

Rahmenkonzeption "Betreuer vor Ort"*

1 Vorbemerkung

In Folge der Auswertungen zur Strategie 2010+ Betreuungsdienst des Bundesverbandes haben die eingesetzten Arbeitsgruppen „Leistungsbeschreibungen“ und „Strukturen“ Grundlagen für den Betreuungsdienst erarbeitet und definiert. In diesen Grundlagenpapieren¹ wird eine neue Einsatzstruktur im DRK beschrieben: Der „Betreuer vor Ort“.

Die Landesrotkreuzleitung hat eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die zum Ziel hat, den Betreuungsdienst durch die Entwicklung, Erprobung und Evaluierung des Konzeptes „Betreuer vor Ort“ als Teilaspekt der Strategie 2010+ Betreuungsdienst zu stärken. Die Arbeitsgruppe hat konkret den Auftrag, die Vorbereitung, Planung, Begleitung und Evaluation einer 24-monatigen Projektphase „Betreuer vor Ort“ zu realisieren. Die Ergebnisse dieses Projektes sollen wichtige Erkenntnisse bei der Umsetzung des Systems BvO im Bereich des Landesverbandes Westfalen-Lippe liefern. Fernziel des Projektes ist es, den Betreuungsdienst, der als Hauptaufgabenfeld im DRK durch die verantwortlichen Gremien verbindlich beschlossen wurde, auch flächendeckend umzusetzen.

Mit diesem Unterstützungsangebot hat der Betreuungsdienst im DRK ein Alleinstellungsmerkmal, welches dem Ansehen nur dienlich sein kann. In Analogie zum Sanitäter vor Ort (SanvO) bietet das DRK der Bevölkerung eine umfassende Versorgung an, die über die notfallmäßige medizinische Versorgung weit hinausgeht. Im Mittelpunkt des BvO stehen die individuellen Nöte und Hilfeleistungsbedarfe der verschiedensten Mitmenschen.

2 Aufgaben des DRK-Betreuers vor Ort

Der BvO ist der jederzeit erreichbare Ansprechpartner für die Leitstellen z.B. der Polizei und des Rettungsdienstes sowie ggf. anderer zur Anforderung benannter Stellen, der im Falle von Unterstützungsbedarf für hilfeschende Personen den Kontakt mit diesen aufnimmt, abklärt, welcher Bedarf und was für Bedürfnisse anliegen, und entsprechend weiterführende Hilfe und Unterstützung organisiert. Er ist der „Kümmerer“ des DRK-Betreuungsdienstes. Dabei ist es nicht unbedingt der BvO selber, der die Betreuungsleistungen für die Hilfebedürftigen erbringt. Die Hauptaufgabe des BvO liegt im Vermitteln der notwendigen Hilfsmaßnahmen. Auf diese Weise kann ggf. auch ein BvO den Zuständigkeitsbereich eines ganzen Kreisverbandes abdecken, vorausgesetzt, er schafft es, alle Orte des Einsatzgebietes in der vorgegebenen Zeit zu erreichen und hat die notwendigen Kenntnisse über Hilfs –und Unterstützungsangebote in den verschiedensten Bereichen sowohl des DRK als auch anderer Institutionen, Vereine, Verbände und oder Behörden.

* Im Folgenden wird aus Gründen der Lesbarkeit anstelle der parallelen Verwendung der männlichen und weiblichen Form das sog. "generische Maskulinum" verwendet. Selbstverständlich steht die Funktion der "Betreuerin vor Ort" oder des "Betreuers vor Ort" Frauen und Männern in gleicher Form offen.

¹ "Leistungsbeschreibungen des „DRK-Betreuungsdienstes“ gemäß Beschluss des Bundesausschusses der Bereitschaften vom 19.02.2011 und „Mindestanforderung an Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes“ gemäß Beschluss des Bundesausschusses der Bereitschaften vom 15.10.2011

Die ständige Erreichbarkeit des BvO bietet z.B. der Polizei und dem Rettungsdienst die Möglichkeit, Menschen in besonderen Situationen, für deren Unterstützung sie selber nicht unmittelbar zuständig sind, Hilfe zukommen lassen zu können.

Gemäß den Leistungsbeschreibungen für den DRK-Betreuungsdienst und den Mindestanforderungen an Strukturen des DRK-Betreuungsdienstes ergeben sich folgende Aufgaben für den BvO:

- Information und Aufklärung von Betroffenen
- Soziale Betreuung – Begleitung durch die Situation
- Soziale Betreuung für besonders Hilfebedürftige
- Die Freiwilligen-Koordination
- Registrierung (im Sinne von Dokumentation)
- PSNV für Betroffene (Basisnotfallnachsorge / Kriseninterventionshilfe)
- Unterstützende Pflegeleistungen
- Unterstützung und Vermittlung bei der Versorgung
- Unterstützung und Vermittlung bei der Verpflegung
- Erfassung und Vermittlung von Unterbringungsmöglichkeiten

Bezogen auf die Leistungskomplexe sind jeweils folgende exemplarische Hilfeleistungen denkbar:

- **Die Freiwilligen-Koordination**
Der BvO verfügt über eine Übersicht von Freiwilligen (auch solcher, die keiner Organisation angehören), die ihre Unterstützung in klar definierten Fällen bekundet haben und über besonderes Know-how verfügen (z.B. Dolmetscher etc.). Der BvO kennt die Leistungsmöglichkeiten und kann diese Freiwilligen gezielt zum Einsatz bringen und ggf. begleiten.
- **Information und Aufklärung von Betroffenen**
Unabhängig von dem Einsatzanlass ist der BvO aufgrund von Kontakten zu den verschiedenen Stellen (z.B. Polizei, Rettungsdienst, Ärzten, Behörden und Dienststellen etc.) in der Lage, aktuelle Informationen zu ermitteln, die dem Betroffenen wichtig sind und seiner Orientierung und damit ggf. seiner schneller einsetzenden Handlungsfähigkeit dienlich sind. Der BvO kennt dazu Einsatzabläufe und Verfahrensweisen bzw. hat Ansprechpartner, um Hintergrundwissen einzuholen und ist so in der Lage, dem Betroffenen die derzeit laufenden und oder noch nötigen Maßnahmen zu erläutern sowie Verhaltensregeln vermitteln zu können (Situatives Informieren).
- **Soziale Betreuung – Begleitung durch die Situation**
Der BvO begleitet selber oder organisiert Begleitung für Betroffene, die die Sicherstellung der Grundbedürfnisse und Unterstützungswünsche gewährleistet. Hierbei soll die Unterstützung dem Betroffenen das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit vermitteln, körperliche und psychische Belastungen zumindest reduzieren und die Hilfe zur Selbsthilfe zum Ziel haben. Dazu zählt die Versorgung mit Dingen des dringenden täglichen Bedarfs genauso wie die Verpflegung, situative Unterstützung von besonders Hilfebedürftigen bis hin zur Hilfe bei administrativen Aufgaben.
- **Soziale Betreuung für besonders Hilfebedürftige**
Besonders Hilfebedürftige sind Menschen, die zum Zeitpunkt des Geschehens nicht in der Lage sind, sich selbst zu versorgen. Das können alte und oder behinderte Men-

schen, Mitbürger ohne deutsche Sprachkenntnisse, Kinder oder schwangere Frauen, genauso aber auch krankheitsbedingt in der körperlichen und/oder geistigen Beweglichkeit eingeschränkte Menschen sein, sofern sie sich nicht selber helfen können. Diese Menschen benötigen häufig schon im Alltag besondere Zuwendung und Hilfe, so dass sie im Falle einer besonderen Situation umso mehr auf Unterstützung angewiesen sein werden. Die Aufgaben des BvO sind dabei so vielfältig wie die genannte Personengruppe. Das beruhigende Einwirken auf den Betroffenen, ggf. organisieren eines Ersatzhilfsmittels für einen körperlich Behinderten (z.B. Gehstützen, Ersatzrollstuhl etc.), genauso wie die Planung und Durchführung von Transportleistungen oder die Unterstützung bei der Verrichtung alltäglicher Handlungen wären hier beispielhaft zu nennen.

- **Registrierung (im Sinne von Dokumentation)**
Der BvO dokumentiert Angaben zu den Betroffenen und leitet diese ggf. an andere Stellen weiter, um z.B. den Kontakt zu Angehörigen etc. herstellen zu können. Darüber hinaus dokumentiert der BvO seine Maßnahmen, um Hilfeleistungen für die Qualitätssicherung nachweisen zu können.
- **PSNV für Betroffene (Basisnotfallnachsorge / Kriseninterventionshilfe)**
Durch gezielte Gesprächsführung (Strukturiertes Betreuungsgespräch) soll dem Betroffenen durch den BvO Sicherheit vermittelt und erste Orientierung geboten werden mit dem Ziel, die Handlungsfähigkeit des Betroffenen zu unterstützen bzw. wieder herzustellen. Darüber hinaus kennt der BvO Ansprechpartner und deren Erreichbarkeiten von weiterführenden Unterstützungssystemen (Kriseninterventionshilfe / Notfallseelsorge), die die Akutbetreuung von besonders belasteten Betroffenen sicherstellen können und Kontakte zu Akuteinrichtungen (Traumambulanzen etc.) herstellen können.
- **Unterstützende Pflegeleistungen**
Kurzfristige Unterstützungsleistungen bei Pflegemaßnahmen z.B. von zu Hause lebenden Betroffenen können Anlass für die Alarmierung des BvO sein. Ein Beispiel wäre der Fall eines Pflegebedürftigen, dessen pflegender Angehöriger nach Sturz vom Rettungsdienst ins Krankenhaus gefahren werden muss und so der Pflegebedürftige „allein“ zurück bleiben würde. Aber auch bei komplexen Lagen, wie beispielsweise der Ausfall von Infrastruktur, der es dem Pflegedienst nicht ermöglicht, zeitnah zum Patienten zu kommen, wäre der BvO eine wichtige Entlastung. In solchen Fällen nutzt der BvO seine eigenen Kenntnisse und / oder Kontakte, um kurzfristig bis zum Eintreffen anderer Angehöriger Unterstützung zu bieten bzw. Fachkräfte oder Einrichtungen zu kontaktieren, die die weiterführende Versorgung des Betroffenen sicherstellen können.
- **Unterstützung und Vermittlung bei der Versorgung**
Hierzu zählen Hilfeleistungen, bei denen der BvO dem Betroffenen Stellen benennt, bei denen er materielle Unterstützung beziehen kann (Kleiderkammer, Suppenküche). Ein anderer Einsatzlass könnte die Sicherstellung der Versorgung für den Betroffenen sein, in dem z.B. ein Einkaufsdienst etc. organisiert wird. Aufgabe wäre es auch, durch entsprechende Kontakte zu Ärzten und Einrichtungen die Versorgung des Betroffenen mit notwendigen Medikamenten etc. zu unterstützen. In besonderen Fällen („gestrandete“ unverletzte Angehörige z.B. nach Verkehrsunfall) kann hier auch durch die Bereitstellung von Bargeld kurzfristig eine Selbstversorgung durch die Betroffenen wieder sichergestellt werden.
- **Unterstützung und Vermittlung bei der Verpflegung**
Neben den unter dem vorherigen Punkt schon genannten Leistungen kann es hier auch um die Vermittlung von Sonderkostformen für Betroffene gehen (Allergiker etc.).

Die Bereitstellung von Trinkwasser, situativ auch die Bereitstellung und Ausgabe von Kalt- oder Warmgetränken etc. (z.B. bei Extremwetterlagen) ist ebenfalls denkbar.

- **Erfassung und Vermittlung von Unterbringungsmöglichkeiten**
Um unverletzten Personen nach Verkehrsunfall oder Wohnhausbrand Obdach bieten zu können, benötigt der BvO entsprechend Kenntnisse zu Unterbringungsmöglichkeiten im Regelleistungsfall (Hotels, Pensionen, Herbergen, ...). Der BvO stellt den Kontakt her und organisiert ggf. den Transport dahin sowie weitere Hilfeleistungen je nach Notwendigkeit.

Neben den oben genannten zu erfüllenden Aufgaben bietet es sich an, den BvO durch die Kreisrotkreuzleitung auch für die Unterstützung bei der Planung größerer DRK-eigener Einsätze heranzuziehen. Seine Kenntnisse zu Vernetzungen von Dienstleistern und Dienstleistungen bietet die Möglichkeit, effektiver zu planen und innerverbandliche Ressourcen optimal zu nutzen.

3 Organisation

Die DRK-Kreisverbände sind nunmehr aufgefordert, das System „Betreuer vor Ort (BvO)“ in ihren Zuständigkeitsbereichen zu implementieren. Hierzu müssen entsprechende Kräfte ausgewählt und benannt werden, wobei neben einer hierfür erforderlichen Ausbildung auch die Einsatzbereitschaft zu sichern ist. Es wird nicht ausreichen, nur eine Person für diese Aufgabe zu benennen, sondern es ist unabdingbar, mehrere Personen vorzuhalten, die wechselnd in Bereitschaftsdiensten den Dienst „BvO“ versehen. Es ist im jeweiligen Kreisverband festzulegen, ob es gleichzeitig mehrere diensthabende BvO für das Kreisgebiet gibt, oder ob ein Diensthabender das ganze Gebiet alleine abdecken kann.

Grundlage einer schnellen und effektiven Hilfeleistung ist die kurzfristige Erreichbarkeit des BvO. Er muss an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbar sein. Das bedingt einen Pool an geeigneten Personen, die z.B. abwechselnd in Form einer Rufbereitschaft den Dienst sicherstellen. Kurzfristige Ausfälle infolge Urlaubs, Krankheit, beruflicher Verhinderung müssen z.B. durch Absprachen untereinander aufgefangen werden. Insbesondere die Verfügbarkeit auch zu den Zeiten, wo Berufstätige ihrer Arbeit nachgehen, ist sicherzustellen.

Als Alarmierungsmittel können Funkmelder oder Handys Verwendung finden. Funkanbindung an die Leitstellen, Geschäftsstelle o.ä. ist ebenfalls sinnvoll. Telefonische Kontaktmöglichkeiten müssen gegeben sein.

Erstrebenswert wäre eine Eintreffzeit von 30 bis maximal 45 Minuten nach Alarmierung am Einsatzort.

Es ist davon auszugehen, dass Einsätze des BvO nicht immer in wenigen Minuten abgearbeitet sind. Insbesondere im Vergleich zum SanvO-Einsatz werden die BvO-Einsätze mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Ein Flyer mit der Aufgabenbeschreibung, Erreichbarkeiten, Zielgruppen und Grenzen der Unterstützungsmöglichkeiten gibt den Interessierten Aufschluss über die Arbeit des BvO und sollte stets zur Hand und verfügbar sein.

4 Vernetzung

Der BvO muss Bestandteil des innerverbandlichen Netzwerks sein. Er muss Kontakte und Kenntnisse zu den verschiedensten Einrichtungen und Systemen innerhalb, wie außerhalb des DRK haben (z.B. Kindertageseinrichtungen, medico-soziale Dienste). Dem BvO müssen die Leistungsmöglichkeiten der DRK-Gliederungen bekannt sein, er muss Vorlaufzeiten kennen, Ansprechpartner haben, mit denen er sich im Ereignisfall schnell kurzschließen kann, um effektive Hilfeleistungen organisieren zu können.

Vernetzungsbereiche:

a. Innerhalb des DRK mit:

- Der Kreisgeschäftsstelle
- Den Ortsvereinen / Stadtverbänden im eigenen KV
- Benachbarten KV mit deren OV / SV
- Einsatzformationen
(Einsatzleiter vom Dienst, EE, SEG'en, Sanitäter vor Ort, Medizinischer Transportdienst, etc.)
- Einrichtungen
(Seniorenheime, Kindertagesstätten, Krankenhäuser, Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen, Hausnotrufdienst, Essen auf Rädern, Mobiler Sozialdienst, ...)
- ...

b. Außerhalb des DRK mit:

- Leitstellen Polizei und Rettungsdienst
- Medizinischer Notfalldienst
- PSNV-Anbieter
(Notfallseelsorger, ambulante Zentren, Kriseninterventionshilfe, Psychologischer Dienst / Kinder- und Jugendpsychologischer Dienst der Gesundheitsämter)
- Anderen Hilfsorganisationen (ASB, DLRG, JUH, MHD, ...)
- Anderen Wohlfahrtsverbänden (AWO, Caritas, Diakonie, DPWV,...)
- Pflegediensteinrichtungen
- Kirchengemeinden und kirchlichen Einrichtungen
- Freiwilligendiensten
- Ämtern und Behörden
(Ordnungsamt, Sozialamt, Feuerwehr, THW...)
- ...

Den Organisationen, Behörden und Verbänden, mit denen der BvO ereignisorientiert zusammenarbeitet, müssen das System, seine Möglichkeiten und dessen Grenzen bekannt sein. Regelmäßige Treffen zum Auf- und Ausbau sowie zur Erhaltung von Kontakten und des Erfahrungsaustausches sind einzuplanen.

5 Zielgruppe

Der BvO ist grundsätzlich für jede hilfe- oder unterstützungssuchende Person anforderbar, die

- situativ nicht in der Lage ist sich selbst zu helfen
- durch besondere Ereignisse Hilfe und Unterstützung bei der eigenen Versorgung benötigt
- plötzlich und unvorbereitet in eine Notlage geraten ist

Die Leistungen des BvO erstrecken sich dabei nur auf kurzfristige Hilfeleistungen, zeitlich befristet. Der BvO ist kein Ersatz für Regelleistungsangebote und soll keine anderen Bereiche ersetzen. Sein Ziel ist es, Menschen in besonderen Situationen lageabhängig Unterstützungen anzubieten und / oder diese zu organisieren.

Der BvO ist insbesondere nicht zuständig:

- Für die Regelversorgungen von kranken Menschen (psychisch Kranke, chronisch Kranke, suchtabhängige Personen)
- Für alltägliche Versorgungsleistungen bei sozial schwachen oder gesellschaftlich ausgegrenzten Personen (Obdachlose, etc.)
- Für die Erstversorgung von medizinischen Notfällen
- Für die Behandlung von Patienten
- Für Akutbetreuungen von Suizidenten,
- Trauerbegleitung
- Sterbebegleitung

6 Anforderungen an das BvO-Personal

Neben grundsätzlichen persönlichen Anforderungen gibt es auch weiterreichende Kriterien, die für die Mitarbeit als BvO von Bedeutung sind:

- Mindestalter 18 Jahre
- Fahrerlaubnis der Klasse B
- Persönliche Eignung
- Aufgeschlossenheit
- Unbescholtenheit (polizeiliches Führungszeugnis)
- Fundierte Kenntnisse über das DRK im allgemeinen und vor Ort
- Bereitschaft zur Aus- und Fortbildung
- Akzeptanz von Supervision
- Impfbereitschaft
- Interkulturelle Kompetenz
- Höfliches Auftreten

- Stressresistenz
- Teamfähigkeit
- Gepflegte äußere Erscheinung
- Improvisations- und Organisationstalent

7 Ausbildung

Zum BvO können nur Personen berufen werden, die folgende Ausbildungen erfolgreich absolviert haben:

- Aktuelle Erste-Hilfe-Ausbildung
- Rotkreuz-Einführungsseminar
- Basisnotfallnachsorge
- Fachdienstausbildung Betreuungshelfer

Das Betätigungsfeld des DRK im eigenem KV und den dazugehörigen OV / SV muss dem BvO ausreichend bekannt sein. Er sollte hierzu mit den verschiedenen DRK-Bereichen in Kontakt treten und sich ein Bild über die Leistungsspektren machen können. Er muss wissen, wer was bei welcher Vorlaufzeit leisten kann.

Ferner benötigt der BvO Grundkenntnisse über die kommunalen Sozialsysteme und Hilfsangebote und Anbieter. Auch hier sollte durch persönliche Kontakte sichergestellt sein, dass Betroffenen in den jeweiligen Lagen durch das am besten geeignete System optimal geholfen wird.

Zur schnelleren Orientierung wäre es von Bedeutung, dass der BvO über gute Ortskenntnisse in seinem Zuständigkeitsbereich verfügt.

8 Ernennung und Abberufung

Die DRK-Betreuer vor Ort werden durch die Rotkreuzleitung ernannt. Sie sind durch die jeweiligen Rotkreuzleitungen abzubrufen, wenn sie sich nicht im erforderlichen Maße die notwendigen Rahmenbedingungen erfüllen oder sich für ihre Aufgabe nicht oder nicht mehr als geeignet erweisen.

Für die DRK-Betreuer vor Ort gilt nicht die allgemeine Altersgrenze der Ordnung der Rotkreuzgemeinschaften für die Tätigkeit in Einsatzformationen des DRK, da es sich bei diesem Dienst nicht um einen klassischen Einsatzdienst handelt. Gerade auch ältere und lebenserfahrene Kollegen aus den DRK-Gliederungen können diese sich in der Regel im Hintergrund abspielende Tätigkeit u.U. besonders gut ausüben.

9 Ausstattung

Die Einbindung des BvO wird wesentlich von der zeitnahen Alarmierbarkeit und Verfügbarkeit bestimmt. Eine Einbindung in das Alarmierungsverfahren der jeweiligen Leitstelle (z.B. FME, DME, Mobiltelefon) ist daher wünschenswert. Im Übrigen muss der BvO über folgende Ausstattung verfügen:

- Diensthandy
- erforderliche Einsatzbekleidung
- Kfz (nach Möglichkeit ein Kfz mit DRK-Kennzeichnung) Optimal wäre ein Kombi, in dem ggf. auch Betroffene mitgenommen werden können oder zumindest erst mal Platz nehmen können
- Handakte mit Unterlagen über DRK-interne sowie DRK-externe Unterstützungsmöglichkeiten (mit z.B. vorgefertigten Telefonlisten und Ansprechpartnern)
- Handkasse
- Einsatzrucksack Betreuungsdienst (Bestückungsliste gemäß Anlage 1)
- Mobiler Internetzugang oder zumindest die regionalen Telefonbücher
- Kartenmaterial

10 Kosten

Die durch die Vorhaltung der DRK-Betreuer vor Ort entstehenden Kosten (es dürfte sich nur um geringe Mittel handeln, da der Großteil der Ausstattung ohnehin in den Gliederungen vorhanden sein dürfte) für z.B. Anschaffungskosten des Mobiltelefons und des Funkmeldeempfängers, laufende Grundgebühren des Mobiltelefons sind von der jeweiligen DRK-Gliederung zu tragen und in der Regel auch nicht erstattungsfähig. Die Dienstgestaltung des BvO sollte Verdienstaufschlagkosten vermeiden.

Im Übrigen richten sich Kostenerstattungen an die DRK-Betreuer vor Ort (Fahrkosten, Verpflegungskosten etc.) nach den entsprechenden Regelungen für die Rotkreuzgemeinschaften.

Von besonderer Bedeutung ist bei dem System Betreuer vor Ort, dass durch die geleisteten Einsätze ein nicht unbeachtliches Maß an Werbung für das DRK gemacht werden kann. Insbesondere die Vermittlung von speziellen Dienstleistungen, die in der jeweils besonderen Situation des Betroffenen wichtig sein könnten und vermittelt werden, könnten u.U. auch als Regelleistungen für den Betroffenen in Betracht kommen.

Selbstverständlich steht beim BvO-System nicht die Kundenakquisition an erster Stelle, die Gewinnung von Neukunden z.B. im Bereich der Sozialarbeit (Pflegerdienste, Essen auf Rädern etc.), aufgrund der gemachten guten Erfahrungen durch den Betroffenen ist jedoch nicht unwahrscheinlich.