



**Notfallmanagement für berufsbedingte  
Krisensituationen mit psychischer  
Extrembelastung**

## Impressum

Herausgeber: Unfallkasse Berlin

Verantwortlich: Wolfgang Atzler

Text: Dagmar Elsholz

Die Broschüre entstand mit freundlicher  
Unterstützung der Unfallkasse Sachsen.

# Notfallmanagement für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung

| Inhalt  | Seite |
|---|-------|
| Einführung – Worum geht es? .....   | 4     |
| Was sind berufsbedingte Krisensituationen<br>mit psychischer Extrembelastung? ..... | 6     |
| Welche psychischen Auswirkungen gibt es? .....                                      | 8     |
| Was ist zu tun? .....   | 10    |
| Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements .....                                 | 12    |
| Leistungen der Unfallkasse Berlin .....   | 14    |
| Checkliste Notfallmanagement .....  | 16    |

# Einführung – Worum geht es?

Schwere Unfälle, Gewalterleben oder sogar Katastrophen machen vor dem Arbeitsleben nicht halt. Neben dabei erlittenen körperlichen Verletzungen können auch psychische Auswirkungen auftreten.

Arbeitgeber und Organisationen sind aufgrund ihrer gesetzlichen Aufgaben und im Rahmen ihrer Fürsorge verpflichtet, die betrieblichen Gefährdungen zu ermitteln und Maßnahmen zu treffen, um ihre Mitarbeiter auch vor schwerwiegenden psychischen Auswirkungen nach Extremereignissen zu schützen.

Ein gut vorbereitetes Notfallmanagement in der Dienststelle dient dazu, solche berufsbedingten Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung zu bewältigen.


Mit diesem Material will die Unfallkasse Berlin den Verantwortlichen „vor Ort“ helfen, ein Notfallmanagement für eventuelle Krisensituationen aufzubauen.

Die Unfallkasse Berlin ist der zuständige gesetzliche Unfallversicherungsträger für das Land Berlin.

Im Mittelpunkt der Arbeit der Unfallkasse Berlin steht die Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren der Beschäftigten und aller anderen Versicherten.

Die Abteilung Prävention steht Ihnen dabei mit Beratung und Unterstützung zur Verfügung.

Nach dem Eintritt von körperlichen und/oder psychischen Gesundheitsschäden bei versicherten Tätigkeiten sind Heilbehandlungs- und ggf. Rehabilitationsleistungen von der Unfallkasse Berlin zu veranlassen.



Nachfolgende Informationen geben Auskunft darüber, was man unter berufsbedingten Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung versteht, welche Auswirkungen sich ergeben können und was im Betrieb für die Betroffenen getan werden kann.

Die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung werden erläutert und es werden Hinweise zum Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements gegeben. Der Aufbau eines Notfallmanagements wird als wesentliche Maßnahme der Prävention von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren betrachtet, mit der mögliche schlimme Folgen wirksam begrenzt werden können. Deshalb werden Sie von den Experten der Unfallkasse Berlin dabei gern unterstützt.

**Im Zusammenhang mit dem Auftreten einer berufsbedingten Krisensituation mit psychischer Extrembelastung ist unbedingt zu beachten:** Für die direkt und/oder indirekt betroffenen/geschädigten Personen ist schnellstmöglich eine Unfallanzeige an die Unfallkasse Berlin zu senden – auch wenn nicht (sofort) eine Krankschreibung erfolgt. Für die Einleitung und Steuerung eines notwendigen Heilverfahrens – ggf. auch zu einem späteren Zeitpunkt – ist eine Unfallanzeige eine zentrale Voraussetzung.

Für den Schulbereich stehen Ihnen die „Notfallpläne für die Berliner Schulen“ der Senatsverwaltung für Bildung, Forschung und Wissenschaft zur Verfügung.

*Anmerkung: Im folgenden Text wird die maskuline Form stellvertretend für beide Geschlechter verwendet.*

# Was sind berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung?

Mit schweren Arbeitsunfällen brechen Situationen über die Betroffenen herein, die außerhalb der normalen Erfahrungen liegen.

Arbeitsunfälle sind definiert als unfreiwillige, zeitlich begrenzte, von außen einwirkende Ereignisse, die körperliche und/oder psychische Gesundheitsschäden verursachen.

## Psychische Extrembelastungen treten insbesondere auf durch

- das Erleben tatsächlicher oder angedrohter Gewalt, z.B. durch schwere Beleidigungen und Bedrohungen, Angriffe oder Überfälle
- das Durchleben einer erheblichen Gefahr für Leben und Gesundheit, z.B. Ereignisse, bei denen Todesangst empfunden wurde oder Unfälle mit katastrophenartigen Ausmaßen
- das Miterleben einer Extremsituation Dritter, z.B. ein Unfall mit schwersten Verletzungen oder Tod eines Beteiligten

## Gefährdete Personengruppen sind z.B.

- Mitarbeiter von Banken und Sparkassen
- Mitarbeiter in Ordnungsämtern, Polizei
- Feuerwehrleute und Mitarbeiter in Hilfeleistungsunternehmen
- Pflegekräfte in psychiatrischen Einrichtungen

## **Allgemein wird definiert:**

- Die Person erlebte, sah oder war konfrontiert mit einem Ereignis, das eine außergewöhnliche Bedrohung darstellte und/oder katastrophenartige Ausmaße hatte. Dabei wurde intensiv Furcht, Hilflosigkeit, Entsetzen erlebt.

## **Eine solche psychische Extrembelastung kann mit einem Ereignis verbunden sein,**

- das nur eine oder wenige Personen betrifft – Individualereignis oder
- eine größere Menschengruppe betrifft – Großschadensereignis,

wobei die Grenzen natürlich fließend sind.

Diese Broschüre mit dem Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements befasst sich vorrangig mit der Prävention bei Individualereignissen, also z.B. körperlicher bzw. verbaler Gewalt mit oder ohne Waffen, Überfällen mit oder ohne Geiselnahme, schweren oder tödlichen Unfällen.

Das Vorgehen bei Großschadenereignissen, z.B. Massenunfällen, Amoklauf mit Waffengewalt, Bombendrohungen oder -anschlägen, muss mit betrieblichen Notfallplänen auch unter Beteiligung der Institutionen des Katastrophenschutzes gesondert bedacht werden.

# Welche psychischen Auswirkungen gibt es?

Jedes Ereignis, das außerhalb des alltäglichen Erlebens geschieht, verändert die Betroffenen zumindest vorübergehend. Dies gilt natürlich insbesondere für psychisch schwer belastende Erlebnisse.

Aber nicht die Auswirkungen und Reaktionen der Menschen auf diese Ereignisse sind extrem oder unnormal, sondern diese Situationen. Die entsprechenden Reaktionen sind in der Regel vorübergehend. Trotzdem reagiert jeder Mensch anders. Verschiedene Beeinträchtigungen können nach Extremerlebnissen eintreten und werden in folgende Phasen unterteilt:

## **Schockphase, akute Belastungsreaktion**

Die Schockphase besteht Minuten bis in der Regel 48 Stunden nach dem Extremereignis. Die betroffenen Personen erleben starke seelische Erschütterungen aufgrund des belastenden Ereignisses. Sie sind häufig hochgradig erregt und emotionalisiert, wütend, verwirrt oder auch unangemessen ruhig, wie betäubt, traurig, sprachlos. Damit verbunden sind oft körperliche Symptome wie Zittern, motorische Unruhe, Weinen.

## **Belastungs- und Anpassungsreaktion, Anpassungsstörung**

Dieser Zustand folgt auf den Schock und kann mehrere Tage bis Wochen dauern. Es ist eine normale Reaktion auf ein unnormales Ereignis, dient der Bewältigung des Geschehens und ist gekennzeichnet durch erhöhte Anspannung, Aufregung, Nervosität, Ängstlichkeit oder Aggressivität. Innerhalb von Wochen bis maximal 6 Monaten wird das traumatische Erlebnis schrittweise verarbeitet.

Klingen die Symptome nicht ab und werden von Depressionen, Schmerz- oder Angststörungen begleitet, spricht man von einer Anpassungsstörung.

## **Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)**

Die PTBS ist eine relativ selten auftretende, verzögerte Reaktion auf ein traumatisches Ereignis und mit schwerem Leid für die Betroffenen verbunden. Sie tritt nach Wochen bis maximal 6 Monaten auf und kann unbehandelt zur Chronifizierung der Beschwerden führen.

### **Typische Symptome sind**

- Wiedererleben des traumatischen Ereignisses in Form von Alpträumen oder Flashbacks
- bewusste Vermeidung von mit dem Ereignis auf irgendeine Art verbundenen Gefühlen, Gedanken, Gesprächen, Aktivitäten, Orten und Menschen (ggf. auch mittels erhöhtem Alkohol- und/oder Medikamentenkonsum)
- emotionale Taubheit, Gleichgültigkeit gegenüber anderen Menschen und Umgebungen
- vegetative Übererregung mit Schreckhaftigkeit, Schlaflosigkeit, Konzentrationsprobleme, Reizbarkeit, extreme Stimmungsschwankungen

Die Vermeidung eines solchen schwerwiegenden psychischen Krankheitsbildes ist das Ziel einer jeden Nachsorge nach psychischen Extremereignissen.

# Was ist zu tun?

Eine geplante und geregelte **akute Nachsorge** für Menschen, die berufsbedingten Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen ausgesetzt waren, liegt im Interesse aller Beteiligten.

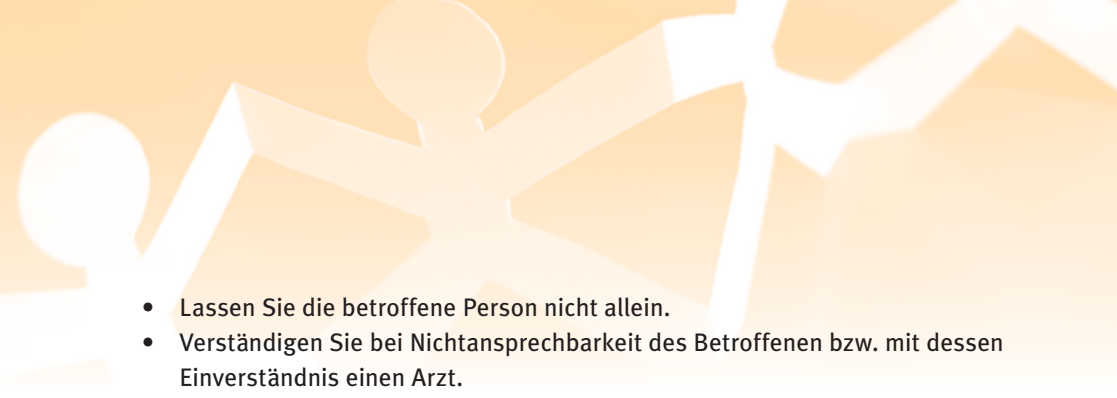
Je früher und je besser die Betroffenen das Erlebte psychisch verarbeiten können, umso geringer ist die Wahrscheinlichkeit einer sich entwickelnden psychischen Störung bis hin zur posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) mit Krankheitswert und intensiv erlebtem Leid der Erkrankten.

Dazu ist es wichtig, vertrauenswürdige Ansprechpartner vor Ort zu haben, die den Betroffenen in Krisensituationen hilfreich und verständnisvoll zur Seite stehen.

Die **psychologische Erstbetreuung** (keine Psychotherapie!) vorzugsweise durch Kollegen bedeutet vor allem, den Betroffenen zu vermitteln, dass ihre Gedanken, Gefühle und Wahrnehmungen normale Reaktionen auf ein unnormales, extremes Ereignis sind. Damit soll schnellstens ein Beruhigungs- und Stabilisierungsprozess eingeleitet werden.

## **Folgende Regeln sind sofort nach dem Extremereignis im Umgang mit Betroffenen zu beachten:**

- Erkundigen Sie sich nach dem Befinden und machen Sie Ihre Anteilnahme deutlich.
- Fragen Sie den Betroffenen, was Sie für ihn tun können.
- Beruhigen Sie, ohne abzuwiegeln. Sprechen Sie mit ruhiger Stimme und hören Sie aufmerksam zu.
- Suchen Sie behutsam (Körper-)Kontakt.
- Schirmen Sie Verletzte bzw. Betroffene vor Zuschauern und Medien ab.

- 
- Lassen Sie die betroffene Person nicht allein.
  - Verständigen Sie bei Nichtansprechbarkeit des Betroffenen bzw. mit dessen Einverständnis einen Arzt.
  - Begleiten Sie die betroffene Person in einen geschützten Bereich oder nach Hause und vergewissern Sie sich, dass ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.
  - Sofern in der betroffenen Einrichtung/Institution Beschäftigte bzw. Kollegen in psychologischer Nachsorge ausgebildet sind, sind gerade diese Personen schnellstmöglich am Ort des Geschehens in die psychologische Erstbetreuung einzubeziehen.

Als **Selbsthilfe** für alle betroffenen Personen gelten folgende Punkte:

- Nehmen Sie angebotene Hilfe an.
- Sagen Sie, wie man Ihnen helfen kann.
- Nutzen Sie betriebliche Angebote und Möglichkeiten.
- Suchen Sie sich unterstützende Gesprächspartner und Gespräche.
- Tun Sie, was Ihnen guttut.
- Falls nötig, nutzen Sie professionelle Hilfe.

**Nach der Akutsituation** gilt der Grundsatz:

Suchen Sie bewusst die Gemeinschaft mit anderen Menschen (Kollegen, Helfern, Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten). Mit anderen Menschen über das Ereignis zu reden, statt sich zu isolieren, hilft entscheidend der Verarbeitung des Erlebten. Deshalb sind auch ärztliche Krankschreibungen nicht in jedem Fall sinnvoll.

# Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements


Ziel des Aufbaus eines Notfallmanagements in einem Betrieb, einer Dienststelle oder einer Institution ist es, auf Extremereignisse vorbereitet zu sein, um durch geplantes und geregeltes Handeln nach einer Krisensituation möglichst bald wieder einen normalen Ablauf gewährleisten zu können, den Betroffenen zu helfen und sie gesundheitlich zu stabilisieren und zu integrieren.

Auch dafür hat der Arbeitgeber eine Gefährdungsbeurteilung zu erstellen und entsprechende Maßnahmen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz abzuleiten. Durch gezielte Schritte können so arbeitsbedingte psychische Gesundheitsschäden nach traumatisierenden Ereignissen verringert oder sogar verhindert werden.

Ein gut vorbereitetes Notfallmanagement in der Dienststelle dient dazu, solche berufsbedingten Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung zu bewältigen.

## **Beim Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements müssen folgende Punkte beachtet werden:**

- Beurteilen der Arbeitsbedingungen, Risiken und abzuleitenden Maßnahmen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz (Gefährdungsbeurteilung)
- Erstellen betrieblicher Notfallpläne bzw. Ergänzung der bestehenden Alarmpläne unter Berücksichtigung verschiedener potentieller Notfälle
- Festlegen interner Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner, geregeltes Informieren von Führungskraft, Ersthelfer/Erstbetreuer, Sicherheitsfachkraft/Betriebsarzt etc.
- Qualifizieren der o.g. Ansprechpartner

- 
- Festlegen von Kompetenzen und Verfahren im Krisenfall, z.B. Bereitstellen eines geschützten Raums zum Gespräch mit dem/den Betroffenen, Vorstellen beim Durchgangsarzt, Möglichkeit der Ablösung am Arbeitsplatz, Verständigung von Angehörigen, Begleitung nach Hause
  - Dokumentieren der Krisensituation, z.B. durch Eintrag in das Verbandsbuch, betriebliches Berichtswesen, Unfallanzeige an die Unfallkasse Berlin
  - Vorhalten aller Informationen zum Notfallmanagement, damit diese jederzeit bei plötzlichem Eintreten einer Krisensituation handlungsleitend zur Verfügung stehen
  - Informieren aller Führungskräfte und Mitarbeiter über das betriebliche Notfallmanagement, z.B. in Form von Unterweisungen

## **Die Unfallkasse Berlin berät Sie gern!**

**Bei Fragen zum Aufbau eines Notfallmanagements für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen steht Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung:**

Unfallkasse Berlin, Abteilung Prävention  
Dipl.-Psych. Dagmar Elsholz  
Culemeyerstraße 2  
12277 Berlin  
Telefon: 030 / 7624 1377  
E-Mail: [d.elsholz@unfallkasse-berlin.de](mailto:d.elsholz@unfallkasse-berlin.de)

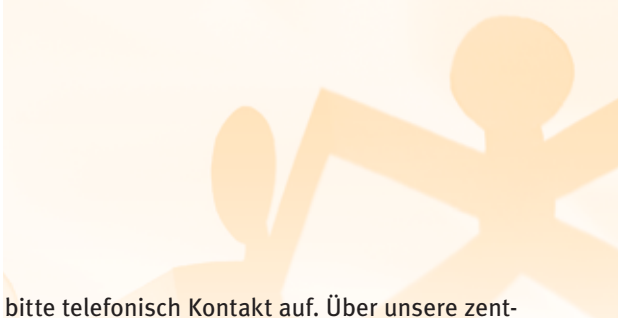
# Leistungen der Unfallkasse Berlin

Arbeitgeber und Organisationen sind im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht grundsätzlich dafür verantwortlich, die akute Notfallversorgung im Rahmen eines wie oben beschriebenen Notfallmanagements zu veranlassen.

Sollten diese Maßnahmen nicht ausreichend sein, ist die Unfallkasse Berlin als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung verpflichtet, mit allen geeigneten Mitteln möglichst frühzeitig nach Eintritt von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten einen dadurch verursachten Gesundheitsschaden zu beseitigen oder zu bessern, seine Verschlimmerung zu verhüten und seine Folgen zu mildern. Dabei steht die seelische gleichrangig mit der körperlichen Gesundheit. Auch psychische Erkrankungen, die sich im Zusammenhang mit einer akuten berufsbedingten Krisensituation mit psychischer Extrembelastung entwickeln, können unter bestimmten Voraussetzungen als Folge eines Arbeitsunfalls gelten und damit unter die gesetzliche Unfallversicherung fallen.

**Der frühzeitigen und umfassenden Dokumentation des belastenden Ereignisses durch Erstellung und Zusendung einer Unfallanzeige kommt im Prüf- und Rehabilitationsverfahren der Unfallkasse Berlin eine zentrale Bedeutung zu.**

Ergibt sich aus der Unfallanzeige, dass Versicherte einer psychisch belastenden Extremsituation ausgesetzt waren, besteht Anlass, frühzeitig – ggf. vorbeugend – tätig zu werden. Ziel ist es, die Entwicklung von behandlungsbedürftigen Spätfolgen bis zur Ausbildung von posttraumatischen Belastungsstörungen zu verhindern. Zur Erreichung dieses Ziels veranlasst die Unfallkasse Berlin über ihre Netzwerkpartner die jeweils geeigneten therapeutischen Maßnahmen.



In dringenden Fällen nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt auf. Über unsere zentrale Servicenummer **030 / 7624-0** werden Sie direkt mit Ihrem zuständigen Ansprechpartner verbunden. Halten Sie bitte das Geburtsdatum des Versicherten bereit. Ihre Ansprechpartner beraten Sie auch gern zu Verfahren und geeigneten Therapeuten.

Weitere Ansprechpartner der Unfallkasse Berlin sind:

### **Abteilung Leistungen**

Abteilungsleiter Steffen Glaubitz

Telefon: 030 / 7624 1200

E-Mail: [s.glaubitz@unfallkasse-berlin.de](mailto:s.glaubitz@unfallkasse-berlin.de)

Referatsleiter Detlef Perret-Gentil

Telefon: 030 / 7624 1250

E-Mail: [d.perret-gentil@unfallkasse-berlin.de](mailto:d.perret-gentil@unfallkasse-berlin.de)

### **Abteilung Prävention**

Abteilungsleiter Michael Arendt

Telefon: 030 / 7624 1300

E-Mail: [m.arendt@unfallkasse-berlin.de](mailto:m.arendt@unfallkasse-berlin.de)

Referatsleiterin Dagmar Elsholz

Telefon: 030 / 7624 1377

E-Mail: [d.elsholz@unfallkasse-berlin.de](mailto:d.elsholz@unfallkasse-berlin.de)

# Checkliste Notfallmanagement

## Gefährdungsbeurteilung

- Können betriebsbedingte extreme Krisensituationen auftreten?
  - Schätzen Sie Risikosituationen und Risikoberufsgruppen ein!
- 

## Notfallpläne

- Sind Alarmpläne vorhanden, bekannt, vollständig?
  - Ist der Umgang mit psychischen Krisensituationen erfasst?
- 

## Interne Ansprechpartner

- Wer ist wofür verantwortlich bzw. zuständig?
  - Wer muss informiert werden?
  - Wer muss wie handeln?
  - Wie wird die schnelle Information von Führungskraft, Betriebsarzt, Sicherheitsfachkraft, Ersthelfer/Erstbetreuer etc. sichergestellt?
  - Erreichbarkeit? Telefonnummern?
- 

## Externe Ansprechpartner

- Wer muss informiert werden?
  - Erreichbarkeit, Telefonnummern von Feuerwehr, Polizei, Krisendienst, Unfallkasse
- 

## Räumlichkeiten

- Gibt es geschützte Räume für betroffene Personen?
- Sind diese von Helfern, z.B. dem Erstbetreuer, zu erreichen?
- Ist dort ein ungestörtes Gespräch möglich?
- Ist dort benötigtes Material zugänglich, z.B. geeignete Sitzmöbel, Erste-Hilfe-Material, eine Decke, Taschentücher, Getränke etc.
- Kann von dort, falls erforderlich, ein Notruf erfolgen?

## **Verfahrensregelungen**

- Wer soll verständigt werden? Führungskraft, Ersthelfer, Erstbetreuer etc.?
  - Soll die betroffene Person dem Durchgangsarzt/Betriebsarzt vorgestellt werden?
  - Wer hat welche Aufgaben?
  - Wer begleitet betroffene Personen wohin?
  - Geht die betroffene Person außer Dienst?
  - Wird sie nach Hause begleitet?
  - Wird eine weitere Betreuung sichergestellt? Am gleichen Tag, später, nach einer Dienstunfähigkeit?
  - Wird auf Wunsch Vertraulichkeit vereinbart?
  - Wird die betroffene Person bei Wiederaufnahme des Dienstes betreut?
  - Wird die Führungskraft u.a. in die Betreuung eingebunden?
- 

## **Unterlagen**

- Sind Unterlagen mit Verfahrensregelungen zugänglich? Wo?
  - Sind Kurzinformationen mit Kontaktadressen und dem Verfahrensablauf erstellt?
  - Sind diese Informationen jederzeit zur Hand?
- 

## **Information/Unterweisung**

- Sind Unterweisungen anhand der Verfahrensanweisungen an alle Mitarbeiter erfolgt?
- Werden die Unterweisungen regelmäßig wiederholt?
- Gibt es Einweisungen für neue Mitarbeiter?
- Sind die Kurzinformationen allen Mitarbeitern bekannt?

# Notizen



## **Sie haben noch Fragen?**

Wir sind für Sie da:

Unfallkasse Berlin  
Culemeyerstraße 2  
12277 Berlin  
Tel. 030 / 7624 - 0

[www.unfallkasse-berlin.de](http://www.unfallkasse-berlin.de)  
E-Mail: [unfallkasse@unfallkasse-berlin.de](mailto:unfallkasse@unfallkasse-berlin.de)

