



KAT
HELFER PRO

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Konzept

Koordinierungsstelle Spontanhilfe



01 Koordinierungsstelle Spontanhilfe

Für die zentralen Aufgaben zur Integration von Spontanhelfenden, die in jeder Lage erfüllt werden sollten, wird zum frühestmöglichen Zeitpunkt eine Koordinierungsstelle Spontanhilfe eingerichtet. Die Ausstattung mit Personal und Material richtet sich nach der Lage.

02 Einbindung in die Einsatzstellenstruktur

- Die Einsatzleitung nimmt die Aufgaben der Koordinierungsstelle wahr, oder delegiert diese (teilweise) an Einsatzkräfte oder eine Mittlerorganisation in einem Einsatzabschnitt (EA) oder mehreren Untereinsatzabschnitten (UEA)
- Die Anzahl der Koordinierungsstellen richtet sich nach der Lage.

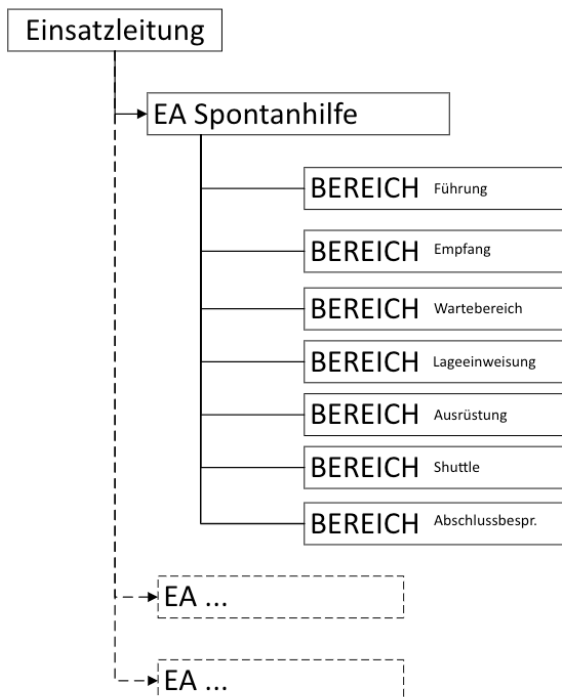


Abb. 1: Schematische Einfeldung von Spontanhilfe in die Einsatzstruktur in einem Einsatzabschnitt Spontanhilfe (Variante EA Spontanhilfe als ‚Personalvermittlung‘ für weitere Einsatzabschnitte)

03 Lokalisierung

Die Kriterien einer Koordinierungsstelle Spontanhilfe entsprechen denen eines Bereitstellungsraums: Der Bereitstellungsraum ist die Sammelbezeichnung für Orte, an denen Einsatzkräfte und Einsatzmittel für den unmittelbaren Einsatz oder vorsorglich gesammelt, gegliedert und bereitgestellt oder in Reserve gehalten werden.

Daher gilt:

- Sichere Anfahrt für BOS und Spontanhelfende durch Anbindung an das Verkehrsnetz
- Es sollten ausreichend Parkplätze für anreisende Spontanhelfende und Einsatzfahrzeuge vorhanden sein.
- Anbindung an eine vorhandene Infrastruktur insbesondere Energie und Hygiene.
- Wenn Bereitstellungsräume für Einsatzkräfte eingerichtet werden, sollten die Koordinierungsstellen dort eingerichtet werden.
- Feste Gebäude, Zelte oder Pavillons bieten sich für die einzelnen Bereiche der Koordinierungsstelle an.
- Wenn Katastrophenschutz-Leuchttürme (KatS-L) aktiviert werden, können dort Koordinierungsstellen eingerichtet werden.
- Spontanhelfende begeben sich ggf. mit Unterstützung von der Koordinierungsstelle Spontanhilfe zur Einsatzstelle. Dort werden sie von einer namentlich genannten Führungskraft empfangen und in der Aufgabe geführt.

04 Aufgabenbereiche inkl. Personal und Materialbedarf

Die Einrichtung der Koordinierungsstelle Spontanhilfe richtet sich nach den Erfordernissen der Einsatzlage. Sie kann je nach Anzahl der Spontanhelfenden skaliert werden. Sie wird minimal von einer ausgebildeten Einheit in Staffelstärke eingerichtet und betrieben. Für Einsatzlagen ab 100 Spontanhelfenden sollte eine ausgebildete Einheit in Gruppenstärke zur Verfügung stehen. Aufgaben in den Bereichen der Koordinierungsstelle können auch von Spontanhelfenden wahrgenommen werden. An der Einsatzstelle ist jedem Auftrag für Spontanhelfende eine professionelle Führungskraft zugeordnet.

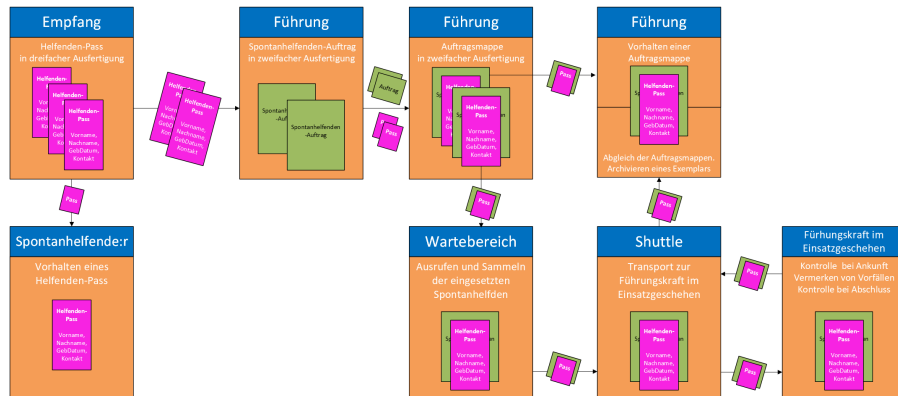


Führung

Die Führung betreibt die Kommunikation mit der Einsatzleitung und in die Bevölkerung (wenn dies durch die Einsatzleitung an die Koordinierungsstelle delegiert wurde und nicht durch den Stab selbst erfolgt). Bei ihr werden Hilfsgesuche und Hilfsangebote aufgenommen und entsprechend Aufträge für Spontanhelfende angelegt, die sie den Spontanhelfenden zuweist. Vor dem Einsatz wird eine Gefährdungsbeurteilung zum Einsatz von Spontanhelfenden durchgeführt. Die Führung erhebt das Lagebild im Hinblick auf Spontanhilfe sowohl online als auch vor Ort und dokumentiert dies in einer Lagekarte. Alle Aktivitäten werden im Einsatztagebuch (ETB) dokumentiert.

Wenn kein technisches System zur Zuweisung von Spontanhelfenden zu Aufträgen bereitsteht, wird die Zuteilung händisch vollzogen:

- Erstellung eines Helfenden-Pass für jede:n Spontanhelfenden in dreifacher Ausfertigung am Empfang (Vorname, Nachname, Geb.Datum, Kontakt)
 - Zwei Ausfertigungen des Helfenden-Pass werden vom Empfang in die Führung gereicht.
 - Eine Ausfertigung des Helfenden-Pass verbleibt beim Spontanhelfenden
- Erstellung eines Spontanhelfenden-Auftrags in zweifacher Ausfertigung in der Führung
- Jedem Spontanhelfenden-Auftrag werden entsprechend des Bedarfs Spontanhelfenden-Pässe in einer Auftragsmappe zugeteilt. Dies geschieht in zweifacher Ausfertigung.
 - Eine Auftragsmappe verbleibt in der Führung
 - Eine Auftragsmappe wird zum Wartebereich mitgenommen, die Spontanhelfenden werden ausgerufen, gesammelt und zum Shuttle geführt.
 - Die Auftragsmappe wird der/dem Fahrer:in übergeben
 - Die/Der Fahrer:in übergibt die Mappe und die eingesetzten Spontanhelfenden der Führungskraft im Einsatzgeschehen
 - Die Führungskraft im Einsatzgeschehen dokumentiert Vorfälle in der Auftragsmappe
- Auf gleichem Weg gelangt die Auftragsmappe nach Abschluss des Auftrags zurück zur Führung. Diese gleicht die Auftragsmappe mit dem vorgehaltenen Exemplar ab. Das vorgehaltene Exemplar kann vernichtet werden. Die übrige Auftragsmappe erhält den Vermerk „ausgeführt“ und wird archiviert.



Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation mit der Einsatzleitung - Kommunikation mit der Bevölkerung - Gefährdungsbeurteilung - Lagebild Spontanhilfe - Hilfsgesuche aufnehmen - Hilfsangebote aufnehmen - Aufträge für Spontan Helfende anlegen - Spontan Helfenden Aufträge zuweisen - Führen des Einsatztagebuchs 	<p>(1/1/2/4)</p> <p>ZFü/FüAss / luK</p>	<ul style="list-style-type: none"> - luK-Technik - EDV-Technik - Drucker - USB-Stick mit Dokumenten - Büroausstattung - Pavillon/Zelt - Tische, Stühle/Bänke - Lagekarte Spontanhilfe - WuKAS-Gefahrenbereiche (Leitfaden, S. 5-11) - Stromerzeuger - Stromkabel und -verteiler - WLAN-Router 	<ul style="list-style-type: none"> - MTW+ - ELW - Taschenkarten - Taschenlampen weiß/rot/grün - Laminierte Kennzeichnungen: Empfang, Wartebereich, Briefing, Debriefing, Material - Stabsraum mit Büroarbeitsplätzen,...

Empfang

Der Empfang sollte deutlich gekennzeichnet und gut erreichbar sein. Hier treffen die Spontanhelfenden ein, werden begrüßt und angemeldet. Haben sich die Spontanhelfenden vorab (z.B. über ein technisches System) angemeldet, findet eine Bestätigung des Eintreffens (CheckIn) statt. Den Spontanhelfenden wird eine pinkfarbene Kennzeichnung, vorzugsweise eine Kennzeichnungsweste, und ein selbstklebendes Namensschild ausgehändigt. Damit sind sie als angemeldete Spontanhelfende im Einsatzgeschehen erkennbar und ansprechbar.

Bei der Anmeldung zu erfassen:

- für den Versicherungsschutz dringend empfohlen Name, Vorname und Geburtsdatum
- Kontaktmöglichkeit (E-Mail, Telefon, Anschrift), um auch im Nachhinein auf Gefährdungen hinweisen zu können (vgl. WuKAS-Registrierbogen Spontanhelfende Pflichtangaben – Muster (WuKAS Leitfaden, S. 17)).
- Einverständnisse DSGVO, keine Fotos und Veröffentlichungen, Verschwiegenheitserklärung, Verlassen der Einsatzstelle, Raumordnung, Verpflichtung auf die freiheitlich-demokratische Grundordnung und das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland

Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung Spontanhelfende - Anmeldung Spontanhelfende - Ausgabe von Kennzeichnung und Namensschild 	(0/0/2/2)	<ul style="list-style-type: none"> - Pavillion - Tische, Bänke - Kennzeichnungswesten - Selbstklebende Namensschilder - Büroausstattung - EDV Technik - Banner/Wimpel/Fahnen zur Kennzeichnung - WuKAS-Registrierung (Leitfaden, S. 4) - WuKAS-Registrierbogen Spontanhelfende Pflichtangaben – Muster (Leitfaden, S. 17) - Megaphon 	<ul style="list-style-type: none"> - Absperrband und Pfosten - 100 Saftycard für Spontanhelfende zum mitnehmen - mehrere Anmelde terminals,...

Warte- bereich	<p>Im Wartebereich stehen angemeldete Spontanhelfer für Aufträge bereit oder erholen sich nach dem Einsatz. Er ist in jedem Fall mit Getränken und darüber hinaus entsprechend eines Bereitstellungsraums für Einsatzkräfte auszustatten. Hier können Informationen zum Verhalten an der Einsatzstelle, wie bspw. die WuKAS-SafetyCards (WuKAS-Leitfaden, S. 19) bereitgehalten werden. In längeren Einsatzlagen findet hier die Unterbringung und Versorgung der Spontanhelfenden statt.</p>			
	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Spontanhelfende versorgen - Spontanhelfende unterbringen 	(0/0/0)	<ul style="list-style-type: none"> - Pavillon/Zelt - Tische, Bänke - Versorgung mit Getränken - Info-Material - WuKAS-Safety-Cards (Leitfaden, S. 19) - Handy-Ladestation/Kabel + Mehrfachsteckdosen 	<ul style="list-style-type: none"> - Turnhalle/Gemeindehaus/ o.ä. - Versorgung mit Mahlzeiten, Schlafmöglichkeiten, Hygiene-Infrastruktur entsprechend eines Bereitstellungsraums für Einsatzkräfte,...

Lage- einweis- ung	<p>Eine allgemeine Unterweisung in die Gefährdungslage an der Einsatzstelle ist unabdingbar. Besondere Berücksichtigung finden dabei Hinweise zum Arbeitsschutz und Verhaltensregeln im Notfall (Eigenschutz, Eigenunfall, Eigengefährdung, usw.). Darüber hinaus erfolgt eine Einweisung in die Lage und bevorstehende Aufträge. Hier kann auch eine Einweisung und Unterweisung in eine aufgabenbezogene Tätigkeit durchgeführt werden. Dies muss spätestens an der Einsatzstelle erfolgen.</p>			
	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Einweisung in allgemeine Lage - Unterweisung in Arbeitsschutz und Gefahren an der Einsatzstelle 	(0/1/0/1) GrFü	<ul style="list-style-type: none"> - Pavillon/Zelt - Flipchart/Stellwand, Stifte - WuKAS-Unterweisung (Leitfaden, S. 14) - WuKAS-Safety-Cards (Leitfaden, S. 19) 	<ul style="list-style-type: none"> - mehrere Briefingbereiche ggf. mit Tätigkeitseinweisung nach Bedarf der Lage



Ausrüstung, Ausgabe & Rücknahme	Den Spontanhelfenden wird für das Ausführen einer Tätigkeit vorgehaltene Ausrüstung und Material zur Verfügung gestellt. Die Ausgabe und Rücknahme sollten dokumentiert werden.			
	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Ausgabe von Ausrüstung und Material - Rücknahme von Ausrüstung und Material - Ausrüstungsnachbereitung (Materialprüfung, Desinfektion, Reinigung) 	(0/0/1/1)	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitshandschuhe DIN EN 388 - Schutzhelme DIN EN 397 - Gesichtsmaske DIN EN 149 (FFP2) - Einweghandschuhe DIN EN 455 - Sonnenschutz-Kopfbedeckung DIN EN 13758 (UPF 40+) - Büroausstattung - WuKAS Empfehlungen zur Verwendung von Arbeitsmitteln (WuKAS-Leitfaden, S. 12) 	<ul style="list-style-type: none"> - weiteres Material und Ausrüstung je nach Lage und Tätigkeit (vgl. WuKAS-Leitfaden, S. 6-11) - Daypack mit EH- und Hygiene-Artikeln, Getränk, Snack,...

Shuttle	Die Koordinierungsstelle kann selbstständig oder über einen EA Logistik den Transport der Spontanhelfenden an die Einsatzstelle organisieren. Es können auch Spontanhelfende mit ihren privaten PkW für den Transport angefragt werden.			
	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Transport der Spontanhelfenden von der Koordinierungsstelle zur Einsatzstelle - Rücktransport der Spontanhelfenden von der Einsatzstelle zur Koordinierungsstelle 	EA Logistik	<ul style="list-style-type: none"> Abhängig von Transportweg - MTW 	<ul style="list-style-type: none"> - EA Logistik - Personenbeförderungsunternehmen als Spontanhelfende rekrutieren



**Abschluss-
besprech-
ung**

Nach dem Abschluss der Aufgabe wird die Kennzeichnung zurückgenommen, falls die oder der Spontanhelfende keine weiteren Aufgaben annehmen möchte. Darüber hinaus wird das Abschließen des Auftrags dokumentiert.

Es findet eine Abschlussbesprechung statt. Hierbei handelt es sich um ein strukturiertes Kleingruppengespräch durch eine Fach- oder Führungskraft direkt nach dem Abschluss eines Auftrags. Es setzt sich aus folgenden Teilen zusammen:

1) Nachbesprechung

Die Nachbesprechung dient der emotionalen Entlastung und dem absoluten Beenden des vorausgegangenen Auftrags.

Eine mögliche Struktur ist:

- Einleitung durch die Führungskraft und ihre Sicht auf die Aufgabe, Darstellung der Fakten.
- Frage nach Verletzungen und Beschädigungen.
- Frage nach Empfindungen und Gefühlen.
- Beantworten von Fragen soweit möglich.
- Zum Schluss muss klar ausgesprochen werden: „Der Auftrag ist vorbei und abgeschlossen!“
- Vermerken von Angaben und erkennbaren Auffälligkeiten im Einsatztagebuch.

2) Feedback

Für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist es sinnvoll, Kritik durch die Spontanhelfenden einzuholen.

Es gelten die bekannten Feedback-Regeln:

Leitfragen für die Feedback-Geber:

- Was war gut? – Was habe ich gelernt? – Was kann verbessert werden? – Was nehme ich mit?
- Was kam zu kurz? – Was ich sonst noch sagen möchte? – Was ich mir noch wünsche?

Top-Regeln für Feedback-Nehmer:

NUR aktiv zuhören – Keine Verteidigung / Rechtfertigung – Dokumentieren – Bedanken

3) Verabschiedung und Dank

Abschließend sind die Spontanhelfenden darauf hinzuweisen, dass sie auch nach einem Einsatz nicht allein gelassen werden:

- Sollten psychische Problemstellungen auftreten, auch weit nach dem Einsatz, melden, um einer Einsatznachsorge zugeführt zu werden. Nachträglich festgestellte Verletzungen / Erkrankungen melden, um eine Meldung an die Unfallkasse zu erstellen.
- Wenn sie an einem dauerhaften Engagement interessiert sind, können sie sich melden und werden einer Gemeinschaft zugeführt.

Den Spontanhelfenden wird für ihre Bereitschaft gedankt. Dies kann auch in Form eines Geschenkes geschehen.

Je nach Einsatzbelastung und individuellen Erfahrungen während des Einsatz sollten Betreuungsangebote entsprechend der „KatHelfer-PRO Orientierungshilfe PSNV Spontanhelfende“ angeboten werden.

Spontanhelfende können vor Ort einen PSNV-Selbsteinschätzungsbogen bearbeiten, oder diesen mitnehmen.

	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Rücknahme von Kennzeichnung - Abschlussbesprechung (Nachbesprechung, Feedback, Verabschiedung) - Abmeldung Spontanhelfende 	(0/1/0/1) PSNV	<ul style="list-style-type: none"> - Pavillon/Zelt, - Flipchart/Stellwand, Stifte - WuKAS-Unterweisung (WuKAS-Leitfaden, S. 14) - Visitenkarten mit PSNV- Kontakt/Notfallnummer - PSNV- Selbsteinschätzungsbogen 	<ul style="list-style-type: none"> - Geschenk als Anerkennung, - Info-Material,...



Führung im Einsatz- geschehen	<p>Jedem Auftrag für Spontanhelfende ist eine professionelle Führungskraft zugeordnet. Im Einsatzgeschehen werden Gruppen von Spontanhelfenden von dieser Führungskraft angeleitet und begleitet. Die Führungskraft nimmt die Spontanhelfenden in Empfang und schildert die Lage vor Ort. Die Spontanhelfenden werden in die auszuführende Tätigkeit eingewiesen. Dabei erfolgt eine Arbeitsschutzunterweisung. Die Führungskraft leitet die Ausführung an und gewährleistet durch eine kontinuierliche Gefährdungsbeurteilung den Arbeitsschutz. Die Ausführung wird durchgehend kontrolliert. Wenn für die Tätigkeit besondere Ausrüstung oder Materialien notwendig sind, werden diese spätestens an der Einsatzstelle zur Verfügung gestellt. Wenn die Tätigkeit abgeschlossen ist, werden die Spontanhelfenden verabschiedet und zurück zur Koordinierungsstelle Spontanhilfe gesandt.</p>			
	Aufgaben	Personal Grundbedarf	Material Grundbedarf	Material skaliert
	<ul style="list-style-type: none"> - Gefährdungsbeurteilung - Begrüßung inkl. Lageschilderung - Ausgabe und Rücknahme von Ausrüstung und Material - Einweisung und Unterweisung in Tätigkeit - Anleiten und begleiten der Tätigkeit - Kontrolle der Ausführung - Rücksendung zur Koordinierungsstelle 	<p>Jedem Auftrag wird eine namentlich genannte Führungskraft zugeordnet</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Für die Aufgabe notwendige Ausrüstung und Material

04 Lageplan

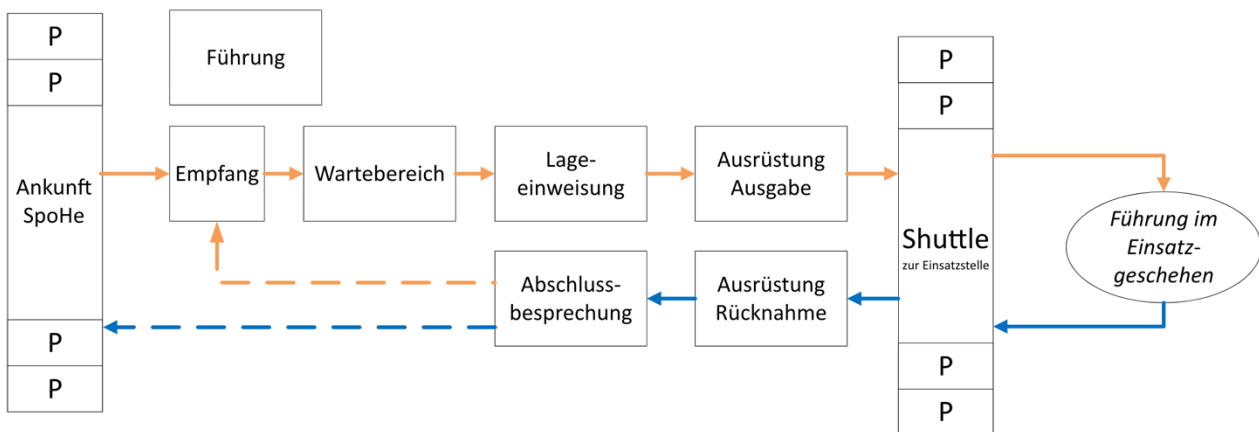


Abb. 2: Schematischer Lageplan der Aufgabenbereiche der Koordinierungsstelle Spontanhilfe

05 Unterstützungsgruppe Spontanhilfe (UG SpoHe)

Für den Aufbau und Betrieb einer Koordinierungsstelle Spontanhilfe ist eine Unterstützungsgruppe Spontanhilfe notwendig. Diese sollte über das notwendige Material und Personal zum Aufbau und Betrieb einer Koordinierungsstelle Spontanhilfe verfügen und in die lokalen Alarmierungsprozesse eingebunden sein. Das Personal der Unterstützungsgruppe sollte über eine entsprechende Facheinweisung verfügen. Die Einbindung von Spontanhelfenden und Ertüchtigung weiterer Einsatzkräfte zum Einsatz an der Koordinierungsstelle wird empfohlen.

- Die Unterstützungsgruppe Spontanhilfe sollte so aufgestellt sein, dass sie den Betrieb einer Koordinierungsstelle innerhalb von 3-4 Stunden nach Alarmierung aufnehmen kann.
- Die Eingliederung einer Unterstützungsgruppe Spontanhilfe in Betreuungszüge der Hilfsorganisationen ist möglich.
- Mittlerorganisationen können die Aufgaben einer Unterstützungsgruppe Spontanhilfe wahrnehmen.

06 Wartungsintervall und Beübung

- Das Material der Koordinierungsstelle wird halbjährlich geprüft und gewartet.
- Einmal jährlich findet eine Übung der Koordinierungsstelle unter Einbindung der Bevölkerung statt.

07 Nebennutzung der Koordinierungsstelle

Das Material der Koordinierungsstelle Spontanhilfe kann jenseits von Großschadenslagen vielfältig genutzt werden:

- Unterstützung von Betreuungseinheiten als Aufenthaltsbereich und/oder Registrierung z.B. von Betroffenen.
- Informations- und Aufenthaltsstand auf Märkten und Messen ggf. in Verbindung mit Sanitätsdiensten.
- Mobile Einheit für Schulung und Ausbildung.

Herausgeber: KatHelfer-PRO

KatHelfer-PRO wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Bekanntmachung Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit von 01.2023 bis 03.2025 gefördert.

Autoren Sarah Kaltenegger, Melanie Kinzel, Dr. Georg Koch, Noa Kök, Pauline Kronenberg, Lena Posselt, Ruth Winter unter Mitarbeit des KatHelfer-PRO-Teams und der assoziierten Partner:innen

Kontakt Malteser Hilfsdienst e. V.
Bereich Notfallvorsorge
Ruth Winter
Erna-Scheffler-Straße 2
51103 Köln

Titelbild Kevin Nehring Media

Design Moritz Malik

Verbundpartner:innen

T-Systems International GmbH | Malteser Hilfsdienst e.V. | Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Berlin
Schöneberg-Wilmersdorf e. V. | Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg |
Universität Paderborn | Universität Stuttgart | Fraunhofer FOKUS



DRK-Kreisverband Berlin
Schöneberg-Wilmersdorf e. V.



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG



Universität Stuttgart
Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung