

# 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



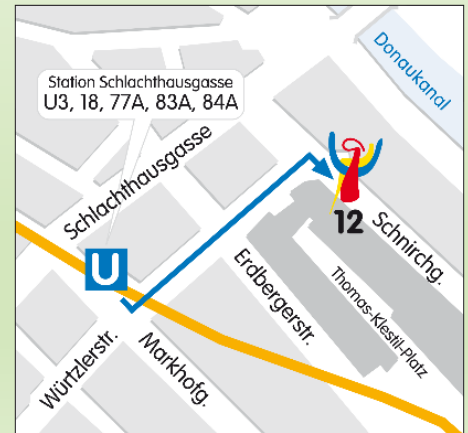
Für die  
Stadt Wien

# 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**
    - Wenn starke emotionale Reaktionen, Betroffenheit und/oder beeinträchtigte Handlungsfähigkeit erkennbar sind:
    - 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? Journdienst (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

**K**ontakt aufnehmen

---

Sichern & Versorgen

**O**rdnen der Gedanken

---

Fragen stellen

Normalisieren

Zuhören

---

**H**elfen, Struktur aufbauen

---

Soziales Netz aktivieren

---

**I**nformationen 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, such as 'Das Krisengespräch im Überblick' and 'Anregungen und Empfehlungen'. The right column lists various emergency services with their phone numbers and contact information, including 'Psychosoziale Betreuung täglich 0-24h', 'Sozialpsychiatrischer Notdienst', 'Telefonseelsorge', '24-Stunden Frauennotruf Wien', 'Rat auf Draht', 'Akut Betreuung Wien (ABW)', 'Psychosoziale Betreuung tagsüber', 'Kriseninterventionszentrum Wien', 'Ö3 Kummernummer - Rotes Kreuz', and 'Psychologische Beratungsstelle für Mitarbeiter\*innen des Wiener Gesundheitsverbundes'.



# 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](mailto:psy.beratung@gesundheitsverbund.at)



Wiener  
Gesundheitsverbund



Für die  
Stadt Wien