

0180  
/655  
3000

WÄHLE DEIN LEBEN.

**KRISEN  
DIENST**  
Psychiatrie



*Soforthilfe bei seelischen Krisen*  
**München | OBERBAYERN**

MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.

---

# **Krisenbegleitung**

## ***Was psychisch kranke Menschen in belastenden Situationen brauchen***

**Erfahrungen Krisendienst Psychiatrie Oberbayern**  
**Dr. Michael Welschehold**  
**Ärztlicher Leiter der Leitstelle**  
**des Krisendienstes Psychiatrie in Oberbayern**

**9. Forum des Gemeindepsychiatrischen Verbundes (GPN) GZ / NU**

**24.10.19**  
**Günzburg**

---

- **Fachliche Überlegungen**
- **Entwicklung in Oberbayern**
- **Angebot des Krisendienstes**
- **Bisherige Erfahrungen**
- **Ausblick**

# Krisenverständnis

» **KRISEN**  
gehören zum  
**LEBEN.**«

»Nicht jede  
Krise ist allein  
bewältigbar«

» **KRISEN** sind  
häufig. «

»Je früher man  
sich **HILFE** holt,  
desto besser. «

# Krisen bergen Gefahren



Suizidalität oder Fremdgefährlichkeit; „Kurzschlusshandlung“

- Längerfristig drohende Folgen:
  - Chronifizierung, Somatisierung, Sucht, Übergang in manifeste psychiatrische Krankheiten
  - Auswirkungen auf Familie, soziales Umfeld, Gesellschaft
  - Verlust von Ausbildungs- und Arbeitsplatz, Wohnung
  - Frühzeitige Invalidität
- Insbesondere bei vorbestehenden psychiatrischen Krankheiten besteht die Gefahr des Übergangs der Krise in einen psychiatrischen Notfall
- *Bisherige Versorgungsrealität:*
  - *Die Betroffenen wissen meist nicht, wohin sie sich wenden sollen*
  - *Soforthilfe bei seelischen Krisen ist nicht in nötigem Umfang gegeben*
  - *oder geeignete Hilfe kommt oft zu spät*

0180  
/655  
3000

KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

# Nicht nur Gefahren....

---



GEFAHR

CHANCE

# Chancen von Krisen- Krisen als Schlüsselsituationen...

Der Erstkontakt mit „der Psychiatrie“ ist ausschlaggebend für den weiteren Behandlungsverlauf: Ein vom Betroffenen in der akuten Not als hilfreich erlebtes Angebot fördert langfristig Vertrauen.

Unter dem Druck der akuten Krisensituation besteht kurzfristig eine deutlich größere Offenheit und Bereitschaft für Veränderungen, die unbedingt genutzt werden sollte.

Wenn ein geeignetes Hilfsangebot bereitsteht, das speziell auf diese nur kurze Zeit währende Situation ausgerichtet ist, können Betroffene und Angehörige davon erheblich profitieren und Lösungen zur Bewältigung der Krise gefunden werden.

# Psychisch belastet? Ein schwieriges Thema!

1

## Tabuisierung und Stigmatisierung psychischer Notlagen:

- immer noch weit verbreitet
- Gleichsetzung mit Schwäche, Drückebergertum, Leistungsverweigerung, Faulheit
- Schürt Scham, Ängste, Verunsicherung

2

## Image von „Psycho“ und Psychiatrie:

- für „Verrückte“
- „Einsperren“, „mit Medikamenten vollgepumpt“

3

## Typische psychische Merkmale können Hilfesuche erschweren:

- Versagensgefühle
- Selbstentwertung
- Schuldgefühle
- Hoffnungslosigkeit
- Ängste
- Realitätsverlust
- Wahnideen
- Stimmenhören

# Folgen für Krisenhelfer

Obwohl in Krisen fast immer erheblicher Leidensdruck und große subjektive Not bestehen, erschweren oder behindern mit der Krise einhergehende psychische Symptome, Stigmatisierung und Tabuisierung nicht selten die frühzeitige Inanspruchnahme professioneller Hilfen.

- Helfer nicht unbedingt erwünscht
- Professionelle Hilfeangebote können Angst machen und abgelehnt werden
- Langwieriger Such- und Aushandlungsprozess mit Betroffenen
- Nicht immer kann eine optimale Lösung erreicht werden

# Was Menschen in psychischen Notlagen brauchen....

---

## ..... Zielsetzungen des Krisendienstes:

- Frühestmögliche, qualifizierte Hilfe in seelischen Notlagen vom ersten Moment der Kontaktaufnahme
- niedrigschwellig, 24/7, direkt erreichbar, verbindlich
- keine apriori Einschränkungen oder Ausschlüsse
- Lotsenfunktion, Wegweisung, Weitervermittlung in benötigte Hilfe (→ Steuerung)
- Vermeidung stationärer Aufnahmen (und seit 1/2019: Unterbringungen)
- Keine Doppelstrukturen!!

# Leitgedanken der Krisenintervention

Problem	Vorgehen
Hoher Leidensdruck/ unmittelbarer Bedarf nach Entlastung	Soforthilfe = Krisenintervention
Gefühl der Ausweglosigkeit	Konzept der „Befristetheit“: Krise als Prozess mit Anfang und Ende
Akute Gefährdung/Suizidalität	Aktives Risikomanagement, ggf. Hinzuziehen Dritter
Komplexität, Verlust der Übersicht „Chaos“	Aktiv strukturierend, ordnend, priorisierend
Unklare Zuständigkeiten	Auftragsklärung
Hohe Emotionalität	Beruhigung, Entlastung, Präsenz, „talk down“
Unsicherheit, Hilflosigkeit, Verzweiflung	Prinzip der stellvertretenden Hoffnung; Verfügbarkeit
Einengung, Teufelskreis	Krise ist bewältigbar
Verlust von Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit	Selbstbefähigung, Empowerment
Angst vor „Psychiatrie“	Niederschwelligkeit

# Krisendienst Psychiatrie in Oberbayern

- Vorläufer München:
  - > Seit den 1990er Jahren Bestrebungen Krisenhilfeangebote zu etablieren
  - > Seit 2007 Krisendienst Psychiatrie München
- 2015: Beschluss des Sozial- und Gesundheitsausschuss des Bezirks Oberbayern zur **flächendeckenden Krisenversorgung in ganz Oberbayern** (Projektaufbauphase 5 Jahre)
- Ab 2016: Aufbau von **Krisenhilfenetzwerken** in den 4 Versorgungsregionen Oberbayerns:  Leistungsanbieter schließen verbindliche Netzwerkkooperationsverträge
- Seit Oktober 2017: alle Regionen angeschlossen, ca. 700 Mitarbeiter, davon 40 in Leitstelle
- 2018: gesetzliche Verankerung von Krisendiensten im BayPsychKHG
- Seit 01.07.2019: 24/7 - Erreichbarkeit

# Bayerisches Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz

## Präambel

„Ziel ist es, psychische Erkrankungen weiter zu entstigmatisieren sowie den Menschen in psychischen Krisen Anlaufstellen zu bieten und durch eine frühzeitige Unterstützung wirksam zu helfen.

Damit sollen auch Unterbringungen ohne oder gegen den Willen der betroffenen Menschen sowie Zwangsmaßnahmen vermieden werden“.

01.08.2019 „Hilfeteil“: Stärkung der psychiatrischen Versorgung  
Artikel 1: Krisendienste

01.01.2019 „Unterbringungsteil“: Öffentlich-rechtliche ,Unterbringung  
Artikel 5 Voraussetzungen der Unterbringung:  
(2) „Die Unterbringung darf nur angeordnet werden, wenn die Gefährdung nicht durch weniger einschneidende Mittel abgewendet werden kann, insbesondere durch die **Hinzuziehung eines Krisendienstes.**“

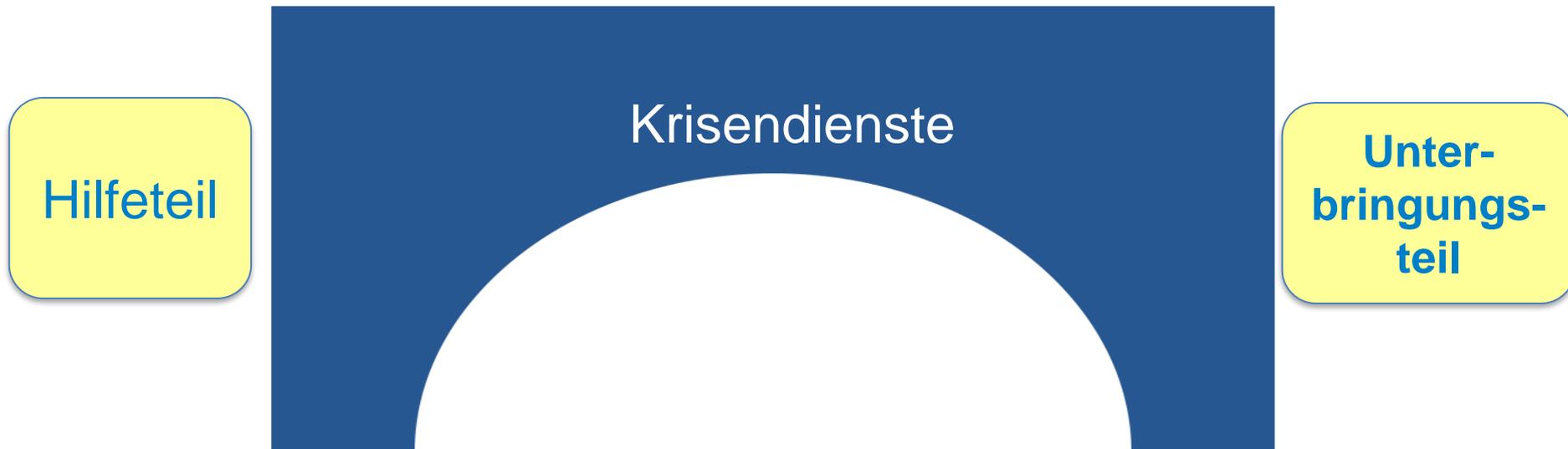
0180  
/655  
3000

KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

# Rolle des Krisendienstes im BayPsychKHG

## BayPsychKHG

Krisendienste **als Brücke** zwischen dem  
Hilfeteil und dem Unterbringungsteil



0180  
/655  
3000

KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

# Übersicht zu den 4 Regionen in Oberbayern



Region 10 Ingolstadt

Region 14  
München/Umland

Region 17  
Südwest-Oberbayern

Region 18  
Südost-Oberbayern

# Die Leitstelle als Eingangstüre

## LEITSTELLE

Krisendienst Psychiatrie  
erreichbar 24/7

## Eingangstüre



Telefonische Beratung/  
Krisenintervention

Mobile Einsätze vor Ort  
und Krisenberatungen  
an den Standorten- ab 16 Jahren

Zuweisung zu  
stationärer (Krisen-)  
behandlung

Vermittlung in ambulante  
Krisenbehandlung und -  
beratung

# Persönliche Krisenintervention- Aufsuchende Krisenhilfe

## Mobile Einsätze vor Ort/ Krisenberatungen ab 16 Jahren

- pro Landkreis steht 1 Einsatzteam zur Verfügung
- in Stadt und LK München höher Anzahl an Einsatzteams
- Einsatzteam bestehend aus 2 Fachkräften
- innerhalb einer Stunde am Ort der Krise

Derzeit: Mo-Fr 9-16 Uhr

- nichtärztliche Einsatz-  
Teams  
an den SPDI's

Derzeit: Mo-Fr Abends 16-21 Uhr  
WE/FE 13-21 Uhr

- nichtärztliche Einsatz-  
Teams  
in Anstellungsträgerschaft der  
freien Wohlfahrt und freier Träger

**24/7 Ausbau Aufsuchende Krisenhilfe in Planung**

# Ablauf des Hilfeprozesses

- LS-MA sofort und direkt erreichbar, fachkompetente Abklärung, sicheres Risikomanagement
- Gemeinsame Entscheidungsfindung mit Anrufer bezgl. weiterem Vorgehen:
  - Einsatz/persönliche Beratung (immer 2 MA) vor Ort → sichere, ausreichende Informationen von Leitstelle an Einsatzteam (telefonisch + per Screeningprotokoll)
    - Zeit bis Einsatzbeginn: 60 Minuten
    - Vor Ort bedarfsweise Hinzuziehung weiterer Unterstützung, ggf. Weitervermittlung in Regelversorgung (z.B. SPDi) oder Beendigung der Krisenintervention
    - Nach Abschluss Einsatz: Dokumentation (in Klientendatei), Rückmeldung an Leitstelle: wieder verfügbar
  - Tagesgleiche Vermittlung an PIA:
    - Telefonische Terminvereinbarung durch Leitstelle
    - Übermittlung Screeningprotokoll von Leitstelle an PIA
    - In PIA diagnostische Einschätzung, ambulante Krisenintervention, ggf. Übernahme in eigene Regelversorgung
    - Aufnahme in stationäre Krisenintervention, wenn erforderlich

# Angebote und Leistungen des Krisendienstes Psychiatrie im Überblick

## Der Krisendienst ...

- leistet bei Anruf sofortige telefonische Krisenintervention, professionelle Abklärung und Entlastung
- bietet die Weiterempfehlung von geeigneten, wohnortnahen psychologischen, psychiatrischen oder sozialpsychiatrischen Hilfe- und Beratungsangeboten
- leitet in dringenden Fällen einen Einsatz am Ort der Krise in die Wege
- vermittelt in tagesgleiche bzw. kurzfristig verfügbare Krisentermine
- vermittelt an eine Krisen- oder Akutstation einer psychiatrischen Klinik, falls eine stationäre Behandlung notwendig wird
- organisiert die Nachsorge

# Was kann ein Krisendienst leisten?

## Ausgewählte Ergebnisse einer Untersuchung des Krisendienstes Psychiatrie München\*:

- Beabsichtigte Zielgruppen werden erreicht
- 80% der Anrufer: durch telefonische Intervention ausreichend entlastet
- 20% der Anrufer: erhalten tagesgleiche ambulante Anschlusshilfe
- 36% der Betroffenen: in bestehender Behandlung
- Schwere der Symptomatik:
  - mindestens „schwer“: bei > 75%
  - Suizidalität bei 17%
  - Dringlichkeit: Hilfe innerhalb max. 24 Stunden bei 60% indiziert

\* Fischer, Claudia (2017): Inanspruchnahme, Ergebnisse und Zufriedenheitsbeurteilung eines ambulanten psychiatrischen Krisenhilfeangebots: Untersuchung am Beispiel des Krisendienstes Psychiatrie München (KPM). Open Access Repository der Universität Ulm. Dissertation.

# Was kann Krisendienst nicht?

---

- ★ Hoheitliche Aufgaben übernehmen
- ★ (Ärztlich) behandeln
- ★ Gutachten, Atteste, Zeugnisse erstellen
- ★ Externe Einsatzaufträge „auf Anweisung“ durchführen
- ★ Hol- und Bringendienste, Krankenfahrten übernehmen
- ★ Klientenbezogene Nachschau im Auftrag Dritter

0180  
/655  
3000

KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

# Krisendienst Psychiatrie in Oberbayern – Zahlen 2018

❖ <b>Telefonkontakte:</b> davon akute Krisen davon Kurzkontakte	23.970 10.109 5.617
❖ <b>Vermittlungen</b> in ambulante Sofortbehandlung in stationäre Sofortaufnahme	513 71
❖ <b>„Empfehlungen“</b>	7.139
❖ <b>Mobile Einsätze/ persönliche Beratungen</b>	1.907
❖ <b>Anrufergruppen (Erwachsene):</b> Klient selbst Angehörige Fachstellen/ Sonstige	6.672 1.903 822

# Ausblick: was steht an für Krisendienste?

## Oberbayern:

Kooperationen mit Polizei, Kreisverwaltungsbehörden, niedergelassenen (Fach)ärzten und Psychotherapeuten sowie PSNV und Rettungsleitstellen ausbauen

## Bayern:

Gemeinsame Qualitätsstandards  
Einheitliche Telefonnummer  
Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit  
Gemeinsames Berichtswesen

## mit dem Ziel,

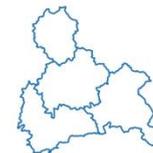
...jedem in Bayern lebenden, von einer seelischen Krise oder psychischen Notlage Betroffenen unabhängig von Wohnort, Art oder Ursache der Krise frühzeitig und rund um die Uhr, fachlich qualifizierte Hilfe anbieten zu können.

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

**0180  
/655  
3000**

**WÄHLE DEIN LEBEN.**

**KRISEN  
DIENST**  
Psychiatrie



*Soforthilfe bei seelischen Krisen*

**München | OBERBAYERN**

MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.