

Zweite Anwendungsübung im Projekt KATHelfer-PRO

31.08.2024 in Attendorn

-Kurzbericht-

Inhaltsverzeichnis

1. Zielsetzung	2
2. Beschreibung des Übungsszenarios	2
3. Evaluation.....	3
3.1. Sozioorganisatorischer Teil.....	3
3.2. Technischer Teil.....	4
4. Gästemanagement.....	5

1. Zielsetzung

- 1) Praxisbeobachtung der zuvor geschulten Einsatzkräfte
Im Rahmen des Projekts wurden aus den sozioorganisatorischen Konzepten Schulungen für Einsatz- und Führungskräfte entwickelt. Diese wurden mit den beteiligten Kräften der Anwendungsübung durchgeführt, evaluiert und dann die Kräfte im Einsatzgeschehen beobachtet und zur Teilnahme an einer Evaluation eingeladen.
- 2) Erprobung des technischen Systems im Einsatzgeschehen
Im iterativen Entwicklungsprozess wurden Anmeldungs- und Auftragsvergabeprozesse optimiert und nun im Einsatzgeschehen erprobt.
- 3) Beobachter:innen-Feedback einholen
Das Projekt, seine Ziele und bisherigen Ergebnisse wurden assoziierten Partnern und weiteren Expert:innen vor Ort vorgestellt. Diese nahmen auch als Beobachtende an der Übung teil und gaben ihre Rückmeldungen in den weiteren Entwicklungsprozess.

2. Beschreibung des Übungsszenarios

Die in der Übung beschriebene allgemeine Lage orientierte sich an realistischen Szenarien im Kreis Olpe. Die Einsatzkräfte vom Deutschen Roten Kreuz, dem Malteser Hilfsdienst und der örtlichen Feuerwehr Attendorn wurden auf Grund von Unwetter mit stark steigenden Pegelständen am 30. August 2024 zur Einrichtung einer Notunterkunft, Verpflegung von Betroffenen und zur Gebäudeverteidigung alarmiert. Es war vorgesehen, dass die teilnehmenden Einsatzkräfte für das zu bewältigende Szenario stark

unterbesetzt sind und auf die Unterstützung der örtlichen Bevölkerung im Zuge von Aufrufen zur spontanen Hilfe zurückgreifen mussten.

An der Übung nahmen 47 Spontanhelfende und 42 Einsatzkräfte teil.

3. Evaluation

3.1. Sozioorganisatorischer Teil

In den Pilotschulungen wurden die entwickelten Konzepte und Unterlagen umgesetzt und durch die Schulungsteilnehmenden evaluiert. Grundlage der Schulungen waren die praktische Erfahrung aus den vorangegangenen Übungen sowie der Kommunikationskompass und der Tätigkeitenkatalog. Für den Bereich Multikulturalität und Vulnerabilität wurden ausgewählten Spontanhelfenden Rollen in diesen Bereichen zugeteilt. In einer Onlineumfrage wurden die verschiedenen Konzepte evaluiert und im Anschluss an die Auswertung angepasst.

Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse

Die Evaluation zeigte auf, wo die bestehenden Konzepte und Schulungen hilfreich sind und in welchen Bereichen Optimierungspotenzial besteht.

Kommunikation: Die Mehrheit der Kommunikationsrichtlinien wurde als sinnvoll und umsetzbar bewertet. Einzelne Aspekte wie Konfliktlösungen und die Verweisung auf psychosoziale Unterstützung sollten praxisnäher formuliert werden. Zudem müssen Einsatzkräfte stärker dafür sensibilisiert werden, Spontanhelfende mit ihren Fachkenntnissen wahrzunehmen und diese gezielt anzufragen und einzusetzen.

Vulnerable und multikulturelle Gruppen: Die Integration dieser Gruppen war erfolgreich. Insbesondere durch Übersetzungen und notwendige Anpassungen. Dennoch wurde ihr Potenzial nicht vollständig ausgeschöpft. Herausforderungen wie Barrierefreiheit und spezifische Bedürfnisse (z. B. Gebetsräume oder Kinderbetreuung) wurden teilweise improvisiert gelöst. Hier besteht Potential für eine umfassendere Vorausplanung.

Tätigkeitenkatalog: Die Tätigkeiten wurden überwiegend positiv wahrgenommen, insbesondere durch klare Anleitungen und wertschätzende Kommunikation. Verbesserungspotenzial liegt in der stärkeren Präsenz und klar definierten Rolle einer Ansprechperson, die für Spontanhelfende kontinuierlich verfügbar ist und keine parallelen Aufgaben übernehmen sollte.

Fazit

Die bestehenden Schulungen werden in Hinblick auf praktische Anwendung, Integration spezifischer Gruppen und die Unterstützung durch zentrale Ansprechpersonen angepasst. Dies wird die Effektivität in künftigen Krisensituationen erhöhen.

3.2. Technischer Teil

Der zweite Teil dieses Berichtes fasst die Ergebnisse des technischen KATHelfer-PRO-Systems zusammen. Ziel dieser Übung war es, sowohl die Funktionalität als auch Stabilität und Leistungsfähigkeit zu überprüfen. Auch der integrative Charakter des Systems in einem solchen Anwendungsfall wurde untersucht.

Funktional konnte vor allem die neue Matcher-Komponente (Vermittlung der Aufträge an die Spontanhelfenden), die eine effizientere Vermittlung vornimmt, erfolgreich getestet werden. Das Aktualisieren sowie der Abbruch von Aufträgen war ebenfalls ein wichtiger Prüfstein und konnte zufriedenstellend getestet werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Tests bestand in der Integration diverser Clientsysteme. Auf Seiten der BOS konnten sowohl über das KATRETTER-System sowie über das neuentwickelte systemeigene Dashboard SpoHe-Aufträge eingestellt und verwaltet werden. Rückmeldungen der SpoHe wurden der Einsatzleitung zur besseren Lageeinschätzung in beiden Systemen geboten. Weiterhin bot das Dashboard während der Übung stets einen Überblick bzgl. noch vorhandener (quantitativer und qualitativer) Kapazitäten auf Seiten der SpoHe.

SpoHe-seitig wurden die KATRETTER- sowie die neu integrierte Mobile-Helfer-App und mit dem Telegram Chatbot auch ein Messenger-basierter Client erfolgreich genutzt. Die Anforderung eines offenen Konzeptes von KATHelfer-PRO zur Einbindung diverser Clientsystemen konnte somit demonstriert werden.

Die Nutzerseitige Evaluation erfolgte neben Beobachtungen auch durch einen Fragebogen in Anlehnung an die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Obwohl die Menge der Befragten (20 Apps/ 11 Chatbot) zu gering war, um zu empirisch belastbaren Aussagen zu kommen, lassen sich einige Trends erkennen.

Seitens der SpoHe zeigt sich eine insgesamt positive Wahrnehmung aller eingesetzten Clientsysteme. Deutlich wird, dass die beiden genutzten Apps (KATRETTER, Mobile Helfer) hinsichtlich aller Aspekte mit Ausnahme der Benutzerfreundlichkeit positiver wahrgenommen werden, als der Chatbot. So zeigen die Befragten eine positivere Einstellung bezüglich der Freude im Umgang mit den Apps, weniger Ängste, höhere Nützlichkeit, Selbstwirksamkeit und auch noch häufiger die Absicht, das System im Ernstfall nutzen zu wollen. Seitens des Chatbot heben sich durch die Kompatibilität mit bestehenden Anwendungen geringere Einstiegshürden und leichtere Bedienbarkeit positiv ab. Kritisch wurde vor allem der geringe Funktionsumfang des Chatbots gesehen. Das meistgewünschte Feature für beide Clients ist ein Informationsangebot zur Lage.

4. Gästemanagement

Unser Ziel war es 34 Gäste parallel zur Übung über das Vorhaben KatHelfer-PRO zu informieren. Dazu haben wir im Headquarter Gebäude „Viega World“ der Viega Gruppe einen Vortrag durchgeführt und die Fragen der Gäste diskutiert. Im Anschluss haben wir die Gäste in 3 Gruppen aufgeteilt, an die Übungsorte geleitet und vor Ort über die Aktivitäten informiert.