



Einsatzleitlinie

# **Der Einsatz des Betreuungsdienstes während der Corona-Krise**

# Handreichung zum Einsatz des Betreuungsdienstes während der Corona-Krise

Hinweise und Anregungen für den Einsatz des Betreuungsdienstes in den Bereichen Führung, Soziale Betreuung, Unterkunft, Verpflegung, PSNV-B und Tipps zum Eigenverhalten der Helfenden) im Zuge der Corona-Krise

## Inhalt

Ausgangspunkt .....	Seite 3
Allgemeine, präventive Maßnahmen .....	Seite 4
Die besondere Rolle des Betreuungsdienstes in Zeiten der Corona-Krise .....	Seite 5
Zusätzliche Einrichtung von Einsatzstellen .....	Seite 6
Aufgaben	
Aufgaben der Führung im Betreuungseinsatz .....	Seite 8
Aufgaben der Betreuungskräfte bei der Sozialen Betreuung im Umgang mit Betroffenen .....	Seite 8
Aufgaben der Betreuungskräfte beim Unterbringungsdienst .....	Seite 9
Aufgaben der Betreuungskräfte im Verpflegungsdienst .....	Seite 10
Der Einsatz von Kriseninterventionsteams (KIT = PSNV-B) während der Corona-Krise .....	Seite 11
Tipps der Einsatzkräfte im Umgang mit sich selbst .....	Seite 12
Anmerkung .....	Seite 12
Impressum .....	Seite 13

## Ausgangspunkt

Die sich häufig verändernde (dynamische) Lage im Zuge der Corona-Krise verunsichert nicht nur Bürgerinnen und Bürger, sondern auch die ehren- und hauptamtlichen Angehörigen der DRK-Gliederungen. Was gestern noch erlaubt und möglich war, kann morgen schon unzulässig oder eingeschränkt sein.

Alle Maßnahmen und Vorgaben der Behörden zielen darauf ab, die Ausbreitung des Corona-Virus zu verlangsamen, um allen Erkrankten eine effektive und möglichst vollumfängliche medizinische Versorgung zukommen lassen zu können. Dabei darf das tägliche Leben möglichst nicht vollends zum Erliegen kommen.

Ziel muss sein, ausreichende Ressourcen in den Krankenhäusern zu erhalten und durch die Produktion und Warenwirtschaft die Versorgung der Bevölkerung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen

Bedarfs abzudecken. Wichtige Dienstleistungsangebote, vom Handwerker beispielsweise für Reparaturen an der heimischen Heizung über die Briefzustellung bis hin zur Sicherstellung dringender und wichtiger Verwaltungsaufgaben der Behörden, Bank- und Versicherungsdienstleister etc. sollen weiterhin funktionieren.

Auch die Einsatzkräfte und Mitwirkenden im DRK, egal ob im Einsatzdienst, in der Wohlfahrts- und Sozialarbeit, Flüchtlingshilfe, im Blutspendedienst, den Krisenstäben und der Verwaltung erfüllen täglich einen wichtigen Dienst. Daher ist es wichtig, dass die Kolleginnen und Kollegen möglichst nicht und schon gar nicht alle zur gleichen Zeit am Corona-Virus erkranken. Nur so können wir die Versorgungsaufträge zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger und den eigenen Dienst aufrechterhalten.\*



\*Mit Schreiben vom 20.03.2020 hat das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales bestätigt, dass es sich beim DRK-Landesverband Westfalen-Lippe um eine Kritische Infrastruktur handelt. Kritische Infrastrukturen sind Organisationen oder Einrichtungen mit wichtiger Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen, bei deren Ausfall oder Beeinträchtigung nachhaltig wirkende Versorgungsengpässe, erhebliche Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere ernsthafte Folgen eintreten würden.

# Allgemeine, präventive Maßnahmen

Hier sind besonders die Hygieneregeln zu nennen.

- Gründliches und häufiges Waschen der Hände mit Seife für mindestens 30 Sekunden
- Tragen der ggf. vorgeschriebenen Schutzausstattung (je nach Anordnung evtl. Mund-Nase-Schutz, Kittel, Schutzanzug, Kopfhaube, Vollschutzvisier, ...)
- Husten und Niesen nur in die Ellenbeuge
- Grundsätzlich 2 m Abstand halten zu Mitmenschen
- Sofortiges Dienst- / Einsatzende, sobald man eigene Erkältungssymptome (Husten, Kratzen im Hals, erhöhte Temperatur oder Fieber) spürt
- Unmittelbare Meldung an den dienstlich Vorgesetzten
- Fernmündliche Kontaktaufnahme mit dem Hausarzt oder Gesundheitsamt bei der Feststellung eigener Symptome
- Nicht ins Gesicht fassen
- Körperkontakt vermeiden (z. B. kein Händeschütteln, keine Umarmungen)
- ...

**Der  
beste  
Schutz  
bist  
du!**



Hände waschen!



Hände desinfizieren!



Nicht ins Gesicht fassen!



Einmaltaschentücher verwenden!



Nies- und Hustenetikette beachten!



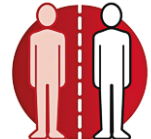
Handydisplay reinigen und desinfizieren!



Kein Händeschütteln!



Keine Umarmungen!



Körperkontakt vermeiden!

# Die besondere Rolle des Betreuungsdienstes in Zeiten der Corona-Krise

Gerade in Zeiten wo Menschen z. B. aufgrund häuslicher Quarantäne sich nicht selber in gewohnter Weise versorgen können (Einkaufen gehen etc.) und / oder sich aufgrund der dynamischen Lage Sorgen machen und Ängste haben, ist die Unterstützung durch die Soziale Betreuung, den Unterkunftsdienst und / oder den Verpflegungsdienst des DRK-Betreuungsdienst besonders wichtig.

Diese Unterstützung muss aber immer kontaktfrei erfolgen, also ohne unmittelbaren Kontakt zwischen Betroffenen und

Helfenden oder Utensilien wie Ausgabegegenständen soweit möglich.

Vorrangiges Ziel bei allen Unterstützungsangeboten muss der Schutz der Helfenden sein. Es wäre niemandem geholfen, wenn sich die DRK-Kräfte im Zuge ihres Einsatzes selber infizieren.

Damit die Hilfeleistungen im Betreuungsdienst zielgerichtet, gerecht und effektiv durchgeführt werden können, bedarf es der Einhaltung gewisser Grundsätze durch alle Einsatzkräfte im Betreuungsdienst.

## Die Grundsätze im Betreuungsdienst

### 1. Hilfe nach dem Maß der Not

Der Betreuungsdienst erbringt in den jeweiligen Einsatzphasen die der Situation angemessenen und notwendigen Leistungen. Von gehobenen Standards ist zunächst abzusehen.

### 2. Hilfe zur Selbsthilfe

Betroffene werden angeleitet, eigenständig Maßnahmen durchführen zu können. Dazu gehört auch, dass die Betroffenen soweit möglich und vertretbar mit eingebunden werden.

### 3. Hilfe nach Wunsch der Betroffenen

Sofern möglich, sind die Einsatzkräfte dazu angehalten, Wünsche zu respektieren. Hierbei gilt immer, dass die Hilfe keinem Betroffenen aufgezwungen werden darf. Lehnen Betroffene Maß-

nahmen ab, so ist dies zu respektieren – ausgenommen die Auflagen zur Einhaltung des Infektionsschutzes!.

### 4. Hilfe gleichmäßig geben

Um Benachteiligungen, Neid oder Missgunst unter den Betroffenen zu vermeiden, ist darauf zu achten, dass alle Personen gleichermaßen behandelt werden und niemand bevorzugt wird.

Bei Einsätzen des Betreuungsdienstes z. B. im Zuge von Alarmierungen der Einsatzeinheiten oder bei Betreuungseinsätzen der Rotkreuzgemeinschaften sollten zum Eigenschutz folgende Grundlagen bei Einsätzen während der Corona-Krise immer Beachtung finden.

## Zusätzliche Einrichtung von Screeningstellen

An der Anlaufstelle ist ein vorgelagertes Screening durchzuführen, um Risikogruppen vor der Weiterleitung in betreuungsdienstliche Stellen und Plätze zu sondieren. Bei einer Durchlaufzeit von 60 Personen pro Stunde ist je ein Schnellaufbauzelt mit einer Staffel an Einsatzkräften sowie ggf. eines Arztes unter geeigneten Vollschutz (FFP-2 oder FFP-3 Masken, Kopf- und Gesichtsschutz, Handschuhe, Overalls) bereit zu stellen. Die Abstandsregel von 1,5 Metern bei den wartenden Betroffenen ist zu gewährleisten.

- **1 Führungskraft** koordiniert die Maßnahmen und stellt die Kommunikation sicher.
- **1 Einsatzkraft** ordnet und weist die Betroffenen auf die 2 Sichtungsplätze zu.
- **2 Einsatzkräfte** stellen die Dokumentation sicher.
- **2 Einsatzkräfte** messen die Körpertemperatur (bspw. im Ohr), fragen nach Symptomen (Ggf. **1 Arzt** zur medizinischen Unterstützung).

Das Ergebnis der Temperaturmessung ist auf der Begleitkarte für Betroffene bzw. der Patientenanhängetasche zu dokumentieren.

Bei unauffälligen Symptomen (z. B. normale Körpertemperatur, keine typischen

Beschwerden) sind die Betroffenen der „weißen“ Betreuungsstellen und -plätze auf direktem Weg zuzuführen.

Bei Auffälligkeiten (typische Symptome wie Fieber, Müdigkeit und trockener Husten, seltenere Beschwerden sind Schmerzen sowie Halsschmerzen und sehr selten sind Schnupfen, Übelkeit und Durchfall) sind die Betroffenen auf direktem Weg unter Schutzmaßnahmen zu isolieren. Eine Meldung an die übergeordnete Führung und der weiterzuleitenden Stelle ist abzusetzen.

### Betreuungsstellen und -plätze (weißer Bereich)

Generell gilt es, die Betroffenen und Einsatzkräfte trotz eines Screenings mit unauffälligen Ergebnissen weiterhin zu schützen. Die Anzahl der Einsatzkräfte, die in direktem Kontakt mit den Betroffenen stehen, ist so gering wie möglich zu halten, jedoch so viel wie nötig.

Selbiges gilt für das eingesetzte Material. Aus psychologischen Aspekten ist unter Berücksichtigung der Gefährdungsbeurteilung und den resultierenden Maßnahmen auf den Vollschutz zu verzichten. Es gelten die allgemeinen Hygienestandards und Vorgaben und Weisungen der zuständigen Behörden.

### Isolierung (schwarzer Bereich)

Betroffene mit auffälligen Symptomen sind in einem isolierten Bereich unterzubringen, um das Infektionsrisiko zu mini-

mieren. Dort eingesetzte Einsatzkräfte arbeiten unter Vollschutz. Die Verweildauer der Betroffenen ist so gering wie möglich zu halten und die Weiterleitung ist nach Rücksprache mit dem ärztlichen Leiter zu organisieren.

Grundsätzlich gelten die allgemeinen Hygienestandards und Vorgaben und Weisungen der zuständigen Behörden.

Einsatzkräfte beim Anlegen der Schutzausstattung



## Aufgaben der Führung im Betreuungseinsatz

- Einweisungen aller eingesetzten Einsatzkräfte unter Hinweis auf die Besonderheiten und Gefahren in der Corona-Krise
  - Klare Dienst- und Pausenzeiten zum Schutz der Einsatzkräfte
  - Eindeutige Aufgabenzuordnung an die eingesetzten Kräfte
  - Ständige Erreichbarkeit von Führungskräften bei Fragen im laufenden Einsatz
  - Einhaltung der Pausen- und Ruhezeiten
  - Im Umgang mit anderen Einsatzkräften ebenfalls Mindestabstände einhalten und Körperkontakt vermeiden,
  - Den Personaleinsatz auf das Mindestmaß reduzieren,
  - Rückfallebenen und Personalressourcen für zeitnahen Einsatz bei ggf. ausfallenden Einsatzkräften vorplanen
  - ...
- 

## Aufgaben der Betreuungskräfte bei der Sozialen Betreuung im Umgang mit Betroffenen

- Abstand halten zu den Betroffenen (2 m)
- Ruhiges Auftreten, beruhigendes Einwirken auf die Betroffenen
- Verständnis zeigen bei Stressreaktionen oder gereiztem Verhalten Seitens Betroffener
- Respektvolles und achtsames Verhalten im Dienst fördert und signalisiert die Wertschätzung gegenüber den Betroffenen
- Regelmäßiger Kontakt zu Betroffenen (persönlich auf Abstand oder fernmündlich, schriftlich per Messenger, Mail etc.) je nach Einsatzanlass und Ort
- Den Betroffenen klare Strukturen und Abläufe bieten
- Förderung der Selbstwirksamkeit der Betroffenen durch Bereitstellung notwendigen Equipments
- Kein Körperkontakt bei der Ausgabe von Ge- und Verbrauchsgütern
- Verhinderung von „Schlangen“ Anstehender an Ausgabestellen (Betroffene zeitlich gezielt zu Ausgaben einteilen, Abstandsmarkierungen im Wartebereich, ...)
- Keine Rücknahme von einmal ausgegebenen Verbrauchsgütern (z.B., weil zu viele Güter ausgegeben wurden), um Kontaminationen über das Material zu vermeiden
- Vermeidung jeder Form von Körperkontakt zu Betroffenen im Betreu-



ungseinsatz, auch im Einzelgespräch bei der Basisnotfallnachsorge in Sammelunterkünften etc.

- Bei notwendigem Zahlungsverkehr Kontakte über Bargeld vermeiden und nach Möglichkeit nur Online Zahlungen oder Kartenzahlungen ohne Kon-

takt austausch über die Karte zulassen / vornehmen (z. B. Kostenerstattungen bei Einkaufsdiensten und Botengängen etc.),

- ...

## Aufgaben der Betreuungskräfte beim Unterkunftsdienst

- Das Einrichten und Herrichten evtl. Unterkünfte sollte immer in Abwesenheit der unterzubringenden Betroffenen erfolgen.
- Keine Rücknahme von ausgegebenen Unterkunftsgütern (z. B. Feldbett) ohne entsprechende Schutz-

kleidung gemäß Vorgabe durch die Führungskräfte

- Sicherstellung der ordnungsgemäßen Aufbereitung von Unterkunftsmaterial nach Gebrauch durch Betroffene
- ...



## Aufgaben der Betreuungskräfte im Verpflegungsdienst

- Strikte Beachtung der eigenen Körperhygiene
- Korrekte Einhaltung der Hygienevorgaben bei der Lebensmittelzubereitung und Verarbeitung
- Verhinderung von „Schlangen“ Anstehender an Ausgabestellen (Betroffene zeitlich gezielt zu Ausgaben einteilen, eindeutige / sichtbare Abstandsmarkierungen im Wartebereich, ...)
- Kein Körperkontakt zu Betroffenen bei der Ausgabe von Verpflegung, Lebensmitteln und Getränken (Abgabepunkt einrichten / Betroffener nimmt sich von dort seine Verpflegung, Lebensmittel und Getränke), Spukschutz
- Soweit wie möglich, sollen die Ausgabekräfte einen Abstand innerhalb der Ausgabe einhalten
- Aufbereitung bei Verwendung von Mehrweggeschirr, Besteck nur unter Beachtung der vorgegebenen Hygieneregeln und Verwendung der angeordneten Schutzausstattung und Reinigungsmittel
- Einrichtung / Markierung von Nachschubpunkten / Entsorgungspunkten
- Speiseresteentsorgung ggf. nicht durch Ausgabepersonal vornehmen lassen
- Abfallentsorgung ggf. durch verschließbare Behältnisse (Kontaminationsbehältnisse)
- Regelmäßige Desinfektion des Ausgabebereiches
- ...



## Der Einsatz von Kriseninterventionsteams (KIT = PSNV-B) während der Corona-Krise

Aufgrund der Infektionsgefahr im Interventionsgespräch zwischen KIT und Betroffenen, häufig im häuslichen Umfeld der Betroffenen, empfehlen wir dringend die Einstellung des Angebotes der Krisenintervention im Regelbetrieb gemäß der jeweiligen Alarm- und Ausrückordnungen bei den Leitstellen.

Auf diese Weise sollen die Einsatzkräfte vor Infektionen durch Betroffene aber auch umgekehrt Betroffene durch den Einsatz der Krisenintervention geschützt und damit die Infektionskette unterbunden werden.

Ein Einsatz der Krisenintervention unter Schutzausstattung ist sowohl für die Betroffenen befremdlich, als auch für die Kriseninterventionskräfte ungewohnt. Ferner halten wir es für angemessener die derzeit vorhandene Schutzausstattung als zumeist sehr knappe Ressource lieber für die Versorgung von Kranken und Notfallpatienten einzusetzen.

Wie empfehlen den verantwortlichen Stellen in den Kreisverbänden und Ortsvereinen, die Krisenintervention nur nach genauer Risikobewertung und ausschließlich im Auftrag bzw. in Abstimmung mit dem jeweiligen Führungs- und Lagedienst / Krisenstab der Leitungsgruppe in den Einsatz zu bringen.

Sicherlich eine ungewöhnliche aber vielleicht nutzbare Alternative könnte

es sein, Betroffene über einen telefonischen Kontakt zu betreuen. Da die Kriseninterventionshelfenden dafür nicht ausgebildet sind, könnte hierfür die Einbindung der Telefonseelsorge ein guter Ansprechpartner sein.

Solche Einsätze wären dann ggf. im Vorfeld mit den Verantwortlichen der Telefonseelsorge abzustimmen.

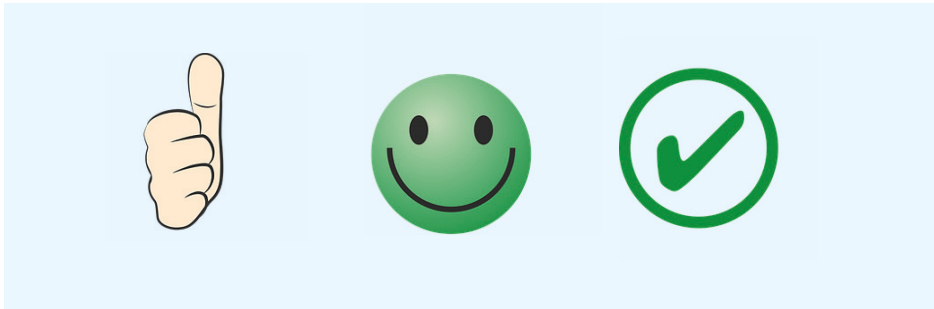
Sollten Kriseninterventionsteams in den Einsatz gehen, muss auch hier der Personalansatz auf ein Minimum reduziert werden, auf den Einsatz von Hospitanten verzichtet werden und die Personalien aller Kontaktpersonen in der Dokumentation erfasst werden.

Es versteht sich von selbst, dass keine Kräfte, die der gemäß Robert-Koch-Institut definierten Risikogruppe zugeordnet sind, zum Einsatz kommen dürfen. Genauso dürfen auch keine Kräfte mit verdächtigen Krankheitssymptomen eingesetzt werden.

Die Krisenintervention ist eine wichtige Ressource der kritischen Infrastruktur im DRK. Aus diesem Grund sollten wir das Infektionsrisiko soweit möglich minimieren und so gering wie möglich halten. Derzeit ist noch nicht absehbar, welche weiteren Schritte und welches Ausmaß die Corona-Krise noch nötig werden lässt.

## Tipps zum Umgang der Einsatzkräfte mit sich selbst

- Annehmen der Situation und Akzeptanz der Umstände im Einsatz
- Positive Gedanken reduzieren Stress und Unmut
- Eigene Gefühle akzeptieren und nicht verdrängen
- Soziale Kontakte zu anderen Einsatzkräften, aber auch Freunden und Verwandten fördern das eigene Wohlbefinden
- Körperliche Aktivitäten in der Freizeit und in Pausen schaffen einen wichtigen Ausgleich zu den Strapazen und Stressfaktoren im Einsatz. Dabei ist aber daran zu denken, dass diese nicht in Gesellschaft anderer, sondern alleine durchgeführt werden (Infektionsschutz)
- ...



---

## Anmerkung

Dieses Merkblatt zum Einsatz des Betreuungsdienstes im Zuge der Corona-Krise ist keine abgeschlossene Unterlage. Es wird bei Bedarf je nach Lageentwicklungen und Erkenntnissen weiterentwickelt.

Aus diesem Grund wird die Handreichung in der Corona-Cloud des

DRK-Landesverbandes abgelegt, zu der die Kreisverbände direkten Zugang haben.

Über Anregungen und insbesondere Hinweise zu Ergänzungen würden wir uns sehr freuen. Rückmeldungen bitte an:

[fachdienste@drk-westfalen.de](mailto:fachdienste@drk-westfalen.de)

## Impressum

**Herausgeber:**

DRK-Landesverband Westfalen-Lippe e.V.  
Abteilung Nationale Hilfsgesellschaft  
Gruppe Fachdienste

**Verantwortlich für den Inhalt:**

Vorsitzender des Vorstandes  
Dr. Hasan Sürgit

**Redaktion:**

Fachbereich Fachdienste

**Layout und Satz:**

Martina Czernik, Stabsstelle Kommunikation

**Stand:**

März 2020

DRK-Landesverband  
Westfalen-Lippe e. V.  
Abteilung Nationale Hilfsgesellschaft  
Fachdienste  
Sperlichstraße 25  
48151 Münster

Tel. 0251 9739 163  
[fachdienste@drk-westfalen.de](mailto:fachdienste@drk-westfalen.de)  
[www.drk-westfalen.de](http://www.drk-westfalen.de)