

# Notfallmanagement

für berufsbedingte Krisensituationen  
mit psychischer Extrembelastung

# Notfallmanagement

für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extremlastung

## Inhalt

	Seite
Worum geht es?	3
Was sind berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extremlastung?	4
Welche psychischen Auswirkungen zeigen sich?	5
Wie erfolgt die psychologische Hilfeleistung?	7
Wie muss ein Notfallmanagement aufgebaut werden?	9
Checkliste Notfallmanagement	11
Notfallplan	(zum Abtrennen)

### Herausgeber:

#### Unfallkasse Sachsen

Körperschaft des öffentlichen Rechts

Gesetzliche Unfallversicherung

Rosa-Luxemburg-Straße 17a, 01662 Meißen

Telefon (03521) 724-0

Telefax (03521) 724-333

E-Mail [poststelle@unfallkassesachsen.de](mailto:poststelle@unfallkassesachsen.de)

Internet [www.unfallkassesachsen.de](http://www.unfallkassesachsen.de)

Ausgabe Februar 2014

Mit allen genannten Personen sind ausdrücklich sowohl weibliche als auch männliche Zielgruppen angesprochen.

# Worum geht es?

Im Zusammenhang mit erlebten Extrem- bzw. Notfallsituationen (wie z.B. tätliche Übergriffe, Geiselnahmen, Amoklauf, Morddrohungen, Arbeitsunfälle mit schweren Körperschäden oder Tod) können schwerwiegende psychische Auswirkungen entstehen. Ein gut vorbereitetes Notfallmanagement in der Dienststelle, Schule oder Kindertagesstätte dient dazu, solche berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung zu bewältigen. Mit diesem Material will die Unfallkasse Sachsen den Verantwortlichen „vor Ort“ psychologisches Wissen vermitteln und helfen, einen Notfallplan für eventuelle Krisensituationen zu erstellen. Den Notfallplan zu erarbeiten, ist Aufgabe des Leiters einer jeden Dienststelle.

Die Unfallkasse Sachsen ist der zuständige gesetzliche Unfallversicherungsträger.

Im Mittelpunkt der Arbeit der Unfallkasse Sachsen steht die Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren der Beschäftigten und aller anderen Versicherten (auch der Kinder und Jugendlichen). Mit präventiven Maßnahmen will die Unfallkasse Sachsen – gemäß § 14 Sozialgesetzbuch VII – derartigen o.g. Gesundheitsbeeinträchtigungen vorbeugen. Treten nach Unfällen bzw. extremen psychischen Krisensituationen bei versicherten Tätigkeiten körperliche und/oder psychische Gesundheitsschäden ein, sind Heilbehandlungs- und ggf. Rehabilitationsleistungen von der Unfallkasse Sachsen zu veranlassen.

Nachfolgende Informationen geben Auskunft darüber, welche berufsbedingten Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung es geben kann, welche konkreten Auswirkungen derartige Extrembelastungen

beim Menschen auslösen können, mit welchen Maßnahmen sofort psychologische erste Hilfe – auch schon vor Ort – gegenüber Betroffenen geleistet werden kann und wie man professionelle psychologische Betreuung von der Unfallkasse Sachsen erhält. Außerdem wird den Führungskräften eine Checkliste zum Aufbau eines Notfallmanagements für ihre Dienststelle in die Hand gegeben. Der so erstellte Notfallplan ist – wie der gesamte Leitfaden „Notfallmanagement“ – allen Beschäftigten bekannt zu geben und zusätzlich an geeigneten Orten der Dienststelle auszuhängen bzw. auszulegen.

**Im Zusammenhang mit einer berufsbedingten Krisensituation mit psychischer Extrembelastung ist unbedingt von der Führungskraft zu beachten: Für die betroffenen geschädigten Personen ist umgehend eine Meldung an die Unfallkasse Sachsen erforderlich. Um bei Bedarf schnellstmögliche psychologische Hilfe anbieten zu können, sollte diese Erstmeldung zunächst telefonisch oder per Fax erfolgen. Die schriftliche Unfallanzeige ist nachzureichen. Für die Meldung eines Notfalls ist das Vorliegen einer Krankschreibung keine Voraussetzung. Sollte zu einem späteren Zeitpunkt eine Re-Traumatisierung – dann aber mit Krankschreibung – erfolgen, ist die damalige Unfallanzeige eine unbedingte Voraussetzung für die Inanspruchnahme psychologischer Leistungen durch die Unfallkasse Sachsen. Eine Krankschreibung aufgrund einer arbeitsbedingten Notfallsituation muß vom Durchgangsarzt bescheinigt werden.**

# Was sind berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung?

Dabei handelt es sich um extreme Stressereignisse, d.h. psychisch traumatisierende Ereignisse (auch ohne tätliche Übergriffe),

- die mit der versicherten Tätigkeit bzw. dem Schulalltag im rechtlich wesentlichen Zusammenhang stehen,
- die zeitlich begrenzt, von außen auf den/die Betroffenen einwirken,
- die von katastrophalem Ausmaß sind,
- die mit Toten, mit Verletzten und/oder mit tätlichen Übergriffen wie auch verbalen Eskalationen in Verbindung zu bringen sind,
- die beim Menschen tiefe Verzweiflung und extreme Angst auslösen können,
- die die eigenen, sonst alltäglichen Bewältigungsmöglichkeiten übersteigen.

Betroffen können jene Personen sein, die körperlich und/oder psychisch geschädigt sind.

Eine solche psychische Extrembelastung kann mit einem Ereignis verbunden sein,

- das nur eine oder wenige Personen betrifft – Individualereignis  
oder
- wodurch größere Menschengruppen betroffen sind – Großschadensereignis  
(wobei die Grenzen zwischen beiden Klassen von Ereignissen fließend sind).

Als **Individualereignisse** sind z.B. zu nennen:

- Unfall mit schweren oder tödlichen Verletzungsfolgen
- Fremd-/Selbst-Tötung bzw. versuchte Tötung
- Körperliche und/oder verbale Gewalt bzw. Gewalt-/Morddrohung – mit oder ohne Waffen
- Geiselnahme
- Sexueller Missbrauch
- Erpressung

Zu **Großschadensereignissen** zählen z.B.:

- Amoklauf mit Waffengewalt und Tötung von Menschen
- Bombendrohungen
- Terroristische Anschläge
- Großbrand und Explosion mit Verletzten und/oder Toten
- Massenanfall

Für folgende berufsbedingte Krisensituationen kann **keine Unfallanzeige** entgegengenommen werden:

- Arbeitsüberlastungen
- jegliche Ereignisse/Situationen mit immer wiederkehrenden/ständigen zwischenmenschlichen Beziehungsstörungen bis hin zum Mobbing.

# Welche psychischen Auswirkungen zeigen sich?

Im Zusammenhang mit psychischen Extrembelastungen bzw. psychisch traumatisierenden Ereignissen sind nicht die Auswirkungen bzw. Reaktionen der Menschen auf diese Ereignisse extrem oder unnormal, unnormal sind diese Situationen. Die entsprechenden menschlichen Reaktionen sind in der Regel vorübergehend. In und nach Extrem- bzw. Notfallereignissen reagiert jeder Mensch anders, mit mehr oder weniger gesundheitlichen Negativfolgen. Je früher und je besser das Erlebte vom Betroffenen psychisch bewusst verarbeitet wird, um so geringer ist die Wahrscheinlichkeit einer sich entwickelnden posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) mit Krankheitswert.

In einer ersten psychologischen Nachsorge (einer psychologischen ersten Hilfe) – auch durch nichtprofessionelle Kräfte – können sofort nach der erlebten Krisensituation bereits Probleme mit den Betroffenen bearbeitet bzw. besprochen werden. Eine ausgeprägte posttraumatische Belastungsstörung hingegen kann nur mit psychotherapeutischer und/oder fachärztlicher Hilfe behandelt werden.

**Typische mögliche erste Symptome (noch keine posttraumatische Belastungsstörung!) während und/oder infolge eines erlebten traumatischen Ereignisses sind:**

emotional	Schock, Trauer, Weinen, Depression, Schuldgefühle, Aggression, plötzliche Wutausbrüche, Angst, Furcht vor ähnlichen Situationen, Blockierung von Gefühlen, wie Freude, Trauer oder Mitleid, Gefühl der Überwältigung durch das Erlebte
körperlich	Starkes Schwitzen, Muskelzittern, unkontrollierte Bewegungen von Gliedmaßen, Nervosität, Unruhe, Herzrasen, Magenschmerzen, Übelkeit, Sprachprobleme, Kopfschmerzen, Ein- und Durchschlafstörungen, Erschöpfungszustände, starrer Blick
gedanklich	Verzweifelte Suche nach Schuld oder Ursache für das extrem belastende Geschehen, reduzierte Entscheidungsfähigkeit und Gedächtnisleistung, quälendes Wiedererleben des Ereignisses (Flashbacks)
verhaltensbezogen	Rückzug auf sich selbst bis zur Isolation, übertriebene Empfindlichkeit oder Härte sich selbst oder anderen gegenüber, verminderte Belastbarkeit, verändertes Konsumverhalten bis zur Ausbildung von Süchten (Alkohol, Tabletten u.a.), Vermeidung von Situationen, die an das Ereignis erinnern, zielloses Herumlaufen

Dauern diese Symptome über eine längere Zeit an, d.h. ca. 4 bis 6 Wochen und länger und verstärken sie sich evtl., kann eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) vorliegen. Eine PTBS kann aber auch erst nach Wochen oder noch später nach dem traumatisierenden Ereignis relativ plötzlich auftreten.

**Folgende Hauptsymptome sind kennzeichnend für eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS):**

**1. Wiedererleben des traumatischen Ereignisses (sog. Flashbacks)**

- Hoch belastende, ständige Erinnerungen an das Ereignis in Form von Bildern, akustischen Signalen, Gedanken, Träumen
- Intensives psychisches Leiden bei der Konfrontation mit Merkmalen, Zeichen, Signalen u.a., die an das Ereignis erinnern

**2. Anhaltende Zeichen eines überhöhten Erregungsniveaus**

- Anhaltende Alpträume (im Schlaf) bis hin zu Wachträumen
- Schreckhaftigkeit
- Extreme Stimmungsschwankungen
- Überzogene Aggressivität
- Erhebliche Konzentrationsschwierigkeiten

**3. Dauernde Vermeidung bzw. Verdrängung von jeglichen Hinweisen, die an die Extremsituation erinnern**

- Bewusste Vermeidung von mit dem Ereignis auf irgendeine Art verbundenen Gefühlen, Gedanken, Gesprächen, Aktivitäten, Orten und Menschen (ggf. auch mittels erhöhtem Alkohol- und/oder Medikamentenkonsum)
- Unfähigkeit, sich an wichtige Teile des traumatischen Ereignisses zu erinnern (Gedächtnisausfälle – Amnesien)
- Gefühle der Distanzierung, Losgelöstheit und Entfremdung von anderen Menschen
- Sehr eingeschränktes oder praktisch erstarrtes Gefühlsleben

Außer von psychischen Symptomen mit Krankheitswert kann eine PTBS auch von **negativen körperlichen Reaktionen** begleitet sein, wie z.B. von Magengeschwüren, Migräne, chronischem Schmerzsyndrom, Erkrankungen des Immunsystems.

Die Vermeidung eines solchen schwerwiegenden psychischen Krankheitsbildes, wie es eine posttraumatische Belastungsstörung ist, ist das Ziel einer jeden ersten Nachsorge nach psychisch traumatisierenden Ereignissen.

# Wie erfolgt die psychologische Hilfeleistung?

Nach jeglichen traumatischen Extremsituationen gilt für alle betroffenen Personen – sozusagen als eine Grundlage psychologischer erster Selbst-Hilfe:

Es sollte stets die Gemeinschaft mit anderen Menschen (Kollegen, Helfern, Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten) bewusst gesucht werden. Man darf sich nicht – zumindest nicht über längere Zeit – selbst von anderen Personen isolieren. Mit anderen Menschen über das Ereignis reden, ist eine entscheidende Möglichkeit für die eigene Verarbeitung des Erlebten. Deshalb sind auch ärztliche Krankschreibungen nicht in jedem Fall hilfreich für die Betroffenen.

Als positive Effekte der Stressbewältigung nach traumatischen Ereignissen in Gruppen, mit anderen Menschen, wirken:

- Verringerung des Gefühls, isoliert bzw. allein-gelassen zu sein,
- Möglichkeit, Zuwendung und Unterstützung von anderen zu erfahren,
- Stärkung des Zusammengehörigkeitsgefühls,
- Möglichkeit, verdeckte Themen in einem sicheren Raum anzusprechen,
- Wiederherstellung des Selbstwertgefühls,
- Dosierte Körperkontakt einsetzen, wenn eine Person durch das Erlebte überwältigt wird.

**Psychologische erste Hilfe** bzw. psychosoziale Notfallversorgung (noch keine Psychotherapie) für Betroffene durch andere Personen, auch Kollegen, heißt vor allem, dem Betroffenen zu vermitteln, dass seine Gedanken, Gefühle und Wahrnehmungen normale Reaktionen auf ein unnormales Ereignis sind. Damit soll schnellstens ein Beruhigungs- und Stabilisierungsprozess eingeleitet werden. Welche psychologischen erste Hilfe-Regeln im Umgang mit Betroffenen sollte man sofort nach dem Extremereignis beachten:

- Machen Sie Ihre Anteilnahme deutlich, bleiben Sie bei dem Betroffenen (bis professionelle Hilfe kommt) und sagen sie ihm, dass ihm geholfen wird.
- Suchen Sie behutsam (Körper-)Kontakt.
- Beruhigen Sie, ohne abzuwiegeln. Sprechen Sie mit ruhiger Stimme und hören Sie aufmerksam zu.
- Fragen Sie den Betroffenen, was Sie für ihn tun können.
- Schirmen Sie Verletzte bzw. Betroffene vor Zuschauern und Medien ab.
- Verständigen Sie bei Nichtansprechbarkeit des Betroffenen bzw. mit dessen Einverständnis einen Arzt oder Psychologen.

Sofern in der betroffenen Einrichtung/Institution Beschäftigte bzw. Kollegen in psychologischer Nachsorge ausgebildet sind, sind gerade diese Personen schnellstmöglich am Ort des Geschehens in die psychologische erste Hilfe einzubeziehen.

Außerdem stehen **für eine erste psychologische Nachsorge** externe psychosoziale Helfer zur Verfügung – vgl. „**Kontaktadressen für eine psychologische erste Hilfe**“ (Internet: [www.unfallkassesachsen.de](http://www.unfallkassesachsen.de), unter der Rubrik „Psychosoziales / Notfallmanagement“). Die Durchführung dieser psychologischen ersten Hilfe ist Aufgabe des Arbeitgebers und wird von der Unfallkasse weder organisatorisch noch finanziell unterstützt.

**In besonders schweren Fällen psychischer Beeinträchtigung** sofort nach der Krisensituation sowie in Fällen zeitlich längerer psychischer Nachwirkungen der Extremsituation müssen **psychotherapeutische und/oder fachärztliche Praxen** von den Betroffenen aufgesucht werden. Diese Fachkräfte werden von der Unfallkasse Sachsen bei Bedarf an die betroffenen Personen vermittelt. Für deren Leistungen übernimmt die Unfallkasse Sachsen auch die Kosten.



# Wie muss ein Notfallmanagement aufgebaut werden?

Ziel aller Aktivitäten in einer Dienststelle vor einem eventuellen Ernstfall – unabhängig davon, ob es sich um ein extremes Individual- oder ein Großschadensereignis handelt – ist, auf das traumatische Ereignis vorbereitet zu sein, um durch ein geplantes und diszipliniertes Handeln nach einer Krisensituation möglichst schnell wieder zur Normalität zurückzukehren, ohne das Schreckliche einfach zu verdrängen!

Alle Informationsmaterialien zum Notfallmanagement sind für alle Verantwortlichen zugänglich zu machen, so dass sie jederzeit, bei plötzlichem Eintreten einer Krisen-

situation handlungsleitend zur Verfügung stehen. Wenn eine berufsbedingte Krisensituation mit psychischer Extrembelastung eintritt, ist eine sofortige telefonische Benachrichtigung der Unfallkasse Sachsen unbedingt erforderlich.

Sind nur wenige Personen betroffen (**Individualereignis**), reicht eine erste Information an die Abt. Entschädigung. Liegt jedoch ein **Großschadensereignis** vor, ist umgehend die Geschäftsführung der Unfallkasse Sachsen zu informieren.

## Ansprechpartner der Unfallkasse Sachsen sind – bei Großschadensereignissen:

- Geschäftsführer, Herr Dr. Winter  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 7 24-(0), App. 100, 102; privat: 03 51 / 65 26 06 50  
Fax: dienstl.: 035 21 / 7 24-2 22, 3 33  
E-Mail: winter@unfallkassesachsen.de
- Stellv. Geschäftsführer, Herr Wegner  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 7 24-(0), App. 102, 200  
Fax: dienstl.: 035 21 / 7 24-2 22, 3 33  
Handy: privat: 0152 21 / 78 04 62  
E-Mail: wegner@unfallkassesachsen.de
- Abteilungsleiter Rehabilitation und Entschädigung, Herr Jurig  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 7 24-(0), App. 186, 242  
Fax: dienstl.: 035 21 / 7 24-2 22, 3 33  
E-Mail: jurig@unfallkassesachsen.de

**Ansprechpartner der Unfallkasse Sachsen sind – bei Individualereignissen:**

- Zentrale, Frau Schulze  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 724-(0),  
Fax: dienstl.: 035 21 / 724-333
- Abteilungsleiter Rehabilitation und Entschädigung, Herr Jurig  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 724-(0), App. 186, 242  
Fax: dienstl.: 035 21 / 724-333  
E-Mail: jurig@unfallkassesachsen.de

Eine **schriftliche Unfallanzeige** zu einer berufsbedingten Krisensituation mit psychischer Extrembelastung ist an die Unfallkasse Sachsen zu senden:

- Unfallkasse Sachsen  
Rosa-Luxemburg-Str. 17 a  
01662 Meißen  
Fax: 035 21 / 724-333  
E-Mail: poststelle@unfallkassesachsen.de

Bei Fragen zum Aufbau eines Notfallmanagements stehen Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung:

- Unfallkasse Sachsen  
Abteilung Prävention, Frau Dipl.-Psych. Merboth  
Rosa-Luxemburg-Str. 17 a  
01662 Meißen  
Telefon: dienstl.: 035 21 / 724-(0), App. 325 oder 304  
Fax: dienstl.: 035 21 / 724-333  
E-Mail: merboth@unfallkassesachsen.de
- für Schulen außerdem:  
Schulreferenten (für entsprechende Schulart) und Schulpsychologen der sächsischen Bildungsagentur

# Checkliste Notfallmanagement

	<b>Vorgehen</b> (nach Erledigung abhaken)	<b>Erläuterung</b>
<input type="radio"/>	Überprüfung des Alarmplanes – unter Beachtung verschiedener potentieller Notfälle	... auf Vorhandensein, Bekanntheit und inhaltliche Vollständigkeit – vgl. ArbStättV § 4 (4); für Schulen: GUV-SI 8051. Sind Flucht- und Rettungswege ausgewiesen? Ist ein Lageplan des Objektes verfügbar?
<input type="radio"/>	Kennzeichnung eines Notruftelefons	... das im Ernstfall ausschließlich für entsprechende ab- und eingehende Notfallinformationen freizuhalten ist.
	Bildung eines betrieblichen Krisenstabes	... dem angehören müssen: Führungskraft (mindestens auf Abteilungs- oder Amtsebene, Schulleiter), Sicherheitsbeauftragter, Brandschutzbeauftragter, Ersthelfer, Sekretärin, Hausmeister, ggf. weitere Personen.  ... für folgende Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarmierung der entsprechenden externen Stellen – in Abhängigkeit vom Charakter der Krisensituation</li> <li>• Hilfe für unmittelbar Betroffene der Dienststelle</li> <li>• Information und Hilfe für mittelbar bzw. nicht Betroffene in der Dienststelle</li> <li>• Information und Betreuung des sozialen Umfeldes der Betroffenen (Angehörige)</li> <li>• Koordination der Pressearbeit.</li> </ul> Für jede Aufgabe sind konkrete Personen zu benennen – einschließlich einer Doppelbesetzung für den Fall der Nichterreichbarkeit.
<input type="radio"/>	Aufbau der Informationskette für den betrieblichen Krisenstab	... mit dem Ziel festzuschreiben, wie die einzelnen Personen zu erreichen sind (dienstlich und privat) und wer neu zu informieren hat – während und außerhalb der Dienstzeit.
<input type="radio"/>	Planung von Flächen und Räumlichkeiten	... für den Notfall: zur Evakuierung, für interne Krisenbesprechungen, für zu behandelnde und zu betreuende Personen der Dienststelle, für Kontakte mit externem sozialen Umfeld der Betroffenen, für Absprachen mit externen Helfern.
<input type="radio"/>	Erstellen einer Liste mit Ansprechpartnern	... zur Information wichtiger externer Stellen – wie vorgesetzte Stelle, Unfallkasse Sachsen und weitere, für die jeweilige Einrichtung relevante Stellen.

# Notfallplan

für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung  
(bitte Ergänzungen „vor Ort“ vornehmen)

• Notfallsituation erkennen } in Abhängigkeit  
• Alarmsignal in Einrichtung auslösen } von Art der  
• Notruf absetzen } Krisensituation

• Lageplan der Einrichtung bereithalten  
• Sitzung des betrieblichen Krisenstabes einberufen  
• Geschädigten Personenkreis erfassen  
• Für Geschädigte erste medizinische und/oder  
psychologische Hilfe einleiten  
• Mittelbar Betroffene erfassen und betreuen  
• Angehörige der Betroffenen informieren und ggf.  
betreuen

• Vorgesetzte Stelle informieren  
• Unfallkasse Sachsen informieren  
• Wichtige Daten der Notfallsituation protokollieren

• .....  
• .....

**Erreichbarkeit externer Stellen:**  
• übergeordnete Stelle:  
.....  
.....  
.....

• Unfallkasse Sachsen:  
Telefon: 0 35 21 / 7 24-0  
.....  
Fax: 0 35 21 / 7 24-3 33  
.....  
.....

• weitere Angaben ergänzen:  
.....  
.....

**Welche Flächen und Räume wofür?**  
.....  
.....  
.....

## Zum betrieblichen Krisenstab gehören (Aufzählung in der Reihenfolge der Informationskette)

Name, Vorname, priv. Adresse und Tel.-Nr. Erstbesetzung/Zweitbesetzung	Funktion/Aufgabe

**Notruf-Nummern:**      **Rettungsleitstelle/Notarzt: 1 12**      **Feuerwehr: 1 12**      **Polizei: 1 10**

**Giftzentralen:**      **Erfurt 03 61 / 7 30-7 30**  
**Berlin 0 30 / 1 92 40**

- Notruf absetzen:**
1. Wer meldet?      4. Wie viele Verletzte?
  2. Wo geschah es?      5. Welche Arten von Gesundheitsbeeinträchtigungen/Verletzungen?
  3. Was geschah?      6. Warten auf Rückfragen

Unfallkasse Sachsen  
Körperschaft des öffentlichen Rechts · Gesetzliche Unfallversicherung

Rosa-Luxemburg-Straße 17a, 01662 Meißen

Telefon (03521) 724-0

Telefax (03521) 724-333

E-Mail [poststelle@unfallkassesachsen.de](mailto:poststelle@unfallkassesachsen.de)

Internet [www.unfallkassesachsen.de](http://www.unfallkassesachsen.de)