

# «Ich weiss nicht, was mich erwartet»



Bild: iae

Das hausinterne Care-Team (von links nach rechts): Verena Christen, Daniel Bielinski, Roland Wenger, Christine Morger, Carmen Aebi, Mirjam Buchser, Monika Mathys, Piroska Schwarb, Liliane Perrucci, Gabi Baumgartner (heute nicht mehr dabei), Jens Schweizer. Auf dem Archivbild von Mitte Januar 2020 (daher maskenlos) fehlen Susanne Bürki und Elsbeth Saner.

**Das Care-Team des Spitals besteht aus hausinternen Freiwilligen. Es betreut Patienten, Angehörige und Mitarbeitende in Krisensituationen. Der Leiter und Mitglieder des Care-Teams geben Einblick in ihre Zusatzaufgabe.**

*Christine Morger, Gabi Baumgartner und Daniel Bielinski\**

**Christine Morger:** «Es ist ein düsterer regnerischer Abend im Spätherbst. Während ich das Nachtessen vorbereite, klingelt das Natel. Die angezeigte Nummer lässt nichts Gutes erahnen. Auf dem Band wird mir folgende Mitteilung übermittelt: Care-Einsatz – unerwarteter Todesfall. Für mich gilt es nun in einer kurzen Bedenkzeit abzuschätzen, ob ich diesen Einsatz übernehmen kann.

30 Minuten später stehe ich neben der Liege mit der Verstorbenen. Sie wurde Opfer eines Verkehrsunfalls. Ihr Ehemann stellt immer wieder verzweifelt

die Frage nach dem Wieso. Für mich gilt es vor allem auszuhalten, zuzuhören.

## Unterschiedliche Reaktionen

Angehörige können in dieser Situation sehr unterschiedlich reagieren. Ich habe erlebt, dass Menschen stoisch gefasst und sehr in sich gekehrt sind in solchen Momenten. Auch lautes Trauern und massive Schuldzuweisungen an Personen oder Institutionen sind oft anzutreffen. Es ist wichtig, den Menschen zu signalisieren, dass dies normal ist und sie sich ob ihrer Gefühlslage nicht schämen müssen, denn oft haben sie ein schlechtes Gewissen und entschuldigen sich für ihre emotionalen Ausbrüche.

Ein wichtiges Element eines Care-Einsatzes ist es auch, den Betroffenen Zusammenhänge zu erklären. Oft sind sie so überwältigt von der Situation, dass sie Erklärungen von Ärzten nicht verstehen oder nachvollziehen können oder diese gar nicht zu ihnen durchdrin-

gen. Einfache Abläufe und die nächsten Schritte in dieser Phase stehen wie

## Care-Team, bitte kommen!

Das Care-Team kann von allen Betroffenen persönlich, via Fallführung oder vorgesetzte Stelle angefordert werden. Der Kontakt ist rund um die Uhr über Tel. 034 421 27 27 (Psychiatrische Notfälle/Krisenintervention) möglich. Die Triage leitet den Alarm an das Care-Team weiter oder kümmert sich selber um das Problem.

Bei nicht akuten Fällen können die Mitglieder des Care-Teams auch direkt kontaktiert werden. Ihre Namen sind im Intranet zu finden – in der linken Spalte unter «med. Dienstleistungen» oder in den alphabetischen Links-Verzeichnissen. (dbi)

unüberwindbare Hürden im Raum. Zu den Herausforderungen eines Care-Einsatzes gehört auch, die Betroffenen zu befähigen, dass sie Angehörige anrufen können. Oder wir suchen mit ihnen nach Lösungen, wo sie nach dem Verlassen des Spitals hingehen können.

## Mulmiges Gefühl

Nachhaltig geprägt hat mich folgendes Erlebnis: Bei einer Angehörigen eines verstorbenen Patienten konnte auch nach langem Gespräch keine Bezugsperson eruiert werden. Dieser trauernde Mensch neben mir schien tatsächlich ausser dem Verstorbenen niemanden zu haben, der ihm nahestand. Es war ein mulmiges Gefühl, als wir uns am späten Abend voneinander verabschiedeten. Dies im Wissen, dass diese trauernde Hinterbliebene nun alleine in die gemeinsame Wohnung zurückkehren wird.

Menschen in Ausnahmesituationen zu unterstützen, erfordert eine rasche Situationseinschätzung. Dies fordert mich immer wieder aufs Neue heraus. Es ist sehr befriedigend, den Menschen in dieser oft chaotischen Situation Unterstützung zu bieten. Oft gelingt es mit einfachen Interventionen, etwas Struktur und sichere Anker zu platzieren. Es ist eine Arbeit, die von einer grossen Sinnhaftigkeit geprägt ist.»

## Schicksalshafte Momente

**Gabi Baumgartner:** «Wenn das Telefon läutet und das Display den Notruf des Care-Teams anzeigt, gehen mir jeweils einige Gedanken durch den Kopf. Ist es mir möglich, diesen Einsatz anzunehmen? Kann ich meinen Tagesablauf so kurzfristig umkrempeln? Fühle ich mich aktuell in der Lage, Menschen in einer Extremsituation gegenüber zu treten? Entscheidende Fragen, die ich in den wenigen Minuten beantworten muss, bevor ich zum Einsatz gehe. Ich weiss nicht, was mich erwartet, wie lange der Einsatz dauern wird, wie viele Personen involviert sind, wie ich reagieren werde.

Die Einsätze sind sehr unterschiedlich, aber immer eine grosse Herausforderung. Nicht jeder Einsatz ist leicht zu verarbeiten. So treffe ich auch auf Situationen, die mir genauso hätten passieren können. Sind wir nicht alle im Strassenverkehr unterwegs und mussten

schon des öfteren sagen: Itz hani Glück gha, dass nüt passiert isch?

Eine Unaufmerksamkeit, ein schicksalhafter Moment. Ein Mensch hat einen Unfall verursacht. Für ihn und sein Umfeld ändert das Leben schlagartig, es wird nie mehr so sein, wie es war. Die Unterscheidung Opfer oder Täter muss im Moment des Einsatzes zweitrangig bleiben. Die Betreuung des Unfallverursachers gehört ebenso zu unseren Aufgaben wie diejenige des Opfers. Es gilt, die Situation zusammen auszuhalten, miteinander zu sprechen, die nächsten Schritte zu organisieren, Angehörige gemeinsam zu informieren, bei Befragungen der Polizei zu begleiten, Schutz zu geben, bei Bedarf weitere Dienste hinzuzuziehen.»

## Sinnstiftend und bereichernd

**Daniel Bielinski:** Care (englisch «Betreuung, Pflege, Sorge, Fürsorge») und ein multidisziplinäres Team sind notwendig, um psychosoziale erste Hilfe bei Menschen nach belastenden Ereignissen zu leisten, ohne Ansehen von Person, Religion oder Konfession. Neben der individuellen Begleitung nach Einsätzen treffen wir uns zweimal jährlich zu einer Intervision (fallbezogener Austausch untereinander) respektive zu einem Inputreferat von anderen Beteiligten wie zum Beispiel der Polizei, RoadCross usw. Zentral sind dabei der kollegiale Austausch und das Wissen darum, dass wir in schwierigen Situationen aufeinander zählen können. Die Mitarbeit im Care-Team ist für viele von uns eine sinnstiftende und bereichernde Tätigkeit. Natürlich freuen wir uns auf weitere Teammitglieder.

Unserem Care-Team danke ich an dieser Stelle auch im Namen der Geschäftsleitung für das grosse Engagement, die Freude und Bereitschaft, uns allen, den Patienten und Angehörigen, Zeit und Wissen zur Verfügung zu stellen.»

*\*Christine Morger ist Stv. Bereichsleiterin Bildung. Gabi Baumgartner ist seit Anfang Dezember 2020 nationale Transplantationskoordinatorin bei Swisstransplant und Mitglied des kantonalen Care-Teams. Zuvor war sie über 20 Jahre im Spital Burgdorf und im Care-Team des Spitals Emmental im Einsatz. Dr. med. Daniel Bielinski ist Chefarzt Psychiatrie und Leiter Care-Team.*

## Warum ich im Care-Team mitwirke



«Ich wirke mit, weil ich angefragt wurde und ich mich vor Jahren in diese Richtung weiterbilden wollte. Es ist befriedigend, wenn wir mit unserer Betreuung grossen Schaden abwenden können. Auch persönlich hat mir die Mitarbeit im Care-Team viel gebracht. Die erlernten Techniken kann ich auch im Alltag, privat und bei der Arbeit häufig einsetzen.»

*Carmen Aebi, dipl. Pflegefachfrau Notfall Burgdorf*



«Mir ist es wichtig, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter bei herausfordernden Ereignissen direkt und unkompliziert eine Ansprechperson hat, um gehört zu werden und sich damit nicht alleine zu fühlen.»

*Raphael Geiser, dipl. Pflegefachmann Psychiatrie Burgdorf*



«Wird der Rettungsdienst gerufen, ist dies für Patienten, Beteiligte und Angehörige oft eine aussergewöhnliche Situation. Nicht immer ist das Leben bedroht, aber eine völlig normale und alltägliche Situation ist es eben auch nicht. Und so kommen viele unterschiedliche Emotionen und Empfindungen ins Spiel. Genau deshalb bin ich Teil des Care-Teams. Wenn ich im Alltag die Care-Arbeit einfließen lassen kann, macht das für mich unsere Arbeit noch wertvoller.»

*Mirjam Buchser, dipl. Pflegefachfrau und dipl. Rettungssanitäterin, Langnau*