

## Betreuung und Versorgung von geflüchteten Menschen

# Erstinformation für Helfende

Liebe Helferin, lieber Helfer,

vielen Dank für Deine Bereitschaft, beim Deutschen Roten Kreuz mitzuhelfen! Während deines Engagements bist du Teil unserer Gemeinschaft und repräsentierst unsere Organisation.

Damit unsere Arbeit gelingt, geben wir Dir hier in kompakter Form einige Informationen. Orientiere dich bitte, wie die Regeln für Deine konkreten Einsätze und in der betreffenden Einrichtung sind. Es gibt immer eine Person, die Du fragen kannst. In dieser Information nennen wir sie **Einsatzleitung**.

---

## Was ist das Besondere am Deutschen Roten Kreuz?

### Das Rote Kreuz ist immer neutral!

Wir sind eine nationale Hilfs- und Rettungsgesellschaft ebenso wie ein Wohlfahrtsverband. Unser Engagement ist geprägt durch weltweite sieben Grundsätze des Roten Kreuzes:

- Menschlichkeit
- Unparteilichkeit
- Neutralität
- Unabhängigkeit
- Freiwilligkeit
- Einheit
- Universalität

### Wir alle haben eine Verpflichtung:

Geflüchtete Menschen müssen sich auf das Rote Kreuz und auf die Menschen verlassen können, die sich im Roten Kreuz engagieren. Dazu gehörst auch Du. Damit keine Aktivitäten gefährdet werden, achte bei Deiner Kommunikation auf Neutralität und die Unparteilichkeit. Gib also keine Äußerungen und Wertungen zur politischen oder militärischen Lage ab.

### Mit der Presse reden?

Nein, Fragen von der Presse oder anderen Medien bitte freundlich, aber bestimmt ablehnen. Erkundige Dich vorab, wer die Ansprechperson für solche Anfragen ist und verweise auf diese. Auch Deine Einsatzleitung weiß, wer hinzugezogen werden kann.

### Muss sich ein Helfer bei der Arbeit fotografieren und filmen lassen?

Ja, wenn es im Zusammenhang mit der Einsatzfähigkeit beim Roten Kreuz geschieht. Einsatzkräfte von Hilfsorganisationen, Polizei, Feuerwehr etc. dürfen bei ihrer Arbeit gefilmt und fotografiert werden. Dagegen darf niemand von Dir verlangen, Auskünfte oder gar Äußerungen in ein Mikro oder vor der Kamera zu geben.

### Politische Äußerungen?

Nein. Das gilt grundsätzlich und ausnahmslos, egal ob mündlich, schriftlich, durch Bild oder Grafik! Jede Person, die das Rote Kreuz repräsentiert oder als Vertreter des Roten Kreuzes wahrgenommen wird, muss sich politisch, weltanschaulich und religiös neutral verhalten. Das ist ein elementarer Grundsatz des Roten Kreuzes. Äußerungen als Privatperson sind davon nicht betroffen.

### Bilder posten von der Tätigkeit für das Rote Kreuz?

Nein, veröffentliche keine Posts mit Details oder Bildern im Zusammenhang mit Deinem Einsatz. Selbstverständlich darfst Du auch auf sozialen Medien davon berichten, dass Du eine Aufgabe beim Roten Kreuz übernommen hast. Aber aus Rücksicht auf die Gefühle von betroffenen Personen und wegen der Gefahr der Verletzung von Persönlichkeitsrechten auch von anderen Einsatzkräften ist größte Zurückhaltung geboten.

---

## Hinweise für den persönlichen Umgang

### Verständigung ist trotz Sprachhindernissen möglich – wichtig ist der Dialog

#### Auch wenn wir nicht die gleiche Sprache sprechen, können wir uns mit allen Menschen verständigen

- Ruhige Dialoge helfen, mit geflüchteten Menschen gut in Kontakt zu treten. Nimm Dir Zeit und bleibe ruhig und klar.
- Setze Deine Mimik und Gestik bewusst ein. Achte aufmerksam auf die Mimik und Gestik Deines Gegenübers. Nutze Übersetzungsprogramme auf dem Handy sowie Bilder und Symbole. Frage Deine Einsatzleitung nach den zentral bereitgestellten Sprachfibel und Kommunikationshilfen des DRK.
- Bilde kurze Sätze und gebe Deinem Gegenüber Zeit zum Antworten und Nachfragen. Erkläre nicht zu viel auf einmal. Mehrere kurze Gespräche sind oft hilfreicher als ein langes.
- Kinder sind keine kleinen Erwachsenen und müssen deshalb mit besonderer Sensibilität behandelt werden.

#### Hilfe zur Selbsthilfe

Geflüchtete Menschen haben mit der Flucht alle Sicherheiten verloren. Wichtig ist nun, dass sie neue Sicherheit gewinnen, zur Ruhe kommen und sich bald wieder selbst helfen können.

- Es ist für viele Menschen nicht einfach, Hilfe anzunehmen, auch wenn ihre Not groß ist. Biete Unterstützung offen an und warte ab, ob diese gewünscht ist. So erhalten die Menschen die Möglichkeit, selbst entscheiden und handeln zu können.

- Hilf mit, Räume und Zeiten zu schaffen, in denen sich die geflüchteten Menschen zurückziehen können. So können die Menschen ihre Ruhe finden, miteinander reden, mit ihren Kindern spielen oder ungestört mit Verwandten telefonieren.
- Gehe sensibel und zurückhaltend mit Fragen zum Herkunftsland, zu Fluchterlebnissen und zu zurückgelassenen Verwandten um. Warte ab, ob sich die Menschen Dir anvertrauen möchten. Es braucht viel Zeit und Ruhe, die Erlebnisse zu verarbeiten.

#### Sorge auch für Dich selbst

Hilfe für geflüchtete Menschen ist eine langfristige Aufgabe. Sie kann Helfende bereichern und soll sie nicht überfordern. Sorge daher auch immer für Dich selbst.

- Tausche Dich im Ehrenamtlichen-Team aus. Kläre mit der Einsatzleitung eine gute Aufgabenteilung. Unterstützt Euch gegenseitig.
- Es gibt Aufgaben, die spezifische Kenntnisse erfordern, z.B. Beratung in rechtlichen Fragen oder Hilfe bei Traumata. Hier sind professionelle Unterstützer gefragt. Sie können den geflüchteten Menschen helfen, die passende Beratungsstelle oder Hilfsorganisation zu finden. Gib diese Aufgaben in professionelle Hände.
- Schütze Dich vor Überforderung. Teile offen mit, wenn Du eine zeitliche oder psychische Belastung spürst. Die Einsatzleitung kennt Ansprechpersonen. Zwischenzeitlich kürzer zu treten hilft, Deine Kräfte einzuteilen.

---

## Suche nach Angehörigen und Familienzusammenführung

Wenn Menschen den Kontakt zur Familie verloren haben, kann der DRK-Suchdienst bei der Suche nach vermissten Angehörigen und bei der Familienzusammenführung unterstützen.

Im Gebiet des DRK-Landesverbands Baden-Württemberg gibt es zehn Beratungsstellen, die internationale Suchanfragen annehmen, Rotkreuz-Nachrichten mit Angehörigen in Konflikt- und Katastrophenregionen (sowie inhaftierten Familienmitgliedern) weltweit austauschen können, die Suche nach Personen vornehmen, welche durch Aussiedlung nach Deutschland getrennt wurden und die zur Familienzusammenführung beraten.

➔ Gib die Informationen zum DRK-Suchdienst an betroffene Personen weiter und/oder hilf bei der Kontaktaufnahme. Die Kontaktdaten der Beratungsstellen erhältst Du von Deiner Einsatzleitung sowie über die Websites des DRK-Landesverbandes oder des DRK-Suchdienstes.

Was kann der DRK-Suchdienst nicht leisten?

- Evakuierung von Familienmitgliedern
- Übernahme von Transport oder Reiskosten bei der Familienzusammenführung
- Beschleunigung von Aufnahme- oder Visumverfahren oder Einfluss auf Behörden

Auch die schnelle Herstellung von Kontakt, insbesondere in Krisenregionen, ist nicht immer möglich.

---

## Wenn du bei der Lebensmittelversorgung mithilfst

### Nur wer selbst gesund ist, kann anderen helfen.

Die Speiserversorgung in einer Gemeinschaftsunterkunft fällt unter die Regelungen der Gemeinschaftsverpflegung. Darauf solltest Du achten:

#### Persönliche Hygiene

- saubere (Arbeits-)Kleidung oder Schutzkleidung tragen, die möglichst heiß (60°C) waschbar ist,
- lange Haare zusammenbinden bzw. Kopfbedeckung tragen
- Hände gründlich (mind. 20 Sekunden) mit Seife waschen: vor Arbeitsbeginn, nach Pausen, nach Toilettengängen, nach Kontakt mit Abfällen und Speiseresten sowie beim Wechsel des Arbeitsbereichs (z.B. Spülen und Essensausgabe).
- Handschuhe tragen, wenn Speisen angefasst werden, die nicht mehr erhitzt werden (z.B. Brötchen) und diese regelmäßig wechseln

- Husten/Niesen in die Armbeuge, vom Gegenüber und vom Lebensmittel wegdehnen

#### Transport/Verpackung von Lebensmittel

Kühlkette einhalten (je nach Lebensmittel 4 - 8° C) und für Lebensmittel geeignete Materialien und Gefäße verwenden (erkennbar beispielsweise am „Messer- und Gabel-Zeichen“)

#### Speisenausgabe

Heiße Speisen dürfen nicht weniger als 65° C haben, gekühlte Speisen dürfen nicht wärmer als: 6 - 8° C sein, Speisen nicht länger als 3 Stunden warmhalten.

Bitte wende Dich an Deine Einsatzleitung, wenn Du Materialien oder Geräte brauchst.

---

## Datenschutz

### Wahrung von Persönlichkeitsrechten und Schutz vor Missbrauch persönlicher Daten

#### Fotos bzw. Videos von Personen machen?

Übe Zurückhaltung beim Fotografieren von Menschen! Grundsätzlich hat jeder das Recht am eigenen Bild. Somit muss bei Foto-/ Videoaufnahmen einer Person immer deren ausdrückliche Einwilligung eingeholt werden. Bei Minderjährigen ist stets eine Einwilligung aller Sorgeberechtigten einzuholen.

#### Gilt für Helfende im DRK eine Schweigepflicht?

Ja, Du bist verpflichtet, über alle Vorgänge Stillschweigen zu bewahren, insbesondere bei sensiblen Informationen (z. B. Gesundheitsdaten; Religionszugehörigkeit). Du darfst grundsätzlich mit über alles mit den Menschen sprechen, sofern diese die Informationen freiwillig mitteilen. Ansonsten bringe bitte nur die persönlichen Daten in Erfahrung, die für die Hilfstätigkeiten benötigt werden.

#### Darf man persönliche Daten von betroffenen Personen weitergeben?

Nein, hierfür muss die betroffene Person einwilligen. Nur wenn die Einsatzleitung die Daten für den

weiteren Betreuungsverlauf benötigt, dürfen persönliche Daten (z. B. Name, Kontaktdaten, Gesundheitsdaten) an diese weitergegeben werden. Wenn Du wegen der Weitergabe von Daten unsicher bist, weil beispielsweise eine Gefahr für Betroffene vorliegt (z.B. Gefährdung des Kindeswohls), ist es ratsam die Einsatzleitung zu informieren.

#### Benutzung von Dokumenten

Schütze persönliche Daten vor der unberechtigten Einsichtnahme durch andere Personen (z. B. gib die Dokumente geschützt dort ab, wo diese benötigt werden). Vermeide die Weitergabe von Daten per E-Mail, wenn diese nicht verschlüsselt ist. Dies gilt insbesondere bei der Weitergabe von sensiblen Daten (z. B. Gesundheitsdaten). Auch wird von der Nutzung von „WhatsApp“ für Kommunikation im Rahmen des Einsatzes abgeraten.

Es ist auch darauf zu achten, dass Dokumente nicht wahllos entsorgt werden. Übergib Dokumente der Einsatzleitung zur fachgerechten Entsorgung.

---

## Versicherungsschutz beim Einsatz

### Schadensvermeidung geht vor Schadensregulierung

#### Haftpflichtversicherung

- Ehrenamtliche im Sinne des § 26a Einkommenssteuergesetz, die „im Auftrag oder mit ausdrücklicher Genehmigung des DRK tätig sind“, genießen Versicherungsschutz über den Rahmenvertrag des DRK-Landesverbands.
- Wenn Du eine Aufwandsentschädigung nach der „Übungsleiterpauschale“ erhältst, greift ebenfalls der Rahmenvertrag des DRK-Landesverbands.

#### Unfallversicherung

- Ehrenamtliche im Sinne des § 26a Einkommenssteuergesetz, die „im Auftrag oder mit ausdrücklicher Genehmigung des DRK tätig sind“,

genießen den Versicherungsschutz des Landes Baden-Württemberg.

Wenn Du bereits Mitglied im DRK bist, hast Du Versicherungsschutz über die gesetzliche Unfallversicherung nach SGB VII.

- Wenn Du eine Aufwandsentschädigung nach der „Übungsleiterpauschale“ erhältst, greift ebenfalls die gesetzliche Unfallversicherung.

Wie Du einen Schaden melden kannst, erfährst Du von Deiner Einsatzleitung.

---

## Zum Schluss:

Wichtig ist, dass Du Dich bei Deinem Engagement an Vorgaben und Vereinbarungen hältst. Ebenso wichtig ist, dass Du das Gefühl hast, das Richtige zu tun. Deshalb frage lieber einmal zu viel nach als zu wenig. Sprich Deine Einsatzleitung an, sobald Du bei etwas ein schlechtes Bauchgefühl hast.

---

#### Zum Weiterlesen:

- Selbstverständnis und Grundsätze: <https://www.drk.de/das-drk/auftrag-ziele-aufgaben-und-selbstverstaendnis-des-drk/die-grundsaeetze-des-roten-kreuzes-und-roten-halbmondes/>,
- zum Humanitären Völkerrecht: <https://www.youtube.com/watch?v=EM-dsIbBZTU>.