

VBZ - *Care*



Auslöser für Care-Aufgebot

- Kollisionen (kleine und grosse) !
- Tötlichkeiten oder Drohungen gegen MA
- Schwierige Interaktionen mit Fahrgästen
- Bei Widerhandlungen gem. RLW (evtl. zusammen mit Fahrverbot)
- Bei schwierigen persönlichen Erlebnissen (z. B. MA erhält Todesnachricht von Angehörigen während dem Fahrdienst)
- Bei allen anderen belastenden Ereignissen



Grundsätze zum Care-Aufgebot

- SL beurteilt emotionalen Zustand des/der FDM.
- Entscheid über Aufgebot von Care durch SL/EL
- FDM kann Care auch ablehnen, bzw. es können andere Formen der Betreuung gewählt werden (z.B. Angehörige kommen vor Ort).



Facetten der Betreuung

Praktisch



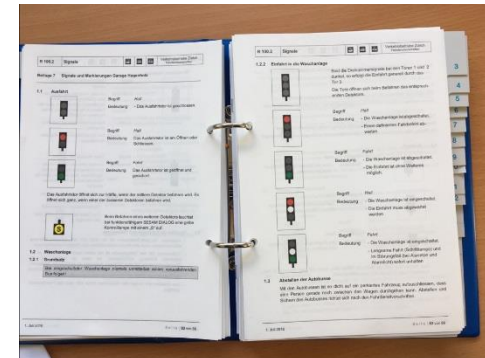
Emotional



Juristisch



Disziplinarisch/
administrativ



Die Betreuung übernimmt...

...während der gesamten Betriebszeit steht ein/eine GruppenleiterIn für Betreuungsaufgaben zur Verfügung

- GruppenleiterIn übernimmt die MitarbeiterInnen nach der Kollision zur Betreuung und zur Koordination der weiteren Schritte mit dem Unfall-/Versicherungsdienst, Rechtsdienst, Sozialberatung u.a.
- Der Gruppenleiter wird immer via Leitungspikett aufgeboden

Praktische Betreuung

- Abschotten
- Kleider, Essen, Trinken
- Evtl. auf Wunsch Angehörige informieren
- Informieren, was jetzt passiert (Schritt für Schritt)
- Transport organisieren (nach Hause, zur Polizei etc.)

Juristische Betreuung



- Ein Anwalt wird in folgenden Fällen normalerweise aufgeboden:
 - Schwere Körperverletzung
 - Todesfolge
 - Eine Einvernahme erfolgt, obwohl MA nicht aussagefähig ist
- Ein Anwalt kann zudem in folgenden Fällen aufgeboden werden:
 - Bei (schwerem) Verschulden unserer MA
 - Als Geschädigtenvertreter, wenn MA Opfer wurde
- Entscheid über Beizug Anwalt liegt beim Einsatzleiter BE

Rolle der AnwältInnen

- Auskunftsperson für Rechtsfragen im konkreten Fall
- Vorgespräch mit betroffenen MA
- Begleitung zur Einvernahme (VBZ-MA dürfen eigentlich nicht mehr begleiten)
- Fallführung als Rechtsvertreter des MA
- Anwälte können via EL auch nachträglich noch aufgeboden werden

→ Die Frage nach dem Anwalt ist i.d.R. die erste bei der Befragung.
MA sollten darauf vorbereitet werden !



Disziplinarisches / Administratives

- Wenn ausdrücklich ein Thema
allfällige disziplinarische Ausgangslage
klären (nur, wenn FDM dies thematisieren
will)
- Regelung der Dienstaufnahme (Kontakt TD/Gruppenleiter)
- Ggf. Fahrverbot anordnen
- Info an direkten Vorgesetzten, evtl. Meldung an
Sozialberatung
- Unfallrapport ausfüllen oder an Schadendienst verweisen



Ablauf vor Ort

- Erstbetreuung durch SL/KB/EL
- Eintreffendes Care-Pikett nimmt zwingend vorgängig mit SL/EL Kontakt auf (Infoabgleich)
- FDM und Care werden zusammengeführt, alle Anfragen an und vom FDM laufen über den Gruppenleiter
- Ggf. Atemlufttest durch Polizei oder SL/EL
- Verbleib auf der Unfallstelle (z. B. im EL-Fahrzeug) zur Verfügung Polizei / STA (ggf. Zuführung Rechtsmedizin)
- Entfernen von Unfallstelle nur in Absprache mit SL/EL



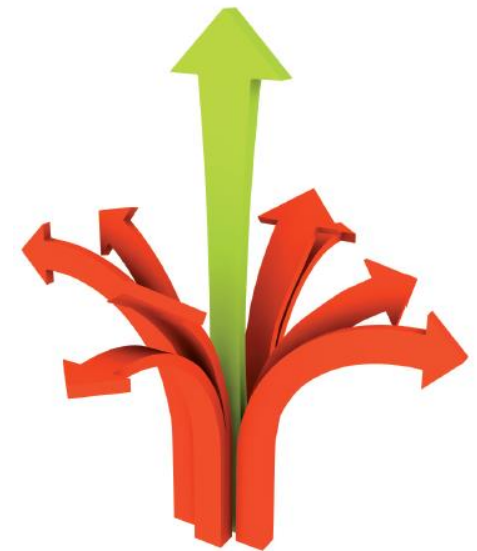
Ablauf vor Ort (2)



- Dienste werden ersetzt, wenn...
 - Einschätzung Care/EL/SL dies erfordert
 - MA ausdrücklich darum bittet
 - Nach einer schweren Widerhandlung nach RLW (vorläufiges Fahrverbot)
 - Nicht präventiv ersetzen, wenn dies nicht angezeigt ist !
- Wichtig (und oft vergessen):
 - Care Flyer abgeben (ist bei den VBZ in allen Dienstfahrzeugen vorhanden)

Meldepflicht an Sozialberatung

- Folgende Vorfälle müssen zwingend gemeldet werden:
 - Kollision mit Schwerverletzten/Todesfolge
 - Gewalt und Drohung gegen Personal
 - Grosse Sachschäden
 - Eigenkollisionen
 - Auf Verlangen FDM



Care Nachbetreuung

Wie weiter nach einem schockierenden Erlebnis?
Betreuung nach einem Unglück, Überfall oder
einer Bedrohung

Ausbildung für Care Mitarbeitende

- **Grundausbildung 1 Tag**

Hier werden Grundlagen des Psychischen Traumas und der Posttraumatischen Belastungsstörungen durch einen Notfallpsychologen vermittelt.

Betroffene erhalten die Möglichkeit ihre Erfahrungen mit dem Care weiter zu geben, hier profitieren vor allen Care-Betreuungspersonen.

In Gruppenarbeiten werden Fallbeispiele bearbeitet und besprochen, hier geht man auch speziell auf Do's und Dont's im emotionalen Bereich ein.

- **Weiterbildung**

Halbtägige Workshops in kleineren Teams. Hier werden die Grundlagen aufgefrischt und ein Erfahrungsaustausch gepflegt.

VBZ-Kontakte



Hans Martin Rudolph
Leiter Betrieb Ereignismanagement

HansMartin.Rudolph@vbz.ch

044 411 55 30



Heinz Reichlin
Leiter Planung und Organisation

Heinz.Reichlin@vbz.ch

044 411 55 32

Fragen?

VBZ

Zürich Linie