

Psychische Erste Hilfe

Psychologische Hilfe in Krisen für
alle MitarbeiterInnen des Wiener
Gesundheitsverbunds



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien



Psychologische Beratungsstelle

Psychologische Beratungsstelle



Wiener
Gesundheitsverbund



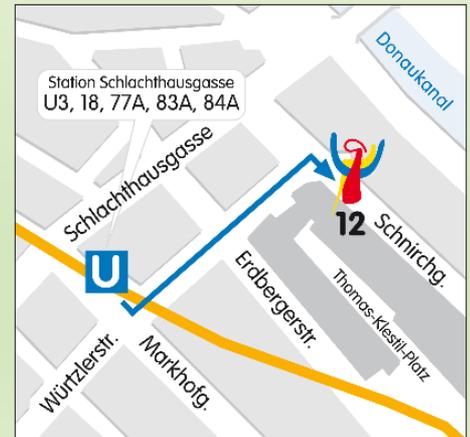
Für die
Stadt Wien

Unser Angebot

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

01 40409 – 60490
psy.beratung@gesundheitsverbund.at
1030 Wien, Schnirchgasse 12/1a

Terminvereinbarung ist unbedingt erforderlich!



Die Themen

Wir beraten bei
persönlichen, privaten und
ausbildungsbezogenen
Themen.

- Stress und Überforderung
- Konflikte
- Mobbing
- Persönliche Schwierigkeiten
- Private Belastungen
- **Krisen**
- Burnout
- Sucht am Arbeitsplatz
- Sexuelle Belästigung

Individuelle Beratung in der psychologischen Beratungsstelle

Ein Team von Klinischen- und Gesundheitspsycholog*innen und Psychotherapeut*innen bietet sowohl einzeln als auch in Kleingruppen Unterstützung bei **Problemen am Arbeitsplatz** an:

- Psychologische Beratung
- Coaching für Führungskräfte
- Konfliktmanagement
- **Krisenintervention**
- Psychotherapeutische Intervention
- Hilfe bei der Suche nach Psychotherapieplätzen
- Begleitung im Falle weiterführender Maßnahmen

Die Grundsätze

Die Inanspruchnahme der Leistungen erfolgt auf **freiwilliger** Basis!

Die Inhalte der Beratungsgespräche werden **vertraulich** behandelt und unterliegen der gesetzlichen **Verschwiegenheitspflicht**.
(§37 Psychologengesetz und §15 Psychotherapiegesetz)

Die Beratungskosten werden vom Wiener Gesundheitsverbund getragen.
Die Beratungen sind daher eine **Serviceleistung** und für Sie mit **keinen Kosten** verbunden.



Psychische Erste Hilfe

Hilfe für Betroffene in einer
Ausnahmesituation



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien

Psychologische Beratungsstelle

Auslöser einer **akuten traumatischen Krise** am Arbeitsplatz sowie im Privatbereich – individuell/kollektiv:

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

Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in akuten Krisen

- Handlungsplan
- Krisenmanual
- Schulungen
- Mitarbeit an KoHi (KHI) und Peer (KFL)
- Krisenberatung

Psychosoziale Unterstützung für MitarbeiterInnen in akuten Krisen

- 1 Überblick verschaffen – was geschieht?**
Führen zur Situation sammeln.
- 2 Wer ist sofort zu verständigen?**
Einsatzorganisationen? Vorgesetzte? KollegInnen, Angehörige? Journalisten des KAV (Tel. 01 40409-60900)?
- 3 Wer ist betroffen und braucht psychosoziale Unterstützung?**
Wer zeigt starke Reaktionen auf das Ereignis? Bin ich selbst betroffen?
- 4 Welche Form der psychosozialen Unterstützung wird gebraucht?**
Wenn keine professionelle Unterstützung beansprucht wird oder zur Überbrückung, bis diese vorhanden ist:
 - Kollegiale Hilfe**
 - Unterstützung durch KollegInnen, die sich bereit erklären, psychische erste Hilfe zu leisten.
 - Wenn sie in der aktuellen Situation nicht selbst betroffen oder belastet sind.
 - Professionelle Unterstützung**
Psychosoziale Fachkräfte im Haus die in Krisensituationen zur Verfügung stehen
 - Krisensupervision** nach Vereinbarung, Mo-Fr zeitnah vor Ort Anfordern bei Ansprechpartnern für Supervision an Ihrer Dienststelle
Name: _____
Telefon: _____
 - Psychologische Krisenberatung**
8-16 Uhr, Mo-Fr, zeitnah in der Psychologischen Servicestelle. Anzahl der Beratungen nach Bedarf Terminvereinbarung notwendig unter: Tel. 01 40409-60495
 - Wenn keine interne oder externe Unterstützung zur Verfügung steht:
Akute Betreuung Wien (ABW)
0-24 Uhr, täglich, Unentgeltbare Betreuung nach dem Ereignis, vor Ort, 1-malig
Anfordern über Journalisten des KAV Tel. 01 40409-60900
Rettung Tel. 144
- 5 Was brauchen weitere Personen im Umfeld der Krisensituation?**
 - Informationen - über das Ereignis und dessen Auswirkungen
 - über Unterstützungsangebote (Notfall, Telefonliste)
 - Nachbearbeitung des Krisenfalls

Aus: Instrumente für Führungskräfte, Psychosoziale Krisen - Grafik: Mag. Werner Rissal

2. aktualisierte Auflage

Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in akuten Krisen – Handlungsplan

1 Überblick verschaffen – was geschieht?

Fakten zur Situation sammeln.

2 Wer ist sofort zu verständigen?

Einsatzorganisationen? Vorgesetzte? Kolleg*innen, Angehörige? Journaldienst (01 40409-60900)?

3 Wer ist betroffen und braucht psychosoziale Unterstützung?

Wer zeigt starke Reaktionen auf das Ereignis? Bin ich selbst betroffen?

Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in akuten Krisen

4 Welche Form der psychosozialen Unterstützung wird gebraucht?

Wenn keine professionelle Unterstützung beansprucht wird oder zur Überbrückung, bis diese vorhanden ist:

Kollegiale Hilfe

- Unterstützung durch Kolleg*innen, die sich bereit erklären, psychische erste Hilfe zu leisten.
- Wenn Sie in der aktuellen Situation nicht selbst betroffen oder belastet sind.

Ablauf der **Psychischen Ersten Hilfe**:

- Sichern, abschirmen, für Ruhe sorgen
- Krisengespräch führen
- Nähere Informationen zum Ereignis geben
- Informationen zu posttraumatischen Reaktionen geben (Infoblatt für Betroffene)
- Liste der Hilfsangebote – Notfall-Telefonliste mitgeben
- Kontaktaufnahme zu Bezugspersonen der Betroffenen
- Für sicheren Heimweg sorgen

Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in akuten Krisen

4 Welche Form der psychosozialen Unterstützung wird gebraucht?

Wenn starke emotionale Reaktionen, Betroffenheit und/oder beeinträchtigte Handlungsfähigkeit erkennbar sind:

Professionelle Unterstützung

Psychosoziale Fachkräfte im Haus

die in Krisensituationen zur Verfügung stehen

Krisensupervision

nach Vereinbarung Mo–Fr zeitnah vor Ort
Anfordern bei:
Ansprechpartner*in für Supervision an Ihrer Dienststelle

Psychologische Krisenberatung

8–16 Uhr, Mo–Fr, zeitnah in der Psychologischen Beratungsstelle, Anzahl der Beratungen nach Bedarf

Terminvereinbarung notwendig unter:

01 40409 60490

Wenn keine interne oder externe Unterstützung zur Verfügung steht:

Akut Betreuung Wien (ABW)

0–24 Uhr, täglich, Unmittelbare Betreuung nach dem Ereignis, vor Ort, 1–malig

Anfordern über:

Journaldienst Wiener Gesundheitsverbund

01 40409 60900

Rettung: 144

Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in akuten Krisen

5 Was brauchen weitere Personen im Umfeld der Krisensituation?

- Informationen – über das Ereignis und dessen Auswirkungen
 - über Unterstützungsangebote (Notfall-Telefonliste)
- Nachbearbeitung des Krisenfalls

Psychische Erste Hilfe

Psychische Erste Hilfe ist eine rasche **Soforthilfe** für Menschen, die in einen **vorübergehenden psychischen Ausnahmezustand** geraten sind.

Sie fördert bei erfolgreicher Anwendung die **psychische Stabilisierung** der Betroffenen.

Im WigeV werden MitarbeiterInnen darin geschult und können so kollegiale Hilfe leisten.

Psychische Erste Hilfe

Kontakt aufnehmen

Sichern & Versorgen

Ordnen der Gedanken

Fragen stellen

Normalisieren

Zuhören

Helfen, Struktur aufbauen

Soziales Netz aktivieren

Informationen geben

Infomaterial aushändigen

Was machen PEH-Helfer?

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

The image shows a page from a manual titled 'Notfall Telefon-Liste' (Emergency Phone List). The page is divided into two columns. The left column contains instructions for crisis intervention, and the right column lists various emergency services and their contact numbers.

Das Krisengespräch im Überblick
Anregungen und Empfehlungen
Als Gesprächspartnerin oder -partner nach einer Krisensituation sorgen Sie für eine geeignete Umgebung und einen möglichst ruhigen Kontakt.
Bleiben Sie selbst ruhig, geduldig und wenn möglich...
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 sexueller, körperlicher oder psychischer 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 Schötlachgasse 12/1a
01 40409 - 60490

Kriterien für den Abschluss der Betreuung durch PEH-Kolleg*innen

- Emotionale Reaktion hat nachgelassen
- Handlungsfähigkeit/Entscheidungsfähigkeit ist gegeben
- Im Moment gibt es keine weiteren Fragen oder Bedarf an Unterstützung
- Betreuung durch soziales Netz ist eingeleitet
- Betreuung wird durch andere Helfer übernommen

Kriterien für professionelle Unterstützung

- Anzeichen von Selbst- oder Fremdgefährdung
- Starke emotionale Reaktionen
- Beeinträchtigte Handlungsfähigkeit
- Keine ausreichende Unterstützung durch Bezugspersonen der Betroffenen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien

Psychologische Beratungsstelle

Kontakt

Psychologische Beratungsstelle

+43 1 40409/60490

psy.beratung@gesundheitsverbund.at



Wiener
Gesundheitsverbund



Für die
Stadt Wien