

Umgang mit Notfall und Krisen

1. Zweck

Nachfolgendes Konzept soll den Umgang mit Notfall und Krisen in der LICHTWEITE regeln. Es befasst sich mit der Krisenprävention, der Bewältigung, Kommunikation und Verarbeitung von Krisen und Notfällen.

Bei interner Gewaltandrohung bzw.- anwendung oder sexuellen Übergriffen auf BewohnerInnen oder MitarbeiterInnen der LICHTWEITE sei auf ergänzende Konzepte zum Umgang mit Gewalt bzw. Sexualität hingewiesen.

2. Definitionen

Eine Krise entsteht wenn sich eine Person oder eine Gruppe Hindernisse auf dem Weg zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder bei der Alltagsbewältigung gegenübersteht und diese nicht mit den gewohnten Verhaltensmustern bzw. Problemlösungsmethoden bewältigen kann. Durch das überraschende Ereignis bzw. akute Geschehen entsteht eine akute Überforderung der Person bzw. der Gruppe. Da die Situation für die Person bzw. der Gruppe bedrohlich wirkt, bringt sie auch eine Labilisierung mit sich, die mit einer erhöhten Beeinflussbarkeit verbunden ist. Kleine Ursachen erhalten dadurch eine grosse Wirkung. Somit kann eine Krise folgende Systematiken aufweisen: Spannung, Unsicherheit, Angst, Hilflosigkeit, Irritation und Aggressivität, Verwirrtheit und wahnhaftige Projektionen. Eine Krise stellt bisherige Erfahrungen, Normen, Ziele und Werte in Frage. Sie ist zeitlich begrenzt. Das psycho-soziale Gleichgewicht wird massiv gestört. Die betroffene Person bzw. Gruppe versucht möglichst rasch ein neues Gleichgewicht herzustellen.

Eine Krise ist eine wichtige Weichenstellung für die Zukunft: überwiegt eine konstruktive Bewältigungsstrategie, besteht die Chance zur Weiterentwicklung. Dagegen entstehen spezifische Gefährdungen und Fehlentwicklungen, wenn die destruktiven Bewältigungsstrategien dominieren.

3. Krisenprävention / Risikomanagement

Krisenprävention heisst Risiken wahrnehmen und durchdenken. Durch das Vorbereiten auf mögliche Krisen kann ein grosser Teil der Brisanz einer Krise genommen werden. Eine Situation richtig analysieren und sich eine geeignete Gegenstrategie ausdenken zu können, gelingt am einfachsten in einer entspannten Atmosphäre als unter dem Stress einer schon eingetretenen Krisensituation. Daher werden in der LICHTWEITE sowohl das Betreuungsteam, als auch die Bewohner auf spezifische Gefahren und Risiken vor Eintritt einer Krise sensibilisiert. In der LICHTWEITE werden Instrumente eingesetzt, damit vermeidbare Krisen bzw. Notfälle rechtzeitig erkannt werden und frühzeitig abgewendet werden können.

Folgende Instrumente bzw. Mittel stehen der LICHTWEITE zur Notfall- bzw. Krisenprävention zur Verfügung:

- systematische Beobachtung
- Erkennen von Frühwarnsignalen
- individuelle Vereinbarungen, Abmachungen, Verträge etc.
- in kritischen Situationen: erhöhter Personaleinsatz
- Meldekultur
- Notfalldispositive
- Notfallapotheke bzw. Reiseapotheke bei externen Ausflügen
- regelmässige Aus- und Weiterbildung
- Zusammenarbeit bzw. Unterstützung von externen Stellen
- Risikomanagement für jeden einzelnen Bewohner (obligatorisch bei Massnahme-Klienten nach Art. 59 StBG)

Unter Risikomanagement versteht die LICHTWEITE die professionelle Auseinandersetzung mit Krisen zur Vorbeugung dieser. Risikomanagement wird zur gemeinsamen Aufgabe verschiedenster Fachpersonen (Psychiater, Psychologen, einweisende Behörde, Bezugsperson, etc.) gemacht, die zu einer bestimmten Zielerreichung zusammenarbeiten (z.B. Stabilisierung des Bewohners). Am Anfang des Risikomanagements steht das Erfassen sämtlicher relevanter Krisen bzw. Risiken. D.h. Es werden auch die Risiken erfasst, die nicht unbedingt in eine Krise münden müssen. Im zweiten Schritt werden diese nach Eintrittswahrscheinlichkeit und möglichen Folgen sortiert. Drittens wird geklärt was im Falle des Eintritts als Erreichungs- bzw. Vermeidungs-Ziele angesehen werden. Im letzten Schritt werden die Handlungsoptionen erarbeitet inklusive deren Vor- und Nachteile. Wobei zwischen Präventivmassnahmen und Notfallplanung (d.h. Massnahmen werden ergriffen, weil die Krise tatsächlich eingetreten ist) unterschieden wird.

4. Bewältigung von Krisen und Notfällen

Die Krisenintervention soll Gefahren abwenden und betroffene Bewohner unterstützen. Im Gegensatz zur Therapie bedeutet Krisenintervention die ambulante oder klinische Betreuung und Beratung von Menschen, die durch plötzliche, massive Veränderungen ihrer Lebensbedingungen (z.B. Tod eines Angehörigen, Gewalterfahrungen, Naturereignis, Unfall, Erkrankung) akut psychisch gefährdet sind. Durch die professionelle Hilfe sollen sie befähigt werden, die Lebenskrise zu bewältigen. Der von einer Krise betroffene Bewohner soll die Chance einer Krise nutzen, sich weiter zu entwickeln und zu reifen. Somit stellt auch eine Krisenintervention eine primäre „Hilfe zur Selbsthilfe“ dar. In Krisen agiert und reagiert das Betreuungsteam deeskalierend. Bei Bedarf werden externe Fachpersonen bzw. Institutionen bei gezogen.

5. Verarbeitung und Kommunikation der Notfälle und Krisen

Sowohl der Bewohner, als auch der Betreuer soll nach einem Notfall bzw. einer Krise nicht alleine gelassen werden.

Nach einer Krise wird dem Bewohner die benötigte Zeit zur Verarbeitung des Vorgefallenen gewährt. Die LICHTWEITE steht ihm in dieser Zeit unterstützend zur Seite. Bei Bedarf wird auch die Zusammenarbeit mit externen Fachpersonen und Institutionen gesucht. Die Krise wird im Bezugspersonengespräch thematisiert.

Unabdingbar ist für das Betreuungsteam im Anschluss einer Krise eine Selbstreflexion vorzunehmen (z.B. im Rahmen der Übergabe, einer Supervision, Teamsitzung). Durch den Austausch kann untereinander um Unterstützung gebeten und auf die Fähigkeiten und Ressourcen anderer MitarbeiterInnen zurückgegriffen werden. Zusätzlich werden auch hier bei Bedarf externe Fachleute bei gezogen. Wenn nötig, wird das Notfallkonzept überprüft und angepasst.

Folgende Grundsätze gelten für die Kommunikation in Krisen und Notfällen:

- Beizug der Institutionsleitung und entsprechende Fachpersonen (Heimarzt, Psychiater, Psychologen, einweisende Behörden, Angehörige (bei Zustimmung des Bewohners), etc.)
- Informationsleitung prüft mit der zuständigen Behörde den Informationsanspruch der Öffentlichkeit
- Betreuung geben (auch als Selbstschutz) keine weiteren Auskünfte
- relevante und gesicherte Informationen werden sofort und unverzüglich weitergegeben
- Betroffene und MitarbeiterInnen werden vor oder zumindest zeitgleich mit der Öffentlichkeit informiert
- Informationen erfolgen mit höchstmöglicher Transparenz, es wird nichts beschönigt oder verschleiert
- Es werden Fakten informiert und nicht Schuldzuweisungen
- Persönlichkeitsschutz jedes Einzelnen wird berücksichtigt
- Krisenkommunikation ist erst dann beendet, wenn die Krise überwunden ist
- Information über eingeleitete Massnahmen