Katastrophenhilfe

Plattform im Praxistest

[26.07.2024] Die von einem Konsortium zahlreicher Partner entwickelte Plattform KatHelfer-PRO soll künftig im Katastrophenschutz Hilfesuchende und Freiwillige zusammenbringen. Im Praxistest konnten jetzt Erkenntnisse für die Weiterentwicklung gewonnen werden.

Im Ahrtal kam es vor drei Jahren zu einer verheerenden Flutkatastrophe. Diese löste eine enorme Hilfsbereitschaft aus: Tausende freiwillige Helfer aus ganz Deutschland und dem Ausland packten mit an und leisteten einen bedeutenden Beitrag zur Bewältigung der Flutschäden. Um bei solchen extremen Ereignissen die Menschen und deren Kenntnisse sowie Arbeitsgeräte künftig besser koordinieren zu können und die Kommunikation zwischen den Helfenden zu optimieren, wird die Plattform KatHelfer-PRO entwickelt (siehe auch Kommune21, Ausgabe 11/2023). Hauptziel ist es, Hilfesuchende und Freiwillige mittels eines Matching-Algorithmus effizient zusammenzubringen. Die App ermöglicht es den Freiwilligen, ihre Fähigkeiten, verfügbaren Ressourcen und mögliche Einsatzzeiten anzugeben, während die Behörden den Bedarf an Unterstützung eintragen. Das Konsortium aus verschiedenen Akteuren aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung wird von T-Systems geleitet. Es besteht insgesamt aus sieben Konsortialpartnern und 25 weiteren Partnern aus allen Bereichen. Dabei soll das Rad nicht neu erfunden, sondern mit dem gearbeitet werden, was bereits vorhanden ist: Helfende sollen sich nicht zwingend neue Anwendungen herunterladen, sondern mit den Apps erreicht werden, die schon auf ihren Handys installiert sind. **Praxistest im virtuellen Raum** KatHelfer-PRO soll vor allem kundenzentriert sein. Denn wenn der Ernstfall eintritt, muss es schnell und bequem sein, sich in der App zu registrieren und sie zu nutzen. Dafür benötigen die Entwickler Feedback von den Nutzenden. Denn authentische Rückmeldungen sind entscheidend, um die Prozesse realitätsnah zu gestalten. Daher war klar, dass ein praktischer Test unumgänglich ist. Mitte März dieses Jahres wurde KatHelfer-PRO zum ersten Mal in der Praxis auf Herz und Nieren geprüft. Im Fokus steht dabei immer die Frage, wie die Barrieren so weit gesenkt werden können, dass möglichst viele Spontanhelfende die Plattform nutzen. Für die Übung im hessischen Fritzlar waren zwei Tage angesetzt. Am ersten Tag fand die Generalprobe statt. Die App wurde zunächst mit den Konsortiumpartnern Malteser und Deutsches Rotes Kreuz im virtuellen Raum geprüft. Als fiktiver Einsatz wurde eine Flutkatastrophe an der ostfriesischen Nordseeküste inszeniert, bei der die Mitarbeitenden der Hilfsorganisationen über die App virtuelle Spontanhelfende koordinieren mussten. 200 Helfer waren dafür im System hinterlegt. Sie haben Aufträge angenommen und diese auf einem virtuellen Terrain abgearbeitet. So haben die Malteser und das Rote Kreuz zunächst ein Gefühl bekommen, wie die Lösung funktioniert und wie sie diese am nächsten Tag einsetzen können. **Praxistest mit realen Personen** An Tag zwei wurden die virtuellen Helfenden dann durch reale Personen ersetzt. Das brachte ganz neue Herausforderungen mit sich. Denn nun handelte es sich nicht um berechenbare Software, sondern um echte Menschen mit vielen Fragen, Ideen und Gefühlen, die dann vor Ort koordiniert, beantwortet und beachtet werden mussten. Im Fokus stand jetzt die Evakuierung eines Altenheims nach einem Bombenfund. Insgesamt waren 30 Vertreterinnen und Vertreter von Hilfsorganisationen sowie 35 freiwillige Helferinnen und Helfer im Einsatz. Ihre Aufgaben reichten vom Aufbau von Zelten und Bereitstellen von Liegeflächen bis hin zur Koordination der Essensausgabe und der Betreuung der Senioren. Dabei waren diverse Fähigkeiten gefragt – vom körperlichem Einsatz bis hin zu sozialer Kompetenz. Der erste Schritt für die Spontanhelfenden war es, sich in der App zu registrieren und individuelle Fähigkeiten und/oder Geräte einzutragen. Darüber hinaus wird für das Matching von Auftrag und Personen der Aufenthaltsort

ermittelt. Erste Erkenntnis: In einer künftigen Version sollen auch Verfügbarkeiten von Helfenden mit angegeben werden, damit Einsätze noch besser geplant werden können. Das Projekt-Team hat zudem viel über den Registrierungsprozess gelernt. So wird nun an einer konsistenten User Experience über alle Interfaces gearbeitet. Das bedeutet beispielsweise, dass einige Buttons neu beschriftet werden, um eine leichtere und schnellere Registrierung zu ermöglichen. Zudem müssen einige Konfigurationen des Systems geändert werden, um Aufträge schneller abzuarbeiten und rasch an die Spontanhelfenden zu verteilen. Auch die Infrastruktur wird noch einmal angepackt, um Abbrüche oder eine langsame Verbindung im System zu vermeiden. Der Matching-Algorithmus soll neben einer Verbesserung auch eine Fehlerbereinigung erfahren. **Hilfe auch bei kleineren Krisen** Den Projektleitern und Entwicklern hat die Teilnahme an der Übung wertvolle Einblicke gegeben, wie Plattform und Krisenkoordination optimal zusammenpassen. Vor allem aber hat die Übung beim gesamten Team großen Eindruck und ein neues Verständnis hinterlassen. Und: Eine Zukunftsvision wurde geschärft, nämlich, dass KatHelfer-PRO ein Standard wie beispielsweise die NINA-App wird. Dabei sollte nicht nur an extreme Naturkatastrophen gedacht, sondern insbesondere auch kleinere Krisen berücksichtigt werden. Denn Hilfe wird auch schon an Hitzetagen benötigt. KatHelfer-PRO sollte vom Katastrophenschutz zum Krisenschutz ins alltägliche Leben kommen. Die Übung hat gezeigt, dass durch die digitale Lösung das Potenzial der Spontanhelfenden um ein Vielfaches gehoben werden kann.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Apps, Katastrophenhilfe