

## Notfälle, kritische Situationen

### Betrifft:

- Klientenarbeit
- Arbeitsorganisation
- Fachinformationen

In der Arbeit mit den Klienten können unterschiedliche Gefährdungen eintreten, auf die wir als Mitarbeiter aber auch als Organisation reagieren müssen. Dabei kann es sich beispielsweise um Verwahrlosung, Selbst- oder Fremdgefährdung, unklare somatische Symptome<sup>1</sup>, suizidales Verhalten, Kindeswohlgefährdung, Tierwohlgefährdung und Stress in Gruppensituationen oder Wohngemeinschaft handeln.

Vor allem Gefährdungen, die schleichend auftreten, bergen das Risiko, dass die Reaktion hierauf unzureichend ist und Dritte nicht ausreichend einbezogen werden. Ebenso ist oft unklar, wann eine Intervention erforderlich wird.

Die Gefährdungen können in sehr unterschiedlicher Weise auftreten. Um Handlungssicherheit zu bekommen, ist es sinnvoll, grundsätzlich nach einem Verfahren vorzugehen, was im Einzelfall spezifiziert wird. Ebenso ist es sinnvoll, möglichst viele eingespielte Verfahrensweisen zu nutzen, die wir auch sonst nutzen.

Bei Beachtung von einer grundsätzlichen Vorgehensweise wie sie gleich beschrieben wird, können folgende Ziele erreicht werden:

- Schutz des Klienten und seines Umfeldes
- Schutz und Entlastung der Mitarbeiter
- Teilung von Verantwortung
- Reduzierung von Haftungsrisiken

Grundsätzlich ist es wichtig, dass

1. alle aufmerksam bleiben für kritische Situationen;
2. bei möglichen kritischen Situationen ausreichend Informationen eingeholt werden;
3. mit den Klienten das Vorgehen besprochen wird;
4. gehandelt wird;
5. Entscheidungen und die Vorgehensweise dokumentiert und bei Bedarf weitergegeben werden.

Im Vorgehen muss unterschieden werden zwischen **akuten Krisensituationen** und sich **langsam entwickelnden Krisen**. Die Abwägung, ob es sich um eine akute Angelegenheit handelt, muss im Einzelfall vom Mitarbeiter getroffen werden und richtet sich nach dem Augenschein.

---

<sup>1</sup> Beispiele für unklare Symptome: Klient wirkt abwesend, vergesslich, viel ruhiger oder angespannter als sonst; hinkt, hat plötzlich verwaschene Sprache, kann einen Arm nicht mehr richtig bewegen, ein Auge ist nicht richtig offen oder ähnliches

<b>Eher akute Krise</b>	<b>Eher sich entwickelnde Krise</b>
Suizidales Verhalten	Verwahrlosung
Selbstgefährdung	Kindeswohlgefährdung
Fremdgefährdung	Tierwohlgefährdung
Unklare somatische Symptome	
Stress in Gruppensituation	Stress in Wohngemeinschaft

## Maßnahmen

### Aufmerksamkeit stärken und aufrecht erhalten

- In den Teamsitzungen wird regelmässig aktiv nachgefragt ob es zu kritischen Lebenssituationen bei den Klienten kommt: jeweils Anfang Januar; April; Juli; Oktober. Ziel ist es, dass auch für die Mitarbeiter unklare Situationen offengelegt werden um gemeinsam entscheiden zu können, ob weitere Schritte zur Informationsgewinnung sinnvoll sind.
- Geschäftsleitung schreibt regelmässig eine Nachricht an alle Mitarbeiter und weist auf das Verfahren zum Umgang mit kritischen Situationen hin: jeweils Mitte Februar; Mai; August; November.
- Alle Mitarbeiter haben die Notfallnummer (0176 20 20 3505) in Ihrem Arbeitshandy gespeichert.

### Informieren und Bewerten

- Wenn im Team **grundsätzliche** Unsicherheiten bestehen zur Bewertung von kritischen Lebenssituationen, wird entsprechende Fachlichkeit erarbeitet.
  - o Hierfür können interne oder externe Experten hinzugezogen werden in Rücksprache mit der Geschäftsleitung
- Wenn der Mitarbeiter unsicher ist, ob **konkret** eine kritische Lebenssituation besteht oder wenn Mitarbeiter und Klient die Situation unterschiedlich bewerten, wird eine zweite Person hinzugezogen. Dies erhöht die Möglichkeiten einer angemessenen Einschätzung (4-Augen-Prinzip).
- In Krisensituationen hat der Mitarbeiter immer auf seinen **eigenen Schutz** zu achten, erhöhte Aufmerksamkeit hinsichtlich Übergriffen; bei Selbst-Gefährdungsgefühl Situation verlassen und weitere Schritte aus **naher aber sicherer Umgebung** angehen.
- Abhängig davon ob eine akute oder sich entwickelnde Krise besteht, wendet sich der Mitarbeiter an folgende Personen um Sicherheit zu erhalten. **Bei akuten Krisen wird die Liste solange durchtelefoniert, bis jemand erreicht ist. Wenn Teamleitung und Geschäftsführung nicht zu erreichen sind, ist eine Nachricht auf dem AB zu hinterlassen und Feuerwehr bzw. Polizei zu kontaktieren.** Die Mitarbeiter des Sekretariats sind keine angemessenen Ansprechpartner für kritische Situationen!

Kontaktperson	Reihenfolge bei Kontakten	
	akute Krise	sich entwickelnde Krise
Tandempartner (wenn vorhanden)		1
Teamleitung	1	2
Geschäftsführung über Notfallnummer	2	
Feuerwehr (112) oder Polizei (110)	3	

- Bei **akuten Krisen** wird sofort das weitere Vorgehen miteinander geklärt
- Bei sich **entwickelnden Krisen** wird mit dem Tandempartner oder Teamleiter besprochen, wie ausreichende Sicherheit erlangt werden kann. Ist die Person nicht direkt zu erreichen, dann ist eine Nachricht zu hinterlassen.
- Zur Klärung von Unsicherheiten im konkreten Fall und zur Bewertung dessen bestehen mehrere Handlungsoptionen. Welche genutzt wird, klärt der Mitarbeiter mit der von ihm angesprochenen Person.
  - o Fallbesprechung im Team: hier können vor allem Lösungsideen entwickelt und hilfreiche Tipps gesammelt werden
  - o Supervision: neben Lösungsideen ist hier vor allem Raum für die Reflektion von Unsicherheitsgefühlen und Belastungen
  - o Klärungsgespräch mit Klient und Teamleitung oder Experte: dies ist vor allem hilfreich um mit dem Klienten eine gemeinsame Basis zu erreichen und einen Blick von „ausen“ in die Situation zu bekommen
  - o Fallkonferenz mit weiteren Institutionen (Betreuer, Arbeitsstelle, Angehörige, Arzt, Pflegedienst, ...): dies dient dazu, andere Beteiligte einzubinden und ein abgestimmtes Vorgehen zu verabreden.

### Die Situation und das Vorgehen mit dem Klienten besprechen

Kritische Situationen müssen grundsätzlich zeitnah und konkret mit dem Klienten besprochen werden. Wie dies geschehen kann und was dabei jeweils zu beachten, hängt von der jeweiligen Krise ab und ist zwischen Mitarbeiter und der angesprochenen Person zu klären. Dabei ist wichtig:

- Was ist bei Gespräch zu beachten (ToDo and not Todo)
- Unter welchen Rahmenbedingungen kann Gespräch geführt werden (z.B. Ort, Beteiligte, Dauer)
- Notwendige Vereinbarungen und deren Überprüfung
- Sind mehrfache Gespräche sinnvoll, erforderlich

Bei persönlichen Krisen des Klienten sind die Hinweise in den Ausführungen von Frau Elfring sehr hilfreich<sup>2</sup>.

### Handeln

Bei **akuten Krisen** besteht für alle Beteiligten ein Handlungsdruck, dem auch automatisch nachgegeben wird. Nach vorläufiger Lösung der Krise ist es dann wichtig, die Krise gemeinsam nach zu bearbeiten um für zukünftige Situationen gemeinsam mehr Handlungssicherheit zu gewinnen.

Demgegenüber kommt es bei sich langsam **entwickelnden Krisen** eher dazu, dass das Handeln immer weiter verzögert wird weil die Verschlimmerung gegenüber dem vorherigen Termin gering ist und die Verschlimmerung im Vergleich zum Beginn der Krisen nicht mehr erlebt wird. Hier ist es wichtig in konsequentes Handeln mit dem Klienten zu kommen um die Krise zu beenden.

### Dokumentieren und Informieren

Die Dokumentation aller Aktivitäten rund um kritische Situationen kann in der normalen Termindokumentation des Bewo-Planers geschehen. Allerdings ist bei der Dokumentation erhöhte Sorgfalt erforderlich:

- Es muss klar sein, wer jeweils beteiligt und informiert wurde;
- Die Ergebnisse der Besprechung(en) mit dem Klienten sind festzuhalten, vor allem alle Abweichungen von den Besprechungsprinzipien
- Ebenso sind die Handlungsvereinbarungen zu dokumentieren und vor allem auch die Überprüfung der Ergebnisse, unabhängig davon wie erfolgreich die Umsetzung war.

Der Teamleiter ist zu informieren indem ihm im Bewo Planer eine entsprechende Aufgabe gestellt wird

Wer zusätzlich zu informieren und zu beteiligen ist, ist abhängig von der Art der kritischen Situation und gegebenenfalls vom Einverständnis des Klienten. Die folgende Liste enthält in der letzten Spalte die Personen oder Institutionen, die auch unabhängig von der Zustimmung des Klienten informiert werden müssen. Notfalls kann dies zur Wahrung der Klient-Betreuer-Beziehung auch über die Geschäftsführung geschehen.

---

<sup>2</sup> Siehe: „Suizid-und-Krisenintervention\_Elfring\_06-2013.pdf“

Situation	Experten		Unbedingt informieren
	Interne	Externe	
<b>Suizidales Verhalten</b>	Elfring	Psychiater, Hausarzt	- Rechtlicher Betreuer mit Gesundheitsfürsorge
<b>Selbstgefährdung</b>		Rechtlicher Betreuer, Psychiater	- Rechtlicher Betreuer mit Gesundheitsfürsorge
<b>Fremdgefährdung</b>		Psychiater Arzt Gesundheitsamt	- Rechtlicher Betreuer mit Gesundheitsfürsorge - Gefährdete Dritte
<b>Unklare somatische Symptome</b>	Jansen	Hausarzt	- Rechtlicher Betreuer, wenn Gesundheitsfürsorge
<b>Stress in Gruppensituation</b>			
<b>Stress in Wohngemeinschaft</b>	WG-Leitung		- Rechtlicher Betreuer wenn Klient geschädigt wurde oder Wohnungsverlust droht
<b>Verwahrlosung</b>	Kirschbaum		- Rechtlicher Betreuer mit Gesundheitsfürsorge oder Wohnungsangelegenheiten
<b>Kindeswohlgefährdung</b>	Kronenwerth	Jugendamt	Jugendamt wenn eindeutig
<b>Tierwohlgefährdung</b>		Veterinäramt	Veterinäramt wenn eindeutig

Wenn Sie von einem Klienten mit einer Krise „überfallen“ werden, ist es für das eigene Handeln wichtig, noch einmal kurz auf Abstand gehen zu können, **z.B. durch ein Telefonat mit der Teamleitung oder einem Kollegen um sich kurz über das geplant Vorgehen abzusichern.**

Andere Möglichkeiten können z.B. sein:

- den Raum kurz zu verlassen
- eine Zigarette zu rauchen
- zumindest mal tief durchatmen.

Vor allem bei Klienten mit psychischer Erkrankung ist es im weiteren Verlauf der Arbeit oft sinnvoll, einen Krisenplan zum Umgang des Klienten mit psychischen Krisen zu erarbeiten. Je nach Einzelfall können dann zwischen Klient, Bewo Betreuer, Arzt, Klinik und rechtlichem Betreuer (und weiteren Personen) Absprachen getroffen werden, die dem Klienten helfen frühzeitig auf seine Krise aufmerksam zu machen und den Beteiligten in der Krise Handlungssicherheit geben. Zwei Leitfäden zur Entwicklung eines Krisenplans finden Sie unter:

[N:\Vorlagen\Krisenplan\ADERHOLD - Leitfaden Krisenplangespraech.pdf](#) und [N:\Vorlagen\Krisenplan\wege zur selbst.pdf](#)