

Kollegiale Unterstützung bei schwerwiegenden Ereignissen

Für Ärztinnen und Ärzte sowie für Pflegekräfte herrschen nicht nur in der akuten Zeit der Corona-Pandemie Ausnahme-situationen. Sie benötigen Hilfe bei schwerwiegenden bzw. psychisch traumatisierenden Ereignissen im Arbeitsalltag. Genau das hat sich der Verein PSU-Akut zur Aufgabe gemacht und unter anderem eine HELPLINE für Mitarbeiter im Gesundheitswesen ins Leben gerufen.

Gespräch mit Jeanette Jelinek, Mitglied des PSU-Akut-Unterstützungsteams und Delegierte der BLÄK, sowie Dr. Andreas Schießl, Vorstandsvorsitzender von PSU-Akut und Delegierter der BLÄK.



Dr. Andreas Schießl



Jeanette Jelinek

Frau Jelinek und Herr Dr. Schießl, wer wendet sich an Sie? Können Sie die Hauptzielgruppen benennen?

Schießl: Der Bayerische Ärztetag 2019 diskutierte die schon lange bekannten psychosozialen Belastungen in unserem Beruf. Er beauftragte den Verein PSU-Akut mit dem Aufbau eines bayernweiten Systems der psychosozialen Unterstützung in potenziell traumatisierenden Situationen für Ärztinnen und Ärzte in allen Tätigkeitsbereichen. Diese Ereignisse treffen aber auch unsere Teams aus Pflegekräften, Medizinischen Fachangestellten, Hebammen, Physiotherapeuten und andere Mitarbeiter des Gesundheits- und Rettungswesens, ohne die wir nicht die hochqualifizierte Versorgung der Patienten leisten könnten. So können sich alle Mitglieder der Gesundheitsversorgung an den Verein PSU-Akut und dessen HELPLINE wenden.

Auch Führungskräften oder Praxisinhabern steht die HELPLINE offen, um Gruppeninterventionen für ihre Teams zu organisieren oder

sich als Entscheidungsverantwortliche selbst Hilfe zu holen.

Und wie viele taten dies im vergangenen Jahr?

Schießl: Nachdem der Start der bayernweiten HELPLINE in der Pandemiezeit vorgezogen wurde, ist die Zahl der Anrufe noch sehr schwankend. Auch gibt es noch viele Hemmungen, sich in schwierigen Situationen an Kollegen zu wenden. In der Zeit zwischen 21. bis 31. März hatten wir aber alleine 204 Beratungsgespräche über die HELPLINE.

Vor Beginn der HELPLINE beschränkten sich die Einsätze noch auf Kliniken in und um München. Auch wenn die Zahl der Anrufer inzwischen deutlich zurückgegangen ist, bekommen wir immer ein sehr positives und dankbares Feedback bei Veranstaltungen und sonstigen Kontakten, dass es diese niederschwellige kollegiale Anlaufstelle überhaupt gibt. Zunehmend informieren sich über die HELPLINE auch die Verantwortungsträger für sich selbst und, um zu erfahren, welche Möglichkeiten es

zur nachhaltigen Einführung von PSU in ihren Einrichtungen gibt.

Was sind die häufigsten Beratungsthemen und -anlässe?

Jelinek: Vor der Pandemie waren es oft Themen wie Schuldgefühle nach Komplikationen bei medizinischen Interventionen, Hilflosigkeit nach unerwarteten Todesfällen, starke Betroffenheit bei Versorgung schwerverletzter Kinder, die für die Behandlungsteams belastend waren.

Können Sie uns konkrete Situationen nennen?

Jelinek: Ein Behandlungsteam war stark belastet, nachdem es nach einem Wohnungsbrand ein Kind versorgt hatte, dessen Mutter und ein Geschwisterkind beim Versuch, sich durch einen Sprung zu retten, gestorben waren. Im Vordergrund standen eine tiefe Betroffenheit, Hilflosigkeit und teilweise die Identifikation der Helfenden mit der familiären Situation des Patienten.

Während einer Geburt kam es zum plötzlichen und unerwarteten Kreislaufstillstand der

Mutter, die Patientin konnte trotz aller Bemühungen nicht gerettet werden. Da die Ursache anfangs unklar blieb, war das ganze Team völlig verunsichert, zeigte deutliche Schuldgefühle und hatte das Gefühl, nicht alles unternommen zu haben, obwohl dies objektiv nicht zutraf.

Im Rahmen einer Kontrastmittelgabe in einer radiologischen Praxis trat eine schwere Anaphylaxie auf, der Patient konnte erfolgreich reanimiert und vom Notarzt verlegt werden, aber das Praxisteam war nach ihrer Beschreibung für die nächsten Stunden fast handlungsunfähig.

Im PSU-Unterstützungsteam arbeiten Peers (Kollegiale Unterstützer) eng mit psychosozialen Fachkräften und approbierten Psychotherapeutinnen zusammen. Wie helfen diese genau?

Schießl: Durch die Kombination dieser Mitarbeiter unter dem Dach der PSU-HELPLINE können wir von reflektierenden und stärkenden kollegialen Gesprächen über die Klärung konkreter psychosozialer Fragen bis zur gegebenenfalls nötigen psychologisch-psychiatrischen Diagnosestellung alles auf kurzem Wege anbieten. Falls notwendig kann über das angeschlossene Hilfenetzwerk auch eine Therapie eingeleitet oder weitere Hilfe organisiert werden. Diese besondere Leistung unterstützen auch die Unfallversicherer BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) und KUVB (Kommunale Unfallversicherung Bayern) in Bayern.

Kommen wir zur Corona-Pandemie. Hat Ihre Arbeit in dieser Zeit zugenommen?

Schießl: Der Bedarf an Unterstützung hat deutlich zugenommen. Die Bewältigung der Pandemie wird von Menschen getragen, die sich zuvor schon in einem Hamsterrad befunden haben und deren psychische Belastung auch vor der Pandemie schon groß war. Das Gefühl des Zusammenhaltens während dieser medizinischen Herausforderung einer neuen Erkrankung und eine sehr große Kollegialität haben zunächst geholfen, diese Zeit zu bewältigen.

Zu Hochzeiten waren wir an der HELPLINE mit bis zu 40 Mitarbeitern eingebunden. Wir erfuhren von vielen Kollegen Solidarität und das Angebot, ehrenamtlich zu helfen. Während viele Hotlines auf die Schnelle gegründet wurden, aber mangels Anfragen ihr Angebot reduziert oder sogar eingestellt haben, versteht sich die PSU-HELPLINE als bleibendes Angebot für die Mitarbeiter des Gesundheitswesens.

Zum Beispiel haben wir ein Angebot für Führungskräfte oder Praxisinhaber geschaffen mit dem Titel „Corona-Zwischenschau“: Es soll zurückgeblickt werden, was während der ersten Welle der Pandemie gut gelungen ist,

Wie ist die HELPLINE erreichbar?

- » Kostenfrei unter Tel. 089 54 55 84 40 täglich von 9:00 bis 21:00 Uhr erreichbar.
- » Die Nutzung der HELPLINE ist selbstverständlich vertraulich und anonym.

was uns an unsere Grenzen geführt hat, welche Dynamiken oder Konflikte wahrgenommen und ausgeräumt werden müssen, um möglichst gut und effektiv weiter zusammenarbeiten zu können und auf eine mögliche zweite Welle oder andere schwierige Herausforderungen vorbereitet zu sein.

Aber wir haben auch erkennen müssen, dass uns bestimmte Strukturen fehlen: In der vom Innenministerium geführten Katastrophenlage existieren PSNV-Strukturen (Psychosoziale Notfallversorgung), während diese Strukturen im Gesundheitsministerium noch nicht vorhanden sind.

Auch durch die starke Inanspruchnahme der HELPLINE hat sich gezeigt, wie notwendig der Aufbau einer psychosozialen Unterstützung ist. Die Bayerische Landesärztekammer hatte zum Glück durch den Beschluss zur Einrichtung der Koordinierungsstelle PSU für Bayern bereits begonnen.

Jelinek: Auch haben wir festgestellt, dass während einer Krise die Mitarbeiter funktionieren und durchhalten und erst in der Zeit danach die physische und psychische Erschöpfung und Belastung wahrnehmen. Durch die notwendige Wiederaufnahme des klinischen Alltags war aber keine Zeit zum Durchatmen und Erholen, von vielen ist die Rückkehr zur Normalität daher eher als weiterer Schlag empfunden worden.

Welche Sorgen hatten die Hilfesuchenden konkret in der Corona-Pandemie?

Jelinek: In der Pandemie waren es anfangs Ängste vor eigener Ansteckung oder auch die Ansteckung ihrer Angehörigen und Arbeiten unter ungewohnten Voraussetzungen. Dann nahmen Angst, Fehler zu machen, Wut und Enttäuschung wegen mangelnder Schutzkleidung, auch Unverständnis im eigenen Team zu.

Mehrfach wurden uns Situationen berichtet, die für die Kollegen sehr belastend waren, weil sie das Gefühl hatten, bei rasch notwendigen Interventionen wie einer Intubation der schwererkrankten, sich rapide verschlechternden Patienten nicht schnell genug zusammengearbeitet

zu haben. Die Zusammenarbeit war unter den Schutzmaßnahmen deutlich erschwert, man konnte sich gegenseitig nicht gut verständigen und die Kommandos nicht hören, die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen verkomplizierten und verlangsamten Prozeduren. Sowohl das erhöhte eigene Ansteckungsrisiko als auch das Risiko der Schädigung des Patienten waren im Vordergrund.

Aber trotz Corona-Versorgung blieben andere schwerwiegende Komplikationen nicht aus. Zum Beispiel in der Geburtshilfe ergab sich weiterhin die Notwendigkeit für Gruppeninterventionen, weil die Schädigung oder gar der Tod der jungen Mutter oder des neugeborenen Kindes für das medizinische Personal auch in Pandemiezeiten eine schwere Belastung darstellt.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Schießl: Nach den Bildern aus Spanien und Italien war plötzlich jedem klar, dass psychische Belastungen für Mitarbeiter im Gesundheitswesen erheblich sein können. Für alle war es auch selbstverständlich, über diese Situationen zu sprechen und sich Hilfe und Unterstützung zu holen. Ich wünsche mir, dass dies zur Selbstverständlichkeit bei der Aufarbeitung schwerwiegender Ereignisse wird, auch im ganz normalen Klinikalltag. Das Wahrnehmen der eigenen Verletzlichkeit, die Fürsorge für sich selbst und die Achtsamkeit in der Kollegenschaft können uns in und durch Krisenzeiten helfen. Konkret wünsche ich mir, dass wir nicht zurück in eine alte Normalität des Hamsterrades kommen, sondern sorgsam mit unseren Möglichkeiten und Ressourcen umgehen. Von der Politik wünsche ich mir, dass sie die Rahmenbedingungen verbessert, damit die psychosoziale Unterstützung integraler Bestandteil im Umgang mit schwerwiegenden Ereignissen sowohl im Alltag als auch in Krisenzeiten und dafür in den Krisenstäben wird. Ich hoffe auch, dass wir es schaffen, für die Koordinierungsstelle PSU in Bayern ein starkes Bündnis der Vernünftigen mit der Bayerischen Landesärztekammer, den Verantwortlichen in Praxen und Kliniken, der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns, der bayerischen Krankenhausgesellschaft, den Unfallversicherungsträgern und den Krankenkassen etablieren können. Mir ist beim Umgang mit diesen Krisen immer wichtig, auch von der Möglichkeit des posttraumatischen Wachstums zu sprechen, so besteht für uns die Chance, klüger und stärker aus dieser Pandemie hervorzugehen.

*Vielen Dank. Das Interview führte
Dagmar Nedbal (BLÄK)*