2 Infrastruktur

An Anlaufstellen werden nur sehr geringe Anforderungen an die Infrastruktur gestellt. Lageabhängig kann eine Anlaufstelle unmittelbar an einem Einsatzfahrzeug, beispielsweise einem Betreuungskombi, unter freiem Himmel betrieben werden. Wenn möglich, ist die Anlaufstelle unter einer Überdachung oder in einem leicht zu erreichenden Gebäude einzurichten. Hier wären dann ggf. auch sanitäre Anlagen für die Betroffenen verfügbar.

Wichtig ist, dass die aus dem Schadensgebiet ggf. strömenden Betroffenen die Anlaufstelle auf ihrem Weg erkennen und diese anlaufen können. Lautsprecherdurchsagen und Ausschilderungen können die Betroffenen zu der Anlaufstelle leiten bzw. lenken.

Die Anlaufstelle wird so nah wie möglich an der Schadenstelle, jedoch außerhalb des Gefährdungsbereichs eingerichtet, um eine schnelle Erreichbarkeit zu fördern, aber eine Verlegung der Standorte, beispielsweise bei Lageänderungen, zu vermeiden.

Dienlich ist es, wenn es zumindest für die besonders Hilfebedürftigen kurzfristig verfügbare Sitzgelegenheiten an der Anlaufstelle gibt, wenngleich die Verweildauer der einzelnen Betroffenen bis zur Weiterleitung zu einer Betreuungsstelle oder einem Betreuungsplatz in der Regel nur kurz sein wird.

Sinnvoll ist die räumliche Nähe zu den Patientenablagen/Sanitätsstellen des Sanitäts-/Rettungsdienstes, damit Betroffene mit medizinischen Problemen von der Anlaufstelle an diese Versorgungsbereiche übergeben werden können bzw. im Gegenzug abschließend versorgte Leichtverletzte als Betroffene zu der Anlaufstelle wechseln können.

## 3 Hygiene

Da eine Anlaufstelle nur dem ersten Sammeln, Informieren und dann der geordneten Weiterleitung von Betroffenen dienen soll, gibt es keine besonderen Anforderungen an die Hygiene.

Je nach Einsatzanlass und ggf. vorherrschender Grundsituation zum Zeitpunkt des Einsatzes kann es notwendig sein, auf

Abstandsregeln, Desinfektionsmöglichkeiten (Hände) und unter Umständen der Verfügbarkeit von geeigneten Mundschutzen für die Einsatzkräfte und die Betroffenen zu achten (beispielsweise pandemische Lagen).

## 4 Aufgaben

Die Anlaufstelle dient in erster Linie dem Auffangen der Betroffenen und zur raschen Information der Betroffenen über die aktuelle Lage. In Einzelfällen müssen hier bei gesundheitlicher Gefährdung erste notdürftige Versorgungserbracht werden. Sie bietet den Betroffenen, die im Weiteren durch den Betreuungsdienst versorgt werden möchten, eine schnelle, gezielte Weiterleitung zur Betreuungsstelle bzw. zum Betreuungsplatz.

An der Anlaufstelle werden Betroffene

- informiert,
- gesammelt,
- deren Betreuungsbedarf ermittelt,
- weitergeleitet und, wenn möglich,
- registriert.

### 4.1 Information

Die besondere Lage und der Einsatzanlass können dazu führen, dass die Betroffenen verunsichert sind, nicht wissen, was konkret passiert ist, wie lange der Einsatz andauern kann, unter Umständen der Aufenthaltsort von Angehörigen, Freunden, Nachbarn etc. nicht bekannt ist und sie somit ggf. aktuell von den Betroffenen vermisst werden.

Hier setzt der Betreuungsdienst an der Anlaufstelle ein und gibt, soweit bekannt, gesicherte und von der Einsatzleitung bzw. den vorgesetzten Führungskräften zur Weitergabe freigegebene Informationen an die Betroffenen weiter. Im Einzelfall kann es an der Anlaufstelle auch zu gezielten Fragen kommen, die aufgrund ihrer Bedeutung bereits hier aufgenommen und an die Führungskräfte weitergeleitet werden. Beispielsweise wenn ein Elternteil sein Kind vermisst oder Betroffene auf dem Weg zur Anlaufstelle ggf. hilfebedürftige Personen gesehen haben.

Die Informationsgabe soll den Betroffenen eine Orientierung über die aktuelle Lage, die weitere Entwicklung und zur eigenen Situation bieten. Dadurch werden die Selbstwirksamkeit und die Entscheidungsfähigkeit der Betroffenen zum individuellen weiteren Vorgehen gefördert.

### 4.2 Sammeln

Eine Anlaufstelle dient auch dazu, den Strom der Betroffenen aus dem Schadensgebiet zu lenken und die Menschen an einem sicheren Ort zu sammeln.

Das Sammeln dient der effizienten Information, der Feststellung des Betreuungsbedarfes und gezielten Weiterleitung der Betroffenen.

Ggf. können Einsatzkräfte nach der Einteilung durch die Führungskraft auch von der Anlaufstelle abgesetzt tätig werden, um Betroffene zu informieren und diese zur Anlaufstelle hinzuleiten, wo sie sich anschließend sammeln.

### 4.3 Ermittlung des Betreuungsbedarfs

Die Einsatzkräfte an der Anlaufstelle gewinnen einen ersten groben Eindruck des Zustandes der eintreffenden Betroffenen.

Durch diese erste Ermittlung des Betreuungsbedarfes der Betroffenen können bereits hier die individuellen und spezifischen Bedürfnisse erkannt und an die nachfolgenden Stellen weitergegeben werden. Zu berücksichtigen sind hier beispielsweise Sprachbarrieren, Immobilität, unzureichender Witterungsschutz.

Weiterhin müssen Betroffene, die einer raschen notfallmedizinischen Versorgung bedürfen, gezielt erkannt und an die Patientenablage oder den Rettungsdienst übergeben werden.

### 4.4 Weiterleitung

Die Betroffenen, die nach den ersten Informationen zur Lage weiter in Obhut des Betreuungsdienstes verbleiben möchten, werden gezielt und in Abstimmung mit den nachfolgenden Einrichtungen (Betreuungsstelle oder Betreuungsplatz) geordnet weitergeleitet. Diese Weiterleitung kann in Fußgruppen oder je nach Zustand der Betroffenen und den Entfernungen auch mit Fahrzeugen (Betreuungskombis, Busse etc.) erfolgen.



Besonders hilfsbedürftige Personengruppen sind auf dem Transport zu begleiten, wobei die Begleitung auch aus dem Kreis der Betroffenen selbst kommen kann. Nach Möglichkeit sollten in diesem Fall sozial akzeptierte Personen mit der Begleitung beauftragt werden.

Betroffene, die sich an der Anlaufstelle entscheiden, eigenständig und eigenverantwortlich ihren Weg fortzusetzen, können dies selbstverständlich tun. Beispielsweise gibt es immer wieder Betroffene, die zu Angehörigen, Freunden oder Bekannten außerhalb des Schadensgebietes wollen und sich selbstständig dahin begeben oder ggf. auch abholen lassen.

Für Menschen, die einer gesetzlichen Betreuung unterliegen, sowie Kinder und nicht volljährige Jugendliche, die nicht in Begleitung ihrer Betreuerinnen/Betreuer bzw. Erziehungsberechtigten an der Anlaufstelle sind, ist eine Weiterleitung zu einer Betreuungsstelle oder einem Betreuungsplatz einzuhalten. Bei Unklarheiten muss die Polizei hinzugezogen werden, um die Aufsichtspflicht dieser Personengruppe sicherzustellen.

## **4.5 Registrierung**

Die Registrierung ist keine vorrangige Aufgabe an der Anlaufstelle. Sollten es die Lage und die personellen Ressourcen jedoch zulassen, ist es wünschenswert, bereits an dieser Stelle die erste Registrierung durchzuführen. Insbesondere diejenigen Betroffenen, die die Anlaufstelle eigenständig verlassen und sich beispielsweise selbstständig zu Angehörigen begeben, können auf diese Weise als das Schadensgebiet verlassene Personen erfasst werden. Dies erleichtert die Beantwortung von Suchanfragen Dritter.

## **4.6 Weitere Aufgaben an der Anlaufstelle**

### **4.6.1 Medizinische Versorgung/Erste Hilfe**

Grundsätzlich steht Material für die Erstversorgung von medizinischen Notfällen auch an einer Anlaufstelle bereit. Anders als an den Betreuungsstellen oder Betreuungsplätzen werden an Anlaufstellen aber keine Erstversorgungsräume und kein gesondertes Personal hierfür vorgehalten. Alle Kräfte des Betreuungsdienstes verfügen mindestens über erweiterte Kenntnisse der Ersten Hilfe und können so eine Erstversorgung bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes sicherstellen.

### **4.6.2 Soziale Betreuung**

Die soziale Betreuung ist keine vorrangige Aufgabe an der Anlaufstelle. Die Aufenthaltsdauer der einzelnen Betroffenen ist möglichst kurz zu halten. Eine schnelle Weiterleitung ist einzuleiten.

Ein ruhiges, freundliches und sicheres Auftreten der Einsatzkräfte erleichtert die Zusammenarbeit mit den Betroffenen. Prosoziales Verhalten muss gefordert und gefördert werden.

Je nach Lage kann es notwendig sein, Decken, Ersatzbekleidung, Kalt- oder Warmgetränke zur Erhaltung des Gesundheitszustandes der Betroffenen auszugeben. In diesen Fällen sind unter Umständen weitere Einsatzkräfte an einer Anlaufstelle zum Einsatz zu bringen.

### **4.6.3 Ruhebereich**

Die Einrichtung von Ruhebereichen ist grundsätzlich an Anlaufstellen nicht vorgesehen. Die Aufenthaltsdauer der einzelnen Betroffenen sollte hier auch nur kurz sein, bevor die Menschen weitergeleitet werden.

Einsatzbedingt kann es aber notwendig sein, im Einzelfall erschöpfte oder besonders hilfebedürftige Personen versorgen zu können. Je nach Lage und Möglichkeiten sollte eine kurzzeitige Ruhemöglichkeit geschaffen werden und die rasche Übergabe dieser Betroffenen an die Betreuungsstelle, den Betreuungsplatz bzw. an den Sanitäts-/Rettungsdienst veranlasst werden.

### **4.6.4 PSNV**

Regulär ist eine individuelle psychosoziale Betreuung in dieser Phase des Einsatzes noch nicht vorgesehen. Erste Unterstützungsleistungen der PSNV für Betroffene (PSNV-B) werden im Regelfall an der Betreuungsstelle bzw. dem Betreuungsplatz angeboten.

### **4.6.5 Logistik**

Die logistischen Aufgaben, beispielsweise die Zuführung von Material sowie Entsorgungsaufgaben, halten sich in Grenzen, so dass eine Betreuungskomponente in der Regel diese Tätigkeit eigenständig regelt.

### **4.6.6 Verpflegung**

In der Regel ist eine Ausgabe von Verpflegung an der Anlaufstelle nicht vorgesehen. Einsatzbedingt kann es notwendig sein, Kalt- oder Warmgetränke zur Erhaltung des Gesundheitszustandes der Betroffenen auszugeben. In diesen Fällen sind unter Umständen weitere Einsatzkräfte an einer Anlaufstelle zum Einsatz zu bringen.

### **4.6.7 Sanitäranlagen**

Eine Anlaufstelle ist häufig mobil und minimalistisch ausgestattet. Trotzdem sollten sanitäre Anlagen zeitnah erkundet und ausgewiesen werden.

#### **4.6.8 Allgemeine technische Unterstützung**

Sollte eine technische Infrastruktur, beispielsweise die Errichtung von Beleuchtung, die Sicherung von Gefahrenstellen etc., notwendig sein, können Einsatzkräfte aus dem Fachdienst Technik und Sicherheit für diese Aufgaben zur Unterstützung über die zuständige Führung angefordert werden.

## **5 Schnittstellen**

Die Betreuungskomponente wird im Einsatz an der Anlaufstelle unter Umständen mit anderen (Teil-)Einheiten des Betreuungsdienstes, beispielsweise Verpflegungskräften, oder anderen Fachkräften zusammenarbeiten.

Diese Zusammenarbeit dient der Verstärkung der Einsatzkräfte bei einer großen Anzahl Betroffener oder einem großen Anteil von besonders Hilfsbedürftigen an den Anlaufstellen.

Eine Schnittstelle kann auch der Sanitätsdienst sein, der erstversorgte Leichtverletzte von seinen Patientenablagen an die Anlaufstellen weiterleitet. Medizinisch zu versorgende Personen, die an der Anlaufstelle ausgemacht werden, können den Patientenablagen zugeführt werden.

Als externe Schnittstellen können Kräfte der Feuerwehr und der Polizei die Betroffenen unterstützend zu den Anlaufstellen leiten. Diese können auch zu Absperrmaßnahmen um Unterstützung gebeten werden.

## **6 Ressourcen**

### **6.1 Personalansatz**

Die Anlaufstelle wird durch eine Betreuungskomponente, beispielsweise eine SEG-Betreuung, oder durch andere Betreuungs-(Teil-)Einheiten errichtet und betrieben.

Die Stelle wird durch eine Führungskraft der Betreuungskomponente geführt. Dieser obliegt die Gesamtführung der Anlaufstelle, insbesondere die Kommunikation mit der vorgesetzten Führungsebene.

Für die Wahrnehmung der Aufgaben an der Anlaufstelle sind den Einsatzkräften der Betreuungskomponente durch ihre Führungskraft die umzusetzenden Aufgaben klar aufzutragen.

Je nach Anzahl der Betroffenen und Umfang der Aufgaben sind weitere Einsatzkräfte zur Unterstützung anzufordern und deren Unterstellungsverhältnis zu klären.

Einsatzkräfte sind immer mindestens zu zweit einzusetzen, um die Kommunikation, die Zusammenarbeit, die Unterstützung sowie die Sicherheit zu gewährleisten. Die Einsatzkräfte werden lagebezogen auf die Aufgabenbereiche verteilt eingesetzt. Die Kombination verschiedener Geschlechter oder von erfahrenen und noch unerfahrenen Kräften kann dabei sinnvoll sein.

### **6.2 Materialansatz**

Das Material für den Betrieb der Anlaufstelle ist je nach vorgegebener und vorhandener Struktur entsprechend verlastet oder muss gezielt zusammengestellt und der Anlaufstelle zugeführt werden.

Zusätzlich notwendiges Material wird über die Führungskraft der Anlaufstelle angefordert.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten der Anlaufstelle

Die Betreuungskomponente erkundet einen geeigneten Ort zur Errichtung der Anlaufstelle. Mit zu erkunden sind sanitäre Anlagen, Gefahrenbereiche, Witterungsschutz, Ausleuchtung, Erreichbarkeit etc.

Sie errichtet die für die Aufgaben vorgesehenen Arbeitsplätze. Dabei muss die schnellstmögliche Aufnahmebereitschaft der Anlaufstelle erreicht werden. Dazu zählt die Einrichtung einer Informationsstelle zur Weitergabe abgestimmter Informationen an die Betroffenen. Ferner sollte ein Bereich vorhanden sein, an dem die Betroffenen bis zur Weiterleitung verweilen können. Wenn gefordert und möglich, ist ein Bereich zur Erstregistrierung zu etablieren.

### 7.2 Betrieb der Anlaufstelle

Zeit für einen ruhigen, abgeschlossenen Aufbau ist häufig nicht gegeben. Erste Betroffene treffen oftmals schon während des Aufbaus ein. Der Betreuungsdienst muss daher in der Lage sein, den Betrieb der Anlaufstelle auch zeitgleich zum Aufbau der Infrastrukturen zu sichern. Dies bedarf besonderer Flexibilität aller Einsatz- und Führungskräfte. Sind diese Bereiche arbeitsfähig, meldet die Führungskraft der Anlaufstelle die „Aufnahmebereitschaft“ an die Einsatzleitung.

Je nach Bedarf und Schadenslage können, bei dringender Notwendigkeit und gegebenen Möglichkeiten, im Weiteren die Bereiche für die soziale Betreuung inkl. PSNV-B sowie zur medizinischen Versorgung errichtet werden.

Die Führung der Anlaufstelle muss dabei insbesondere auch die ständige Information der rückwärtigen Betreuungsstelle bzw. des Betreuungsplatzes über die aktuelle Anzahl und den Zustand der aufgenommenen und zur Weiterleitung versammelten Betroffenen sicherstellen. Diese Stellen und Plätze stellen sich in Stärke, Kapazität und Aufgaben auf den tatsächlichen Bedarf der Betroffenen ein. Dies kann der Einsatz von Sprachmittlerinnen bzw. -mittlern, Pflegekräften etc. sein.

### 7.3 Einsatzende der Anlaufstelle

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an und die Führungskraft der Anlaufstelle weist die im Einsatz befindlichen Einsatzkräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen, das Material wieder sachgerecht zu verstauen und die erneute Einsatzbereitschaft herzustellen.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau und das Ende des Einsatzes vor Ort. Die vorgesetzte Führung entscheidet anschließend über den weiteren Einsatz der Einsatzkräfte und erteilt ggf. einen neuen Auftrag.

## 8 Quellen und gesetzliche Vorgaben

- DRK-Dienstvorschrift 600, Ausgabe Westfalen-Lippe, „Der Betreuungseinsatz“
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen
- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes

# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Informationsstelle**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

### **Teilkonzept Informationsstelle**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.3

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen.....	4
2 Infrastruktur .....	4
3 Hygiene .....	4
3.1 Reinigung und Desinfektion .....	4
3.2 Abfall .....	4
4 Aufgaben .....	5
4.1 Auskunft über den Aufenthaltsort .....	5
4.2 Gesicherte Informationen über das Schadensereignis .....	5
4.3 Ausgabe- und Öffnungszeiten .....	5
4.4 Ansprechpartner für die Betroffenen .....	5
5 Schnittstellen.....	5
5.1 Übergeordnete Führung.....	5
5.2 Vermittlungsangebote .....	5
5.3 Verpflegung .....	5
5.4 medizinische Versorgung / medizinische und soziale Dienste .....	5
5.5 Aufgabenfeld Personenauskunft.....	5
6 Ressourcen .....	6
6.1 Personalansatz .....	6
6.2 Materialansatz .....	6
7 Maßnahmen .....	6
7.1 Einrichten der Informationsstelle .....	6
7.2 Betrieb der Informationsstelle .....	6
7.3 Einsatzende der Informationsstelle .....	6
8 Quellen .....	7

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept Informationsstelle wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben.

Dieses Teilkonzept beschreibt die Aufgaben, Maßnahmen und Ressourcen sowie den Aufbau und den Betrieb einer Informationsstelle.

Diese Aufgabe wird durch eine Betreuungskomponente geplant. Sie stellt die Einrichtung sowie den Betrieb ggf. unter Einbindung weiterer Kräfte sicher.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob die hier beschriebenen Standards lageabhängig umgesetzt werden können und ausreichen oder sie angepasst werden müssen.

Beispielsweise wird von der durchschnittlichen Zusammensetzung der Bevölkerung ausgegangen (anteilig Kinder, Senioren, Pflegebedürftige, Betroffene mit sprachlichen Barrieren etc.). Sind wesentlich mehr besonders Hilfebedürftige zu informieren, müssen weitere Ressourcen eingeplant werden.

Die Information von Betroffenen wird durchgeführt, um unter anderem

- gesicherte Informationen über das Schadensereignis zu vermitteln,
- wichtige Informationen zu betreuungsdienstlichen Einrichtungen bekannt zu geben, beispielsweise die Hausordnung,
- sowie besondere Regelungen bekannt zu machen.

# 2 Infrastruktur

Für die Informationsstelle wird ein witterungsgeschützter Bereich festgelegt. Dieser Bereich verfügt über eine ausreichende Beleuchtung. Die Barrierefreiheit sollte sichergestellt werden.

Im Bedarfsfall sollte zusätzlich ein abgesetzter Raum eingeplant werden, um beispielsweise mit Sprachmittlern die Informationen in Kleingruppen weiterzuleiten.

Bei der Informationsweitergabe (Durchsagen etc.) sollten vorhandene technische Anlagen wie beispielsweise Megaphon, Lautsprecheranlage der Einrichtung, zur Übermittlung benutzt werden.

Um Aushänge über Öffnungszeiten, Verpflegungszeiten, Hausordnung, Informationen über das Schadensereignis etc. zu ermöglichen, sind geeignete Freiflächen an Wänden der Informationsstelle bzw. Pinnwände mit einzuplanen.

# 3 Hygiene

Da eine Informationsstelle nur der Information von Betroffenen dienen soll, gibt es keine besonderen Anforderungen an die Hygiene. Die für diese Stelle zuständige Führungskraft ist vor Ort für die Einhaltung der Hygiene verantwortlich.

## 3.1 Reinigung und Desinfektion

Je nach Einsatzanlass und ggf. der vorherrschenden Grundsituation zum Zeitpunkt des Einsatzes, kann es notwendig sein, auf Abstandsregeln, Desinfektionsmöglichkeiten (Hände) und unter Umständen der Verfügbarkeit von geeigneter Schutzbekleidung (Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe, etc.) zu achten. Weitere Informationen können der „Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen“ entnommen werden.

## 3.2 Abfall

In der Informationsstelle müssen die Abfallbehälter regelmäßig kontrolliert und bedarfsgerecht geleert werden, spätestens bei Überfüllung.

## 4 Aufgaben

In der Informationsstelle fallen folgende Aufgaben an:

- Auskunft über den Aufenthaltsort
- Gesicherte Informationen über das Schadensereignis
- Ausgabe- und Öffnungszeiten
- Ansprechpartner für die Betroffenen

### 4.1 Auskunft über den Aufenthaltsort

An der Informationsstelle wird den Betroffenen einen Überblick über den derzeitigen Aufenthaltsort gegeben. Zusätzlich werden die Funktionsräume, -bereiche und Stellen wie beispielsweise Aufenthaltsbereiche, Speiseräume, Sanitärräume, Ausgabestellen etc. bekanntgegeben. Dies kann mit einem Gebäudeplan und / oder einer Auflistung der Räume sichergestellt werden.

### 4.2 Gesicherte Informationen über das Schadensereignis

Eines der Grundbedürfnisse von Betroffenen ist der Wunsch nach Informationen über das Ereignis und wie es für sie in den nächsten Stunden beziehungsweise Tagen weitergehen wird. Wichtig ist es, nur gesicherte Informationen zu verbreiten, die von der vorgesetzten Führungsstelle zur Veröffentlichung an die Betroffenen freigegeben sind.

Die Informationen werden nach Möglichkeit vor der Veröffentlichung niedergeschrieben und anschließend mit einheitlicher Formulierung bekanntgemacht. Somit werden falsche Aussagen oder Interpretationen vermieden. Zeitnah werden diese Informationen ausgehängt.

### 4.3 Ausgabe- und Öffnungszeiten

Um den Betroffenen eine Orientierung zu ermöglichen, sind die geplanten Ausgabe- und Öffnungszeiten unter Angabe der jeweiligen Orte auszuhängen (Verpflegungsausgabe, Ausgabe von Ver- und Gebrauchsgütern sowie Kleidung).

Bei längerfristigem Betrieb von Einrichtungen sollten die Ausgabe- und Öffnungszeiten zu einem geregelten Tagesablauf beitragen. Gleiches gilt für Sprechstunden und Beratungsangebote beispielsweise von medizinischen und sozialen Diensten.

### 4.4 Ansprechpartner für die Betroffenen

Das Personal der Informationsstelle stellt sicher, dass die Betroffenen immer einen Ansprechpartner antreffen beziehungsweise die Erreichbarkeiten ausgehängt sind.

## 5 Schnittstellen

In der Informationsstelle sind folgende Schnittstellen möglich:

### 5.1 Übergeordnete Führung

Alle zur Veröffentlichung freigegebenen und gesicherten Informationen erhalten die Einsatzkräfte der Informationsstelle über die übergeordnete Führung. Diese arbeitet ggf. mit der zuständigen Pressestelle zusammen.

### 5.2 Vermittlungsangebote

Die Einsatzkräfte der Informationsstelle nehmen weitergehende Anfragen von Betroffenen entgegen und versuchen diese, an entsprechende Stellen weiterzuvermitteln.

### 5.3 Verpflegung

Die Ausgabezeiten und -stellen sowie das Verpflegungsangebot werden mit der Führungskraft der Verpflegung abgestimmt und veröffentlicht.

### 5.4 medizinische Versorgung / medizinische und soziale Dienste

Das Angebot an medizinischer Versorgung sowie weiteren Beratungen und Dienstleitungen werden mit den entsprechenden Stellen abgestimmt und ausgehängt.

### 5.5 Aufgabenfeld Personenauskunft

Je nach Ereignis wird mit der Personenauskunft zusammengearbeitet, um Suchanfragen zu veröffentlichen („trace the face“ / Online-Fotogalerie von Suchenden).



## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

Die Stelle wird durch eine Führungskraft der Betreuungskomponente geführt. Diese Kraft regelt den Kräfteansatz. Hier können grundausbildete Einsatzkräfte unterstützend eingesetzt werden.

Einsatzkräfte sind immer mindestens zu zweit einzusetzen, um die Kommunikation, die Zusammenarbeit, die Unterstützung sowie die Sicherheit zu gewährleisten. Die Kombination verschiedener Geschlechter und von erfahrenen und noch unerfahrenen Kräften kann dabei sinnvoll sein.

Da die Informationsstelle von besonderer Bedeutung für den Umgang mit Betroffenen ist, ist es wichtig, hier empathisches Personal einzusetzen. Weiterhin sind die kommunikativen Fähigkeiten (ruhiges, seriöses Auftreten, Vermittlung von Orientierung etc.) der hier eingesetzten Kräfte von entscheidender Bedeutung.

Die Informationsstelle wird für die Dauer des Einsatzes betrieben. Die personelle Besetzung in Präsenz wird nach Notwendigkeit sichergestellt.

### 6.2 Materialansatz

Das Material für den Betrieb der Informationsstelle ist je nach vorgegebener und vorhandener Struktur entsprechend verlastet oder muss gezielt zusammengestellt und zugeführt werden. Zusätzlich notwendiges Material wird über die Führungskraft angefordert. Benötigt werden unter anderem Pinnwände und Zubehör für Aushänge, Beschilderungen, Megaphon. Auch digitale Übertragungsmedien wie Beamer und Monitore sind denkbar.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten der Informationsstelle

Die Betreuungskomponente erkundet einen geeigneten Standort für die Informationsstelle. Anschließend errichtet sie die für die Aufgaben vorgesehenen Informationsmittel. Dabei muss zeitnah die Einsatzbereitschaft der Informationsstelle sichergestellt werden.

### 7.2 Betrieb der Informationsstelle

Sobald diese Stelle eingerichtet ist, meldet die zuständige Führungskraft die Einsatzbereitschaft an die vorgesetzte Führungsstelle.

Durch die Führungskraft der Betreuungseinrichtung werden alle Informationen für die Betroffenen an die Einsatzkräfte der Informationsstelle weitergeleitet. Diese sind für die Aktualisierung der entsprechenden Aushänge zuständig.

### 7.3 Einsatzende der Informationsstelle

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an. Die Führungskraft der Informationsstelle weist die Einsatzkräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen. Das Material wird wieder sachgerecht verstaut und die erneute Einsatzbereitschaft hergestellt.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau und das Ende des Einsatzes vor Ort. Die vorgesetzte Führung entscheidet anschließend über den weiteren Einsatz der Einsatzkräfte und erteilt ggf. einen neuen Auftrag.

Vor Verlassen der Informationsstelle sind alle Räume auf vollständigen Rückbau zu kontrollieren.

## 8 Quellen

- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes
- Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen

# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Registrierungsstelle**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

### **Teilkonzept Registrierungsstelle**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.3

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkungen.....	4
2	Infrastruktur .....	4
3	Hygiene .....	4
3.1	Reinigung und Desinfektion .....	4
3.2	Abfall .....	4
4	Aufgaben .....	5
4.1	Eingangsregistrierung .....	5
4.2	Information .....	5
4.3	Abfrage .....	5
4.4	Ausgangsregistrierung .....	5
5	Schnittstellen.....	5
5.1	Psychosoziale Notfallversorgung für Betroffene (PSNV-B).....	5
5.2	Erste Hilfe / Sanitätsdienst.....	5
5.3	Aufgabenfeld Personenauskunft.....	5
5.4	(Bundes-)Polizei.....	5
5.5	Datenschutz-Beauftragter .....	5
6	Ressourcen .....	6
6.1	Personalansatz .....	6
6.2	Materialansatz .....	6
7	Maßnahmen .....	6
7.1	Einrichten der Registrierungsstelle.....	6
7.2	Betrieb der Registrierungsstelle .....	6
7.3	Einsatzende der Registrierungsstelle.....	7
8	Quellen .....	7
9	Anlagen .....	7

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept der Registrierungsstelle wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben.

Dieses Teilkonzept beschreibt die Aufgaben, Maßnahmen und Ressourcen bei der Registrierung sowie den Aufbau und den Betrieb einer Registrierungsstelle.

Diese Aufgabe wird durch eine Betreuungskomponente geplant. Sie stellt die Einrichtung sowie den Betrieb ggf. unter Einbindung weiterer Kräfte sicher.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob die hier beschriebenen Standards lageabhängig umgesetzt werden können und ausreichen oder sie angepasst werden müssen.

Beispielsweise wird von der durchschnittlichen Zusammensetzung der Bevölkerung ausgegangen (anteilig Kinder, Senioren, Pflegebedürftige etc.). Sind wesentlich mehr besonders Hilfebedürftige unterzubringen, müssen weitere Ressourcen eingeplant werden.

Die Registrierung von Betroffenen wird durchgeführt um

- möglichst schnell Auskunft über den Aufenthaltsort geben zu können,
- Angehörige zusammenzuführen,
- Nachforschungen nach Vermissten durchführen zu können,
- Überblick über die Anzahl der Betroffenen zu erhalten und
- möglichst früh einen Bedarf an weiteren Kräften, Verpflegung und Material feststellen zu können.

# 2 Infrastruktur

Für die Registrierung wird ein witterungsgeschützter Bereich festgelegt. Dieser Bereich verfügt über eine ausreichende Beleuchtung. Die Barrierefreiheit sollte sichergestellt werden. Der Fluss der Betroffenen muss ungehindert organisiert werden, um einen Rückstau oder ein Kreuzen der Wege zu verhindern. Die Fläche muss ausreichend dimensioniert sein, um die zu erwartende Anzahl von Betroffenen schnell und ohne größere Verzögerung registrieren zu können.

Im Bedarfsfall sollte zusätzlich ein abgesetzter Raum eingeplant werden, um beispielsweise die registrierten personenbezogenen Daten zu verarbeiten.

# 3 Hygiene

Da eine Registrierungsstelle nur der Registrierung und der direkten Weiterleitung von Betroffenen in andere Bereiche dienen soll, ist die Beachtung der allgemeinen Anforderungen an die Hygiene im Einsatz ausreichend. Die für diese Stelle zuständige Führungskraft ist vor Ort für die Einhaltung der Hygiene verantwortlich.

## 3.1 Reinigung und Desinfektion

Je nach Einsatzanlass und ggf. der vorherrschenden Grundsituation zum Zeitpunkt des Einsatzes, kann es notwendig sein, auf Abstandsregeln, Desinfektionsmöglichkeiten (Hände), Einweg-Schreibmaterial und unter Umständen der Verfügbarkeit von geeigneter Schutzbekleidung (Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe, etc.) zu achten. Weitere Informationen können der „Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen“ entnommen werden.

## 3.2 Abfall

In der Registrierungsstelle müssen die Abfallbehälter regelmäßig kontrolliert und bedarfsgerecht geleert werden, spätestens bei Überfüllung.

## 4 Aufgaben

In der Registrierungsstelle fallen folgende Aufgaben an:

- Eingangsregistrierung
- Informationen bei Bedarf
- Abfrage zu Bedürfnissen und Gewohnheiten bei Bedarf
- Ausgangsregistrierung

### 4.1 Eingangsregistrierung

Die Registrierungsstelle dient in erster Linie dem Registrieren und der unverzüglichen Weiterleitung bzw. Verteilung der Betroffenen in nachfolgende Bereiche. Zu der eigentlichen Aufgabe gehört das Ausfüllen bzw. Vervollständigen der Registrierunterlagen.

### 4.2 Information

Im Bedarfsfall kann hier bereits eine erste, kurze Information über den weiteren zeitlichen und räumlichen Ablauf gegeben werden.

## 5 Schnittstellen

In der Registrierungsstelle sind Schnittstellen zu benachbarten Fachdiensten und deren Aufgaben sowie zu externen Partnern im Vergleich zu anderen Funktionsbereichen und Stellen weniger stark ausgeprägt. Dennoch lassen sich auch hier bestimmte Schnittstellen festhalten:

### 5.1 Psychosoziale Notfallversorgung für Betroffene (PSNV-B)

Eine Betreuung durch PSNV-Kräfte ist an dieser Stelle zunächst nicht vorgesehen. Im Bedarfsfall hat die zuständige Führungskraft eine geeignete Hilfe anzufordern.

### 5.2 Erste Hilfe / Sanitätsdienst

Grundsätzlich sind alle Kräfte im Betreuungsdienst in erweiterter Erste Hilfe ausgebildet und können in ihrem Bereich die ersten Maßnahmen durchführen. Im dringlichen Bedarfsfall hat die zuständige Führungskraft eine medizinische Hilfe unverzüglich anzufordern.

### 5.3 Aufgabenfeld Personenauskunft

Je nach Ereignis werden Kräfte aus dem Aufgabenfeld Personenauskunft der Bereitschaften mit in die Lage eingebunden. Hier unterstützen sich das Personal aus dem Aufgabenfeld

### 4.3 Abfrage

Eine strukturierte Abfrage zu dringlichen und notwendigen Bedürfnissen und Gewohnheiten kann an dieser Stelle erfolgen.

### 4.4 Ausgangsregistrierung

Beim Verlassen einer Betreuungseinrichtung werden alle Betroffenen ausregistriert. Auf den Registrierunterlagen wird der weitere Verbleib bzw. das Transportziel vermerkt. Diese Unterlagen werden zeitnah an die übergeordnete Führung weitergegeben.

Personenauskunft und des Betreuungsdienstes gegenseitig. Es werden die abgestimmten Registrierunterlagen und Kommunikationswege verwendet.

### 5.4 (Bundes-)Polizei

Je nach länderspezifischen Vorgaben wird sich die (Bundes-)Polizei in unterschiedlicher Ausprägung mit in den Einsatz einbringen. Der Umfang der Weitergabe der gesammelten, personenbezogenen Daten ist mit der übergeordneten Führung abzustimmen. Hierbei sind die Grundsätze der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung und die DRK-Leitlinien zur Zusammenarbeit mit Behörden zwingend zu beachten.

### 5.5 Datenschutz-Beauftragter

Die Aufbewahrung und die Übertragungswege der personenbezogenen Daten sind mit dem zuständigen Datenschutzbeauftragten der Verbandsgliederung abzustimmen. Eine erfolgte Unterweisung nach Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bei den zuständigen Einsatzkräften ist schriftlich festzuhalten.

## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

Die Stelle wird durch eine Führungskraft der Betreuungskomponente geführt. Diese Kraft regelt neben dem Kräfteansatz auch den zügigen Kommunikationsfluss der erhobenen Daten an die zuständige Führung bzw. den Suchdienst, dem Amtlichen Auskunftsbüro etc.

Generell können alle grundausgebildeten Einsatzkräfte mit Datenschutzunterweisung in dieser Registrierungsstelle eingesetzt werden. Kräfte des Suchdienstes können hier fachlich unterstützen.

Einsatzkräfte sind immer mindestens zu zweit einzusetzen, um die Kommunikation, die Zusammenarbeit, die Unterstützung sowie die Sicherheit zu gewährleisten. Die Kombination verschiedener Geschlechter oder von erfahrenen und noch unerfahrenen Kräften kann dabei sinnvoll sein.

Die Registrierungsstelle ist in der Regel für die Dauer des Einsatzes einsatzbereit zu halten, um die fortlaufende Nachregistrierung oder Ausgangsregistrierung sicherstellen zu können.

### 6.2 Materialansatz

Das Material für den Betrieb der Registrierungsstelle ist je nach vorgegebener und vorhandener Struktur entsprechend verlastet oder muss gezielt zusammengestellt und der Registrierungsstelle zugeführt werden. Zusätzlich notwendiges Material wird über die Führungskraft angefordert.

Es wird generell mit den (behördlich bzw. verbandsintern) abgestimmten Registrierunterlagen gearbeitet. Dies können die Begleitkarten, Ausweis- und Bezugskarten, Suchdienstkarten, Verletztenanhängerkarten sein. Auch die Erfassung vom Betroffenen in einer Liste ist unter Beachtung des Datenschutzes möglich.

Eine optische Kennzeichnung von erfassten Betroffenen mit farbigen Armbändern ist zweckdienlich, um den Zugang zur Betreuungseinrichtung zu autorisieren.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten der Registrierungsstelle

Die Betreuungskomponente erkundet einen geeigneten Standort für die Registrierungsstelle. Anschließend errichtet sie die für die Aufgaben vorgesehenen Arbeitsplätze. Dabei muss schnellstmöglich die Einsatzbereitschaft der Registrierungsstelle sichergestellt werden.

### 7.2 Betrieb der Registrierungsstelle

Sobald diese Stelle eingerichtet ist, meldet die zuständige Führungskraft die Einsatzbereitschaft an die vorgesetzte Führungsstelle.

Die Führung der Registrierungsstelle muss regelmäßig die Anzahl und den Zustand der registrierten Betroffenen an die nachfolgende Betreuungseinrichtung weitergeben. Diese Einrichtung dimensioniert seine Ressourcen entsprechend des tatsächlichen Bedarfs der Betroffenen. Dies kann der Einsatz von Fachkräften (Sprachmittlern, Pflege-, PSNV- etc.) sowie von Material (Pflegehilfsmittel, Lebensmittel, Ver- und Gebrauchsgüter etc.) sein.

Spätestens im Bereich einer strukturierten Betreuungseinrichtung wird die Registrierung mittels (behördlich bzw. verbandsintern) abgestimmten Registrierunterlagen sichergestellt. Bereits an anderer Stelle ausgefüllte Registrierunterlagen werden hier auf Vollständigkeit überprüft und bei Bedarf ergänzt. Auf Lesbarkeit der Angaben ist zu achten.

Betroffene, die in der Lage sind, die Registrierunterlagen selbst auszufüllen, werden durch die Einsatzkräfte im Bedarfsfall unterstützt. Nur, wenn Betroffene aus kognitiven, sprachlichen oder physischen Gründen nicht in der Lage sein sollten ihre Angaben selbst zu notieren, übernehmen Einsatzkräfte diese Aufgabe. Bei der Verwendung von Registrierlisten sind diese zwangsläufig durch Einsatzkräfte zu pflegen.

Grundsätzlich sind die erhobenen Daten der Eingangs- und Ausgangsregistrierung zeitnah an die übergeordnete Führung weiterzugeben.



### 7.3 Einsatzende der Registrierungsstelle

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an und die Führungskraft der Registrierungsstelle weist die im Einsatz befindlichen Einsatzkräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen, das Material wieder sachgerecht zu verstauen und die erneute Einsatzbereitschaft herzustellen.

Sollten sich an dieser Stelle noch Unterlagen mit personenbezogenen Daten befinden, so sind diese in einem verschlossenen Umschlag an die übergeordnete Führung zu übergeben.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau und das Ende des Einsatzes vor Ort. Die vorgesetzte Führung entscheidet anschließend über den weiteren Einsatz der Einsatzkräfte und erteilt ggf. einen neuen Auftrag.

Vor Verlassen der Registrierungsstelle sind alle Räume auf vollständigen Rückbau zu kontrollieren.

## 8 Quellen

- Leitlinien für die Zusammenarbeit des DRK mit Behörden, insbesondere der Polizei im Personenauskunftswesen nach Landesrecht
- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes
- Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen
- Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

## 9 Anlagen

- Begleitkarte für Betroffene, DRK-Service GmbH
- Ausweis- und Bezugskarte, DRK-Service GmbH
- Suchdienstkarte, DRK-Service GmbH

# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Aufenthaltsbereich**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

#### **Teilkonzept Aufenthaltsbereich**

#### **Herausgeber:**

Deutsches Rotes Kreuz e. V.

Generalsekretariat

Carstennstraße 58

12205 Berlin

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.2

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen.....	4
2 Infrastruktur .....	4
2.1 Raumgröße.....	4
2.2 Barrierefreiheit .....	4
2.3 Witterungsschutz .....	4
2.4 Beleuchtung .....	4
2.5 Brandschutzbestimmungen .....	4
2.6 Stromversorgung .....	4
2.7 Internet.....	4
2.8 Sanitäreinrichtungen.....	4
3 Hygiene .....	5
3.1 Bodenbeschaffenheit .....	5
3.2 Sanitäreinrichtungen.....	5
3.3 Reinigung.....	5
3.4 Desinfektion .....	5
3.5 Abfall.....	5
4 Aufgaben .....	5
4.1 Betreuen und begleiten.....	5
4.2 Informieren.....	5
4.3 Beschäftigen .....	5
4.4 Getränke anbieten .....	5
5 Schnittstellen.....	6
5.1 Psychosoziale Notfallversorgung von Betroffenen (PSNV-B).....	6
5.2 Dolmetscher.....	6
6 Ressourcen .....	6
6.1 Personalansatz .....	6
6.2 Materialansatz .....	6
7 Maßnahmen .....	6
7.1 Einrichten des Aufenthaltsbereiches.....	6
7.2 Betrieb des Aufenthaltsbereiches .....	6
7.3 Einsatzende des Aufenthaltsbereiches .....	7
8 Quellen und gesetzliche Vorgaben .....	7

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept Aufenthaltsbereich wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben.

Der Aufenthaltsbereich ist in der Regel nach der Registrierung und der Pforte der erste Bereich, der durch die Betroffenen genutzt wird.

Dieses Teilkonzept beschreibt den Aufbau und Betrieb eines Aufenthaltsbereichs für Personen in Betreuungsstellen, Betreuungsplätzen und Notunterkünften und regelt die Verteilung der Einsatzkräfte der Betreuungskomponente auf die unterschiedlichen Aufgaben.

Der Aufenthaltsbereich wird mit fortschreitender Dauer der Unterbringung qualitativer ausgestattet.

Dieser zentrale Bereich wird durch eine Betreuungskomponente geplant, eingerichtet und betrieben. Ggf. werden die Einsatzkräfte durch die Technik und Sicherheit unterstützt.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob die hier beschriebenen Standards lageabhängig umgesetzt werden können und ausreichen oder sie angepasst werden müssen.

Grundsätzlich wird von der durchschnittlichen Zusammensetzung der Bevölkerung ausgegangen (anteilig Kinder, Seniorinnen/Senioren, Pflegebedürftige etc.). Sind wesentlich mehr besonders Hilfebedürftige unterzubringen, müssen weitere Ressourcen eingeplant werden.

# 2 Infrastruktur

Die hier getroffenen Richtwerte sind unter anderem an den Leitfaden zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland angelehnt. Gesetzliche Vorgaben und abweichende behördliche Anordnungen der jeweiligen Länder und Gebietskörperschaften sind zu berücksichtigen.

## 2.1 Raumgröße

Die benötigte Größe des Bereichs berechnet sich nach der Anzahl der Betroffenen. Es wird pro Person mit einer Richtgröße von 1,5 m<sup>2</sup> kalkuliert. Mit zu berücksichtigen sind der freizuhalten Platzbedarf für beispielsweise Mobiliar sowie Flucht- und Rettungswege.

## 2.2 Barrierefreiheit

Die Räumlichkeiten sollten barrierefrei zugänglich sein, um auch allen Betroffenen mit Handicaps den uneingeschränkten Zugang gewähren zu können.

## 2.3 Witterungsschutz

Der Aufenthaltsbereich muss gegen Witterungseinflüsse jeder Art geschützt sein. Dies betrifft unter anderem die Regulierung der Raumtemperatur. Der Richtwert sollte optimal zwischen 18° und 22°C liegen. Eine gute Durchlüftung der Räumlichkeiten muss ermöglicht werden.

## 2.4 Beleuchtung

Die Räume müssen den Regeln der Technik entsprechend den ganzen Tag über gut ausgeleuchtet sein.

## 2.5 Brandschutzbestimmungen

Der Aufenthaltsbereich muss den Brandschutzbestimmungen der Länder entsprechen und über gut zu erreichende Notausgänge verfügen. Mindestens zwei Rettungswege pro Raum müssen vorhanden sein. Diese sind entsprechend zu beschildern und freizuhalten. Feuerlöschgeräte sind an gut erreichbaren Stellen vorzuhalten.

## 2.6 Stromversorgung

In diesem Bereich sollten einige getrennt abgesicherte Stromanschlüsse verlegt sein, damit elektronische Endgeräte der Betroffenen aufgeladen und betrieben werden können.

## 2.7 Internet

Im Umfeld des Aufenthaltsbereichs sollte eine drahtlose und öffentliche Internetverbindung ermöglicht werden, falls der mobile Datenempfang nicht gegeben ist. Die Zusammenarbeit mit dem Fachdienst Information und Kommunikation ist anzustreben.

## 2.8 Sanitäranlagen

In der Nähe des Aufenthaltsbereichs müssen ausreichend sanitäre Anlagen vorhanden sein. Es wird mit 1,5 Toilettenplätzen je Geschlecht und je 100 Betroffene gerechnet. Dabei müssen auch behindertengerechte Toilettenplätze einkalkuliert werden. In den Sanitäranlagen müssen weiterhin Handwaschbecken mit Seife und Einmalhandtüchern zur Verfügung stehen.

## 3 Hygiene

### 3.1 Bodenbeschaffenheit

Der Boden im Aufenthaltsbereich muss befestigt und gut zu reinigen sein.

### 3.2 Sanitäranlagen

Die Sanitäranlagen müssen regelmäßig kontrolliert, eventuelle Verunreinigungen zeitnah beseitigt und Toilettenpapier aufgefüllt werden.

### 3.3 Reinigung

Der gesamte Bereich muss in regelmäßigen Abständen gemäß abgestimmtem Hygieneplan gereinigt und ggf. desinfiziert werden. Im Bedarfsfall sind Verunreinigungen direkt zu beseitigen.

### 3.4 Desinfektion

Wird bei der Gefährdungsbeurteilung eine besondere hygienische Gefährdung festgestellt, müssen besondere Desinfektionspläne abgestimmt und ausgeführt werden.

### 3.5 Abfall

Im Aufenthaltsbereich müssen die Abfallbehälter regelmäßig kontrolliert und bedarfsgerecht geleert werden, spätestens bei Überfüllung.

## 4 Aufgaben

Im Aufenthaltsbereich fallen die folgenden Aufgaben an:

- Betreuen und begleiten
- Informieren
- Beschäftigen (u.a. Kinderspielbereich)
- Getränke anbieten

### 4.1 Betreuen und begleiten

Den Betroffenen müssen stets Ansprechpartner zur Verfügung stehen, um bei eventuellen Fragen Auskunft erteilen zu können. Sie unterstützen bei psychosozialen und physischen Bedürfnissen, sofern möglich.

### 4.2 Informieren

Grundsätzlich müssen Betroffene in den Einrichtungen des Betreuungsdienstes informiert werden. Der Aufenthaltsbereich ist für diese regelmäßige Aufgabe besonders geeignet, weil sich hier die Betroffenen relativ lange aufhalten und die Ruhe haben, die Informationen aufzunehmen.

Darüber hinaus sollten alle wesentlichen Bekanntmachungen an einer festgelegten Stelle (Infobrett, Eingangsbereich etc.) ausgehangen werden.

Zu den Bekanntmachungen zählen beispielsweise Informationen zur Liegenschaft, Hilfsangebote, Suchanzeigen und Lage-meldungen. Es werden ausschließlich gesicherte Informationen bekannt gegeben und keine Vermutungen oder Einschätzungen zur Lage kundgetan.

### 4.3 Beschäftigen

Im Aufenthaltsbereich müssen die Betroffenen die Möglichkeiten haben sich zu beschäftigen. Darunter fallen Angebote wie beispielsweise das Spielen von Gesellschaftsspielen, das Lesen und das Aufladen ihrer elektronischen Endgeräte. Nach Möglichkeit unterstützen die Einsatzkräfte hierbei aktiv.

Wenn sich unter den betroffenen Personen Kinder befinden, sollte ein separater Bereich für diese eingerichtet werden, um eine altersgerechte Beschäftigung anbieten zu können. Je nach Bedarf können auf dem Boden Teppiche oder Decken ausgelegt werden, damit die Kinder dort ungefährdet spielen können. Auch Sportangebote im Außenbereich sind zu empfehlen.

### 4.4 Getränke anbieten

Damit die Betroffenen ausreichend mit Getränken versorgt werden, ist im Nahbereich ein Angebot von Kalt- und Warmgetränken sicherzustellen.

## 5 Schnittstellen

### 5.1 Psychosoziale Notfallversorgung von Betroffenen (PSNV-B)

Damit die Einsatzkräfte der sozialen Betreuung in ihren Aufgaben unterstützt werden, ist die rechtzeitige Einbindung von PSNV-B-Kräften zu empfehlen. Diese können folgende Aufgaben unterstützen und übernehmen:

- Feststellen des psychosozialen Hilfebedarfs
- Unterstützung der besonders psychisch Betroffenen
- Organisation weiterführender PSNV-Hilfsangebote
- Stabilisierung der Betroffenen im Allgemeinen

### 5.2 Dolmetscher

Um die Kommunikation zwischen Betroffenen und Einsatzkräften zu fördern, ist im Bedarfsfall die Einbindung von Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern zu empfehlen.

## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

In dem Aufenthaltsbereich befinden sich in der Regel die meisten Betroffenen. Demnach ist der Kräfteansatz angemessen hoch anzusetzen, damit die dargestellten Aufgaben erfüllt werden können. In einem Raum befinden sich immer mindestens zwei Einsatzkräfte, von denen eine Einsatzkraft über eine Qualifikation in der PSNV verfügen sollte.

Abhängig von der Einsatzphase, der Tageszeit und der Lage ist der Kräfteansatz stets neu zu bewerten und anzusetzen.

### 6.2 Materialansatz

Für den Aufenthaltsbereich sollten so viele Sitzplätze vorgehalten wie Betroffene untergebracht werden. Die vorhandene Bestuhlung kann günstigenfalls vom Objekt genutzt werden. Andernfalls muss das fehlende Material angefordert werden. Hierbei ist Mobiliar für die Errichtung und den Betrieb von Ausgabestellen mit einzuplanen.

Zur Beschäftigung der Betroffenen sollten Zeitschriften, Bücher und Gesellschaftsspiele bereitgestellt werden. Für den Kinder spielbereich sind zusätzlich Decken, altersgerechte Spiele und Spielzeug vorzuhalten. Für das Aufladen der elektronischen Endgeräte werden geeignete und abgesicherte Leitungen, Ladestationen etc. benötigt.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten des Aufenthaltsbereiches

Weil der Aufenthaltsbereich nach der Aufnahme der vordringlichste Bereich in einer Einrichtung des Betreuungsdienstes ist, muss dieser als einer der ersten eingerichtet werden. Hierzu sind die zur Verfügung stehenden Räume zu erkunden, zu bewerten und zu planen. Dazu zählt die Festlegung der Sitzplätze, der Ausgabestellen, der Spielbereiche und der Flucht- und Rettungswege. Im Anschluss wird mit den vorhandenen Mitteln eingerichtet.

Bei der Übergabe der Liegenschaft ist mit der verantwortlichen Stelle schriftlich festzuhalten, in welcher Form die Rückgabe am Einsatzende zu erfolgen hat (Verbrauchsmaterialien und Abfallentsorgung, Reinigung und Schadensaufnahme, Betriebskosten etc.).

### 7.2 Betrieb des Aufenthaltsbereiches

Nach dem Einrichten des Bereiches wird die Aufnahmebereitschaft an die Führung gemeldet. In der Regel dürfen Betroffene erst nach Fertigstellung in diese Räume aufgenommen werden.

### 7.3 Einsatzende des Aufenthaltsbereiches

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an und die Führungskraft weist die im Einsatz befindlichen Einsatzkräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen, das Material wieder sachgerecht zu verstauen und die erneute Einsatzbereitschaft herzustellen, sofern möglich. Dabei sind eventuelle Schäden von der

Liegenschaft und dem eingebrachten Material zu dokumentieren. Die Räume werden nach Möglichkeit in den ursprünglichen Zustand gebracht und besenrein verlassen.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau und das Ende des Einsatzes vor Ort.

Vor Verlassen des Aufenthaltsbereichs sind alle Räume auf vollständigen Rückbau zu kontrollieren.

## 8 Quellen und gesetzliche Vorgaben

- DRK-Leitfaden zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen
- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes
- Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes



# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Ruhebereich**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

#### **Teilkonzept Ruhebereich**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

0.2

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen.....	4
2 Infrastruktur .....	4
2.1 Raumart.....	4
2.2 Platzbedarf pro Person .....	4
2.3 Witterungsschutz und Raumtemperatur.....	5
2.4 Technische Ausstattung.....	5
2.5 Brandschutzbestimmungen .....	5
2.6 Internet.....	5
2.7 Sanitäranlagen.....	5
3 Hygiene .....	5
3.1 Bodenbeschaffenheit .....	5
3.2 Sanitäranlagen .....	5
3.3 Reinigung .....	5
3.4 Desinfektion .....	5
3.5 Abfall .....	5
4 Aufgaben .....	6
4.1 Soziale Betreuung der Betroffenen.....	6
4.2 Aufrechterhaltung der allgemeinen Ordnung .....	6
4.3 Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit .....	6
4.4 Sorge um rücksichtsvolles Zusammenleben.....	6
5 Schnittstellen.....	7
5.1 Psychosoziale Notfallversorgung für Betroffene (PSNV-B).....	7
5.2 Technik und Sicherheit .....	7
5.3 Externer Sicherheitsdienst.....	7
6 Ressourcen .....	7
6.1 Personalansatz .....	7
6.2 Materialansatz .....	7
7 Maßnahmen .....	8
7.1 Einrichten des Ruhebereichs .....	8
7.2 Betrieb des Ruhebereichs.....	8
7.3 Einsatzende des Ruhebereichs .....	8
8 Quellen und gesetzliche Vorgaben .....	8

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept Ruhebereich wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben. Dieses Teilkonzept erläutert den Aufbau und Betrieb eines Ruhebereichs für Personen in Betreuungsstellen, Betreuungsplätzen und Notunterkünften.

Der Ruhebereich ist ein Funktionsbereich innerhalb einer Betreuungsstelle, eines Betreuungsplatzes oder einer Notunterkunft. Der Ruhebereich wird häufig gemeinsam mit dem Funktionsbereich Aufenthaltsbereich dem (Unter-)Einsatzabschnitt Soziale Betreuung zugeordnet und einsatztaktisch geführt.

Der Ruhebereich wird durch Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes geplant, eingerichtet und betrieben. Bei der materiellen Einrichtung des Ruhebereichs können ggf. andere Fachdienste, z. B. der Fachdienst Technik und Sicherheit, unterstützen.

Der Funktionsbereich Ruhebereich dient den Betroffenen als Möglichkeit, ihren Bedürfnissen nach Erholung, Schlaf und Rückzug sowie einem Mindestmaß an Privatsphäre nachzukommen.

Es wird unterschieden in Ruheplätze, die der kurzzeitigen Erholung dienen, und in Schlafplätze, die dem Schlaf dienen. Ein Ruheplatz kann jederzeit zu einem individuell zugewiesenen Schlafplatz aufgewertet werden.

Die konkrete Ausgestaltung des Ruhebereichs ist insbesondere von zwei maßgeblichen Faktoren abhängig: Zum einen beeinflussen vor allem die Unterkunft als solche und die damit verbundenen räumlichen und materiellen Möglichkeiten die Ausgestaltung des Ruhebereichs. Zum anderen ist die vorherrschende Sozialstruktur der Betroffenen ein wichtiger Faktor.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob die hier beschriebenen Standards lageabhängig umgesetzt werden können und ausreichen oder sie angepasst werden müssen. Grundsätzlich wird von der durchschnittlichen Zusammensetzung der Bevölkerung ausgegangen (Anteilig Kinder, Seniorinnen/Senioren, Pflegebedürftige etc.). Sind wesentlich mehr besonders Hilfebedürftige unterzubringen, müssen weitere Ressourcen eingeplant werden.

# 2 Infrastruktur

Die hier getroffenen Empfehlungen sind unter anderem dem Leitfaden zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland sowie dem Sphere-Handbuch entlehnt. Die getroffenen Richtwerte sind dem Leitfaden zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland entnommen. Gesetzliche Vorgaben und abweichende behördliche Anordnungen der jeweiligen Länder und Gebietskörperschaften sind zu berücksichtigen.

## 2.1 Raumart

Die allgemeine Wahl einer Liegenschaft für eine Betreuungsstelle, einen Betreuungsplatz oder eine Notunterkunft ist von sehr vielen Faktoren abhängig. Im Folgenden werden die Faktoren aufgezeigt, welche für eine Abwägung mit Blick auf den Ruhebereich ausschlaggebend sind.

Vordringlich sollten Liegenschaften gewählt werden, die es ermöglichen, viele, kleinere und voneinander abgetrennte Bereiche als Ruheräume sowie Bereitschaftsräume für Einsatzkräfte nutzen zu können. Hierfür eignen sich insbesondere Schulen und andere gleichartige Gebäude. Diese erlauben eine Unterbringung über die Soforthilfephase hinaus, da hier ein Mindestmaß an Privatsphäre im Ruhebereich relativ einfach hergestellt werden kann.

Hallenartige Gebäude, wie z. B. Turn- und Sporthallen, Säle oder Foyers sind hingegen als Ruhebereich weniger geeignet. Sie bieten einerseits vielen Menschen Platz, andererseits keine Privatsphäre. Von einer Unterbringung von Betroffenen in einem hallenartigen Ruhebereich ohne bauliche Trennung in mehreren separaten Zonen ist abzusehen. Dies entspricht nicht dem allgemeinen Unterbringungsstandard. Wenn die Nutzung dieser Räumlichkeiten unvermeidbar ist, müssen sie mit erhöhtem Aufwand zu qualifizierten Ruhebereichen umgewandelt werden.

## 2.2 Platzbedarf pro Person

In der Soforthilfephase müssen pro Person 4 bis 5 m<sup>2</sup> an Platz im Ruhebereich einkalkuliert werden.

In der Stabilisierungsphase sollten pro Person 5 bis 6 m<sup>2</sup> zur Verfügung stehen, weil beispielsweise vermehrt persönliche Gegenstände gelagert werden müssen und auch größere Betten zur Verfügung stehen können. Weiterhin muss beachtet werden, dass ab der Stabilisierungsphase die Personen möglichst in separaten Räumen, in jedem Fall nicht in Bereichen mit mehr als 8 Betten, untergebracht werden sollten.

In der Normalisierungsphase werden die Personen in gemeinschaftlich oder familiär organisierten Zimmergemeinschaften von 2 bis 4 Personen pro Raum, bei Familien auch mehr, untergebracht. In dieser Phase ist der Platzbedarf von 6 m<sup>2</sup> je Person das Minimum.

Der Raumbedarf für Lauf-, Flucht- und Rettungswege ist zusätzlich einzuplanen. Die Durchgangsbreite muss mindestens 1,5 m breit sein. Flucht- und Rettungswege müssen jederzeit freigehalten werden.

Darüber hinaus sind freizuhaltende Bereiche rund um Heizkörper, elektrische Anlagen, Klimageräte etc. miteinzuplanen.

## **2.3 Witterungsschutz und Raumtemperatur**

Der Ruhebereich muss gegen Witterungseinflüsse jeder Art geschützt sein. Dies betrifft unter anderem die Regulierung der Raumtemperatur. Der Richtwert im Ruhebereich liegt niedriger als im Aufenthaltsbereich und sollte zwischen 16°C und 19°C liegen. Eine gute Durchlüftung der Räumlichkeiten mit Frischluft muss möglich sein.

## **2.4 Technische Ausstattung**

Die Räume im Ruhebereich müssen den anerkannten Regeln der Technik entsprechend ausgestattet sein. Sie müssen tagsüber ausreichend ausgeleuchtet sein. Eine ausreichende Beleuchtung muss nachtsüber vorhanden sein.

# **3 Hygiene**

## **3.1 Bodenbeschaffenheit**

Der Boden im Ruhebereich muss befestigt und gut zu reinigen sein.

## **3.2 Sanitäranlagen**

Die Sanitäranlagen müssen regelmäßig kontrolliert, eventuelle Verunreinigungen zeitnah beseitigt und Verbrauchsmaterial (Toilettenpapier, Einmalhandtücher, Seife etc.) aufgefüllt werden.

## **3.3 Reinigung**

Der gesamte Ruhebereich muss in regelmäßigen Abständen gemäß abgestimmtem Hygieneplan gereinigt und ggf. desinfiziert werden. Im Bedarfsfall sind Verunreinigungen direkt zu beseitigen.

Im Ruhebereich sollten einige getrennt abgesicherte Stromanschlüsse verlegt sein, damit elektronische Endgeräte der Betroffenen aufgeladen und betrieben werden können.

## **2.5 Brandschutzbestimmungen**

Der Ruhebereich muss den geltenden Brandschutzbestimmungen der zuständigen Behörden entsprechen und über gut zu erreichende Notausgänge verfügen. Mindestens zwei Rettungswege pro Raum müssen vorhanden sein. Diese sind entsprechend zu beschildern und freizuhalten. Feuerlöschgeräte sind an gut erreichbaren Stellen vorzuhalten.

Zu empfehlen ist eine Abnahme vor Inbetriebnahme durch den vorbeugenden Brandschutz.

## **2.6 Internet**

Es empfiehlt sich, im Ruhebereich keine öffentliche Internetverbindung für Betroffene zur Verfügung zu stellen und die Nutzung eines vorhandenen Internetangebotes zu unterbinden, um hier die Ruhe zu ermöglichen.

## **2.7 Sanitäranlagen**

In der Nähe des Ruhebereichs müssen ausreichend sanitäre Anlagen vorhanden sein. Es wird mit mindestens 1,5 Toilettenplätzen je Geschlecht und je 100 Betroffene gerechnet. Zusätzliche behindertengerechte Toilettenplätze müssen einkalkuliert werden. In den Sanitäranlagen müssen weiterhin Handwaschbecken mit Seife und Einmalhandtüchern zur Verfügung stehen.

## **3.4 Desinfektion**

Wird bei der Gefährdungsbeurteilung eine besondere hygienische Gefährdung festgestellt, müssen besondere Desinfektionspläne abgestimmt und ausgeführt werden.

## **3.5 Abfall**

Im Ruhebereich müssen die Abfallbehälter regelmäßig kontrolliert und bedarfsgerecht geleert werden, spätestens bei Überfüllung.

## 4 Aufgaben

Nach dem Planen, Aufbau und Einrichten des Ruhebereichs ist dieser Funktionsbereich meist weniger personalintensiv als andere Funktionsbereiche.

Im Ruhebereich fallen insbesondere folgende spezifischen Aufgaben an:

1. Soziale Betreuung der Betroffenen
2. Aufrechterhaltung der allgemeinen Ordnung
3. Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit
4. Sorge um rücksichtsvolles Zusammenleben

### 4.1 Soziale Betreuung der Betroffenen

Auch wenn der Ruhebereich, insbesondere in der Nachtzeit, vor allem zum Schlafen, dem privaten Rückzug und der individuellen Erholung dient, muss der Betreuungsdienst die Kernaufgabe der Sozialen Betreuung auch in diesem Funktionsbereich erfüllen. Den Betroffenen sollte auch im Ruhebereich jederzeit eine Ansprechperson zur Verfügung stehen, um bei eventuellen Fragen Auskunft erteilen zu können. Die Einsatzkräfte des Betreuungsdienstes müssen hierfür nicht in den einzelnen Räumen des Ruhebereichs ständig anwesend sein. Es genügt, wenn diese in regelmäßigen Abständen im Ruhebereich präsent sind und eventuelle Bedürfnisse der Betroffenen abfragen. Die Einsatzkräfte unterstützen bei psychosozialen und physischen Bedürfnissen, sofern möglich.

### 4.2 Aufrechterhaltung der allgemeinen Ordnung

Den Einsatzkräften des Betreuungsdienstes im Ruhebereich kommt die Aufgabe zu, die allgemeine Ordnung aufrechtzuerhalten. Hierzu zählt insbesondere:

- Sicherzustellen, dass Betroffene ihren Schlafbereich nicht eigenständig verlagern
- Die Betroffenen, falls notwendig, zur allgemeinen Sauberkeit und Ordnung anzuhalten

### 4.3 Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit

Das gemeinschaftliche Zusammenleben in Notsituationen ist für viele Betroffene eine psychische wie physische Belastung. Den Einsatzkräften im Ruhebereich kommt demnach eine große Bedeutung zur Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit zu. Die Einsatzkräfte nehmen keine klassischen Sicherheitsaufgaben wahr. Im Bedarfsfall wird hierzu ein externer Sicherheitsdienst eingebunden.

Es ist die Aufgabe des Betreuungsdienstes, durch präventives und umsichtiges, ebenso wie soziales und empathisches Handeln, Konflikte unter den Betroffenen frühzeitig zu erkennen und zu schlichten.

Die wichtigsten Aufgaben zur Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit im Ruhebereich sind, dass:

- die Hausordnung und alle Vorschriften zur Brandsicherheit und weitere sicherheitsrelevante Vorschriften eingehalten werden;
- Konflikte unter den Betroffenen erkannt und moderierend geschlichtet werden;
- die Trennung der Geschlechter, sofern eingerichtet, insbesondere in der Nacht, aufrechterhalten wird;
- die Vorgaben und Konzepte zur Prävention und Verhinderung sexualisierter Gewalt umgesetzt werden.

### 4.4 Sorge um rücksichtsvolles Zusammenleben

Der Ruhebereich ist für die Betroffenen oftmals der letztmögliche Rückzugsort, um ihrem Bedürfnis nach Privatsphäre nachkommen zu können. Die Einsatzkräfte haben die Aufgabe, alle Personen zur gegenseitigen Rücksicht anzuhalten und es aktiv zu fördern. Dies geschieht durch Präventivmaßnahmen, wie z. B. die Vermittlung und Erklärung der Hausordnung.

## 5 Schnittstellen

Im Ruhebereich sind Schnittstellen zu benachbarten Fachdiensten und deren Aufgaben sowie zu externen Partnern im Vergleich zu anderen Funktionsbereichen weniger stark ausgeprägt. Dennoch lassen sich auch hier bestimmte Schnittstellen festhalten.

### 5.1 Psychosoziale Notfallversorgung für Betroffene (PSNV-B)

Damit die Einsatzkräfte der sozialen Betreuung in ihren Aufgaben im Ruhebereich durch PSNV-B Kräfte unterstützt werden können, sollte der Kontakt zu diesen Fachkräften rechtzeitig aufgebaut werden. Diese werden im Bedarfsfall eingebunden.

### 5.2 Technik und Sicherheit

Bei der Einrichtung des Ruhebereichs können Einsatzkräfte des Fachdienstes Technik und Sicherheit unterstützend tätig werden.

### 5.3 Externer Sicherheitsdienst

Insbesondere zur Aufrechterhaltung der allgemeinen Sicherheit kann sich die Zusammenarbeit mit einem Sicherheitsdienst anbieten. Hier gilt es jedoch zu beachten, dass es eine genaue Aufgaben- und Schnittstellenbeschreibung zwischen dem DRK und einem externen Sicherheitsdienst geben muss. In einer solchen Konstellation müssen alle Rechte und Bedürfnisse der Hilfesuchenden geschützt werden. Die humanitären Aufgaben und Grundsätze des DRK müssen gewahrt werden.

## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

Im Ruhebereich befinden sich in der Regel zur Tagzeit nur wenige Betroffene, zur Nachtzeit hingegen die meisten. In beiden Fällen ist der Personalansatz niedriger als in anderen Funktionsbereichen. Dennoch müssen im Ruhebereich Einsatzkräfte vor Ort sein, um für die Betroffenen ansprechbar sein zu können und um die oben aufgeführten Aufgaben durchführen zu können.

Abhängig von Größe, Belegung und Raumaufteilung des Ruhebereichs sollten zur Nachtzeit mindestens zwei Einsatzkräfte anwesend sein. Zur Tagzeit reicht eine regelmäßige Kontrolle.

### 6.2 Materialansatz

Abhängig vom Einsatzgeschehen ist eine adäquate Anzahl an Ruheplätzen zeitnah einzurichten. Diese sollten mit üblichen Feldbetten ausgestattet sein. Eine ebenerdige Unterbringung sollte vermieden werden.

Bei Einsätzen, die länger andauern, hat jede betroffene Person einen Anspruch auf einen ihr individuell zugewiesenen Schlafplatz. In diesem Fall sollten ihr zusätzlich Decken, Kissen und Schlafbezüge ausgehändigt werden.

Mit anhaltender Einsatzdauer wird die Unterbringungsqualität auch im Ruhebereich gesteigert. Dies bedeutet unter anderem, dass qualitativ höherwertige Schlafplätze genutzt werden.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten des Ruhebereichs

Der Ruhebereich ist kein Funktionsbereich, der zwingend vor-  
dringlich zu errichten ist, wie z. B. der Bereich der Registrierung  
und dem Aufenthalt.

Die Einrichtung des Ruhebereichs ist eine nachgelagerte Maß-  
nahme und kann im weiteren Einsatzverlauf erfolgen. Sie muss  
jedoch von Beginn an mitgedacht und vorgeplant werden. Ins-  
besondere dann, wenn abzusehen ist, dass die Betroffenen  
eine Ruhe- oder Schlafmöglichkeit benötigen.

Hierzu sind die zur Verfügung stehenden Räume zu erkunden,  
zu bewerten und zu planen. Dazu zählt die Festlegung der  
Ruhe- bzw. Schlafplätze, die Raumaufteilung sowie Flucht-  
und Rettungswege.

Bei der Raumplanung ist zu beachten, dass Familien nicht oder  
nur sehr schwer getrennt voneinander untergebracht werden  
können. Auch die Trennung nach Geschlecht, Alter oder wei-  
teren Merkmalen kann Grundlage für eine einsatztaktische Ent-  
scheidung und praktische Ausgestaltung des Ruhebereichs  
sein.

Im Anschluss wird der Ruhebereich mit den vorhandenen und  
evtl. nachzufordernden Mitteln eingerichtet.

Bei der Übergabe der Liegenschaft ist mit der verantwortlichen  
Stelle schriftlich festzuhalten, in welcher Form die Rückgabe  
am Einsatzende zu erfolgen hat (Verbrauchsmaterialien, Ab-  
fallentsorgung, Reinigung, Schadensaufnahme, Betriebskos-  
ten etc.).

### 7.2 Betrieb des Ruhebereichs

Nach dem Einrichten des Ruhebereichs wird der Status an die  
zuständige Führungskraft gemeldet. In der Regel dürfen Be-  
troffene erst nach Fertigstellung diesen Bereich benutzen.

Im Betrieb des Ruhebereichs werden die oben aufgeführten  
Aufgaben wahrgenommen und entsprechende Maßnahmen  
durchgeführt.

Eine Hausordnung sorgt für einen reibungslosen Einsatzver-  
lauf und sollte mindestens folgende Regeln enthalten:

- Kontaktmöglichkeit der nächsten Ansprechperson
- Ruhe- und Schlafzeiten
- Hygienisches Verhalten
- Verhalten im Evakuierungs- und Brandfall
- Handhabung von elektrischen Geräten
- Umgang mit Speisen und Getränken
- Ausweis- und Zugangsregeln

Die Hausordnung erhält beim Betreten der Liegenschaft seine  
Gültigkeit und ist für alle Betroffenen bindend.

### 7.3 Einsatzende des Ruhebereichs

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an und  
die Führungskraft weist die im Einsatz befindlichen Einsatz-  
kräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen, das Material wie-  
der sachgerecht zu verstauen und die erneute Einsatzbereit-  
schaft herzustellen, sofern möglich. Dabei sind eventuelle  
Schäden der Liegenschaft und des eingebrachten Materials zu  
dokumentieren. Die Räume werden nach Möglichkeit in den ur-  
sprünglichen Zustand gebracht und besenrein verlassen.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der  
vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau  
und das Ende des Einsatzes vor Ort.

Vor Verlassen des Ruhebereichs sind alle Räume auf vollstän-  
digen Rückbau zu kontrollieren.

## 8 Quellen und gesetzliche Vorgaben

- DRK-Leitfaden zur Unterbringung von Geflüchteten in Deutschland
- Sphere-Handbook
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungs-  
dienstlichen Einsätzen
- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes
- Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen  
des DRK-Betreuungsdienstes



# **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

## **Teilkonzept Verpflegungsausgabe**

## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

### **Teilkonzept Verpflegungsausgabe**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

November 2023

#### **Version:**

1.0

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen.....	4
2 Infrastruktur .....	4
3 Hygiene .....	4
4 Aufgaben .....	5
4.1 Registrierung (Bezugsberechtigung) und Information.....	5
4.2 Anlieferung und Nachschub.....	5
4.3 Ausgabe der Verpflegung .....	5
4.4 Reinigung.....	5
4.5 Rückführung nicht ausgegebener Speisen .....	5
5 Schnittstellen.....	6
6 Ressourcen .....	6
6.1 Personalansatz .....	6
6.2 Materialansatz .....	6
7 Maßnahmen .....	6
7.1 Einrichten der Verpflegungsausgabe .....	6
7.2 Betrieb der Verpflegungsausgabe.....	6
7.3 Beendigung der Verpflegungsausgabe.....	6
8 Quellen .....	7
9 Anlagen .....	7
Anlage 1 – Beispiel benötigter Gegenstände einer Verpflegungsausgabestelle .....	7

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept Verpflegungsausgabe wird die Arbeitsweise einer Betreuungskomponente zur regionalen, überregionalen und landesweiten Hilfe bei Betreuungslagen beschrieben.

Der richtige Umgang mit und die fachgerechte Abgabe von Lebensmitteln ist in allen Einsatzphasen und Einrichtungen des Betreuungsdienstes von erheblicher Bedeutung. Auch bei geplanten Diensten und Veranstaltungen wird eine Verpflegungsausgabe benötigt.

Die hier genannten Grundlagen können auch im wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb angewendet werden. Dieser Bereich als Sonderleistung des Betreuungsdienstes wird in diesem Teilkonzept nicht näher vertieft.

Die Einrichtung und der Betrieb von Verpflegungsausgaben müssen den Anforderungen der aktuellen und fachgerechten Lebensmittelhygiene entsprechen. Hygienische Mängel und unsachgemäßer Umgang mit Lebensmitteln können zu schwerwiegenden Erkrankungen führen, die schnell einen größeren Personenkreis betreffen können. Es ist somit wichtig, die Risiken beim Umgang mit und der Ausgabe von Lebensmitteln so gering wie möglich zu halten.

Neben den hygienischen Anforderungen betrachtet dieses Teilkonzept auch die ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekte bei Verpflegungsausgaben.

Die Verpflegungsausgabe umfasst die Aus- und Fortbildung der Einsatzkräfte sowie die Planung, Einrichtung und Durchführung der Ausgabe von Speisen und Getränken. Der strukturierte und räumlich festgelegte Ort der Ausgabe wird als Verpflegungsausgabestelle bezeichnet.

Je nach Anzahl der zu Verpflegenden und der Art des Ausgabegutes kann der Arbeitsaufwand für die Verpflegungsausgabe variieren. Damit ist auch die Anzahl von zu Verpflegenden, die pro Stunde die Verpflegungsausgabestelle durchlaufen, nicht fest zu definieren. Durch Hinzuziehung beispielsweise zusätzlicher Einsatzkräfte oder Betreiben mehrerer Ausgabestellen, kann die Verpflegungsausgabe gestaltet werden.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob – lageabhängig – die hier beschriebenen Standards umgesetzt werden können und ausreichen oder ob sie angepasst werden müssen.

## 2 Infrastruktur

Verpflegungsausgabestellen sind an einem vor der Witterung geschützten Ort zu betreiben. Bei Ausgabestellen im Freien ist darauf zu achten, dass eine angemessene Überdachung gegen Witterungseinflüsse und Verschmutzungen vorhanden ist.

Der Boden muss sauber, eben und frei von Stolpergefahren sein. Herumliegende Kabel, Schläuche und sonstige Gegenstände im Bereich der Laufwege sind zu entfernen oder zumindest kenntlich zu machen.

Verpflegungsausgabestellen sollen für alle Beteiligten leicht zu finden sein. Zu- und Abgänge müssen übersichtlich und kreuzungsfrei angelegt sein, damit sie zügig und ohne Behinderung passierbar sind. Wege und Stellen sollen ausgeschildert, markiert und abgegrenzt sein.

## 3 Hygiene

Eine Reihe von Maßnahmen im Bereich der Verpflegungsausgabe sind durch Gesetze, Verordnungen, Vorschriften, Erlasse und lokale Auflagen (beispielsweise durch Gesundheitsbehörden) reglementiert.

Auch unter Einsatzbedingungen gelten sämtliche Gesetze, Verordnungen, Vorschriften etc. weiter, um unter anderem die Gesunderhaltung der Verpflegungsteilnehmenden nicht zu gefährden. Dazu gehören beispielsweise die Einhaltung der Kühlkette und der Ausgabetemperaturen.

Beispiele für zu beachtende Hygienemaßnahmen:

- Persönliche Sauberkeit und saubere Kleidung der Einsatzkräfte
- Ausgabestelle, Ausgabegut sowie Mittel der Ausgabe vor Staub, Fliegen etc. schützen
- Sachgerechte Lagerung der Lebensmittel, möglichst nicht direkt auf dem Boden
- Deckel der Thermophore oder des Gastronormbehälters mit Innenseite nach oben ablegen

Die für die Ausgabestelle zuständige Führungskraft ist vor Ort für die Einhaltung der Hygiene an der bzw. den Ausgabestellen verantwortlich.

Ebenso ist die gesicherte und ordnungsgemäße Entsorgung, insbesondere der Lebensmittelreste, für einen hygienischen einwandfreien Betrieb der Verpflegungsausgabe notwendig.

In der Nähe des Ausgabebereichs sind separate sanitäre Anlagen für die Einsatzkräfte der Verpflegung und der Ausgabe vorzuhalten.

## 4 Aufgaben

In der Verpflegungsausgabe fallen folgende Aufgaben an:

- Registrierung und Information
- Anlieferung und Nachschub
- Ausgabe der Verpflegung
- Reinigung
- Rückführung bzw. Entsorgung nicht ausgegebener Speisen

### 4.1 Registrierung (Bezugsberechtigung) und Information

Eine Registrierung in Form einer Erhebung von personenbezogenen Daten erfolgt an der Ausgabestelle nicht. Vielmehr geht es um die Kontrolle der Bezugsberechtigung an der Verpflegungsausgabe, welche bei einer großen Zahl von zu Versorgenden wichtig ist, sofern es die Lage erforderlich macht. Die Kontrolle kann durch das Einsammeln von Berechtigungsmarken, z. B. die der Ausweis- und Bezugskarte erfolgen. Das Ausgabepersonal erhält dadurch auch einen Überblick über die tatsächlichen Ausgabemengen. Außerdem wird durch die Berechtigungsmarken eine gleichmäßige und gerechte Verteilung der Speisen gesichert.

Die Information der Verpflegungsteilnehmenden muss Angaben zu den angebotenen Nahrungsmitteln und den ggf. enthaltenen Allergenen und Zusatzstoffen enthalten.

### 4.2 Anlieferung und Nachschub

Die angelieferten Nahrungsmittel sind auf ihre Vollständigkeit, den einwandfreien Zustand und ggf. die notwendigen Temperaturen zu kontrollieren. Im rückwärtigen Bereich ist eine Vorhaltung für den Nachschub an Verpflegung aufzubauen.

### 4.3 Ausgabe der Verpflegung

Für die Planung und Durchführung der Verpflegungsausgabe ist in allen Fällen eine zügige Abwicklung sicherzustellen. Dazu ist ein übersichtlicher Aufbau sinnvoll. Die folgende Reihenfolge an der Ausgabe ist ein Beispiel dafür:

- Essenmarke einsammeln bzw. Strichliste führen
- Abgabe von Besteck bzw. Verpflegungsbeutel
- Ausgabe der Speisen
- Ausgabe von Obst oder Nachtisch

Bei der Ausgabe sind die vorgegebenen Ausgabetemperaturen sicherzustellen. Zu beachten ist, dass sich durch häufiges Öffnen der Warmhaltebehälter die Transportzeiten und die Ausgabedauer reduzieren.

Bei Bedarf können gesonderte Ausgabestellen angelegt werden, beispielsweise für die Ausgabe

- von Schonkost/Diät/Besonderheiten wie Allergene,
- auf ärztliche Anordnung (ggf. besondere Ausgabezeiten),
- von Säuglings- und Kleinkindernahrung (ggf. besondere Ausgabezeiten).

### 4.4 Reinigung

Die Ausgabeflächen, Ausgabebehälter und Vorlagebestecke sind gemäß Hygieneplan zu reinigen. Grobe Verschmutzungen durch verschüttete Speisen sind schnellstmöglich zu beseitigen.

### 4.5 Rückführung nicht ausgegebener Speisen

Nicht ausgegebene Speisen sind nach Ende der Ausgabe der liefernden Stelle zurückzusenden oder nach Anweisung in geeigneter Weise selbst einzulagern.

Ist eine ordnungsgemäße Lagerung für eine spätere Nutzung nicht möglich, sind die Speisen zu entsorgen.

## 5 Schnittstellen

Wichtige Schnittstellen sind unter anderem

- die Führung der Betreuungseinrichtung, welche die Anzahl der Verpflegungsteilnehmenden liefert;
- die zuständige Führung, die die Bereitschaft der Ausgabestelle meldet;
- der enge Kontakt zum Lieferanten der Verpflegung (Verpflegungsgruppe/Feldküche bzw. Caterer);
- die Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung (Behörde).

## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

Für den Einsatz von Ausgabepersonal und die Durchführung der Ausgabe ist die jeweilige Führungskraft zuständig. Dabei können neben Verpflegungskräften auch andere Einsatzkräfte eingebunden werden, die über die notwendigen Unterweisungen und Schulungen verfügen.

Das eingesetzte Personal hat beim Betrieb der Ausgabestelle eine geeignete Schutzbekleidung zu tragen.

#### 6.1.1 Unterweisungs- und Schulungspflicht

Alle Personen, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, müssen regelmäßig in den Themenbereichen Lebensmittelhygiene geschult und Infektionsschutz unterwiesen werden.

Diese Nachweise sind verpflichtend und müssen jederzeit gültig sein. Für die Durchführung der Unterweisungen und Schulungen ist der Arbeitgeber (zuständige DRK-Verbandsebene) verantwortlich.

### 6.2 Materialansatz

Bei allen Gütern, die in Kontakt mit Lebensmitteln kommen, sind grundsätzlich die Hygienerichtlinien zu beachten. Dies gilt unter anderem für Besteck und Geschirr, für Gläser und Tassen, für Handtücher und Servietten.

Eine Auswahl an benötigten Gegenständen können der Anlage entnommen werden. Dazu zählen die Infrastruktur, die Versorgung, die Kennzeichnung, die Mittel der Ausgabe sowie die Dokumentation.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten der Verpflegungsausgabe

Die Ausgabestelle ist nach den Vorgaben der Führungskraft einzurichten. Ein ergonomisches und rückschonendes Arbeiten ist einzuplanen. Kreuzungen von Wegen (der Verpflegungsteilnehmenden und der Logistik) sind zu vermeiden.

Der Vollzug der Einrichtung ist zu melden.

### 7.2 Betrieb der Verpflegungsausgabe

Der Ablauf der Verpflegungsausgabe wird durch die Führungskraft festgelegt. Auf eine Umsetzung einer zügigen und unterbrechungsfreien Ausgabe der Ein- und Mehrtopfgerichte, Kaltverpflegung, Lunchpakete etc. ist zu achten.

Zum festgelegten Zeitpunkt ist mit der Ausgabe zu beginnen.

### 7.3 Beendigung der Verpflegungsausgabe

Die Ausgabestelle, speziell die Oberflächen, sind zu reinigen. Die Mittel der Ausgabe und der Behältnisse sind der Aufbereitung zuzuführen. Die Speisereste werden fachgerecht entsorgt.

Die Dokumentation (Strichlisten, Bezugsmarken etc.) ist der zuständigen Führungskraft auszuhändigen.

## 8 Quellen

- Verordnung (EG) Nr. 178/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Januar 2002 zur Festlegung der allgemeinen Grundsätze und Anforderungen des Lebensmittelrechts
- Infektionsschutzgesetz (IfSG), insbesondere § 42 und § 43

## 9 Anlagen

1. Gegenstände für eine Ausgabestelle
2. Allergene

### Anlage 1 – Beispiel benötigter Gegenstände einer Verpflegungsausgabestelle

- Tische möglichst mit Tischbedeckung (Plastikfolie)
- Hocker oder Bänke (für Behälter mit Ausgabegut)
- Lattenroste (z. B. Paletten) damit Behälter nicht auf dem Boden stehen, zur Vermeidung von Unfällen
- Absperr- und Ausschilderungsmaterial zur Absicherung und Kennzeichnung der Ausgabestelle, zur Kanalisierung von Zu- und Abgang
- Witterungsschutz Sonne, Regen, Wind
- Ausgabe immer unter Dach aufbauen
- Beleuchtung
- Reinigungsmaterial (Eimer, Wischtücher, Putzmittel)
- Waschgelegenheit mit Seife und Einmalhandtüchern für Ausgabepersonal, wenn möglich: fließend Warmwasser
- Ggf. Einweghandschuhe, Kopfbedeckung, Schürzen für Ausgabepersonal
- Transportbehälter für Geschirr- und Besteckrückgabe (z. B. Wannen oder Plastikkörbe)
- Abfallbehälter getrennt nach:
  - Speisereste
  - Wertstoffe (z. B. Papier)
  - Restmüll
- Müllbeutel/-container bei der Verwendung von Einwegmaterial
- Teller oder Schüssel (Porzellan, Steingut oder Einweg) je nach Gericht
- Kannen mit Ausguss (1 l Inhalt) für die Getränkeausgabe
- Trinkgefäße (Porzellan, Steingut oder Einweg)
- Besteck (Metall oder Einweg)
- Schöpfkellen: Größe beachten (bei Eintopfgerichten soll die Portion für eine Person einer Schöpfkellenfüllung entsprechen)
- Fleischgabel, Schaumlöffel, Zange oder sonstige Ausgabegeräte
- Tücher oder Folien zum Abdecken des Ausgabegutes
- Bleistifte, Papier (für Strichliste zur Kontrolle der ausgegebenen Portionen)

# Rahmenkonzept Betreuungsdienst

## Teilkonzept Einbindung der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) im Betreuungseinsatz



## **Impressum**

### **Rahmenkonzept Betreuungsdienst**

#### **Teilkonzept Einbindung der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) im Betreuungseinsatz**

#### **Herausgeber:**

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

#### **Autoren:**

Arbeitsgruppe Weiterentwicklung des DRK-Betreuungsdienstes

#### **Stand:**

September 2024

#### **Version:**

1.1

#### **Hinweis:**

Nur für den Dienstgebrauch im DRK

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkungen.....	4
2	Infrastruktur .....	4
3	Hygiene .....	5
3.1	Bodenbeschaffenheit .....	5
3.2	Sanitäranlagen.....	5
3.3	Reinigung.....	5
3.4	Desinfektion .....	5
3.5	Abfall.....	5
4	Aufgaben .....	5
4.1	PSNV-Unterstützung durch Kräfte des Betreuungsdienstes (PSNV-G) .....	5
4.2	PSNV-Angebote für Betroffene (für Nichteinsatzkräfte – PSNV-B) .....	5
4.3	PSNV-Angebote für Einsatzkräfte (PSNV-E) .....	6
5	Schnittstellen.....	6
5.1	Übergeordnete Führung.....	6
5.2	Logistik und Versorgung .....	6
5.3	Fachkräfte der PSNV .....	6
5.4	Professionelle Psychologische Dienste .....	6
6	Ressourcen .....	7
6.1	Personalansatz .....	7
6.2	Materialansatz .....	7
7	Maßnahmen .....	7
7.1	Einrichten des PSNV-Bereichs .....	7
7.2	Betrieb des PSNV-Bereichs .....	7
7.3	Einsatzende der PSNV .....	7
8	Quellen und gesetzliche Vorgaben .....	8

# 1 Vorbemerkungen

In diesem Teilkonzept PSNV im Betreuungseinsatz wird die Einbindung der PSNV bei regionalen, überregionalen und landesweiten Betreuungslagen beschrieben. Hierzu werden die PSNV-Fähigkeiten der Betreuungsdienstkräfte sowie die Zusammenarbeit des Betreuungsdienstes mit Kräften der PSNV ausgeführt.

Dieses Teilkonzept beschreibt die Aufgaben, Maßnahmen und Ressourcen der PSNV sowie die Einbindung der PSNV im und nach einem Einsatz.

Diese Aufgabe wird durch eine Betreuungskomponente mit geplant. Sie stellt die Infrastruktur sowie die Anwendung von PSNV-Angeboten unter Einbindung von PSNV-Fachkräften sicher.

Dem Grundgedanken von Teilkonzepten entspricht es, dass die Führungskräfte jeweils beurteilen müssen, ob die hier beschriebenen Standards lageabhängig umgesetzt werden können und ausreichen oder sie angepasst werden müssen.

Beispielsweise wird von der durchschnittlichen Zusammensetzung der Bevölkerung ausgegangen (anteilig Kinder, Senioren, Pflegebedürftige, Betroffene mit sprachlichen Barrieren etc.). Benötigen lagebedingt viele Betroffene psychosoziale Unterstützung und/oder sind die Belastungsreaktionen stark ausgeprägt, müssen weitere PSNV-Ressourcen eingeplant werden.

Die übergreifenden Ziele der psychosozialen Notfallversorgung sind:

- Prävention von psychosozialen Belastungsfolgen
- Früherkennung von psychosozialen Belastungsfolgen nach belastenden Notfällen bzw. Einsatzsituationen
- Bereitstellung von adäquater Unterstützung und Hilfe für betroffene Personen und Gruppen zur Erfahrungsverarbeitung sowie die angemessene Behandlung von Traumafolgestörungen und – bezogen auf Einsatzkräfte – einsatzbezogene psychische Fehlbeanspruchungsfolgen

*(Quelle: „Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II, Seite 20, 3. Auflage BBK, 07.2012)*

# 2 Infrastruktur

Für die psychosozialen Unterstützungsangebote wird ein witterungsgeschützter Bereich festgelegt, in dem die PSNV-Kräfte erreichbar und ansprechbar sind, und ungestört von Dritten entsprechende Gespräche mit Betroffenen und ggf. Einsatzkräften führen können. Dieser Bereich verfügt über eine ausreichende Beleuchtung und ggf. Belüftung oder Beheizung. Die Barrierefreiheit sollte sichergestellt werden.

Es wird mindestens ein abgegrenzter Raum benötigt, in dem Einzelgespräche und Unterhaltungen mit Kleingruppen geführt werden können. Je nach Ausmaß des Schadensereignisses und lageabhängig müssen weitere abgegrenzte Räume zur Verfügung stehen bzw. vor-/eingeplant werden, um mehrere Einzelgespräche oder Gespräche mit Kleingruppen parallel führen zu können.

Die Angebote der PSNV sollten entsprechend bekannt gemacht werden. Im Idealfall sollten lageabhängig Sprechzeiten

für Betroffene und Einsatzkräfte für geplante, vertrauliche Gespräche ausgehängt werden. Auch spontane Unterstützungsoptionen müssen möglich sein.

Im Bereich der PSNV sollten für evtl. Interventionen (psychosoziale Unterstützungsangebote) auch Getränke und ggf. Verpflegung bereitgestellt werden.

Für die zuvor genannten Aushänge und Versorgungsangebote sind geeignete Freiflächen im Bereich der Informationsstelle einzuplanen.

Der Zutritt zum PSNV-Bereich sollte für Unbefugte versperrt sein, um eine vertrauliche Betreuungsatmosphäre und einen geschützten Raum sicherstellen zu können.

## 3 Hygiene

### 3.1 Bodenbeschaffenheit

Der Boden im PSNV-Bereich muss befestigt und gut zu reinigen sein.

### 3.2 Sanitäranlagen

Sanitäranlagen müssen verfügbar sein und regelmäßig kontrolliert, eventuelle Verunreinigungen zeitnah beseitigt und Toilettenpapier aufgefüllt werden.

### 3.3 Reinigung

Der gesamte Bereich muss in regelmäßigen Abständen gemäß abgestimmtem Hygieneplan gereinigt und ggf. desinfiziert werden. Im Bedarfsfall sind Verunreinigungen direkt zu beseitigen.

### 3.4 Desinfektion

Wird bei der Gefährdungsbeurteilung eine besondere hygienische Gefährdung festgestellt, müssen besondere Desinfektionspläne abgestimmt und ausgeführt werden.

### 3.5 Abfall

Im Aufenthaltsbereich müssen die Abfallbehälter regelmäßig kontrolliert und bedarfsgerecht geleert werden, spätestens bei Überfüllung.

## 4 Aufgaben

Bei der psychosozialen Unterstützung wird nach den jeweiligen Zielgruppen „Betroffene“ (Nicht-Einsatzkräfte) und „Einsatzkräfte“ unterschieden. Während die PSNV-Leistungen für Betroffene in der Regel Akutinterventionen sind, differenziert man bei Unterstützungsangeboten für Einsatzkräfte nach niederschweligen kollegialen und Akutangeboten durch Fachkräfte der PSNV-E.

Grundannahme der PSNV ist es, dass zur Bewältigung von psychosozialen Belastungen und kritischen Lebensereignissen zunächst personale Ressourcen (wie Coping-Strategien, Kontrollüberzeugung, Selbstwirksamkeitserwartung, Optimismus etc.) und soziale Ressourcen im informellen sozialen Netz der Betroffenen aktiviert werden. Maßnahmen der PSNV wirken ergänzend oder substituierend im Fall des (zeitweise) Fehlens oder Versiegens dieser Ressourcen.

(Quelle: „Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II, Seite 20, 3. Auflage BBK, 07.2012)

Die PSNV-Unterstützungsangebote können durch Kräfte des Betreuungsdienstes mit der Ausbildung Grundlagen PSNV (PSNV-G) oder durch Fachkräfte der PSNV-B und PSNV-E erfolgen:

- PSNV-Unterstützung durch Kräfte des Betreuungsdienstes
- PSNV-Angebote für Betroffene (für Nichteinsatzkräfte – PSNV-B)
- PSNV-Angebote für Einsatzkräfte (PSNV-E)

### 4.1 PSNV-Unterstützung durch Kräfte des Betreuungsdienstes (PSNV-G)

Kräfte des Betreuungsdienstes, die die Ausbildung „Grundlagen PSNV“ (PSNV-G) absolviert haben, sind im Umgang mit Betroffenen nach belastenden Erlebnissen sensibilisiert und kennen typische Stressreaktionen bei Einsatzkräften und Betroffenen sowie einfache und niederschwellige Entlastungsmaßnahmen für diese. Sie können bei Betreuungsdiensteseinsätzen somit im Vorfeld des Hinzuziehens von Fachkräften der PSNV-Bedarfe bei Betroffenen und Einsatzkräften erkennen, erste Unterstützungsangebote machen und bei Bedarf geeignete Fachkräfte nachfordern.

### 4.2 PSNV-Angebote für Betroffene (für Nichteinsatzkräfte – PSNV-B)

Für die psychosoziale Unterstützung von Betroffenen, die deutliche Belastungsreaktionen zeigen, sind durch den Betreuungsdienst über die Einsatzleitung Psychosoziale Fachkräfte nachzufordern, die dann die erstbetreuenden Fachkräfte des Betreuungsdienstes ablösen, und die weitere Unterstützung übernehmen.

Durch diese Fachkräfte der PSNV-B (DRK-Kriseninterventionshelfende, kirchliche Notfallseelsorgende etc.) können dann individuell angemessene Unterstützungsleistungen selber angeboten und im Bedarfsfall eine Weitervermittlung an professionelle Unterstützungseinrichtungen eingeleitet werden (z.B. die Vermittlung an Psycho-Traumaambulanzen etc.).

### 4.3 PSNV-Angebote für Einsatzkräfte (PSNV-E)

Für die psychosoziale Unterstützung von Einsatzkräften, die deutliche Belastungsreaktionen zeigen, sind durch den Betreuungsdienst über die Einsatzleitung Psychosoziale Fachkräfte nachzufordern, die dann die erstbetreuenden Fachkräfte des Betreuungsdienstes ablösen und die weitere Unterstützung übernehmen.

Durch diese Fachkräfte der PSNV-E (PSNV-E-Assistentinnen/-Assistenten, PSU-Assistentinnen/-Assistenten, Einsatzkräf-

tenachsorgesysteme etc.) können dann individuell angemessene Unterstützungsleistungen für einzelne Einsatzkräfte oder auch Gruppeninterventionen je nach Bedarf und Lage angeboten werden. Dabei wird unterschieden nach Akutinterventionen und Nachsorgeangeboten nach mehreren Tagen nach dem belastenden Ereignis.

Die PSNV-E kann im Bedarfsfall eine Weitervermittlung von Einsatzkräften mit Belastungsreaktionen an professionelle Unterstützungseinrichtungen anbieten und einleiten (z.B. die Vermittlung an Psycho-Traumambulanzen etc.).

## 5 Schnittstellen

Im Bereich der Einbindung der PSNV im Betreuungseinsatz sind folgende Schnittstellen möglich:

### 5.1 Übergeordnete Führung

Grundsätzlich werden die Kräfte des DRK-Betreuungsdienstes mit der Ausbildung „Grundlagen PSNV“ und DRK-eigene Fachkräfte der PSNV (Kriseninterventionshelfende etc.) von DRK-Führungskräften geführt.

Gemäß der Führungslehre (beispielsweise DV 100) ist die Zusammenarbeit der Fachkräfte der PSNV, die nicht dem DRK angehören, mit dem DRK-Betreuungsdienst „auf Zusammenarbeit angewiesen“.

Die PSNV-Fachkräfte, die nicht dem DRK angehören, werden von eigenen PSNV-Führungskräften geführt.

Eine dem Einsatzereignis und Bedürfnissen ausgerichtete Führungsorganisation mit allen Akteuren innerhalb und außerhalb des DRK ist anzustreben.

### 5.2 Logistik und Versorgung

Die Kräfte der PSNV sollten, wie auch die anderen Kräfte des Betreuungsdienstes, mitversorgt werden. Das betrifft die Gestellung von Räumlichkeiten, deren Ausstattung, die Bereitstellung von Getränken und Verpflegung bis hin zur medizinischen Versorgung im Ereignisfall. Im Einzelfall können auch transportlogistische Anforderungen und Unterstützung nötig wer-

den, beispielsweise um Angehörige aufzusuchen oder versorgungspflichtige Betroffene/Einsatzkräfte in spezielle Einrichtungen o.Ä. zu begleiten.

Der Umfang der logistischen Unterstützung und Versorgung ist im Einzelfall mit der verantwortlichen Führung lageangepasst abzustimmen.

### 5.3 Fachkräfte der PSNV

In Betreuungseinsätzen können Fachkräfte der PSNV des DRK (Kriseninterventionshelfende), anderer Hilfsorganisationen (Kriseninterventionsdienst) oder der Kirchen (Notfallseelsorgende) eingebunden werden. In Ausnahmefällen ist auch die Einbindung von Notfallpsychologen unterschiedlicher Träger denkbar.

### 5.4 Professionelle Psychologische Dienste

Im Einzelfall kann es nötig sein, dass Personen kurzfristigen professionellen Unterstützungsangeboten zugeführt werden müssen. Dieses erfolgt in der Fachverantwortung der Fachkräfte der PSNV und ist mit der jeweils verantwortlichen Führung abzustimmen. In dem Zusammenhang und Fall werden dann auch Schnittstellen definiert und beschrieben.

## 6 Ressourcen

### 6.1 Personalansatz

Die PSNV wird durch Führungskräfte geführt. Diese Kräfte regeln den Kräfteansatz. Hier können grundausbildete Einsatzkräfte unterstützend eingesetzt werden.

Einsatzkräfte sind immer mindestens zu zweit einzusetzen, um die Kommunikation, die Zusammenarbeit, die Unterstützung sowie die Sicherheit zu gewährleisten. Die paritätische Kombination von erfahrenen und noch unerfahrenen Kräften kann dabei sinnvoll sein.

Da bei der Mitwirkung in der PSNV der angemessene Umgang mit den Betroffenen von besonderer Bedeutung ist, ist es wichtig hier für die logistischen Unterstützungsaufgaben (Versorgung/Transport etc.) neben den psychosozialen Fachkräften besonders emphatisches Personal einzusetzen.

Weiterhin sind die kommunikativen Fähigkeiten (ruhiges, seriöses Auftreten, Vermittlung von Orientierung etc.) der hier eingesetzten Kräfte von entscheidender Bedeutung.

Die PSNV-Unterstützung wird aus betreuungsdienstlicher Sicht für die Dauer des Einsatzes betrieben. Eine Weiterführung der PSNV-Unterstützung kann darüber hinaus nötig sein. Die personelle Besetzung wird nach Notwendigkeit sichergestellt.

### 6.2 Materialansatz

Das Material für den Einsatz der PSNV ist je nach vorgegebener und vorhandener Struktur entsprechend verlastet, wird von den Fachkräften der PSNV mitgebracht oder muss gezielt zusammengestellt und zugeführt werden.

Zusätzlich notwendiges Material wird über die Führungskraft angefordert.

## 7 Maßnahmen

### 7.1 Einrichten des PSNV-Bereichs

Die Betreuungskomponente erkundet einen geeigneten Standort für den PSNV-Bereich. Anschließend errichtet sie die für die Aufgaben vorgesehenen Ausstattungsmittel in enger Abstimmung mit der Führung der PSNV.

### 7.2 Betrieb des PSNV-Bereichs

Sobald der PSNV-Bereich eingerichtet ist, meldet die zuständige Führungskraft die Einsatzbereitschaft an die vorgesetzte Führungsstelle.

Durch die für die PSNV zuständige Führungskraft werden alle weiteren Maßnahmen lagebedingt veranlasst und ggf. mit der zuständigen Führungskraft der Betreuungskomponente die Einbindung von Betreuungsdienstkräften mit Ausbildung „Grundlagen PSNV“ und evtl. eigener Fachkräfte der PSNV vereinbart.

### 7.3 Einsatzende der PSNV

Die vorgesetzte Führungsstelle ordnet das Einsatzende an. Die für die PSNV zuständige Führungskraft weist die Einsatzkräfte an, ihre Arbeitsplätze zurückzubauen. Das Material wird wieder sachgerecht verstaut, und die erneute Einsatzbereitschaft hergestellt.

Nach Beendigung des Rückbaus meldet die Führungskraft der vorgesetzten Führungsstelle den abgeschlossenen Rückbau und das Ende des Einsatzes vor Ort. Die vorgesetzte Führung entscheidet anschließend über den weiteren Einsatz der Einsatzkräfte und erteilt ggf. einen neuen Auftrag.

Vor Verlassen des PSNV-Bereichs sind alle Räume auf vollständigen Rückbau zu kontrollieren.

## 8 Quellen und gesetzliche Vorgaben

- Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II, 3. Auflage BBK, 07.2012)
- PSNV-Rahmenkonzept des DRK
- Leistungsbeschreibungen des DRK-Betreuungsdienstes
- Mindestanforderungen an die Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes
- Empfehlungen für Mindestanforderungen an Ressourcen des DRK-Betreuungsdienstes
- Handlungshilfe für Hygienemaßnahmen in betreuungsdienstlichen Einsätzen