UK Sachsen
Ihre gesetzliche
Unfallversicherung

Notfallmanagement
für berufsbedingte traumatische Ereignisse

UK Sachsen 04-01

Inhaltsverzeichnis

Worum geht es? 3

Was sind berufsbedingte traumatische Ereignisse? 3

Was beinhaltet ein betriebliches Notfallmanagement? 4

Wie erfolgt die psychologische Hilfeleistung? 7

Wie erfolgen Meldung und Dokumentation berufsbedingter traumatischer Ereignisse? 8

Was leistet die Unfallkasse Sachsen? 9

Literaturverzeichnis 10

Anlage 1 Psychologische Erstbetreuung 11

Anlage 2 Notfallplan 12

Herausgeber:
Unfallkasse Sachsen
Körperschaft öffentlichen Rechts
Gesetzliche Unfallversicherung
Rosa-Luxemburg-Straße 17a, 01662 Meißen
Telefon 03521 724-0
Fax 03521 724-333
E-Mail poststelle@uksachsen.de
Internet www.uksachsen.de
© Dezember 2019

Bildrechte Quelle: yupachingping_AdobeStock_139191722

Was uns wichtig ist.
Wir legen sehr großen Wert auf die vollständige Gleichbehandlung aller Geschlechter. Damit unsere Informationen für Sie besser lesbar sind, haben wir daher entweder die maskuline oder feminine Form gewählt. Damit verbunden ist natürlich keinesfalls eine Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts. Sprechen wir also von Unternehmern oder Kollegen, meinen wir damit natürlich auch Unternehmerinnen und Kolleginnen sowie auch Personen des Geschlechtes „divers“.
Wir danken für Ihr Verständnis.

Worum geht es?

Im Zusammenhang mit plötzlichen arbeitsbedingten traumatischen Ereignissen können schwerwiegende psychische Auswirkungen entstehen. Um derartige hoch belastende Notfallsituationen zu vermeiden oder den Schaden gering zu halten, bedarf es eines betrieblichen Notfallmanagements in der Dienststelle, Schule oder Kindertagesstätte.

Die UK Sachsen stellt den Verantwortlichen zur Thematik „Notfallmanagement“ eine Handlungshilfe zur Verfügung.
Dieses Material versteht sich als eine inhaltliche Untersetzung des DGUV Grundsatzes 306-001 „Traumatische Ereignisse - Prävention und Rehabilitation“. Mit Bezug auf traumatische Ereignisse werden beispielhaft Maßnahmen zur Prävention (Davor), zum Verhalten in der Notfallsituation (Darin) und zur Nachsorge (Danach) aufgezeigt.
Für Schulen steht das Arbeitsschutzmanagementsystem –Schule- Handbuch Teil II -Gefahrstoff-, Biostoff- und Notfallmanagement- zur Verfügung.

Die Informationsmaterialien zum Notfallmanagement sind allen Führungskräften zugänglich zu machen. Mindestens einmal jährlich ist darüber zu unterweisen.

Was sind berufsbedingte traumatische Ereignisse?

Bei berufsbedingten traumatischen Ereignissen handelt es sich um plötzlich auftretende Extremsituationen mit höchster Belastung für Betroffene. Diese sind für den Unfallversicherungsträger dann ein Versicherungsfall (mit Leistungserbringung), wenn:

- sie in einem rechtlich wesentlichen Ursachenzusammenhang mit der versicherten Tätigkeit stehen,
- sie **plötzlich**, d.h. zeitlich begrenzt,
- von außen auf den/die Betroffenen einwirken und
- zu einem Gesundheits- bzw. Körperschaden führen.

Achtung: Auch der psychische Gesundheitsschaden stellt eine Körperschädigung im Sinne der gesetzlichen Unfallversicherung dar.

Darüber hinaus können traumatische Ereignisse beim Menschen tiefe Verzweiflung und extreme Angst auslösen und die eigenen, sonst alltäglichen Bewältigungsmöglichkeiten übersteigen. Traumatische Ereignisse können:

- nur eine oder wenige Personen betreffen (Individualereignis) oder
- größere Menschengruppen involvieren (Großschadensereignis).

Beispiele für **Individualereignisse**	Beispiele für **Großschadensereignisse**
• Unfälle mit schweren oder tödlichen Verletzungsfolgen • Fremd-/Selbst-Tötung bzw. versuchte Tötung • Körperliche und/oder verbale Gewalt • Gewalt-/Morddrohungen • Geiselnahmen • Sexueller Missbrauch • Erpressungen	• Amoklauf • Bombendrohungen • Terroristische Anschläge • Großbrände und Explosionen mit Verletzten und/ oder Toten • Massenunfälle

Davon abzugrenzen sind folgende Situationen, die keine Versicherungsfälle der gesetzlichen Unfallversicherung darstellen:

- Arbeitsüberlastung und deren Auswirkungen auf die Psyche
- jegliche Ereignisse und Situationen mit immer wiederkehrenden ständigen zwischenmenschlichen Beziehungsstörungen bis hin zum Mobbing am Arbeitsplatz.

Beachte:
In und nach Extrem- bzw. Notfallereignissen reagiert jeder Mensch anders, mit mehr oder weniger gesundheitlichen Negativ-Folgen.
In den meisten Fällen handelt es sich um eine zeitlich begrenzte, nur vorübergehende akute Belastungsreaktion, die nicht immer einer professionellen Behandlung bedarf. Je früher und je besser das Erlebte vom Betroffenen verarbeitet wird, umso geringer ist die Wahrscheinlichkeit einer sich entwickelnden posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) mit Krankheitswert.

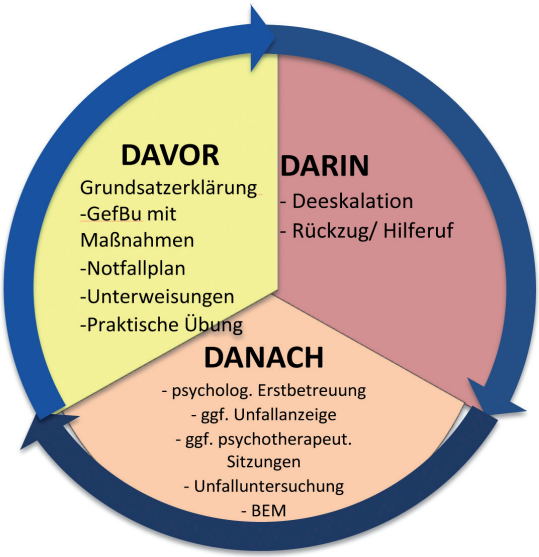
Was beinhaltet ein betriebliches Notfallmanagement?

Ein betriebliches Notfallmanagement dient dazu,

- berufsbedingte traumatische Ereignisse möglichst zu verhindern oder
- bei Eintritt deren negative Folgen gering zu halten und
- Strukturen, sowie Hilfsmaßnahmen für Notfälle zu schaffen.

Beachte:
Die Verantwortung und Fürsorgepflicht des Unternehmers in Notfällen bzw. deren Prävention ergeben sich aus:
§ 618 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB),
§§ 3 und 8 (2) sowie 21(2), 24 (2) DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ und
§ 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG).

Für die Implementierung eines geeigneten Notfallmanagements empfiehlt sich – mit Bezug auf die Notfallsituation – der Blickwinkel aus den drei Zeit-Perspektiven DAVOR, DARIN, DANACH.



Davor

Für Prävention und Bewältigung traumatischer Ereignisse sind Verantwortlichkeiten eindeutig festzulegen (Pflichtenübertragung für Führungskräfte und Aufgabenverteilung unter den Mitarbeitern). Die Gefährdungsbeurteilung ist durchzuführen und daraus das Notfallmanagement mit Notfallplan (vgl. Anlage 2) schriftlich abzuleiten.
Eine Grundsatzerklärung des Unternehmens zur Gewaltprävention verdeutlicht den Beschäftigten: Die Fürsorgepflicht und damit verbundene Schutzziele haben im Haus einen hohen Stellenwert (bspw. „Wir dulden keine Gewalt in unserem Unternehmen!“).

Präventive Maßnahmen gegen traumatische Ereignisse jeglicher Art sind nach dem Grundsatz „Verhältnisprävention geht vor Verhaltensprävention“ zu realisieren.
Beispielhaft werden nachfolgend einige Vorschläge zum Schutz vor Gewalt nach dem T - O - P Prinzip (vgl. § 4 Arbeitsschutzgesetz) genannt:

Technisch-bauliche Maßnahmen

- gute Raumakustik (Lärm begünstigt Aggression)
- Sicherheitsglas
- erschwerter Tresenzugriff
- gute Beleuchtung (keine dunklen schwer einsehbaren Ecken/Nischen)
- abschließbare Mitarbeiterräume
- überwachte (ggf. mit Video), kontrollierbare, verschließbare Gebäudezugänge
- sichere Fluchtwege, auch aus Arbeitszimmern
- kleine Warteinseln, um große Menschenansammlungen zu vermeiden
- Praktikables Notrufsystem, auch im Außendienst
- gute Ausschilderung im Gebäude

Organisatorische Maßnahmen

- Personalplanung
- Alleinarbeit möglichst vermeiden
- psychologische Erstbetreuer öffentlich bekanntgeben
- Teamabstimmung vor kritischem Kundengespräch
- schwere, scharfe, spitze Gegenstände im Arbeitsbereich vermeiden
- Sicherheitsdienst mit übertragenem Hausrecht
- keine Sprechzeiten außerhalb der regulären Betriebszeiten
- interne Arbeitsanweisungen über: Umgang mit Geld, Medikamenten, Drogen, übergriffigen Personen

Personen- und verhaltensbezogene Maßnahmen

- Schulung und Training zu verbalem und nonverbalem deeskalierendem Kommunikationsverhalten
- Unterweisungen

Darin

Ist ein traumatisches Ereignis eingetreten, müssen die präventiv vorbereiteten Maßnahmen (s. Gefährdungsbeurteilung, Notfallplan, Unterweisungen) umgehend wirksam werden. Es bestehen kaum noch Handlungsspielräume.

Zuerst ist schnellstmöglich ein Notruf abzusetzen (je nach Krisenereignis intern und/oder extern). Je nach Situationslage kann der Krisenstab schon aktiviert werden, um durch geordnetes Handeln das Schadensausmaß zu minimieren. In Abhängigkeit von der Notfallsituation ist ggf. eine erste Situationsanalyse möglich.

Betroffene kümmern sich entsprechend des Ereignisses und auf der Grundlage des Notfallplans zuerst um ihren eigenen Schutz: Rückzug aus der Situation, Fluchtmöglichkeiten prüfen, Hilfe holen, je nach Situation deeskalierend wirken.

Danach

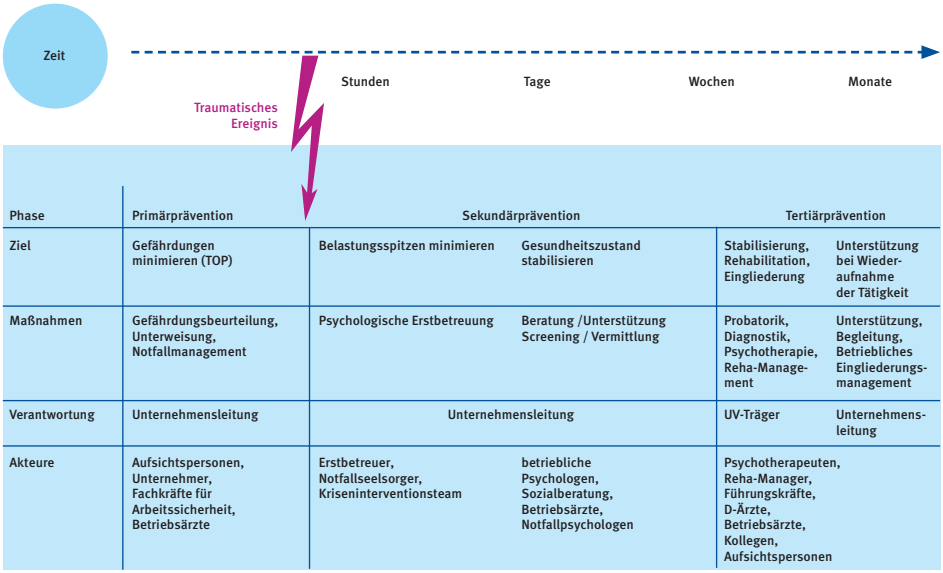
Nach dem traumatischen Ereignis ist umgehend die Meldekette zu aktivieren. Der Krisenstab ist einzuberufen. Für die Betroffenen ist eine effektive erste Nachsorge zu organisieren; die psychologischen Erstbetreuer (aus den eigenen Reihen) werden aktiv. Ggf. erfolgen Supervisionssitzungen, vom Unternehmen organisiert. Die Unfallnachuntersuchung wird eingeleitet.

Aufgaben der Führungskräfte im Einzelnen:

1. Situationsanalyse: alle Informationen und Fakten erfassen
   - Was ist passiert?
   - Wer ist betroffen?
   - Wie viele sind betroffen?
   - Welche Gefahren bestehen?
2. Ggf. Organisation der Freistellung von Betroffenen und Begleitung zum Arzt / Heimweg
3. Information an Angehörige, ggf. weitere Leitungsebenen, Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit
4. Wertungsfreie Information an Kollegen, um Gerüchten vorzubeugen
5. Dokumentation (Verbandbuch, ggf. Unfallanzeige, interner Meldebogen)
6. Ereignis in Dienstberatung thematisieren, ggf. Vorschläge für eine Optimierung hausinterner Abläufe
7. Überprüfung der Gefährdungsbeurteilung und ggf. Ableitung von Maßnahmen in Zusammenarbeit mit:
   - Fachkraft für Arbeitssicherheit
   - Arbeitsschutzausschuss
   - Betriebsarzt
   - Betriebsrat (Personalrat)
8. Kontakt zu Betroffenen aufrechterhalten
9. Prüfen, ob Aufgabenbereich/Tätigkeit des Betroffenen zu ändern sind (ggf. BEM)

Beachte:
Traumatische Ereignisse verbreiten unter den Beschäftigten große Angst. Hier sind Unternehmer und Führungskräfte angehalten, die bereits im Vorfeld festgelegten Nachsorge-Maßnahmen anzubieten. Teamgespräche und Supervisionen helfen, Ängste gemeinsam schneller abzubauen.
Eine Unfalluntersuchung mit den Arbeitsschutzakteuren (u. A. Fachkraft für Arbeitssicherheit) zeigt darüber hinaus, ob die Präventionsmaßnahmen wirksam waren oder verbessert werden müssen.

Wie erfolgt die psychologische Hilfeleistung?



Verlaufsschema zu Aktivitäten im Zusammenhang mit berufsbedingten traumatischen Ereignissen (nach DGUV Grundsatz 306-001)

In o. g. Abbildung sind auf einer Zeitachse, mit Angabe der jeweiligen Zuständigkeit, alle erforderlichen Aktivitäten dargestellt, die im Zusammenhang mit einem berufsbedingten traumatischen Ereignis vorbeugend und nachsorgend zu leisten sind.

Sind Menschen nach traumatischen Ereignissen körperlich und/oder psychisch betroffen, kann Fremd-Hilfe erforderlich werden. Bei psychologischer Hilfeleistung wird zwischen

- psychologischer Erstbetreuung, Beratung durch Betriebspsychologen und Betriebsärzte (vom Arbeitgeber zu organisieren) und
- professioneller ärztlicher/ psychologischer Behandlung (bei Vorliegen eines Versicherungsfalls durch UK Sachsen zu organisieren) unterschieden.

Psychologische Erstbetreuung für Betroffene durch andere Personen, vor allem Kollegen, heißt in erster Linie, schnellstmöglich nach dem Ereignis dem Betroffenen mit einer akuten Belastungsreaktion die Botschaft zu vermitteln: „Ich bin für Dich da, wir lassen Dich nicht allein. Du bist in Sicherheit.“ Das Ziel ist, zeitnah einen Beruhigungs- und Stabilisierungsprozess beim Betroffenen einzuleiten.

Beachte: Für diese psychologische Erstbetreuung ist der Unternehmer verantwortlich.

Psychologische Erstbetreuung bedeutet: Erste Hilfe für die Psyche. In Anlage 1 finden sich praktische Tipps.

Kollegen, die aufgrund ihrer Persönlichkeit für derartige Aufgaben geeignet sind, können sich zum betrieblichen psychologischen Erstbetreuer ausbilden lassen; die Kosten sind vom Unternehmer zu tragen. Die standardisierten Ausbildungsinhalte finden sich in der DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“.
Darüber hinaus stehen für eine sofortige psychologische Nachsorge in den ersten Tagen nach dem Extremereignis externe psychosoziale Helfer aus der Region zur Verfügung, wie z. B. ein Kriseninterventionsteam KIT – vgl. „Kontaktadressen für eine erste psychologische Nachsorge“ (Homepage der UK Sachsen). Diese Helfer anzusprechen, ist ebenfalls Aufgabe des Unternehmers.

Wie erfolgen Meldung und Dokumentation berufsbedingter traumatischer Ereignisse?

Ist über die psychologische Erstbetreuung hinaus keine weitere professionelle medizinische und/oder psychologische Behandlung erforderlich, ist das traumatische Ereignis (nur) in das Verbandbuch einzutragen (Aufbewahrungsfrist mind. 5 Jahre); eine Unfallanzeige ist in diesem Fall nicht erforderlich. Wenn es zu einem späteren Zeitpunkt zu einer Retraumatisierung kommt, gilt die damalige Aufzeichnung im Verbandbuch grundsätzlich als Nachweis für das erlebte Krisenereignis. Die UK Sachsen kann dann auf dieser Grundlage die Übernahme psychologischer Leistungen und Angebote prüfen.

Beachte:
Bei schwerer psychischer Beeinträchtigung durch ein arbeitsbedingtes traumatisches Ereignis kann zusätzlich zur psychologischen Erstbetreuung eine professionelle psychotherapeutische Behandlung erforderlich werden, ggf. auch einhergehend mit einer Krankschreibung.
In solchen Fällen ist vorab an die UK Sachsen eine telefonische Unfallmeldung durch den Unternehmer sinnvoll. Die schriftliche Unfallanzeige ist schnellstmöglich nachzureichen:

- für Beschäftigte grundsätzlich bei einer Arbeitsunfähigkeit ab 3 Tagen und/oder bei Bedarf des Betroffenen an psychotherapeutischer Behandlung

- für Kita-Kinder, Schüler und Studenten dann, wenn ein Arztbesuch erfolgte und/oder bei Bedarf der betroffenen Person an psychotherapeutischer Behandlung.

Sowohl bei Individualereignissen als auch Großschadenslagen ist der Bedarf an professioneller psychotherapeutischer Beratung der UK Sachsen per Telefon, Mail und/oder Post mitzuteilen (Unfallanzeigen immer schriftlich).

Auf der Unfallanzeige zu derartigen Notfallsituationen sind für die UK Sachsen als zusätzliche Informationen wichtig:

- Vermerk zum Bedarf psychotherapeutischer Behandlung
- Eintrag unter Verletzungsart: “psychische Belastung“
- Angabe einer privaten Telefonnummer des Betroffenen für die Kontaktaufnahme der UK zum Versicherten.

Postanschrift:
Unfallkasse Sachsen
Rosa-Luxemburg-Str. 17 a
01662 Meißen

Telefon: 0 35 21 / 724-(0),
Fax: 0 35 21 / 724-333
E-Mail: poststelle@uksachsen.de
Homepage: www.uksachsen.de

Was leistet die Unfallkasse Sachsen?

Die Behandlung von psychischen Gesundheitsstörungen nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen erfolgt – auf Wunsch der Betroffenen – durch zugelassene Trauma-Psychotherapeuten in ihrer Wohnortnähe. Hierzu nimmt der Versichertenbetreuer der UK Sachsen telefonischen Kontakt mit dem Betroffenen auf, um die weiteren Schritte persönlich zu besprechen. Die psychologische Behandlung (sog. probatorische Sitzungen) beginnt zeitnah nach Auftragserteilung durch die UK Sachsen. Für die Leistungen dieser Fachkräfte übernimmt sie im Rahmen ihres Leistungsumfanges die Kosten.

Literaturverzeichnis

Gesetze und Verordnungen:

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- DGUV Vorschrift 1 Grundlagen der Prävention

Branchenübergreifende Informationen:

- DGUV Grundsatz 306-001 Traumatische Ereignisse - Prävention und Rehabilitation
- DGUV Information 206-017 Gut vorbereitet für den Ernstfall! – Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen
- DGUV Information 206-023 Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen
- DGUV Regel 112-139 Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen
- DGUV Information 212-139 Notrufmöglichkeiten für allein arbeitende Personen

Branchenspezifische Informationen:

- DGUV Regel 108-001 Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen
- DGUV Information 215-612 Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen
- DGUV Information 215-613 Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute Betrieb
- DGUV Information 207-012 Traumatisierende Ereignisse in Gesundheitsberufen
- DGUV Information 205-027 Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr
- DGUV Information 207-025 Prävention von Gewalt und Aggression in Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege
- DGUV Information 206-015 Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt
- UK Nordrhein-Westfalen (Nachdruck UK Sachsen) Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr
- Kommunale Unfallversicherung Bayern: Arbeitssicherheit in kommunalen Kassen, Schutz vor psychischer und körperlicher Gewalt, Schutz vor Raubüberfall“

Weitere Schriften finden Sie unter www.dguv.de – Publikationen
http://publikationen.dguv.de/dguv/pdf/10002/1.pdf

Anlage 1 Psychologische Erstbetreuung

Praktische Tipps für Psychologische Erstbetreuung

Psychologische Erstbetreuung bedeutet: Erste Hilfe für die Psyche.

- Nehmen Sie sich Zeit für den Betroffenen, kümmern Sie sich um ihn, hören Sie ihm zu.
- Führen Sie ihn weg vom „Tatort“ zu einem ruhigen Platz, an dem ein vertrauensvolles Gespräch möglich ist.
- Geben Sie ihm Sicherheit: Zeigen Sie Ihm, dass die schlimme Situation vorüber ist.
- Bieten Sie ein stützendes Gespräch an, um von Angst und Schuldvorwürfen zu entlasten, aber drängen Sie ihn nicht.
- Fragen Sie den Betroffenen nicht, warum es zu dem Übergriff gekommen ist oder warum er nicht anders gehandelt hat.
- Vermitteln Sie ggf. Kontakt zu einem Gesprächspartner, zu dem der Betroffene Vertrauen hat.
- Verständigen Sie ggf. den betrieblichen Ansprechpartner für psychosoziale Betreuung.
- Organisieren Sie ggf. über Ihre Vorgesetzten eine Ablösung für den Betroffenen.
- Sorgen Sie ggf. für Begleitung auf dem Heimweg.
- Verständigen Sie – nach Absprache mit dem Betroffenen – die Angehörigen.
- Halten Sie auch in den nächsten Tagen Kontakt zum Betroffenen.

Herausgeber:
Unfallkasse Sachsen

Rosa-Luxemburg-Straße 17a
01662 Meißen
Tel. 03521 724 - 0
Fax 03521 724 - 333
E-Mail: poststelle@uksachsen.de
Internet: www.uksachsen.de