

# Projekt Psychische Erste Hilfe im Wiener Gesundheitsverbund



Wiener  
Gesundheitsverbund



Für die  
Stadt Wien

Psychologische Beratungsstelle

# Psychologische Beratungsstelle

Mag. Katharina Butschek, MA  
Mag. Elisabeth Gerlich-Kretzer



Wiener  
Gesundheitsverbund



Für die  
Stadt Wien

# Unser Angebot:

Für **alle Mitarbeiter\*innen** und **alle** im Wiener Gesundheitsverbund **in Ausbildung** befindlichen Personen.

01 40409 – 60490

[psy.beratung@gesundheitsverbund.at](mailto:psy.beratung@gesundheitsverbund.at)  
1030 Wien, Schnirchgasse 12/1a

Terminvereinbarung ist unbedingt erforderlich!



# Krisensituation = Ausnahmesituation

- Behandlungsfehler
- außergewöhnliche Todesfälle
- Kindernotfälle
- Tod/Suizid einer nahestehenden Person
- schwere Verletzungen/schwere Erkrankungen
- Unfälle
- Gewalterfahrungen, Übergriffe
- Existentielle Bedrohungen und Verluste
- Großschadensereignisse
- Naturkatastrophen
- Kriegserfahrungen

# Außergewöhnliche Belastungsreaktionen bei Profi-Helfer\*innen/Kolleg\*innen

- Spüren sich weniger in der Akutphase
- Rückgriff auf eintrainierte Handlungsabläufe möglich
- Verzögerte Posttraumatische Belastungsreaktion (PTBR)

# Psychische Erste Hilfe (PEH) ist:

- eine rasche **Soforthilfe** für Menschen, die eine **Extremsituation** oder ein **potentiell traumatisierendes Ereignis** direkt erlebt haben oder indirekt davon betroffen sind.
- der **angemessene Umgang mit Betroffenen**, die sich durch das Erleben eines kritischen Ereignisses in einer **psychischen Notsituation** befinden.
- hilfreich für die **psychische Stabilisierung** der Betroffenen.

# Psychische Erste Hilfe

- Die Psychologische Beratungsstelle beschäftigt sich mit dem Thema seit vielen Jahren.
- 2017 Manual: Psychosoziale Krise.
- Regelmäßig Klienten zur Krisenintervention.
- Begleitung der beiden Pilotprojekte zu diesem Thema, die es im WIGEV schon gibt.

# Projekt Psychische Erste Hilfe (PEH) im Wiener Gesundheitsverbund

- Es gibt eine Empfehlung des Vorstands, PEH an allen Dienststellen einzuführen.
- Der Vorstand hat die Psychologische Beratungsstelle beauftragt, ein Konzept für PEH zu erstellen und die Dienststellen dabei zu unterstützen PEH zu implementieren.
- Das Projekt ist auf mehrere Jahre angelegt.

# Nutzen:

- Initiative der Dienstgeberin, Mitarbeiter\*innen im Krisenfall zu unterstützen – „Fürsorgepflicht“.
- Hilfe für Betroffene, ihre psychische Stabilität rasch wiederherzustellen und zurück zu Routine und Normalität zu finden.
- Niederschwelliger Zugang zu Unterstützung nach traumatischen Ereignissen.
- Kompetenzerweiterung der ausgebildeten Mitarbeiter\*innen im Umgang mit Menschen in Krisensituationen.

# Was braucht's?

- Kollegiale Führungen, die sich dem Projekt verpflichten (commitment).
- Organisatorische Rahmenbedingungen, die das Projekt möglich machen.
- Arbeitsgruppen in jeder Dienststelle, die das Projekt vorantreiben und am Leben erhalten.
- Interessierte MA, die Psychische Ersthelfer\*innen werden wollen.
- Die notwendigen zeitlichen Ressourcen für alle am Projekt Beteiligten.

# Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe  
durch Kolleg\*innen  
in der Klinik Hietzing





- Die **Kollegiale Hilfe** wurde durch den Zuzug der psychiatrischen Abteilungen in die KHI ermöglicht. Ab 2018 Konzeption und Etablierung in Projektform.
- Ziel: Herstellen und nachhaltiges Sichern der **Rahmenbedingungen** für ein flächendeckendes Netz an Psychischen Ersthelfer\*innen herzustellen.
- Die kollegialen Helfer\*innen = **KoHi** wurden / werden von ihren Führungskräften nominiert und in psychischer erste Hilfe geschult.
- Ende 2021 wurde das Projekt abgeschlossen und in die Routine übernommen. Seit 2022 wird 1 Schulung /Jahr durchgeführt (etwa 15 Teilnehmer\*innen), um Personalabgänge der KoHi auszugleichen.
- Im Rahmen des Projektes wurden 123 **KoHi** geschult. In der KHI sind aktuell 101 ausgebildete **KoHi** aus folgenden Berufsgruppen vorhanden: MTDG, Pflege, Ärzt\*innen, Verwaltung, Psycholog\*innen, Abteilungshelfer\*innen.

# Psychische Erste Hilfe

**K**ontakt aufnehmen

---

Sichern & Versorgen

**O**rdnen der Gedanken

---

Fragen stellen  
Normalisieren  
Zuhören

---

**H**elfen, Struktur aufbauen

---

Soziales Netz aktivieren

---

**I**nformationen geben

Infomaterial aushändigen

# Was machen KoHis?

## Kontakt herstellen

- Aktiv auf Betroffene zugehen
- Ins Blickfeld des Betroffenen stellen, Augenhöhe
- Sich vorstellen
- In Sicherheit bringen
- Eventuell vorsichtiger Körperkontakt
- Unmittelbare Bedürfnisse erfragen

## Krisengespräch führen

## Notfall-Telefonliste mitgeben

## Soziales Netz aktivieren und weitere Begleitung organisieren

### Das Krisengespräch im Überblick

#### Anregungen und Empfehlungen

Als Gesprächspartnerin oder -partner nach einer Krisensituation sorgen Sie für eine geeignete Umgebung und einen möglichst blieben Sie selbst ruhig, geduldig und wenn

Falls die betroffene Person Sie nicht kennt, stellen Sie sich vor und erklären Sie, warum Sie da sind.

Falls professionelle Unterstützung angefordert wurde, kündigen Sie diese an.

Bieten Sie ein Glas Wasser an und fragen Sie, ob die Person etwas benötigt.

Leiten Sie das Gespräch ein mit der Frage:

Lassen Sie frei reden und lassen Sie auch Schweigen zu.

Zeigen Sie, dass Sie zuhören durch

Wiederholen Sie, was Sie gehört haben. Das gibt das Gefühl verstanden zu werden und regt an, weiter zu sprechen.

Stellen Sie offene Fragen, um der betroffenen Person zu helfen, das Erlebte zu ordnen.

Erkennen Sie die Stärken der Person an und was Sie getan hat.

Respektieren Sie die aufkommenden Gefühle der betroffenen Person. Schuldgefühle können auftreten.

### Notfall Telefon-Liste

#### Psychosoziale Betreuung täglich 0-24h

##### Sozialpsychiatrischer Notdienst

Beratungs- und Entlastungsgespräche, medizinische Akutintervention für Menschen in psychischen Krisen

01 31330

##### Telefonseelsorge

Telefonisch oder vor Ort

142 (gebührenfrei)

##### 24-Stunden Frauennotruf Wien

Beratung für Frauen nach sexuellem, körperlichem oder psychischem Gewalt

01 71719

##### Rat auf Draht

Für Kinder und Jugendliche

147 (gebührenfrei)

##### Akut Betreuung Wien (ABW)

Intervention vor Ort bei traumatischen Ereignissen

Für Mitarbeiter\*innen des Wiener Gesundheitsverbundes anfordern über:  
Journaledienst: (01) 40409-60900

##### Psychosoziale Betreuung tagsüber

###### Kriseninterventionszentrum Wien

Beratung für Menschen in akuten Krisen und bei Suizidalität

Mo - Fr, 10 - 17 Uhr 1030 Wien Lazarettgasse 14A, Ebene 02

01 406 95 95

###### Ö3 Kummernummer - Rotes Kreuz

Hilfe für Menschen in persönlichen Notlagen

16 - 24h

116 123 (Kurznummer gebührenfrei)

###### Psychologische Beratungsstelle für Mitarbeiter\*innen des Wiener

###### Gesundheitsverbundes

Kriseninterventionsgespräche in der Beratungsstelle

Mo - Fr, 8 - 16 Uhr 1030 Wien Schöttlbasen 12/1a

01 40409 - 60490



# REDEN HILFT

Die Kollegiale Hilfe ist für Sie da

**Kollegiale HelferInnen (KoHi)** leisten Psychische Erste Hilfe. Sie unterstützen KollegInnen bei der emotionalen Bewältigung kritischer Ereignisse am Arbeitsplatz, z.B. nach Behandlungszwischenfällen, unerwarteten Todesfällen oder Gewalt.

Ein **KoHi-Gespräch** gilt als Dienstzeit und ist streng vertraulich.

## Wie kommt man zu KoHis?

- Listen im eigenen Bereich
- Liste im Intranet
- Telefonalarmierung  
(außerhalb Kerndienstzeit)

### KoHi in diesem Arbeitsbereich:

Name	Berufsgruppe / Bereich	Diensthandy	Festnetz

Kontakt zu KoHi anderer Abteilungen ist über die KoHi-Telefonliste im Intranet möglich.

### Weitere Infos erhalten Sie...

- Im Gespräch mit einer oder einem KoHi
- Im Intranet: Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi)  
<http://themen.wienkav.at/KHI-Risiko/KoHi>
- Weitere Unterlagen befinden sich: \_\_\_\_\_

## Kollegiale Hilfe (KoHi)

### Psychische Erste Hilfe durch KollegInnen

Die Kollegiale Führung wünscht, dass sich Mitarbeiter\*innen in Krisensituationen am Arbeitsplatz gegenseitig unterstützen. Ein **KoHi-Gespräch** soll möglichst rasch stattfinden – jedenfalls noch vor Dienstende der/des Betroffenen.

Ziel der **Psychischen Ersten Hilfe** ist die rasche Stabilisierung und Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit

#### **K – Kontakt aufnehmen**

Vorstellen, Beziehung aufbauen – Sprache anpassen, Gespräch anbieten, aus der Krisensituation entfernen und betroffene Person abschirmen, ruhigen Ort aufsuchen

#### **O – Ordnen der Gedanken**

Fakten/Ablauf erfragen und zuhören: „Was ist passiert?“, „Was hast du als Nächstes getan?“, über Normalität und Verlauf der Stressreaktionen informieren, Verständnis zeigen

#### **H – Helfen, Struktur aufbauen**

Grundbedürfnisse sichern, Struktur geben: Anleitung durch KoHi – Was ist zu tun und was kann warten? Entlastung (mit)organisieren, soziales Umfeld und Auffangnetz aktivieren (lassen), für sicheren Heimweg sorgen

#### **I – Information geben**

über mögliche Belastungsreaktionen informieren, Infomaterial aushändigen, Handlungsfähigkeit abschätzen und gegebenenfalls professionelle psychologische Hilfe organisieren, gegebenenfalls erneute Kontaktaufnahme in den nächsten Tagen anbieten

Wenn das **KoHi-Gespräch** nicht ausreicht %

© Stabsstelle Patientensicherheit und Qualität, Klinik Hietzing



## Kollegiale Hilfe (KoHi)

### Psychische Erste Hilfe durch KollegInnen

#### **Professionelle psychosoziale Unterstützung**

##### **2. Psychiatrie – Klinik Hietzing**

Akutintervention vor Ort, tägl. 0-24 Uhr, mit Hinweis „es betrifft Mitarbeiterin“ anforderbar über:

- Prim. Langer: Tel. 80110-4401
- Diensth. Oberarzt der 2. Psych: Tel. (645)-27757

##### **Seelsorge – Klinik Hietzing**

vor Ort, auch unabhängig von der Religionszugehörigkeit:

- Röm.-kath. Seelsorge: tägl. 0-24 Uhr, Tel. 0664 89 22 590
- Evang. Seelsorge: Fr. Diakonin Schoene, Mo-Fr, 8-18 Uhr, Tel. 0699 186 223 71
- Andere Glaubensgemeinschaft: Tel. 80110-11 (Tel.zentrale)

##### **Krisen-Supervision – Klinik Hietzing**

zeitnahe Supervision vor Ort für Einzelne oder ganze Teams über Personalentwicklung anforderbar: Tel. 80110-2770

##### **Psychologische Servicestelle – Gesundheitsverbund**

Krisenberatung nach Terminvereinbarung, Mo-Fr, 8-16 Uhr: Tel. (01) 40409-60490 kostenlos und streng vertraulich

Second Victim Verein: [www.secondvictim.at](http://www.secondvictim.at)

#### **Rechtliche Unterstützung - Personalvertretung:**

Tel: 01 / 80110 - 2776

#### **Nach jedem KoHi-Gespräch:**

- Die/der KoHi kontaktiert Dr.<sup>in</sup> Krommer bzw. das KoHi-Supervisionsteam zur Einsatzmeldung und Nachbesprechung: Tel. (645)-27793 oder 80110-4416, [khi.kohisup@gesundheitsverbund.at](mailto:khi.kohisup@gesundheitsverbund.at)
- Wenn gewünscht, kontaktiert die/der KoHi die betroffene Person in den nächsten Tagen erneut.

**Intranet:** Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi)

[khrisiko@gesundheitsverbund.at](mailto:khrisiko@gesundheitsverbund.at) Version 12/2022



## Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter\*innen in und nach Krisen

### 1) Psychische Erste Hilfe

- Betroffene Person abschirmen und ruhigen Ort aufsuchen
- Krisengespräch anbieten und psychosoziale Unterstützung organisieren
- Bezugsperson kontaktieren: für sicheren Heimweg und Nachbetreuung sorgen

**Achtung:** Als selbst Betroffene/r können Sie anderen nicht helfen. Bitten Sie andere um Unterstützung.

### 2) Akuthilfe vor Ort in der Klinik Hietzing

#### Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe durch geschulte Kolleg\*innen  
KoHi-Telefonliste im Intranet: Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi) / KOHI-Telefonliste KHI

#### Krisenintervention

- Diensthabende/r OA/OÄ der 2. Psychiatrie  
Tel. 0664 / 85 66 281 Kurzwahl: (645)-27757  
24h tägl. mit Hinweis „betrifft Mitarbeiter\*in“ anforderbar
- Seelsorge Team  
Röm.-katholisch (tägl. 0 - 24 Uhr): Tel. 0664 / 89 22 590  
Evangelisch (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr): Tel. 0699 / 186 22 371  
Andere Glaubensrichtung: Tel. 01 / 80110-11 (Tel. Zentrale)

#### Notfallseite im Intranet:

Organisation / Notfälle / Hilfe für Mitarbeiter\*innen

© Klinik Hietzing - Stabsstelle Patientensicherheit und Qualität



Wiener Gesundheitsverbund  
Klinik Hietzing



## Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter\*innen in und nach Krisen

### 3) Wenn keine interne Akuthilfe zur Verfügung steht:

#### Akut Betreuung Wien (ABW)

Einmalig innerhalb von 24h nach dem Ereignis anforderbar (täglich 0 - 24 Uhr) über:

- Journdienst des WIGEV: Tel. 01 / 40409-60900
- Rettung: Tel. 144

### 4) Bei Bedarf: Professionelle psychosoziale Unterstützung und Weiterbetreuung

kostenlos und streng vertraulich

#### Psychologische Krisenberatung

**Tel. 01 / 40409 - 60490**

Psychologische Beratungsstelle für alle Mitarbeiter\*innen des Wiener Gesundheitsverbunds, Mo - Fr, 8 - 16 Uhr

#### Krisensupervision Terminvereinbarung

**Tel. 01 / 80110 - 2770**

zeitnahe für einzelne Mitarbeiter\*innen / ganze Teams über Personalentwicklung der Klinik Hietzing anforderbar von Mo - Fr, 8 - 16 Uhr

**Second Victim Verein: [www.secondvictim.at](http://www.secondvictim.at)**

### 5) Rechtliche Unterstützung durch die Personalvertretung: Tel: 01 / 80110 - 2776

khirisiko@gesundheitsverbund.at Version 02/2022



Wiener Gesundheitsverbund  
Klinik Hietzing





# Regelmäßige Vernetzungstreffen

- Fallreflexion
- Erfahrungsaustausch
- Übungsgelegenheit (z.B. Üben von Alarmierung und Krisengesprächen)
- Weiterentwicklung des Systems
- Die Vernetzungstreffen werden 4x jährlich angeboten

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Wiener  
Gesundheitsverbund



Für die  
Stadt Wien

Psychologische Beratungsstelle

# Kontakt

Psychologische Beratungsstelle

+43 1 40409/60490

[psy.beratung@gesundheitsverbund.at](mailto:psy.beratung@gesundheitsverbund.at)



Wiener  
Gesundheitsverbund



Für die  
Stadt Wien