



**AKUTteam  
Niederösterreich**  
Jahresbericht 2015

# Vorwort

## Mag.<sup>a</sup> Barbara Schwarz

Landesrätin für Soziales, Bildung und Familie



Foto: NLK Burchhart

**ES ERFÜLLT MICH MIT STOLZ**, dass auf fachliche, mobile Krisenintervention und Akutbetreuung in Niederösterreich so großer Wert gelegt wird. Als Landesrätin für Soziales, Bildung und Familie ist mir das Wohlergehen der Menschen im Land ein sehr wichtiges Anliegen.

Bereits vor fast 15 Jahren wurde der Bedarf an rascher, professioneller Betreuung und Hilfe erkannt und das AKUTteam NÖ als Fachstelle für Krisenintervention des Landes Niederösterreich 2001 ins Leben gerufen. Dieses Service unterstützt die Menschen bei plötzlichen Schicksalsschlägen und nach traumatischen Ereignissen kostenfrei.

Im Sinne der Prävention kann durch die unmittelbare psychosoziale Unterstützung vielfach langfristiges Leid und Folgeerkrankungen vorgebeugt werden und den Betroffenen gelingt es schneller wieder, anstehende Aufgaben selbstständig anzugehen und Zukunftsperspektiven aufzubauen. Tausende Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher konnten seitdem begleitet werden und dadurch wieder neuen Mut fassen und Kraft für die Rückkehr in die Normalität sammeln.

Ich möchte diese Gelegenheit nutzen, um allen Fachkräften des AKUTteams NÖ aufrichtig danke zu sagen.

Es bedarf viel an persönlicher Sensibilität, Engagement und fachlicher Kompetenz aus Psychologie, Psychotherapie und Sozialarbeit. Ihre Einsatzbereitschaft ist äußerst wertvoll und Sie leisten vorbildliche Arbeit auf höchstem Niveau.



Mag.<sup>a</sup> Barbara Schwarz  
Landesrätin für Soziales, Bildung und Familie

# Vorwort

## Dr. Christian Milota

Geschäftsführer NÖ Landesakademie



**DAS AKUTTEAM NIEDERÖSTERREICH DER NÖ LANDESAKADEMIE** ist seit fast 15 Jahren eine äußerst wichtige Serviceorganisation des Landes zur Unterstützung von Menschen, die von plötzlichen Schicksalsereignissen betroffen sind.

In den letzten 15 Jahren konnte das AKUTteam Niederösterreich sehr viel erreichen. Herausragend ist das fachliche Niveau der MitarbeiterInnen, die die Bereiche Psychologie, Psychotherapie und Sozialarbeit abdecken und professionell miteinander verbinden. Es wird stets darauf Wert gelegt, Prozesse und Strukturen zu evaluieren und ständig zu optimieren.

Die NÖ Landesakademie beherbergt und unterstützt die Tätigkeit und Weiterentwicklung des AKUTteams NÖ mit großem Stolz. Dem Leitungsteam, Frau Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Weber-Schigutt, Frau Mag.<sup>a</sup> Sandra Pitzl und der Organisationsassistentin, Frau Andrea Knopf, steht zur Erfüllung vielfältiger und komplexer Aufgaben modernste Infrastruktur zur Verfügung, um das Team von rund 60 PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen mit professioneller fachlicher sowie emotionaler Kompetenz zu führen und die Versorgung Niederösterreichs mit mobiler fachlicher Akutbetreuung rund um die Uhr zu gewährleisten.

Großer Dank für die hohe Motivation und das große Engagement gebührt allen für das AKUTteam tätigen Fachkräften. Sie begründen und festigen tagtäglich in ihren Einsätzen durch ihr Engagement und ihre Fachlichkeit die hohe Qualität und ausgezeichnete Reputation des AKUTteams Niederösterreich.

Ich wünsche dem ganzen Team für alle zukünftigen Einsätze weiterhin viel Kraft und Energie!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Christian Milota'.

Dr. Christian Milota  
Geschäftsführer

# Inhalt



<b>Das AKUTteam NÖ</b>	5
- Das Leitungsteam	6
- Fachbereitschaft Sozialarbeit	7
- Das PSY- Einsatzteam	8
- Wie wird mobile Krisenintervention alarmiert?	13
- Alarmierung bei Notruf 144	14
<b>Statistik 2015</b>	
- Alarmierungen und Einsätze	15
- Einsatzindikationen	17
- Dauer und Anzahl der Betreuungen	20
<b>Qualitätssicherung und Weiterentwicklung</b>	
- Fortbildung/ Supervision/ Tagungen	22
- Vortragstätigkeit und Veröffentlichungen	24
<b>Zusammenarbeit und Vernetzung</b>	
- Plattformen für Krisenintervention und Akutbetreuung	27
- Zusammenarbeit bei Großschadenslagen und Katastrophen	28
- Kooperationen mit Behörden und Institutionen	29
<b>Die Arbeit des AKUTteams NÖ</b>	
- „...aus besonderem Holz geschnitzt“	32
- Die Fachbereitschaft Sozialarbeit	33
- Die Tätigkeit der Fachkräfte für Psychologie und Psychotherapie	37
- Warum und wann Betreuung durch Fachkräfte?	
<b>Wie kann eine Akutbetreuung helfen?</b>	39
- Förderung der Sicherheit	
- Förderung der Selbst- und kollektiven Wirksamkeit	
- Förderung von Ruhe	
- Förderung von Verbundenheit	
- Förderung von Hoffnung	

# AKUTteam NÖ 2015



Das AKUTteam NÖ bietet Menschen in akuten Krisensituationen rasche kostenlose psychosoziale Betreuung in ganz Niederösterreich. Es wurde im Jahr 2001 als Projekt der NÖ Landesakademie gegründet und hat in der Landschaft der niederösterreichischen Notfallversorgung der Bevölkerung in den fast 15 Jahren seines Bestehens einen festen Platz eingenommen.

Ein Team von SozialarbeiterInnen, PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und ÄrztInnen mit psychotherapeutischer Ausbildung ist rund um die Uhr einsatzbereit, um in Krisensituationen professionelle Begleitung zu leisten. Die Betreuungen können direkt nach dem Ereignis oder in den Tagen und Wochen danach angefordert werden. Die Unterstützung hilft, in den ersten Wochen nach dem Ereignis Sicherheit und Stabilität wieder zu gewinnen und die eigenen Kräfte zu aktivieren. Alle Einsatzkräfte stellen ihre Bereitschaften freiwillig und unentgeltlich zur Verfügung. Honoriert werden die tatsächlich geleisteten Einsatzstunden.

Neben der Einsatzfähigkeit ist dem AKUTteam NÖ die Weiterentwicklung der Krisenintervention des Landes NÖ und die Vernetzung mit Kooperationspartnern ein großes Anliegen. Damit vereint die NÖ Landesakademie die Qualitätssicherung der Serviceeinrichtung AKUTteam NÖ mit dem Auftrag der zukunftsorientierten Weiterentwicklung des Landes.

Im vorliegenden Jahresbericht bekommen Sie einen Einblick in unsere Arbeit und die Angebote mit einigen an unsere Arbeit angelehnten, konstruierten Fallbeispielen im letzten Teil. Weitere Informationen sind auf unserer Homepage unter **[www.akutteam.at](http://www.akutteam.at)** herunterzuladen.

# AKUTteam NÖ

## Das Leitungsteam



**Mag.ª Elisabeth Weber-Schigutt**  
Sozialarbeiterin, Juristin, Mediatorin  
Fachliche Leitung für Sozialarbeit,  
Operative Leitung



**Mag.ª Sandra Pitzl**  
Klinische und Gesundheits-Psychologin,  
Notfallpsychologin, Fachliche Leitung für  
Psychologie und Psychotherapie



**Andrea Knopf**  
Organisationsassistentin

Das kollegiale Leitungsteam besteht seit 2008 aus einer fachlichen Leitung für den psychologischen bzw. psychotherapeutischen Bereich sowie aus einer fachlichen Leitung für den Sozialarbeitsbereich.

Nach dem Ausscheiden der langjährigen Leitung für Psychologie und Psychotherapie, Mag.ª Dr.ª Veronika Gmeiner, im Jahr 2014 hat zunächst bis August 2015 vertretungsweise Frau Mag.ª Elisabeth Tscherne die fachliche Leitung für diesen Bereich ausgeübt. Sie ist mit Anfang September wieder in das Einsatzteam Industrieviertel zurückgekehrt.

Seit September 2015 hat diese Position nun Mag.ª Sandra Pitzl eingenommen. Mag.ª Pitzl hat einerseits viel Erfahrung aus dem Einsatzwesen (Rettungsdienst, SvE - Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen, Krisenintervention und Ö3-Kummernummer), andererseits war sie selbst seit 2010 im AKUTteam als Einsatzkraft tätig. Nach mehreren Jahren hauptberuflich im klinisch-psychologisch institutionellen Bereich erfolgte nach einer Babykarenz nun der Wechsel in die Leitung des AKUTteams. Für diese Aufgabe bringt sie neben ihrem großen Interesse an notfallpsychologischen Themen vor allem ihre vielfältigen Erfahrungen im Einsatzwesen und ihre gute Vernetzung im Bereich der Krisenintervention und Notfallpsychologie in Niederösterreich ein.

Gemeinsam mit der langjährigen fachlichen Leitung für Sozialarbeit und operativen Leitung des AKUTteams, Frau Mag.ª Elisabeth Weber-Schigutt, steht sie nun dem Team im Hintergrund fachlich zur Verfügung.

„Gerade weil unsere KollegInnen jederzeit in unvorhersehbare Situationen kommen können und in der Regel allein agieren, ist es uns besonders wichtig, dass sie im Einsatz die Rückendeckung des Teams spüren und sich mit Fragen oder Problemen immer an uns als Hintergrund wenden können.“, erklärt Sandra Pitzl, „Nur so können wir jederzeit verlässlich mit hoher Qualität in ganz Niederösterreich Hilfe leisten.“

Zur professionellen Ausrichtung gehört auch Andrea Knopf, die alle administrativen Belange regelt und bei der die Fäden zusammenlaufen.

# AKUTteam NÖ

## Fachbereitschaft Sozialarbeit



**Gerda Lackner, MA**  
Sozialarbeiterin



**Sandra Schleicher**  
Diplomsozialarbeiterin



**Mag.ª (FH)**  
**Andrea Hirschhofer**  
Sozialarbeiterin



**Ursula Kimbacher**  
Diplomsozialarbeiterin



**Regina Pinterits**  
Diplomsozialarbeiterin



**Karin Radon**  
Diplomsozialarbeiterin



**Mag.ª (FH)**  
**Elisabeth Zeiner**  
Sozialarbeiterin



**Doris Wöber**  
Diplomsozialarbeiterin  
karenziert

# Das Einsatzteam vor Ort

## Das Team Industrieviertel - Fachkräfte der Psychologie und Psychotherapie



**MMag.ª Claudia Egger-Feiel**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Margret Kuderer**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Brigitte Leeb-Jung**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Psychotherapeutin



**Mag.ª Karolina Lirk-Kölblinger**  
Psychologin,  
Psychotherapeutin, DGKS



**Mag. Wolfgang Marx**  
Klinischer- und Gesundheitspsychologe,  
Kriminalpsychologe,  
Notfallpsychologe



**Thomas Mitrovits, MSc**  
Psychotherapeut



**Mag. Dr. Thomas Hübl**  
Klinischer- und Gesundheitspsychologe,  
Arbeitspsychologe  
Notfallpsychologe



**Mag.ª Patricia Prunner**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
Verkehrspsychologin



**Christine Huth-Nirschl**  
Psychotherapeutin



**Ilse Schödl MSc**  
Psychotherapeutin



**Mag.ª Nicole Soyka**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Elisabeth Tscherne**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Iris Plomer**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Notfallpsychologin



# Das Einsatzteam vor Ort

Das Team Waldviertel - Fachkräfte der Psychologie und Psychotherapie



**Dr.<sup>in</sup> Christine Arwanitakis**  
Klinische Psychologin  
Psychotherapeutin  
Notfallpsychologin



**Dr.<sup>in</sup> Christa Eckhard**  
Klinische- und  
Gesundheitspsychologin



**Erika Bernhard**  
Psychotherapeutin



**Margarete Buda-Herbeck**  
Psychotherapeutin



**Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Dallhammer-Wimmer**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin, DGKS



**Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Thurner**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Therapiehundeführerin



**Dr.<sup>in</sup> Rosemarie Rerych**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Arbeitspsychologin  
karenziert



**MMag.<sup>a</sup> Sabrina Wallig**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
karenziert

# Das Einsatzteam vor Ort

Das Team NÖ Mitte - Fachkräfte der Psychologie und Psychotherapie



**Mag.ª Sophie Lena Louis-Minnigerode**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag.ª Astrid Lampl**  
Klinische Psychologin  
Notfallpsychologin  
Arbeitspsychologin



**Mag.ª Eva Spitzauer-Benedikt**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
Arbeitspsychologin



**MMag.ª Isolde Wagesreiter**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Clara Steinkogler**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Angelika Naderer**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag.ª Maria Rauch**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag.ª Melanie Köberl**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
karenziert



**MMag.ª Elisabeth Karnholz**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
DGKS  
karenziert



**MMag.ª Elena Simon-Plank**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
karenziert

# Das Einsatzteam vor Ort

## Das Team Mostviertel - Fachkräfte der Psychologie und Psychotherapie



**Mag. Isabella Labenbacher**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Dr. Heidegund Niederer**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Psychotherapeutin  
Notfallpsychologin



**Mag. Andreas Rothner**  
Psychotherapeut



**Mag. Judith Riegler**  
Klinische Psychologin



**Mag. Romana Baumberger**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
Kinderpsychologin



**Mag. Renate Hintersteiner**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag. Veronika Mikesch**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag. Beate Maderthaner**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Mag. Kerstin Peer**  
Klinische Psychologin  
karenziert

# Das Einsatzteam vor Ort

## Das Team Weinviertel



**Maria Pamperl**  
Psychotherapeutin



**Mag.ª Anna-Melina Hartmann**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin,  
Notfallpsychologin



**MMag.ª Kerstin Schicker-Weiß**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin  
Arbeitspsychologin



**Mag.ª Sonja Stöckl**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Astrid Großmann**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin  
Notfallpsychologin



**Mag.ª Anette Christ-Hohmann**  
Klinische Psychologin,  
Psychotherapeutin



**Mag.ª Ilona Edlinger**  
Klinische- und Gesundheitspsychologin



**Katharina Marek-Baudisch**  
Psychotherapeutin



**Mag.ª Christiana Bernscherer**  
Psychotherapeutin



**Mag. Heinz Längle**  
Klinischer Psychologe  
Psychotherapeut  
karenziert

# Die Strukturen mobiler Krisenintervention in NÖ

## Alarmierung psychosozialer Betreuung im Akutfall

Für die verschiedenen Anlassfälle gehört es inzwischen zum internationalen Standard, dass betroffenen Personen und Gruppen psychosoziale Betreuung, Unterstützung und Hilfe bei der Information, Überbringung von Todesnachrichten, bei Verabschiedungen, der ersten Stabilisierung und weiteren Bewältigung angeboten wird. Das AKUTteam NÖ arbeitet im Netzwerk der Rettungsorganisationen und der mobilen Krisenintervention. Alle mobilen Teams werden im Anlassfall über 144 Notruf NÖ alarmiert. Die im Jahr 2010 gegründete NÖ Plattform für Krisenintervention und Akutbetreuung arbeitet seit langem an einem strukturierten Alarmierungsschema, um die richtige Hilfe zur rechten Zeit bedarfsgerecht für jeden Einzelfall zur Verfügung zu stellen. Das nun erarbeitete System, das seit Ende 2013 eingeführt wurde, hat sich dank der guten Zusammenarbeit, des Austausches und der gegenseitigen Vertrauensbasis aller Organisationen zum Wohle der Betroffenen bestens bewährt.

Je nach Anlassfall werden jeweils Kriseninterventionsteam/AKUTteam/Notfallseelsorge allein oder mehrere Ressourcen gleichzeitig alarmiert. In Fällen der gleichzeitigen Alarmierung verschiedener Ressourcen wird für das AKUTteam über die Fachbereitschaft Sozialarbeit die Zusammenarbeit und der Ablauf des Einsatzes koordiniert:

Die Anlassfälle für die Alarmierung von mobiler Krisenintervention sind folgende:

- Unfall mit Verletzten oder mit Todesfolge
- Medizinischer Notfall oder plötzlicher Todesfall
- Suizid
- Elementare Ereignisse, Großschaden/Katastrophen

Die fachliche Unterstützung des AKUTteams NÖ ist besonders gefordert in diesen Fällen:

- Betreuung Betroffener oder Angehöriger nach Suizidandrohung, Suizidversuch
- Kindernotfälle
- Gewalttaten
- Deeskalation: traumatische Situationen bei Personen in Betreuung

### Wer bietet in NÖ mobile Krisenintervention an?

#### AKUTteam NÖ

- PSY-Fachkräfte (PsychologInnen und PsychotherapeutInnen) vor Ort sowie Sozialarbeit im Hintergrund am Tag des Ereignisses und in den ersten Wochen, danach bis zur Stabilisierung oder Weitervermittlung in längerfristige Settings
- Stabilisierung, Diagnostik, Unterstützung in sozialen Belangen, erste traumatherapeutische Interventionen, auf Wunsch Weitervermittlung bei Chronifizierungstendenz

#### Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen (Rotes Kreuz, Arbeiter-samariterbund)

- Geschulte LaienhelferInnen der Rettungsorganisationen, rasche Intervention in den ersten Stunden vor Ort (z.B. Unfallort, Wohnort von Hinterbliebenen) am Tag des Ereignisses, meist im Anschluss an Rettungseinsätze (Unfall, Todesfall zu Hause),
- Überbringung einer Todesnachricht, erste Stabilisierung, Betroffene nicht alleine lassen, praktische Unterstützung und Mobilisierung von eigenen Ressourcen

#### Ökumenische Notfallseelsorge

- Einsatzkräfte mit allgemeiner Kriseninterventionsausbildung, zusätzlich speziell geschult für Betreuungen von Anfang an und in den Tagen und Wochen nach dem Ereignis und nach der Erstintervention für seelsorgliche Unterstützung und Begleitung in Krisenfällen.
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit der Heimatgemeinde, bei der Organisation von Abschiedsritualen oder Begräbnissen und im Kontakt mit anderen Religionsgemeinschaften.

# Alarmierung - die richtige Hilfe zur rechten Zeit

## Wie wird mobile Krisenintervention alarmiert?



Die richtige Alarmierung durch Einsatzorganisationen, ÄrztInnen und Institutionen, die Betroffenen nach einem Schicksalsschlag psychosoziale Unterstützung vermitteln wollen, ist für eine kompetente und rasche Übernahme der Betreuung Betroffener wesentlich.

Das AKUTteam NÖ ist ebenso wie alle anderen mobilen Kriseninterventionsdienste rund um die Uhr über die Leitstellen von 144 Notruf NÖ erreichbar.

Bei jeder Anforderung von psychosozialer Betreuung wird von der Leitstelle aufgrund des folgenden Abfrageschemas das richtige Einsatzmittel eruiert und in den Einsatz geschickt.

### Ereignis Anlassfall

**Alarmierung über 144 Notruf Niederösterreich**  
(von außerhalb Niederösterreichs mit Vorwahl: 02742/144)

### Anforderung

„Ich möchte mobile psychosoziale Betreuung/  
Krisenintervention/das AKUTteam NÖ anfordern.“

### Abfrageschema

Was ist wo passiert?  
Anforderungsgrund?  
Wann?  
Sind Einsatzkräfte/Bestattung beteiligt?  
Melder - Daten und Erreichbarkeit?  
Wie lange erreichbar?  
Wer und wieviele Personen sind zu betreuen?  
Betroffene Personen: Name und Erreichbarkeit

### Zuteilung Krisenintervention oder AKUTteam NÖ

Die Leitstelle alarmiert aufgrund der Ergebnisse der Abfrage die erforderlichen Einsatzkräfte, die sofort in Einsatz gehen bzw. den Einsatz weiter koordinieren.

### Bei Einsatz des AKUTteams NÖ

Der Journaldienst des AKUTteams wird von Notruf 144 per ESAPP (Emergency System Application) alarmiert. Der Journaldienst ruft die anfordernde Stelle sofort zurück, eruiert den genauen Bedarf, koordiniert den Einsatz, hält Kontakt mit allenfalls parallel alarmierten Kriseninterventionsteams und steht während des Einsatzes im Hintergrund zur Koordination und für Rückfragen zur Verfügung.

### Einsatzkoordination

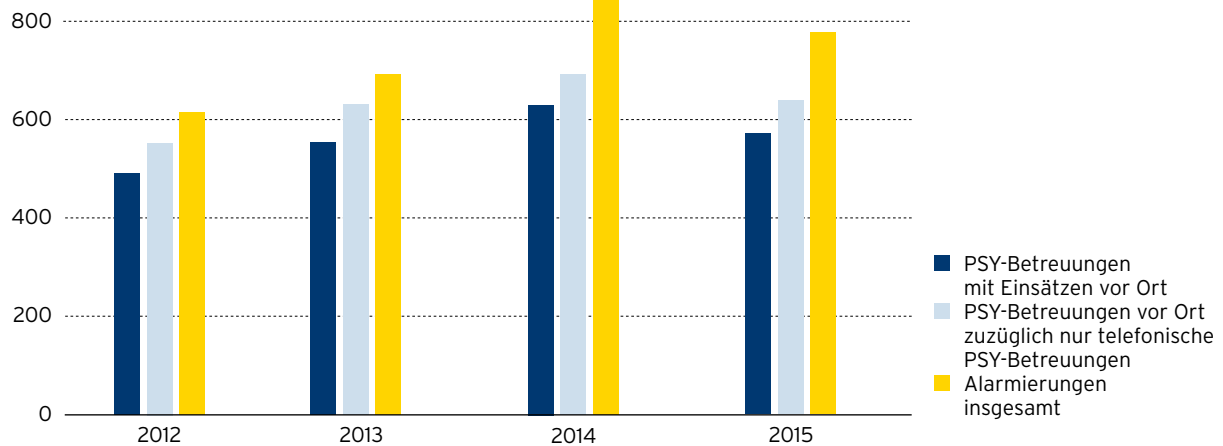
Genauere Adresse, Namen, Telefonnummern der Betroffenen.  
Wie wurden die Betroffenen bisher betreut bzw. über die Weiterbetreuung informiert?  
Nähere Informationen zum Ereignis und wichtige Hintergrundinformationen.  
Betreuung sofort erwünscht oder später?

Ab Alarmierung des AKUTteams ist mit einer Anlaufzeit von etwa eineinhalb Stunden bis zur Eintreffzeit vor Ort zu rechnen.

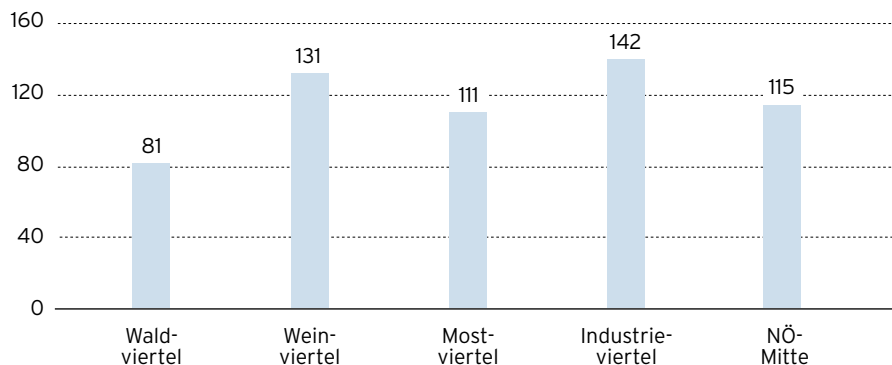
# Statistik 2015

## Alarmierungen und Einsätze

Entwicklung der Alarmierungszahlen/ Einsatzzahlen 2012 - 2015



Einsätze vor Ort nach Regionen (n=580)



Die Grafiken zeigen die Entwicklung der Alarmierungen zwischen 2012 und 2015 und die Verteilung der Einsätze in den Regionen 2015.

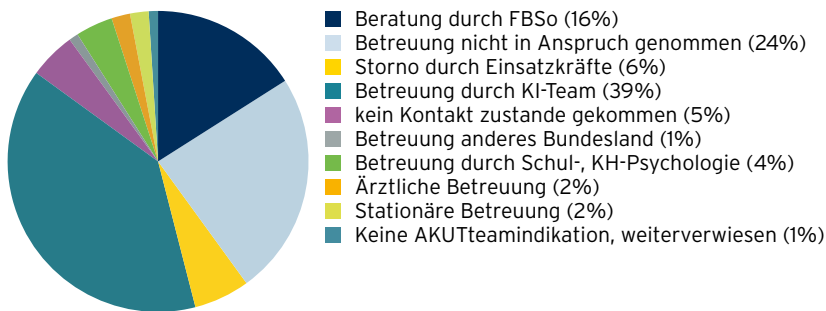
Im Jahr 2015 wurde das AKUTteam NÖ 783 Mal alarmiert. Das sind etwa 8% weniger Alarmierungszahlen als im Vorjahr. Dies dürfte seine Ursache in der Nachjustierung des Alarmierungsschemas haben, wonach im Jahr 2015 vor allem bei der Unterstützung der Polizei bei Überbringungen von Todesnachrichten die Kriseninterventionsteams der Rettungsdienste primär ohne das AKUTteam alarmiert werden und in den Einsatz gehen.

Von diesen 783 Alarmierungen kam es bei 580 Ereignissen zu einer Betreuung vor Ort. Bei weiteren 55 Ereignissen kam es zu einer ausschließlich telefonischen Beratung und Betreuung durch eine Fachkraft der Psychologie oder Psychotherapie, sodass es bei insgesamt 635 Alarmierungen zu einer Betreuung durch psychologische oder psychotherapeutische Fachkräfte kam. Bei 23 Alarmierungen wurde der Bedarf durch Beratung der Sozialarbeit erledigt. Bei den restlichen 125 Alarmierungen kam es zu keinem Einsatz des Akutteams.

# Statistik 2015

## Alarmierungen ohne Akutteam-Einsatz

### kein PSY-Einsatz zustande gekommen 2015 (n=148)



Der Anteil der Alarmierungen, bei denen es nachfolgend zu keinem Einsatz einer Fachkraft der Psychologie oder Psychotherapie gekommen ist, beträgt mit 148 der insgesamt 783 Alarmierungen ca. 16%. Dass es seit 2014 eine größere Zahl an Alarmierungen ohne Einsatz des mobilen Fachteams gibt, hat mehrere Gründe.

Einerseits bekommt das AKUTteam NÖ nach dem Alarmierungssystem von 144 Notruf NÖ schon von vorneherein bestimmte Alarmierungen gleichzeitig mit den Kriseninterventionsteams und es wird erst danach abgeklärt, wer den Einsatz übernimmt (KI-Team oder AKUTteam oder beide gemeinsam oder hintereinander).

Andererseits erfolgt durch die Fachbereitschaft Sozialarbeit in jedem Fall eine sorgfältige telefonische Abklärung welcher Bedarf wann gegeben ist und ob das AKUTteam die richtige Ressource ist. Oft wird auch sofort von der Sozialarbeit telefonisch interveniert, deeskaliert und an spezialisierte Einrichtungen weitervermittelt, ohne dass eine mobile Fachkraft in den Einsatz geht.

Das zeigt sich auch aus der Grafik oben, die darstellt, aus welchen Gründen in den einzelnen Alarmierungen kein AKUTteam Einsatz durch eine Fachkraft der Psychologie oder Psychotherapie („PSY-Einsatz“) zustande gekommen ist. Der größte Anteil aus dieser Gruppe von ins-

gesamt 148 Alarmierungen ohne Einsatz einer Fachkraft der Psychologie bzw. Psychotherapie waren mit 58 Ereignissen bzw. 39% jene, die nach Absprache von den Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen übernommen wurden, ohne dass das AKUTteam weiter betreut hat. Dies zeigt, dass die Zusammenarbeit mit den Kriseninterventionsteams bestens und ressourcenoptimierend funktioniert und das AKUTteam NÖ gezielt in jenen Situationen zum Einsatz kommen kann, in denen gerade Fachkenntnisse gefragt und erforderlich sind.

Die Fachbereitschaft Sozialarbeit deckte in 16% der Alarmierungen (23 Ereignisse) den Bedarf durch Auskunft und Beratung selbst ab, ohne dass es danach zu einem weiteren Einsatz der mobilen Fachkräfte kam. Diese Qualität der durchgehenden Verfügbarkeit von Sozialarbeit ist ein wesentliches Erkennungszeichen des AKUTteam - Angebotes.

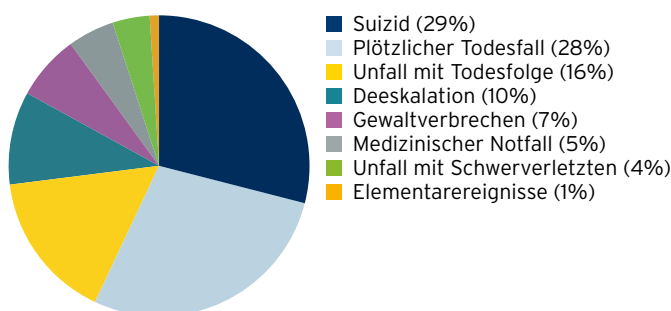
In 24% der Alarmierungen (35 Ereignisse) wurden die Betroffenen kontaktiert und über das Angebot informiert, nahmen aber nach Information die Betreuung nicht in Anspruch.



# Statistik 2015

## Einsatzindikationen

Indikationen 2015 (n=783)



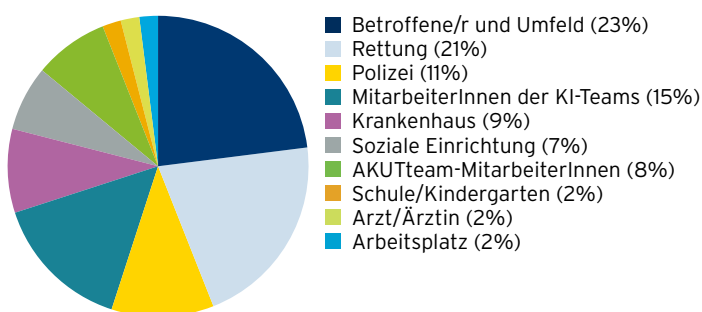
Jedes Ereignis, welches Menschen aus dem Alltag reißt und ihnen plötzlich den Boden unter den Füßen wegzieht, ist ein potentiell traumatisches Ereignis. Dabei reagieren Menschen auch aufgrund ihrer Lebenssituation und Lebenserfahrung ganz unterschiedlich. Die Indikationen, bei denen an einen Bedarf an Unterstützung gedacht und das AKUTteam N alarmiert wird, zählen all jene Arten von Ereignissen auf, bei denen durch die Plötzlichkeit und des Ausmaßes der seelischen Belastung mit einem Schockzustand gerechnet werden muss. Ein wesentlicher Teil der Unterstützung ist die Aktivierung vorhandener Ressourcen, die Informationsvermittlung und die praktische, aber auch psychologische Hilfe in den ersten Tagen und Wochen, um mit der Überflutung von Gefühlen, Bildern und anderen Eindrücken sowie körperlichen Reaktionen wie beispielsweise Schlafstörungen, Konzentrationsschwierigkeiten oder schreckhaftem Verhalten rascher wieder zurecht zu kommen. Mit fast einem Drittel der Alarmierungen (29%) wurde das AKUTteam N 2015 am häufigsten für Betreuungen nach einem Suizid oder Suizidversuch oder für Angehörige oder Betroffene bei Suizidalität angefordert. Dieser hohe Anteil der Anforderungen bei Suizid, Suizidversuch und Suizidalität entspricht der Gesamtzahl im Vorjahr und geht auf Bestrebungen des AKUTteams zurück, bei dieser Indikation professionelle Unterstützung für Betroffene möglichst peritraumatisch, also unmittelbar am Vorfalstag anzubieten. Die Gefahr einer Traumatisierung ist bei Angehörigen nach einem Suizid besonders hoch, da häufig viele Fragen offenbleiben und nicht selten massive Schuldgefühle auftreten. Im Hinblick auf den Umgang mit suizidalen Menschen ist eine Betreuung im Sinne fachlicher

Präventionsarbeit und eine lückenlose fachliche Weiterbetreuung bzw. Weitervermittlung und Anbindung an längerfristige psychologische bzw. psychotherapeutische Angebote besonders wichtig. Die Erschütterung, die ein Suizid bei Angehörigen auslösen kann, sind oft so stark, dass ebenfalls eine weiterführende psychosoziale Unterstützung über die Akutphase hinaus indiziert ist. Aus diesen Gründen wird in Fällen mit Suizidalität/ Suizidversuch/ Suizid als Indikation parallel alarmiert, was sich in der deutlichen Einsatzzahlensteigerung niederschlägt. Eine weitere große Gruppe bilden die Anforderungen nach plötzlichen Todesfällen mit 28% der Alarmierungen. Unfälle mit Schwerverletzten oder Todesfolge waren in 20% der Alarmierungen der Anforderungsgrund. Zu beachten ist bei diesen Indikationen, dass nach dem Alarmierungsschema für Betreuungen in diesen Fällen am Vorfalstag rund um einen Blaulichteinsatz grundsätzlich das KI-Team alarmiert wird und das AKUTteam daher nur zum Einsatz kommt, wenn es aufgrund besonderer Umstände - z.B. eines Kindernotfalls oder eines psychisch oder sozial besonders belasteten Systems oder belastender Akutreaktionen bei den Betroffenen - den Bedarf einer fachlichen Intervention gibt. Besonders hervorzuheben sind die Einsätze nach Gewaltdelikten (7%) und zur Deeskalation (10%). Durch Menschen verursachte traumatische Ereignisse führen in hoherem Maße zu schweren Belastungsreaktionen und längerfristigen Folgen, wodurch eine rasche fachliche Hilfe besonders wichtig ist. Auch in diesen Fällen ist eine längerfristige Anbindung an spezialisierte Institutionen wie z.B. Kinderschutzzentren, Gewaltschutzzentren oder dem Weißen Ring häufig erforderlich.

# Statistik 2015

## Anfordernde MelderInnen

### Alarmierungen durch (n=783)



Das AKUTteam NÖ wird am Vorfalstag in der Regel von Blaulichtorganisationen oder Krankenhäusern alarmiert. Wie aus der Graphik ersichtlich ist, wurde das AKUTteam im Jahr 2015 in etwas weniger als der Hälfte der 783 Alarmierungen (369 Anforderungen) direkt von Blaulichtorganisationen angefordert (21% Rettung, 11% Polizei, 15% Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen). Weitere 9% der Alarmierungen kamen aus Krankenhäusern (70 Alarmierungen). Dies entspricht im Wesentlichen der Verteilung im Jahr 2014, mit Ausnahme eines deutlichen Rückganges des Anteils der Polizeialarmierungen, was vermutlich auf die schon oben erwähnte Änderung des Alarmierungsschemas und Verschiebung der Zuständigkeit zur Unterstützung der Polizei bei Todesnachrichten auf die KI-Teams zurückzuführen ist.

In den Tagen und Wochen nach dem Vorfall, wenn es um fachliche Weiterbetreuung besonders belasteter Betroffener oder Systeme geht, melden vermehrt soziale oder Gesundheitseinrichtungen, Behörden, ÄrztInnen oder TherapeutInnen, Personen aus dem Umfeld der Betroffenen wie Arbeitsplatz, Schule, Gemeinden, Vereinen den Unterstützungsbedarf. Es melden sich auf Empfehlung dieser Stellen zunehmend auch Betroffene selbst oder deren Angehörige über 144 Notruf NÖ oder das AKUTteam-Büro und fordern die psychosoziale Akutversorgung an.

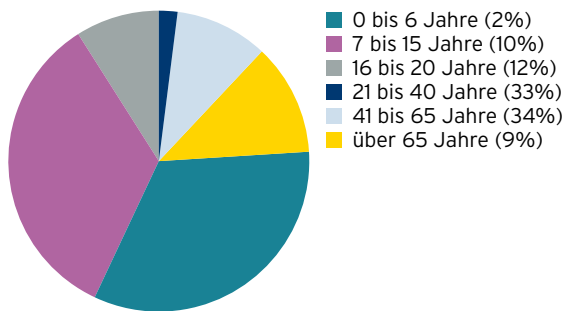
Über die Leitung des AKUTteams oder über die NÖ Landesakademie wird in etwa einem Zehntel der Fälle - in der Regel erst in den Folgetagen nach einem Ereignis und unabhängig von Blaulichteinsätzen - von ständigen Kooperationspartnern wie dem Weißen Ring, Bezirkshauptmannschaften, den Netzwerkpartnern in der Kriseninterventionsplattform etc. alarmiert. Auch Betroffene, denen von der Krisenintervention am Ereignistag die Weiterbetreuung durch das AKUTteam empfohlen wurde, wollen oft Tage nach dem Vorfall ungern eine Notrufnummer in Anspruch und wenden sich häufig direkt an das AKUTteam.

In vielen Fällen wird der Bedarf an fachlicher Unterstützung erst in den Folgetagen ersichtlich. Dabei ist es aus präventiver Sicht besonders wichtig, dass am Ereignistag von den tätigen Einsatzkräften weiterführende Betreuungsmöglichkeiten gut angeboten und weitervermittelt werden, auch wenn die Betroffenen in der Akutsituation den Bedarf noch nicht abschätzen können und die Unterstützung vorerst nicht in Anspruch nehmen wollen. Durch das System der Parallelalarmierung des KI-Teams gleichzeitig mit dem AKUTteam kann bereits während der ersten Basisversorgung durch das KI-Team bei fachlich als besonders belastenden Indikationen das AKUTteam mit den Betroffenen in Kontakt treten und die lückenlose Weiterbetreuung sicherstellen.

# Statistik 2015

## Betreute Personen

**Betreute Personen nach Alter**



Insgesamt wurden im Jahr 2015 bei allen Einsätzen 2.191 Personen betreut, davon 1.309 Mädchen und Frauen (60%) und 882 Männer und Buben (40%). Das entspricht pro Ereignis durchschnittlich 3 bis 4 Personen.

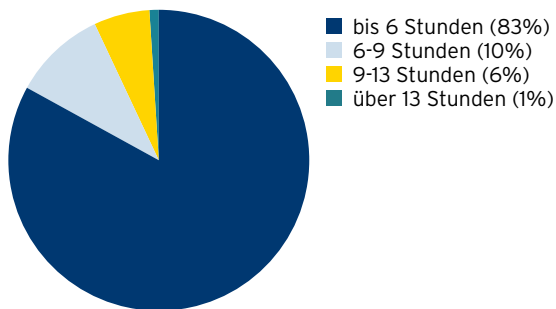
Die Altersverteilung zeigt, dass rund zwei Drittel der betreuten Erwachsene zwischen 19 und 65 Jahren sind (1.469 Personen), gefolgt von rund 20% Kindern und Jugendlichen. Die Betreuung von und der Umgang mit betroffenen Kindern sind oft ein Grund die fachliche Unterstützung des AKUTteams anzufordern: bei belastenden Erlebnissen und darauffolgende Akutreaktionen von Kindern ist es ganz besonders wichtig, die erwachsenen Bezugspersonen und das Umfeld zu stabilisieren und zu beraten, damit diese auch im weiteren Alltag den Kindern Fragen beantworten und ihnen die nötige Sicherheit geben können. Nur so kann den Kindern altersentsprechend geholfen werden.

Mit 9% der Betreuten sind die über 65-Jährigen die kleinste Gruppe. Bei älteren Personen können durch die Lebenserfahrung und die erworbenen Strategien aufgrund von positiv bewältigten Belastungen Schutzfaktoren vorhanden sein, andererseits muss auch damit gerechnet werden, dass aufgrund von eingeschränkten gesundheitlichen oder sozialen Ressourcen oder Traumatisierungen in der Lebensgeschichte eine besondere Verletzlichkeit und damit einhergehender Betreuungsbedarf vorhanden ist.

# Statistik 2015

## Dauer der Betreuungen

**Betreuungsdauer pro Einsatz in Stunden (n=635)**



Im Jahr 2015 wurden bei allen Betreuungen insgesamt 2.984 Stunden geleistet, davon 2.331 im Einsatz der Fachkräfte vor Ort. Zwischen den Terminen wurden durch die Einsatzkräfte der Psychologie oder Psychotherapie telefonisch zur Stabilisierung 255 Stunden und in sozialarbeiterischen Belangen durch die Fachbereitschaft Sozialarbeit ebenfalls telefonisch 398 Stunden geleistet. Die durchschnittliche Gesamteinsatzdauer pro Betreuung aus beiden Fachbereichen - telefonisch und vor Ort - liegt damit bei etwa 4,5 Stunden pro Alarmierung.

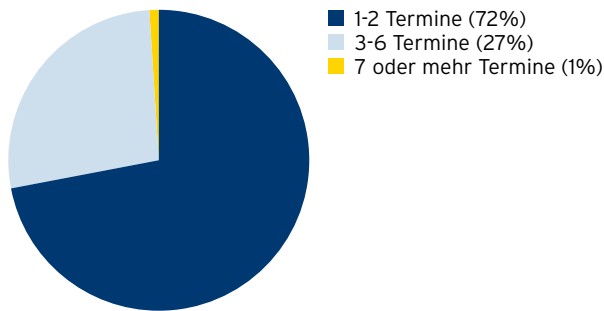
Bei genauerer Betrachtung zeigen sich 524 der insgesamt 635 Betreuungen (83%) mit einer Betreuungszeit bis zu 6 Stunden, bei 65 Ereignissen (10%) wurden zwischen 6 und 9 Stunden benötigt, bei 40 Fällen (6%) zwischen 9 und 13 Stunden, bei 6 Betreuungen (1%) über 13 Stunden.

Aus den fachlichen Dokumentationen der Einsätze geht hervor, dass es sich bei den Einsätzen mit erhöhtem Stundenausmaß um besonders belastende Ereignisse, vor allem Suizide in großen Familiensystemen oder um den Tod oder eine schwere Verletzung eines Kindes oder andere Schicksalsschläge handelt, die schon vorbelastete Systeme betreffen.

# Statistik 2015

## Anzahl der Betreuungen

### Anzahl der Termine vor Ort pro Einsatz (n=580)



Die Anzahl der komplexen Betreuungslagen hat in den letzten Jahren zugenommen, dies wird auch daraus ersichtlich, dass bei 157 Betreuungen (27%) zwischen 3 und 6 Termine vor Ort nötig waren, bei 8 Betreuungen sogar mehr als 7 Termine.

Bei etwas mehr als 2/3 der Ereignisse (415 Betreuungen/ 72%) waren die Einsatzkräfte ein- bis zweimal vor Ort.

Immer häufiger kommen für solche komplexen Ereignisse auch zu einem einzelnen Ereignis mehrere Anforderungen für notwendige Betreuungen, zB. bei einem Verkehrsunfall mit einem tödlich verletzten Kind für die hinterbliebenen Eltern, für andere Kinder aus dem Kindergarten, die den Unfall gesehen haben, für Augenzeuginnen und ErsthelferInnen, die die Bilder nicht aus dem Kopf bekommen oder für andere am Unfall beteiligte FahrzeuglenkerInnen.

In der Regel übernimmt ein Kriseninterventionsteam einer Rettungsorganisation in der Akutphase mit Blaulichteinsatz die erste Basisstabilisierung. Bei komplexen Familiensystemen, vor allem wenn es im Familiensystem Konflikte, Schuldgefühle oder -zuweisungen oder andere Vorbelastungen gibt, ist trotz vermehrter Abstimmung und Ressourcenoptimierung mit den Kriseninterventionsteams wegen der intensiven Erstkontakte, oft in den Folgetagen nach einem Ereignis und späteren Einzelbetreuungen ebenfalls mit mehr Stunden zu rechnen. Jeder Einsatz, der über die vereinbarten 6 Stunden geht, wird mit der Leitung fachlich reflektiert und eine bestmögliche Übergabe in weiterführende Betreuung und ein stimmiger Abschluss erarbeitet.

Die Qualität des AKUTteams NÖ in der mobilen Krisenintervention liegt vor allem darin, dass die Fachkräfte die durchgehende Betreuung zwischen der Krisenintervention und Akutversorgung am Vorfalstag und der mittelfristigen Weiterbetreuung besonders belasteter Personen und Systeme gewährleisten.

Es ist für die Nachhaltigkeit der Betreuung wichtig, Betroffene zuverlässig aus der traumatischen Krise in die Trauer und in stabile Lebenssituationen zu begleiten.

Oft stehen Kapazitäten für eine Übernahme einer erforderlichen Betreuung durch eine nachfolgende Stelle nicht sofort zur Verfügung, z.B. wegen Feiertagen oder wegen einer noch nicht freien Kassentherapieplätze. In diesen Fällen ist die Fachkraft weiter Ansprechperson für die Betroffenen und bleibt erreichbar, bis die Betroffenen in der weiterführenden Betreuung angekommen sind.

# Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## Fortbildung/Supervision

### Interne Fortbildung/Supervision

Es fanden im Jahr 2015 wieder vier eintägige interne Fortbildungen für alle KollegInnen zu zentralen Themen der Akutbetreuung statt. Es werden dabei üblicherweise zumeist zwei Fortbildungstage zu fachlichen Themen im Bereich Notfallpsychologie und Traumatherapie angeboten, ein Tag ist der Fortbildung und Übung im Großschadens- und Katastrophenschutzbereich gewidmet und eine Fortbildung beschäftigt sich mit einem sozialen und/oder rechtlichem Thema zur Vertiefung der sozialarbeiterischen Kompetenz unserer Fachkräfte in der Lebenswelt unserer KlientInnen. Die Veranstaltungen waren auch dieses Jahr wieder sehr gut besucht und bringen neben der inhaltlichen Wissensvermittlung auch immer die Möglichkeiten der internen und auch externen Vernetzung zwischen KollegInnen und zu den Einrichtungen und dem Umfeld der ReferentInnen.

Im März 2015 referierte Mag.<sup>a</sup> Zeliha Özlü-Erkilic zum Thema „Transkulturelle Krisenintervention“ über kulturelle Unterschiede und Rituale im Umgang mit Trauer, Tod und Krisenbewältigung. Ende Mai gestalteten zwei Fachkräfte aus dem AKUTteam, Frau Dr.<sup>in</sup> Heidegund Niederer und Frau Mag.<sup>a</sup> Sandra Pitzl einen praxisorientierten Workshop zum Thema Großgruppenbetreuung und Betreuungszentren im Katastrophenfall.



Für vertiefende fachliche Fortbildung im notfallpsychologischen sowie traumatherapeutischen Bereich konnten wir im Herbst drei hochkarätige Referenten gewinnen, im Oktober Prof. Dr. med. Martin Sack aus München für das Thema „Akutintervention nach traumatischen Ereignissen“, im November die beiden Psychiater Dr. Wolfgang Grill (Landeskrankenhaus Hollabrunn) sowie Assoc. Prof. Dr. Nestor Kapusta (Medizinische Universität Wien) zum Thema „Suizidprävention im Rahmen der Akutbetreuung“. Zusätzlich gab es im Jahr 2015 wieder ein Basisseminar für NeueinsteigerInnen.

Die gemeinsamen Schulungen fördern das gegenseitige Verständnis und ermöglichen die gute Abstimmung der Einsätze. Das persönliche Kennen der KollegInnen im Team und der vertrauensvolle Austausch bei den Fortbildungen geben zudem Halt, da die Einsätze größtenteils alleine durchgeführt werden.

Regelmäßige Supervisionen ermöglichen, Situationen und Probleme in Einsätzen, die belasten, im Austausch mit KollegInnen zu reflektieren. Komplexe Einsätze werden in jedem Fall auch mit der Leitung besprochen und als Intervention begleitet.

# Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## Tagungen

### Tagungen

Die Teilnahme an großen Tagungen zum Thema Krisenintervention und Akutbetreuung ist für das AKUTteam ein wichtiger Anknüpfungspunkt zur Vernetzung und Qualitätssicherung.

Das AKUTteam hat immer wieder Gelegenheit, seine Expertise durch Referate aus dem Team einzubringen und am neuesten Stand der Wissenschaft zu bleiben.

Die 13. Tagung der österreichweiten Plattform Krisenintervention/Akutbetreuung mit dem Generalthema **„Das Geheimnis des Lebens berühren - die spirituelle Dimension als stärkende und unterstützende Kraft in der Krisenintervention“** wurde diesmal von der Notfallseelsorge Österreich ausgerichtet und fand am 8. und 9. Mai 2015 in der Landeszentrale des Roten Kreuzes Salzburg statt. Das AKUTteam NÖ nahm mit zehn Personen an der KI-Tagung teil.

Bei der 14. Internationalen Kriseninterventions-tagung 2015 am 25. bis 26. September 2015, veranstaltet von der Universität Innsbruck und dem Österreichischen Roten Kreuz wurden von Seiten des AKUTteams NÖ drei Vorträge gehalten. Die Tagung stand unter dem Thema **„Gruppenmaßnahmen und komplexe Betreuungslagen in Krisenintervention und Einsatzkräftenachsorge“**.

Thomas Mitrovits, Msc. und Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Karnholz referierten gemeinsam in der Kategorie Qualitätssicherung zum Thema: **„Stressverarbeitung nach komplexen Ereignissen für Personal im Dienst einer Sonderkrankenanstalt für Psychiatrie“**. Sie beschrieben dabei ein Projekt zur Einrichtung eines Peersystems für das Klinikpersonal, das in Kooperation mit dem AKUTteam NÖ durchgeführt wird. Mit den Besonderheiten und fachlichen Grundlagen in der Praxis von beschäftigte sich Dr.<sup>in</sup> Heidegund Niederer in ihrem Fallvortrag **„Großgruppenbetreuung und komplexe Betreuungslagen in Kindergärten“**.

Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Weber-Schigutt und Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Tscherne stellten in ihrem Vortrag der Kategorie Qualitätssicherung unter dem Titel **„Evakuierungszentrum, Busunfall, Arbeitsunfall im Großbetrieb“** die Herausforderungen und Lösungsansätze des AKUTteams NÖ für die Dokumentation dieser Großbetreuungslagen dar. Alle Vortragsunterlagen finden sind auch unter „Dokumente“ auf der Homepage des AKUTteams NÖ, [www.akutteam.at](http://www.akutteam.at)

# Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## Externe Vortragstätigkeit, Schulungen und Veröffentlichungen von AKUTteam-Fachkräften

Das AKUTteam NÖ hat mit seinen Angeboten im Bereich der Wissensvermittlung in Form von Fachbeiträgen bei Tagungen, Veranstaltungen und Fortbildungen zunehmende Nachfrage. Besonders wichtig ist bei den Kurzvorträgen, Workshops, fachlichen Artikeln und Vernetzungstreffen der Austausch und die Stärkung der Zusammenarbeit mit den Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen und den anderen Einsatzorganisationen, Behörden, sozialen Einrichtungen und Krankenhäusern sowie anderen Interessierten aus dem Tätigkeitsfeld der psychosozialen Betreuung.

So wurde von **Dr.<sup>in</sup> Christine Arwanitakis** im Rahmen des Curriculums Angewandte Psychologie & Forschung der Österreichischen Akademie für Psychologie (AAP) im Jänner 2015 ein Vortrag zum Thema „Psychotraumen & Behandlung“, sowie anlässlich der XXVI. Niederösterreichischen Notärztetagung im Mai 2015 zum Thema Großschaden, Organisation der Vortrag „Nach dem Einsatz - Verdrängung/Verarbeitung?“ gehalten.

Ebenfalls im Mai 2015 fand in Wels im Rahmen des Curriculums Notfallseelsorge Oberösterreich eine mehrtägige Weiterbildungsveranstaltung statt. **Mag.<sup>a</sup> Kerstin Peer** und **Mag.<sup>a</sup> Isabella Labenbacher** referierten dort gemeinsam zweieinhalb Tage zu den Themen: Großschaden und Katastrophen sowie Krisenintervention für Kinder und Jugendliche.

Einen weiteren Schwerpunkt unseres Angebotes stellten Schulungen dar. Das Spektrum reichte von Kurzvorträgen bis zu mehrtägigen Seminaren, in denen eine fachliche Vertiefung in das Thema und das Üben an Fallbeispielen geboten wurde.

**Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Weber-Schigutt** und **DSA Franz Ledermüller** brachten sich im Sommersemester 2015 mit einer Lehrveranstaltung an der Fachhochschule St. Pölten, Studiengang Sozialarbeit, zum Thema Angewandte Psycho-traumatologie in der Sozialarbeit mit dem Titel „...und plötzlich war nichts mehr so, wie es vorher war!“ ein.

In Reichenau an der Rax gab es im September 2015 von **Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Tscherne** für die Militärpsychologie im Rahmen einer Peer-Fortbildungsveranstaltung einen Beitrag zum Thema Mobile Krisenintervention und Akutbetreuung in NÖ.



# Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## Externe Vortragstätigkeit, Schulungen und Veröffentlichungen von AKUTteam-Fachkräften



**Mag.<sup>a</sup> Astrid Lampi** hielt im März 2015 im Rahmen der Notarzausbildung am Landeskrankenhaus Krems einen Vortrag mit dem Thema: „Psychologie des Notfalls“.

Eine eintägige Fortbildung im Rahmen des Fortbildungskataloges der NÖ Landeskliniken-Holding für das Pflegepersonal der NÖ Landeskliniken mit dem Titel „Notfallpsychologie und Krisenintervention“ wurde im September von **Mag.<sup>a</sup> Isabella Labenbacher** gehalten.

Im Herbst 2015 wurde von **Mag. Wolfgang Marx** eine notfallpsychologische Fortbildung beim IQTÖ (Interessenvertretung der Qigong-, Taiji Quan- und Yi Quan-Lehrenden Österreichs) zum Thema: „Krisenintervention und Akutbetreuung nach potentiell traumatisierenden Ereignissen“ gehalten.

**Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Tscherne und Mag.<sup>a</sup> Patricia Prunner** hielten jeweils eine Veranstaltung für Pflegepersonal der Landeskrankenhaus Mödling. In weiteren Veranstaltungen wurden Pflegekräfte in Ausbildung in der Gesundheits- und Krankenpflegeschule Amstetten, SchulsozialarbeiterInnen, ÄrztInnen und NotärztInnen im Rahmen ihrer Fortbildungsmodule, SozialarbeiterInnen und MitarbeiterInnen von Behörden, ein Hospizverein, PsychologInnen und PsychotherapeutInnen erreicht. Neben allgemeinen Informationen wurden Schwerpunkte zum Arbeitsfeld und zu Schnittstellen der akuten Krisenintervention bearbeitet.

Von **Mag. Wolfgang Marx** wurde in der Dezemberausgabe 2015 von „Psychologie in Österreich“ (Fachzeitschrift des Berufsverbandes Österreichischer PsychologInnen) ein Artikel veröffentlicht: „Bis dass der Tod uns scheidet - Tötungsdelikte im nahen sozialen Umfeld, Klassifikation, Risikofaktoren und relevante fallanalytische Aspekte des Intimidids“.

# Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

## Dank und Anerkennung

### Buchveröffentlichung „Zerrissene Welt“ von Nina Gussger (Goldegg-Verlag 2015)



Foto: © Philipp Enders



„In „Zerrissene Welt“ erzähle ich meine Geschichte. Eine wahre Geschichte für alle, die Trost suchen oder jemanden trösten wollen, berichtet aus der Sicht einer Betroffenen.“, schreibt Nina Gussger im Prolog ihres Buches und schildert danach die schwierige Zeit, die sie nach dem Riss der Bauchaorta ihres Mannes durchmachte. „Als einen wichtigen Begleiter, während der ersten schwierigen Phase, erwähne ich hier gerne und mit großer Dankbarkeit das AKUTteam Niederösterreich. Die Betreuung nach Julians Aneurysma erfolgte durch eine Notfallpsychologin, die immer für mich erreichbar war. Da ich selbst oft nicht in der Lage war, ein Auto zu steuern oder zu lenken, erfolgten die Besuche bei mir zu Hause, manchmal auch direkt am Arbeitsplatz.“

**Mag.<sup>a</sup> Patricia Prunner**, von der Frau Gussger betreut wurde, wurde im Rahmen der Buchvorstellung im September 2015 in feierlichem Rahmen die Auszeichnung für Soziales Engagement der „Zerrissene-Welt-Kinder“ verliehen. Sie schreibt im Vorwort des Buches: „Reden zu können und angehört zu werden schafft Klarheit, Struktur und bringt eine Linderung des Drucks. Eine notfallpsychologische Intervention - im Buch dargestellt als Einsatz durch das AKUTteam NÖ - stellt keine psychotherapeutische Behandlung dar und ist keine psychiatrische Maßnahme. Vielmehr versucht der/die ProfessionistIn als Erstintervention eine Kombination aus Information, Beratung, Kurzzeitbehandlungsmaßnahmen und Methoden aus der klinisch-psychologischen Behandlung oder

Therapie anzubieten. Ziel ist eine längerfristige Stabilisierung und eine Stärkung der Bewältigungsmechanismen.“ Anlässlich der Neuerscheinung dieses Buches wurde am 31.07.2015 auch ein Beitrag über diese Betreuung in der Sendung „heute leben“ im ORF gebracht.

### ORF- Beitrag zum Flugzeugabsturz der „German Wings“

In der Fernsehsendung „NÖ Heute“ gab **Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Tscherne** nach dem Flugzeugabsturz der German Wings-Maschine zwischen Barcelona und Düsseldorf ein Interview über psychosoziale Krisenintervention und Bewältigung für Angehörige nach solchen Großereignissen, das am 26.03.2015 gesendet wurde.

### Neujahrsempfang Gemeinde Purgstall an der Erlauf

Die Einsatzkräfte des AKUTteams **Mag.<sup>a</sup> Romana Baumberger, Mag.<sup>a</sup> Isabella Labenbacher und Dr.in Heidegund Niederer** wurden als kleines Dankeschön gemeinsam mit jenen der anderen beteiligten Einsatzorganisationen nach dem tragischen Bahnunfall einer Großfamilie in einem Kleinbus im Mai von der Marktgemeinde Purgstall an der Erlauf zum Neujahrsempfang 2016 eingeladen. In etlichen Einsätzen in den Tagen nach dem Unglück unterstützten die Kolleginnen Angehörige, ErsthelferInnen, und das sehr betroffene nahe Umfeld in der Gemeinde, dem Kindergarten und unter den MitschülerInnen der verunglückten Kinder.



Foto: Marktgemeinde Purgstall

# Zusammenarbeit und Vernetzung

## Plattformen für Krisenintervention und Akutbetreuung

### Österreichweite Plattform Psychosoziale Krisenintervention - Akutbetreuung

In der Österreichischen Plattform für Krisenintervention sind alle neun Organisationen, die österreichweit mobile Krisenintervention anbieten, vertreten. Gemeinsam wird an Leitlinien, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der fachlichen Standards gearbeitet und die Zusammenarbeit zwischen den Organisationen gepflegt. Informationen über die Österreichplattform, alle bisher fertiggestellten Leitlinien und Qualitätsstandards sowie Unterlagen und Ausschreibungen zu den Tagungen finden sich auf der Homepage der Plattform unter [www.plattform-akutbetreuung.at](http://www.plattform-akutbetreuung.at).

Im Jahr 2015 wurde in Unterarbeitsgruppen an der Finalisierung der Qualitätsstandards für die Einsatzkräftenachsorge nach belastenden Einsätzen, Peersupport (KollegInnenunterstützung) und Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen gearbeitet. Das Thema wurde im Jahr 2015 durch die Herausforderungen aufgrund des großen Freiwilligeneinsatzes im Bereich des Flüchtlingsstromes zusätzlich aktuell. Gerade bei den oft sehr belastenden Einsätzen der Krisenintervention ist eine sekundäre Traumatisierung und damit auch bleibende Belastung von Einsatzkräften nicht selten. Dies muss rechtzeitig erkannt und rasch Unterstützung eingeleitet werden.

In den regelmäßig zweimal jährlich stattfindenden Treffen werden Kontakte gefestigt, die auch den Austausch und die Unterstützung über die Bundesländergrenzen hinaus verbessern. So ist es heute selbstverständlich, dass Betroffene z.B. nach einem Unfall direkt und unkompliziert in ihrem Heimbundesland weiter betreut werden. Die hier diskutierten und erarbeiteten Standards ermöglichten in den letzten Jahren viele neue Entwicklungen in der Zusammenarbeit der Krisenintervention und Akutbetreuung sowie in den diversen Netzwerken von anderen Einsatzorganisationen, Leitstellen, Behörden und im Katastrophenschutz. Bei bundeslandüberschreitenden Einsätzen oder Großereignissen sind die Einbindung und der unkomplizierte Zugang zu den Partnerorganisationen von größtem Wert.



### NÖ Plattform psychosoziale Krisenintervention - Akutbetreuung

In der NÖ Plattform Krisenintervention - Akutbetreuung sind folgende Organisationen vertreten:

- AKUTteam NÖ
- Arbeitersamariterbund NÖ
- Rotes Kreuz Niederösterreich
- Notfallseelsorge

Außerordentliche Mitglieder, die für die Umsetzung der Aufgaben eine zentrale Rolle spielen, sind:

- 144 Notruf NÖ
- Amt der NÖ Landesregierung,  
Abt. IVW4 - Feuerwehr und Zivilschutz

Die Plattform arbeitet gemeinsam daran, durch fachlichen Austausch und regelmäßige Treffen die Kooperation zwischen den Partnerorganisationen zu optimieren.

Die Abstimmung in der Alarmierung und die bestmögliche Nutzung und Bündelung aller Einsatzressourcen im Bereich der Krisenintervention hat sich in der Praxis etabliert und funktioniert bestens. An den Schnittstellen zwischen der Betreuung am Vorfallstag durch die Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen oder je nach Bedarf auch gleich durch das AKUTteam NÖ und der fachlichen Weiterbetreuung in den nächsten Tagen und Wochen wird laufend intensiv gearbeitet. Durch die hervorragende Zusammenarbeit in der Absprache während und Nachbearbeitung der Einsätze mit allen Beteiligten konnte hier inzwischen ein hoher Qualitätsstandard erreicht werden.

# Zusammenarbeit und Vernetzung

## Zusammenarbeit bei Großschadenslagen und Katastrophen

### Stabsausbildungen der Abteilung für Feuerwehrwesen und Zivilschutz

Die Abteilung Feuerwehr und Zivilschutz bietet in Zusammenarbeit mit den Hilfs- und Einsatzorganisationen Niederösterreichs und der NÖ Landes-Feuerwehrschiele für die Ausbildung der behördlichen Einsatz- und Führungsstäbe regelmäßige Schulungen an. Die Zusammensetzung der Kursteilnehmer aus Behörden, der Einsatzorganisationen und der Infrastrukturbetreiber erfolgt entsprechend dem Ziel einer integrierten Ausbildung.

Das AKUTteam NÖ nimmt an diesen Schulungsterminen regelmäßig mit Fachkräften der Fachbereitschaft Sozialarbeit teil, die auch schon in den Katastropheneinsätzen beim Hochwasser 2013 und 2014 in den Behördenstäben Verbindungsoffiziere für die psychosoziale Betreuung stellten.

Wichtigste Ziele der Ausbildung für die Zwecke des Akutteams ist es, die Grundlagen des Führungssystems und das Konzept der koordinierten Führung bei integrierten Einsätzen im Land NÖ für die Katastrophenprävention und Katastrophenbewältigung zu kennen und über den Aufbau und die Arbeitsabläufe in einem Stab Bescheid zu wissen. Darüber hinaus bieten die Ausbildungen auch den TeilnehmerInnen aus den Behörden und den anderen Organisationen Gelegenheit, die Ansprechpartner und die Angebote der Mobilien Krisenintervention sowie deren spezielle Methoden und Ansatzpunkte in Großbetreuungslagen kennen zu lernen.

Nur so kann sich die Mobile Krisenintervention im Realfall gut in das Katastrophenmanagement und die Kommunikationsstrukturen im Großschadensfall einfügen.

Im Jahr 2015 nahmen an den Ausbildungsterminen **Doris Wöber, Gerda Lackner und Mag.<sup>a</sup> Sandra Pitzl** teil.

### Zusammenarbeit mit dem Zivilschutzverband

Der NÖ Zivilschutzverband ist seit Jahren ein wichtiger und verlässlicher Partner des AKUTteams NÖ im Bereich der Kooperation und Prävention für den Katastrophenfall, Öffentlichkeitsarbeit und Information sowie für Ausbildung und Schulung der AKUTteam-Einsatzkräfte.



Im Jahr 2015 nahmen wieder einige unserer Fachkräfte bei den Podiumsdiskussionen des Zivilschutzverbandes zum Thema „Blackout“ - mehrtägiger großräumiger Ausfall von Strom - in den Gemeinden teil.

Eine weitere Aufgabe des Zivilschutzverbandes ist die Unterstützung der Gemeinden im Bereich Prävention, Erstellung von Krisenplänen, Risikobewertungen, Stabsausbildungen auf Gemeindeebene. Auch in diesem Bereich gibt es mit dem Zivilschutzverband regen Austausch und war das AKUTteam NÖ bei einigen Veranstaltungen vertreten.

Für 2016 ist eine weitere Kooperation im Bereich der Schulung unserer MitarbeiterInnen für den behördlichen Funkverkehr geplant. Es sollen auch Pläne für die Nutzung von Funk und Einbindung des AKUTteams in den Katastrophenfall per Funk erstellt werden, damit auch für den Fall des Ausfalls der Telefonie das AKUTteam erreicht werden kann.

# Zusammenarbeit und Vernetzung

## Zusammenarbeit bei Großschadenslagen und Katastrophen



### Übung Airport Schwechat im April

Bisher war für den Flughafen Wien-Schwechat die MA 70 (Wien) im Rettungswesen und die Akutbetreuung Wien (Magistratsdirektion Wien) im Bereich psychosoziale Betreuung zuständig. Aufgrund von internen organisatorischen Veränderungen im Betrieb und in den Strukturen des Flughafens Schwechat, sowie wegen des Überganges der Zuständigkeit des Rettungswesens auf die niederösterreichischen Ressourcen ergab sich im Jahr 2015 eine Änderung bezüglich der psychosozialen Betreuung am Flughafen.

Es sind seitdem sowohl für die Rettung als auch für die psychosoziale Betreuung ausschließlich die niederösterreichischen Ressourcen zuständig. Für die fachliche Expertise, wie in solchen Großbetreuungslagen psychosozial betreut werden soll, ist im Land jedenfalls das AKUTteam Ansprechpartner, was eine weitere Festigung der Position des AKUTteams als Fachteam im Einsatzwesen und einen Vertrauensbeweis der zuständigen Stellen des Landes in die Professionalität und Zuverlässigkeit des AKUTteams darstellt.

Das AKUTteam wird daher in Kooperation mit den KI-Teams der NÖ Rettungsdienste zukünftig die psychosoziale Betreuung von wartenden Angehörigen am Flughafen, wie z.B. 2005 nach dem Tsunami oder wie im Jahr 2015 in Düsseldorf nach dem Absturz der Germanwings auf dem Flug von Barcelona, übernehmen. Die Kooperation mit dem Airport Schwechat wurde vonseiten des Akutteams mit einem ersten Kooperationstreffen auf dem Flughafen begonnen, um sich mit den Einsatzstrukturen, den Zuständigkeiten, der Zufahrtsmöglichkeit und den Sicherheitsbestimmungen des Flughafens vertraut zu machen, die Ansprechpersonen dort kennenzulernen und Informationsmaterial und Leitfäden für solche Einsätze vorzubereiten, damit wir im Anlassfall gut vorbereitet sind.

Weiters wurde das AKUTteam zur Teilnahme an einer Flughafenübung, veranstaltet vom Airport Vienna in Kooperation mit der NÖ Landessanitätsdirektion am 28.4.2015, eingeladen. **Mag.<sup>a</sup> Sandra Pitzl** nahm als Darstellerin (Flugpassagier) und Beobachterin an der Übung teil.

# Zusammenarbeit und Vernetzung

## Zusammenarbeit bei Großschadenslagen und Katastrophen

### Übung Zwentendorf im Juni

Am 15.06.2015 veranstaltete die BH Tulln eine Katastrophenschutzübung in Zwentendorf. Wieder einmal konnte die psychosoziale Notfallversorgung im Rahmen einer Großschadensübung geübt werden. Erfreulicherweise war das AKUTteam NÖ von Anfang an in die Übungsplanung eingebunden. Das Akutteam NÖ nahm mit insgesamt 8 Personen an dieser Übung teil.

Aus dem Übungsdrehbuch:

„Am 15.06.2015 um 12:30h fand im Bereich des Tullnerfeldes ein Erdbeben der Stärke 5,8 nach Richter statt. Es langten bisher nur Lagemeldungen ein, wonach es an einigen wenigen Gebäuden im Bezirk zu Schäden an der Bausubstanz gekommen war. Die Infrastruktur dürfte soweit intakt sein. Lediglich die Kommunikation, vor allem Handy und Behördenfunk, funktioniert nur eingeschränkt. Aufgrund dessen wird vom Bezirkshauptmann ein Rumpfstab gebildet. Die Funkamateure sind gerade damit beschäftigt eine Ersatzkommunikation aufzubauen“.

Unter anderem sollten Personen von Booten aus der Donau sowie aus einem Wohnhaus evakuiert, eine Person vom Schlot des AKW gerettet und Personen durch Rettungshunde gesucht werden. Für die psychosoziale Betreuung war der Evakuierungseinsatz eingeplant. Die Teilnahme an Übungen, die Absprache und das gemeinsame Erarbeiten der Strukturen im Großschaden mit anderen Einsatzorganisationen (KI-RK, KI-ASBÖ, Notfallseelsorge, Polizei, Feuerwehr, ...) müssen weiterhin einen hohen Stellenwert haben, um sich gemeinsam gut für den Notfall vorzubereiten.

Der Übungsbericht aus den Landeskatastrophenübungen 2014 in den Bezirken Wiener Neustadt und Neunkirchen und 2015 in Zwentendorf befindet sich auf unserer Homepage [www.akutteam.at](http://www.akutteam.at) unter Dokumente.

# Zusammenarbeit und Vernetzung

## Kooperationen mit Behörden und Institutionen



Um den komplexen Auftrag der flächendeckenden ganzheitlichen Betreuung in Niederösterreich rund um die Uhr erfüllen zu können, ist eine stetige Vernetzung mit vielfältigen KooperationspartnerInnen besonders wichtig.

Das AKUTteam NÖ steht daher mit einer Reihe von Einrichtungen, Behörden und Anbietern psychosozialer Leistungen in verschiedenster Weise ständig in Kontakt und Austausch.

Mit den Partnerorganisationen der NÖ Plattform für Krisenintervention findet die Zusammenarbeit sowohl bei den regelmäßigen Sitzungen auf Leitungsebene als auch im Rahmen von regionalen Vernetzungstreffen der Einsatzkräfte statt. Diese regionalen Treffen sind besonders wichtig für die Optimierung der Zusammenarbeit im Einzeleinsatz, gute Koordination und Übergaben der Betreuung. Hervorzuheben ist an dieser Stelle die hervorragende Zusammenarbeit in der täglichen Einsatzfähigkeit mit den Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen unter Vermittlung der Leitstelle 144 Notruf Niederösterreich als zentrale Schnittstelle. Die kompetente und professionelle Einsatzvermittlung der Leitstelle ist ein stabiler Faktor, der die mobile psychosoziale Betreuung und Koordination unter den Einsatzorganisationen gewährleistet.

Im Bereich der Betreuung von Kindern und Jugendlichen hatten wir im Jahr 2015 mit der Schulpsychologie und der Schulsozialarbeit ein Vernetzungstreffen, weiters gab es einen Termin mit dem Kindergarteninspektorat. Aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe haben wir immer wieder Alarmierungen zur Stabilisierung und Prävention wegen drohender oder best-

hender Eskalationen im familiären Bereich. Die behördliche Sozialarbeit an den Bezirkshauptmannschaften ist für das AKUTteam sowohl als Melder von Notfällen als auch als Ressource zur Weiterbetreuung in Krisenfällen äußerst wichtig.

Für den Themenkreis Großschaden und Katastrophe seien hier vor allem die guten Kontakte und der regelmäßige Austausch bei Tagungen, in Treffen, Ausbildungen und der Planung und Durchführung von Übungen mit der Abteilung für Feuerwehr und Zivilschutz des Landes NÖ, dem Zivilschutzverband sowie neuerdings mit dem Flughafen Wien-Schwechat, Abteilung Terminalbetrieb & Sicherheit, hervorgehoben.

Im Jahr 2015 gab es weiters ein Treffen mit VertreterInnen der Bestattungsinnung in der Wirtschaftskammer Österreich, um das Angebot, Schnittstellen und Abläufe der mobilen Krisenintervention zu besprechen.

Ein zentraler Bereich ist auch der Gesundheitsbereich mit medizinischer Versorgung und Pflege. Mit der NÖ Landesklinikenholding gibt es auf unterschiedlichen Ebenen viel Austausch und Zusammenarbeit. Die Kooperation mit der Landessanitätsdirektion NÖ sowie mit AmtsärztInnen und AmtstierärztInnen findet auch regelmäßig in den Einsätzen statt. VertreterInnen der Pflegeberufe und aus Hospiz und Palliativ-einrichtungen sind ebenso mit dem AKUTteam vernetzt und wichtig für eine ganzheitliche Betreuung. Zusätzlich wird auch regelmäßig Kontakt zu den KrankenhauspsychologInnen gesucht um die Ressourcen des AKUTteams mit den Möglichkeiten der internen Versorgung von PatientInnen und Angehörigen in den Kliniken möglichst gut abzustimmen und professionelle Übergaben zu gewährleisten.

Im Bereich der Betreuung von Betroffenen nach Straftaten ist für das AKUTteam auch der laufende Kontakt mit dem Weißer Ring und der Polizei sowie mit spezialisierten Opferschutzeinrichtungen wie den Kinderschutzzentren und den Gewaltschutzzentren für häusliche Gewalt zu erwähnen. Auch hier sind diese Organisationen unentbehrlich, sowohl als Melder von Notfällen als auch als weiterführende Ressource und Unterstützung für die Betroffenen neben unseren Interventionen.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

„...aus besonderem Holz geschnitzt“

Die folgenden konstruierten Schilderungen aus typischen Situationen im Einsatz des AKUTteams NÖ, erzählt aus Sicht der betreuenden Fachkräfte, sollen einen Einblick in das Tätigkeitsfeld und die Möglichkeiten geben, mit professioneller Unterstützung die Bewältigung von Belastungen, die Erholung und das Wiedererlangen von Alltag, Normalität und Lebensqualität zu unterstützen.

... Plötzlicher Herztod eines jungen Mannes, heißt es in der Alarmierung, das Kriseninterventionsteam fordert das AKUTteam zur Betreuung der Eltern und Geschwister des Verstorbenen nach. Bei meinem Eintreffen sitzen die Eltern neben dem Bett, in dem der Verstorbene liegt. Ich bleibe bei ihnen sitzen, bis die Bestattung kommt. Die Stimmung ist sehr ruhig, manchmal weint die Mutter und der Vater erzählt immer wieder, wie er seinen Sohn aufgefunden hat und hinterfragt, ob er alles richtig gemacht hat bei der Reanimation. Fassungslos sitzen die Eltern da, als ihr Sohn von der Bestattung abgeholt wird. Gemeinsam werden bestimmte Punkte wie die angeordnete Obduktion zur Feststellung der Todesursache, das bevorstehende Begräbnis, Überbringung der Nachricht an weitere Verwandte und den Arbeitsgeber des Sohns, erforderliche Dokumente usw. besprochen. Es bleibt aber auch Platz für gemeinsames Schweigen und innehalten, jeder hängt seinen Gedanken nach. Bei einer Erzählung der Schwester des Verstorbenen über eine Erinnerung an einen kürzlichen lustigen Abend mit ihrem Bruder müssen plötzlich alle herzlich lachen ...



Solche Geschehnisse können auch durch professionelle Hilfe nicht ungeschehen gemacht und auch den Betroffenen der Schmerz und die eigene Bewältigung nicht abgenommen werden. Trotzdem wird die Begleitung und Unterstützung durch das AKUTteam von Betroffenen und Angehörigen zumeist als sehr entlastend erlebt.

**„Menschen, die diese Arbeit machen, müssen aus einem besonderen Holz geschnitzt sein.“**

Mit diesen Worten eröffnete Landeshauptmann Dr. Erwin Pröll im Jahr 2011 die österreichweite Kriseninterventionstagung in St. Pölten.

- Was ist nun das „besondere Holz“, welches die Tätigkeit der AKUTteammitarbeiterInnen auszeichnet?
- Was macht die Synergie Sozialarbeit - Psychologie/Psychotherapie so wertvoll?
- Wie kann man bei solch schlimmen Ereignissen überhaupt hilfreich sein?
- Was kann das AKUTteam anbieten und wie unterscheidet sich die weitere fachliche Unterstützung von der ersten Basisversorgung rund um den Vorfall?



# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Fachbereitschaft Sozialarbeit

Für die komplexen Aufgaben der ersten fachlichen Beurteilung der Anfrage, der Zuteilung im Team, der Koordination des Einsatzes auch mit allen anderen Einsatzorganisationen und der ersten sozialen Stabilisierung in existenziellen und organisatorischen Fragen stehen im AKUTteam NÖ Fachkräfte der Sozialarbeit zur Verfügung. Die duale Fachlichkeit PSY-Bereich / Sozialarbeit war von Beginn weg eines der wesentlichsten Qualitätsmerkmale des AKUTteams im Sinne eines bio-psycho-sozialen Ansatzes der Stabilisierung und wäre aus dem System heute nicht mehr wegzudenken.

### Einsatzübernahme

Die Fachbereitschaft Sozialarbeit ist die erste Anlaufstelle rund um die Uhr zur Entgegennahme und Quittierung der Alarmierungen, Koordination und Bearbeitung aller im Einsatz auftretenden Fragestellungen zu Organisation und Sicherung grundlegender Bedürfnisse. Das Sozialarbeitsteam besteht aus Fachkräften der Sozialarbeit mit mehrjähriger Berufserfahrung in sozialen Einrichtungen und ist daher ein Wissenspool und stabiler Netzwerkpartner. Im Katastrophenschutz stellt sie die Verbindungsoffiziere im Landesführungsstab und kann intern auch über längere Zeiträume Einsatzleitung und Sachgebiete gut besetzen. Die Fachkräfte der Sozialarbeit geben den Einsatzkräften vor Ort wichtige Informationen und unterstützen kompetent in sozialen Belangen.

Da das AKUTteam nach der Alarmierung über Notruf 144 NÖ in verschiedenen Krisensituationen mit unterschiedlichen Bedarfslagen und Aufträgen in den Einsatz geht, bedarf es nach der Alarmierung noch der weiteren fachlichen Abklärung, Einschätzung und internen wie externen Koordination, bevor eine Einsatzkraft und damit die Betreuung vor Ort aktiviert wird.

Ein Großteil der Einsätze schließen direkt an einen Rettungs-, Kriseninterventions- oder Polizeieinsatz an. In diesen Einsätzen ist die fachliche Einschätzung des Bedarfs, der Dringlichkeit und Einsatzzeiten und damit die Koordination eine der wesentlichen Aufgaben der SozialarbeiterInnen im Journaldienst. Es kann sich aber auch Tage oder Wochen nach dem Ereignis jemand melden und das AKUTteam NÖ anfordern. Dabei kann es sich um Anforderungen für sich selbst, für nahe Angehörige, für KlientInnen oder PatientInnen von Behörden, Sozial- oder Gesundheitseinrichtungen handeln.

Das AKUTteam NÖ hat in jeder Region ein mobiles Team aus PsychologInnen und PsychotherapeutInnen, die je aufgrund von Bereitschaftslisten regional nach Bedarf und Anfrage in den Einsatz geschickt werden und vor Ort betreuen.

### Die Einsatzregionen



Die Alarmierungen und Anfragen für das AKUTteam NÖ sind sehr vielfältig. Zeitliche, regionale, aber auch fachliche Informationen werden in die Einsatzvermittlung einbezogen.

So wird für ein weibliches Opfer von Gewalt ausdrücklich eine weibliche Fachkraft gesucht, für die Betreuung von Kleinkindern eine für diesen Bereich spezialisierte PSY-Fachkraft zugezogen, für einen jungen suizidgefährdeten Burschen eher eine männliche Fachkraft geschickt und immer jene Fachkraft mit möglichst kurzer Anfahrtsstrecke aktiviert.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Fachbereitschaft Sozialarbeit

Für bestimmte Betreuungen, insbesondere für Großbetreuungslagen oder große Gruppenbetreuungen mit sehr unterschiedlicher Betroffenheit ist es erforderlich, zwei oder mehr Einsatzkräfte in den Einsatz zu bringen. Besonders, wenn Betreuungen erst in den Folgetagen gewünscht werden, z.B. nach dem Begräbnis, dürfen Informationen, wer in welchen Einsätzen zugeteilt ist und wer neue Einsätze übernehmen kann, nicht verloren gehen. Damit die Einsätze, die mit unterschiedlichen Bedürfnissen, Anforderungen, in unterschiedlicher Frequenz und oft gehäuft in einer Region auftreten, zuverlässig und ressourcenoptimierend übergeben werden können, ist eine gute Kenntnis der Teamzusammenstellung, der einzelnen Fachkräfte mit ihren Spezialgebieten und ihrer Verfügbarkeit auch außerhalb der Bereitschaften erforderlich.

Nicht jede Alarmierung ist gleich zu behandeln. Beispiele dafür sind Einsätze in Schulklassen, die grundsätzlich von der Schulpsychologie übernommen werden oder in Krankenhäusern, wenn es dort Spitalspsychologie gibt. Es gibt weiters Kooperationen mit AmtstierärztInnen vor allem bei Tierabnahmen und mit der NÖ Landeskliniken-Holding bezüglich der Betreuung von Krankenhauspersonal und für Alarmierungen der Kinder- und Jugendhilfe aufgrund von akuten Krisen in der Familie und drohender Traumatisierung von Kindern. In allen diesen Fällen müssen schon bei der Alarmierung bestimmte Abläufe und Absprachen beachtet und bestimmte Personen informiert werden. Dies erfordert eine sehr gute Kenntnis der Strukturen und der Vernetzung des AKUTteams mit den KooperationspartnerInnen.

Es gibt aber auch Anfragen, ob das AKUTteam NÖ das geeignete Mittel ist, welche Betreuungsmöglichkeiten sonst bestünden oder wie man Betroffenen Hilfe anbieten soll. Die Fachbereitschaft Sozialarbeit klärt mit MelderInnen und Betroffenen diesen Bedarf ab, berät diese und entscheidet über den weiteren Einsatz. Oft ist dies schon die erste Intervention, in der eine chaotische Situation in Strukturen gelenkt wird und wieder Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten für die Betroffenen entstehen. Mitunter kann das Gespräch auch ergeben, dass es für diese Problemstellung eine bessere alternative Lösung gibt oder dass die sozialarbeiterische Beratung und Weitervermittlung an geeignete Stellen für diese Person die richtige Hilfe ist. Die Voraussetzung dafür sind fachliche Kompetenzen der Gesprächsführung und Deeskalation, der ersten Einschätzung der psychosozialen Gesamtsituation und des Betreuungsbedarfes sowie Kenntnis der psychosozialen Einrichtungen und Versorgungslandschaft in Niederösterreich.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Fachbereitschaft Sozialarbeit

### **Konstante Ansprechperson und Ressource in organisatorischen und sozialen Fragen**

Die Fachbereitschaft Sozialarbeit ist die über den laufenden Einsatz, aber auch über sonst noch laufende Einsätze gut informierte Ansprechperson für alle aus dem Einsatz auftauchenden Fragen. Sie hat auch laufend den Überblick über die weitere Entwicklung des Falles und koordiniert zwischen den Einsatzkräften (z. B. Einsatz für Unfallopfer, Einsatz für Unfalllenker, Spital etc.). Sie kennt auch die Verfügbarkeiten jener Einsatzkräfte, die nicht aktuell auf der Bereitschaftsliste stehen bzw. die in den nächsten Tagen verfügbar sein werden und kann daher optimal zusätzliche Ressourcen planen und aktivieren, wenn im Einzelfall mehr Bedarf besteht.

Unsere Einsatzkräfte gehen in der Regel alleine in den Einsatz. Ihre Arbeit vor Ort ist sehr anspruchsvoll und fordernd. Jeder Einsatz ist unvorhersehbar, man muss sich allein mitunter auf eine größere Gruppe von schwer belasteten Menschen einstellen und sieht sich immer wieder mit neuen Fragestellungen konfrontiert. Die Fachbereitschaft Sozialarbeit ist im AKUTteam NÖ die erste Anlaufstelle, wenn die Einsatzkraft im Einsatz eine Frage oder Gesprächsbedarf hat oder eine zweite Meinung zu einer schwierigen Situation einholen will. Je nach Fragestellung können dann in der Folge die Leitung oder andere Fachkräfte aus dem Team hinzugezogen werden.

Für diese Qualität ist es jedenfalls erforderlich, eine Ansprechperson im Hintergrund zu haben, die jederzeit erreichbar und über die Situation informiert ist. Sie verfügt über Zeit, Ruhe und die technischen Mittel wie EDV und Telefon, um Informationen zu sammeln, erste soziale Fragestellungen zu beantworten, organisatorische Dinge abzuklären, zuständige Stellen zu ermitteln und zu verständigen oder der Einsatzkraft vor Ort und den Betroffenen Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen. Die Fachkräfte vor Ort können sich daher gut auf die Gespräche und notwendigen emotionalen Prozesse einlassen und sind durch Telefonate und Koordinationsgespräche nicht gestört.

Die vernetzte Arbeit der Fachbereitschaft Sozialarbeit im Hintergrund und der mobilen Betreuung vor Ort ist ein gutes Beispiel, wie Hilfe zur Selbsthilfe und Aktivierung von Handlungsfähigkeit den Betroffenen angeboten wird.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Fachbereitschaft Sozialarbeit

...Der 45-jährige dreifache Familienvater bricht an einem Freitagabend zu Hause plötzlich bewusstlos zusammen. Da die Ehefrau schwer chronisch krank und seit einem Schlaganfall vor einigen Jahren auch selbst körperlich und geistig beeinträchtigt ist, ruft die älteste, 12-jährige Tochter die Rettung, die Reanimation ist erfolglos. Da die Frau und die Kinder keinesfalls alleine gelassen werden können, fordert der Rettungsdienst Krisenintervention und diese in der Folge vor allem wegen der Betroffenheit der Kinder das AKUTteam NÖ an. Die Fachbereitschaft Sozialarbeit koordiniert die Abfolge und Zusammenarbeit der Einsatzkräfte vor Ort und gibt alle wichtigen Informationen weiter.

Es stellt sich bei der Intervention vor Ort rasch heraus, dass die Mutter der drei Kinder zwischen 6 und 12 Jahren aufgrund ihrer Beeinträchtigung selbst unter Sachwalterschaft steht und der Verstorbene für sie und die Kinder die volle Verantwortung getragen hat.

Die Mutter ist kaum ansprechbar und erstarrt. Der kleinste Sohn schläft bereits und hat noch nichts mitbekommen. Besonders die 12-jährige Tochter, die bis zum Eintreffen der Rettung kurzfristig alleine mit der ganzen Verantwortung und Hilflosigkeit war und die Bilder nicht aus dem Kopf bekommt, braucht rasche erste psychische Hilfe. Bald stellt sich aber zusätzlich die dringliche Frage, wie die Versorgung der Familie über das Wochenende geschehen soll und wer schon jetzt über Nacht die Verantwortung übernehmen wird. Die Familie kann keinesfalls alleine gelassen werden. Es gab für die Betreuung der Familie schon bisher eine Familienhelferin, die aber bislang nur wochentags während der Arbeitszeiten des Mannes kam und vorerst nicht erreichbar war. Die Fachbereitschaft Sozialarbeit fordert über den Journaldienst der Bezirkshauptmannschaft Kontakt zur Kinder- und Jugendhilfe an, falls eine Krisenunterbringung der Kinder über das Wochenende erforderlich sein sollte oder um eine professionelle Betreuung zu Hause möglichst auch schon am Wochenende zu organisieren. Währenddessen wird auch im privaten Umfeld der Familie versucht, eine kurzfristige Unterstützung zu finden. Nach etlichen Telefonaten mit Familienangehörigen, der Kinder- und Jugendhilfe und den Nachbarn, die vor Ort auch ihre Hilfe anbieten, kann die Versorgung über das Wochenende durchgehend durch verschiedene private und professionelle Hilfssysteme wie Verwandte, Nachbarn, aber auch professionelle Familienhilfe sichergestellt werden. Ein Hausbesuch der zuständigen Sozialarbeiterin der Kinder- und Jugendhilfe kann schon im Vorhinein für Montag, gleich in der Früh fixiert werden, um die laufende weitere Versorgung der Familie zu gewährleisten. So kann vermieden werden, die Kinder und die Mutter aus ihrer vertrauten Umgebung herauszureißen und dadurch und durch die Trennung voneinander zusätzlich zu belasten...

### Weitere Beispiele für soziale Fragestellungen während des Akuteinsatzes

- Es sind (weitere) Angehörige mitunter in anderen Bundesländern zu verständigen. Wer soll mit welcher Unterstützung und wie die Todesnachricht überbringen?
- Eine Person ist aufgrund eines medizinischen Notfalls oder Unfalls verstorben oder ins Krankenhaus gebracht worden. Es sind Haustiere oder Tiere in einer Landwirtschaft zu versorgen.
- Im Zuge eines Einsatzes stellen die Rettungskräfte soziale Defizite wie zB. sanitäre Probleme oder Verwahrlosung mit Gefährdung schutzbedürftiger Personen fest, es besteht darauf akuter Handlungsbedarf, der vom Rettungsdienst nicht abgedeckt werden kann.
- Der Ort eines Unfalls oder Todesfalls muss dringend gereinigt werden, den Angehörigen ist die Reinigung nicht zumutbar, wer macht diese Arbeit, auch an Wochenenden oder während Feiertagen?
- Ein Opfer von sexueller Gewalt ist sich unsicher, ob es Anzeige erstatten soll oder nicht. Was sind die Rechte im Strafverfahren und welche Folgen hat die Anzeige? Welche Einrichtungen für Verbrechenopfer stehen zur Verfügung? Was ist für die Beweissicherung und für das weitere Verfahren jetzt schon zu beachten?
- Eine Notunterkunft ist für Betroffene nach einem Unglücksfall oder nach einem Verbrechen rasch erforderlich.

Für all diese Fragen ist der Fachbereich Sozialarbeit kompetent und geschult, vor allem was das spezielle AKUTteam-Setting betrifft. Dieses Service bietet Beratung und Unterstützung in sozialrechtlichen und existenziellen Fragen sowie Weitervermittlung an mittel- und langfristige Angebote.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Tätigkeit der Fachkräfte für Psychologie und Psychotherapie

Ereignisse wie der plötzliche Tod von Angehörigen, das Erleben eines schweren Unfalls, eines gewalttätigen Überfalls und viele Anlässe mehr können Menschen von einer Sekunde auf die andere völlig aus der Bahn werfen. Auch allgemeine Lebensveränderungen können, wenn sie nicht bewältigt werden, immer belastender werden und schließlich zu einer akuten Krise führen. Solche Ereignisse überfordern Betroffene im ersten Augenblick häufig so sehr, dass sie ihre Bewältigungsmechanismen, mit denen sie gewohnt sind, „übliche“ Krisen zu meistern, nicht mehr einsetzen können. Sie fühlen sich plötzlich hilflos und haben keine Kontrolle mehr über die Situation.

...Ein Freund des verunglückten Autofahrers schildert den Unfallhergang: er war als Beifahrer mit dem Verunglückten im Auto, ihm ist bei dem Unfall körperlich nichts passiert. Er wollte nicht, dass der Freund mit dem eigenen Auto nach Hause fährt, weil der getrunken hatte, aber dann ist alles sehr schnell gegangen und er sei dann doch zu ihm ins Auto gestiegen.

Es war neblig, die Straße nass und das Auto habe plötzlich die Leitplanke berührt und „abgehoben“, habe noch einen Baum touchiert und sich schließlich überschlagen. „Ich habe ihn dann völlig panisch angeschrien,“ erinnert sich der Freund, - keine Reaktion! Freunde, die hinter ihnen mit dem Auto unterwegs waren, verständigten dann die Rettung und begannen mit Erste-Hilfe-Maßnahmen. Er selbst sei - obwohl unverletzt - komplett starr am Straßenrand gesessen und nicht in der Lage gewesen, irgendetwas zu tun...

Ein Notfall bedeutet meist einen äußeren und inneren Ausnahmezustand, die Reaktionen darauf sowie die Bewältigungsstrategien sind jedoch von Mensch zu Mensch verschieden.

Unterstützung bei der Bewältigung von belastenden Ereignissen setzt daher vor allem bei der Aktivierung und Förderung der bereits vorhandenen, aber im Moment vielleicht nicht selbst zugänglichen individuellen Bewältigungsressourcen von Betroffenen an.

Reden zu können, jemanden zum Zuhören haben, in einem schlimmen Moment nicht alleine zu sein, Unterstützung bei organisatorischen Fragen (z.B. hinsichtlich Verabschiedung, Begräbnis usw.), Aktivieren von vorhandenen sozialen Netzen etc. kann in solchen Situationen erste Stabilisierung und Struktur für Betroffene schaffen.

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Die Tätigkeit der Fachkräfte für Psychologie und Psychotherapie

### Warum und wann Betreuung durch Fachkräfte?

Ein großer Teil von Betroffenen kann mit Unterstützung in oben genannter Form das Ereignis und seine Folgen nach dem ersten Schock soweit bewältigen. Es kann aber auch sein, dass die Ereignisse von so starker Intensität sind, die Situation die Möglichkeiten der Bewältigung der Betroffenen massiv überfordern oder die Bewältigungsmechanismen aufgrund anderer Belastungen bereits eingeschränkt sind, sodass eine Betreuung durch psychosoziale Fachkräfte notwendig ist. Auch sehr komplexe Ereignisse mit vielen Beteiligten oder Notfälle, bei denen Kinder betroffen sind, implizieren einen fachlichen Einsatz, der spezifisches Wissen bezüglich Screening, Diagnostik, Beratung und Behandlung von Menschen nach Notfällen beinhaltet. Zeitlich reicht die Bandbreite dabei von der Akuthilfe unmittelbar nach dem Ereignis bis hin zu Stabilisierungsmaßnahmen in den ersten Tagen und Wochen danach. In vielen Fällen kommt es nach Ende der Betreuung durch das AKUTteam zu einer Vermittlung an mittel- oder längerfristige Weiterbehandlung zum Beispiel in Form einer Psychotherapie, Trauergruppe oder ähnlichen Angeboten.



...Eine junge Frau nimmt sich das Leben. Die Familie - Eltern, Geschwister, Großeltern - sind fassungslos. Das Mädchen sei von jeher ein „Sorgenkind“ gewesen, sagt der Vater, aber mit einem Suizid habe niemand gerechnet. Während der Vater sehr aktiv ist und viel organisiert, beschäftigt sich die Mutter intensiv mit dem Abschiedsbrief ihrer Tochter und entwickelt starke Schuldgefühle sowie diffuse Ängste um ihre beiden weiteren Kinder. Es braucht mehrere Gesprächstermine in der Familie, vor allem mit der Mutter, die sich zunächst sehr zurückzieht und sich von der übrigen Familie isoliert. Der Verlust ihrer Tochter erschüttert ihr Grundvertrauen und nur in kleinen Schritten ist die Rückkehr in eine Form von Alltagsroutine wieder möglich. Sie will ihre beiden verbliebenen Kinder „schützen“, muss aber auch lernen, sie nicht einzuengen. Informationen aus der Fachliteratur über Suizide bei Jugendlichen sind sehr wichtig für sie, sie will zumindest annähernd verstehen, was in ihrer Tochter vorgegangen ist. In weiterer Folge nimmt die Mutter Psychotherapie in Anspruch und die Eltern planen, gemeinsam an einer Trauergruppe für betroffene Eltern nach Verlust eines Kindes teilzunehmen...

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?

Die Methoden der Akutbetreuung orientieren sich grundsätzlich immer an den Bedürfnissen der Betroffenen und ein wesentliches Element in der Unterstützung ist die Aktivierung und Mobilisierung von hilfreichen eigenen Ressourcen bei den Betroffenen und ihrem sozialen Umfeld. Das Ziel dabei ist, dass die Betroffenen die anstehenden Aufgaben und Belastungen in weiterer Folge aus eigener Kraft bewältigen.

...Zwei Kinder im Volksschulalter sind dabei, als ihre Großmutter – eine wichtige Bezugsperson für sie – plötzlich an Herzversagen stirbt. Das Betreuungsgespräch findet einige Tage nach dem Vorfall statt, direkt nach dem Tod der Großmutter wird die Familie vom Kriseninterventionsteam betreut. Es werden daher die Ereignisse und Schritte der letzten Tage erzählt, eine Verabschiedung wird nicht gewünscht, aber die Kinder schreiben Briefe und möchten sie in den Sarg der Oma legen. Das bevorstehende Begräbnis wird besprochen und es werden Möglichkeiten eines Gedenkens an die Oma nur im engsten Familienkreis überlegt. Den Kindern scheint es gut zu tun, miteingebunden zu werden und die Eltern bedanken sich am Ende vor allem über die Informationen zur Trauer bei Kindern und die Besprechung von Möglichkeiten der Erinnerungsarbeit. Ein Telefonat mit der Familie einige Tage später ergibt, dass das Begräbnis sehr berührend verlaufen sei und die Familie wieder im Alltag angekommen sei. Vor allem die Erarbeitung von Erinnerungshilfen an die Oma hätten sehr geholfen...

Eltern bzw. Erwachsene generell haben oft Sorge bei Kindern im Umgang mit Sterben und Tod etwas falsch zu machen. Gerade wenn die Eltern selbst betroffen sind, sind eine Vermittlung von Sicherheit und die altersgerechte Unterstützung der Kinder beim Verstehen, Einordnen und Verarbeiten des Ereignisses wichtig.



**Das oberste Ziel einer Akutbetreuung ist die Wiederermächtigung, das heißt die Betroffenen zu unterstützen, anstehende Aufgaben anzugehen, erste Lösungen zu finden und Zukunftsperspektiven aufzubauen.**

Als hilfreiche Interventionen haben sich forschungsbasiert fünf wesentliche Elemente herausgestellt (Hobfoll, 2007, in Hausmann, 2016, S. 150 ff<sup>1</sup>), die im Rahmen psychosozialer Betreuung erwiesenermaßen als positiv wahrgenommen werden:

1. Sicherheit
2. Selbst- und kollektive Wirksamkeit
3. Ruhe
4. Verbundenheit
5. Hoffnung

<sup>1</sup> Hausmann, C. (2016). Interventionen der Notfallpsychologie. Wien: Facultas

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?

### Förderung der Sicherheit

Dieses Element bezieht sich einerseits auf äußere Umstände (Distanz vom Unfallort, Schutz vor Medien...), andererseits bedeutet Sicherheit auch, wichtige Informationen, zum Beispiel über den Verbleib von Angehörigen aber auch zum Ablauf einer Verabschiedung etc. zu erhalten. Manchmal hilft es schon, eine Telefonnummer oder Kontaktadresse zu haben, an die man sich im Bedarf wenden kann. Zudem kann es durchaus sein, dass Betroffene im ersten Augenblick keine Betreuung möchten, eine telefonische Nachfrage am nächsten Tag jedoch erwünscht ist und ebenfalls ein Gefühl der Sicherheit gibt. Mit sicherheitsfördernden Maßnahmen soll das durch den Notfall möglicherweise kurzfristige verlorene Vertrauen in die Welt, zu anderen Menschen und zu sich selbst wieder gestärkt werden.

Eine Rückkehr zu gewohnten Alltagsroutinen sowie Antworten auf dringende Fragen werden dabei als besonders hilfreich erlebt.

...Ein kleiner Supermarkt wurde gestern Abend überfallen, ich betreue am nächsten Vormittag drei Mitarbeiterinnen, die zum Teil von den Tätern mit Waffen bedroht und auch leicht verletzt wurden. Der Schreck vom Vorabend sitzt noch tief, die Frauen wirken zunächst wie erstarrt und können das Geschehene kaum in Worte fassen. Es scheint wichtig, ihnen zu allererst zu vermitteln, dass sie jetzt in Sicherheit sind und die Polizei intensiv auf Tätersuche ist. Ich wende Atemtechniken an, um die Erstarrung etwas zu lösen und wir üben einen „Gedankenstopp“ zum Unterbrechen von sich wiederholenden und belastenden Gedanken. Wir besprechen, was in dieser Situation jetzt helfen kann, wie Alltagsroutinetätigkeiten, Vorstellung eines sicheren Ortes, nicht alleine sein usw. aber auch was auf sie zukommen kann wie zum Beispiel unangenehme Fragen von Kunden, Angst vor dem nächsten Tagesabschluss im Geschäft, Umgang mit Auslösereizen (Personen mit dunklen Kapuzenpullis etc.) und was dabei hilfreich ist. Der Zusammenhalt zwischen den Mitarbeiterinnen ist groß und sie nehmen die Unterstützung gut an, für den nächsten Tag vereinbaren wir einen weiteren Termin...



# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?



### Förderung der Selbst- und kollektiven Wirksamkeit

Je mehr Betroffene selbst an der Bewältigung der Situation mitwirken können, desto weniger hilflos fühlen sie sich. Dies betrifft auch ganze Gemeinschaften (Kindergärten, Schulen, Firmen, Gemeinden...). Dazu braucht es oft klare Anweisungen und geeignete Rahmenbedingungen (Räumlichkeiten, Informationen...), in denen die Betroffenen handeln und Entscheidungen treffen können.

Es geht darum, nächste Tage und Schritte zu planen, einen Notfallplan aufzustellen und vor allem, die persönlichen Ressourcen zu aktivieren. Was hat vielleicht schon früher bei der Bewältigung von schwierigen Situationen geholfen, wie können Betroffene selbst wieder handlungs- und funktionsfähig werden und wie wieder Kontrolle über sich selbst und die Lage erlangen?

...In einer Fabrik kommt es in der Nachtschicht zu einem tödlichen Arbeitsunfall eines Mannes. Das Kriseninterventionsteam ist bereits vor Ort als ich eintreffe und wir koordinieren uns bezüglich der Betreuung. Es sind noch mehrere Arbeitskollegen des Verstorbenen vor Ort sowie der Kollege, der den Unfall mit der Maschine mitverursacht hat. Dieser wird gerade von der Polizei einvernommen. Weiters untersuchen die Polizisten noch den Unfallort, die Maschinen sind derzeit gestoppt. Gemeinsam mit dem KI-Team kümmere ich mich um die Arbeitskollegen, die kurz vor Ende ihrer Schicht stehen. In Absprache mit dem Schichtleiter wird ein sofortiges Ende der Schicht vereinbart und da es mitten in der Nacht ist und die Mitarbeiter erschöpft sind, beschließen, dass die Männer nachhause fahren können. Vorher weise ich darauf hin, dass Reaktionen nach einem solchen Ereignis normal sind und welche Strategien helfen können. Wir besprechen, wie es am nächsten Tag weitergeht und ich biete ein Gruppengespräch für den nächsten Nachmittag an. Weiters teile ich meine Kontaktdaten mit dem Hinweis aus, mich jederzeit kontaktieren zu dürfen. Mit dem Schichtleiter bespreche ich danach das Vorgehen in der Kollegenschaft - immerhin an die 50 Personen - die derzeit nicht vor Ort sind und erst von dem Todesfall in Kenntnis gesetzt werden müssen (Wer übermittelt die Nachricht? In welchem Setting? Welches Wording ist zu empfehlen? Welche Reaktionen sind zu erwarten? Was kann weitergehend angeboten werden?). Hierzu soll es am Vormittag eine Betriebsversammlung geben, bei der ich ebenfalls anwesend sein werde, um den Betriebsleiter zu unterstützen und falls einzelne MitarbeiterInnen Betreuungsbedarf haben. Der Kollege, der den Unfall mitverursacht hat, wird in weiterer Folge von einer AKUTteam-Kollegin im Einzelsetting betreut, in der Firma selbst gibt es dann noch zwei weitere Folgetermine, die von der Belegschaft gut angenommen werden...

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?

### Förderung von Ruhe

Ruhe kann in der ersten Phase eines Notfalls durch Stressreduktion und Distanzierung herbeigeführt werden, indem man äußerlich (z.B. durch eine geeignete Räumlichkeit) und innerlich (z.B. mithilfe von Entspannungstechniken) Abstand zum Ereignis gewinnt. Dazu gehören auch Interventionen wie Zuhören, Nachfragen, Ordnen, Geschehenes in Worte fassen, Gefühle zulassen und normalisieren, Schuldgefühle bearbeiten und entlasten, Informationen weitergeben usw.

Förderung der Ruhe bedeutet auch, dass das Tempo dem der Betroffenen angepasst wird und keine Überforderung entsteht. Für viele Schritte braucht es Zeit, gerade in den ersten Stunden eines Notfalls strömen ungemein viele Informationen und Reize auf Betroffene ein, die erst nach und nach verarbeitet werden können.

...Die Mutter eines Jugendlichen und eines Volksschülers ist am Vorabend plötzlich zusammengebrochen und nicht mehr zu Bewusstsein gekommen. Die Frau war schon länger chronisch erkrankt, trotzdem kam der Tod plötzlich und unerwartet. Die Kinder und der Ehemann hatten im Krankenhaus noch Gelegenheit, sich zu verabschieden, ich komme dann am nächsten Tag zur Betreuung. Zunächst erzählt der Ehemann von der Erkrankung seiner Frau, den einzelnen Stadien und das Miterleben der Kinder. Die Kinder seien immer voll integriert gewesen. Die weitere Planung, vor allem die Beerdigung, wird zum Thema. Wir gehen auf das Trauerkonzept von Kindern, Begleitung trauernder Kinder, Reaktionen und Verarbeitung der Kinder und die Planung des Begräbnisses mit den Kindern sehr genau ein. Während des Gespräches gesellen sich die Kinder zeitweise immer wieder zu uns und hören zu. Wir thematisieren, was im Umgang miteinander zu beachten ist, es wird auf Fragen der Kinder eingegangen - Gefühle zulassen, ansprechen, teilen, Alltagsroutinen einhalten, Grenzen setzen, trauerfreie Zonen, ressourcenorientierte Haltung - gemeinsam erarbeiten wir, was gerade hilfreich ist. Mit dem Vater allein wird dann noch die eigene Ressourcenmobilisation, ein sicherheitsgebender Umgang mit den Kindern, das Aufsuchen von Kraftquellen und das Nutzen sozialer Ressourcen besprochen. Im Telefonat einige Tage später erzählt der Mann vom Begräbnis und dass es der Familie soweit gut gehe, das Gespräch habe ihm sehr geholfen, auf die Bedürfnisse seiner Kinder einzugehen, aber auch auf seine eigene Trauer nicht zu vergessen...

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?

### Förderung von Verbundenheit

Förderung des Verbundenheitsgefühls bedeutet, rasch die vorhandenen sozialen Kontakte zu aktivieren, Familie und Freunde zusammenzuführen und somit die soziale Unterstützung zum Laufen zu bringen. Hier kommen auch psychoedukative Interventionen zum Tragen, um zu erklären, was in der nächsten Zeit für die Betroffenen hilfreich und sinnvoll sein kann. Ziel ist die Stabilisierung von Bezugssystemen, die Einbindung von vorhandenen Netzwerken und die Vermeidung von Isolation.



...Eine Familie verunglückt mit ihrem Auto an einem Bahnübergang, die Eltern und drei Kinder sterben, drei weitere Kinder werden schwer verletzt in verschiedene Krankenhäuser gebracht. Aufgrund der vielen Beteiligten an diesem schweren Unfall, der noch dazu eine ganze Familie mit Kindern betraf, vieler Betroffener im familiären und persönlichen Umfeld und der Bekanntheit der verunglückten Familie für Ersthelfer und Einsatzkräfte kommt es vom Tag des Unfalls, wo gemeinsam mit dem Kriseninterventionsteam betreut wird, bis einige Tage und Wochen danach zu verschiedenen Betreuungssettings durch mehrere AKUTteam-MitarbeiterInnen.

Direkt nach dem Unfall werden mehrere Anrainer betreut, die den Zusammenstoß des PKWs mit dem Zug hörten und als Ersthelfer fungierten. Es werden Eindrücke vom Unfallort gesammelt, Verarbeitungsstrategien besprochen und Informationen auf den gleichen Stand gebracht. Die Einsatzkräfte der freiwilligen Feuerwehr werden durch ihre Peers betreut. An den darauffolgenden Tagen gibt es Gespräche mit besonders betroffenen ErsthelferInnen,

Viele der Interventionen werden in der Gruppe durchgeführt, es ist eine starke Verbundenheit der Betroffenen untereinander spürbar. Die Erinnerungsfragmente der einzelnen ErsthelferInnen zum Ablauf der Situation und der Hilfsmaßnahmen werden durch das gemeinsame Erarbeiten zu einem Gesamtbild geformt und es kann das Gefühl, trotz des tragischen Ausgangs geholfen und das Möglichste für die Verunfallten getan zu haben, gestärkt werden...

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Wie kann eine Akutbetreuung helfen?

### Förderung von Hoffnung

Hier geht es zunächst um die kurz- und mittelfristigen Perspektiven: wie gehen die nächsten Stunden, die nächsten Tage weiter? In dem man diese Schritte bespricht und vorbereitet, können sie besser verinnerlicht und bewältigt werden. Auch sogenannte Notfallpläne werden gemeinsam erstellt, Termine für ein Telefonat oder einen Folgetermin vereinbart, es geht also um ein Stück Zukunftsorientierung. Hoffnung bedeutet in dem Sinn, eine positive Zukunft zumindest für möglich zu halten.

Zu hoffnungsfördernden Interventionen zählen auch die Information und Beratung über finanzielle und organisatorische Unterstützungsmöglichkeiten, weitere unmittelbare Hilfsangebote (z.B. Trauerbegleitung, Opferhilfe usw.) sowie weitere mittel- und langfristige Unterstützungsangebote wie Therapie und Beratung, Mediation, Schuldnerberatung, Selbsthilfegruppen, Pflegedienste, Besuchsdienste und vieles mehr im Sinne eines Case-Managements der Sozialen Arbeit.

...Der Ehemann und Vater von zwei Kindern hat zum wiederholten Mal einen Suizidversuch begangen, die Ehefrau ist verzweifelt und fühlt sich hilflos. Während der Mann noch stationär im Krankenhaus behandelt wird, betreue ich die Gattin. Es wird von bereits länger bestehenden Konflikten in der Ehe berichtet, zudem habe ihr Mann auch berufliche Probleme, die ihn sehr belasten würden. Der Suizidversuch fand zuhause statt, die Frau konnte ihren Mann noch rechtzeitig retten. Die Angst vor einem erneuten Versuch steht im Raum, auch der Umgang mit den Kindern damit ist ein Thema.

Wir besprechen Vergangenes (Hat es in der Ehe auch gute Zeiten gegeben? Wann waren diese? Wie wurden diese erlebt und was kann davon in die jetzige Situation übertragen werden?), Gegenwärtiges (Was braucht es jetzt für die Kinder? Was für den Mann? Wie kann das Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen der Frau wieder gestärkt werden?) und machen auch einen Blick in die Zukunft (Welche Behandlung braucht der Mann? Was brauchen sie, um als Ehepaar bzw. als Familie gemeinsam weiterleben zu können? Welche beruflichen Perspektiven gibt es, um wieder zufrieden aber doch auch existentiell abgesichert zu sein?). In einigen Terminen werden viele Punkte geklärt und es kann eine momentane Stabilisierung der Ehefrau herbeigeführt werden. Für eine langfristige Änderung der Situation sind andere Betreuungsformen wie eine psychiatrische und psychotherapeutische Behandlung des Ehemannes und möglicherweise eine Paartherapie notwendig und es wird dahingehend eine Weitervermittlung an geeignete Stellen hergestellt...

# Die Arbeit des AKUTteams NÖ

## Zusammenfassung

All die beschriebenen Praxisbeispiele verdeutlichen, warum manche Notfälle fachliche Unterstützung und Begleitung erfordern und dass die psychosozialen Fachkräfte ein breit gefächertes Wissen und einen großen „Werkzeugkoffer“ mit verschiedensten Interventionen flexibel angepasst an die jeweiligen Bedürfnisse der Betroffenen brauchen.

Auch wenn in der Akutsituation psychologische Diagnostik eigentlich keinen Platz hat, ist ein differentialdiagnostisches Vermögen der Einsatzkräfte unerlässlich. Von Gewalt über Sucht bis psychiatrische Auffälligkeiten kann man in den Einsätzen mit dem ganzen Kontinuum der menschlichen Psyche, noch dazu in einer Ausnahmesituation, konfrontiert werden. So kommt es immer wieder vor, dass sich Alarmierungen erst vor Ort als Folge einer psychischen Krise oder einer psychischen Erkrankung herausstellen. Wenn bei betroffenen Personen bereits vor einem belastenden Notfall eine psychische Erkrankung besteht, können zudem die Symptome durch das aktuelle Ereignis verstärkt werden. Als Beispiele sei hier zum einen ein Einsatz genannt, bei dem sich der Alarmierungsgrund „häusliche Gewalt“, bei dem zunächst der Familienvater als Gewalttäter beschuldigt wird, als akute Psychose bei der Ehefrau herausstellt. Bei einem weiteren Einsatz wurde ursprünglich wegen Belastungen durch mehrere Todesfälle in der Familie bei einem Mann alarmiert - erst im Einsatz war erkennbar, dass der Mann sich gerade in einer akuten manischen Phase befindet und die Todesfälle bereits in seiner Kindheit stattgefunden hatten und sich in der aktuellen Situation wieder massiv aufdrängten.



Aufgabe der Fachkräfte ist in dieser Situation, dies zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Dies erfordert gerade in diesen Fällen profundes Wissen und Kenntnis über Störungsbilder und Methodik hilfreicher Interventionen und im Case Management, psychologische und soziale Diagnostik sowie eine gute Einbindung und Kooperation im Netzwerk der weiterführenden psychosozialen Angebote, die durch die duale Fachlichkeit PSY/Sozialarbeit im AKUTteam optimal sichergestellt sind.

Unabhängig von der Qualifikation als Fachkräfte der Psychologie, Psychotherapie und Sozialarbeit aber gehören jedenfalls Menschlichkeit, Einfühlungsvermögen, Flexibilität und die Liebe zum Beruf zu dem Holz, aus dem die AKUTteam-MitarbeiterInnen geschnitzt sind.

**Impressum**

Medieninhaber und Herausgeber: NÖ Landesakademie, Körperschaft öffentlichen Rechts (Gesetz über eine NÖ Landesakademie 1995 idF 2008) | Geschäftsführer: Dr. Christian Milota | Kontakt: Neue Herrengasse 17A, 3109 St. Pölten, T: +43-2742-294, F: +43-2742-294-17404, E: office@noe-lak.at