

# Leitfaden der Plattform Krisenintervention – Akutbetreuung und Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen

---

Version 07/2019



## Inhaltsverzeichnis

<b>Präambel .....</b>	<b>5</b>
Der humanitäre Auftrag .....	6
Wissenschaftliche Grundlagen .....	6
Multiprofessionalität .....	7
Die Strukturen .....	7
<b>Auswahl von MitarbeiterInnen, Aus- und Fortbildung</b>	<b>8</b>
.....	8
Auswahlverfahren .....	8
Organisation der Ausbildung .....	9
Mindestumfang der Ausbildung Krisenintervention/Akutbetreuung	
.....	9
Theorie .....	9
Praxis.....	10
Abschluss .....	10
Auswahl- /Ausstiegsszenarien.....	11
Mindestumfang der Ausbildung SvE/Peer .....	11
Theorie .....	11
Praxis.....	12
Abschluss .....	12
Auswahl- /Ausstiegsszenarien.....	12
Einsatzberechtigung – Aufrechterhaltung/ruhen/erlöschen .....	12
Fortbildung .....	13
Rezertifizierung .....	14
<b>Organisation .....</b>	<b>15</b>
Struktur und Ablauf von	
Kriseninterventions/Akutbetreuungseinsätzen .....	15
Einsatzteam .....	15
Verfügbarkeit .....	15
Alarmierung .....	15
Teamsitzungen .....	15
Intervision .....	15
Peersystem .....	15
Supervision.....	16

<i>Einsatzbereitschaft/Aufnahme der Betreuung .....</i>	<b>16</b>
<i>Empfohlene Ausrüstung.....</i>	<b>16</b>
<i>Psychische, medizinische und soziale Vorsorge .....</i>	<b>16</b>
<i>Einsatzarten .....</i>	<b>16</b>
<b>Struktur und Ablauf von Peereinsätzen .....</b>	<b>16</b>
<i>Verfügbarkeit .....</i>	<b>16</b>
<i>Alarmierung .....</i>	<b>17</b>
<i>Teamsitzungen .....</i>	<b>17</b>
<i>Intervision und Supervision .....</i>	<b>17</b>
<b>Leistungsstrukturen .....</b>	<b>17</b>
<i>Organisatorische Leitung (OL).....</i>	<b>17</b>
<i>Fachliche Hintergrundbereitschaft/Fachlicher Hintergrunddienst .....</i>	<b>17</b>
<i>Einsatzleitung bei alltäglichen, singulären Ereignissen .....</i>	<b>18</b>
<i>Einsatzleitung im Zuge von Großeinsätzen- und Katastrophenereignissen .....</i>	<b>18</b>
<b>Indikationen für Krisenintervention/Akutbetreuung.....</b>	<b>19</b>
<i>Notfalls- und Krisenereignisse.....</i>	<b>19</b>
<i>Komplexe Schadensereignisse, Großeinsätze, Katastrophenereignisse ..</i>	<b>19</b>
<i>Betreuung von Großveranstaltungen/Teilnahme an Übungen.....</i>	<b>20</b>
<b>Indikationen für Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen .....</b>	<b>20</b>
<b>Dokumentation der Einsätze .....</b>	<b>20</b>
<b>Evaluation.....</b>	<b>20</b>
<b>Verschwiegenheitspflicht.....</b>	<b>20</b>
<b>Informationsmanagement .....</b>	<b>20</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit .....</b>	<b>20</b>
<b>Psychohygiene für die Teams.....</b>	<b>20</b>
<b>Nachsorge/Nachbetreuung .....</b>	<b>21</b>
<b>Nationale und internationale Einsätze.....</b>	<b>21</b>
<b>Netzwerke .....</b>	<b>21</b>
<b><i>Methoden und wissenschaftliche Grundlagen .....</i></b>	<b>22</b>
<b><i>Finanzierung .....</i></b>	<b>23</b>
<b><i>Glossar .....</i></b>	<b>24</b>
<b><i>Vorstellung der PF-Mitgliedsorganisationen .....</i></b>	<b>30</b>
<i>AkutBetreuungWien.....</i>	<b>30</b>
<i>AKUTteam NÖ .....</i>	<b>31</b>

<b>Katholische und Evangelische Notfallseelsorge Österreich .....</b>	<b>32</b>
<b>Kriseninterventionsteam (KIT) Land Steiermark .....</b>	<b>33</b>
<b>Krisenintervention und Notfallseelsorge Vorarlberg.....</b>	<b>35</b>
<b>Krisenhilfe OÖ.....</b>	<b>37</b>
<b>Der Psychologische Dienst des Bundesministeriums für Landesverteidigung.....</b>	<b>39</b>
<b>Österreichisches Rotes Kreuz .....</b>	<b>41</b>

# Präambel

Die psychosoziale Akutbetreuung von Betroffenen nach plötzlichen, einschneidenden Ereignissen ist in Österreich seit vielen Jahren etabliert und das flächendeckende Angebot an Krisenintervention wesentlicher Bestandteil der psychosozialen Versorgung von Menschen während und nach Notfällen.

Psychosoziale Akutbetreuung umfasst Krisenintervention bzw. Akutbetreuung, das heißt unmittelbare und kurzfristige Betreuung, die sich auf den aktuellen Anlass bezieht und erste Verarbeitungsschritte des Ereignisses erleichtert. Sie umfasst neben der psychischen Stabilisierung und der Beschaffung wichtiger Informationen auch soziale Unterstützung und Hilfe bei der Wiederherstellung des eigenen sozialen Netzes. Sie richtet sich hauptsächlich an Zivilpersonen (d.h. Betroffene und Angehörige).

Hilfe bei der unmittelbaren Bewältigung des Ereignisses und eine gezielte psychosoziale Frühintervention reduzieren die erlebte Hilflosigkeit und fördern die Bewältigungskompetenz der Betroffenen und ihres sozialen Netzwerkes. Maßnahmen, die diesen Grundsätzen dienen, wirken daher nachweislich präventiv (siehe Shalev, 1999, 2001).

Als wirksam haben sich dabei vor allem Interventionen erwiesen, die Sicherheit, Beruhigung, Selbstwirksamkeit, Verbundenheit und Zukunftsorientierung vermitteln (Hobfoll, 2007).

Für Einsatzkräfte gibt es einen eigenen Maßnahmenkatalog der Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen (SvE). Dieser Maßnahmenkatalog benötigt einen eigenen Zugang und eine eigenständige Berücksichtigung in den Ausbildungsrichtlinien, da die Betreuung von Angehörigen und Betroffenen sich von der Betreuung von Einsatzkräften in wesentlichen Punkten unterscheidet.

Die vorliegende dritte Auflage des Leitfadens hat zum Ziel, Kriterien für die Ausbildung der Teams und der Organisation der Einsätze für den Bereich Krisenintervention bzw. Akutbetreuung zu formulieren. Durch das Anbieten einer österreichweit einheitlichen Ausbildung soll für die Betroffenen die gleiche Qualität an psychosozialer Betreuung erreicht werden. Gleichzeitig wird nur dadurch die Zusammenarbeit der verschiedenen Teams im Großeinsatz über Landesgrenzen hinweg ohne Reibungsverluste ermöglicht.

Krisenintervention und Akutbetreuung sind in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach plötzlichen Ereignissen mittlerweile fest verankert und ihre Notwendigkeit kann anhand folgender Zugänge beschrieben werden: dem humanitären Auftrag und wissenschaftliche Ergebnisse.

## **Der humanitäre Auftrag**

Die psychosoziale Akutbetreuung ist ein etablierter Bestandteil einer ganzheitlichen Betreuung von Betroffenen nach traumatischen Ereignissen und damit ein wesentlicher Baustein zur Erhaltung und Förderung der psychischen Gesundheit sowie Ausdruck der Würdigung und des Respekts gegenüber den Menschen, die sich in einer außergewöhnlichen Situation befinden.

Durch das Angebot von Krisenintervention und Akutbetreuung von geschulten HelferInnen und/oder psychosozialen Fachkräften ist eine Unterstützung von betroffenen Menschen in der ersten Zeit nach einem einschneidenden Ereignis möglich, sodass bei ausreichenden Ressourcen eine solche Situation und seine Folgen mittel- bis längerfristig häufig bewältigt werden kann.

## **Wissenschaftliche Grundlagen**

Da Krisenintervention und Akutbetreuung ausschließlich in akuten Situationen und Nottfällen zum Einsatz kommen, können die sie begleitenden Maßnahmen und Interventionen nur schwer unter kontrollierten Bedingungen wissenschaftlich erforscht werden. Zudem spielt in diesem Zusammenhang auch die ethische Perspektive eine große Rolle, die eine vergleichbare Forschung im Sinne von Kontrollgruppen eigentlich unmöglich macht.

Ein Großteil der psychotraumatologischen Forschung beschäftigt sich daher einerseits mit der Entstehung und Prävalenz von akuten Belastungsreaktionen und Traumafolgestörungen sowie mit Risiko- und Schutzfaktoren bezüglich der Entwicklung dieser.

Eine große Rolle scheinen hier vor allem die Wahrnehmung und die Verarbeitung des Erlebnisses in der akuten Situation selbst sowie die Einordnung des Ereignisses, seiner Folgen und der eigenen Möglichkeiten dabei zu spielen. Weiters kommt vor allem der sozialen Unterstützung während und nach dem Ereignis eine wichtige Bedeutung zu (Hausmann, 2016). Eine unmittelbare Betreuung nach einem Trauma unterstützt erste Verarbeitungsschritte. Inhalte können dadurch besser in sprachgebundenen, kontrollierenden Hirnbereichen gespeichert werden. Damit kann das Ereignis ausreichend verarbeitet und integriert werden.

Dass und welche Akutinterventionen tatsächlich wirksam sind, haben Hobfoll und Kolleginnen im Rahmen einer großangelegten Reviewstudie 2007 forschungsbasiert anhand fünf wesentlicher Elemente von psychosozialen Interventionen identifiziert, Maßnahmen der Krisenintervention und Akutbetreuung sollen daher demnach folgende Elemente vermitteln:

- Sicherheit
- Verbundenheit
- Selbst- und kollektive Wirksamkeit
- Ruhe
- Zukunftsorientierung, Hoffnung

In enger Kooperation mit den Universitäten Wien und Innsbruck sind hierzu schon zahlreiche Forschungsarbeiten entstanden, die eine wissenschaftliche Fundierung der Ausbildung und eine ständige Anpassung der Maßnahmen garantieren sollen (siehe dazu z.B. Juen, Brauchle, Hötzendorfer, C. et al. 2003, Juen, Werth, Roner et. al, 2005, Lueger-Schuster 2002, Lueger-Schuster, Krüßmann, Purtscher, 2006, Thormar et al, 2015, 2016; Rama, Foitik, 2018; Khamneifar, 2019 etc.)

## **Multiprofessionalität**

Zwei wesentliche Komponenten bestimmen den Erfolg von Krisenintervention und Akutbetreuung: das Bekenntnis zum Teamgedanken, also der Einsatz im multiprofessionellen Team und die unbedingt erforderliche Einbindung in die Gesamtstruktur eines Einsatzes.

Die multiprofessionelle Zusammenarbeit ist ein wesentliches Kernelement in der Krisenintervention und Akutbetreuung. Zu den Helferguppen zählen:

KriseninterventionsmitarbeiterInnen: kommen aus verschiedenen Berufsgruppen (größtenteils mit psychosozialen Hintergrund oder aus Einsatzorganisationen) und haben eine spezielle Schulung zur psychosozialen Unterstützung in akuten Situationen absolviert (siehe weiter unten). Sie leisten Krisenintervention und Akutbetreuung vor allem in den akuten Situationen bzw. in der ersten Zeit danach mit Fokus u.a. auf die Vermittlung von Sicherheit, Beruhigung, Dasein, emotionale Stützung, Nutzung von vorhandenen Ressourcen, Aktivierung von sozialen Kontakten und bei Bedarf Weitervermittlung an Fachkräfte.

NotfallseelsorgerInnen: sind vor dem Hintergrund eines spirituellen Menschen- und Weltbildes speziell geschult in der Begleitung von Menschen in Bezug auf die jeweilige religiöse und kulturelle Verwurzelung in Ausnahmesituationen. Die spirituelle Dimension des Menschseins wird dabei als stärkende und stützende Ressource zur Bewältigung von Krisen und zur Integration der Persönlichkeit und zur sozialen Einbettung verstanden. Mit Unterstützung von NotfallseelsorgerInnen kann diese angesprochen und durch geeignete Rituale und Symbole nutzbar gemacht werden.

Psychosoziale Fachkräfte: sind Personen aus bestimmten psychosozialen Quellberufen (siehe Glossar) mit Ausbildung in Krisenintervention und Akutbetreuung sowie entsprechender Berufserfahrung. Neben allgemeinen Aufgaben der psychosozialen Akutbetreuung und/oder als sogenannter fachlicher Hintergrunddienst für Rückfragen erfüllen sie nach Bedarf die speziellen Kompetenzen ihres jeweiligen Faches (wie z.B. klinische Einschätzung und Behandlungsmaßnahmen durch klinische Notfall-/PsychologInnen und PsychotherapeutInnen, SozialarbeiterInnen für Themen aus der existentiellen Grundsicherung und Unterstützung in sozialen Notlagen, ggf. medizinische Abklärung durch ÄrztInnen etc.).

In dieser Multiprofessionalität setzt die Betreuung mit ihrer präventiven Zielsetzung ein. Hier setzt auch eine wissenschaftlich fundierte Ausbildung an.

## **Die Strukturen**

Zu den notwendigen Strukturen gehören neben der organisatorischen Rahmenbedingungen und der Infrastruktur auch klar definierte Aufgabenbereiche und Indikationen für Einsätze. Die Trägerorganisationen sind verpflichtet, die für eine qualitativ hochwertige Dienstleistung notwendigen Strukturen aufzubauen und zu erhalten.

Eine exakte Definition der Indikationen für Alltagseinsätze und komplexe Betreuungslagen sind zu erstellen. Daraus ergeben sich die Anforderungen (Ausbildung, Erfahrung, Kompetenzen) der MitarbeiterInnen. Es ist Aufgabe der Trägerorganisationen, Kriterien und Mechanismen der Qualitätssicherung festzulegen und deren Einhaltung permanent zu kontrollieren und zu evaluieren.

# Auswahl von MitarbeiterInnen, Aus- und Fortbildung

Bei allen Mitgliedern der Plattform ist sowohl der Zugang zur Tätigkeit als auch die Aus- und Fortbildung zur Kriseninterventions- und AkutbetreuungsmitarbeiterIn klar geregelt und entspricht den Standards der Plattform für Krisenintervention/Akutbetreuung und SvE.

Die Ausbildung bezieht sich auf die praktische und theoretische Vorbildung der TeilnehmerInnen und erweitert ihre Kenntnisse in Bezug auf die spezifische Praxis der Akutintervention sowie auf strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen der jeweiligen Trägerorganisation.

Die Fortbildung ist ein Teil der Qualitätssicherung und bietet den MitarbeiterInnen Einblick in neueste Entwicklungen und die Möglichkeit zur Reflexion ihrer Tätigkeit.

***Mindestzugangsvoraussetzungen*** (abhängig von der jeweiligen Trägerorganisation)

- Mindestalter 25 Jahre
- Höchst Eintrittsalter: 60 Jahre
- Körperliche Eignung, entsprechende Mobilität
- Bereitschaft zur regelmäßigen Mitarbeit (in einem, von der Trägerorganisation individuell zu definierenden Ausmaß) in einem multiprofessionellen Team
- Vorkenntnisse/Erfahrung im psychosozialen, gesundheitlichen oder pädagogischen Bereich oder
- MitarbeiterInnen von Einsatzorganisationen (mind. 5 Jahre Einsatzerfahrung) oder
- SeelsorgerInnen oder
- besondere Eignung und Interesse

Persönliche Kompetenz:

- Reflexionsfähigkeit
- Emotionale Belastbarkeit
- Einfühlungsvermögen
- Abgrenzungsfähigkeit
- Flexibilität

Soziale Kompetenz:

- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit

Auswahlverfahren

Es empfiehlt sich, ein standardisiertes Aufnahmeverfahren einzurichten, das aus folgenden Teilen besteht:

- Bewerbung mit Lebenslauf und Motivationsschreiben
- Fragebogen und ggf. diagnostische Verfahren
- Reflexion der Haltung als Helfende/r
- Auswahlgespräch in Hinblick auf für die Tätigkeit erforderliche Kompetenzen und Anforderungen, Zeitressourcen und eigene erlebte Belastungen
- Einverständnis mit den Anforderungen

Für dem Entscheidungsprozess über die Aufnahme oder Ablehnung soll es in der Organisation einen definierten Prozess geben. I.d.R ist das die Aufgabe der fachlichen Leitung, ggf. in Absprache der organisatorischen Leitung und ggf. mithilfe von qualifizierten MitarbeiterInnen (z.B. Teamleitungen etc.)

### **Organisation der Ausbildung**

Ausbildungsverantwortlich ist die jeweilige fachliche Leitung. Die Anrechnung von extern erworbenen Kompetenzen und Ausbildungen (z.B. Klinische- und GesundheitspsychologIn, PsychotherapeutIn) auf die Theorieausbildung obliegt der jeweiligen Trägerorganisation.

Ausbildungslehrgänge sollten nicht als Crash-Kurse angeboten werden (Mindestdauer 3 Monate) um den MitarbeiterInnen Zeit zur Reflexion und Festigung der Inhalte zu geben. Selbsterfahrung und Selbstreflexion sind unverzichtbarer Bestandteil der Ausbildung.

Anzahl der KursteilnehmerInnen

- Max. 20 Personen

Referentinnen

- fachlich geeignete Personen mit Praxiserfahrung im Gebiet der Krisenintervention und Akutbetreuung bzw. SvE
- mit psychosozialen Ausbildungshintergrund
- Idealerweise mit pädagogisch/didaktischen Fähigkeiten

### **Mindestumfang der Ausbildung Krisenintervention/Akutbetreuung**

Theorie

Modul	Ausbildungsinhalte	Bemerkungen
Einführung mind. 8 EU + Basis mind. 60 UE	Rechtliche und organisatorische Grundlagen Grenzen der Betreuung Basisinformationen zu Helferkompetenzen, Stress, Kommunikation Betreuungskonzepte in der Krisenintervention/Akutbetreuung Krisen, traumatische Krisen, Psychotraumatologie Wirkfaktoren Gesprächsführung, Gesprächstechniken Interventionen Basismodell Überbringen schlechter Nachrichten Abschied, Trauer, Rituale, Bestattung Schuld und Schuldgefühle Suizid und Suizidalität	

	Basiskompetenzen zu komplexen Betreuungslagen, Großeinsätzen und Katastrophen, Zusammenarbeit mit anderen Einsatzorganisationen Prinzipien und Möglichkeiten der Weitervermittlung Umgang mit anderen Kulturen Kinder und Jugendliche eigene Psychohygiene, Selbsthilfemaßnahmen (Coping)	
Spezialisierung (Beispiele)	Komplexe Betreuungslagen – Gruppeninterventionen, Schuleinsätze, Gewaltein-sätze, Arbeitsunfälle	
Erste Hilfe mind. 16 UE	Grundkurs	

#### Ablauf

- Vermittlung von Lehrinhalten (Theorie)
- Beüben der Lehrinhalte
- Reflexion und Selbstreflexion in Bezug auf die Lehrinhalte

Empfohlen ist die Aufteilung der Ausbildung in einzelne Module. Zwischen den Modulen sollten die Auszubildenden ausreichend Zeit zur Festigung und Reflexion der Inhalte haben.

Zu den Basisinhalten, die für alle KriseninterventionsmitarbeiterInnen verpflichtend sind, können die Organisationen Inhalte für die Spezialisierung vorgeben.

#### Praxis

Das Praktikum in Krisenintervention/Akutbetreuung kann erst nach positivem Abschluss der gesamten theoretischen Ausbildung angetreten werden.

Mindestens **5 Einsätze** sind gemeinsam mit erfahrenen MitarbeiterInnen gemäß den Vorgaben der jeweiligen Institution erfolgreich zu absolvieren und nach internen Richtlinien zu dokumentieren. Eine abschließende Reflexion und Evaluation der 5 Einschulungseinsätze mit ausbildungsverantwortlichen Personen der Trägerorganisation ist ebenfalls vorgesehen.

Empfohlen wird begleitend zur theoretischen Ausbildung und zum Praktikum ein Volontariat im Rahmen von Einsatzorganisationen (z.B. Rettung, Feuerwehr u.ä.), um Erfahrungen im allgemeinen Einsatzwesen zu sammeln.

#### Abschluss

Es empfiehlt sich, ein standardisiertes Abschlussverfahren einzurichten, das aus folgenden Teilen bestehen kann:

- Fallarbeit bzw. Fallübung
- Prüfung bzw. Reflexion der Lehrinhalte
- Rückmeldung in Bezug auf die persönliche Eignung
- Evaluierung der theoretischen und praktischen Ausbildung

## Auswahl- /Ausstiegsszenarien

- Selbstselektion – Ausstieg aus Ausbildung jederzeit möglich
- Fremdselektion – Ausstieg aus Ausbildung wird empfohlen oder positiver Abschluss der Ausbildung ist nicht möglich. Eine nachvollziehbare Vorgangsweise ist besonders bei einem Ausschluss bzw. einem negativen Abschluss seitens der Organisation besonders wichtig, objektivierbare Gründe (z.B. akute persönliche Krise) und ggf. Vereinbarungen sind in einer Kursdokumentation festzuhalten.

## **Mindestumfang der Ausbildung SvE/Peer**

### Theorie

Modul	Ausbildungsinhalte	Bemerkungen
Einführung mind. 8 EU + Basis mind. 60 UE	Rechtliche und organisatorische Grundlagen Grenzen der Betreuung Basisinformationen zu Helferkompetenzen, Stress, Kommunikation Psychotraumatologie Wirkfaktoren, Grundannahmen und Schutzmechanismen von Einsatzkräften Stress und Resilienz Belastungsreaktionen Salutogenese Resilienzförderung, Ressourcenförderung Bedürfnisorientierte Gesprächsführung Interventionen Kollegengespräch (ad-hoc Gespräch) und strukturiertes Einzelgespräch One-on-one (SAFE-R Modell) Gruppenmaßnahmen Großgruppeninformation Einsatzabschluss (Demobilisation) Kurzbesprechung (Defusing) Nachbesprechung (Debriefing) On-scene-support Familienunterstützung Prinzipien und Möglichkeiten der Weitervermittlung eigene Psychohygiene, Selbsthilfemaßnahmen (Coping)	
Spezialisierung (Beispiele)	Komplexe Betreuungslagen – Gruppeninterventionen, Arbeitsunfälle, Suizid, Firmenbetreuung	

Erste Hilfe mind. 16 UE	Grundkurs – für Einsatzkräfte, die keine aufrechte Berufs- und Tätigkeitsberechtigung als Sanitäter/Notfallsanitäter lt. SanG haben	
-------------------------	---	--

#### Ablauf

- Vermittlung von Lehrinhalten (Theorie)
- Beüben der Lehrinhalte
- Reflexion und Selbstreflexion in Bezug auf die Lehrinhalte

Empfohlen ist die Aufteilung der Ausbildung in einzelne Module. Zwischen den Modulen sollten die Auszubildenden ausreichend Zeit zur Festigung und Reflexion der Inhalte haben.

Zu den Basisinhalten, die für alle Peers verpflichtend sind, können die Organisationen Inhalte für die Spezialisierung vorgeben.

#### Praxis

Das Praktikum in SvE kann erst nach positivem Abschluss der gesamten theoretischen Ausbildung angetreten werden.

Mindestens **3 Einsätze** sind gemeinsam mit einem erfahrenen Peer gemäß den Vorgaben der jeweiligen Institution erfolgreich zu absolvieren und nach internen Richtlinien zu dokumentieren. Eine abschließende Reflexion und Evaluation der 3 Einschulungseinsätze mit ausbildungsverantwortlichen Personen der Trägerorganisation ist ebenfalls vorgesehen.

Sollten innerhalb eines Jahres diese drei Einsätze nicht absolviert werden können, so soll eine Fallbesprechung mit einer psychosozialen Fachkraft oder einem erfahrenen Peer abgehalten werden.

#### Abschluss

Es empfiehlt sich, ein standardisiertes Abschlussverfahren einzurichten, das aus folgenden Teilen bestehen kann:

- Prüfung bzw. Reflexion der Lehrinhalte
- Rückmeldung in Bezug auf die persönliche Eignung
- Evaluierung der theoretischen und praktischen Ausbildung

#### Auswahl- /Ausstiegsszenarien

- Selbstselektion – Ausstieg aus Ausbildung jederzeit möglich
- Fremdselektion – Ausstieg aus Ausbildung wird empfohlen oder positiver Abschluss der Ausbildung ist nicht möglich. Eine nachvollziehbare Vorgangsweise ist besonders bei einem Ausschluss bzw. einem negativen Abschluss seitens der Organisation besonders wichtig, objektivierbare Gründe (z.B. akute persönliche Krise) und ggf. Vereinbarungen sind in einer Kursdokumentation festzuhalten.

#### Einsatzberechtigung – Aufrechterhaltung/ruhen/erlöschen

Die Aufrechterhaltung der Einsatzberechtigung bindet sich an:

- Absolvierung der verpflichtenden Fortbildung

- die regelmäßige Teilnahme an Teamsitzungen sowie an Supervisionen
- eine konstante Einsatzfähigkeit
- weitere, von der Organisation vorgeschriebene Verpflichtungen

Die Einsatzberechtigung ruht (Karenzierung):

- auf Verlangen durch die/den MitarbeiterIn
- durch einen Entscheid der fachlichen Leitung Dabei ist auf eine nachvollziehbare Vorgangsweise zu achten, objektivierbare Gründe und ggf. Vereinbarungen sind in einem Personalakt o.ä. festzuhalten.

Die Wiederaufnahme der Einsatzberechtigung wird durch die Organisation festgelegt. Bei Karenzierungen wird ein Wiedereintrittsgespräch geführt und es werden je nach Dauer der Karenz gemeinsam entsprechende Maßnahmen festgelegt.

Die Einsatzberechtigung erlischt:

- auf Verlangen durch die/den MitarbeiterIn
- durch einen Entscheid der fachlichen Leitung. Dabei ist auf eine nachvollziehbare Vorgangsweise zu achten, objektivierbare Gründe und ggf. Vereinbarungen sind in einem Personalakt o.ä. festzuhalten. Spätestens bei Erreichen des 70. Lebensjahres wird ein „Zukunftsgespräch“ empfohlen und der Ausstieg aus der Tätigkeit geplant.
- Bei Vergehen gegen die Dienst- und Fortbildungsverpflichtungen

## **Fortbildung**

MitarbeiterInnen, sowie LeiterInnen in Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE sind verpflichtet sich regelmäßig fortzubilden. Die Trägerorganisationen der Plattform verpflichten sich Fortbildungen nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen für MitarbeiterInnen anzubieten, um die Qualitätsstandards zu erfüllen und zu halten.

Die Organisation der Fortbildungen kann auf unterschiedlichen Ebenen erfolgen:

- Regionale Ebene
  - Erfahrungsaustausch
  - Einsatzanalysen
  - Informationen
- Landesebene
  - Fortbildung von Trägerorganisationen bedarfsspezifisch zu organisieren
- Nationale Ebene
  - Jährliche Fachtagung der Plattform Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE mit einem thematischen Schwerpunkt

Personen mit Leitungsfunktionen im Rahmen der Teams sollen Gelegenheit erhalten, sich auf internationalen und nationalen Veranstaltungen (Kongresse, Workshops, Seminare, ...) weiter zu bilden.

## **Rezertifizierung**

Es steht den Organisationen frei, die Tätigkeit als KriseninterventionsmitarbeiterIn oder Peer an eine regelmäßige Rezertifizierung zu koppeln. Die zeitlichen Abstände, der Umfang und die Art (mündlich, schriftlich, Begleitung,...) der Überprüfung ist festzulegen. Ebenso empfiehlt sich ein schriftlich festgelegter Ablauf für den Fall des Nicht-bestehens der Rezertifizierung (analog zu Wiederaufnahme).

# Organisation

## ***Struktur und Ablauf von Kriseninterventions/Akutbetreuungseinsätzen***

Entweder Kriseninterventions-MitarbeiterInnen und psychosoziale Fachkräfte bilden ein gemeinsames Kriseninterventions-Einsatzteam. Eine weitere Gruppe von psychosozialen Fachkräften bildet einen fachlichen Hintergrunddienst/eine fachliche Hintergrundbereitschaft,

oder die Betreuung beginnt durch Kriseninterventions-MitarbeiterInnen und wird durch psychosoziale Fachkräfte je nach Bedarf und Indikationen, sowie für die Weiterbetreuung im zeitlichen Rahmen der Akutbetreuung weitergeführt.

### **Einsatzteam**

Einem Einsatzteam zur psychosozialen Krisenintervention/Akutbetreuung gehören mindestens zwei qualifizierte Mitglieder an!

Psychosoziale Fachkräfte können – in Absprache mit dem fachlichen Hintergrunddienst/der fachlichen Leitung - alleine in den Einsatz gehen.

### **Verfügbarkeit**

Die Organisation hat sicherzustellen, dass die Betreuung von Betroffenen durch Krisenintervention/Akutbetreuung jederzeit angefordert werden kann und verfügbar ist.

Dieses System inkludiert die Möglichkeit, im Einsatz eine psychosoziale Fachkraft zu kontaktieren (sog. Fachliche Hintergrundbereitschaft/Fachlicher Hintergrunddienst).

### **Alarmierung**

Die standardisierte Alarmierung von Kriseninterventionsteams/ Akutbetreuung/fachlichem Hintergrunddienst/Peers ist durch die Trägerorganisation sicherzustellen und innerhalb der beteiligten Einsatzorganisationen bekannt zu machen.

Von der/den Trägerorganisation(en) sollte im Einvernehmen mit allen involvierten Institutionen ein standardisierter Alarmplan erstellt werden, der im Fall von Großeinsätzen oder Katastrophenereignissen eingesetzt wird.

### **Teamsitzungen**

Es wird empfohlen, auf regionaler Ebene regelmäßige Teamsitzungen abzuhalten, bei denen neben organisatorischen Fragen auch Fälle nach besprochen werden können.

### **Intervision**

Es wird empfohlen, dass Teams unter der Leitung von je einer psychosozialen Fachkraft regelmäßige Fallnachbesprechungen in Form von Intervisionssitzungen abhalten.

### **Peersystem**

Es wird empfohlen, auch im Kriseninterventions-/Akutbereich ein Peersystem zu installieren, das gemeinsam mit psychosozialen Fachkräften die Erstanlaufstelle für KriseninterventionsmitarbeiterInnen nach belastenden Einsätzen ist.

## Supervision

Bei Bedarf können Teams oder Einzelpersonen auch externe Supervision in Anspruch nehmen.

## Einsatzbereitschaft/Aufnahme der Betreuung ...

Bei Übernahme des Einsatzes ist in der Regel sofort in den Einsatz zu gehen (= Einsatzort anfahren). Im Bedarfsfall ist Unterstützung durch die Einsatzorganisationen anzufordern, um z.B. Anfahrt auch in gesperrte Bereiche zu ermöglichen.

## Empfohlene Ausrüstung

- Mobiltelefon
- Einsatzbekleidung der jeweiligen Organisation (persönliche Schutzausrüstung)
- Grüner Überwurf bei Großeinsätzen oder Katastrophenereignissen für KI/Akutbetreuung
- Ausweis (befristete Gültigkeit)
- Rucksack/Tasche (Inhalt durch die Trägerorganisation festzulegen)

## Psychische, medizinische und soziale Vorsorge

Die Organisation hat gegenüber den MitarbeiterInnen Fürsorgepflicht und damit sicherzustellen, dass diese die aufgetragenen Tätigkeiten ohne Gefahr für die eigene (physische und psychische) Gesundheit durchführen können.

- Ggf. Durchführung von Impfungen (je nach Einsatzbereich/Einsatz für Kriseninterventions-/Akutbetreuungsteams/Peers festzulegen)
- Supervision
- Ggf. weiterführende Betreuung (Kostentragung durch Trägerorganisationen)
- Absicherung durch Versicherungen (Unfall, Haftpflicht)

## Einsatzarten

Beim Einsatz der psychosozialen Krisenintervention/Akutbetreuung unterscheidet man aus einsatztaktischen Gründen drei unterschiedliche Einsatzarten:

- Einsätze im Zuge singulärer Ereignisse, auf Anforderung einer Einsatzorganisation
- Komplexe Betreuungslage (Einsätze die eine Koordination durch einen Einsatzleiter sowie Unterstützung durch Psychosoziale Fachkräfte erfordern)
- Großeinsätze und Katastrophenereignisse

## **Struktur und Ablauf von Peereinsätzen**

Je nach Intervention (siehe Dokument Qualitäts gehen Peers alleine oder gemeinsam mit psychosozialen Fachkräften in den Einsatz.

## Verfügbarkeit

Die Organisation hat sicherzustellen, dass die Betreuung von MitarbeiterInnen jederzeit angefordert werden kann und verfügbar ist.

Dieses System inkludiert die Möglichkeit, im Einsatz eine psychosoziale Fachkraft zu kontaktieren (sog. Fachliche Hintergrundbereitschaft/Fachlicher Hintergrunddienst).

## Alarmierung

Die Verständigung von Peers ist von der Trägerorganisation sicherzustellen. Die betroffenen Mitarbeiter sollen einen möglichst niederschweligen Zugang (ohne Vorgesetzte kontaktieren zu müssen) zum Peersystem haben.

## Teamsitzungen

Es wird empfohlen, auf regionaler Ebene regelmäßige Teamsitzungen abzuhalten, bei denen neben organisatorischen Fragen auch Fälle nach besprochen werden können.

## Intervision und Supervision

Es wird empfohlen, dass Teams die Möglichkeit für Intervision und Supervision in Anspruch nehmen können.

## **Leistungsstrukturen**

### Fachliche Leitung (FL)

Die fachliche Leitung hat die Funktion, sich über inhaltliche Entwicklungen auf der Basis von aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen im Gebiet der Krisenintervention/Akutbetreuung und SvE auf dem Laufenden zu halten und in der Organisation zu etablieren, sowie für deren Umsetzung zu sorgen. Weiters ist die fachliche Leitung für den Auswahlprozess, die Ausbildung und Qualitätssicherung in der jeweiligen Organisation verantwortlich.

Voraussetzungen:

- Krisenintervention/Akutbetreuung-Ausbildung bzw. SvE Ausbildung und langjährige einschlägige Einsatzerfahrung
- Psychosoziale Fachkräfte
- Mehrjährige einschlägige Berufserfahrung im Quellberuf

### Organisatorische Leitung (OL)

Die organisatorische Leitung ist für die Umsetzung der wissenschaftlichen Erkenntnisse in Zusammenarbeit mit der fachlichen Leitung verantwortlich. Je nach Ebene in der Organisation gehören die Organisation der Ausbildung und die Förderung des Austausches, die Verwaltung der finanziellen und materiellen Ressourcen und die Vertretung der Organisation nach außen zum Aufgabenbereich der organisatorischen Leitung.

Voraussetzungen:

- eine nachweisbar hohe Sachkenntnis im Bereich Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE.

### Fachliche Hintergrundbereitschaft/Fachlicher Hintergrunddienst

Die fachliche Hintergrundbereitschaft/der fachliche Hintergrunddienst haben die Funktion, Rücksprache während eines Einsatzes zu ermöglichen. Sie ist eine der wesentlichsten Kriterien für die Aufrechterhaltung der Qualität der Intervention und muss von psychosozialen Fachkräften mit Einsatz- und Beratungserfahrung durchgeführt werden. Diese Personen können auch für Supervision, Beratung, Fortbildung sowie weiterführende Aufgaben im und nach dem Einsatz eingesetzt werden.

## BezirkskoordinatorInnen

BezirkskoordinatorInnen können sinnvoll sein, wenn es mehrere Teams innerhalb eines Bezirks gibt, die gemeinsam zu führen sind. Je nach Erfordernis sollen diese KoordinatorInnen die Teamleitungen unterstützen.

- Kommunikationsdrehscheibe
- AnsprechpartnerInnen für TeamleiterInnen
- Durchführung regionaler Teamsitzungen

## Teamleitung

Teamleitungen sind die Führungsorgane der kleinsten Einheiten für Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE. TeamleiterInnen stehen laufend im persönlichen Kontakt mit ihren Teammitgliedern und ggf. mit BezirkskoordinatorInnen.

Aufgaben:

- Verfügbarkeit/Dienstplan
- Kommunikationsdrehscheibe
- AnsprechpartnerInnen für Team
- Durchführung lokaler Teamsitzungen
- Organisation von Fallnachbesprechungen und Supervision
- Aktualisierung der Aus- und Fortbildungserfordernisse des Teams
- Vertretung der individuellen Interessen der Teammitglieder („Anwaltsfunktion“)

## Einsatzleitung bei alltäglichen, singulären Ereignissen

Diese folgen dem üblichen Ablaufschema je nach Organisation und werden im Einsatzteam abgewickelt.

## **Einsatzleitung** bei komplexen Schadensereignissen/komplexen Betreuungslagen

Komplexe Schadensereignisse/komplexe Betreuungslagen, wie Einsätze in Organisationen wie Firmen oder Schulen und/oder Einsätze von längerer Dauer oder mit mehreren Einsatzorten; erfordern eine qualifizierte Einsatzleitung durch eine entsprechend geschulte MitarbeiterIn, sowie nach Bedarf die Unterstützung durch psychosoziale Fachkräfte.

Hier ist ein(e) Leiter/Leiterin zu definieren. Diese/Dieser trägt die Verantwortung für den psychosozialen Einsatz des jeweiligen Teams.

Aufgaben der/des LeiterIn:

- Lagebeurteilung für das jeweilige psychosoziale Betreuungsteam
- Kontakt und Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Personen vor Ort
- Teamführung und -koordination
- Kontakt mit der Leitstelle
- Schriftliche Dokumentation des Einsatzes
- Einsatzabschluss und -reflexion

## Einsatzleitung im Zuge von Großeinsätzen- und Katastrophenereignissen

Hier ist ein(e) Leiter/Leiterin zu definieren. Diese/Dieser trägt die Verantwortung für den Einsatz der jeweiligen Teams.

Aufgaben der/des LeiterIn:

- Meldung des Teams bei der Material- und Meldestelle
- Lagebeurteilung für das jeweilige psychosoziale Betreuungsteam
- Teamführung und -koordination
- Kommunikation mit dem Leiter Betreuung
- Schriftliche Dokumentation des Einsatzes
- Einsatzabschluss und -reflexion

Zusätzlich ist bei Großeinsätzen- bzw. Katastrophenereignissen ein(e) LeiterIn der psychosozialen Betreuung zu definieren. Sie/er ist durch die Absolvierung einer spezifischen Führungskräfteausbildung und/oder EinsatzleiterInnenschulung besonders zu qualifizieren.

Aufgaben der/des LeiterIn psychosoziale Betreuung:

- Kontakt mit der/dem EinsatzleiterIn
- Koordination der eingesetzten psychosozialen Betreuungsteams (KI und SvE) vor Ort
- Führung der Betreuungsstelle(n)
- Beratung der/des EinsatzleiterIn in psychosozialen Fragen ev. gemeinsam mit psychosozialer Fachkraft
- Zusammenarbeit mit dem/der LeiterIn des FGG 7 (S7; „Ganzheitliche Betreuung“) - wenn diese Stabsfunktion vorgesehen ist (sonst FGG 3; „Organisation“)
- Nötigenfalls wird zur Bewältigung der vielfachen Aufgaben die Aufstellung der Stabsstrukturen notwendig sein. Diese werden nach den Vorgaben der jeweiligen Organisation aufgebaut.

## ***Indikationen für Krisenintervention/Akutbetreuung***

Notfalls- und Krisenereignisse

- Plötzliche Todesfälle
- Unfälle mit schweren Verletzungen oder Todesfolge
- Medizinische Notfälle
- Gewaltdelikte (Überfall, Mord/Mordversuch etc.)
- Suizid/Suizidversuch
- Betreuung von Angehörigen vermisster Personen
- Begleitung der Exekutive bei der Überbringung von Todesnachrichten (länderspezifisch!)

Komplexe Schadensereignisse, Großeinsätze, Katastrophenereignisse

- Eisenbahn-, U-Bahn-, Straßenbahn-, Bus-, Lift-, Seilbahn- und Schiffsunfälle
- Flugzeugabsturz
- Länger andauernde Suchaktionen (Kind ertrunken...)
- Terror, Amok oder Geisellagen
- Naturkatastrophen (Erdbeben, Hochwasser, Lawinenabgänge...)
- Brände, Explosionen, Dacheinsturz

Betreuung von Großveranstaltungen/Teilnahme an Übungen

- Großveranstaltungen
- Übungen

### ***Indikationen für Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen***

Einsatzkräfte sind gewohnt mit den alltäglichen Belastungen umzugehen. Manchmal werden sie mit Ereignissen konfrontiert, die ihre Bewältigungsmechanismen überfordern. Die Fähigkeit zur Bewältigung ist individuell von Mensch zu Mensch verschieden. Bei den u.a. Indikationen ist erfahrungsgemäß die Wahrscheinlichkeit höher, Betreuung zu brauchen.

- Schwere Verletzungen oder Tod von KollegInnen
- Einsätze mit vielen Toten oder Verletzten
- Einsätze mit Kindern
- Gewalterfahrungen
- Einsätze bei denen die eigene Hilflosigkeit erlebt wurde
- ...

### ***Dokumentation der Einsätze***

Es sind Einsatzberichte in Übereinstimmung mit der DSGVO zu verfassen und zu verwalten. Sie sind Unterlagen zur Evaluierung der Einsätze, Führen einer Jahresstatistik, Budgetabrechnung und –vorschau, Abrechnung der Einsätze sowie für etwaige wissenschaftliche Aufarbeitung und Auswertung.

### ***Evaluation***

Die Evaluation der Krisenintervention auf der oben beschriebenen Basis wird durch die Mitglieder der PF grundsätzlich angestrebt. Jedenfalls orientiert sich die Krisenintervention/Akutbetreuung an vorhandenen Ergebnissen wissenschaftlicher Evaluation.

### ***Verschwiegenheitspflicht***

Alle im Bereich Krisenintervention/Akutbetreuung tätigen Personen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht (analog zu § 37 Psychologengesetz 2013, BGBl. I Nr. 182/2013).

### ***Informationsmanagement***

Der Austausch mit anderen Organisationen in Bezug auf die Zusammenarbeit im Rahmen von Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE ist zu pflegen.

### ***Öffentlichkeitsarbeit***

Auf Sachlichkeit beruhende Öffentlichkeitsarbeit ist über das o.a. Informationsmanagement hinaus zu pflegen und obliegt der Entscheidung der jeweiligen Organisation.

### ***Psychohygiene für die Teams***

Zur Selbstfürsorge der MitarbeiterInnen und Teams ist eine entsprechende Nachbetreuung sicherzustellen. Diese kann in unterschiedlichen Formen angeboten werden:

- Einsatznachbesprechung im Sinne der Intervision nach jedem Einsatz
- Supervision: Einsatzbezogen und auf Anforderung durch die Teams

- regelmäßige Teambesprechungen als Gelegenheit zu Informations- und Erfahrungsaustausch mit VertreterInnen Trägerorganisationen und KollegInnen
- Weitervermittlung an psychosoziale Fachkräfte

### ***Nachsorge/Nachbetreuung***

Krisenintervention/Akutbetreuung erfolgt in der Regel unmittelbar nach dem Ereignis vor Ort oder in einem für die Betreuung geeigneten Umfeld. In Ausnahmefällen kann sie allerdings erneut erfolgen (z.B. nach Vermisstensuche, nach komplexen Betreuungslagen etc.). Diese Folgeeinsätze dürfen nur nach Absprache mit der fachlichen Leitung/dem fachlichen Hintergrunddienst übernommen werden.

Im Zuge der weiterführenden Betreuung ist für die Vernetzung mit den zuständigen Betreuungseinrichtungen oder allenfalls erforderlichen speziellen Einrichtungen zu sorgen.

Die fachliche Leitung steht im Austausch mit den Nachsorgeeinrichtungen und überprüft die Qualität der Zusammenarbeit (Art und Weise der Weitervermittlung, Verlässlichkeit, Bereitschaft zur Kooperation, ...).

Die Krisenintervention/Akutbetreuung ist zuständig für die Qualität der Weitergabe an die nachsorgende Einrichtung. Diese Qualität wird über die Rückmeldung der nachsorgenden Einrichtung sichergestellt. Dies gilt für lokale, nationale und internationale Weitervermittlungen.

### ***Nationale und internationale Einsätze***

Zur Durchführung nationaler/internationaler Einsätze haben sich die Mitglieder der Plattform Krisenintervention/Akutbetreuung verpflichtet, ausschließlich MitarbeiterInnen von Teams zu beschäftigen, die nach den Richtlinien des Leitfadens ausgebildet, organisiert und geführt sind.

### ***Netzwerke***

Die Mitglieder der Plattform integrieren sich in nationalen und internationalen Netzwerken, die sich mit psychosozialer Betreuung auf wissenschaftlicher, praktischer sowie organisatorischer und sozialer Ebene auseinandersetzen. Die Teilnahme an Netzwerken dient folgenden Zielen:

- Kennenlernen anderer Versorgungsstrukturen
- Kennenlernen der KooperationspartnerInnen
- Know-How-Transfer, Erfahrungsaustausch
- Qualitätsmanagement

# Methoden und wissenschaftliche Grundlagen

Die Methoden der Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE orientieren sich an den Bedürfnissen der Betroffenen. Sie verwenden dabei Interventionen des psychosozialen Spektrums und beziehen sich auf die jeweils aktuellen wissenschaftlichen und praktischen Richtlinien der nationalen und internationalen fachspezifischen Gesellschaften.

## IASC-guidelines

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/pageloader.aspx?page=content-products-default>

## ESTSS

European Society for Traumatic Stress Studies:  
<http://www.estss.org/>

## Impact foundation

<http://www.impact-kenniscentrum.nl/?userlang=en>

## Nice guidelines

Clinical Guideline 26 Post-traumatic stress disorder (PTSD): the management of PTSD in adults and children in primary and secondary care <http://www.nice.org.uk/guidance/index.jsp?action=download&o=29770>

## Tents

the european network for traumatic stress:  
<http://www.estss.org/>

Hausmann, C. (2016). Interventionen der Notfallpsychologie. Facultas: Wien.

Juen, B., Kratzer, D. (2012) (Hrsg) Krisenintervention und Notfallpsychologie, Innsbruck: Studia

Juen, Barbara, Kratzer, Dietmar, Beck, Thomas (Hrsg) (2013) Krisenintervention und Notfallpsychologie in Großschadenslagen und Katastrophen, Innsbruck: Studia Verlag

Karutz, H., Juen, B. Kratzer, D. & Warger, R. (Hrsg.). (2017). *Kinder in Krisen und Katastrophen. Spezielle Aspekte psychosozialer Notfallversorgung*. Band 4 der Reihe Krisenintervention und Notfallpsychologie herausgegeben von B. Juen & D. Kratzer. Innsbruck: Studia.

# Finanzierung

Die Trägerorganisationen sind verpflichtet, die Finanzierung der Dienstleistung Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE sicherzustellen.

Um eine umfassende Berechnung der Kosten erstellen zu können, sind je nach Organisationsstruktur, folgende Bereiche zu erfassen und einzurechnen:

- Bereitschaft
- Einsätze
- Ausbildung
- Fachliche Hintergrundbereitschaft
- Nachbesprechung
- Teambesprechung
- Supervision
- Ausrüstung
- Spesenersatz/Verdienstentgang
- Übungen
- Dokumentation
- Fortbildung
- Koordination
- Fachliche Leitung
- Organisatorische Leitung
- Leitstelle
- Versicherung

Es liegt an den Trägerorganisationen über welche Quellen sie die Finanzierung sicherstellt. Mögliche Geldgeber können sein:

- Öffentliche Hand/Land/Gemeinden
- Spenden
- Mitgliedsbeiträge
- Zuwendungen von Trägerorganisationen/Sozialversicherungsträgern
- Sonstige

Die Trägerorganisationen haben die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften sicher zu stellen (Verschwiegenheitspflicht, Haftungsfragen, etc.).

# Glossar

## **(Psychosoziale Akut-)Betreuung**

Maßnahmen zur Versorgung von Betroffenen insbesondere zur Deckung von psychosozialen Bedürfnissen. Dazu gehören auch Maßnahmen zur Versorgung (z.B. mit trockener Kleidung), Beschaffung wichtiger Informationen und Hilfe bei der Wiederherstellung des eigenen sozialen Netzes.

## **Betroffene**

Personen oder Einrichtung, die durch ein Ereignis direkt oder indirekt bedroht oder geschädigt ist.

## **Bio-psycho-soziale Sicht**

Im Rahmen eines potentiell traumatischen Ereignisses werden körperliche, psychische und soziale Aspekte relevant. Im Zuge der Betreuung ist die Stabilisierung auf der körperlichen, psychischen und sozialen Ebene zu berücksichtigen.

## **Dissoziation**

Eine sehr häufige akute Reaktion, die vor Überflutung schützen soll und die sich in mehreren Ausprägungen zeigen kann, z.B.

- Depersonalisation - das Gefühl, den eigenen Körper von außen zu betrachten, sich nicht spüren
- Realisation - das Gefühl, der Situation entfremdet zu sein, „wie in einem Film“

Weitere Formen der Dissoziation können sich auch in einem veränderten Zeiterleben äußern (Situationen werden als länger andauernd oder kürzer erlebt als objektiv gegeben).

## **Einsatz**

Durch Auftrag oder eigenen Entschluss ausgelöste und der Gefahrenabwehr oder Schadensbekämpfung dienende Tätigkeit von Kräften aus jenen Behörden, Einsatzorganisationen oder Einrichtungen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen dazu berufen sind.

## **Einsatzkräfte**

Gesamtheit der in einem Einsatz tätigen oder für einen Einsatz bereitstehenden Personen (einzelne Personen, Einheiten oder Verbände) mitsamt ihrer Ausrüstung und Ausstattung an Fahrzeugen und Gerät.

## **Einsatzleiter**

Person, die in einem Einsatz innerhalb des ihr übertragenen Zuständigkeitsbereiches die Gesamtverantwortung für das Handeln einer Behörde, Einsatzorganisation oder Einrichtung zu tragen, alle erforderlichen Aufträge zu erteilen und Maßnahmen zu treffen hat und zu diesem Zweck mit besonderen Vollmachten und Befugnissen ausgestattet ist.

## **Einsatzleitung**

Im Rahmen eines Einsatzes tätig werdende Einrichtung der Führung, bestehend aus dem Einsatzleiter und dem ihm zur Wahrnehmung seiner Aufgaben zugeordneten Personal samt Führungsmitteln und Ausrüstung.

### **Einsatzorganisation**

Nach öffentlichem oder Privatrecht verfasste Einrichtung, die mit den von ihr vorgehaltenen Kräften und Mitteln die Vollziehung öffentlicher Aufgaben der Gefahrenabwehr und Schadensbekämpfung wahrzunehmen hat.

### **Ereignis**

Auftreten oder Änderung bestimmter Umstände.

### **Erste Hilfe**

Bei einem schädigenden Ereignis durchzuführende Maßnahmen, um bis zum Eingreifen der zur Hilfeleistung berufenen Einrichtung Leben zu retten und Gesundheitsschädigungen abzuwenden oder zu mindern.

### **Evakuierung**

Organisierte und kontrollierte Verbringung von Personen aus einem gefährdeten in einen sicheren Bereich.

### **Fachliche Hintergrundbereitschaft/Fachlicher Hintergrunddienst**

hat die Funktion, Rücksprache während eines Einsatzes zu ermöglichen, z.B. als Entscheidungshilfe oder zur Absicherung des Interventions- und Betreuungsplanes. Sie ist eines der wesentlichsten Kriterien für die Aufrechterhaltung der Qualität der Intervention und muss von psychosozialen Fachkräften mit eigener Einsatz- und Beratungserfahrung durchgeführt werden. Diese Personen können bei Bedarf für Supervision, Beratung, Fortbildung, weiterführende Aufgaben in und nach dem Einsatz eingesetzt werden.

### **Fachliche Leitung (FL)**

Die fachliche Leitung hat die Funktion, sich über inhaltliche Entwicklungen auf der Basis von aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen im Gebiet der Krisenintervention/Akutbetreuung und SvE auf dem Laufenden zu halten und in der Organisation zu etablieren, sowie für deren Umsetzung zu sorgen. Weiters ist die fachliche Leitung für den Auswahlprozess, die Ausbildung und Qualitätssicherung in der jeweiligen Organisation verantwortlich.

### **Großeinsatz**

Als Großeinsatz ist jedes bereits eingetretene oder noch bevorstehende Ereignis zu verstehen, das durch elementare, technische oder sonstige Auswirkungen geeignet ist, in ungewöhnlichem Ausmaß Personen- oder Sachschäden zu bewirken und das mit örtlichen Einsatzkräften nicht bewältigt werden kann.

Laut Ö-Norm: Ereignis, das durch seine elementaren, technischen oder sonstigen Auswirkungen Personen oder Sachschäden in sehr hohem Ausmaß herbeiführt.

### **Humanitäre Hilfe**

Neutrale, unparteiliche Hilfe mit dem obersten Ziel, Menschen in Not das Überleben in Würde zu sichern, und zwar ausschließlich auf Basis ihrer Bedürftigkeit und ungeachtet ihrer ethnischen, politischen und religiösen Zugehörigkeit oder Nationalität.

## **Katastrophe**

Ereignis, bei dem Leben oder Gesundheit einer Vielzahl von Menschen, die Umwelt oder bedeutende Sachwerte in außergewöhnlichem Ausmaß gefährdet oder geschädigt werden und die Abwehr oder Bekämpfung der Gefahr oder des Schadens einen durch eine Behörde koordinierten Einsatz der dafür notwendigen Kräfte und Mittel erfordert.

## **(Behördliches) Katastrophenmanagement**

In der Zusammensetzung durch länderspezifische Gesetze und Verordnungen geregelte Personengruppe, die im Katastrophenfall als Einsatzleitung oder als Beratungsgremium für die/den behördliche(n) EinsatzleiterIn fungieren.

## **Komplexes Schadensereignis**

Als komplexes Schadensereignis ist jedes bereits eingetretene oder noch bevorstehende Ereignis zu verstehen, das – ungeachtet seines Ausmaßes – zu seiner Bewältigung einer erhöhten Koordination der Einsatzkräfte bedarf.

## **Krise**

Instabiler Zustand eines Systems verbunden mit erhöhter Unsicherheit und der Tendenz zu beschleunigten bis umbruchartigen Veränderungen.

## **Krisenintervention**

Ambulante psychosoziale Intervention zur Stabilisierung und Aktivierung von Betroffenen in akuten potentiell traumatischen Situationen möglichst zeitnah nach einem belastenden Ereignis.

## **Leitstelle**

Ständig oder im Anlassfall besetzte Einrichtung zur Annahme von Meldungen sowie zum Alarmieren, Koordinieren und Lenken von Einsatzkräften.

## **Multiprofessionelles Team**

beschreibt ein BetreuerInnenteam, das sich aus mehreren Berufsgruppen zusammensetzt, die alle die psychotraumatologische Zusatzausbildung für Krisenintervention/Akutbetreuung absolviert haben.

## **Notfall**

Plötzliches, zumeist unvorhergesehenes Ereignis, von dem unverzüglich abzuwehrende Gefahr oder zu bekämpfender Schaden ausgeht.

## **Notfallseelsorge**

Psychosoziale Krisenintervention/Akutbetreuung mit spiritueller und ritueller Kompetenz

## **Organisatorische Leitung**

Die organisatorische Leitung ist für die Umsetzung der wissenschaftlichen Erkenntnisse in Zusammenarbeit mit der fachlichen Leitung verantwortlich. Je nach Ebene in der Organisation gehören die Organisation der Ausbildung und die Förderung des Austausches, die Verwaltung der finanziellen und materiellen Ressourcen und die Vertretung der Organisation nach außen zum Aufgabenbereich der organisatorischen Leitung.

## **Peer**

Einsatzkraft mit einschlägiger mehrjähriger Einsatzerfahrung in der entsprechenden Einsatzorganisation und abgeschlossener Zusatzqualifikation

## **Psychosoziale Fachkraft (Bereich Krisenintervention/Akutbetreuung und SvE)**

Ausbildung in Krisenintervention/Akutbetreuung, psychosozialer Quellberuf und entsprechende Berufserfahrung (mindestens 2 Jahre)

## **Psychosoziale Quellberufe**

Klinische und Gesundheits-PsychologInnen, PsychotherapeutInnen, MedizinerInnen mit Ius Praktikandi, PädagogInnen, SozialarbeiterInnen

## **Psychische Erste Hilfe**

leisten MitarbeiterInnen von Einsatzorganisationen den Betroffenen unmittelbar an Ort und Stelle vor dem Eintreffen der Kriseninterventions-/Akutbetreuungsteams.

## **PTBS**

Posttraumatische Belastungsstörung

## **Sachgebiet**

Standardisierter Teilbereich der von der Führungsgruppe im Stab wahrzunehmenden Aufgaben.

## **Schadensstelle**

Örtlichkeit, an der ein Schaden eingetreten ist.

## **Stab**

Arbeitsteilig organisierte, grundsätzlich in Führungsgruppe und Fachgruppe gegliederte und mit Führungsmitteln ausgestattete Personengruppe zum Zweck der Unterstützung und Beratung des Einsatzleiters bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben.

Über den beiden Gruppen steht die/der LeiterIn der Stabsarbeit.

Sachgebiete (auch als Führungsgrundgebiete – FGG - bezeichnet) bestehen für folgende Bereiche:

S1 (FGG 1)	Personal
S2 (FGG 2)	Lage
S3 (FGG 3)	Einsatz
S4 (FGG 4)	Versorgung
S5 (FGG 5)	Öffentlichkeitsarbeit
S6 (FGG 6)	Kommunikation
S7 (FGG 7)	Ganzheitliche Betreuung

## **Stabsarbeit**

Standardisiertes Zusammenwirken einer als Stab organisierten Personengruppe.

## **Widerstandsfähigkeit, Resilienz**

Fähigkeit eines Systems, die Wahrscheinlichkeit von möglichen schädigenden Ereignissen zu minimieren, die Auswirkungen eingetretener schädigender Ereignisse zu tolerieren und für eine rasche Wiederherstellung zu sorgen.

**Verwundbarkeit, Vulnerabilität**

Durch psychische, soziale, wirtschaftliche und ökologische Rahmenbedingungen bestimmte Anfälligkeit eines Systems auf schädigende Ereignisse.

**Wiederherstellung**

Gesamtheit aller Maßnahmen mit dem Ziel, zumindest den Zustand vor Eintritt eines schädigenden Ereignisses wieder zu erreichen, nach Möglichkeit unter gleichzeitiger Senkung der Verwundbarkeit bzw. Erhöhung der Widerstandsfähigkeit.

**Trägerorganisation**

Verein, Institution oder Behörde, deren MitarbeiterInnen den Aufbau und den „Betrieb“ eines oder mehrerer Einsatzteams Krisenintervention/Akutbetreuung finanzieren, organisieren und begleiten.

Nach einer ersten Diskussion diverser Modelle im Herbst 2001 in Wien wurde nach intensiven und fruchtbringenden Gesprächen aller Kooperationspartner schließlich im Juni 2004 die österreichweite Plattform Krisenintervention/Akutbetreuung/SvE (PF), damals bestehend aus der AkutBetreuungWien, den Kriseninterventionsteams der Länder Steiermark und Vorarlberg sowie dem ÖRK gegründet. In den Jahren danach wurden verschiedene Institutionen, die im Bereich Krisenintervention/Akutbetreuung sechs in Österreich tätig sind, nach einem festgelegten Procedere als Mitglieder in die PF aufgenommen.

Mit Stand März 2009 gehören ihr folgende Mitglieder an:

- Kriseninterventionsteam des Landes Steiermark
- Kriseninterventionsteam des Landes Vorarlberg
- AkutBetreuungWien
- Österreichisches Rotes Kreuz
- Katholische Notfallseelsorge Österreich
- Evangelische Notfallseelsorge Österreich
- pro mente Oberösterreich
- Betreuungsteam des ASBÖ
- AKUTteam Niederösterreich
- Heerespsychologischer Dienst

Die MitarbeiterInnen der Plattform, die diese dritte, ergänzte und an den neuesten Entwicklungen und Erfahrungen orientierte Ausgabe des Leitfadens zusammengestellt haben, sehen die Inhalte und Ergebnisse auch als Herausforderung für alle Bundesländer, für eine bestmögliche Betreuung vorzusorgen. Die Empfehlungen beruhen auf den bisherigen vielfältigen, durchaus auch unterschiedlichen Einsatzerfahrungen und Entwicklungen der jeweiligen in den Trägerorganisationen. Sie sind das verdichtete Ergebnis eines Diskussionsprozesses, in dem sich das behördliche Interesse, das Krisenmanagementinteresse und das psychotraumatologische Interesse inhaltlich ergänzt haben. Die beteiligten Projektträger und AutorInnen haben dabei voneinander gelernt und profitiert.

# Vorstellung der PF-Mitgliedsorganisationen

## **AkutBetreuungWien**



Im Jahr 1995 gab es bereits erste Überlegungen, Personen mit traumatischen Erlebnissen zu betreuen. In weiterer Folge kam es 1998/99 zur ersten Ausbildung von 36 KollegInnen aus dem psychosozialen Bereich. Am 1. Juli 1999 konnte dann die AkutBetreuungWien (ABW) mit dem Wirkungsbereich Land Wien ihren offiziellen Betrieb aufnehmen.

Derzeit werden ca. 420 Einsätze pro Jahr von durchschnittlich 60 KollegInnen durchgeführt.

Das Prinzip für Einsätze der ABW lautet:

„Ausschlaggebend für den Einsatz ist nicht die Anzahl der Betroffenen, sondern der Schweregrad der möglichen Traumatisierung.“

Aufbauend auf diesem Prinzip wurde eine Indikationenliste (z.B.: plötzlicher Todesfall, Unfall mit Schwerverletzten/Toten, Betreuung nach Suizid, Gewaltverbrechen, akute Krise im familiären Bereich, medizinischer Notfall, Brand, etc.) definiert.

Die Dienste der ABW werden der Wiener Bevölkerung durchgehend 24 Stunden/Tag unentgeltlich angeboten. Dazu ist jeweils ein Team bestehend aus 2 KollegInnen in ständiger Bereitschaft. Die Alarmierung erfolgt in erster Linie über die Leitstelle der Wiener Rettung. Sollte es gleichzeitig zu mehreren Einsätzen kommen, besteht die Möglichkeit, weitere KollegInnen per SMS nach zu alarmieren.

Die Finanzierung der Arbeit der ABW erfolgt durch die Magistratsdirektion Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen.

<http://www.wien.gv.at/sicherheit/akut/>

Das AKUTteam Niederösterreich ist eine soziale Einrichtung des Landes Niederösterreich zur Unterstützung von Menschen, die von plötzlichen Ereignissen betroffen sind. Träger des AKUTteams ist 144 Notruf Niederösterreich, die Alarmierung erfolgt rund um die Uhr über den vorwahllosen Rettungsnotruf 144 in Niederösterreich.

Gegründet wurde das AKUTteam im Jahr 2001, nachdem der Bedarf an psychosozialer Unterstützung bei einigen Großschadensereignissen erkannt wurde. Es bietet seitdem Menschen nach Notfällen und in Krisen rasche und kostenlose fachliche Unterstützung in ganz Niederösterreich an. Die Alarmierung kann über Einsatzorganisationen, Krankenhäuser, Behörden oder auch von Betroffenen direkt erfolgen.

Rund um die Uhr haben ein/e Sozialarbeiter/in als Journdienst und fachlicher Hintergrund sowie fünf Fachkräfte aus dem Bereich klinische Psychologie/Psychotherapie für die mobilen Einsätze vor Ort Bereitschaftsdienst (Niederösterreich ist hierbei aufgrund seiner Größe in fünf Regionen eingeteilt).

Das AKUTteam NÖ arbeitet in ausgezeichneter Kooperation mit den Kriseninterventionsteams der Rettungsorganisationen und der Notfallseelsorge, anhand des bei Notruf NÖ hinterlegten strukturierten Alarmierungsschemas werden je nach Anlassfall die erforderlichen Ressourcen bedarfsgerecht eingesetzt und alarmiert.

Indikationen für das AKUTteam sind beispielsweise:

- Medizinische Notfälle
- Plötzliche Todesfälle
- Unfälle mit Schwerverletzten oder mit Todesfolge
- Suizide, Suizidandrohungen und -versuche zur Betreuung der Angehörigen und/oder Betroffenen
- Gewalttaten
- Akute Krisen
- Elementar- und Großereignisse

Mögliche Interventionen in der psychosozialen Akutbetreuung sind zum Beispiel:

- Stärkung der vorhandenen Ressourcen
- altersgerechte Unterstützung von Kindern
- Hilfestellung im Umgang mit belastenden Reaktionen
- Unterstützung bei sozialen und rechtlichen Fragestellungen
- Planung von nächsten Schritten
- Unterstützung bei der Rückkehr in eine Form des Alltags
- Organisation von geeigneter fachlicher Weiterbetreuung bei Bedarf
- usw.

Der Betreuungsrahmen liegt grundsätzlich bei sechs Stunden, um die 60 freiberufliche PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen sind für das AKUTteam insgesamt im Einsatz.



## ***Katholische und Evangelische Notfallseelsorge Österreich***

### **Erste Hilfe für die Seele**

- Notfallseelsorge ist Krisenintervention mit zusätzlicher spiritueller und ritueller Kompetenz
- Notfallseelsorge leistet „Erste Hilfe für die Seele“, wenn Menschen durch elementare Ereignisse in ihrer Lebensgewissheit schwer erschüttert sind
- Notfallseelsorge ist ein Grundauftrag der christlichen Kirchen

NotfallseelsorgerInnen haben eine Kriseninterventionsausbildung und sprechen zusätzlich die spirituelle Dimension des Menschseins als stärkende und stützende Ressource zur Krisenbewältigung und zur Integration der Persönlichkeit an. NotfallseelsorgerInnen begleiten behutsam auf der Suche nach dem, was Halt, Geborgenheit, Stütze, Hoffnung und Trost zu vermitteln vermag. Sie tun dies in Achtung der persönlichen Würde und in Offenheit und Respekt vor dem Glauben und der Weltanschauung der Menschen, denen sie begegnen.

Notfallseelsorge geschieht

- in ökumenischer Weite und Offenheit
- mit interreligiöser Kompetenz und
- in besonderer Sensibilität für die kulturspezifischen Prägungen aller Betroffenen

Abschiednehmen und Trauer können mit religiösen bzw. spirituellen Ritualen, vertrauten Symbolen und Handlungen hilfreich begleitet werden.

Die Notfallseelsorge Österreich wird gemeinsam von der katholischen und evangelischen Kirche verantwortet, getragen und finanziert. Sie wird ehrenamtlich und kostenlos durch speziell in Krisenintervention ausgebildete und beauftragte SeelsorgerInnen angeboten. Unter dem Motto „Beistehen – Zuhören – Helfen“ begleiten sie Betroffene, Angehörige und Einsatzkräfte oder vermitteln auf Wunsch die Betreuung durch andere Kirchen und Religionsgemeinschaften, oder durch weitere BegleiterInnen.

NotfallseelsorgerInnen stehen in allen Bundesländern bereit. Sie sind in die multiprofessionellen Kriseninterventionsteams integriert oder werden von diesen alarmiert. Notfallseelsorge ist strukturell den Einsatzkräften zugeordnet und kann über diese angefordert werden.

## **Kriseninterventionsteam (KIT) Land Steiermark**

Als Reaktion auf das Grubenunglück von Lassing 1998 verankerte das Land Steiermark, als erstes Bundesland, die „Psychosoziale Akutbetreuung“ im Steiermärkischen Katastrophenschutzgesetz vom 16. März 1999.

Unter der fachlichen und wissenschaftlichen Leitung von Frau Prim. Dr. Katharina Purtscher-Penz und dem Psychotherapeuten Edwin Benko etablierte sich in den letzten 20 Jahren eine gut strukturierte und funktionierende Organisation. Dies konnte unter anderem nach der Amokfahrt in Graz im Jahr 2015 unter Beweis gestellt werden.

Ehrenamtlich tätige AkutbetreuerInnen, bestehend aus psychosozialen Fachkräften, erfahrenen MitarbeiterInnen von Einsatzorganisationen und NotfallseelsorgerInnen mit absolvierter Kriseninterventionsausbildung und/oder einer Zusatzqualifikation in Stressverarbeitung nach belastenden Ereignissen, stehen betroffenen Menschen, Hinterbliebenen und Familienangehörigen sowie Einsatzkräften nach plötzlichen und unerwarteten, traumatischen Ereignissen in der Akut- und Übergangsphase unterstützend zur Seite. Dazu sind in jedem steirischen Bezirk Teams in ständiger Rufbereitschaft. Die Alarmierung erfolgt über die Landeswarnzentrale unter der Nummer 130 und steht allen rund um die Uhr und kostenlos zur Verfügung.

Als Rückhalt für die im Einsatz stehenden AkutbetreuerInnen, sind speziell geschulte Fachkräfte in der Hintergrundbereitschaft rund um die Uhr am Handy erreichbar, um fachliche und organisatorische Unterstützung zu gewähren. Sie sind es auch, die jegliche psychosoziale Anfrage bearbeiten, egal zu welcher Tages- und Nachtzeit. Sie klären ab, ob es sich um einen Akuteinsatz handelt und wenn nicht, stehen sie für die Menschen beratend und vernetzend zur Seite – wir lassen niemanden allein!

BezirkskoordinatorInnen sorgen für den Teamzusammenhalt, bemühen sich um neu ausgebildete AkutbetreuerInnen und sind Ansprechpersonen für alle KooperationspartnerInnen im Einsatzgeschehen in den Bezirken!

Wir unterstützen und fördern die Persönlichkeitsentwicklung jedes einzelnen Mitarbeiters durch die Vielfalt an Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten. Das Leitungsteam entwickelt diese Aus- und Fortbildungsinhalte auf Grundlage der neuesten wissenschaftlichen Entwicklungen und aus unseren vielen praktischen Erfahrungen stets neu und wird dabei von kompetenten Schlüsselpersonen aus dem KITeam unterstützt. Die Grundausbildung umfasst seit dem Jahr 2012 135 Stunden, die in vier Modulen abgehalten wird.

Die Kosten für die Aus-, und Fortbildung, die Einsätze, die Versicherungen und die Qualitätssicherung trägt auf gesetzlicher Grundlage das Land Steiermark.

Den Überbau der Organisation bildet die Koordinationsstelle Krisenintervention, angesiedelt beim Amt der Steiermärkischen Landesregierung in der Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung. Die dort hauptamtlich tätige psychosoziale Fachkraft ist für die Aus- und Fortbildung, für das Personalmanagement und die Öffentlichkeitsarbeit sowie für die Vermittlung von passgenauer Hilfe für Betroffene und Angehörige nach Akuteinsätzen zuständig.

Koordinationsstelle KIT-Land Steiermark  
Paulustorgasse 4  
8010 Graz  
[www.kit.steiermark.at](http://www.kit.steiermark.at)

## **Krisenintervention und Notfallseelsorge Vorarlberg**



Die Krisenintervention und Notfallseelsorge Vorarlberg (kurz KIT Vorarlberg) wurde am 21.09.1999 mit dem Auftrag gegründet, die psychosoziale Akutbetreuung von Menschen unmittelbar nach traumatischen Ereignissen sicherzustellen und somit akute Belastungsreaktionen aufzufangen.

Betreuungseinsätze von KIT Vorarlberg werden in der Regel in 2er-Teams absolviert, finden vor Ort während der sogenannten Akutphase statt und sind für die Betroffenen kostenlos. Die Alarmierung erfolgt durch die Rettungs- und Feuerwehrleitstelle Vorarlberg und kann von Einsatzorganisationen, der Exekutive, Krankenhäusern sowie von Schulen angefordert werden.

Einsatzindikationen sind plötzliche Todesfälle, Unfälle mit Todesfolge/schweren Verletzungen, Suizide, Überbringungen von Todesnachrichten (gemeinsam mit der Exekutive), Suchaktionen, Gewaltverbrechen sowie Großschadensereignisse.

Darüber hinaus bietet KIT Vorarlberg auch Unterstützung für Einsatzkräfte nach belastenden Einsätzen an.

Die Mitarbeiter/innen von KIT Vorarlberg sind ehrenamtlich tätig, haben verschiedenste Quellberufe und sind - je nach Wohnort - den beiden Einsatzregionen „Vorarlberg Oberland“ oder „Vorarlberg Unterland“ zugeteilt. Für beide Einsatzregionen existiert ein separater Dienstplan, in den die Mitarbeiter/innen ihre Bereitschaftsdienste selbständig eintragen können.

Der Verein KIT Vorarlberg wird von folgenden 11 Trägerorganisationen getragen:

- Ärztekammer Vorarlberg, Referat für Notfallmedizin
- Caritas Vorarlberg
- Evangelische Kirche H.B. Vorarlberg
- Institut für Sozialdienste (ifs)
- Katholische Kirche, Diözese Feldkirch
- Landesfeuerwehrverband Vorarlberg
- Landespolizeidirektion Vorarlberg
- Österreichische Bergrettung, Landesverband Vorarlberg
- Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Vorarlberg
- Österreichische Wasserrettung, Landesverband Vorarlberg
- Vorarlberger Landesverband für Psychotherapie

Jede Trägerorganisation entsendet eine/n Vertreter/in in die sogenannte Trägerversammlung, in der der strategische und organisatorische Rahmen für die Tätigkeiten von KIT Vorarlberg festgelegt wird.

Aus den Reihen der Trägervertreter/innen wird alle 3 Jahre der Vorstand von KIT Vorarlberg gewählt.

Die operativen Geschäfte werden von einer hauptamtlichen Koordinatorin/einem hauptamtlichen Koordinator geführt.

Die Finanzierung von KIT Vorarlberg erfolgt zum Großteil durch den Sozialfonds des Landes Vorarlberg sowie durch Beiträge der Trägerorganisationen und Spendengelder.

Krisenintervention & Notfallseelsorge Vorarlberg  
6800 Feldkirch, Florianistraße 1  
Tel.: 05522/3510-364  
eMail: [office@kit-vorarlberg.at](mailto:office@kit-vorarlberg.at)  
[www.kit-vorarlberg.at](http://www.kit-vorarlberg.at)

### Allgemeines und Organisation

Mit Beginn 2016 wurde die psychosoziale Krisenhilfe in Oberösterreich neu organisiert. Pro mente OÖ, EXIT-sozial, Rotes Kreuz, Telefonseelsorge OÖ und Notfallseelsorge haben sich unter dem Namen „Krisenhilfe OÖ“ zu einem Trägerverbund zusammengeschlossen, um die zukünftige Krisenversorgung in Oberösterreich flächendeckend und noch umfassender gewährleisten zu können. Alle Angebote der Krisenhilfe OÖ werden vom Sozialressort des Landes OÖ finanziert und können kostenlos und größtenteils anonym in Anspruch genommen werden.

### Unser Angebot im Kriseninterventionszentrum Linz

- **Journaldienst/Telefonische Krisenintervention** Tel. 0732/2177 (Erreichbarkeit 24/7) – ca. 20 Psychosoziale Fachkräfte mit Zusatzausbildungen im Bereich Krisenintervention
- **Persönliche Krisenintervention** – flächendeckend in OÖ
- **Onlinekrisenberatung** <https://beratung-krisenhilfeooe.at/login>

### Unsere mobilen Angebote

- **KaT (Krisenintervention nach akuter Traumatisierung)** – ca. 65 Psychosoziale Fachkräfte mit Zusatzausbildungen im Bereich „Akute Krisenintervention“
  - ✓ Für Angehörige nach Suizid / erweitertem Suizid / Suizidversuch / nach Unfalltod / von Vermissten / nach erfolgloser Reanimation / unter 18 Jahren nach plötzlichem Verlust einer Bezugsperson
  - ✓ Für Zeugen von schweren Unfällen / von Arbeitsunfällen mit tödlichen Ausgang oder Schwerverletzten / Auffinder/innen von Toten (Suizidanten...)
  - ✓ Für Verursacher/innen von Arbeitsunfällen mit tödlich. Ausgang od. Schwerverletzten/Unfall-Lenker/innen mit Personenschaden
  - ✓ Opfer von Gewaltdelikten
  - ✓ Im Fall von Großschaden, Katastrophen, Elementarereignisse

Die Vermittlung erfolgt durch das KI-Team Rotes Kreuz (nachgehende Anrufe der Krisenhilfe) oder die Betroffenen selbst wenden sich direkt an die Krisenhilfe; meist aufsuchend (Hausbesuch)

- **SVE (Stressverarbeitung für Einsatzkräfte)** - Einzel-oder Gruppeninterventionen; enge Zusammenarbeit mit den jeweiligen peer-Systemen der Einsatzorganisationen
- **Akut-Hausbesuche** – ca. 150 Psychosoziale Fachkräfte - flächendeckend in OÖ einmaliger Hausbesuch von 2 Kriseninterventionsmitarbeiter/innen
  - ✓ Betreuung Betroffener und Angehöriger bei Suizidalität
  - ✓ Akute Krisen im familiären Bereich, Lebensveränderungskrisen
  - ✓ Psychiatrische Notfälle
  - ✓ kein Aufschub möglich, Betroffene nicht mobil, 2 Fachkräfte erscheinen nötig

Nahtstellen im Trägerverbund: Im Rahmen des Trägerverbundes sind trägerübergreifende Angebotsstellungen und direkte Vermittlungen möglich.

*EXIT-sozial / Krisenzimmer* (Clearing und Zuweisung ist auch über das Krisentelefon 0732/2177 möglich)

Sozialpsychiatrische Ambulanz EXIT-sozial (Vermittlung einer einmaligen kurzfristigen Abklärung durch eine/n FachärztIn - auch über das Krisentelefon möglich)

*Rotes Kreuz/Krisenintervention* – KI (geregelt Abläufe für die Anforderung von KaT-MitarbeiterInnen bei potentiell traumatisierenden Ereignissen und Großschadensfällen seitens des Roten Kreuzes sind festgeschrieben)

*Telefonseelsorge/Notfallseelsorge* – Notruf 142

Clearing und Weitervermittlung (Personen, die sich in akuten z.B. suizidalen, psychiatrischen oder traumatischen Krisen befinden, können, wenn erwünscht, von der Telefonseelsorge zum Krisentelefon 0732/2177 verbunden werden bzw. über das Angebot informiert werden. Diese Vorgehensweise ist auch in die andere Richtung möglich)

Mag.a. Sonja Hörmanseder , Geschäftsfeldleitung Krisenhilfe OÖ

[Sonja.Hoermanseder@krisenhilfeooe.at](mailto:Sonja.Hoermanseder@krisenhilfeooe.at)

+43 664/8224954

Krisenhilfe : 0732/2177

[www.krisenhilfeooe.at](http://www.krisenhilfeooe.at)

## **Der Psychologische Dienst des Bundesministeriums für Landesverteidigung**

Der Psychologische Dienst (PsychD) des Bundesministeriums für Landesverteidigung (BMLV) hat seine Anfänge in den 1950er Jahren, wobei zu Beginn der Tätigkeitsschwerpunkt noch auf Auswahltestungen bzw. Testpsychologie lag. Erst mit der Einrichtung eines 24 Stunden telefonisch erreichbaren Helpline-Services 1995 wurden auch konkrete Angebote im Bereich der (Akut-)Betreuung von Soldatinnen und Soldaten geschaffen. Im Jahr 1998 wurden erstmals Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen ausgebildet und 1999 das Konzept des „Critical Incident Stress Management (CISM)“ im Bundesheer eingeführt. Im Laufe der Jahre erfuhr dieses Modell mehrere methodische Novellierungen. 2017 wurde die bestehende Peer-Ausbildung komplett neu überarbeitet.

Der Wirkungsbereich der Betreuung des PsychD erstreckt sich österreichweit auf alle Bundesländer, da alle Angehörigen des Bundesheeres in Kontakt mit einer Militärpsychologin bzw. einem Militärpsychologen treten können, die z. B. in den Einsatzverbänden, Sanitätszentren, im Trauma-Zentrum, an den Stellungskommissionen, im Heerespersonalamt etc. angesiedelt sind. Weiters ist der oben erwähnte 24 Stunden Helpline-Service des Psychologischen Dienstes unter der Rufnummer 050201 991656 in ganz Österreich zum Ortstarif erreichbar und bietet anonyme Hilfestellung von speziell dafür geschulten Personen (neben Psychologinnen und Psychologen auch Ärzte und Seelsorger). Andererseits werden auch die Soldatinnen und Soldaten bei ihren Auslandseinsätzen (z.B. Kosovo, Bosnien, Libanon, Afghanistan, Mali) seit 1999 größtenteils durchgehend von Kontingentspsychologinnen und Kontingentspsychologen vor Ort betreut.

Derzeit arbeiten 54 Militärpsychologinnen und Militärpsychologen (und zusätzlich Fachauszubildende in Ausbildung zum/zur Klinischen und Gesundheitspsychologen/ Gesundheitspsychologin) im Bereich des Psychologischen Dienstes. Für Kriseninterventionen und Akutbetreuungen stehen ca. 300 psychologische Ersthelfer (nach dem CISM-Konzept geschulte Peers sowie Peeranwärterinnen und -anwärter) österreichweit zur Verfügung, weiters 27 Psychologisch-Technische Assistentinnen, Assistenten und Fachkräfte.

Pro Jahr finden in den Einrichtungen des PsychD u.a. durchschnittlich 1500 Beratungs- und Betreuungsgespräche und ca. 2000 klinisch-psychologische Untersuchungen und Behandlungen von Patientinnen und Patienten statt. Der Helpline-Service wird pro Jahr durchschnittlich 250-mal kontaktiert.

Erstes Ziel der Kriseninterventionen und Akutbetreuungen während und nach Notfallsituationen (z. B. Naturkatastrophen, Großschadensereignisse, Unfälle mit Schusswaffen oder Fahrzeugen, Konfrontation mit Minenunfällen im Auslandseinsatz, Erleben bzw. Beobachten von Gewalt) bzw. bei Suiziden oder Suizidankündigungen ist die Erhaltung oder Wiederherstellung

der psychischen Einsatzbereitschaft, einschließlich Maßnahmen der Prävention, sowie das Bestreben, weitere (Folge-)Störungen weitestgehend zu verhindern.

Neben der direkten Kontaktaufnahme mit Militärpsychologinnen und –psychologen sowie mit Peers, hat sich der, 24 Stunden pro Tag, an 365 Tagen im Jahr erreichbare Helpline-Service, auch außerhalb der regulären Dienstzeiten, als sehr wirksame Form der Alarmierung erwiesen. Hier kann schnell und unbürokratisch Kontakt von Hilfesuchenden mit Militärpsychologinnen und –psychologen aufgenommen werden. Auch über das Meldesystem „Besondere Vorfälle“ des Bundesheeres können Fachkräfte des Psychologischen Dienstes durch die Diensthabenden Offiziere aktiviert werden.

Die notwendigen Mittel für das gesamte Betreuungsangebot des Psychologischen Dienstes werden vom Bundesministerium für Landesverteidigung aufgebracht.

Bundesministerium für Landesverteidigung  
Psychologischer Dienst  
Rossauer Lände 1  
1090 Wien



Die Psychosoziale des Österreichischen Roten Kreuzes besteht seit dem Jahr 1999 und betreuen Menschen nach außergewöhnlich belastenden Ereignissen. In ganz Österreich stehen dem Roten Kreuz rund 1500 psychologisch geschulte KriseninterventionsmitarbeiterInnen, etwa 600 Peers und psychosoziale Fachkräfte in Form von multiprofessionellen Teams zur Verfügung.

Die Teams sind in die lokalen Strukturen der Rot-Kreuz-Dienststellen eingegliedert und in engem Kontakt mit KollegInnen aus unterschiedlichen Leistungsbereichen.

In enger Zusammenarbeit mit dem Rettungsdienst sind die Kriseninterventionsteams BegleiterInnen, die für die Betroffenen Rahmenbedingungen schaffen und diese handlungsfähig halten sollen. Die Alarmierung erfolgt ausschließlich durch die Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei, jeweils zuständige Katastrophenschutzbehörde) über die jeweiligen Rettungsleitstellen. Zudem müssen die Betroffenen einer Betreuung zustimmen.

Die Krisenintervention des Österreichischen Roten Kreuzes unterstützt im In- und Ausland durch Stabilisierung und Mobilisierung persönlicher Ressourcen, Aktivierung des sozialen/familiären Netzwerkes sowie Vermittlung weiterer Betreuung durch PsychologInnen/PsychotherapeutInnen oder andere Fachberatungsstellen.

Krisenintervention erfolgt unmittelbar nach dem Ereignis in der Akutphase, also noch mitten im Einsatzgeschehen und versteht sich als Akutbetreuung und nicht als Therapie, schließt also das "Fenster" zwischen Ereignis und professioneller psychosozialer Nachbetreuung.

Wir sprechen hier demnach von extramuraler oder mobiler Krisenintervention und nicht von Krisenintervention wie sie z.B. in psychiatrischen Notaufnahmen oder in der klinisch-psychologisch oder psychotherapeutischen Praxis vorkommt. Anlassfälle für die hier beschriebene Art von Krisenintervention sind unter anderem außergewöhnliche Todesfälle bzw. Unfälle mit Todesfolge, schwere Verletzung, Suizidversuch/Suizid, Überbringung von Todesnachrichten (gemeinsam mit der Exekutive), aber auch die Betreuung von Angehörigen vermisster Personen, nach Gewaltdelikten, Betreuung von Kindern in familiären Notsituationen oder die Betreuung von Betroffenen und Angehörigen nach Katastrophenereignissen und Großeinsätzen.

Die Krisenintervention im Roten Kreuz versteht sich als vorbeugende Maßnahme. Traumatische Ereignisse können Belastungsstörungen hervorrufen, die schwere gesundheitliche Schäden mit sich bringen können. Die Erstintervention ist in diesem Sinne eine vorbeugende Maßnahme, als sie die Zeit, in der die Betroffenen sich hilflos und handlungsunfähig dem Ereignis ausgeliefert fühlen, zu verkürzen versucht. Damit arbeitet die Krisenintervention mit einem Auftrag, der als zentrales Anliegen der präklinischen Notfallmedizin und somit als erweiterndes Aufgabenfeld des Rettungsdienstes zu formulieren ist.

Um die psychische Gesundheit der eigenen MitarbeiterInnen zu unterstützen gibt es im Roten Kreuz eine eigene Betreuungsstruktur. Sogenannte Peers bieten belasteten MitarbeiterInnen eine niederschwellige Betreuung nach belastenden Einsätzen an = SvE – Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen. Peers haben die Aufgabe mit den MitarbeiterInnen den Einsatz zu reflektieren, sie bei der Bearbeitung zu unterstützen und dem ganzen Team einen guten Ausstieg aus dem Geschehen zu ermöglichen. Peers werden nicht nur im Rettungsdienst, sondern auch in anderen Leistungsbereichen, wie z.B. Hauskrankenpflege eingesetzt.

Peers werden durch psychosoziale Fachkräfte unterstützt und können die Betroffenen an nachfolgende Betreuung weitervermitteln.

Die Finanzierung der Psychosozialen Betreuung im Österreichischen Roten Kreuz ist unterschiedlich geregelt und sieht in einigen Bundesländern eine Teilfinanzierung der Dienstleistung durch die öffentliche Hand vor. Die überwiegende Mehrheit der Aufbringung finanzieller Mittel erfolgt jedoch durch das Rote Kreuz selbst in Form von Spendengeldern bzw. durch die Bereitschaft der Freiwilligen, ihre Arbeitskraft im Sinne eines Grundprinzips des Roten Kreuzes als Dienst an der Gesellschaft zur Verfügung zu stellen.

Ao. Univ.-Prof. Dr. Barbara Juen  
Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat  
Chefpsychologin  
Wiedner Hauptstraße 32  
1041 Wien  
[barbara.juen@roteskreuz.at](mailto:barbara.juen@roteskreuz.at)

Mag. Monika Stickler  
Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat  
Wiedner Hauptstrasse 32A-  
1041 Wien  
Tel.: +43 (1) 589 00 - 134  
[monika.stickler@roteskreuz.at](mailto:monika.stickler@roteskreuz.at)