

Krisenkonzept für die Hebammengeburtshilfe des Schweizerischen Hebammenverbandes (SHV)

1. Einleitung/Hintergrund

An der Delegiertenversammlung vom 19. Mai 2010 wurde der Antrag der Sektion Bern zur Gründung einer Kriseninterventionsstelle für die Hebammengeburtshilfe angenommen. Dieser Antrag entstand in Folge eines in der Sektion Bern aufgetretenen kritischen Ereignisses. Die Bewältigung und die Verarbeitung des Ereignisses hat gezeigt, dass die Strukturen für den Umgang mit solch einem Ereignis nicht oder nicht genügend vorhanden sind. In der Folge wurde von einer Arbeitsgruppe das vorliegende Konzept und die damit geltenden Dokumente erarbeitet sowie ein Kooperationspartner ausgewählt, um die psychologische Betreuung der von einem solchen Ereignis betroffenen Hebammen sicherzustellen.

2. Ziel des Krisenkonzeptes

Das SHV-Krisenkonzept soll den Mitgliedern aufzeigen, welche Massnahmen im Krisenfall ergriffen werden können, um die Folgen so gering wie möglich zu halten. Gleichzeitig soll das Krisenkonzept den Betroffenen Handlungssicherheit vermitteln. Insbesondere enthält es Hinweise zu Aspekten wie:

- Gefahren erkennen
- Mitglieder sensibilisieren für den Krisenfall
- Netzwerke aufbauen
- Betroffene unterstützen
- Ereignisse bewältigen
- Image bewahren

3. Definitionen

Krise

Eine Krise ist ein überraschendes Ereignis, das vom Normalfall abweicht und alle bisherigen Erfahrungen, Normen, Ziele und Werte in Frage stellt. Das Erkennen von Krisen ist nicht immer einfach. Krisen kommen überraschend und oft wird das Krisenpotential eines Ereignisses erst relativ spät realisiert. Für die betroffenen Personen hat eine Krise in der Regel bedrohlichen Charakter.

Eine Krise ist zeitlich begrenzt. Der oder die Betroffene kann die Krise mit den eigenen Möglichkeiten nicht überwinden. Das Empfinden, ob jemand oder etwas in einer Krise steckt, unterscheidet sich von Mensch zu Mensch stark. Je früher die Reaktion, desto wirkungsvoller die Gegenmassnahmen.

Kritisches Ereignis in der Hebammengeburtshilfe

Ein kritisches Ereignis in der Hebammengeburtshilfe ist ein unerwünschtes Ereignis. Dieses kann im Verlaufe einer Hebammenbetreuung, während der Schwangerschaft, der Geburt, des Wochenbetts oder der Stillzeit eintreten und zu Gesundheitsschädigungen oder zum Tod der Frau und/oder des Kindes führen. Rechtliche Auseinandersetzungen sind in diesen Fällen die Regel.

4. Kriseninterventionsstelle des SHV

Die Kriseninterventionsstelle des SHV soll Hebammen, die bei der Ausübung ihres Berufs ein kritisches Ereignis erleben, bei der Bewältigung und Verarbeitung des Ereignisses unterstützen. Ein kritisches Ereignis kann jederzeit eintreten, deshalb ist es wichtig, dass den betroffenen Hebammen eine Anlaufstelle umgehend zur Verfügung steht, an die sie sich an 365 Tagen im Jahr während 24 Stunden wenden können. Das Krisenkonzept regelt das Vorgehen in einer kritischen Situation. Alle Hebammen, die Mitglied des SHV sind, erhalten von der SHV-Kriseninterventionsstelle angemessene Unterstützung.

Die SHV-Kriseninterventionsstelle hat folgende Aufgaben:

- Sie nimmt Kenntnis vom kritischen Ereignis und macht eine erste Analyse, um den Sachverhalt zu objektivieren.
- Sie eruiert die persönlichen Bedürfnisse der betroffenen Hebamme(n) und hilft Wege zu finden zum persönlichen und formalen Umgang mit dem Geschehenen.
- Sie hilft die nächsten Schritte kommunikativer, formaler und juristischer Art zu organisieren und in die Wege zu leiten.
- Sie arbeitet mit geeigneten anderen Fachstellen und Institutionen zusammen.
- Sie ist Teil des Qualitätsmanagement für frei praktizierende Hebammen (QM fpH) des SHV.

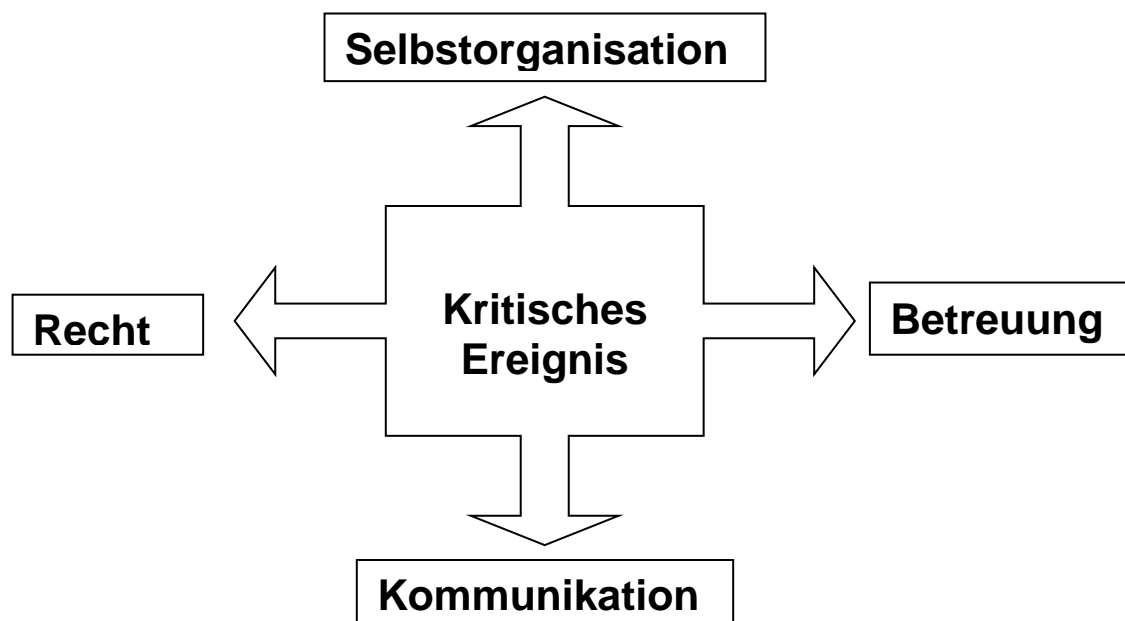
Die SHV-Kriseninterventionsstelle besteht aus folgenden Elementen:

- **Notfallkarte:** Das Krisenkonzept beinhaltet eine **Notfallkarte**. Die Notfallkarte enthält die wichtigsten Telefonnummern und gibt checklistenartig vor, was bei einem kritischen Ereignis zu tun ist (Beilage).
- **Notfallpsychologische Betreuung:** Die notfallpsychologische Betreuung der betroffenen Hebamme wird durch eine Drittstelle, Krisenintervention Schweiz, während 365 Tagen im Jahr sichergestellt. Der SHV übernimmt die Kosten für die Grundgebühr (Vorhalteleistung). Die Kosten für die psychologische Betreuung muss die Hebamme tragen. Die psychologische Betreuung kann aber auch auf ärztliche Verordnung weitergeführt und über die Krankenkasse abgerechnet werden.
- **Verfahrensablauf im Schadensfall:** Der Verfahrensablauf im Schadensfall zeigt in groben Zügen die rechtliche Situation der betroffenen Hebamme auf (Beilage).

Damit man sich bereits vor dem Eintreten einer Krise mit solch einem Ereignis befassen kann und um festzustellen, wo in der Selbstorganisation allenfalls Lücken bestehen, macht es Sinn, die SHV-Weiterbildung «Krisenintervention im Berufsfeld der Hebamme» zu besuchen.

5. Krisenmanagement

Das Krisenmanagement besteht grundsätzlich aus den Funktionen: *kommunizieren*, *betreuen* und *entscheiden*. Als Kern des Krisenmanagements gilt die Selbstorganisation im Sinne des nachfolgenden Diagramms. Der Bereich Recht unterliegt den bestehenden Gesetzen und es gilt, diese im Rahmen des Krisenmanagements zu beachten. Die verschiedenen Bereiche stehen in einer Wechselbeziehung zueinander und beeinflussen sich gegenseitig.



Selbstorganisation

- Einen Partner organisieren, mit dem ein Austausch in den ersten Minuten und auch danach erfolgen kann
- SHV-Krisenkonzept konsultieren
- Ruhe bewahren
- Situation einschätzen, und, wenn nötig, Sofortmassnahmen einleiten
- Entscheidungsschritte klären
- Dokumentation sicherstellen, vervollständigen, kopieren
- Gedächtnisprotokoll erstellen
- Wer übernimmt Führung?
- Bedürfnisse und Prioritäten abklären
- Wer soll informiert werden?
(z.B. Sektionspräsidentin, SHV-Geschäftsführerin, Juristin, eigene Haftpflichtversicherung, Expertinnengruppe Best Practice, Krisenintervention Schweiz)
- Wie soll allenfalls die Öffentlichkeit informiert werden?
(z.B. Medienmitteilung, E-Mail, Medienkonferenz, Einzelgespräche mit Medienschaffenden, Internet)
- Wo soll informiert werden?
(z.B. am Arbeitsort, extern, nicht am Ort des Geschehens oder im privaten Umfeld)
- Fakten sammeln, Rekapitulation des eigenen Vorgehens
- Fallbesprechung in regionalen Qualitätszirkeln oder Fachgruppen

Das konkrete Vorgehen bei einem kritischen Ereignis ist auf der **Notfallkarte** beschrieben.

Betreuung

- Ressourcen nutzen
- Normalität und Sicherheit schaffen, Rahmen geben
- Die notfallpsychologische Betreuung der betroffenen Hebamme gewährleisten (Krisenintervention Schweiz)

Die notfallpsychologische Betreuung der von einem kritischen Ereignis betroffenen Hebamme wird auf Wunsch durch *Krisenintervention Schweiz* sichergestellt. Der SHV hat mit *Krisenintervention Schweiz* eine Vereinbarung abgeschlossen, die beinhaltet, dass für SHV-Mitglieder eine notfallpsychologisch geschulte Person während 365 Tagen im Jahr telefonisch erreichbar ist. *Krisenintervention Schweiz* ist für Hebammen eine erste Anlaufstelle, bietet notfallpsychologische Betreuung und hilft das weitere Vorgehen zu planen.

Kommunikation

- Festlegen, wer kommuniziert
- Unkontrollierte Kommunikation verhindern (Kommunikationskanäle planen und kontrollieren)
- Thema ins Zentrum stellen, nicht die Betroffenen
- Kontinuierliche Information
- Abschluss kommunizieren
- Eventuell Verfassen und Vorbereiten von Medienmitteilungen
- Kontaktaufnahme mit Angehörigen

Grundsätzlich soll keine Auskunft durch direkt oder indirekt Beteiligte gegeben werden. Nur die für Medienkontakte bestimmte Person gibt Auskunft. Betroffene sind soweit als möglich vor direkten Anfragen der Medien zu schützen, deshalb soll eine Person bestimmt werden, die für Medienanfragen zuständig ist (s. auch Abschnitt Umgang mit Medien).

Recht und juristische Beratung

- Allenfalls organisieren einer persönlichen, juristischen Beratung
- Niemand äussert sich zu Schuldfragen oder stellt Vermutungen an solange die Abklärungen laufen. Für die Informationen in diesem Zusammenhang sind allfällige Untersuchungsbehörden zuständig.
- Welche Schritte sind notwendig?
- Zusammenarbeit/Kontaktaufnahme mit Haftpflichtversicherung
- Kontakt zu Polizei/Staatsanwalt (bei Todesfall)
- Orientieren der Haftpflichtversicherung (allenfalls juristische Fallberatung eingeschlossen)
- Dokumentation sicherstellen
- Für Gutachten ist die Expertinnengruppe Best Practice des SHV zuständig, sofern nicht die Untersuchungsbehörde entscheidet.

Welche rechtlichen Folgen ein Schadenfall haben kann, ist auf dem Merkblatt **Verfahrensablauf im Schadensfall** ersichtlich. Der rechtliche Beistand wird eventuell von der Haftpflichtversicherung gestellt.

6. Umgang mit Medien

Der Umgang mit Medien ist den meisten Betroffenen nicht vertraut. Medien haben grundsätzlich einen Informationsauftrag und sind nebst positiven Meldungen besonders an Notfallereignissen interessiert. Deshalb ist es in der Regel sinnvoll, für die Kommunikation mit Medien erfahrene Personen beizuziehen (z.B. SHV). Damit soll erreicht werden, dass Informationen offen und transparent weitergegeben werden. Wichtig ist es, einheitlich und koordiniert, (z.B. mit SHV, Arzt/Ärztin, Rechtsvertreter) zu informieren. Für

die betroffenen Klientinnen gilt ein absoluter Persönlichkeitsschutz. Namen und Adressen dürfen auf keinen Fall weitergegeben werden. Trotzdem muss sich die Auskunftsperson bewusst sein, dass nie nur eine mögliche Informationsquelle konsultiert wird.

Grundlagen der Kommunikation

- Festlegen wer kommuniziert
- Betroffene und Angehörige vor Anfragen der Medien soweit möglich schützen
- Vor den Medien werden die internen Stellen informiert (z.B. Betroffene, SHV, zuständiger Arzt/Ärztin, Gesundheitsdirektion, Polizei, persönliche Rechtsvertreter). Für in Institutionen wie Spitäler und Geburtshäuser tätige Hebammen haben in der Regel diese Institutionen eine Informationspflicht.
- Keine Medieninformationen unmittelbar nach dem Ereignis, gegebenenfalls auf Auskunftsperson verweisen
- Wenn nötig auf spätere Information hinweisen (wenn weitere Abklärungen abgeschlossen sind)
- koordinierte und einheitliche Informationen mit der Gleichbehandlung aller Interessierten
- Wenn immer möglich Informationen vor der Veröffentlichung gegenlesen bzw. hören/sehen (bei Interviews zur Bedingung machen)
- Medieninformation wenn möglich vorher mit Fachpersonen absprechen
- keine Vorverurteilungen und Vermutungen äussern (nicht alles was wahr ist muss gesagt werden - alles was gesagt wird, muss wahr sein)
- Nie unvorbereitet den Medien Auskunft geben
- Offen informieren
- Kurze klare Sätze verwenden - keine Fachterminologie
- Nicht zu viele Einzelheiten erwähnen (Gefahr von Missverständnissen und Fehlinterpretationen, der Ort des Ereignisses ist Tabu)
- Betroffenheit und Emotionen zeigen
- Kontinuierlich und regelmässig informieren, auch über positive Ereignisse und Veränderungen berichten, Abschluss kommunizieren

Medienschaffende stehen unter zeitlichem Druck. Lassen Sie sich aber trotzdem Zeit. Geben Sie auf einen überraschenden Anruf nie sofort Antwort, wenn Sie sich nicht sicher fühlen. Rufen Sie zurück, sobald Sie vorbereitet sind. Seien Sie sich aber bewusst: Wenn Sie keine Stellung nehmen, dann finden die Medien jemand anders der eine Aussage macht.

7. Krisenintervention Schweiz **www.kriseninterventionschweiz.ch**

Für die notfallpsychologische Betreuung der betroffenen Hebammen arbeitet der SHV mit *Krisenintervention Schweiz* zusammen. *Krisenintervention Schweiz* ist eine gemeinnützige Stiftung, die 1989 gegründet wurde. Sie bietet Unterstützung bei Krisensituationen in Organisationen und bei Einzelpersonen. Tätigkeitsgebiete von *Krisenintervention Schweiz* sind Krisenintervention, Coaching, psychologische Gespräche, Weiterbildungen und Seminare. *Krisenintervention Schweiz* bietet die telefonische Erreichbarkeit einer notfallpsychologischen Fachperson, welche die Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch spricht während 365 Tagen im Jahr an.

8. Damit geltende Unterlagen

Notfallkarte
Verfahrensablauf im Schadensfall