



Michael Eckert,  
Dr. Ralf Stroop

# Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

bei den **Mobilen Rettern**

2. Auflage

# **Inhaltsverzeichnis**

## **Geleitwort**

## **Vorwort zur 1. Auflage**

## **Vorwort zur 2. Auflage**

### **1. Erste Annäherung**

- 1.1 Mobile Retter
- 1.2 Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)
- 1.3 PSNV-Ebenen bei den Mobilen Rettern

### **2. Mobile Retter in Situationen psychosozialer Herausforderungen**

- 2.1 Belastungen durch den Umgang mit belasteten Angehörigen und weiteren Betroffenen
- 2.2 Belastende Einsätze für die Mobilen Retter
  - 2.2.1 Belastende Ereignisse
  - 2.2.2 Risiko- und Schutzfaktoren / Maßnahmen
  - 2.2.3 Symptome einer Belastungsreaktion

### **3. Zentrale Elemente der PSNV bei den Mobilen Rettern**

- 3.1 Psychoedukation in der Phase der Primären Prävention
  - 3.1.1 Obligatorische PSNV-Basisinformation
  - 3.1.2 Ergänzende (fakultative) PSNV-Fortbildung

## 3.2 Regionale Einsatznachsorgeteams der Mobilen Retter

### 3.2.1 Telefonkontakt nach einem Einsatz: Ablauf und Ziele

#### 3.2.1.1 Organisatorische Details

#### 3.2.1.2 Aspekt der Anerkennung und Motivation

#### 3.2.1.3 Klärung psychischer Belastungsreaktionen

#### 3.2.1.4 Feedback zur App, zur Schnittstelle Rettungsdienst und Einsatzbesonderheiten

### 3.2.2 Grundausbildung Teammitglieder Nachsorge

## 3.3 Weiterführende Hilfsangebote

### 3.3.1 Die Malteser PSNV-Hotline für Einsatzkräfte

### 3.3.2 Weitere überregionale PSNV-Angebote

### 3.3.3 Regionale PSNV-Angebote

### 3.3.4 Traumaambulanzen

## **4. Erste Ergebnisse und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Einsatznachsorge**

### **Literaturverzeichnis**

### **Anhang: Einsatz- & Nachsorgeprotokoll**

### **Autoren**

# Geleitwort

Das Konzept der Mobilen Retter ist ebenso genial wie einfach: die richtigen Helfer zur richtigen Zeit am richtigen Ort – diese Vision gelingt durch den Einsatz moderner Technik, mit geeigneten telemedizinischen Programmen, gepaart mit hoher Bereitschaft von ehrenamtlich Aktiven, denen die medizinische Versorgung in Notfällen am Herzen liegt. Eine Nachricht auf dem Handy signalisiert dem Mobilen Retter, dass in seiner unmittelbaren Nähe jemand hochakut auf lebensrettende Maßnahmen angewiesen ist. Technik und engagierte Hilfsbereitschaft gehen Hand in Hand, und während die technische Seite durch kluge Anwendungen und geeignete Hard- und Software gesichert werden kann, steht der Mobile Retter in seiner Bereitschaft und Funktion plötzlich allein vor einem vielleicht umgehend sterbenden Menschen, dessen Umfeld sich in Not und Panik verzweifelt verhält. Wie ist das zu bewerkstelligen?

Das vorliegende Buch von Eckert und Stroop zur Psychosozialen Notfallversorgung der Mobilen Retter hat genau diese Frage zum Thema. Hochkompetent und fachlich umfassend informiert wird die Situation der Mobilen Retter, ihre möglichen Belastungen und die notwendige Abhilfe von verschiedenen Seiten beleuchtet. Mit der Thematisierung dieser Seite des Hilfeinsatzes wird sprachfähig, was sich viele Retter vielleicht nicht einmal eingestehen möchten: dass sie manchmal Angst oder Selbstzweifel aus dem Einsatz mitnehmen, die sie anschließend gut verarbeiten müssen. Nach der Lektüre dieses Buches muss sich kein Mobiler Retter alleingelassen fühlen, wenn ein Einsatz ihn verfolgt und belastet.

Zugleich wird ausführlich die Verantwortung diskutiert, die die Organisation dieses Rettungsangebots trägt. Die Idee, jeden Einsatz durch ein anschließendes Telefonat mit einem in der psychosozialen Notfallversorgung kompetenten Mitglied der Organisation abzuschließen wird propagiert. Unter traumatherapeutischen oder -prophylaktischen Aspekten kann ein solcher klärender Abschluss nicht hoch genug eingeschätzt werden.

In der Sprache klar und verständlich, praxisnah und doch unter umfangreicher Vermittlung der wissenschaftlichen Erkenntnisse zum Thema werden Belastungs- und Schutzfaktoren der Mobilen Retter beschrieben und Hinweise zu möglichen symptomatischen Entwicklungen in der Folge von Einsätzen und deren Bedeutung gegeben.

Mit dem vorliegenden Buch helfen die Autoren dem Konzept und der Umsetzung der „Mobilen Retter“ zu besserer Bekanntheit und tragen so dazu bei, dass die Notfallversorgung in der Bundesrepublik weiter verbessert wird. Sie machen deutlich, dass neben gut funktionierender Technik Menschen diese Hilfe erbringen, die mit ihren Erfahrungen und Belastungen Schutz und zuverlässige Hilfe brauchen, und sie führen aus, wie diese Unterstützung aussehen kann und muss.

Diesem Buch ist eine große Verbreitung zu wünschen!

April 2019

Steffi Koch-Stoecker

# **Vorwort zur 1. Auflage**

Das vorliegende Buch skizziert die Psychosoziale Notfallversorgung bei den Mobilen Rettern.

Das von Dr. Stroop entwickelte App-gestützte Alarmierungssystem „Mobile Retter“ trägt dem Rechnung, dass bei zeitkritischen Notfällen wie Bewusstlosigkeit und Herzstillstand die therapiefreie Zeit bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes durch die Alarmierung von sich in der Nähe befindlichen medizinisch vorgebildeten Personen (Ärzte, Rettungsdienstpersonal, Feuerwehrleute u.a.) signifikant verkürzt werden kann.

In solchen Einsätzen werden die ehrenamtlichen Mobilen Retter indikationsbedingt regelmäßig mit potentiell belastenden Situationen konfrontiert. Von vornherein wurde die Bedeutung einer psychosozialen Betreuung von Mobilen Rettern erkannt. Daher wurde zeitnah zur Einführung der App in der Pilotregion Gütersloh ein psychosozialer Peer-Kontakt via Telefon etabliert, bei dem jeder Mobile Retter nach dem Einsatz kontaktiert wird. Dies geschah unter Initiative von Dr. Stroop zunächst unter der Leitung von Prof. Dr. Henning Goersch von der Akkon Hochschule in Berlin. In der Jahreswende 2015/16 konstituierte sich das erste vereinsinterne Einsatznachsorgeteam im Kreis Gütersloh und zeitgleich wurde den Mobilen Rettern die PSNV-Hotline der Malteser zugänglich gemacht. Mitte 2016 veröffentlichte Michael Eckert ein vereinsinternes Grundlagenkonzept für die telefonische Einsatznachsorge, das auch für die übrigen Regionen der Mobilen Retter als Leitfaden dient. Dieses Konzept, das durch zahlreiche gute Anregungen – besonders

von Prof. Dr. Henning Goersch, Matthias Wölfel, Thorsten Heß, Andre Könitzer und Dr. Thomas Poschkamp – immer wieder revidiert wurde, liegt hier in der vollständig überarbeiteten Version vom April 2019 vor. Wir danken an dieser Stelle auch Frau Dr. Koch-Stoecker für das Interview zur Traumaambulanz und das Geleitwort sowie Herrn Sören Petry für die Bereitstellung der Malteser PSNV-Hotline und die Informationen dazu.

Michael Eckert und Ralf Stroop



## **Vorwort zur 2. Auflage**

Das System der Mobilen Retter breitet sich weiter aus (in modularer Form sogar bis nach Spanien). Aus den deutschen Gebietskörperschaften wurde die Bitte an uns herangetragen, eine eBook-Version des PSNV-Buchs zur Verfügung zu stellen. Dem wollen wir mit dieser Auflage (September 2020) nachkommen und haben gleichzeitig die Chance genutzt, einige Aktualisierungen und kleinere Veränderungen vorzunehmen.

Michael Eckert und Ralf Stroop



# 1 Erste Annäherung

## 1.1 Mobile Retter

Jedes Jahr erleiden nach Hochrechnungen des Deutschen Reanimationsregisters bundesweit etwa 70.000 Menschen einen plötzlichen Herz-Kreislauf-Stillstand.<sup>1</sup> Nicht einmal 10% dieser Menschen können derzeit gerettet werden, weil die erforderliche Reanimation häufig zu spät beginnt. Denn mit jeder Minute, mit der diese Maßnahme verzögert begonnen wird, sinkt die Überlebenschance in etwa um 10%. Unter optimalen Bedingungen könnten aber jährlich – so die Extrapolation – 10.000 Menschenleben gerettet werden. Das setzt voraus, dass möglichst unmittelbar nach dem Auftreten eines Herz-Kreislauf-Stillstandes eine Herzdruckmassage begonnen wird. Denn das Gehirn kann durch die fehlende Sauerstoff-Versorgung schon bereits ab etwa drei Minuten einen irreversiblen Schaden erleiden, der durch die Umverteilung des Blutes (und dadurch des noch darin enthaltenen Sauerstoffs) durch die zügig begonnene Herzdruckmassage zumindest vorübergehend vermieden werden kann.

Die moderne Smartphone-Technologie und die damit einhergehenden standortbezogenen Dienste wie der Ortung und der Navigation ermöglichen eine grundlegend neue, den Rettungsdienst ergänzende Versorgungsform, mit der die Überlebenschance und auch die Überlebensqualität von Patienten nach Herz-Kreislauf-Stillstand verbessert werden können.

Denn nach orientierender Abschätzung sind in Deutschland etwa 23% der Menschen durch ihre berufliche Tätigkeit oder ihr ehrenamtliches Engagement als Feuerwehrmann, Rettungsdienstpersonal, Sanitäter, Ärzte, Gesundheit- und Krankenpfleger, Rettungsschwimmer, Sanitätssoldat, Betriebssanitäter, Medizinische Fachangestellter, Medizinstudent, Polizist o.ä. in Reanimationsmaßnahmen trainiert oder verfügen über Einsatzerfahrung in Notfallsituationen.

Diese qualifizierten Ersthelfer können sich beim Mobile Retter e.V. registrieren und werden dann nochmals in den Ersthelfermaßnahmen wie der Reanimation, der stabilen Seitenlage, der Anwendung des AEDs und Besonderheiten der Notfallversorgung bei Kindern trainiert.

Geht in der Rettungsleitstelle einer an dem Mobile-Retter-System teilnehmenden Region nun ein Notruf ein, der einen Patienten mit Herz-Kreislauf-Stillstand oder Bewusstlosigkeit erkennen lässt, werden die Einsatzkoordinaten an den bundesweit erreichbaren Mobile-Retter-Webserver

geschickt, der über die Ortungsfunktion Mobile Retter in der unmittelbaren Einsatzumgebung dieses Notfallortes sucht.

Über die Mobile-Retter-App werden somit die in der Nähe befindlichen Mobilen Retter in Ergänzung zum Rettungsdienst alarmiert und mit der Einsatzübernahme per App zum Einsatzort navigiert.<sup>2</sup>



Durch die Einsatzortnähe haben die Mobilen Retter gegenüber dem Rettungsdienst häufig einen signifikanten Zeitvorteil und können zeitnah zur Verringerung des therapiefreien Intervalls die erforderlichen Maßnahmen einleiten. Diese Innovation intendiert, jährlich über 10.000 Menschen vor dem plötzlichen Herztod zu retten. Die Auswertungen für den Kreis Gütersloh ergaben<sup>3</sup>, dass der Mobile Retter durchschnittlich nach 4 Minuten, der Rettungsdienst nach 7 Minuten eintraf. Die Krankenhaus-Entlassquote der Patienten, die primär von einem Mobile Retter reanimiert wurde, zeigte sich mit 18 % signifikant erhöht gegenüber der Entlassquote von Patienten, die primär vom Rettungsdienst behandelt wurden (11 %). Die Überlebensqualität (gemessen anhand eines nach der Reanimation als gut bewerteten, neurologischen Befindens) war in der von Mobile Rettern behandelten Patientengruppe mit 11 % ebenfalls signifikant erhöht, gegenüber der Gruppe (4 %), in der der ersteintreffende Rettungsdienst die Maßnahmen einleitete.

Dem in Hinblick auf Überlebenschance und Überlebensqualität des Patienten bestehenden positiven Effekt steht die psychomenteale Herausforderung der Mobilen Retter in diesen Einsätzen gegenüber. Daher beinhaltet das Mobile-Retter-Konzept nicht nur eine umfangreiche versicherungsrechtliche Absicherung der Mobilen Retter, sondern auch eine psychosoziale Einsatzbegleitung, die sowohl die Einsatzvorbereitung wie auch die Einsatznachsorge mit einschließt.

Das Mobile-Retter-System wurde bereits mehrfach ausgezeichnet – u.a.