

Sie hilft, wenn es Menschen den Boden unter den Füßen wegzieht

Es sind absolute Ausnahmezustände, in denen sich Menschen befinden, die Hilfe eines Care Teams benötigen. Ein schlimmer Unfall, der Suizid eines Angehörigen oder häusliche Gewalt. Cristina Zulian leitet das Care Team des Kantons St. Gallen. Ihre Leute waren auch vor Ort bei dem Unfall anfangs August auf dem Ricken, bei dem drei Menschen starben.

Urs Schnider 01.11.24 - 07:06 Uhr Linth



Sie leitet das Care Team des Kantons St. Gallen, das bei Ereignissen psychologische Erste Hilfe leistet: Cristina Zulian.

Urs Schnider

Wenn Cristina Zulian zu einem Einsatz gerufen wird, ist in der Regel etwas ganz Schlimmes passiert. Etwa der Horrorunfall am Ricken von Anfang August, bei dem bei einer Frontalkollision Grosseltern sowie ihr Enkel ums Leben kamen. Betroffen waren auch die Fahrgäste eines Postautos, das in den Unfall verwickelt war (siehe auch nebenstehenden Artikel).

Cristina Zulian leitet das kantonale Care Team, das bei der Psychiatrie St. Gallen angesiedelt ist. Die Notfallpsychologin war beim erwähnten Ereignis nicht vor Ort, sie spricht aber mit unserer Zeitung ganz allgemein darüber, wie solche Einsätze ablaufen, was dabei wichtig ist und wie ihre Leute den Betroffenen helfen, so sie das denn wollen.

Das sei nicht immer der Fall. So ist etwas vom ersten, dass die Betroffenen gefragt werden, ob sie die Unterstützung und Hilfe eines sogenannten Care Givers in Anspruch nehmen möchten oder eben nicht. Das sei nicht selbstverständlich, erklärt die Psychologin. «Es kommt vor, dass diese zunächst lieber in Ruhe gelassen werden möchten. Das respektieren wir selbstverständlich», betont Zulian. Es würden aber trotzdem Flyer des Care Teams sowie die Telefonnummer des Care Givers abgegeben.

Mit Achtsamkeit die Bedürfnisse der Betroffenen wahrnehmen sei hierbei oberstes Gebot. «Das gilt aber auch für die Care Giver selber. «Wenn es Situationen gibt, die sie besonders triggern bei einem Einsatz, gilt es, das dem Einsatzleiter mitzuteilen.» Dann wird ein anderer Care Giver angeboten, der den Einsatz weiterführt. Gründe dafür könnten etwa sein, dass die Situation, die sie vorfinden, emotional mehr auslöse, als beim Briefing vor dem Einsatz absehbar gewesen sei. «Aber in der Regel wird das bereits vorher erkannt und die Leute werden gar nicht vor Ort geschickt», sagt Zulian.

Wie mit den Emotionen umgehen?

Wenn ein Ereignis wie etwa ein Suizid oder ein Unfall passiere, könne das potenziell traumatisierend wirken. «Es muss nicht, kann es aber.» Ob es danach zu einer posttraumatischen Belastungsstörung komme, könne erst so ab der vierten Woche nach dem Ereignis diagnostiziert werden. In den ersten vier Wochen reden die Fachleute von einer «akuten Belastungsreaktion», erklärt Zulian weiter. «In diesen drei bis vier Wochen können wir die Betroffenen psychologisch unterstützen, dass sie mit der erlebten Situation besser umgehen können.»

Konkret unterstützt Zulians Team Betroffene, mit Emotionen umgehen zu können, die so ein Ereignis auslösen kann. «Man muss sich vorstellen, das sind Erlebnisse, die den Betroffenen von einer Sekunde auf die andere den Boden unter den Füßen wegziehen.»

Die Fachleute des Care Teams helfen den Menschen, dass sie sich im Alltag wieder strukturieren und organisieren können, dass sie wissen, wo sie sich Hilfe holen können. Es sind ganz praktische Dinge, bei denen den Betroffenen geholfen wird. Beispielsweise wohin Angehörige bei einem Todesfall die Information überhaupt weiterleiten müssen. Oder wie sie mit dem Arbeitgeber umgehen. «Aber insbesondere, wie gehe ich emotional mit so einer Sondersituation um.» Das ist laut Zulian etwas vom Wichtigsten.

Dabei geht es nicht nur um den kurzfristigen Einsatz in der Notsituation selber, sondern es kann für denselben Fall mehrere Einsätze der Care Giver geben. Es kommt also ein Ereignis, etwa ein Suizid, dann folgt der Einsatz, aber die Betreuung kann danach teilweise weitergehen, erläutert Zulian.

Aufgebot kommt immer von der Polizei

Wenn ein Ereignis geschieht, wird das Care Team von der Polizei aufgeboten. Die Ersteinsatzkräfte beziehungsweise deren Einsatzleiter entscheiden, ob ein Care Team zum Einsatz kommen soll. Dieses wird via der Kantonalen Notrufzentrale (KNZ) aufgeboten. «Wir verschaffen uns dann zunächst ein Bild, was vorgefallen ist, um planen zu können, wie viel Care Giver zum Einsatz kommen. Dabei gilt, je mehr Direktbetroffene es gibt, umso mehr Care Givers stehen im Einsatz.»

Bei der erwähnten Frontalkollision auf der Rickenstrasse, wo ein gut besetztes Postauto involviert war, standen bis zu zehn Mitglieder aus Zulians Care Team im Einsatz. Mittel- oder Grossereignisse sind die Ausnahme. Bei Kleinereignissen geht in der Regel ein einzelner Care Giver zum Einsatz.

«Bei einem grossen Unfall wie am Ricken werden die ersten Informationen von der Einsatzleitung der Polizei abgeholt. Danach wird die Erstbetreuung in der Akutphase gestartet und die Betroffenen unterstützt.»



Wenn ein Ereignis wie etwa ein Suizid oder ein schlimmer Unfall passiere, könne das potenziell traumatisierend wirken, dann greift das Einsatzkonzept des Care Teams des Kantons St. Gallen, welches Leiterin Cristina Zulian vorstellt.

Urs Schnider

Die Care Giver platzen also nicht einfach rein und legen los. Sie stellen sich auch immer bei den zu betreuenden Personen vor und fragen nach, ob sie mit der Betreuung einverstanden seien. In dem Fall wird laut Zulian versucht, die Person abzuholen und auch zu schützen. «Man geht mit ihnen an einen ruhigen Ort. Denn ohne Ruhe kann man nicht gut mit Betroffenen kommunizieren.» Auch werde geschaut, dass die Grundbedürfnisse abgedeckt seien. «Oftmals merken die Leute nicht, dass sie vielleicht frieren oder Durst haben.»

Wichtig sei es, authentisch auf die Leute zuzugehen, auf ihre Bedürfnisse zu achten und ihnen zu verstehen zu geben, dass man hier sei, um sie zu unterstützen. «Man lässt sie selber sagen, was sie benötigen. Oder wenn sie zu erzählen beginnen, hört man aktiv zu.» Was die Care Giver dann versuchen, ist, die Personen emotional dort abzuholen, wo sie sich vor dem Ereignis noch sicher gefühlt haben.

Das könne mit ganz normalen Fragen geschehen wie etwa: «Wer sind Sie, was machen Sie? Leben Sie schon lange in dem Haus, haben Sie Kinder?» «Dann lässt man die Leute langsam und achtsam schildern bis zum Ereignis, was sie erlebt haben. Dadurch erhalten sie eine gewisse Ordnung der Gedanken. Das führt zu weniger Anspannung», so Zulian.

Und von dort aus gehe es dann ein Stück weit in die Zukunft. Das heisst, man zeigt etwa auf, was es für Aufgaben gibt, die sie in den nächsten paar Stunden oder Tagen bewältigen können. «Das ist ein wichtiger Grundsatz des Care Teams. Wir leisten Hilfe zur Selbsthilfe, versuchen die Leute zu aktivieren, damit sie die nächsten Schritte selber machen.» Denn die Leute hätten meist keine anderen Gedanken mehr als an das Ereignis. Für sie seien innerhalb Sekunden Welten zusammengebrochen, und man müsse sie aus diesen Gedanken rausholen. «Das ist ganz wichtig», weiss Zulian.

Care Givers erkennen Risikofaktoren

Für die Zeit nach dem Ereignis kommt das Prinzip des «dreimal Hinschauens» zum Tragen. «Das bedeutet, dass wir die Betroffenen in den drei bis vier, manchmal auch fünf Wochen nach dem Ereignis weiter begleiten», so die 42-Jährige, die auch Psychotherapeutin ist. Dabei werden die Leute in ihren Fragen beraten und unterstützt.

Die Care Giver schätzen dann auch ein, ob eine professionelle Nachbetreuung wie etwa eine Psychotherapie sinnvoll sei. Dafür sind sie ausgebildet. «Sie können Risikofaktoren erkennen und entscheiden, ob es eine fachliche Intervention braucht.» Was das für Risikofaktoren sind, ist verschieden.

«Nach einem Ereignis reagieren Menschen ganz normal mit einer emotionalen Aktivierung.» Sie fühlen sich beispielsweise innerlich unruhig, finden keinen Schlaf, haben Alpträume oder leiden an Appetitlosigkeit, nennt Zulian Beispiele.

Diese Symptome können sich innerhalb von wenigen bis 24 Stunden zeigen.

«Und sie haben einen Verlauf, der sehr unterschiedlich sein kann – deshalb das Prinzip des dreimal Hinschauens. Es kann sein, dass Betroffene gleich zu Beginn emotional sehr aktiviert sind und die Kurve dann abflacht», erklärt Zulian. Das sei ein wünschenswerter Verlauf.

Es komme aber auch vor, dass jemand anfänglich stabil wirke, aber immer mehr Symptome zeige, wie innere Unruhe, Gedankenkreisen und vielleicht sogar Suizidgedanken. Was geschieht dann? «Wenn diese Symptome zunehmen, ist das ganz klar ein Fall, fachliche Hilfe einzubeziehen.» Ebenfalls als Risikofaktor gelten bereits bestehende psychiatrische Störungen. Wenn es sich zeige, dass die Betroffenen in der Vergangenheit psychiatrisch auffällig geworden seien, würden die Care Giver natürlich speziell gut hinschauen und zuhören.

Und das machen sie oft. 2023 waren laut Zulian kantonsweit gut 130 Einsätze zu bewältigen. Die Abteilung Care Team (PEH) ist in vier Regionen aufgeteilt (siehe Infobox). In der Region Rapperswil Uznach gebe es in der Regel am wenigsten Einsätze.

Starke Zunahme der Fälle

Cristina Zulian ist seit fast neun Jahren an der Psychiatrie St. Gallen als Psychologin und Psychotherapeutin tätig, seit 2020 arbeitet sie zudem im Care Team. In dieser Zeit hätten die Fälle zugenommen, in denen ihr Team zum Einsatz komme. Das hänge auch damit zusammen, dass Polizisten, aber auch die Mitarbeitenden der Rettungssanität gut geschult seien. «Sie sind sensibilisiert bezüglich der Risiken der mentalen Gesundheit beim Ereignis.» So werde heute schneller ein Care Team aufgeboden als früher. «Im Vergleich zu den 90er-Jahren haben wir heute wesentlich mehr Einsätze», sagt Zulian.

Das führt auch dazu, dass mehr Care Giver benötigt werden. Das sollten Personen sein, die schon einen gewissen Umgang mit Menschen haben und ein Gespür dafür, wie in solchen Situationen zu reagieren ist. Laut Zulian sind es oft Personen mit einer pflegerischen Ausbildung im Hintergrund oder Sozialarbeiter. Es gebe aber auch Mitarbeitende aus anderen Berufsfeldern.

«Man muss einfach Menschen mögen.»