

## III Psychosoziale Unterstützung

# Helfenden helfen

Wie es gelingen kann, ein System der psychosozialen Unterstützung an einem Universitätsklinikum in kurzer Zeit zu etablieren, zeigt das Beispiel Erlangen. Es geht darum, dass Kolleginnen und Kollegen nach belastenden Situationen füreinander da sein können.

Von Jörg Ziegler

Eine junge Mutter liegt seit Wochen auf der Intensivstation nach einer schweren Sepsis. Trotz aller Bemühungen verschlechtert sich der Zustand. Nach einer Reanimationsphase wird entschieden, die Therapie zu beenden. Sie verstirbt im Beisein der Angehörigen, die das Team während der gesamten Zeit intensiv begleitet hat.

Ein neunjähriges Kind wird nach einem Autounfall als Polytrauma eingeliefert. Reanimation läuft bereits beim Eintreffen. Das interdisziplinäre Team arbeitet hochintensiv, doch das Kind verstirbt im Schockraum. Keine fünf Minuten später wird der nächste Notfall angeliefert. Zeit zum Durchatmen? Fehlanzeige.

Nach belastenden, schwerwiegenden Ereignissen vertraulich, schnell und unkompliziert Hilfe erhalten – diese Möglichkeit gibt es seit November 2023 am Universitätsklinikum Erlangen. Rund 70 Mitarbeitende, sogenannte Peers, bieten psychosoziale Unterstützung, kurz PSU, für Kolleginnen und Kollegen. Die Peers sind speziell ausgebildet und können, je nach Schulungsgrad, in Einzelgesprächen oder in Form von Teaminterventionen belastete Mitarbeitende unterstützen. Denn auch Helfende bedürfen mitunter der Unterstützung.

## „Wir wollen ein Peer-Support-System“

Georg Streit, stellvertretender Stationsleiter der Interdisziplinären Operativen Intensivstation, war einer der ersten, der sich für das Projekt starkgemacht hat. „Während der Corona-Pandemie kam die Frage auf, was man für das Personal tun kann“, erinnert er sich. Durch einen Flyer von PSU Akut – einem gemeinnützigen Verein in München, der sich auf die psychosoziale Unterstützung für Menschen im Gesundheitswesen spezialisiert hat (die MBZ hat bereits mehrfach berichtet: psu-akut.de) – kam ihm die Idee, den Verein doch einmal zu einer der stationsinternen Fortbildungen einzuladen. Im März 2022 stellte er die Idee in der Leitungsrunde der Intensivstationen vor – mit dem Ergebnis, auf Wunsch der stellvertretenden Pflegedirektorin Tanja Hofmann eine solche Veranstaltung doch für das gesamte Klinikum offen zu gestalten.

Ein halbes Jahr später folgte im September eine klinikumsweite Informationsveranstaltung mit PSU Akut, an der rund 70 Personen aus allen Bereichen teilnahmen – interdisziplinär und interprofessionell. Streit spricht heute vom „Kickoff“, denn: „Anschließend haben wir zusammengekommen und waren uns einig: Wir wollen ein Peer-Support-System aufbauen.“

Ab November 2022 machte sich eine kleine Gruppe an die Arbeit, aus der letztlich eine interdisziplinäre Projektgruppe unter Leitung von Helga Bieberstein, Pflegedienstleitung Frauenklinik/Kinderklinik/Palliativmedizin, und Peter Schäffler, Pflegedienstleitung Internistisches Zentrum/Strahlenklinik, erwuchs. Vertreten waren unter anderem Ärzteschaft, Pflege, Ethik und Personalrat. Der Verein PSU Akut stand beratend zur Seite, wie der Prozess auf dem Weg zum festen Bestandteil im Alltag des Uniklinikums ablaufen sollte. Als Ziel wurde ein Rollout im November 2023 definiert.

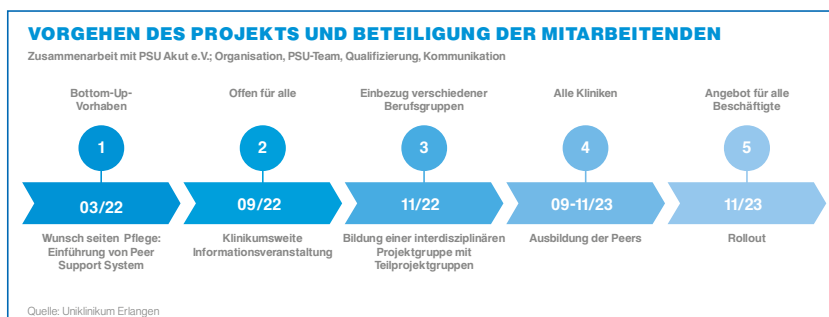
Auf Anraten von PSU Akut wurden vier Teilprojektgruppen, bestehend aus bis zu vier Mitarbeitenden, gebildet, die jeweils ein Themenfeld näher in den Blick nehmen sollten. Die Gruppen befassten sich mit:

- Organisation
- PSU-Team
- Qualifizierung
- Kommunikation

## „Wir kommen alle einmal in die Situation“

Im April 2023 kam Bianca Adler, Koordinatorin des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und somit auch mitverantwortlich für Maßnahmen, die zur Förderung der Gesundheit von Mitarbeitenden ergriffen werden, einschließlich der psychosozialen Unter-

Das interdisziplinäre PSU-Projektteam besteht aus Bianca Adler, Peter Schäffler, Elke Schmidt, Georg Streit, Dr. Ute Richter, Dr. Larissa Herbst, Dr. Caroline Hack, Lennart Heinzel, Helga Bieberstein, Dr. Hannes Strebl, Dr. Andreas Tröster, Dr. Andreas Wehrfritz und Prof. Dr. Joachim Schmidt.



stützung, mit der Schaffung ihrer Stelle dazu und bereicherte die Teilprojektgruppe „Organisation“. Sie erinnert sich: „Anfangs hätte ich nicht gedacht, dass es sich bis November 2023 umsetzen lässt.“ Zugleich war die gelernte Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerin von der Idee begeistert, kennt sie doch die Realität auf Station. „In unserem Arbeitsalltag kann jede und jeder in schwerwiegende und belastende Situationen geraten – umso wichtiger ist die Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen mit ähnlichen Erfahrungen.“

Im Bereich Organisation wurden Strukturen, Prozesse, Abläufe wie auch Fragen des Datenschutzes in den Blick genommen. Wer ist wann wie zu beteiligen? Wie kommen Betroffene zu einem Peer-Gespräch? Wie wird der Peer-Einsatz so dokumentiert, dass alle relevanten Informationen vorliegen, wenn aufgrund des belastenden Ereignisses Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung erforderlich werden? „Wir haben dazu ein Handbuch erstellt.“ Außerdem sei es der Gruppe besonders wichtig gewesen, die Strukturen so zu gestalten, dass die Peers auch Ansprechpersonen haben. Insofern wurde eine organisatorische PSU-Leitung samt Stellvertretung – das sind Adler und Streit –, sowie eine fachliche PSU-Leitung und eine stellvertretende fachliche PSU-Leitung geschaffen.

Unter der Überschrift „PSU-Team“ machte sich eine Teilprojektgruppe daran, in enger Abstimmung mit den ärztlichen und pflegerischen Leitungen Personen zu identifizieren, die als Peer infrage kommen könnten. Oft gebe es Kolleginnen und Kollegen, die das Gespräch nach belastenden Erlebnissen aus eigener Motivation heraus mit Betroffenen führen. Eben diese wollte man in die angedachte Struktur einbinden. Etwas mehr als 70 Kolleginnen und Kollegen wurden es.

Die Qualifizierung der Peers wurde durch PSU Akut im Rahmen einer dreiteiligen Inhouse-Schulung durchgeführt.

■ Modul 1: Einzelintervention. In diesem zweitägigen Modul wurden sämtliche Peers in Gruppen von bis zu 20 Teilnehmenden geschult.

■ Modul 2: Gruppenintervention. In diesem Modul erhielt rund die Hälfte der Peers eine weiterführende Schulung, ebenfalls an zwei Tagen und in Gruppen von bis zu 20 Personen, um anschließend in der Lage zu sein, über das Einzelgespräch hinaus tätig werden zu können für beispielsweise den Fall, dass mehrere Personen dieselbe Situation erlebt haben.

■ Modul 3: Multiplikator/-innen. In diesem Modul wurde nochmals rund ein Viertel der Peers an einem Schulungstag zu Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ausgebildet. Sie sollen immer wieder auf die Möglichkeit der PSU im Haus hinweisen.

Aber bereits davor galt es, sich Gedanken über die Kommunikation zu machen. Schließlich umfasst ein erfolgreicher Projekt-Rollout die strukturierte Einführung einer Maßnahme – von der Vorbereitung über die Umsetzung bis zur Verstetigung. Zentral ist dabei eine klare, kontinuierliche und zielgruppenorientierte Kommunikation, die Transparenz, Akzeptanz und Beteiligung fördert. Hier kommen Dr. Larissa Herbst, Oberärztin und Intensivmedizinerin, und Dr. phil. Caroline Hack, Leiterin der Stabsabteilung Klinische Ethik am Uniklinikum Erlangen, aus der entsprechenden Teilprojektgruppe ins Spiel. Beide sind selbst Peers.

Wie können die unterschiedlichen Kanäle erreicht beziehungsweise genutzt werden? Wer muss wann einbezogen werden? Wie erfolgt die Kommunikation in Richtung Betroffener, wie an die Adresse von (potenziellen) Peers? Auf Grundlage dieser und weiterer Fragestellungen hat die Teilprojektgruppe neben Plakaten,

wiederkehrender Werbung in Abteilungsbesprechungen und Berichterstattung in der Mitarbeitendenzeitung „ampuls“ auf das Projekt hingewiesen.

Die entscheidende Komponente stellt allerdings das Mitarbeitendenportal des Uniklinikums dar, so Herbst. Dort wird das PSU-Angebot erläutert, es werden weiterführende Informationen angeboten und dort finden Betroffene alle Peers. Entscheidend dabei sei die Verschlagwortung gewesen, die die Teilprojektgruppe intensiv mitbedacht habe. „Bei der Fülle von Informationen im Portal gehen viele über die Suchleiste“, erläutert sie.

## Es gibt bewusst keine Vorgaben

An Peers herantreten können Betroffene über unterschiedliche Wege. Es können Peers angesprochen werden aus dem eigenen Team oder aus demselben Fachgebiet, weil dann die Situation eventuell besser nachvollzogen werden kann. „Man kann aber auch jemanden aus einem ganz anderen Bereich ansprechen“, betont Herbst. Es gebe bewusst keine Vorgaben. Nicht selten wenden sich Peers aber auch auf eigene Initiative an Kolleginnen und Kollegen, weil sie etwa ein Ereignis als belastend identifiziert haben oder aus der Kollegenschaft darauf hingewiesen wurden.

Das PSU-Angebot wird wahrgenommen. Allein vom 13. November 2023 bis zum Ende August 2025 gab es 118 Einsätze mit 146 Stunden an Beratung. Die Gespräche sollen dokumentiert werden, dies kann jedoch auch anonym erfolgen. Daneben führen die Peers viele informelle Gespräche.

## „Aus der Mitte der Belegschaft entstanden“

Für Dr. Hannes Strebl, Betriebsarzt, systemischer Coach und ebenso Mitglied der Projektgruppe, der die bereits erwähnte fachliche Leitung innehat, ist das PSU-Angebot ein Riesenzugewinn für das Haus und die Mitarbeitenden. Lange habe man so getan, als seien psychische Belastungen Privatsache. „Doch wer täglich mit Leid, Tod oder Überforderung konfrontiert ist, braucht Strukturen, die auffangen.“ Ein Satz, den Lennart Heinzel, Psychologe der Kinderkardiologie und stellvertretende fachliche PSU-Leitung, unterschreiben würde. „Das Entscheidende ist, dass das Angebot aus der Mitte der Belegschaft entstanden ist. Das ist keine Maßnahme von oben, sondern gelebte Kollegialität“, sagt er und zielt damit ab auf die Tatsache, dass das geschaffene PSU-System einem Bottom-up-Vorhaben entsprungen ist. Nach der Informationsveranstaltung sei man in die Planung eingestiegen, erinnere sich die beiden organisatorischen Leitungen Adler und Streit. Finanziert wurde das Projekt schließlich mit Unterstützung der AOK Bayern wie auch der Siemens-Betriebskrankenkasse.

So viel Einsatz verdient Würdigung: Der Bundesverband Betriebliches Gesundheitsmanagement hat die „Psychosoziale Unterstützung nach belastenden Ereignissen am Uniklinikum Erlangen“ mit dem ersten Platz seines Innovationspreises 2024 geehrt. „Diese Auszeichnung ist eine große Wertschätzung für unser ganzes PSU-Projektteam“, hatte Adler damals gesagt und vor allem allen Peers gedankt, „die das Projekt zu dem machen, was es ist: nach belastenden Situationen füreinander da zu sein“.

! Weitere Infos  
Mehr zur PSU am Uniklinikum Erlangen  
unter: [t1p.de/iscsc](http://t1p.de/iscsc)

