

Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe
durch Kolleg*innen
in der Klinik Hietzing

KOLLEGIALE



Wiener Gesundheitsverbund
Klinik Hietzing



Für die
Stadt Wien

Manfred Zottl, MSc MSc
Stabsstelle Patientensicherheit & Qualität

27.04.2023

Was passiert wirklich?

Nach mehrfachen systematischen Reviews
(Schrappe 2006, 2008, 2018):

- bei 5-10% der Patient*innen im Krankenhaus tritt ein Unerwünschtes Ereignis (UE) auf;
- bei 2-4% ist dies ein Vermeidbares Unerwünschtes Ereignis (VUE, in Verbindung mit einem Fehler);
- bei 1% wird dies als Behandlungsfehler gewertet;
- bei 0,1% führt ein VUE zum Tod

2.390.825 stationäre Aufenthalte (2019) in Akutkrankenanstalten in Ö

Geschätzt (!) 1200 bis 1800 Todesfälle pro Jahr in Ö auf Grund von VUE's

2022: 369 Verkehrstote in Ö

2022: 158 Todesfälle in der Zivilluftfahrt weltweit (!)

Schrappe, M. (2008). Systematischer Review zu Häufigkeiten von unerwünschten Ereignissen, vermeidbaren unerwünschten Ereignissen (Schäden), Fehlern und Beinaheschäden in der Gesundheitsversorgung. Aktualisierung 2008. In: Agenda Patientensicherheit 2008. Aktionsbündnis Patientensicherheit.

Schrappe, M. (2018). APS-Weißbuch Patientensicherheit. Berlin: MWV Verlag.

Second Victim

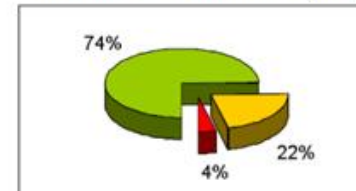
- **Ausgangspunkt:** Fehler in der Patient*innenbehandlung.
- In der Patient*innensicherheit werden die Patient*innen, die Opfer einer medizinischen Behandlung werden, als **First Victim** bezeichnet.
- Albert W Wu hat 2000 den Begriff **Second victim** eingeführt. Er hat als Erster ausgesprochen, dass medizinisches Personal ebenso durch einen begangenen Fehler in der Patient*innenbehandlung verletzt werden.
- **Aktuelle Second Victim – Definition: Susan Scott 2009**
Eine medizinische Fachperson, die an einem unerwünschten Ereignis und/oder einem medizinischen Fehler beteiligt war, und dadurch traumatisiert wird.



Was bedeuten Fehler für Mitarbeiter*innen?

- Jede/r Mitarbeiter*in begeht zumindest alle 10 Jahre einen schwerwiegenden Fehler (Schwappach, 2008)
- Intensivstationen: 1,7 Fehler pro Patient*in und Tag (Weingart 2000)
- 1 Medikationsfehler pro Dispenser (Brandtner, Kroboth-Glaser 2016)
- Fast 100% der klinisch tätigen Mitarbeiter*innen erleben ein kritisches Ereignis in der Berufslaufbahn

- 74% verkraften den Vorfall ohne Probleme
- 22% zeigen ohne Betreuung innerhalb von 12 Monaten Krankheitssymptome



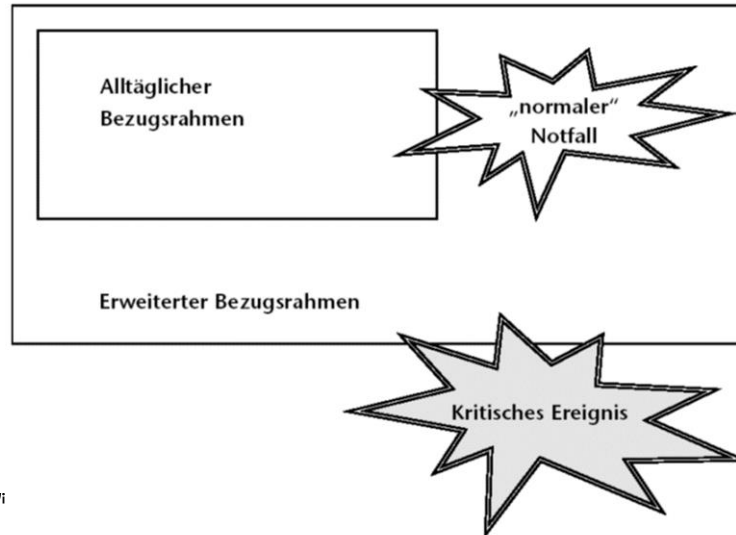
- 4% entwickeln ohne Betreuung eine posttraumatische Belastungsstörung (PTSD)

(Dooling, ICISF)

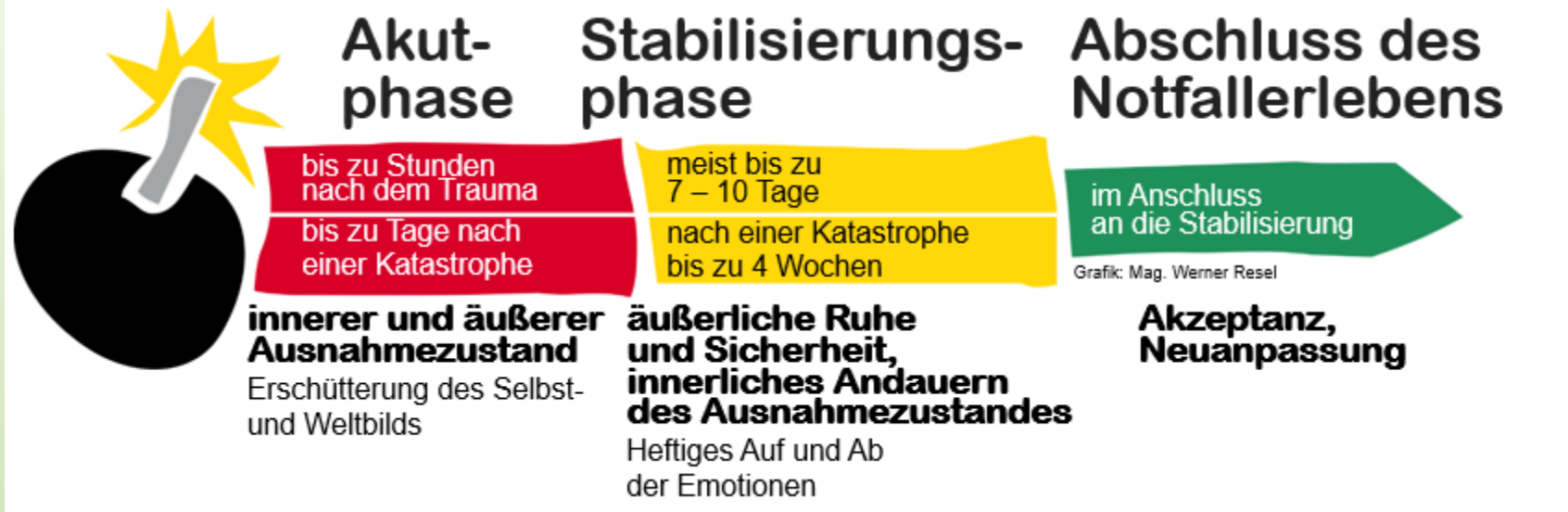
100% der Mitarbeiter*innen im Gesundheitswesen sind mit kritischen Ereignissen konfrontiert

Kritische Ereignisse

- Stehen außerhalb des erweiterten Bezugsrahmens
- 24/7
- Plötzlich



Erleben eines Traumas



Beispiele kritischer Ereignisse im Arbeitskontext

- Ereignisse, bei denen das Opfer den Helfern gut bekannt ist oder eine starke persönliche Betroffenheit durch Identifikation gegeben ist
- Ereignisse, bei denen Kinder beteiligt sind bzw. geschädigt werden
- Schädigung/Tod eines Patienten durch Fehler in der Behandlung
- Außergewöhnliche Todesfälle
- Suizid von Patient*innen / Kolleg*innen
- Ethische Konflikte in der Patient*innenbetreuung
- Existentielle Bedrohung durch eigene Verletzung/Infektion
- Übermäßiges Interesse der Medien
- Konfrontation mit Gewalt durch Patient*innen oder deren Angehörige

Hilfiker David 1984; Teegen, Dominick, Herdeegen 1997

3 Ebenen der Unterstützung





Kollegiale Hilfe – KoHi - Geschichte

- Die **Kollegiale Hilfe** wurde durch den Zuzug der psychiatrischen Abteilungen in die KHI ermöglicht. Ab 2018 Konzeption und Etablierung in Projektform.
- Ziel: Herstellen und nachhaltiges Sichern der **Rahmenbedingungen** für ein flächendeckendes Netz an Psychischen Ersthelfer*innen herzustellen.
- Die kollegialen Helfer*innen = **KoHi** wurden / werden von ihren Führungskräften nominiert und in psychischer erste Hilfe geschult.
- Ende 2021 wurde das Projekt abgeschlossen und in die Routine übernommen. Seit 2022 wird 1 Schulung /Jahr durchgeführt (etwa 15 Teilnehmer*innen), um Personalabgänge der KoHi auszugleichen.
- Im Rahmen des Projektes wurden 123 **KoHi** geschult. In der KHI sind aktuell 101 ausgebildete **KoHi** aus folgenden Berufsgruppen vorhanden: MTDG, Pflege, Ärzt*innen, Verwaltung, Psycholog*innen, Abteilungshelfer*innen.

Die Arbeitsgruppe

Angelika Flynn

(Miriam Ablöschner)

Elisabeth Krommer

Elisabeth Gerlich-Kretzer

(Monika Binder)

Katharina Butschek

Peter Langer

Manfred Zottl



KoHi-Projekt abgeschlossen

Projekt-Eckdaten:

Laufzeit: 07.08.2018 – 31.12.2021

122 KoHi geschult

Preise:

- Austrian Patient Safety Award 2021
- 1. Platz ONGKG-Mitgliederpreis 2021
- 3. Platz Wiener Gesundheitspreis 2021



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 KoHis?

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 text about crisis conversations, 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 Bleiben Sie selbst ruhig, geduldig und wenn

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 sexuellem, körperlichem 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 Gesundheitsverbandes 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 Gesundheitsverbandes
Kriseninterventionsgespräche in der Beratungsstelle
Mo - Fr, 8 - 16 Uhr | 1030 Wien Schötlbachgasse 12/1a
01 40409 - 60490

Gesprächsformen im Rahmen der KoHi

Kriterien für ein klassisches **KoHi-Entlastungsgespräch** im Sinne der Psychischen Ersten Hilfe:

- KoHi-Entlastungsgespräche haben einen **konkreten Auslöser im Sinne einer Ausnahmesituation**.
- KoHi-Entlastungsgespräche laufen **strukturiert nach dem Konzept der Psychischen Ersten Hilfe** ab.
- KoHi-Entlastungsgespräche haben das Ziel einer psychischen **Stabilisierung nach einem psychischen Schock**.
- Der/die KoHi handelt im Sinne ihrer/seiner **KoHi-Rolle**: im Fokus steht die betroffene Person; der KoHi spricht nicht von eigenen Erfahrungen im Sinne eines Austausches.
- **Infomaterial und weitere Hilfsangebote werden ausgehändigt** und besprochen.
- Der KoHi **aktiviert das soziale Netz der Betroffenen**, achtet darauf, dass die Betroffene **nicht alleine bleibt** und **sicher nach Hause** kommt.

Kriterien für den Abschluss der Betreuung

- 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

Wirkung –

Psychische Erste Hilfe





REDEN HILFT

Die Kollegiale Hilfe ist für Sie da

Kollegiale HelferInnen (KoHi) leisten Psychische Erste Hilfe. Sie unterstützen KollegInnen bei der emotionalen Bewältigung kritischer Ereignisse am Arbeitsplatz, z.B. nach Behandlungszwischenfällen, unerwarteten Todesfällen oder Gewalt.

Ein **KoHi-Gespräch** gilt als Dienstzeit und ist streng vertraulich.

KoHi in diesem Arbeitsbereich:

Name	Berufsgruppe / Bereich	Diensthandy	Festnetz

Kontakt zu KoHi anderer Abteilungen ist über die KoHi-Telefonliste im Intranet möglich.

Weitere Infos erhalten Sie...

- Im Gespräch mit einer oder einem KoHi
- Im Intranet: Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi)
<http://themen.wienkav.at/KHI-Risiko/KoHi>
- Weitere Unterlagen befinden sich: _____

Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe durch KollegInnen

Die Kollegiale Führung wünscht, dass sich Mitarbeiter*innen in Krisensituationen am Arbeitsplatz gegenseitig unterstützen. Ein **KoHi-Gespräch** soll möglichst rasch stattfinden – jedenfalls noch vor Dienstende der/des Betroffenen.

Ziel der **Psychischen Ersten Hilfe** ist die rasche Stabilisierung und Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit

K – Kontakt aufnehmen

Vorstellen, Beziehung aufbauen – Sprache anpassen, Gespräch anbieten, aus der Krisensituation entfernen und betroffene Person abschirmen, ruhigen Ort aufsuchen

O – Ordnen der Gedanken

Fakten/Ablauf erfragen und zuhören: „Was ist passiert?“, „Was hast du als Nächstes getan?“, über Normalität und Verlauf der Stressreaktionen informieren, Verständnis zeigen

H – Helfen, Struktur aufbauen

Grundbedürfnisse sichern, Struktur geben: Anleitung durch KoHi – Was ist zu tun und was kann warten? Entlastung (mit)organisieren, soziales Umfeld und Auffangnetz aktivieren (lassen), für sicheren Heimweg sorgen

I – Information geben

über mögliche Belastungsreaktionen informieren, Infomaterial aushändigen, Handlungsfähigkeit abschätzen und gegebenenfalls professionelle psychologische Hilfe organisieren, gegebenenfalls erneute Kontaktaufnahme in den nächsten Tagen anbieten

Wenn das **KoHi-Gespräch** nicht ausreicht %

© Stabsstelle Patientensicherheit und Qualität, Klinik Hietzing



Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe durch KollegInnen

Professionelle psychosoziale Unterstützung

2. Psychiatrie – Klinik Hietzing

Akutintervention vor Ort, tägl. 0-24 Uhr, mit Hinweis „es betrifft Mitarbeiterin“ anforderbar über:

- Prim. Langer: Tel. 80110-4401
- Diensth. Oberarzt der 2. Psych: Tel. (645)-27757

Seelsorge – Klinik Hietzing

vor Ort, auch unabhängig von der Religionszugehörigkeit:

- Röm.-kath. Seelsorge: tägl. 0-24 Uhr, Tel. 0664 89 22 590
- Evang. Seelsorge: Fr. Diakonin Schoene, Mo-Fr, 8-18 Uhr, Tel. 0699 186 223 71
- Andere Glaubensgemeinschaft: Tel. 80110-11 (Tel.zentrale)

Krisen-Supervision – Klinik Hietzing

zeitnahe Supervision vor Ort für Einzelne oder ganze Teams über Personalentwicklung anforderbar: Tel. 80110-2770

Psychologische Servicestelle – Gesundheitsverbund

Krisenberatung nach Terminvereinbarung, Mo-Fr, 8-16 Uhr: Tel. (01) 40409-60490 kostenlos und streng vertraulich

Second Victim Verein: www.secondvictim.at

Rechtliche Unterstützung - Personalvertretung:

Tel: 01 / 80110 - 2776

Nach jedem KoHi-Gespräch:

- Die/der KoHi kontaktiert Dr.ⁱⁿ Krommer bzw. das KoHi-Supervisionsteam zur Einsatzmeldung und Nachbesprechung: Tel. (645)-27793 oder 80110-4416, khi.hisup@gesundheitsverbund.at
- Wenn gewünscht, kontaktiert die/der KoHi die betroffene Person in den nächsten Tagen erneut.

Intranet: Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi)

khrisiko@gesundheitsverbund.at Version 12/2022



Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in und nach Krisen

1) Psychische Erste Hilfe

- Betroffene Person abschirmen und ruhigen Ort aufsuchen
- Krisengespräch anbieten und psychosoziale Unterstützung organisieren
- Bezugsperson kontaktieren: für sicheren Heimweg und Nachbetreuung sorgen

Achtung: Als selbst Betroffene/r können Sie anderen nicht helfen. Bitten Sie andere um Unterstützung.

2) Akuthilfe vor Ort in der Klinik Hietzing

Kollegiale Hilfe (KoHi)

Psychische Erste Hilfe durch geschulte Kolleg*innen
KoHi-Telefonliste im Intranet: Organisation / Kollegiale Hilfe (KoHi) / KOHI-Telefonliste KHI

Krisenintervention

- Diensthabende/r OA/OÄ der 2. Psychiatrie
Tel. 0664 / 85 66 281 Kurzwahl: (645)-27757
24h tägl. mit Hinweis „betrifft Mitarbeiter*in“ anforderbar
- Seelsorge Team
Röm.-katholisch (tägl. 0 - 24 Uhr): Tel. 0664 / 89 22 590
Evangelisch (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr): Tel. 0699 / 186 22 371
Andere Glaubensrichtung: Tel. 01 / 80110-11 (Tel. Zentrale)

Notfallseite im Intranet:

Organisation / Notfälle / Hilfe für Mitarbeiter*innen

© Klinik Hietzing - Stabsstelle Patientensicherheit und Qualität



Psychosoziale Unterstützung für Mitarbeiter*innen in und nach Krisen

3) Wenn keine interne Akuthilfe zur Verfügung steht:

Akut Betreuung Wien (ABW)

Einmalig innerhalb von 24h nach dem Ereignis anforderbar (täglich 0 - 24 Uhr) über:

- Journdienst des WIGEV: Tel. 01 / 40409-60900
- Rettung: Tel. 144

4) Bei Bedarf: Professionelle psychosoziale Unterstützung und Weiterbetreuung

kostenlos und streng vertraulich

Psychologische Krisenberatung

Tel. 01 / 40409 - 60490

Psychologische Beratungsstelle für alle Mitarbeiter*innen des Wiener Gesundheitsverbunds, Mo - Fr, 8 - 16 Uhr

Krisensupervision Terminvereinbarung

Tel. 01 / 80110 - 2770

zeitnahe für einzelne Mitarbeiter*innen / ganze Teams über Personalentwicklung der Klinik Hietzing anforderbar von Mo - Fr, 8 - 16 Uhr

Second Victim Verein: www.secondvictim.at

5) Rechtliche Unterstützung durch die Personalvertretung: Tel: 01 / 80110 - 2776

khirisiko@gesundheitsverbund.at Version 02/2022





Regelmäßige Vernetzungstreffen

- Fallreflexion
- Erfahrungsaustausch
- Übungsgelegenheit (z.B. Üben von Alarmierung und Krisengesprächen)
- Weiterentwicklung des Systems
- Die Vernetzungstreffen werden 4x jährlich angeboten

Herausforderungen - Ausblick

- Ausrollung (Wiener Gesundheitsverbund)
- Verschärfung der Rahmenbedingungen
- Rollenkonflikt der KoHis
- Hilferesistente Helfer*innen (?)
- Menschenbild, Fehlerkultur und Kompetenz der Führungskräfte
- Rechtliche Unterstützung der Second Victims