

Hilfe, wenn's drauf ankommt

# DB Unfallbetreuung

Psychologische Unfallbetreuung der Deutschen Bahn

Hilfe, wenn's drauf ankommt

## Einfühlsam und fachkundig

---

Bei der Bahn steht Sicherheit an erster Stelle. Trotz aller Vorkehrungen, aller Vorsicht und Umsicht ist aber 100%ige Sicherheit nicht zu gewährleisten. Wenn etwas passiert, können die Betroffenen zuverlässig auf Hilfe zählen: die psychologische Unfallbetreuung der Deutschen Bahn.

Im Rahmen der psychologischen Unfallbetreuung steht ein Team professioneller, gut ausgebildeter und erfahrener Psychologen bereit. Sie leisten Hilfe und Unterstützung unmittelbar nach einem Ereignis, aber auch in der Zeit danach: abgestimmt auf den Einzelfall, einfühlsam und kompetent.

### ■ Wir unterstützen die Betroffenen nach Bus- und Zugunfällen

---

Wir unterstützen als Psychologen-Team der Deutschen Bahn die Betroffenen nach Bus- und Zugunfällen sowie nach bedrohlichen Ereignissen im Zug oder Bus – sowohl im Auftrag der DB als auch auf Wunsch für andere Verkehrsunternehmen.



## Sicherheit zurück gewinnen in schwierigen Situationen

---

### ■ Möglichst schnell wieder in den normalen Alltag zurückfinden.

---

Ziel der Betreuung ist, dass die Betroffenen das Erlebte einordnen und wieder in ihren normalen Alltag zurückfinden.

Wer mit der Bahn fährt, schätzt die Sicherheit dieses Verkehrsmittels. Umso stärker belastet ein Ereignis wie ein Unfall, ein gewalttätiger Übergriff oder eine massive Bedrohung das persönliche Sicherheitsempfinden.

Wer sich plötzlich in einer solchen Situation wiederfindet, braucht Hilfe und Unterstützung – das leistet die psychologische Unfallbetreuung der Bahn. Sie kann wesentlich zu einer kurzfristigen Stabilisierung und zur langfristigen Gesunderhaltung jeder einzelnen betroffenen Person beitragen.

## Leistungen nach Bedarf: für jeden das Richtige

Jeder Mensch verarbeitet belastende Ereignisse anders. Trotzdem gibt es Grundmuster des Handelns und Reagierens. Das Team der psychologischen Unfallbetreuung weiß, welche Reaktionen typischerweise auftreten können, und kann ihre Relevanz im persönlichen Gespräch einordnen.

In einem solchen Betreuungsgespräch können die Betroffenen

### ■ Hand in Hand mit weiteren Therapieeinrichtungen arbeiten.

Sollte eine weiterführende psychologische Betreuung notwendig sein, sorgen wir für eine Weiterleitung zu einer ambulanten Therapieeinrichtung.

das Erlebte schildern und eventuelle Probleme vertrauensvoll zur Sprache bringen – das Gespräch unterliegt der Schweigepflicht. Bewältigungsstrategien werden besprochen, das Handlungsvermögen gestärkt und erweitert. Die Betroffenen erkennen, wie sie mit einem Unfall oder einem anderen schwerwiegenden Ereignis umgehen und wie sie es angemessen und dauerhaft verarbeiten können.

### 3 Zielgruppen

## Unsere Hilfe für verschiedene Gruppen



#### Beteiligte

Von einem Unfall oder Übergriff sind zunächst die Fahrgäste betroffen – aber auch an ihren Angehörigen, an Helfern, Passanten oder Anwohnern geht das Geschehen nicht spurlos vorbei. Und selbstverständlich müssen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zug oder Bus mit dem Ereignis fertigwerden.



#### Führungskräfte

In schweren Fällen stehen die Führungskräfte besonders im Blickpunkt der Öffentlichkeit – neben ihrer persönlichen Betroffenheit.

Wir unterstützen Führungskräfte beim Umgang mit Opfern und Betroffenen nach belastenden Ereignissen.

Darüber hinaus unterstützen wir bei der gesamten Abwicklung und Organisation der psychologischen Betreuung sowie bei Dokumentation und Nachbetreuung.



#### Kinder

Besonders wenn Kinder betroffen sind, sind Umsicht, Einfühlungsvermögen und professionelles Vorgehen gefragt – z. B. nach einem Schulbusunfall.

Über die Gesprächsangebote hinaus stehen wir mit Schulleitung, Lehrern, Schulpsychologen und Eltern in Verbindung, um Informationen zu geben, auf Wunsch Veranstaltungen durchzuführen und Beratung zu leisten.

### ■ Die optimale Unterstützung zu gewährleisten ist uns wichtig.

Um sinnvoll zu helfen, optimal zu unterstützen und um Doppelbetreuung zu vermeiden, setzen wir auf enge Abstimmung mit anderen kompetenten Stellen.



## Einfühlsam und kompetent – unsere Betreuung

Nach einem Unfallereignis gehen wir auf die Betroffenen zu. Wenn uns die Kontaktdaten vorliegen, rufen wir sie an, darüber hinaus erhalten sie auch ein Schreiben der DB mit dem Angebot, sich an uns zu wenden.

Im anschließenden Betreuungsgespräch erläutern wir zunächst das Unterstützungsangebot.



- Der Inhalt des Beratungsgesprächs unterliegt der Schweigepflicht.

### Außerdem besprechen wir mit den Betroffenen:

- Wie normale Reaktionen auf ein solches unnormales Ereignis aussehen.
- Welche Reaktionen die Betroffenen an sich selbst beobachten
- Welche Unterstützung bei der Verarbeitung des Ereignisses sich die Betroffenen wünschen und welche Unterstützung wir geben können.
- Welche Entlastungstechniken wir empfehlen (z. B. gegen Schlafstörungen oder permanentes Grübeln).
- Wie sich ganz konkrete Problemstellungen angehen lassen (z. B. wie man wieder mit Zuversicht in den Zug oder Bus steigen kann).

### Ein wichtiger Teil des Ganzen

## CareNet: die Verantwortung der Bahn

Die psychologische Unfallbetreuung ist eingebettet in das Programm CareNet im DB Konzern. CareNet als Teil des professionellen Krisenmanagements der Bahn besteht seit 2003.

CareNet leistet bei Groß-Schadensfällen im Personenverkehr der DB schnell und unbürokratisch Hilfe. Damit steht CareNet für die Verantwortung der Bahn für ihre Mitarbeiter und Reisenden – selbst in schwierigen Situationen. Bei Unfällen oder Übergriffen kann CareNet sehr schnell und wirksam reagieren.

Rund 1.300 Helfer im Konzern – alle freiwillig, bundesweit verteilt auf 77 Bezirke können in einem definierten Zeitfenster nach der Alarmierung vor Ort sein. Dort unterstützen sie die Einsatzkräfte und betreuen die unverletzten Reisenden und Mitarbeiter. Die Helfer hören zu und geben Rat, helfen bei der Organisation der Weiterreise, nehmen Hinweise zu vermissten Gepäckstücken auf und leiten die Nachbetreuung in die Wege – und genau hier, bei der Nachbetreuung, wird die psychologische Unfallbetreuung aktiv.

- Weil uns die Menschen am Herzen liegen.

Mit den Angeboten der psychologischen Unfallbetreuung und von CareNet geht die Bahn weit über das gesetzlich Geforderte hinaus.

