

Dritte Anwendungsübung im Projekt KATHelfer-PRO

19.10.2024 in Berlin-Kladow

-Kurzbericht-

Inhaltsangabe

1) Zielsetzung.....	2
2) Beschreibung des Übungsszenarios.....	3
3) Evaluation	3
a) Sozioorganisatorischer Teil.....	3
b) Technischer Teil	4

1) Zielsetzung

a) **Praxisbeobachtung der zuvor geschulten Einsatzkräfte**

Die im Rahmen des Projekts entwickelten Schulungsunterlagen für Einsatz- und Führungskräfte aus den sozioorganisatorischen Konzepten wurden überarbeitet und sollten mit an der Übung beteiligten Einsatzkräfte erprobt und ausgewertet werden. Die Schulungen wurden sowohl nach der Durchführung evaluiert als auch nach der Anwendung der Lerninhalte in der Übung, weiterhin wurden die Beteiligten im Einsatzgeschehen beobachtet und die Anwendung dokumentiert.

b) **Erprobung des technischen Systems im Einsatzgeschehen**

Das technische System wurde um zwei Registrierungsvarianten (QR-Code oder Mithelfer-Ausweis) für Spontanhelfenden erweitert, welche im Rahmen der Übung evaluiert werden sollten. Die neue Registrierung wurde unter Verwendung der verschiedenen Client-Anwendungen für BOS und Spontanhelfende im Einsatzgeschehen genutzt und evaluiert.

c) **Beobachter:innen-Feedback einholen**

Die Übung sollte durch unbeteiligte Fachleute evaluiert werden. 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 in Berlin und Umgebung. Die Einsatzkräfte vom Deutschen Roten Kreuz, dem Malteser Hilfsdienst und des Technischen Hilfswerk wurden am 19. Oktober 2024 auf Grund eines Bombenfundes und Verschärfung der Lage durch ein drohendes Unwetter zum Aufbau einer Notunterkunft, Verpflegung von Betroffenen und Evakuierung von Kunstgegenständen 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.

Zur Übung waren 84 Spontanhelfende und 31 Einsatzkräfte angemeldet.

3) Evaluation

a) Sozioorganisatorischer Teil

Schulungsinhalte

Zu Beginn wurde untersucht, wie gut die Schulungen auf den Umgang mit Menschen mit Unterstützungsbedarf vorbereitet haben. Die Ergebnisse zeigten, dass eine Einsatzkraft mit einem Spontanhelfenden mit Geheinschränkung keine Schwierigkeiten hatte und sich durch besuchte Schulungen gut vorbereitet fühlte. Eine Bewertung der Schulungen durch Einsatz- und Führungskräfte zeigte, dass die Hilfestellung als neutral wahrgenommen wurde. Einige Inhalte wurden als hilfreich empfunden, wie z.B. der Umgang mit Spontanhelfenden, rechtliche Aspekte und die Erklärung des Registrierungssystems. Andere Inhalte, wie allgemeine Sicherheitshinweise und der Umgang mit Spontanhelfenden, wurden als überflüssig angesehen. Zukünftige Schulungen sollten diese Rückmeldungen berücksichtigen.

Multikulturalität und Vulnerabilität

In einer Umfrage unter 62 Spontanhelfenden wurden Bedürfnisse von vulnerablen oder multikulturellen Gruppen untersucht. Einige Spontanhelfende wiesen spezifische Bedürfnisse auf, wie z.B. Menschen über 65 Jahre oder mit chronischen Krankheiten. Ein Spontanhelfender mit Gehbehinderung berichtete, dass zu Beginn seine Bedürfnisse nicht berücksichtigt wurden, was auf ein fehlendes Bewusstsein für die Einsatzmöglichkeiten von Menschen mit Beeinträchtigungen hinweist. Auch eine Person mit Migrationshintergrund kritisierte die unzureichende Beachtung der sprachlichen Bedürfnisse. Diese Punkte sollten in zukünftigen Schulungen stärker berücksichtigt werden.

Tätigkeiten

Die meisten Spontanhelfenden empfanden ihre Aufgaben als gut machbar und würden diese wieder übernehmen, da die Aufgaben als sinnvoll und die Zusammenarbeit gut war. Einige berichteten jedoch von unpassenden Tätigkeiten: Ein über 70-jähriger Helfer hatte Schwierigkeiten beim Zeltaufbau, und zwei Personen fanden das

Tragen einer schweren Trage zu anstrengend. Eine andere Person empfand ihre Aufgabe als zu einfach. Dies zeigt, dass bei der Zuweisung der Aufgaben besser auf die individuellen Stärken und Einschränkungen der Helfenden eingegangen werden sollte.

Fazit

Die Evaluation der Abschlussübung im Bevölkerungsschutz ergab gemischte Ergebnisse. Die Schulungsinhalte wurden teils als hilfreich, aber auch mit Verbesserungspotenzial bewertet. Besonders im Umgang mit Menschen mit Unterstützungsbedarf und in der Berücksichtigung von Multikulturalität und Vulnerabilität sind noch Verbesserungen nötig. Der Tätigkeitenkatalog für Spontanhelfende wurde überwiegend positiv bewertet, jedoch gab es Kritik an der Zuweisung körperlich anspruchsvoller Aufgaben. Insgesamt zeigte die Übung, dass ein größerer Fokus auf die Sensibilisierung der Einsatzkräfte und eine bessere Anpassung der Aufgaben an individuelle Fähigkeiten erforderlich ist. Die Ergebnisse bieten wertvolle Impulse für zukünftige Verbesserungen in der Ausbildung und im Einsatzmanagement.

b) Technischer Teil

Die Übung verfolgte das Ziel, das KatHelfer-System stabil und sicher zu betreiben, was erfolgreich bestätigt werden konnte. Im Rahmen der neuen Funktionalitäten wurde die digitale Registrierung von Spontanhelfenden in zwei Varianten umgesetzt: Über das T-Systems Dashboard können Einsatzkräfte QR-Codes generieren, die von Helfenden gescannt werden, um eine Registrierung im Browser durchzuführen. Nach Eingabe der persönlichen Daten wird der Eintrag im Dashboard sichtbar und kann bestätigt werden. Alternativ ermöglicht der Mithelfer-Ausweis, ein QR-Code aus der KatRetter-App mit hinterlegten persönlichen Daten, eine direkte Anmeldung im System durch Scannen vor Ort.

Das T-Systems Basis Client **Dashboard für BOS** wurde basierend auf Nutzerfeedback der 2. Übung weiter verbessert. Eine neue Anzeige am oberen rechten Rand der Lagekarte bietet eine Übersicht über die Verfügbarkeit der Spontanhelfenden, sowohl insgesamt als auch nach Fähigkeiten. Zudem wurden kleinere Anpassungen an der Benutzeroberfläche vorgenommen, wie die Optimierung von Buttons und Sprachübersetzungen, um die Nutzerfreundlichkeit zu steigern. Das Dashboard wurde in der Übung von drei Personen genutzt, die hinsichtlich der Technologieakzeptanz eine sehr positive Bewertung abgegeben haben. Hinsichtlich zukünftiger Funktionen werden sich insbesondere weitere Kommunikationsmöglichkeiten zu und mit den Spontanhelfenden gewünscht.

Änderungen an den **Spontanhelfer Clients** fielen im Vergleich zur zweiten Übung abgesehen von der Registrierungsoption nur gering aus. Die KatRetter-App wurde

leicht hinsichtlich der Anzeige zugewiesener Aufträge überarbeitet. Über ein im Backend allerdings noch nicht funktionales Auswahlmenü konnten Nutzende der Kat-Retter-App zudem gewünschte Regionen für eine Alarmierung auswählen. Im Chatbot wurden Hinweise zur Verwendung eingebaut, sowie das Wording überarbeitet. An der Evaluation der Clients beteiligten sich 57 Personen. Die Evaluation der Technologieakzeptanz der Spontanhelfer-Clients weist eine positive (Apps) bis durchwachsene Bewertung (Chatbot) auf. Im Vergleich zur vorhergehenden Übung ist die Einschätzung der Nutzenden teils etwas (Apps), teils erheblich schlechter (Chatbot). Wesentliche Ursache hierfür scheint der schlechte Mobilfunkempfang auf dem Übungsgelände zu sein, der die Registrierung und die Zustellung von Alarmierungen verhindert oder stark verzögert, im Bereich des Telegram-Chatbots auch zu Fehlern in der Kommunikationsreihenfolge geführt hat. Zusammen mit der langen organisatorischen Findungsphase der Einsatzleitung, die lange Wartezeiten bei den Spontanhelfenden verursacht hat, entstand so bei Spontanhelfenden vielfach der Eindruck einer nicht funktionierenden Software. Die dadurch grundsätzlich skeptischere Haltung schlägt sich in den Evaluationsergebnissen nieder. Trotz dieser durch die Übungskünstlichkeit erzeugten Probleme zeigt sich aber eine überwiegend positive Einstellung gegenüber der KatHelfer-Lösung. Mehr als 75% der Teilnehmenden würden eine entsprechende Lösung im Ernstfall gern nutzen. Zu den meistgewünschten zukünftigen Funktionen gehören weitere Informationsmöglichkeiten zur aktuellen Lage und eine Option zur Meldung von Notfällen oder missbräuchlichem Verhalten.