

Einsatzbehef



Peer Team

Autor: Othmar Wüst

Stand: 14.07.2021

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein	2
1.1 Organisation	2
1.2 Zweck der Peers	2
1.3 Fachpersonen für Peers	2
1.4 Fachpersonen für Mitarbeitende	3
1.5 Betreuung Notarzfahrer	4
1.6 Peer Dokumente	4
2. Einsatz	5
2.1 Aufgebot	5
2.2 Einsatzablauf	5
2.3 Selbstschutz	6
2.4 Einsatzabschlussgespräch	6
2.5 Technisches Debriefing	8
2.6 Defusing	8
2.7 Geschützter Bereich	10
3. Psychische Reaktionen	10
3.1 Posttraumatische Belastungsstörung	10
3.2 Normale Reaktionen	11
3.3 Reaktionen «Kann, muss nicht!»	12
4. Zurück in die Normalität	13
4.1 Das können Betroffene für sich selbst tun	13
4.2 Das können Mitarbeitende und Angehörige für Betroffene tun	14
4.3 Tipps für den Einsatzleiter	14
5. Tipps	15
5.1 Patientenbetreuung	15
5.2 Betreuungsregeln	16
5.3 Verhaltenstipps in unterschiedliche Situationen	17
5.4 Grundsätze des aktiven Zuhörens	18
5.5 Techniken des aktiven Zuhörens	19
6. Stress	20
6.1 Stressgrenzen	20
6.2 Stress Prävention	20

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Technisches Debriefing	21
Abbildung 2: Einsatznachbesprechung	22

1. Allgemein

1.1 Organisation

Die Dienststelle Feuerwehr und Zivilschutz der Stadt St.Gallen bietet für ihre Mitarbeiter und Angehörige der Milizfeuerwehr Unterstützung zur Bewältigung von belastenden Ereignissen oder belastenden Situationen an.

Grundlage für diese Unterstützung ist die Dienstvorschrift: DV_2_3/Kdo Stressverarbeitung nach belastenden Ereignissen. Zur Verfügung stehen abgestufte, psychologische Massnahmen, Peers, externe Fachberatung sowie Fachleute.

1.2 Zweck der Peers

Den Angehörigen von Feuerwehr und Zivilschutz St.Gallen und ihren Familienangehörigen eine möglichst zeitnahe und niederschwellige psychologische Betreuung zur Verfügung zu stellen

- und dabei in erster Linie Kolleginnen und Kollegen mit erweiterten Kenntnissen von psychotraumatischen Folgestörungen – sogenannte Peers – einzusetzen
- den Peers für fachlichen Fragestellungen den Kontakt zu einer externen Fachberatung sicherzustellen.
- und in schwerwiegenderen oder komplexeren Fällen eine Beratung bei externen Fachleuten zu vermitteln.

**Wichtig: Als Peer bin ich nicht für ein Resultat verantwortlich!
Mitglieder von Blaulichtorganisationen können sich selber gut einschätzen, daher genügt ein Ansprechen. Hilfe nicht aufschwätzen!**






1.3 Fachpersonen für Peers

Der Peer kann sich jederzeit telefonisch Unterstützung holen.

Name	Mail	Telefon	Ausbildung	Adresse
Urs Braun	urs.braun@psgn.ch	071 913 12 77	Anerkannter Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, zertifizierter Notfallpsychologe	Psychiatrie St.Gallen Nord Zürcherstrasse 30 9500 Wil
Marcel Koller	marcel.koller@fsp-hin.ch	079 217 94 86	Anerkannter Psychotherapeut, Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, Betriebsökonom FH	Dufourstrasse 6 9500 Wil www.psychotherapie-koller.ch

**Frühzeitig Fachpersonen aufbieten!
Beim Aufgebot über 144 unbedingt Notfallpsychologen anfordern. Es kann bis zu 3 Stunden dauern bis eine Fachperson kommt.**

1.4 Fachpersonen für Mitarbeitende

Name	Mail	Telefon	Ausbildung	Adresse	Foto
Brigitte Spörri Weilbach	brigitte.spoerri@drama- therapie.ch	071 222 00 56	Kunsttherapeutin, Fachrichtung Dramatherapie	Center für Integration und Begegnung (cib) Rosenbergstrasse 42 b 9000 St.Gallen	
Karl Weilbach	marcel.koller@fsp-hin.ch	071 222 00 56	Sozialwissenschaftler, Supervisor, Stressbewältigung	Center für Integration und Begegnung (cib) Rosenbergstrasse 42 b 9000 St.Gallen	
Peter Holdere- gger	peter@holderegger.info	079 427 93 60	Psychotherapie mit Schwerpunkt Trauma-Behandlung, Stressbewäl- tigung, Krisenintervention	Peter Holderegger Riesern 19 9056 Gais	
Dagmar Vejmola-Gätzi	dvejmola@bluewin.ch	071 911 32 41 079 338 22 54	Psychotherapie, Kriseninterven- tion, Stressverarbeitung und Verar- beitung von akuten Traumata.	Hofbergstrasse 41 9500 Will Vadianstrasse33 9000 St.Gallen	
Marcel Koller	marcel.koller@fsp-hin.ch	079 217 94 86	Anerkannter Psychotherapeut, Fachpsychologe für Psychothera- pie FSP	Dufourstrasse 6 9500 Wil www.psychotherapie-koller.ch	

Es besteht auch die Möglichkeit jederzeit via Hausarzt psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen. Auch stehen diverse Einrichtungen in der Stadt zur Verfügung:

- Dargebotene Hand: 143
- Psychiatrie Nord, Teufenerstrasse 26: 058 178 52 00
- Psychiatrie Nord, Zentrale Anmeldung und Information ZAI: 058 178 11 80

Weitere Hilfe kann über 144 angefordert werden. Aktuellste Liste ist hier oder auf Zentrale BF Infothek zu finden.

Weitere spezifische Beratungsstellen unter: [Verzeichnis der Sozialberatungsstellen | sg.ch](#)

1.5 Betreuung Notarzzfahrer

Da die Notarzzfahrer ständig mit Tod und schwer verletzten Personen konfrontiert werden, müssen die Peers ihnen mehr Aufmerksamkeit geben. Einerseits nehmen die Peers bewusst wahr, was die Notarzzfahrer über ihre Einsätze erzählen. Vor allem in Pausen, wie beim Mittagessen und Abendessen hören sie mit. Andererseits haken sie auch vermehrt ein, damit die Notarzzfahrer auch mehr über ihre Einsätze erzählen können, dies sind jedoch keine Peergespräche. Die Peers fühlen sozusagen den Puls.

Die Peers werden proaktiv, sobald sie erkennen, dass ein Einsatz auch für die Rettung ungewöhnlich war. Haben die NEF über 7 Einsätze pro Schicht, ist das ebenfalls ein Zeichen um proaktiv zu werden. Die 24-Stunden-Schicht hat seine Tücken, da die Erholungspausen zwischen den Einsätzen häufig fehlen. Bei der Vermeidung einer Belastungsstörung haben die NEF eine grosse Selbstverantwortung.

Um sicher zu stellen, dass die Notarzzfahrer ihre Selbstverantwortung auch wahrnehmen, wird jährlich ein Peergespräch mit jedem Einzelnen geführt. Der Fokus liegt dabei beim Stressverhalten des Notarzzfahrers. Ihm wird nochmals die Möglichkeit aufgezeigt, während einer strengen Schicht mit jemandem abzutauschen, so dass kein NEF übermüdet in den Einsatz geht. Zu empfehlen sind auch Gespräche mit Fachpersonen.

Im Vordergrund steht, die Selbstverantwortung der Notarzzfahrer zu fördern!

1.6 Peer Dokumente

DAP

Unter dem folgendem Link sind alle Informationen die öffentlich sind abgespeichert:
<https://r1.stadt.sg.ch/sites/DIF/OSGR/Documents/Peer%20Allgemeine%20Informationen%20-%20799>

Im Dossier «Peer interne Dokumente Arbeitsgruppe» sind die Vertraulichen Dokumente hinterlegt: <https://r1.stadt.sg.ch/sites/DIF/OSGR/Documents>

Die Einsätze Peer wie auch Peergespräche werden im Dokument «Peer Einsatzliste 20++» eingetragen.

Grundsätzlich verwenden wir keine Namen von Betroffenen in unseren Unterlagen und Dokumenten!

Internet

Aufgeschaltet auf der [Internetseite](#) von Feuerwehr und Zivilschutz unter Peer sind alle Informationen abrufbar.

Alle auf dem Internet gegebenen Informationen sind öffentlich. Adressen und Telefonnummern von Peers und Fachpersonen müssen via Zentrale BF angefragt werden!

2. Einsatz

2.1 Aufgebot

Bei Einsätzen die in irgendeiner Weise belastend und/oder stressig waren. Insbesondere wenn die Mitarbeitenden mit schwer verletzten oder toten Personen konfrontiert waren.

Soll Grundsätzlich der Tageszugführer dem Peer Teamleiter (Zug 1 Wüst / Zug 2 Stark) eine E-Mail zusenden, mit folgenden Angaben:

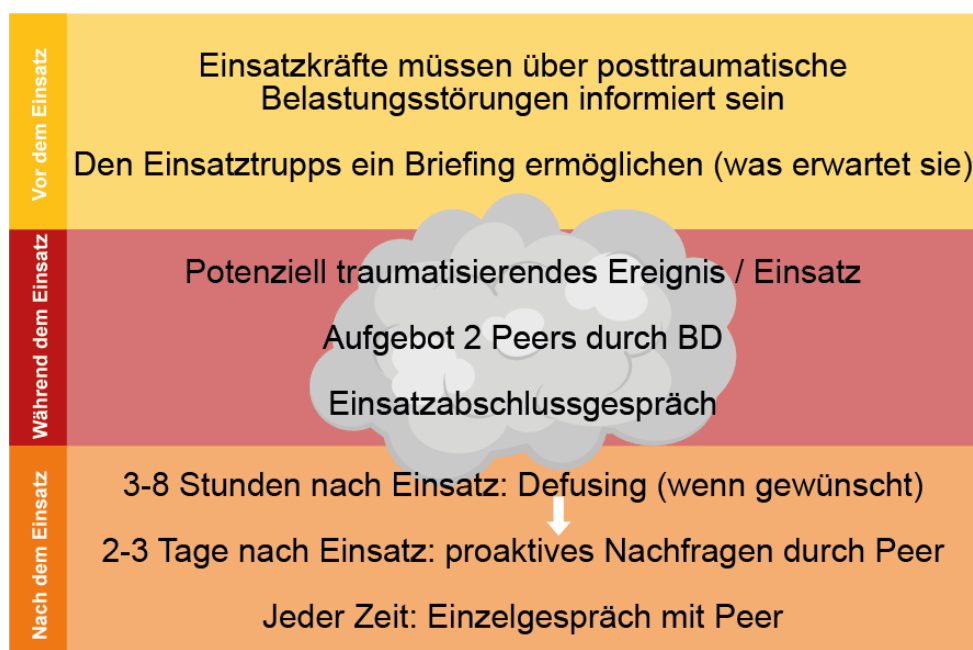
- Datum
- Einsatznummer
- Beteiligte Mitarbeiter

Die Teamleiter weisen die zu befragenden Mitarbeitenden den Peers zu. Damit soll eine Befragung durch mehrere Peers verhindert werden. Die Peers gehen unter folgenden Voraussetzungen selbständig proaktiv auf die Mitarbeiter zu:

- Wenn der Einsatzleiter eine Belastung der am Einsatz beteiligten Mitarbeitenden feststellt, sofern der Peer nicht am Einsatz beteiligt war. (Peer arbeitet, war aber nicht im Einsatz z.B. Unterstützung Polizei Sichtschutz)
- Ein Peer durch Mitarbeitende aufgesucht wird.
- Der Peer von Mitarbeitenden oder deren Angehörigen auf den/die Betroffene/n aufmerksam gemacht wird.
- Der Peer selber Ungereimtheiten bei Mitarbeitenden feststellt.

Alle Peer Einsätze in der Peer Einsatzliste im DAP ausfüllen:
[Peer interne Dokumente Arbeitsgruppe](#)

2.2 Einsatzablauf



2.3 Selbstschutz

...fängt vor dem Einsatz an:

- Kann und will ich den Fall übernehmen?
- Habe ich genug Zeit und Ressourcen?
- Bin ich für dieses Problem als Peer zuständig?
- Mentale Vorbereitung

...im Gespräch:

- Ich helfe NICHT, wenn ich mitleide
- Ich bin nicht für ein Resultat verantwortlich, sondern dafür, meine Arbeit nach bestem Wissen und Gewissen zu machen
- Ich kenn mich, meine eigenen Grenzen und erkenne meine Stressanzeichen
- Sich immer an Fakten halten

...nach dem Gespräch:

- Unterstützung holen
- Austausch / Nachbesprechung
- Psychohygiene: zu sich schauen, Uniform ausziehen

...mit mehreren Personen:

- Keine Gruppengespräche alleine durchführen
- Keine Gruppengespräche ohne Vorbereitung
- Frühzeitig Fachpersonen beiziehen
- Sich immer an Fakten halten

2.4 Einsatzabschlussgespräch

DSSI Feuerwehr und Zivilschutz unterscheidet ein Technisches Debriefing und das Einsatzabschlussgespräch (EAG) folgendermassen:

Ist ein Einsatz in irgendeiner Form belastend, ist das Plakat *Einsatznachbesprechung* für die Nachbesprechung zu wählen. Der Fokus liegt auf dem persönlichen Befinden der Mitarbeitenden. Ein EAG sollte immer in einem geschützten Bereich stattfinden idealerweise im Depot wie auch zeitnah nach dem Einsatz.

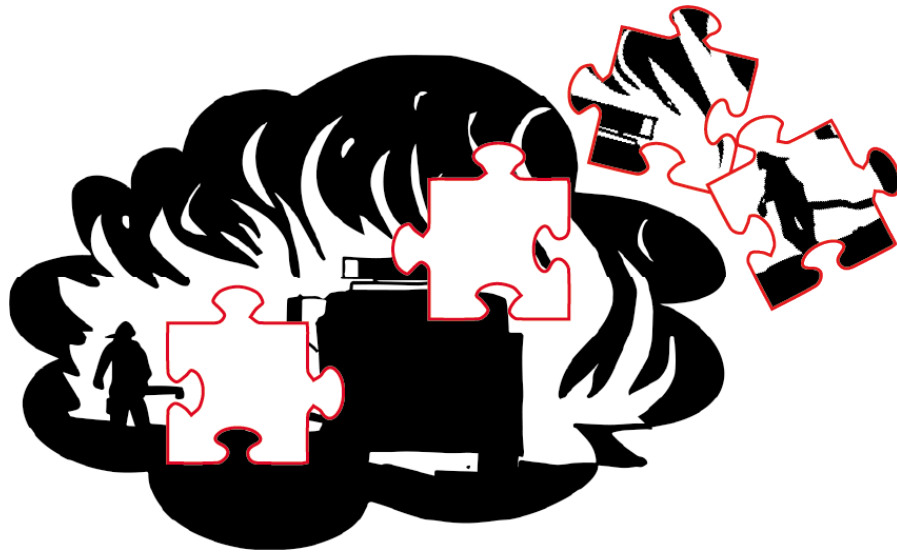
Ist der Einsatz unproblematisch verlaufen, wird das Plakat *Technisches Debriefing* gewählt. Der Fokus liegt dabei auf der Verbesserung der Einsätze.

Ist ein Einsatzabschlussgespräch nicht möglich, sind die involvierten Personen über die möglichen Folgen einer Belastungsstörung zu informieren. Es ist zwingend diese Personen zu einem EAG innerhalb der nächsten 12 Std. anzubieten! Dies ist mit einer Präsenzliste zu kontrollieren!

Ablauf

Das EAG wird vom Einsatzleiter geleitet, er wird durch den ersten Peer unterstützt. Die Spielregeln des EAG müssen allen bekannt sein (siehe Abbildung 2: Einsatznachbesprechung). Der zweite Peer beobachtet und nimmt sich weglaufenden Personen an.

Das Ziel eines Einsatzabschlussgesprächs ist in erster Linie die Einsatzkräfte in eine gewisse Normalität zurückzuführen. Dies mit dem Wissen, wieso der Einsatz so abgelaufen ist, wie er abgelaufen ist und dass gewisse Reaktionen normal sind. Solange wir uns kein vollständiges Bild vom Einsatz machen können, beschäftigt es uns, ob wir wollen oder nicht. Bewusst oder unbewusst.



Der Peer informiert nochmals über die unmittelbaren normalen Reaktionen und vermittelt auch was jeder für sich tun kann. Er gibt bei Bedarf Faltkarten ab. Am Schluss wird immer auf die Möglichkeit eines Defusing hingewiesen wie auch auf die Möglichkeit der Einzelgespräche. Ein Defusing sollte nicht aufgeschwatzt werden, sondern nur auf Wunsch von Beteiligten durchgeführt werden. Daher ist eine gute Schulung der Mitarbeitenden wichtig, was ein Defusing ist und was es beinhaltet.

Hat ein Einsatzabschlussgespräch stattgefunden, wird zwingend spätestens nach 14 Tagen proaktiv Kontakt zu den Beteiligten des EAG aufgenommen!

2.5 Technisches Debriefing

Ist der Einsatz unproblematisch verlaufen wird das Plakat *Technisches Debriefing* gewählt. Der Fokus liegt dabei auf der Verbesserung der Einsätze. Es sollte immer in einem geschützten Bereich stattfinden, idealerweise im Depot sowie auch zeitnah nach dem Einsatz. Ist es nach dem Einsatz nicht möglich, kann es auch innerhalb der nächsten 48 Stunden erfolgen. Wichtig: es sollten alle Beteiligten daran teilnehmen können. Das Ziel eines technischen Debriefing ist die Einsatzverbesserung der Einsatzkräfte mit der Einhaltung unserer Werte und Führungsgrundsätze.

Geleitet wird das technische Debriefing durch den Einsatzleiter. Die Spielregeln müssen bekannt sein und durchgesetzt werden (siehe Abbildung 1: Technisches Debriefing). Gegenüber dem Einsatzabschlussgespräch ist eine Beteiligung am technischen Debriefing Pflicht. Fehler können und sollte angesprochen werden unter den Punkten EL Punkt 4 und Teilnehmer Punkt 5. Es ist zu vermeiden das einzelnen Personen Fehler vorgeworfen werden. Der Einsatzleiter kann unter Punkt 8 Massnahmen anordnen.

2.6 Defusing

«Nur was ich in Worte fassen kann, kann ich verarbeiten.»

Melden sich nach einem Einsatzabschlussgespräch Personen, die ein Defusing wünschen, so sind die Gruppen, wenn möglich, einsatzbezogen aufzuteilen. Das heisst zum Beispiel, dass ein AS-Trupp, der im Einsatz stand, das Defusing mit dem Trupp durchführt, welcher ihn unterstützt hat. Die Teilnehmerzahl sollte maximal 8 Personen betragen.

Ziel des Defusings ist es, den stark betroffenen Personen nochmals Gelegenheit zu geben über das Erlebte zu sprechen.

Ein Defusing wird immer in einem geschützten Bereich durchgeführt. Es ist darauf zu achten, dass Getränke und Snacks vorhanden sind, wie auch die Möglichkeit um Toiletten aufzusuchen (Normalität herstellen). Das Defusing sollte zwischen 3 und 8 Stunden nach dem Einsatz erfolgen und maximal 45 Minuten dauern.

Nach Dienstunfällen mit Todesfolge oder ähnlichen Szenarien kann das Defusing auch 12 bis 16 Stunden später erfolgen und ist durch eine Fachperson zu führen.

(Schweigepflicht gegenüber Strafverfolgung ist durch den Peer nicht gegeben, nur durch Fachperson!)

Gesprächsverlauf

Nach einem kurzen Vorstellen der Peer (sofern nötig) erläutern wir das Vorgehen und Ziel des Defusing. Das Ziel des Defusings ist, dass jeder Teilnehmer nochmals über das Erlebte sprechen kann. Jeder Teilnehmer kann auch erkennen, dass die Reaktionen, die er jetzt durchlebt, andere ebenfalls durchleben.

Die folgenden Spielregeln werden nochmals durchgegangen:

- Die Gespräche sind freiwillig
- Wir begegnen uns mit Respekt
- Wir lassen uns gegenseitig aussprechen
- Wir werten nicht
- Wir halten uns an Fakten
- Mein Beitrag ist in der «Ich-Botschaft» zu halten
- Wir behandeln das Gesprochene vertraulich
- Handys sind ausgeschaltet
- Defusing dauert nicht länger als 45 Min

Dann erläutert der Peer (Gesprächsführer) nochmals den Einsatz. Beispiel: «Wir wurden um 16.30 Uhr durch die Alarmmeldung XY zum Einsatz aufgeboten. Zu diesem Zeitpunkt konnten wir noch nicht ahnen, dass der Einsatz diese Dimension annimmt und wir so viele Tote zu beklagen haben. Uns fehlen die Worte um diese Tragödie zu begreifen.»

Der Peer versucht das Geschehene so sachlich wie möglich in eine Zeitachse zu bringen. Dazu braucht er möglichst viele Vorinformationen über den Einsatzverlauf.

Sofern der Peer weiss, wo etwa die Belastungsgrenze der Betroffenen erreicht war, führt er das Gespräch zu diesem Punkt auf der Zeitachse. Beispiel: «Zu welchem Zeitpunkt bekamt ihr den Einsatzbefehl und was war euer Auftrag?»

Der Peer hört aufmerksam zu, fragt nach, wenn er etwas nicht versteht und reflektiert die Antworten. Beispiel: «Du hast den Auftrag, mit AS den Raum abzusuchen um 17.00 Uhr erhalten, es machte dich jedoch zornig das dein Kamerad ohne sich zu registrieren in den Raum ging.»

Jeder Teilnehmer sollte möglichst genau nochmals sein Erlebtes aus seiner Sicht erzählen können. Mit dem Reflektieren versucht der Peer, dass die Teilnehmenden, die erlebte Situation möglichst in Worte fassen müssen und ihren Gefühlszustand benennen können, ohne sie zu beeinflussen.

Bei der Reflektion achtet der Peer auf seine Wortwahl, damit er Aussagen nicht wertet und seine persönlichen Empfindungen nicht miteinbringt.

Folgende Informationen müssen zwingend weitergegeben werden:

- Normale Reaktionen (Siehe Normale Reaktionen)
- Verhalten was könnte euch guttun. (Siehe Zurück in die Normalität)
- Kontakt zu Fachpersonen und Hausärzten
- Weiterführende Massnahmen Peer proaktiv
- Einzelgespräche Peer

Haben alle Gesprächsteilnehmende die Gelegenheit gehabt ihre Sicht darzustellen, wird das Gespräch geschlossen.

Ein proaktives Nachfragen durch Peers aller Gesprächsbeteiligten (Einzelgespräch) ist zwingend, spätestens nach 3 Tagen!

2.7 Geschützter Bereich

Das technische Debriefing, Einsatzabschlussgespräch, Defusing oder Einzelgespräche sollten immer in einem geschützten Bereich stattfinden, folgende Voraussetzungen sollte der Bereich haben:

- Keine Sicht auf den Einsatzort
- Geschützt vor Gaffer und Presse
- Keine betroffenen Privatpersonen
- Toiletten
- Telefon
- Essen und Getränke
- Möglichkeit für Einzelgespräche

Ziel und Zweck des geschützten Bereiches ist die Rückführung in die Normalität. Im Einsatz sind wir angespannt. Wir verlieren Zeitgefühl unser Körper beschränkt sich auf ein Minimum. Im geschützten Bereich nehmen wir uns wieder war und können unsere Grundbedürfnisse abdecken. Das hilft Stress abzubauen und wir können unsere Gedanken ordnen. Im Idealfall können wir den geschützten Bereich im Depot bereitstellen. Bei grösseren oder längeren Einsätzen, wo auch Teile der Einsatzkräfte nach Hause entlassen werden, ist es sinnvoll den Bereich in der Nähe des Einsatzes zu organisieren.

3. Psychische Reaktionen

3.1 Posttraumatische Belastungsstörung

Menschen, die ausserordentlichen Ereignissen ausgesetzt waren, reagieren oft mit körperlichen Reaktionen. Klares Denken oder die Wahrnehmung der Gefühle funktioniert nicht mehr. Manchmal wird auch das Verhalten anders. (Siehe Normale Reaktionen)

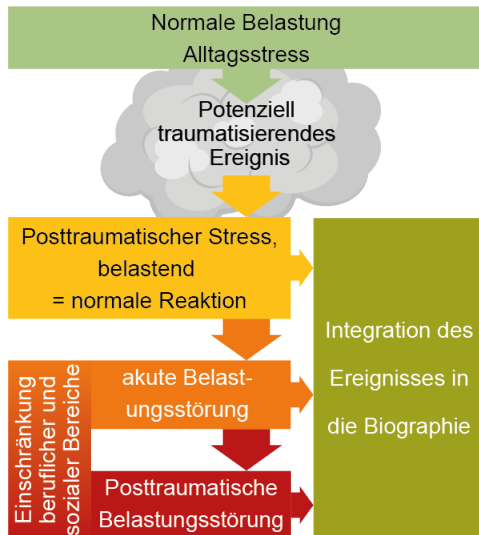
Je stärker ein ausserordentliches Ereignis auf ein Individuum wirkt, umso stärker werden auch die Reaktionen. Wird der traumatisierte Mensch mit den erlittenen Eindrücken nicht fertig, kann eine akute oder eine posttraumatische Belastungsstörung entstehen. Unabhängig oder als Begleiterscheinungen zu den Belastungsstörungen können sich Angststörungen, erhöhter Konsum von Suchtmitteln oder depressive Verstimmungen entwickeln.

Viele von uns haben Mechanismen und Rituale entwickelt, um solche Ereignisse und Erlebnisse zu verarbeiten. Es gibt jedoch keine Garantie nicht an einer Belastungsstörung zu leiden.

Schliesse nie aus deinen Eindrücken und Empfindungen Rückschlüsse auf Stresssituationen von andern! Für die Betroffenen ist es immer eine Kopfsache.

Kann nach 3 Tagen noch keinen klaren Gedanken gefasst werden oder nehmen die normalen Reaktionen nach 3 Woche nicht merklich ab, besteht die Gefahr einer posttraumatischen Belastungsstörung. Das Erlebte kann ohne Hilfe nicht verarbeitet werden. Das gilt auch bei einer depressiven Verstimmung.

Personen, die auf kein stabiles soziales Umfeld zurückgreifen können oder auch im beruflichen Alltag zu sehr unter Stress stehen, wie auch Personen die übermüdet in den Einsatz gehen, entwickeln eher eine posttraumatische Belastungsstörung. Ziel ist immer die Integration der Ereignisse in die Biographie jedes Einzelnen.



Aussergewöhnliche Situationen begleiten einem das ganze Leben lang. Bei Einsätzen werden bewusst oder unbewusst Gerüche oder über die Haut Wärme/Kälte wahrgenommen.

Das Gehirn speichert aber auch Gefühle wie Wut oder Ekel, Trauer, Scham usw. je nachdem, wie der Einsatz erlebt wird.

Werden ähnliche Ereignisse und Situationen durchlebt, kommen meistens alte Bilder und Erlebnisse wieder hoch. Dies ist auch bei Gerüchen oder Orten so, und normal.

Durchleben Betroffene die alten Ereignisse mit denselben Reaktionen, wie sie bei den normalen Reaktionen beschrieben sind, ist eine Fachperson beizuziehen!

3.2 Normale Reaktionen

Unmittelbare, normale Reaktionen können folgende sein:

Körper

- Erschöpfung
- Zittern
- Appetitlosigkeit
- Müdigkeit
- Herzrasen
- Schwitzen
- Übelkeit
- Schlaflosigkeit
- Nervosität

Gedanken

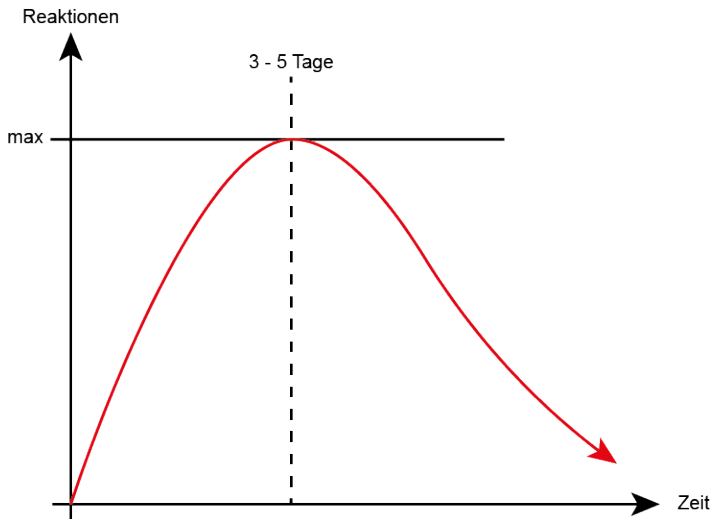
- Innere Orientierungsreaktion
- Bewertungen
- Gedankenkreisen
- Konzentrations-schwierigkeiten

Gefühle

- Gefühlstaugheit
- Schamgefühle
- Niedergeschlagenheit
- Ärger, Wut
- Trauer
- Angst, verrückt zu werden
- Schuldgefühle
- Gefühlsschwankungen

Verhalten

- Vermeidung
- Sozialer Rückzug
- Schweigen
- Plötzliches Weinen
- Gereiztheit
- Äussere Orientierungsreaktion
- Schuldgefühle
- Hyper-/Hypo-Aktivität

**Abklingen der Reaktionen:**

Bis 4 Wochen → normal

Ab 4 Wochen → weitergehende Hilfe
holen (z.B. Peer)

Ab 8 Wochen → Fachperson zwingend

3.3 Reaktionen «Kann, muss nicht!»

70 Prozent der Einsatzkräfte werden durch ihre Resilienz¹ geschützt und können schwierige Einsätze verarbeiten. 30 Prozent werden Reaktionen haben, z.B. Schlafstörungen. Von diesen 30 Prozent benötigt die Hälfte Fachkräfte, um das Erlebte zu verarbeiten.

¹ Resilienz ist die psychische Widerstandsfähigkeit, Krisen zu bewältigen durch Rückgriff auf persönliche und soziale Ressourcen.

4. Zurück in die Normalität

4.1 Das können Betroffene für sich selbst tun

- Verlange nach einem Einsatz ein Einsatzabschlussgespräch und Defusing
 - Mit einem Einsatzabschlussgespräch und/oder Defusing kannst Du dir ein vollständiges Bild des Einsatzes mit nach Hause nehmen. Warum ist der Einsatz so abgelaufen, wie er abgelaufen ist? Dadurch kommst du weniger ins Grübeln (Kopf Kino).
 - Du kannst die eigenen Reaktionen, die dein Körper oder deine Gedanken machen besser verstehen und bist weniger gestresst oder überfordert.
 - Bei einem Defusing kannst du deine Gefühle benennen und daher auch verarbeiten.

Das EAG oder Defusing ist keine Garantie, dass die betroffene Person nicht doch Reaktionen hat oder keinen klaren Gedanken fassen kann.

Es kann Erleichterung bringen, sich von vertrauten Menschen unterstützen zu lassen, mit ihnen Zeit zu verbringen und mit ihnen zu sprechen!

- Spreche mit vertrauten Menschen über deine Erlebnisse.
- Nehme dir Zeit für Ruhe und Erholung.
- Ernähre dich möglichst gesund, meide Alkohol und andere Suchtmittel.
- Beschäftige dich mit Dingen, die dir schon vor dem Ereignis gutgetan haben, wenn belastende Bilder oder deine innere Anspannung zu quälend werden.
- Nehme dir Zeit für die Verarbeitung. Setze dich nicht unter Druck, möglichst schnell „normal“ zu funktionieren.
- Nehme die angebotene Hilfe deines Umfeldes an.
- Versuche, sobald wie möglich zu deinem gewohnten Alltag zurückzukehren. Strukturiere deinen Tagesablauf.
- Nimm die gewohnten, alltäglichen Tätigkeiten und Hobbys wieder auf, auch wenn dein Interesse nicht mehr so stark ist, wie vor dem Ereignis.

Beifolgenden Anzeichen ist es ratsam, weitere Unterstützung zu suchen:

- Du leidest unter ständigen Alpträumen und Schlafstörungen.
- Du hast ungewollte, dich aufdrängende Erinnerungen.
- Du meidest Orte und Situationen, die dich an das Ereignis erinnern.
- Deine Arbeitsleistung lässt nach.
- Deine Beziehung leidet unter dem Erlebten.
- Du kannst mit niemandem darüber sprechen, obwohl du das Bedürfnis dazu hast.
- Die Reaktionen dauern länger als 4 Wochen.

Die Liste der Peer und externen Fachleute ist im Aushang. Unterstützung bietet auch immer der Hausarzt. In vielen Fällen wird einfach Zeit benötigt, um das Geschehene zu verarbeiten. Die Einsatzkräfte müssen das Ereignis und die Reaktion darauf annehmen und erdulden.

4.2 Das können Mitarbeitende und Angehörige für Betroffene tun

Das Verständnis von Arbeitskollegen und Freunden kann sehr viel dazu beitragen, dass die betroffene Person mit dem Erlebten besser zurechtkommt. Oft tut schon das Gefühl sehr gut, nicht alleine zu sein.

- Verbringe Zeit mit der betroffenen Person, biete Hilfe und ein offenes Ohr an, auch wenn du nicht um Unterstützung gebeten wurdest.
- Höre zu, wenn die betroffene Person erzählen möchten. Manchmal tut es gut, immer wieder über das belastende Ereignis sprechen zu können.
- Hilf mit, die ersten Tage gut zu strukturieren, um wenig Platz für Grübeleien und Gedanken zu lassen.
- Lasse der betroffenen Person Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeiten.
- Nach manchen Ereignissen ist es notwendig, verschiedene Dinge zu organisieren und zu erledigen. Eine praktische Unterstützung kann sehr entlastend wirken. Grundsätzlich ist es wichtig, dass du die betroffene Person dabei unterstützt, möglichst bald den gewohnten Tagesablauf wiederaufzunehmen und autonom zu handeln.

Nehme Wut und Aggressionen von betroffenen Personen nicht persönlich.

4.3 Tipps für den Einsatzleiter

Vor dem Einsatz:

- bin ich auch psychisch einsatzfähig?
- gutes, optimales Einsatzmaterial
- Ausbildung gibt Sicherheit
- wenn immer möglich ein Briefing durchführen

Während dem Einsatz:

- frühes Ablösen der Einsatzkräfte
- Sicherstellen elementarer Bedürfnisse:
 - Essen, Trinken, Toiletten, Warteräume - etwas Distanz vom Ereignis

Nach dem Einsatz:

- Einsatznachbesprechung (Technisches Debriefing)
- Einsatzabschlussgespräch (bei belastenden Ereignissen)
- Alle betroffenen Mitarbeiter einbeziehen
- Informationen geben und holen

Helfer sind keine Übermenschen. Folgende Einsätze können stark belasten:

- Einsätze mit schwerverletzten Personen.
- Einsätze mit toten Menschen.
- Einsätze wo sich Angehörige der FW verletzen oder Beinaheunfälle
- Einsätze mit der FW bekannten Personen oder Angehörigen von AdF mit Unfallfolge oder Todesfolge.
- Einsätze über längere Zeit: 10 Stunden und mehr.

Das Kader muss ein besonderes Augenmerk auf das Verhalten und die Befindlichkeit seiner Helfer richten. Wenn nötig, werden Helfer von ihrer Aufgabe abgelöst und besonders betreut. Frühes Absprechen mit dem Bereitschaftsoffizier für das Peer-Aufgebot ist sinnvoll, da das Peer Team eine gewisse Vorlauf Zeit benötigt. 1 bis 2 Stunden, je nach Ereignis.

5. Tipps

5.1 Patientenbetreuung

Grundsätzlich ist die Patientenbetreuung Aufgabe der Rettungsdienste in unserem Bereich die Rettung St.Gallen

In einer ersten Phase gehört es jedoch zu unserem Auftrag wie auch in Situationen wo es mehrere Patienten hat.

In Notfallsituationen wie z. B. bei einem Unfall stehen oft nur die Rettung aus dem Gefahrenbereich und die medizinische erste Hilfe im Vordergrund. Die Gefahr besteht, dass der Verletzte zur „Maschine, die gerettet und repariert werden muss“, verkommt. Der Psyche des Menschen ist aber genau so viel Bedeutung zuzumessen wie seinen körperlichen Funktionen. Auf den Verletzten wirken unmittelbar und plötzlich eine Reihe verschiedener mehr oder minder belastender Faktoren ein:

- Schmerz
- Angst
- Äussere Bedingungen wie Rauch, Hitze, Kälte, Lärm, Licht, Dunkelheit, Kontrollverlust, Fremdbestimmung
- Rettungs- und medizinische Massnahmen
- Betroffenheit von Angehörigen, Bekannten
- Verhalten von Zuschauern

Ein Verletzter, der am Boden liegt, erlebt alles aus der Froschperspektive. Die Welt wird unüblich verzerrt wahrgenommen. Helfer, die sich über ihn beugen, werden aus dieser Perspektive als leicht bedrohlich erlebt. Die Übersicht geht verloren und der Boden scheint zu schwanken. Auch unverletzte Beteiligte und Angehörige befinden sich in einer Ausnahmesituation. Nicht nur die Verletzten sind Opfer, sondern auch andere Unfallbeteiligte, desorientierte und verzweifelte Angehörige, insbesondere Kinder. Dieser Personenkreis reagiert mit ähnlichen Symptomen wie ein Verletzter und bedarf ebenfalls einer Betreuung.

5.2 Betreuungsregeln

Die Betreuung soll rasch einsetzen. Halte dich an Fakten, mach keine Versprechen, belüge niemanden, werte die Betroffenen nicht.

- Sage, wer du bist
 - Nennen deinen Namen und welche Funktion Du hast.
 - Lass dir den Namen von der zu betreuenden Personen geben.
- Bleibe bei der zu betreuenden Person
 - Bleibe wenn möglich bei den Betroffenen. Musst Du unbedingt weg, so sorg Du dafür, dass ein anderer Helfer deine Aufgabe übernimmt.
- Zeige deine Betroffenheit, deine Gefühle
 - Beschönige und verharmlose das Geschehen nicht, lasse Dich aber auch nicht mitreissen.
- Vermittle Geborgenheit und Sicherheit
 - Schirme Verletzte und Angehörige vor neugierigen Blicken ab
 - Suche vorsichtig Körperkontakt
 - Halte die Hand des Betroffenen oder lege deine Hand auf seine Schulter
 - Kümmere Dich um die Bedürfnisse der Personen
- Informiere fortlaufend
 - Gebe Informationen darüber, wie das Ereignis bewältigt wird, welche Massnahmen getroffen werden und was mit den Betroffenen geschieht.
- Sprich und höre zu
 - Halte das Gespräch aufrecht. Höre „aktiv“ zu und ermutige die Betroffenen, auch über ihre Gefühle zu sprechen. Spreche nicht über die Schuldfrage.
- Stärke die Selbstkompetenz der Betroffenen
 - Ziehe die Betroffenen zu einfachen Aufgaben heran, um in ihnen das Gefühl der Eigenkontrolle zu stärken.
- Stelle die Nachbetreuung sicher
 - Kläre mit den Betroffenen ab, ob sie in ihrem Beziehungsnetz jemanden haben, der ihre Nachbetreuung übernehmen kann (Hausarzt, Seelsorger, Verwandte oder Bekannte).
 - Hinterlasse eine Kontaktadresse (z.B. Psychiatrischer Dienst)

Die Überweisung von Kinder und Jugendliche an Fachpersonen für eine Nachbetreuung ist zwingend!

5.3 Verhaltenstipps in unterschiedliche Situationen²

Ungewissheit

Aushalten, nicht auf die eine oder andere Seite hin Gewissheit schaffen wollen, die es zurzeit nicht gibt. Keine Spekulationen, halte dich an Fakten.

Verwirrtheit, Desorientierung, Wirklichkeitsverlust

Klare äussere Strukturen schaffen. Mehr durch dein Verhalten Sicherheit geben, als durch reden. Probleme „sortieren“, eins ums andere klären.

Schock, gelähmt sein, Verstummen

Da sein, aber nicht zu nahe.

Schreck, Angst

Verbalisieren lassen, gut zuhören. Der Peer wiederholt die emotionale Aussage des anderen mit eigenen Worten. Er fasst in Worte, was gefühlsmässig in den Äußerungen mitschwingt.

Unruhe, Agitation, Aktivismus, Panik

Sich nicht anstecken lassen, ruhig bleiben, mehr durch Verhalten als durch Reden beruhigen.

Nicht wahrhaben können, leugnen

Versuche die betroffene Person zu verstehen, aber korrigiere sie nicht.

Misstrauen, Hilfe ablehnen

Verstehen, nicht persönlich nehmen, sich nicht aufdrängen.

Wut, Schuldige suchen

Aushalten, die Beschuldigungen nicht verstärken, Beschuldigte nicht verteidigen

Schuldgefühle

Aussprechen lassen, verstehen versuchen, jetzt nicht korrigieren wollen

Aggressivität gegen sich selbst

Versuchen, die Person vor sich selbst zu schützen. Sie evtl. mit Gewalt zurückhalten und an einen separaten Ort führen

Flucht, Weglaufen

Versuchen, die Person zum Dableiben zu bewegen, der Person nachgehen. Wenn sie unfähig ist, selber Auto zu fahren, sie daran hindern.

Frage nach dem Warum

Nicht beantworten wollen, den Notschrei hinter der Frage hören, aushalten.

Weinen, Schreien, Traurigkeit, intensiver Schmerz

Zulassen, Geborgenheit geben, dasein.

² Nach R. Albisser, Seelsorger, Luzern 1998

Sofern der Peer zu einem späteren Zeitpunkt wissen möchte, wie es einem Patienten geht, kann er beim Rettungsdienst nachfragen. Er wird keine Details erhalten, aber in der Regel wird er informiert, wie es um den Patienten steht.

5.4 Grundsätze des aktiven Zuhörens

Stelle Dich auf den Gesprächspartner ein

Versuche, dich in seine Situation zu versetzen, damit Du ihn verstehen kannst. Denke daran, dass in der Ausführung deiner Tätigkeit Mitgefühl und nicht Mitleid gefragt ist.

Nicht sprechen

Man kann nicht zuhören, wenn man spricht

Eine entspannte Atmosphäre schaffen

Zeige dem Gesprächspartner, dass er freisprechen kann (z.B. mit Ihrer Körperhaltung). Schaffe eine „erlaubende“ Umgebung. (Siehe *Geschützter Bereich*)

Zeigen, dass Du zuhören willst

Zeige dem Gesprächspartner, dass Du interessiert bist und höre zu, was er zu sagen hat. Unterlasse andere Tätigkeiten.

Halte Ablenkungen fern

Achte auf Deine Körperhaltung (Fusswippen oder das Beschäftigen der Hände mit Kritzeleien kann den Gesprächspartner stören). Leite dein Telefon um oder schalte es aus.

Beherrsche Dich, lass Dich durch Vorwürfe nicht provozieren

Versuche ruhig zu bleiben, auch wenn Du mit dem Gesagten im Moment nicht einverstanden bist. Dies erlaubt Dir, die Worte des Gegenübers richtig zu interpretieren.

Nachfragen

Nachfragen ermutigt Dein Gegenüber und demonstriert Dein Interesse. Offene Fragen erlauben Deinem Gesprächspartner, seine inneren Gefühle und Gedanken auszusprechen. Auf diese Weise kann ein vertieftes Gespräch möglich werden.

Bleibe echt und du selbst, Peers sind keine Therapeuten.

5.5 Techniken des aktiven Zuhörens

Paraphrasieren

Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt. Bsp: „Habe ich richtig verstanden, dass du direkt nach der Alarmierung mit dem Fahrrad zum Einrückungsort gefahren bist?“

Verbalisieren

Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers spiegeln und ihnen einen Namen geben. Bsp: „Dich hat das masslos geärgert.“

Nachfragen

Klärende Fragen stellen, welche möglicherweise zu neuen Erkenntnissen führen können. Bsp: „War es für Dich kein Problem, den Arbeitsplatz im Wissen zu verlassen, dass Du an diesem Tag nicht mehr dort erscheinen wirst?“

Zusammenfassen

So wie in einem Zeitungsartikel, indem unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden. Bsp: „Du hast nach der Alarmierung sofort den Arbeitsplatz verlassen und mit dem Fahrrad den Einrückungsort erreicht. Die Fahrt durch den Stadtverkehr erlebst Du als anstrengend und Du konntest dich gedanklich nicht so gut vorbereiten.“

Klären

Durch gezieltes Fragen Unklares klären. Bsp: „Du hast gesagt, du hättest sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?“

Weiterführen

Durch weiterführende Fragen das Interesse an der Fortsetzung der Geschichte signalisieren. Bsp: „Dann habt ihr den Schadenplatz erreicht. Was habt ihr dort erlebt?“

Abwägen

Durch das zur Verfügung stellen von unterschiedlichen, möglichen Ursachen die eigentliche Ursache herausfinden. Bsp: „War der Ärger über den vielen Verkehr auf dem Weg zum Einsatz schlimmer oder das Gefühl, dass man mit dem Fahrrad viel zu langsam ist?“

**Vor einem Gespräch sind immer die Spielregeln Bekannt zu geben!
Siehe Abbildung 2: Einsatznachbesprechung.**

6. Stress

6.1 Stressgrenzen

Belastungsgrenze

Im Bereich einer Posttraumatischen Belastungsstörung kann ohne Hilfe das Geschehene nicht verarbeitet werden!

Gesundheitsschädigend

Im gesundheitsschädigenden Bereich können Schlafstörungen und Erschöpfungen vorkommen.

Leistungshemmend

Im leistungshemmenden Bereich fühlt man sich mutlos und überfordert.

Leistungsfördernd

Im leistungsfördernden Bereich kann optimal gearbeitet werden, man ist motiviert und energiegeladener.

Normalstress

Den Normalstress wird benötigt, um morgens aufstehen zu können



Kurzzeitig können wir auch ohne Beeinträchtigung an die Belastungsgrenze gehen, dies hängt sehr mit unserer Tagesform zusammen. Überschreiten wir unsere Belastungsgrenzen permanent, ohne uns um den Stressabbau zu kümmern und gönnen wir unserem Körper keine Ruhephasen, so erkranken wir unweigerlich. Es ist deshalb wichtig, seine Grenzen zu kennen, sodass Einsätze, bei denen zusätzlich Einsatzstress / Ereignisstress hinzukommt, gut bewältigt werden können.

Im Voraus sollte sich jeder Helfer Gedanken über seine physische und psychische Verfassung machen. Wenn beispielsweise kürzlich jemand einen Angehörigen durch einen Verkehrsunfall verloren hat, macht es wenig Sinn an einen Unfall auszurücken.

6.2 Stress Prävention

- Achte auf Anzeichen deines Körpers z.B. Erschöpfungsgefühle
- Erstelle eine Prioritätenliste für deine Bedürfnisse
- Nimm dir die Zeit, die du für dich brauchst
- Treibe Sport und ernähre dich gesund
- Vermeide Alkohol und andere Suchtmittel
- Genügend schlaf wirkt Wunder

Vor dem Einsatz:

- Bin ich psychisch und physisch einsatzfähig?
- Kenne und pflege dein Einsatzmaterial
- Kann ich fachlich diese Aufgabe lösen? (Gute Ausbildung gibt Sicherheit)
- Was erwartet mich?

Während dem Einsatz:

- Einsatzbezogene Ausrüstung
- Lasse dich frühzeitig ablösen
- Geh auf die Toilette, trink genügend
- Sprich über das Erlebte mit deinen Kameradinnen/ Kameraden

Nach dem Einsatz:

- Nimm an Einsatznachbesprechung teil, fordere ein Einsatzabschlussgespräch und Debriefing, wenn dich der Einsatz belastet
- Gib dir Zeit das Geschehene zu verarbeiten
- Suche einen Peer deines Vertrauens

Einsatznachbesprechung FWZSSG**1. Technisches Debriefing**

Grundsatz: nach jedem Einsatz – so kurz wie möglich – so lang wie nötig!

WO	Depot / Warteraum / geschützter Bereich
WANN	nach Rückkehr aus dem Einsatz
WER	alle am Einsatz Beteiligten, nach Möglichkeit mit Partnerorganisation
EL	der Einsatzleiter führt das technische Debriefing

- Wir begegnen uns mit Respekt.
- Wir lassen uns gegenseitig aussprechen.
- Wir werten nicht.
- Wir halten uns an Fakten.
- Mein Beitrag ist in der «Ich-Botschaft» zu halten.
- Handys sind ausgeschaltet.
- Das technische Debriefing dauert nicht länger als 15 Min.

EL erläutert aus seiner Sicht folgende Punkte:

1. Alarmierung
2. Einsatzfahrt
3. Einsatz
4. Was ist gut gelaufen/ was ist nicht gut gelaufen
5. Rückkehr
6. Zusammenarbeit mit Partnern

Teilnehmer erläutern aus ihrer Sicht sachlich folgende Punkte:

1. Alarmierung
2. Einsatzfahrt
3. erhaltener Auftrag
4. Was ist WARUM gut gelaufen?
5. Was mache ich das nächste Mal anders/besser?
6. Wie fühle ich mich persönlich?
7. Zusammenarbeit im Team / mit Partnerorganisationen

Zusammenfassung: EL fasst wichtigste Punkte zusammen:

8. Massnahmen? Ja/nein (Ausbildung/ Technik/ Taktik)

Abbildung 1: Technisches Debriefing

Einsatznachbesprechung FWZSSG

2. Einsatznachbesprechung nach belastenden Einsätzen

Grundsatz: nach belastendem Einsatz - so kurz wie möglich - so lang wie nötig!

- WO** Depot / Warteraum / geschützter Bereich
- Wann** schnellstmöglich nach Rückkehr aus Einsatz, zwingend vor Entlassung
- Wer** alle am Einsatz Beteiligten, nach Möglichkeit mit Partnerorganisation
- EL** der Einsatzleiter führt die Einsatznachbesprechung
(nach Möglichkeit mit Unterstützung durch 2 Peer)

Feedbackregeln / Spielregeln sind allen bekannt!

- Die Gespräche sind freiwillig.
- Wir begegnen uns mit Respekt.
- Wir lassen uns gegenseitig aussprechen.
- Wir werten nicht.
- Wir halten uns an Fakten.
- Mein Beitrag ist in der «Ich-Botschaft» zu halten.
- Wir behandeln das Gesprochene vertraulich.
- Handys sind ausgeschaltet.
- Die Einsatzbesprechung nach belastenden Einsätzen dauert nicht länger als 45 Min.

EL erläutert aus seiner Sicht folgende Punkte:

1. Alarmierung
2. Einsatzfahrt
3. Einsatz
4. Auftrag
5. Rückkehr
6. Zusammenarbeit mit Partnern

Teilnehmer erläutern aus ihrer Sicht sachlich folgende Punkte:

1. Alarmierung
2. Einsatzfahrt
3. erhaltener Auftrag
4. Was ist WARUM gut gelaufen?
5. Was mache ich das nächste Mal anders/besser?
6. Zusammenarbeit im Team / mit Partnerorganisationen
7. Brauche ich noch zusätzliche Informationen oder Unterstützung?
8. Wenn ja, Einzelgespräch oder Defusing?