

Zeitschrift: ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische
Militärzeitschrift

Herausgeber: Schweizerische Offiziersgesellschaft

Band: 173 (2007)

Heft: 7-8

Artikel: Die Care-Organisation : wie und warum sie funktioniert

Autor: Bucher, Franz

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-71071>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Die Care-Organisation – wie und warum sie funktioniert

Unfälle, Katastrophen und andere einschneidende Erlebnisse belasten Menschen und ihre Nächsten oftmals schwer. Die meisten von ihnen sind in solchen Situationen dankbar für Unterstützung. Hilfe erhalten sie innerhalb der Familie, im Freundeskreis, bei ArbeitskollegInnen und psychologischen Fachkräften. Mehr und mehr aber auch von sogenannten Caregivers.

Franz Bucher

Bei schwer wiegenden Ereignissen kommt immer häufiger ein Careteam zum Einsatz, das den Betroffenen praktische und emotionale Unterstützung bietet. Auf der praktischen Seite bedeutet das zum Beispiel, eine Tasse Tee zu kochen, Einkäufe zu tätigen oder Informationen zu beschaffen. Die emotionale Seite umfasst dagegen oftmals, einfach da zu sein und zuzuhören und die Bedürfnisse der betroffenen Menschen ernst zu nehmen – und zwar stets nach dem Motto «so viel als nötig, so wenig wie möglich».

Damit eine Care-Organisation diese Aufgaben wahrnehmen kann, sind die folgenden Faktoren entscheidend:

1. Sorgfältige Auswahl der Betreuerinnen und Betreuer (Caregivers)
2. Professionelle und kontinuierliche Aus- und Weiterbildung
3. Vorbereitete und geübte Strukturen
4. Klare Führung im Ereignisfall

Sorgfältige Auswahl des Personals

Für die Mitarbeit im Careteam sind von den Bewerbern Qualitäten wie Belastbarkeit, Zuverlässigkeit, Empathie, Disziplin, Teamfähigkeit und Integrität gefragt. Die Erfahrung zeigt, dass auch immer wieder Personen mit einem zu ausgeprägten Helferwillen einem Careteam beitreten wollen. Bei solchen Caregivers besteht die Gefahr, dass sie zu viel des Guten wollen und die betroffenen Menschen «überbetreuen».

Nach der anfänglichen Selektion mit Hilfe einer Selbst- und Fremdeinschätzung sowie persönlichen Gesprächen bieten Ausbildungsanlässe, Übungen und Ernstfalleinsätze Gelegenheit, die Motivation und Eignung der Caregivers zu prüfen. Führungskräfte durchlaufen zudem ein spezifisches «Assessment Center».

Professionelle Aus- und Weiterbildung

Caregivers sind selber starken Belastungen ausgesetzt. Deshalb ist es wichtig, sie professionell auf ihre Einsätze vorzubereiten. Die Auseinandersetzung mit dem, was passieren kann, bewirkt, dass man im konkreten Fall seine Aufmerksamkeit auf die wesentlichen Dinge richten kann. Ein

Caregiver soll zum Beispiel mögliche Reaktionen der betroffenen Menschen kennen und wissen, wie er sich dabei verhalten muss. Geeignet ist generell gesagt eine Vorgehensweise, welche die Fähigkeit der Betroffenen fördert, mit dem Erlebten umzugehen, ohne dass es zu einem «Zuviel» an Betreuung kommt. Die Caregivers sollen zudem wissen, worauf sie achten müssen, wenn die Beteiligten aus uns fremden Kulturkreisen und Religionen stammen.

Zu beachten ist hier auch die Frage, wie das Care-Personal selber mit belastenden Situationen umzugehen versteht. Es soll sich jedenfalls stets im Klaren darüber sein, wie die eigene Verfassung ist und wie es mit dem Spannungsfeld von Nähe und Distanz umgeht. Die Care-Führung kann hier unterstützend wirken oder im Extremfall auch eingreifen. Wichtig ist zudem der bewusste Abschluss eines Einsatzes. Bewährt haben sich hierbei strukturierte Nachbesprechungen. Daneben gibt es natürlich auch ganz individuelle Wege, sich nach einem anstrengenden Care-Einsatz zu erholen – das kann ein feines Nachessen oder ein intensiver Waldlauf sein.

Vorbereitete Strukturen verhindern das Chaos

Ohne gut vorbereitete Strukturen funktioniert ein Careteam nur harzig und unkoordiniert. Je unübersichtlicher eine Situation ist, desto mehr muss somit Klarheit und Einigkeit über die wesentlichen Abläufe herrschen. Bewährt haben sich dabei folgende Aspekte.

Einbindung in das Krisenmanagement: Wichtig ist, dass die Care-Organisation in die übergeordneten Krisenmanagementstrukturen der Behörden oder des betroffenen Unternehmens eingebunden ist. Das «Wie» wird idealerweise vorgängig besprochen und in einem Einsatzbehelf festgehalten. So kennt das Krisenmanagement die Möglichkeiten und Grenzen der Care-Organisation. Konkret bedeutet dies, dass das Careteam nahe bei der Leitung des Krisenstabs angesiedelt werden sollte.

Aktive Information: Wenn, wie etwa bei kleineren Ereignissen, kein Krisenstab gebildet wird, ist zumindest eine Person zur «Fallführung» einzuteilen. Sie sorgt vor allem dafür, dass das Careteam stets über aktuelle Informationen verfügt. Das ist

von grosser Bedeutung, da sich betroffene Menschen vielfach darüber beklagen, dass sie alle Informationen den Medien entnehmen müssen und kaum je oder erst viel zu spät persönlich informiert werden. Umgekehrt erfährt der Krisenstab durch das Careteam die Bedürfnisse der Betroffenen und kann zeitgerecht sinnvolle Massnahmen beschliessen.

Definierte Alarmierungsabläufe: Zu einer professionellen Vorbereitung zählen auch die Definition der Entscheidungswege und Zuständigkeiten bei der Alarmierung von «Care». Wer immer dazu ermächtigt ist, sollte zumindest die aktuelle Notlage kennen. Nur so lassen sich frühzeitig geeignete Care-Massnahmen initiieren.

Klare Strukturen: Die Strukturen innerhalb des Careteams selbst müssen ebenfalls definiert sein. Unmissverständlich geregelte Aufgabenbereiche, Kompetenzen, Informationsflüsse und Führungsrhythmen sind hilfreich. Dabei darf sich die Care-Organisation durchaus an den Einsatzstrukturen der Blaulichtorganisationen oder der Armee orientieren.

Notfallpsychologische Hilfe: Wichtig ist zudem, dass das Careteam auf eine vorbereitete Unterstützung durch Notfallpsychologen und -psychologinnen zählen kann. Vorbereitet zu sein heisst auch hier: Man kennt sich, ist mit den Grundsätzen und Aufgaben vertraut und hat ein gemeinsames Verständnis von der Vorgehensweise.

Üben, üben und nochmals üben

Mit Workshops und Übungen kann der Krisenstab des Unternehmens oder der Behörde an das zusätzliche Care-Modul zur Krisenbewältigung herangeführt werden. Derart lernen die Führungskräfte der vom Ereignis betroffenen Organisation die Arbeit des Careteams kennen (und umgekehrt), sodass sie in der Folge das Modul sinnvoll einsetzen können. Wichtig ist die Erkenntnis, dass das Careteam den Krisenstab entlastet und nicht einfach ein weiteres Element ist, das die Ereignisbewältigung verkompliziert.

Auch innerhalb der Care-Organisation sind regelmässige Übungen wichtig, um das Personal realitätsnah auf einen möglichen Einsatz vorzubereiten. Dazu zählt auch ganz praktisch die regelmässige Wartung des Einsatzmaterials vom Akku bis zum Zutrittsbadge. Dies alles trägt dazu bei, dass die Mitglieder des Careteams in die Abläufe, die Kompetenz der Vorgesetzten, die eigenen Fähigkeiten sowie in die Geräte das notwendige Vertrauen haben, um sich mit einem sicheren Gefühl der schwierigen Aufgabe stellen zu können.

Führung im Einsatz

Alle genannten Vorkehrungen sind letztlich darauf ausgerichtet, den Ereignisfall möglichst reibungslos bewältigen zu können. Die folgenden Praxisbeispiele zeigen die Hauptaufgaben der Care-Führung in unterschiedlichen Situationen:

Banküberfall: Bei einem Überfall auf eine Regionalbank ohne Tote und Verletzte besteht das Careteam üblicherweise aus drei bis fünf Personen inklusive Notfallpsychologin bzw. Notfallpsychologen. Das Team betreut die bedrohten Mitarbeitenden und Kunden, die Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie das Management. Geführt wird der Einsatz in der Regel durch die Polizei, die wiederum eng mit den Sicherheitsbeauftragten der Bank zusammenarbeitet. Die Care-Führung bewegt sich ebenfalls in diesem Umfeld. Sie beschafft Informationen und leitet sie an das Careteam weiter, stellt die Wahrung des Datenschutzes sicher, überprüft die Einsatzfähigkeit des Teams, bietet zusätzliches Personal auf, regelt Ablösungen, hält wichtige Aktivitäten im Ereignisjournal fest, führt und kontrolliert die Pendenzenliste. Bei Einsatzende vereinbart die Care-Führung eine Einsatznachbesprechung mit dem Unternehmen und dem Careteam.

Busunglück: Anders ist die Herausforderung bei einem Busunglück mit mehreren Toten und Schwerverletzten. Hier wird ein grösseres Careteam von 15 bis 20 Personen angeboten. Die Caregivers werden in der Akutphase in einem improvisierten Betreuungszentrum nahe der Unfallstelle eingesetzt. Dort betreuen sie Überlebende und empfangen angereiste Angehörige. Danach werden die betroffenen Personen in der Regel mehrheitlich an ihren Wohnorten oder in den Spitälern betreut. Das Ereignis nimmt dadurch auch eine anspruchsvolle geografische Dimension an. Insbesondere die Kommunikation innerhalb des Careteams, die Auftragserteilung und -kontrolle sowie die regelmässige Berichterstattung verlangen vom Care-Personal hohe Disziplin und bedeuten für die Führung eine echte Herausforderung.

Suizid: Ein Mitarbeiter tötet sich am Arbeitsplatz. Die Arbeitskollegen sind schockiert und machen sich Vorwürfe, weil sie nicht bemerkt haben, wie schlimm es um ihren Kollegen gestanden hat. Das Management der Firma versucht, die Situation in den Griff zu bekommen, ist jedoch selbst emotional stark betroffen. Die Familie des Mitarbeiters beschuldigt das Unternehmen. Gerade in einer solchen Situation gilt es zu differenzieren, welche Personen wie

stark in die Situation involviert sind. Wichtig ist, dass die weniger stark Betroffenen nicht zusätzlich mit den Problemen der stärker Betroffenen belastet werden. So würde man beispielsweise Gefahr laufen, mit einer aufgezwungenen Nachbesprechung in der Gruppe noch zusätzliches Unheil zu stiften. Die Verantwortlichen müssen also die Care-Aktivitäten so planen, dass ein Nebeneinander möglich ist und die Beteiligten die Art von Betreuung erhalten, die ihnen am besten hilft.

Zum Schluss gilt für Care, was für alle Notfallorganisationen gilt: *When time to react has come, time to prepare is over!* ■



Franz Bucher,
Geschäftsführer der
Stiftung CareLink.

Protect Your Precious Assets

Das integrierte Selbstschutzsystem ISSYS, basierend auf dem Selbstschutzsystem IDAS von Saab Avitronics und dessen Engineering und Integration in Helikopter durch RUAG Aerospace, schützt Mensch und Maschine, die wertvollsten Mittel der Luftwaffe. Wirksam und mit der modernsten heute erhältlichen Technologie.

Auch die Schweizer Luftwaffe vertraut auf ISSYS zum Schutz ihrer Cougar Helikopterflotte. ISSYS ist erprobt, zuverlässig und operationell. Das Selbstschutzsystem von Saab Avitronics ist in mehreren Luftwaffen eingeführt und schützt Helikopter und Flächenflugzeuge der Einsatztruppen in Afghanistan.

SAAB AVITRONICS
avitronics@saabgroup.com
www.saabgroup.com



SAAB