

## Schwierige Situationen sicher meistern

Mini-Ratgeber für  
Beschäftigte in Pflege  
und Betreuung



# Warum gibt es diesen Mini-Ratgeber?



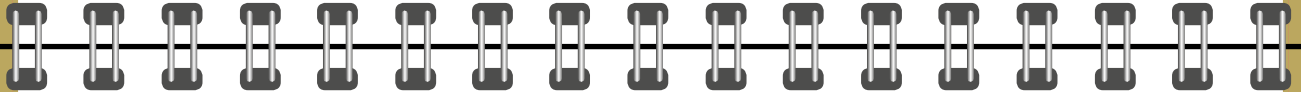
Der Mini-Ratgeber wurde von Beschäftigten der Sozial-Betriebe-Köln gemeinnützige GmbH entwickelt. Sie arbeiten als Helferinnen und Helfer in der Pflege und Betreuung.

Es werden (Notfall-)Situationen einfach und kurz beschrieben und erklärt, wie sich Beschäftigte richtig verhalten können. Das Thema Hygiene am Arbeitsplatz wird in einem gesonderten Abschnitt behandelt.

Der Ratgeber ist stabil und wasserabweisend. Er kann als ständiger Begleiter mitgeführt werden.

Die Autorinnen und Autoren haben an dem einjährigen Entwicklungs-Workshop „Schabulke to go – Wichtiges für den Pflegealltag auf einen Blick“ teilgenommen.

**Herr Schabulke**



**Oleg Polcin**

Als Expertinnen und Experten ihrer Arbeit haben sie es sich zur Aufgabe gemacht, ihr Wissen und ihre Erfahrungen in Form dieses Mini-Ratgebers weiterzugeben.

Er ist eine Gedächtnisstütze für den Berufsalltag. Keinesfalls ersetzt er inhaltliche Schulungen und Unterweisungen. In allen Einrichtungen der Pflege und Betreuung sind die vorhandenen Vorschriften - z.B. zur Hygiene, Desinfektion und zum Verhalten in Notfällen - unbedingt zu beachten. In schwierigen Situationen müssen immer examinierte Fachkräfte hinzugezogen und informiert werden. Dieses Produkt entstand im Rahmen des Projektes „Arbeitsplatzbezogene Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener - ABAG<sup>2</sup>“. Das Projekt wird bis April 2019 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

# Inhaltsverzeichnis

## Verhalten in allgemeinen Notfallsituationen

Einen Notruf absetzen	6
Erste Hilfe: Auffinden einer Person	8
Verhalten bei Brand	12

## Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

Allergischer Schock	14
Asthma bronchiale	16
Blutung (innere akute)	18
Blutung (äußere)	20
Diabetes	22
Epilepsie	24
Koliken	26
Sonnenstich/Hitzschlag	28

Verbrennungen	30
Vergiftungen	32
Verschlucken	34

## Weitere schwierige Situationen

Verhalten bei einem plötzlichen Todesfall	36
Nadelstichverletzung	39

## Hygiene am Arbeitsplatz

Allgemeine Hygienehinweise	40
Händehygiene	41
Hygienemaßnahmen bei besonderer Infektionsgefahr	45

Wer hat diesen Mini-Ratgeber gemacht?	46
---------------------------------------	----

# Verhalten in allgemeinen Notfallsituationen

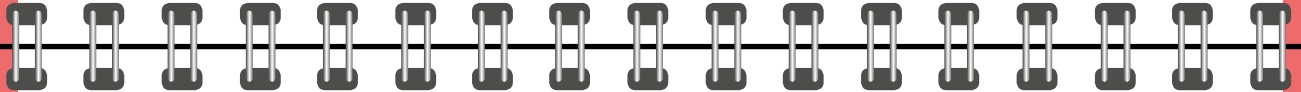
## Einen Notruf absetzen

**In Notfallsituationen ist es wichtig, Hilfe zu holen und Erste Hilfe leisten zu können. Notfallsituationen sind:**

- ➔ Personen sind verletzt oder bewusstlos
- ➔ Ein Unfall ist passiert
- ➔ Es gibt einen Brand

Es muss die Notfall-Nummer **112** gewählt und die Notfallsituation kurz und knapp beschrieben werden.

**Hierfür gibt es fünf W-Fragen:**



# 5W Fragen

### Beim Notruf

- 1 Wer** ruft an?

---

- 2 Was** ist passiert?

---

- 3 Wo** ist es passiert?

---

- 4 Wie** viele Personen sind betroffen?

---

- 5 Welche** Art von Verletzungen gibt es?

**Nicht auflegen - Warten auf Nachfragen!**

# Verhalten in allgemeinen Notfallsituationen

## Erste Hilfe: Auffinden einer Person

### Grundsätze

- ⚠ Ruhe bewahren
- ⚠ Unfallstelle sichern
- ⚠ Eigene Sicherheit beachten

### Person aus dem Gefahrenbereich retten



### Notruf absetzen

# 5W Fragen



### Bewusstsein prüfen

laut ansprechen,  
anfassen,  
rütteln



nicht  
vorhanden

### Situationsgerecht helfen

z.B. Wunde versorgen



vorhanden



Bewusstsein und Atmung bewachen

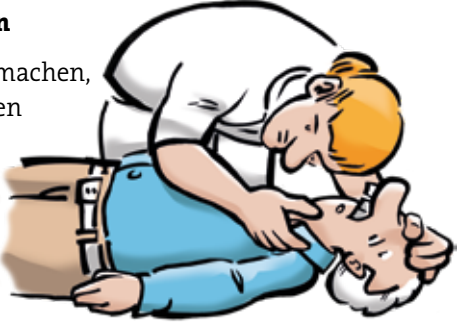
# Verhalten in allgemeinen Notfallsituationen

nicht vorhanden

um Hilfe rufen

## Atmung prüfen

Atemwege freimachen, Kopf nach hinten beugen, Kinn anheben, sehen, hören, fühlen

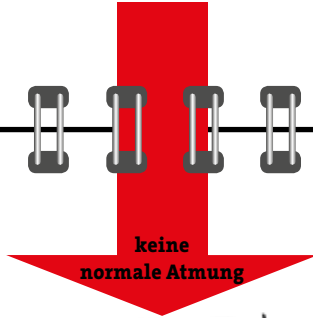


## Stabile Seitenlage



**Notruf 112**

Bewusstsein und Atmung bewachen



## 30 x Herzdruckmassage

Hände auf Brustmitte, Drucktiefe 5-6 cm, Frequenz 100-120/min



## 2 x Beatmung

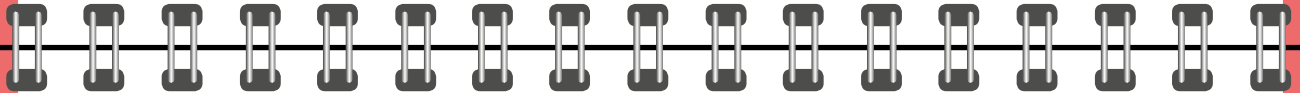
1 Sek. lang Luft in Mund oder Nase pusten



Wenn Sie sich die Beatmung nicht zutrauen, machen Sie nur die Herzdruckmassage.

# Verhalten in allgemeinen Notfallsituationen

## Verhalten bei Brand



### Flure und Treppenhaus verqualmt

- ➔ **Im Zimmer bleiben und Türen verschlossen halten**
- ➔ **Türspalten mit nassen Handtüchern oder Laken abdichten**
- ➔ **Großes Laken zum Fenster hinaushängen, um gefunden zu werden**
- ➔ **Kleine Brände - wenn möglich - selbst löschen, z.B. mit Wasser, nasser Decke, Feuerlöscher oder Brandschutzdecken**
- ➔ **Brennendes Fett nicht mit Wasser löschen**

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

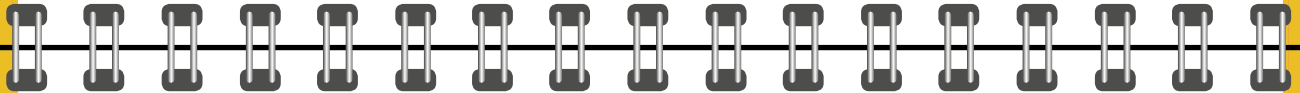
## Allergischer Schock

### Mögliche Ursachen

- ! Insektenstiche
- ! Tierbisse
- ! Lebensmittel-/Medikamentenunverträglichkeit

### Mögliche Symptome

- |  |  |  |
|--|--|--|
| ? Kribbeln im Mund,<br>an der Zunge und den Lippen | ? Hautrötung/-ausschlag,<br>Quaddelbildung | ? Geschwollene Gelenke/<br>geschwollenes Gesicht |
| ? Hustenanfälle                                    | ? Atemnot                                  | ? Krämpfe  |
| ? Jucken/Kratzen im Hals                           | ? Blaue Lippen                             | ? Juckreiz                                       |



- |             |           |                    |
|-------------|-----------|--------------------|
| ? Erbrechen | ? Zittern | ? Bewusstlosigkeit |
| ? Durchfall | ? Angst   |                    |



### Reaktion

- |   |   |
|---|---|
| ! <b>Kontakt mit Allergenen sofort stoppen:</b><br>Insektenstachel entfernen, Lebensmittel-<br>und Medikamentengabe sofort unterbrechen | ! Oberkörper aufrichten, Arme nach<br>hinten strecken |
| ! <b>Bedarfsmedikation, bei Lebensgefahr:</b><br>Notfallspritze in den Oberschenkelmuskel,<br>lüften, Kleidung lockern, beruhigen       | ! Bei Schwindel: hinlegen und<br>Beine hochlagern     |
|   | ! Bei Erbrechen: stabile Seitenlage                   |
|   | ! Körpertemperatur stabil halten                      |



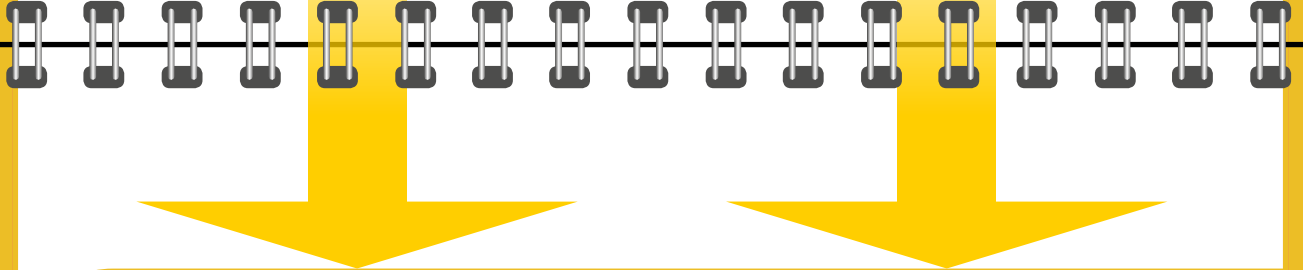


# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen


## Asthma bronchiale

### Mögliche Symptome

- |  |                  |                 |
|--|------------------|-----------------|
| ⊗ Pfeifende Atmung<br>(besonders am frühen Morgen) | ⊗ Augenrötung    | ⊗ Husten        |
| ⊗ Luftnot, blaue Lippen                            | ⊗ Schneller Puls | ⊗ Schwitzen     |
|  | ⊗ Angst, Unruhe  | ⊗ Schlafstörung |



### Reaktion

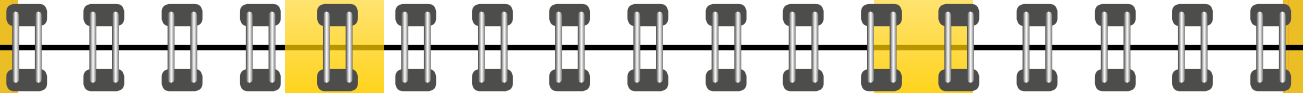
- |  |  |
|--|--|
| ⊗ Person beruhigen   | ⊗ Bedarfsmedikation  |
| ⊗ Oberkörper aufrichten,<br>enge Kleidung öffnen, lüften       |  <b>Notruf 112</b><br>wenn nach kurzer Zeit keine<br>Besserung eintritt |
| ⊗ Person tief ausatmen lassen                                  |  |
| ⊗ Puls und Sättigung messen<br>(Pulsoxymeter: Gefahr unter 90) |  |

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Blutung (innere akute)

### Mögliche Symptome

- ❓ Starke Schmerzen
- ❓ Bluterbrechen, Blut im Stuhl/  
Urin - auch ohne Schmerzen  
möglich, mit oder ohne Fieber,  
bleiches Gesicht
- ❓ Kein Hunger, keine Kraft,  
keine Reaktion



### Reaktion

- ❗ Eventuell Bedarfsmedikation
- ❗ Vitalwerte messen
- ❗ Person beobachten



# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Blutung (äußere)

### Druckverband bei starken Blutungen anlegen

- ! Einweghandschuhe anziehen, Kollegen rufen und Notruf veranlassen, sterile Wundauflage platzieren und mit Mullbinde befestigen, Druckpolster (z.B. eingepacktes Verbandpäckchen) auflegen und mit Mullbinde weiter fixieren (Druck aufbauen), Bindeknoten über Druckpolster anbringen.

### Wunde mit Fremdkörper verbinden

- ! Einweghandschuhe anziehen, Kollegen rufen und Notruf veranlassen, sterile Wundauflage um den Fremdkörper herum platzieren, Fremdkörper umpolstern (z.B. mit zwei eingepackten Verbandpäckchen), Polsterung mit Verband vorsichtig fixieren.



- Allgemeines** ! Um Blutung zu stillen, Wunde zunächst über Herzhöhe anheben  
 ! Fremdkörper nicht entfernen und Wunde nicht säubern ! Rettungssanitäter informieren, ob Person blutverdünnende Medikamente nimmt

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Diabetes

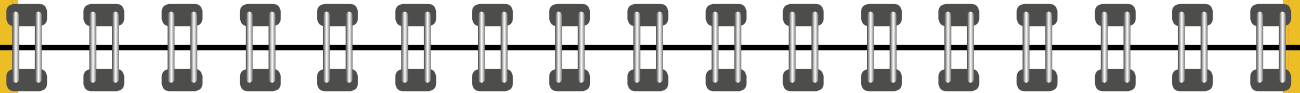
**Typ 1:** angeboren

**Typ 2:** später erworben („Altersdiabetes“)

### Mögliche Symptome

#### Bei Überzuckerung (Hyperglykämie)

- ⊛ Durst, Schwitzen, Müdigkeit
- ⊛ Niedriger Blutdruck, Bewusstlosigkeit
- ⊛ Übelkeit, Bauchschmerzen, Erbrechen
- ⊛ Krämpfe, Lähmungen
- ⊛ Acetongeruch der Atemluft



#### Bei Unterzuckerung (Hypoglykämie)

- ⊛ Unruhe, Konzentrationsstörungen, Nervosität
- ⊛ Heißhunger
- ⊛ Schwindel, Müdigkeit
- ⊛ Kalter Schweiß, bleiches Gesicht
- ⊛ Sprach- und Sehstörungen
- ⊛ Blutdruckanstieg
- ⊛ Aggression
- ⊛ Geweitete Pupillen, Verwirrtheit
- ⊛ Zittern, Herzklopfen
- ⊛ Bewusstlosigkeit

### Reaktion

- ⊛! Blutzucker, Blutdruck und Puls messen
- ⊛! Person beobachten
- ⊛! **Bei Überzuckerung:** Bedarfsbehandlung (Medikamentenangabe in der Patienten-/Bewohnerakte)
- ⊛! **Bei Unterzuckerung:** Traubenzucker geben, im Mund belassen. „UZ“ kann nach 1-2 Std. wiederkehren.



# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

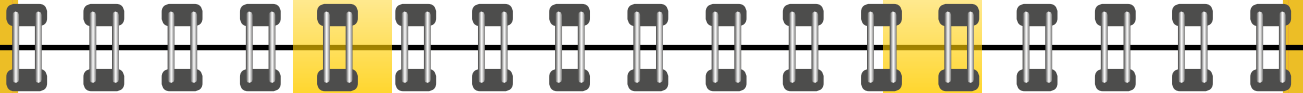
## Epilepsie

### Mögliche Symptome

- ⊛ Zuerst Verkrampfung, dann ruckartige Zuckungen
- ⊛ Schaum aus dem Mund
- ⊛ Entleerung von Blase und Darm
- ⊛ Übelkeit
- ⊛ Bewusstlosigkeit



Anfall kann 1 - 2 Minuten oder länger dauern. Danach haben die Personen keine Erinnerung daran und sind sehr müde.



### Reaktion

- ⊛ Gefährliche Gegenstände im Umfeld entfernen
- ⊛ Kopf abpolstern
- ⊛ Beobachten
- ⊛ Eventuell Bedarfsmedikation



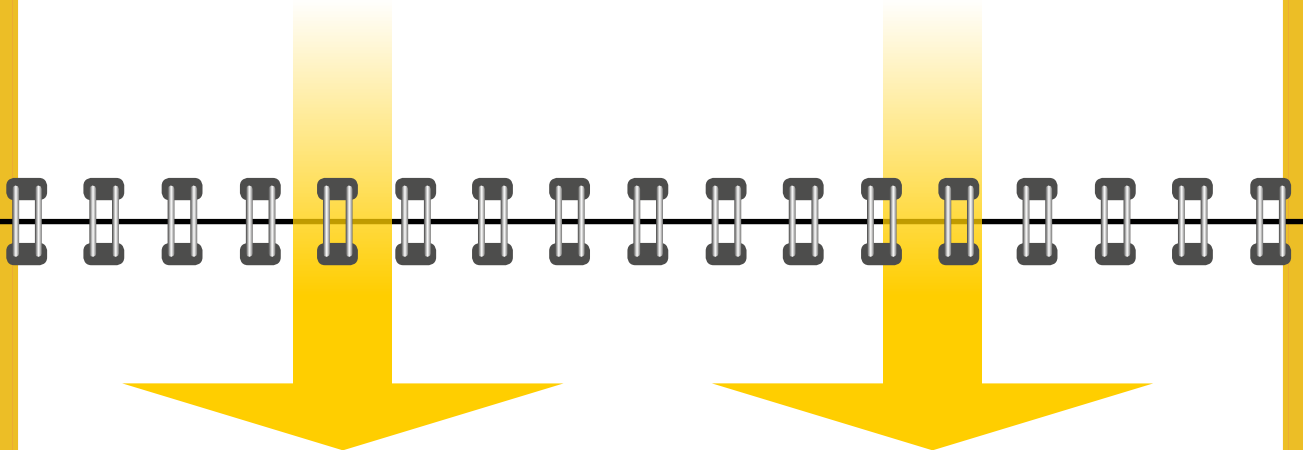
Schlafende Personen nicht wecken, da das einen neuen Anfall auslösen könnte.

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Koliken

### Mögliche Symptome

- ⊛ Sehr starke Schmerzen (stechend, krampfartig, periodisch)
- ⊛ Schweißausbrüche
- ⊛ Appetitlosigkeit, Übelkeit
- ⊛ Harte Bauchdecke
- ⊛ Kreislaufschwäche, Zittern
- ⊛ Geringe Urin-/Stuhlmenge



### Reaktion



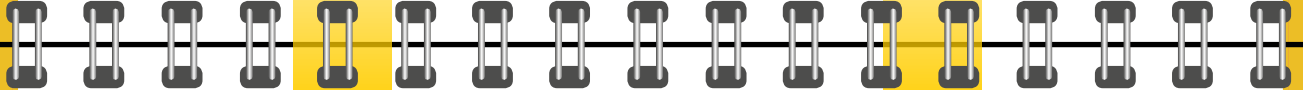
- ⊛ Körpertemperatur stabil halten
- ⊛ Schonhaltung
- ⊛ Keine Medikamente, Nahrung oder Flüssigkeit

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen


## Sonnenstich/Hitzschlag

### Mögliche Symptome

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| ⊛ Schwindel     | ⊛ Erbrechen         |
| ⊛ Kopfschmerzen | ⊛ Verwirrung        |
| ⊛ Rotes Gesicht | ⊛ Kreislaufprobleme |
| ⊛ Übelkeit      | ⊛ Bewusstlosigkeit  |



### Reaktion

- |  |   |
|--|---|
| ⊛ Person im Schatten lagern                                | ⊛ Bei Erbrechen und Bewusstlosigkeit:<br>stabile Seitenlage   |
| ⊛ Kopf erhöht  |  <b>Notruf 112</b> |
| ⊛ Mit nassen Tüchern kühlen<br>(Eisbeutel immer umwickeln) |   |
| ⊛ Getränk anbieten   | ⊛ Beruhigen und beobachten  |

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Verbrennungen

### Mögliche Symptome

#### 1.+2. Grad:

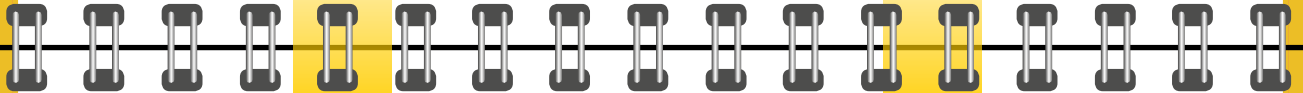
- ? Hautrötung
- ? Brandblasen
- ? Eventuell Haare leicht angebrannt

#### 3. Grad:

- ? Hautgewebe ist grauweiß/schwarz
- ? Größere Hautfläche betroffen

#### Außerdem möglich:

- ? Schmerzen
- ? Atemnot
- ? Kreislaufprobleme



### Reaktion

- ! Brennende Kleidung löschen und, wenn möglich, entfernen



**Notruf 112**

- ! Mit Wasser kühlen (nicht eiskalt, nur bei 1.+2. Grad, nur an Armen und Beinen und nur für wenige Minuten)

- ! Nasse Tücher für das Gesicht, Atemwege freihalten

- ! Körpertemperatur stabil halten (eventuell mit Rettungsdecke aus dem Verbandskasten)

- ! Vitalwerte kontrollieren

- ! Person beruhigen



# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

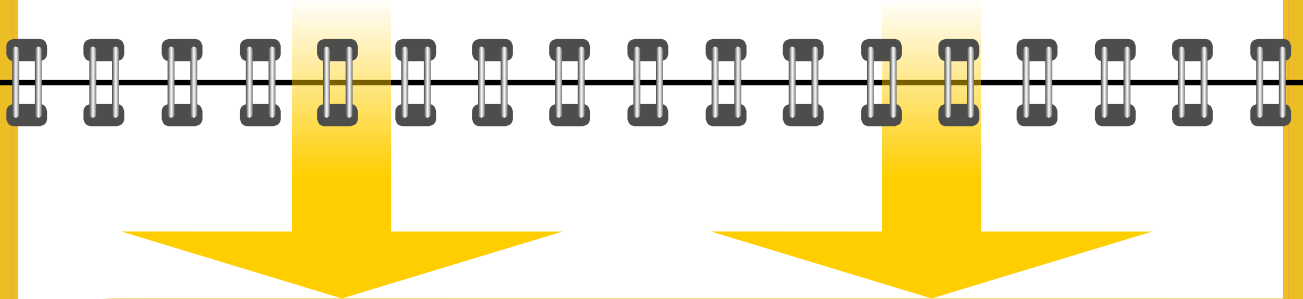
## Vergiftungen

### Mögliche Ursachen

- ! Haushalts-Chemikalien
- ! Verdorbene Lebensmittel
- ! Medikamente
- ! Pflanzen

### Mögliche Symptome

- ? Übelkeit
- ? Durchfall
- ? Schwindel
- ? Erbrechen
- ? Atem-/Kreislaufbeschwerden
- ? Müdigkeit
- ? Bauchschmerzen
- ? Schwitzen
- ? Bewusstlosigkeit



### Reaktion

1. Giftkontakt stoppen
3. Beruhigen
5. Körpertemperatur stabil halten
2. **Notruf 112**
4. Vitalwerte kontrollieren
6. Nichts zu trinken geben

**Gift-Notruf NRW: 0228 - 19 240**

**Präventivmaßnahme: Giftstoffe gesichert lagern!**

# Verhalten in ausgewählten Notfallsituationen

## Verschlucken

### Mögliche Symptome

? Luftnot

? Starker Husten, Röcheln

? Blaue Lippen

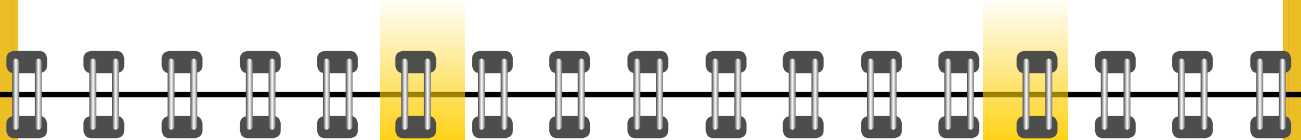


### Reaktion



! Atemwege wenn möglich freimachen, Kopf nach unten

! Heimlich-Handgriff



**Atemwege wenn möglich freimachen, Kopf nach unten**

**Heimlich-Handgriff**



## Weitere schwierige Situationen

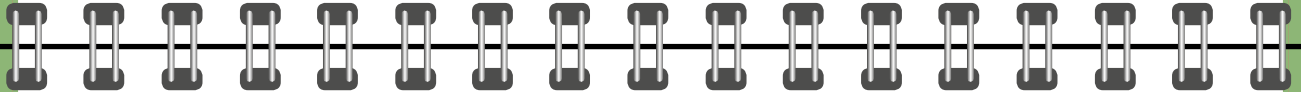
### Verhalten bei einem plötzlichen Todesfall

#### Feststellen des Todes

- ? Keine Vitalzeichen und Reaktionen
- ? Starre Pupillen
- ? Eventuell Totenflecken

#### Verhalten

- ! Schichtleitung/Pflegekraft informiert zuständigen Arzt
- ! Patienten-/Bewohnerakte für den Arzt bereitlegen
- ! Toten so wie vorgefunden liegen lassen und auf den Arzt warten
- ! Zuständiger Arzt stellt nach Leichenschau den Totenschein aus



- ! Schichtleitung/Pflegekraft dokumentiert Situation: Wer wurde wann, wo, wie aufgefunden, welche Todeszeichen wurden festgestellt
- ! Schichtleitung/Pflegekraft informiert Angehörige bzw. gesetzliche Betreuer



#### Weitere Schritte

Pflegerische Versorgung des Verstorbenen nach Absprache mit dem Arzt

## Weitere schwierige Situationen

### Nadelstichverletzung

#### Verhalten

- ! Unter fließendem Wasser ausbluten lassen
- ! Wunde desinfizieren
- ! Kollegen und Schichtleitung informieren
- ! Zuständiges Krankenhaus aufsuchen
- ! Vorfall im Notfallbuch für Personalunfälle dokumentieren

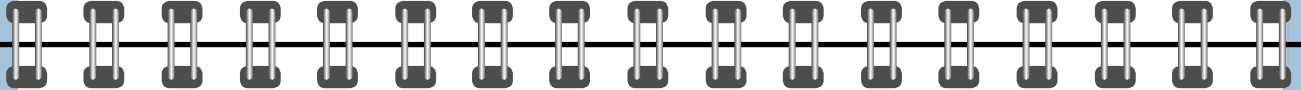


# Hygiene am Arbeitsplatz

## Allgemeine Hygienehinweise

**Hygiene ist sehr wichtig! Eine Pflegekraft muss auf die eigene körperliche Hygiene achten, dazu gehören:**

- ▶ Mundhygiene
- ▶ Saubere Kleidung und saubere, feste, geschlossene Schuhe
- ▶ Saubere Hände und Fingernägel
- ▶ Gepflegte Haare
- ▶ Lange Haare zusammenbinden



## Händehygiene

**Die Händehygiene ist der wichtigste Infektionsschutz. In der Einrichtung finden sich detaillierte Pläne dazu. Zur Händehygiene gehören:**

1. Händewaschen
2. Hautschutz
3. Handschuhe
4. Hygienische Händedesinfektion
5. Handpflege



# Hygiene am Arbeitsplatz

## Händehygiene

### 1. Händewaschen mit Waschlotion

- ! vor Dienstbeginn
- ! nach dem Toilettengang
- ! nach sichtbarer Verschmutzung

### 2. Hautschutz mit Hautschutzcreme

- ! vor Dienstbeginn
- ! vor Feuchtarbeiten
- ! nach Pausen

### 3. Handschuhe

#### ▶ **Unsterile Einmalhandschuhe**

- ! bei der Intimpflege
- ! bei potentiellen Infektionen, Pilzbefall oder Parasiten
- ! bei möglichem Kontakt mit Blut, Sekret und Ausscheidungen
- ! bei der Gabe von Zäpfchen
- ! bei der Entsorgung von Müll und Wäsche

#### ▶ **Sterile Einmalhandschuhe**

- ! bei Wundversorgung/  
Verbandwechsel
- ! beim Legen eines Katheters
- ! beim endotrachealen Absaugen

#### ▶ **Haushaltshandschuhe**

- ! bei möglichem Kontakt mit Desinfektionsmitteln
- ! bei längeren Reinigungsarbeiten

**Nach Gebrauch Handschuhe entsorgen!**



**Einmalhandschuhe**



**Haushaltshandschuhe**

# Hygiene am Arbeitsplatz

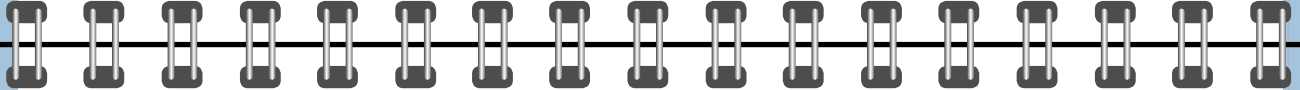
## Händehygiene

4. Hygienische Händedesinfektion mit alkoholischem Händedesinfektionsmittel

- ! vor der Essenszubereitung und -verteilung
- ! vor pflegerischen Tätigkeiten
- ! nach Kontakt mit Blut, Sekret und Ausscheidungen
- ! nach Kontakt mit kontaminierten Flächen und Gegenständen
- ! vor und nach behandlungspflegerischen Maßnahmen

5. Handpflege mit Hautpflegecreme

- ! nach häufigem Händewaschen und nach Händedesinfektion
- ! in den Pausen
- ! nach Dienstende



## Hygienemaßnahmen bei besonderer Infektionsgefahr

Übertragbare Infektionserkrankungen wie z.B. MRSA/MRE erfordern besondere Hygienemaßnahmen. In der Einrichtung finden sich hierzu detaillierte Pläne, Plakate und Vorgaben.

**Zu den besonderen Hygienemaßnahmen gehören**

- ! Schutzkittel und Handschuhe tragen
- ! Mundschutz/Haarschutz tragen
- ! Händedesinfektion
- ! Transport und Spülen des Geschirrs
- ! Sortierung, Transport und Entsorgung der Wäsche
- ! Abfallentsorgung
- ! Desinfektion von Flächen und Gegenständen
- ! Transport der Bewohner
- ! Schlussdesinfektion

# Wer hat diesen Mini-Ratgeber gemacht?

**Autorinnen und Autoren:** Selma Ataman, Elif Celik, Dragan Cvetkovic, Igor Kurbanov, Margarita Milcheva, Abbas Söylemez, Güldan Uysal

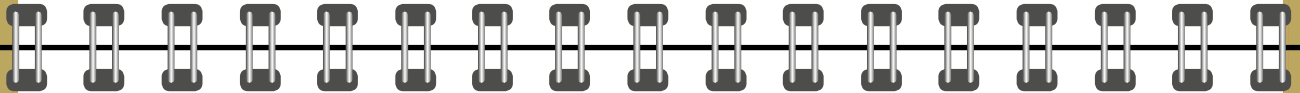
Einige der Autorinnen und Autoren bringen aus ihren Herkunftsländern Qualifikationen und Berufserfahrungen im Gesundheitsbereich mit.

Sie haben bereits bei der Entwicklung und Erprobung des handlungsorientierten Weiterbildungskonzeptes „Guten Morgen Herr Schabulke - Deutsch für den Pflegealltag“ mitgewirkt.

Das Lehrwerk ist unter folgendem Link online verfügbar oder auch als Printversion zu bestellen:  
[www.grundbildung-wirkt.de/produkte-und-partner](http://www.grundbildung-wirkt.de/produkte-und-partner)

Bei der Erstellung des Mini-Ratgebers konnte auf die Expertise des Sicherheitsbeauftragten und der medizinischen Fachabteilung der Sozial-Betriebe-Köln gGmbH zurückgegriffen werden.

**Wir danken der Sozial-Betriebe-Köln gGmbH und insbesondere Elke Strauß für die tolle Unterstützung!**



**Idee und Konzept:** Martina Morales und Dr. Sabine Schwarz

**Leiterin des Entwicklungs-Workshops:** Evelyn Sarbo

1. Auflage 2018

**Herausgeber:** Lernende Region-Netzwerk Köln e.V. | Julius-Bau-Straße 2 | 51063 Köln

**Grafik-Design, Layout und Satz:** Klaus Friedrich

**Illustrationen:** Roland Pecher





Das dieser Publikation zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen W142400A gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Herausgeber.



Lernende Region  
Netzwerk Köln



AlphaDekade  
2016 – 2026

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung