

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 103 (2006)
Heft: 2

Artikel: Wenn Ambulanz und Polizei nicht mehr weiterwissen
Autor: Assimacopoulos, Hélène
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-840467>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 27.04.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Ein Team der UMUS bei einem Obdachlosen: Nicht nur der physische und psychische Gesundheitszustand wird beurteilt, sondern auch die soziale Situation.

Bild: zvg



Einsatztruppe für soziale Notfälle in Genf

Wenn Ambulanz und Polizei nicht mehr weiterwissen

Gewalt, Sucht oder Depression: In akuten sozialen Notfällen springt im Kanton Genf nachts ein Team ein und leistet erste Hilfe. Die «Unité mobile d'urgences sociales» setzt sich aus Sozialarbeitenden und Pflegefachleuten zusammen.

Soziale Notfälle halten sich nicht an Bürozeiten. Deshalb ist in Genf vor einem Jahr die «Unité mobile d'urgences sociales» (UMUS) entstanden, eine Art sozialer, ambulanter Notfalldienst. Bei UMUS arbeiten Fachleute aus verschiedenen Berufen zusammen, denn oft sind Polizisten, Feuerwehr- oder Ambulanzleute bei ihren Einsätzen mit Situationen konfrontiert, die nicht in ihren Kompetenzbereich gehören. Initiator des Projekts war der Regierungsrat und ehemalige Notfallarzt Pierre-François Unger in Genf.

Ein Team knüpft Bande

Die UMUS-Teams setzen sich aus zwei Kategorien von Fachleuten zusammen: Es sind sowohl erfahrene Sozialarbeitende als auch Fachpersonen der Kranken- und Psychiatriepflege dabei. Wie arbeiten diese Berufsleute zusammen und wer übernimmt die Leitung bei einem Notfalleinsatz? «Wir verlassen uns auf das Gefühl und vertrauen auf unsere jeweiligen Kompetenzen», heisst es beim UMUS-Team. Die fünf Sozialarbeitenden und sieben Pflegerinnen und Pfleger haben vor Beginn des Projekts eine zweimonatige Ausbildung gemacht. Im Laufe der Einsätze haben die Teammitglieder ihre Arbeit aufeinander abgestimmt. Um das Zusammenspiel der verschiedenen Fachkenntnisse zu beschreiben, sprechen die Profis von «unbewussten Banden», die in einer Art Überlebensreaktion geknüpft werden. Gegenüber einem Notfall sei man zu zweit stärker, und man helfe sich gegenseitig, heisst es. Die Koordinatorin der UMUS, Georgina Mary, hat es verstanden, bei der Einstellung der

Mitarbeitenden «den richtigen Klebstoff zu finden».

Der soziale Aspekt wird abgeklärt

Die Rollenverteilung beim Einsatz hängt mit der Art der Notsituation, die angetroffen wird, und der fachlichen Einsatzlogik zusammen. Bei einem Drogenabhängigen in Not wird als erstes der physische und psychische Gesundheitszustand beurteilt.

Dasselbe gilt zum Beispiel für Menschen, die in ihrer Wohnung gestürzt sind und die Polizei gerufen haben. Ihnen muss man wieder auf die Beine oder ins Bett helfen. Solche Anrufe werden an die UMUS weitergeleitet. Nach einer ärztlichen Untersuchung wird der soziale Aspekt der Situation abgeklärt. Dabei geht es um die Zugänglichkeit der Wohnung, das familiäre Umfeld und die soziale Umgebung der hilfesuchenden Person. Manchmal wird empfohlen, das Haus einer Betroffenen nur zusammen mit einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter zu betreten.

Zuhören und intervenieren

Wenn die mobile Einsatztruppe bei Ehekonflikten eingreifen muss – nachdem die Polizei die Lage beruhigt hat –, steht die Betreuung durch die Sozialarbeitenden im Vordergrund. «Aber es zählen nicht allein die fachlichen Kompetenzen», erklärt ein Mitarbeiter. «Das Aussehen, die Ausstrahlung, das Geschlecht der intervenierenden Person sind ebenfalls wichtig.» Um den Kontakt herzustellen, beobachtet man beispielsweise, an wen sich die geschlagene Frau spontan wendet. «Wir kümmern uns entweder gemeinsam um die beiden Personen oder unterhalten uns je getrennt mit den betroffenen Personen.» Die UMUS-Mitarbeiterinnen ermöglichen dem Paar, sich bei aussen stehenden Vermittlern auszusprechen. Wenn die Frau die gemeinsame Wohnung verlassen will, ist es wichtig, sich für sie Zeit zu nehmen, um die beste Unterkunftsmöglichkeit zu finden. Auch betroffene Kinder können sich über das Geschehene aussprechen. Manchmal muss der Sozialarbeiter eine Notfallplatzierung vornehmen. Der psychische Aspekt des Konflikts – eine allfällige Depression – wird ebenfalls berücksichtigt.

Vom andern lernen

Das Teilen von beruflichen und persönlichen Kompetenzen stärkt die Beziehungen im UMUS-Team. Das gemeinsame Ausfüllen des Einsatzberichts trägt zur Vertrauensbildung und Professionalität der Mitarbeitenden bei. Die Sozialarbeiterin, die noch nie mit einem Krankenpfleger zusammengearbeitet hat, macht sich mit der Zeit ein anderes Bild von diesem Beruf. Und die Krankenpflegerin entdeckt die Bedeutung des sozialen Netzes und macht sich mit den rechtlichen und administrativen Kenntnissen vertraut, die zu den Kompetenzen der Sozialarbeitenden gehören. Die Mitarbeitenden der UMUS wissen, dass ihre Arbeit von den Partnern in den Alarmzentralen geschätzt wird.

Schwierige Entscheide fällen

Die Profis im Einsatz sind manchmal überrascht von der

Dankbarkeit der Betroffenen. Sie erleben die Arbeit als befriedigend. «Früher, als ich im Erziehungsheim gearbeitet habe, erlebte ich die Beziehungen zu den Kindern oder ihren Eltern oft als angespannt», sagt ein Mitarbeiter. Bei der UMUS sei das anders: «Die Leute danken uns für den Einsatz.» Für die Hilfesuchenden liegt der grösste Vorteil darin, dass sie zu Hause in ihrer vertrauten Umgebung betreut werden. Ausserdem sind die Dienstleistungen kostenlos. Doch nicht alle Betroffenen sind für den Einsatz der UMUS dankbar: Es kommt vor, dass in Konfliktsituationen das Jugendamt eingeschaltet werden muss. Zum Beispiel, wenn Kinder oder Jugendliche in der Nacht in einer Wohnung allein gelassen werden. Dabei kann es zu notfallmässigen Fremdplatzierungen – auch gegen den Willen der Eltern – kommen.

UMUS wirkt präventiv

«Die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Krankenpflegenden und Sozialarbeitenden vermindert Traumata und senkt die Gesundheitskosten», stellt ein UMUS-Mitarbeiter fest. Spitaleinweisungen können verhindert werden, was die überforderten Notaufnahmestellen entlastet. Die Krisenintervention erlaubt es, sofort mit den Betroffenen zu sprechen und nachhaltigen physischen und psychischen Verletzungen vorzubeugen. So kann beispielsweise vermieden werden, dass ein Jugendlicher den Kontakt zu seiner Familie abbricht und in ein Heim platziert wird oder bei der Sozialhilfe anklopfen muss.

Die UMUS fördert die Zusammenarbeit zwischen Institutionen. Ihre Entstehung unter dem Patronat des ehemaligen Sozial- und Gesundheitsdepartements hat Akteure aus dem öffentlichen und dem privaten Bereich zusammengeführt: Polizei, Notaufnahmestellen, Feuerwehr, «SOS Médecins» und die Genfer Vereinigungen, die in den Bereichen Sozialhilfe, Opferhilfe und Notunterkunft tätig sind. Der stellvertretende Direktor der Generaldirektion des Sozialwesens Eric Etienne, der mit dem Projekt betraut ist,

weist darauf hin, dass einzelne Organisationen kaum Beziehungen untereinander gepflegt hatten: «Die kleinen Organisationen konnten durch diesen Schulterschluss gewisse Vorurteile gegenüber den öffentlichen Diensten korrigieren – insbesondere die Vorstellung, dass die Sozialtätigen nachts nie arbeiten», betont Eric Etienne.

Keine Doppelspurigkeiten

Aus dieser Verbindung zwischen Berufen und Kompetenzen sind Grundsätze der Intervention entstanden: keine Doppelspurigkeiten mit schon bestehenden Diensten, Beschränkung des Einsatzes auf die Nacht, die Wochenenden und die Feiertage. Zentral ist auch, dass in unklaren Situationen die Zuständigkeit geklärt und die Verantwortung nicht abgeschoben wird. Das Prinzip der Subsidiarität steht im Vordergrund. Jeder Akteur bleibt auf dem Terrain, erledigt die Arbeit seines Fachbereichs und die UMUS macht den Rest. Um die Verfügbarkeit von Notschlafstellen aufzulisten, haben die Partner eine entsprechende Zentrale eingerichtet. Auf operativer Ebene überprüft eine Monitoringgruppe jeden Monat das Funktionieren des Systems. Diese prüft die Einsatzberichte und regelt auch ungelöste Situationen, wie etwa jene einer obdachlosen Frau, welche die Hilfe verweigert hatte.

Hélène Assimacopoulos

IM GANZEN KANTON UNTERWEGS

Die Teams der «Unité mobile d'urgences sociales» (UMUS) intervenieren im ganzen Kanton Genf. Werktags sind die Mitarbeitenden zwischen 18 und 8 Uhr im Einsatz, an den Wochenenden und Feiertagen stehen sie rund um die Uhr zur Verfügung. Nur die Notfalldienste (Anrufzentralen 144, Ambulanzen, Polizeinotruf 117, Feuerwehr 118, «SOS Médecins», Ärzteverband des Kantons Genf, Dargebotene Hand 143 usw.) können die UMUS einschalten. Bei Anfragen steht die Subsidiarität im Zentrum. Das heisst, ein Einsatz der UMUS erfolgt erst dann, wenn das Personal der Notfalldienste den Auftrag erfüllt hat und zum Schluss kommt, dass es sich vor Ort um einen sozialen Notfall handelt, der kein Aufschieben auf den nächsten Tag duldet.