

„Gemeinsam handeln und helfen  
WIR – das Netzwerk Krisendienst  
Psychiatrie“

0180  
/655  
3000

WÄHLE DEIN LEBEN.

**KRISEN  
DIENST**  
Psychiatrie



*Soforthilfe bei seelischen Krisen*

**München | OBERBAYERN**

MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.

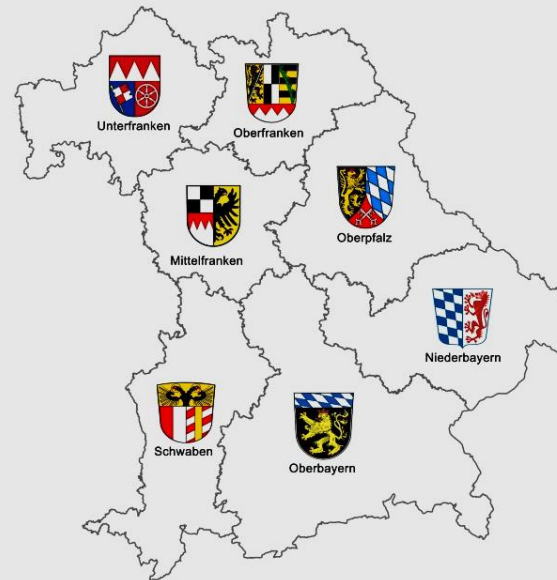
**Der Krisendienst Psychiatrie für Oberbayern –  
von der Idee zur Umsetzung  
Eine Zwischenbilanz nach drei Jahren Praxis  
und ein Ausblick**

Soziales | Gesundheit | Bildung | Kultur | Umwelt | Heimat

# Die Bayerischen Bezirke

Die **sieben Bezirke** bilden die dritte kommunale Ebene in Bayern:

- Bezirk Mittelfranken
- Bezirk Niederbayern
- Bezirk Oberfranken
- Bezirk Oberpfalz
- Bezirk Oberbayern
- Bezirk Schwaben
- Bezirk Unterfranken



## Aufgabenbereiche:

Soziales, Gesundheit, Kultur, Bildungswesen, Umwelt, Natur, Fischerei, Heimat

## Bayerischer Bezirkstag:

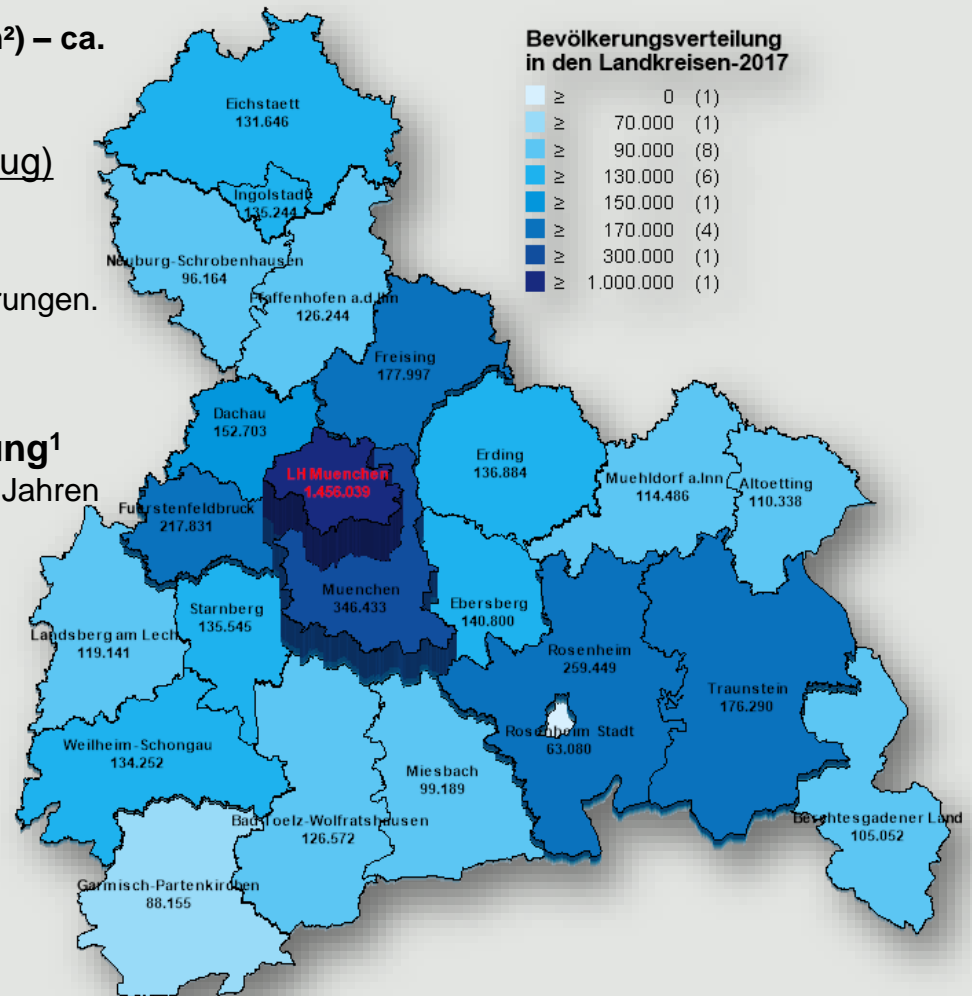
Kommunaler Spitzenverband der Bezirke ([www.bay-bezirke.de](http://www.bay-bezirke.de))

# Bezirk Oberbayern

- Größter der sieben Bezirke (flächenmäßig 17.530 km<sup>2</sup>) – ca. 4,65 Millionen Einwohner (Stand: 31.12.2017)

## Leistungsbezieher am Stichtag 31.12.2017 (Auszug)

- – **Eingliederungshilfe**<sup>1</sup>
  - 36.648 Menschen mit einer wesentlichen Behinderungen.
  - Entspricht 10,69% aller Menschen mit einer Schwebehinderung in Oberbayern
- – **Menschen mit einer psychischen Erkrankung**<sup>1</sup>
  - 15.044 Menschen im Alter von unter 3 bis über 75 Jahren
  - Davon 9.168 im Erwachsenenalter
- – **Hilfe zur Pflege**<sup>1</sup>
  - 12.302 Menschen im Alter
  - Entspricht 33,58% aller Menschen im Alter, die vollstationär in einem Altenpflegeheim in Oberbayern versorgt wurden.

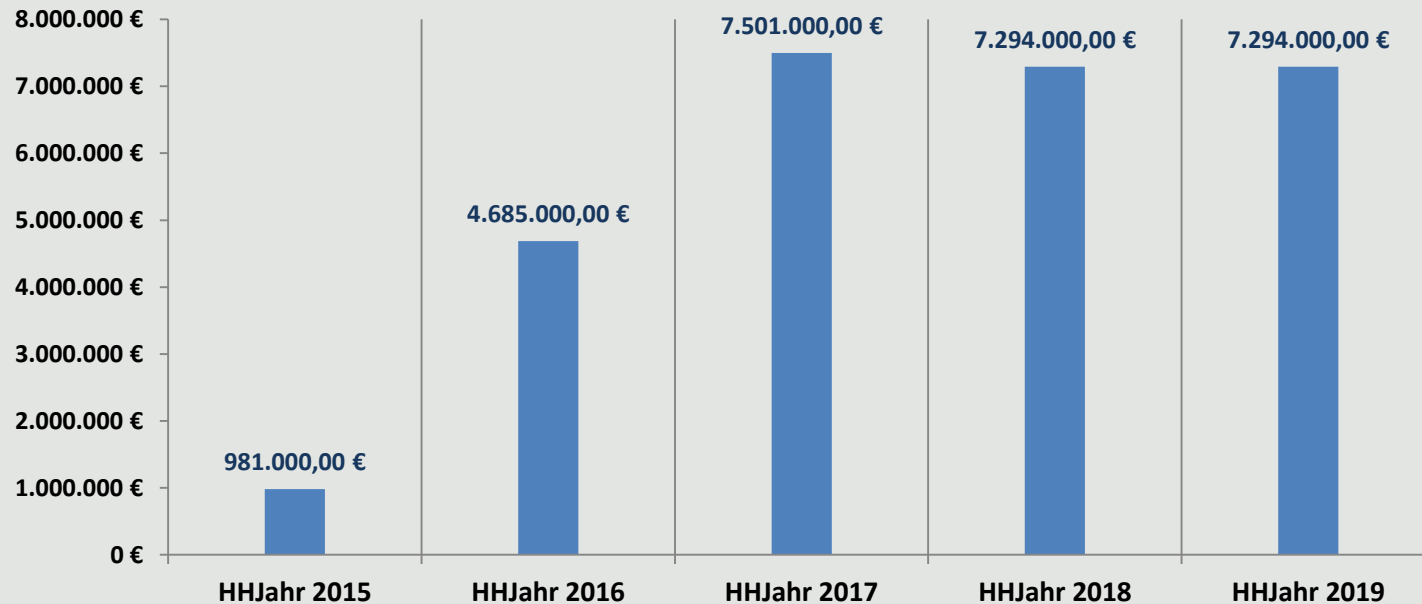


<sup>1</sup> Quelle: Bezirk Oberbayern – Stichtag 31.12.2017

# Der richtungsweisende Beschluss

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss stimmt dem Vorschlag **zur flächendeckenden Einführung des psychiatrischen Krisendienstes in Oberbayern** in seiner Sitzung am 17.06.2015 zu.

## Voraussichtliche Kosten 2015 - 2019



# Wo stehen wir heute ?

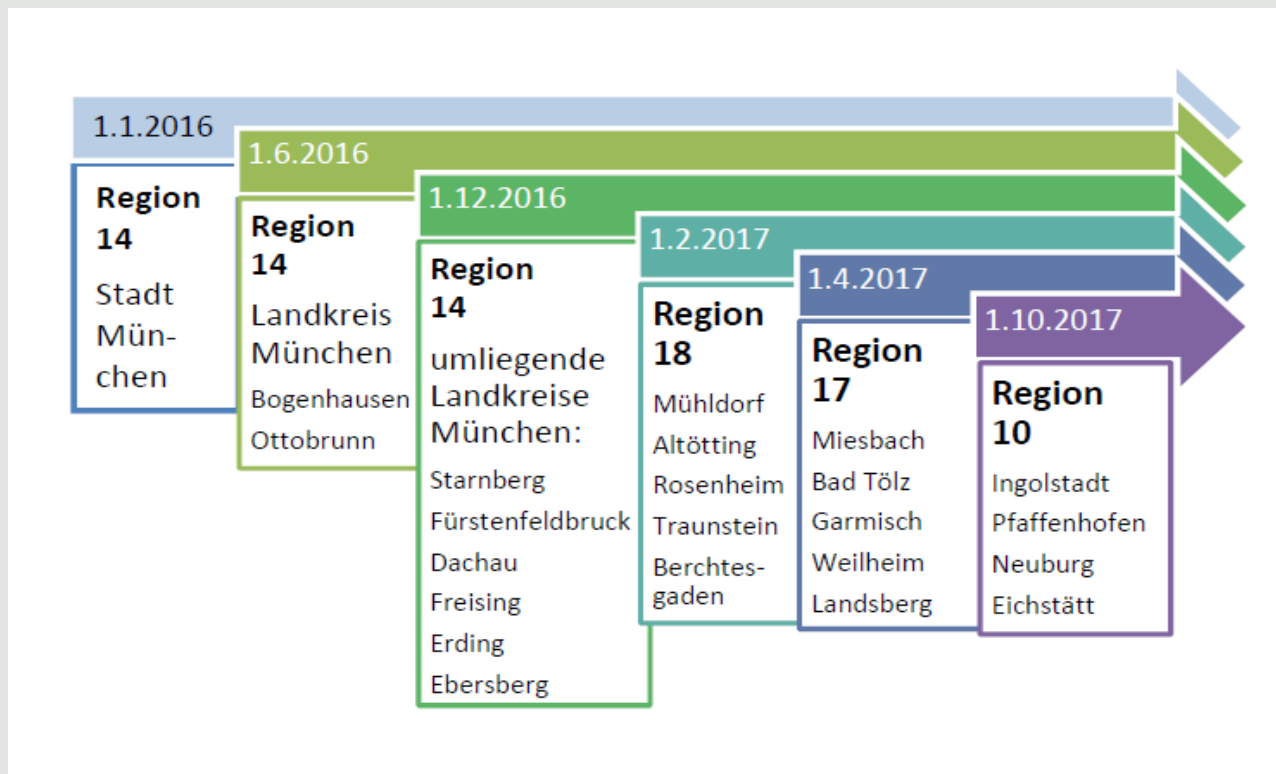
## Eine Zwischenbilanz nach drei Jahren der Umsetzung

- Vor drei Jahren startete der Bezirk Oberbayern ein ehrgeiziges Projekt mit den Zielen:

→ Oberbayern hat ein für alle Bürger verfügbares und gut funktionierendes psychiatrisches Kriseninterventionssystem

→ Möglichst viele verschiedene Träger sollen zu einem riesigen Netzwerk vereint werden

# Umsetzungszeitplan



Die Umsetzung erfolgte wie geplant; lediglich in Region 14 und in Region 18 gab es eine Verschiebung um 2 Monate

# Versorgungsregionen



Planung:  
Personalbedarf je  
Landkreis bzw. kr.freie  
Stadt: 2,62

Region 10: 10,48

Region 14: 28,13

Region 17: 13,10

Region 18: 13,10

Summe: 64,80

Leitstelle : 17,90

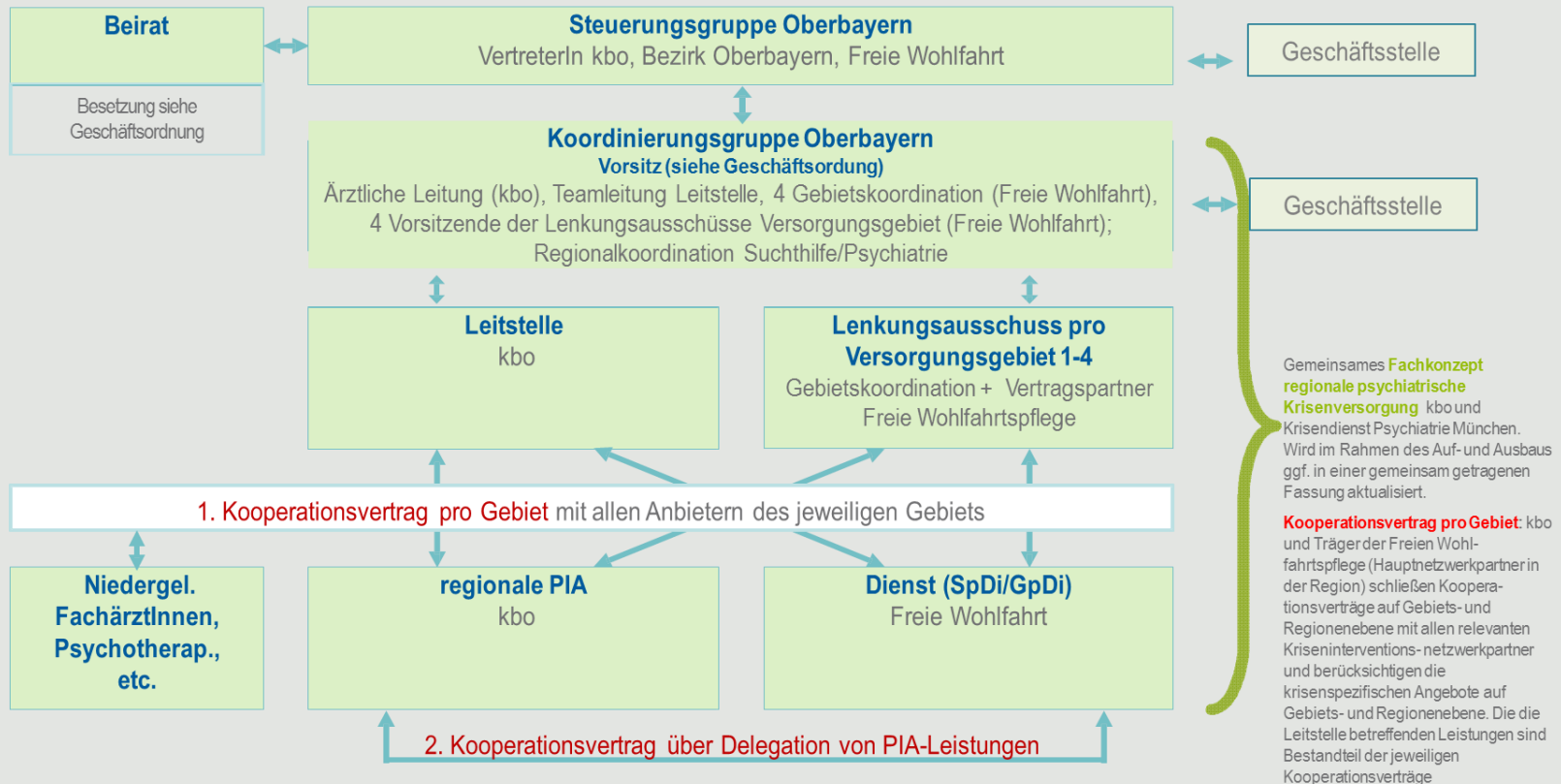
Gebietskoordinatoren: 5,5

Insgesamt: 88,20



# Das Organigramm - am Beginn des Projektes

## Krisendienst Psychiatrie



Stand 19.05.2016 Freigegeben durch Steuerungsgruppe 07.07.2017

# Öffentlichkeitsarbeit und Internet



[KRISENDIENST](#) | [WIE WIR HELFEN](#) | [ÜBER KRISEN](#) | [PRAXISBEISPIELE](#) | [HILFE IN IHRER NÄHE](#)  
 ↓  
 Krisen gehören zum Leben  
 Häufigkeit  
 Risiko und Chance zugleich  
 Wege aus der Krise

**0180 / 655 3000**  
WÄHLE DEIN LEBEN.

**KRISEN DIENST**  
Psychiatrie

ÜBER KRISEN | Häufigkeit

## HÄUFIGE KRANKHEITSBILDER

Laut der DEGS-Studie des Robert Koch-Instituts zur Gesundheit in Deutschland gerät ein Drittel der Bevölkerung einmal im Leben in eine seelische Krise. Bundesweit leiden zirka sechs Millionen Menschen an einer Depression. Rund zehn Millionen sind von einer Angststörung betroffen. Seit 1997 hat sich die Anzahl der Krankschreibungen auf Grund von seelischen Erkrankungen mehr als verdreifacht. Seelische Erkrankungen sind laut dem DAK-Gesundheitsreport mit 40 Prozent sogar die Hauptursache dafür, dass Menschen vorzeitig aus dem Arbeitsleben ausscheiden.

Diese Zahlen zeigen: Seelische Erkrankungen zählen zu den häufigsten Krankheiten überhaupt. Allerdings haben belastende Situationen nicht bei jedem Menschen die gleiche Wirkung. Die Widerstandsfähigkeit hängt von Faktoren ab: Persönlichkeit, Lebensumstände, emotionale Bewältigungsstrategien sowie körperlichen und seelischen Gesundheit spielt eine Rolle, ob ein Mensch in eine Krise gerät und wie er diese bewältigt.

Ca. **10 MILLIONEN\*** Menschen in Deutschland leiden an Panik- und Angststörungen

In Deutschland leiden rund **6 MILLIONEN** Menschen an Depressionen.

Partner & Finanzierung | Datenschutz | Impressum

»Wir alle erleben Krisen – nicht nur im Sport.«

Sei stark und **WÄHLE DEIN LEBEN.**«

ALEXANDER HUBER Extrembergsteiger

**0180 / 655 3000**  
WÄHLE DEIN LEBEN.

**KRISEN DIENST**  
Psychiatrie

Soferthilfe bei seelischen Krisen  
München | OBERBAYERN

MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.

WWW.KRISENDIENST-PSYCHIATRIE.DE



# Öffentlichkeitsarbeit und Internet

## KRISEN GEHÖREN ZUM LEBEN

*Liebe Betroffene, Mitbetroffene und Angehörige,*

Krisen treffen nicht nur die Anderen: Jeder Dritte gerät mindestens einmal im Leben in eine Situation, in der er professionelle psychiatrische oder psychotherapeutische Hilfe benötigt. Unabhängig von Alter, Geschlecht, Bildung, Herkunft und Beruf.

Beim Krisendienst Psychiatrie erhalten Sie qualifizierte Soforthilfe bei seelischen Krisen

0180 / 655 3000

Die Leistungen des Krisendienstes sind für die Anrufer kostenfrei. Es entstehen lediglich Telefongebühren.\*

(\*0,20 €/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf)

Der Krisendienst Psychiatrie ist ein Projekt des Bezirks Oberbayern.

bezirk oberbayern

Die Stelle des Krisendienstes wird vom per-Klinikum betrieben und befindet sich im Atriumhaus München. Die mobilen Teams erbringen Fachdienste der Träger der Freien Wohlfahrtspflege.

## KRISEN DIENST

Psychiatrie

Bavariastr. 11  
80336 München  
info@krisendienst-psychiatrie.de

WWW.KRISENDIENST-PSYCHIATRIE.DE

0180  
/655  
3000

(\*0,20 €/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf)

ENST-PSYCHIATRIE.DE

STAND: FEBRUAR 2016

\*0,20 €/Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf

0180  
/655  
3000

WÄHLE DEIN LEBEN.



KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

Soforthilfe bei seelischen Krisen  
München | OBERBAYERN  
MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.

## WISSEN SIE NICHT MEHR WEITER?

**WIR HÖREN IHNEN ZU, FRAGEN NACH UND KLÄREN GEMEINSAM DIE SITUATION.**

**WIR BERATEN SIE UND ZEIGEN WEGE AUF.**

täglich  
9  
-  
1  
Uhr  
24

Am Krisentelefon können Sie mit speziell geschulten, erfahrenen Fachkräften sprechen.

Für Betroffene ab dem 16. Lebensjahr sowie Angehörige, Mitbetroffene und Fachstellen.  
**MENSCHLICH. NAH. QUALIFIZIERT.**



## TELEFONISCHE BERATUNG UND KRISENHILFE

Der Krisendienst bietet erste Entlastung und Orientierung. Betroffene, Angehörige, Bezugspersonen und Hilfesuchende aus dem sozialen Umfeld werden fachkundig beraten und informiert.



## VERMITTLUNG IN AMBULANTE KRISENHILFE

Wenn Sie ein persönliches Gespräch benötigen: Der Krisendienst empfiehlt geeignete Hilfeangebote. Falls nötig, vermittelt er kurzfristig einen Termin in der nächstgelegenen psychiatrischen Ambulanz, einer psychiatrischen Praxis oder einem wohnortnahen Sozialpsychiatrischen Dienst.



## MOBILE EINSÄTZE VOR ORT

In dringlichen Fällen kann der Einsatz erfahrener Fachkräfte am Ort der Krise die richtige Hilfe sein. Hier geht es um Entlastung und das Abwägen möglicher Gefährdungen. Falls erforderlich, zieht der Krisendienst fachärztliche Hilfe hinzu.



## VERMITTLUNG IN STATIONÄRE (KRISEN-)BEHANDLUNG

Manchmal kann eine vorübergehende stationäre Behandlung der geeignete Weg sein, um eine Krise zu überwinden. In diesen Fällen kann der Krisendienst direkt an die Krisen- oder Akutstation einer psychiatrischen Klinik vermitteln.

## WEITERE NOTFALLNUMMERN:

ÄRZTLICHER BEREITSCHAFTSDIENST 116 117	EV. TELEFONSEELSORGE 0800/111 01 11
KINDER- & JUGENDTELEFON 0800/111 03 33	KATH. TELEFONSEELSORGE 0800/111 02 22
GIFTNOTRUF 089/19240	SUCHT- & DROGEN-HOTLINE 0180/531 30 31

KRISEN  
DIENST  
Psychiatrie

0180  
/655  
3000

bezirk



oberbayern

# Fachliche Grundlagen und Empfehlung zur Umsetzung

## gestufter Aufbau der Leitstelle und der Kriseninterventions-Strukturen

**Phase 1.** Aufbau der Leitstelle (9-24 Uhr) und der Krisenteams (9-21 Uhr)

→ **umgesetzt**

**Phase 2.** Leitstellenerreichbarkeit evtl. ausweiten auf 0-24 Uhr; entsprechend Krisenteams in den Zeiten von 09.00 bis 24.00 Uhr

→ **teilweise umgesetzt, derzeit LS im „Probetrieb 24 h“**

**Phase 3.** Bei Bedarf Aufbau der Krisenteams rund um die Uhr für Oberbayern

→ **noch nicht umgesetzt**

# Fachliche Grundlagen und Empfehlung zur Umsetzung

Leistungen der Krisenintervention müssen fester Bestandteil des Regelangebotes der regionalen PIA sein.

→ umgesetzt:

**Die PIA´s der kbo-Kliniken und weiterer Kooperationspartner sind vertraglich oberbayernweit in das Krisennetzwerk eingebunden**

# Aktueller Stand der Umsetzung

## Leitstelle Krisendienst:

- Leitungsteam: 1,5 VZÄ Ärztliche Leitung, 1 VZÄ Teamleitung  
1,65 VZÄ Verwaltung
- Screening (Stand 1.10.2018): Genehmigt 17,9; davon derzeit 14 VZÄ mit 27 Personen besetzt (9,4 VZÄ Master, 4,6 VZÄ Bachelor)
- Schichtbesetzung seit dem 17.09.2018:
  - 7:45 – 9 Uhr täglich 1 MitarbeiterIn
  - 9 - 14 Uhr Montag bis Freitag: 5 Mitarbeiter/innen
  - 9 - 18 Uhr Wochenende/Feiertage: 3 Mitarbeiter/innen
  - 14- 18 Uhr Montag bis Freitag: 4 Mitarbeiter/innen
  - 18- 21 Uhr Montag bis Freitag: 3 Mitarbeiter/innen
  - 18- 24 Uhr Wochenende/Feiertage: 2 Mitarbeiter/innen
  - 21- 24 Uhr Montag bis Freitag: 2 Mitarbeiter/innen
  - 24 – 7:45 Uhr täglich: 1 MitarbeiterIn (B-Dienst AH)

# Aktueller Stand der Umsetzung

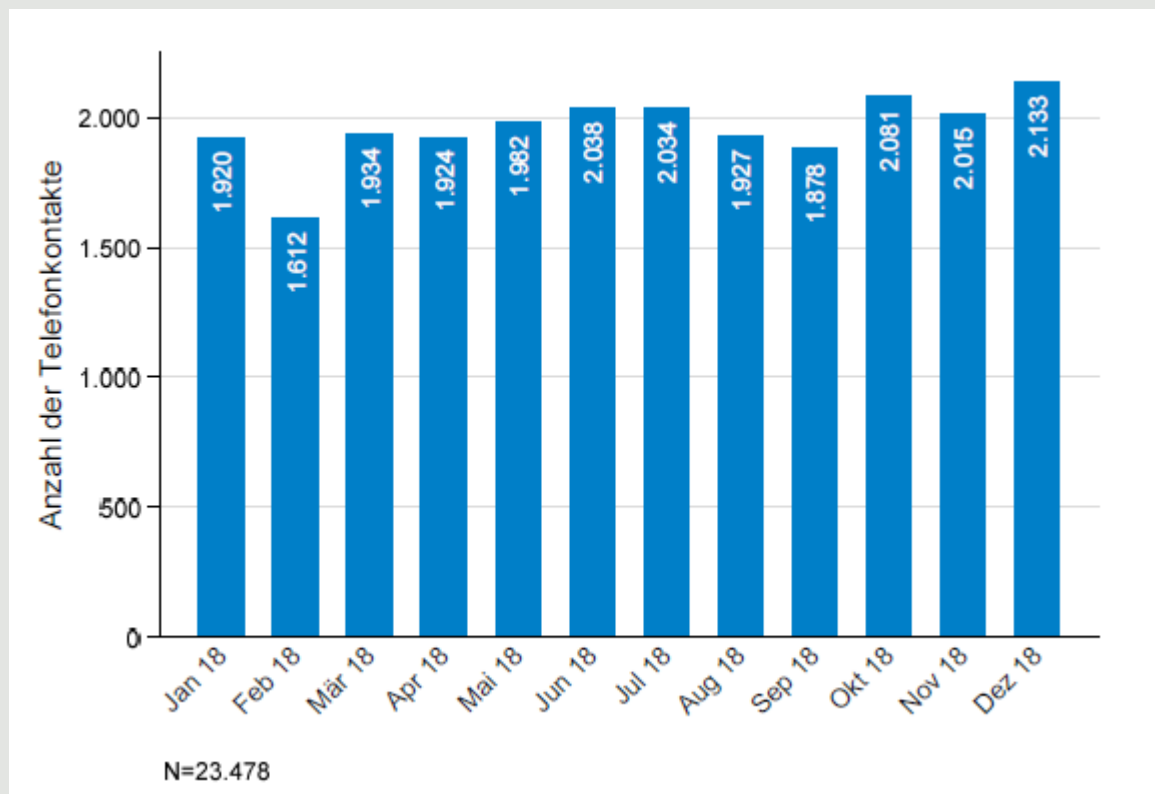
## **Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren:**

Seit dem 1.3.2018 Erweiterung der Leitstelle um den Bereich Kinder und Jugendliche in Kooperation mit dem kbo-Heckscher Klinikum München

## **Aufsuchende Hilfe:**

- 2,62 VK pro Landkreis
- 09-16 Uhr Tagdienst über die Mitarbeiter der SpDi´s
- 16-21 Uhr und Wochenende/Feiertage:  
„AWF“-Dienste über „450,- Euro“ Mitarbeiter/ ca. 600 Personen
- Bereitschaftsdienste immer 2 MitarbeiterInnen

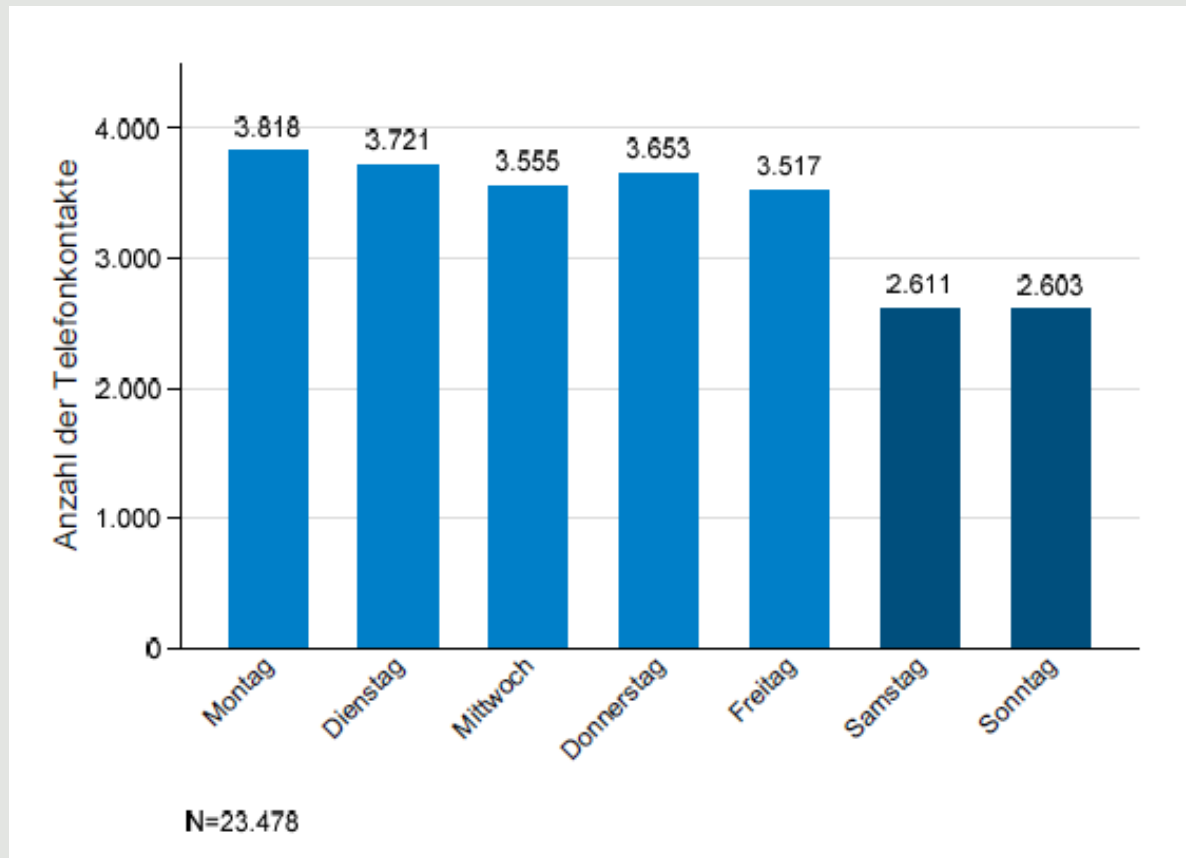
# Telefonische Inanspruchnahme im Jahr 2018



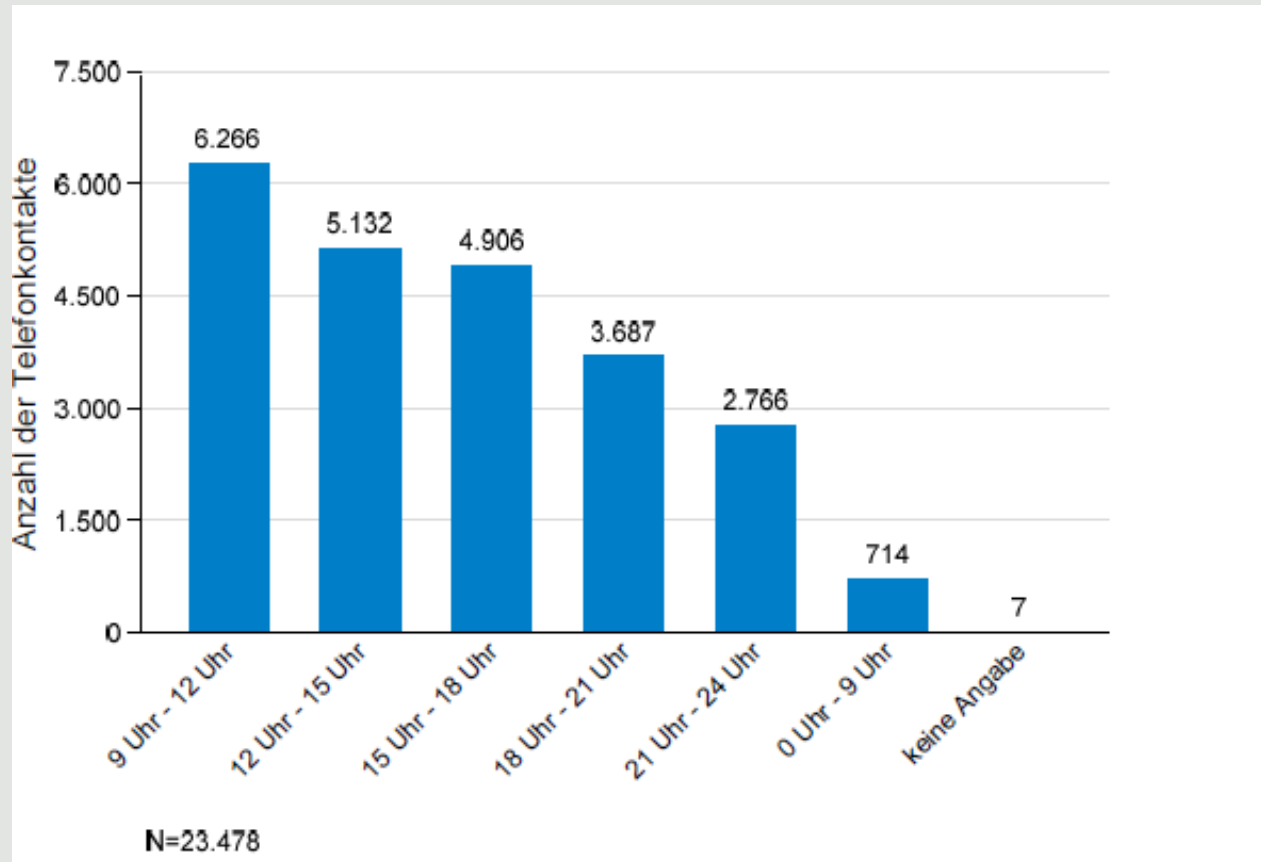
Die Zahl der Anrufe stabilisiert sich in 2018 auf ca. 2.000 im Monat



# Jahr 2018 – Telefonische Inanspruchnahme nach Wochentag



# Jahr 2018 – Telefonische Inanspruchnahme nach Uhrzeit



# Jahresbericht 2018 – Klientenstruktur (bei Telefonischer Krisenintervention)

- Alter im Mittel: 42 Jahre
- Weiblich 59,5%;
- Männlich 34,8 %,
- keine Angabe 5,7%

# Jahresbericht 2018 – Klientenstruktur (bei Telefonischer Krisenintervention)

## ■ Fremdgefährdung:

- Ja, früher 1,9%;
- Ja, vor KI: 4,3%;
- Ja, aktuell: 1,4%;
- Unbekannt 4,1%;
- keine Angabe 0,2%;
- Keine 88,2%

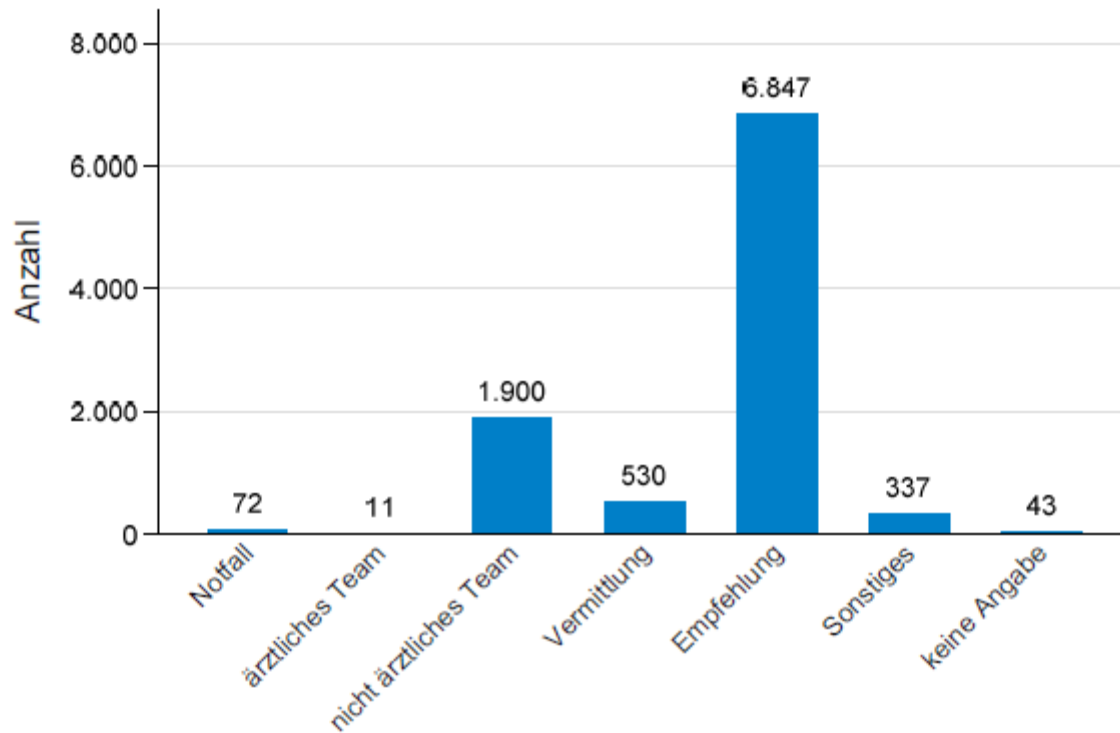
## ■ Akuität:

- In 69 % der Fälle deutlich bis extrem
- (58,4% der Fälle so akut, dass Hilfebedarf innerhalb von 24 h für notwendig erachtet wurde)

# Jahresbericht 2018 – Telefonische Inanspruchnahme

- Abnahme von Anrufen im Laufe des Tages sowie zwischen Werktagen und Wochenenden
- Meist erfolge die Kontaktaufnahme durch die Klienten selbst (69%),
- gefolgt von Angehörigen (20%) und Fachstellen (5%)
- 73% der Anrufen erreichen die Leitstelle über die neue Telefonnummer 0180-6553000

# Jahresbericht 2018 – Weitervermittlung (nach telefonischer Krisenintervention)



N = 9.740 (nur Screeningprotokoll)

# Jahresbericht 2018 – Telefonische Inanspruchnahme (N= 9740)

- Durchschnittliche Gesprächsdauer: 23 Minuten
- Ergebnisse der Telefonate:
  - Empfehlung: ca. 70%
  - Persönliche Krisenintervention durch Einsatzteam: ca. 20%
  - Direkte Vermittlung zu Netzwerkpartnern: 5%
  - Notfall (Polizei, Rettungsdienst, Notarzt) unter 0,01%

# Jahresbericht 2018 – Klientenstruktur (bei Telefonischer Krisenintervention)

- Leitsyndrome (N= 9740)
  - Schwere Belastung (2812)
  - Affektive Störung (2016)
  - Störung des Realitätsbezuges (1200)
  - Angststörungen (906)
  - Psychotrope Substanzen (404)
  - Krise bei Persönlichkeitsstörung (271)
  - Sonstige (208)
  - Nicht einschätzbar (266)
  - Keine Angabe (425)



# Jahresbericht 2018 – Klientenstruktur (bei Telefonischer Krisenintervention)

- Schwere der Symptomatik (N= 9740)
  - Davon 5187 deutliche Schwere
- Selbstgefährdung:
  - Ja 10,4%;
  - Nein 72,5%;
  - Unklar 15,6%,
  - Keine Angabe 1,8%

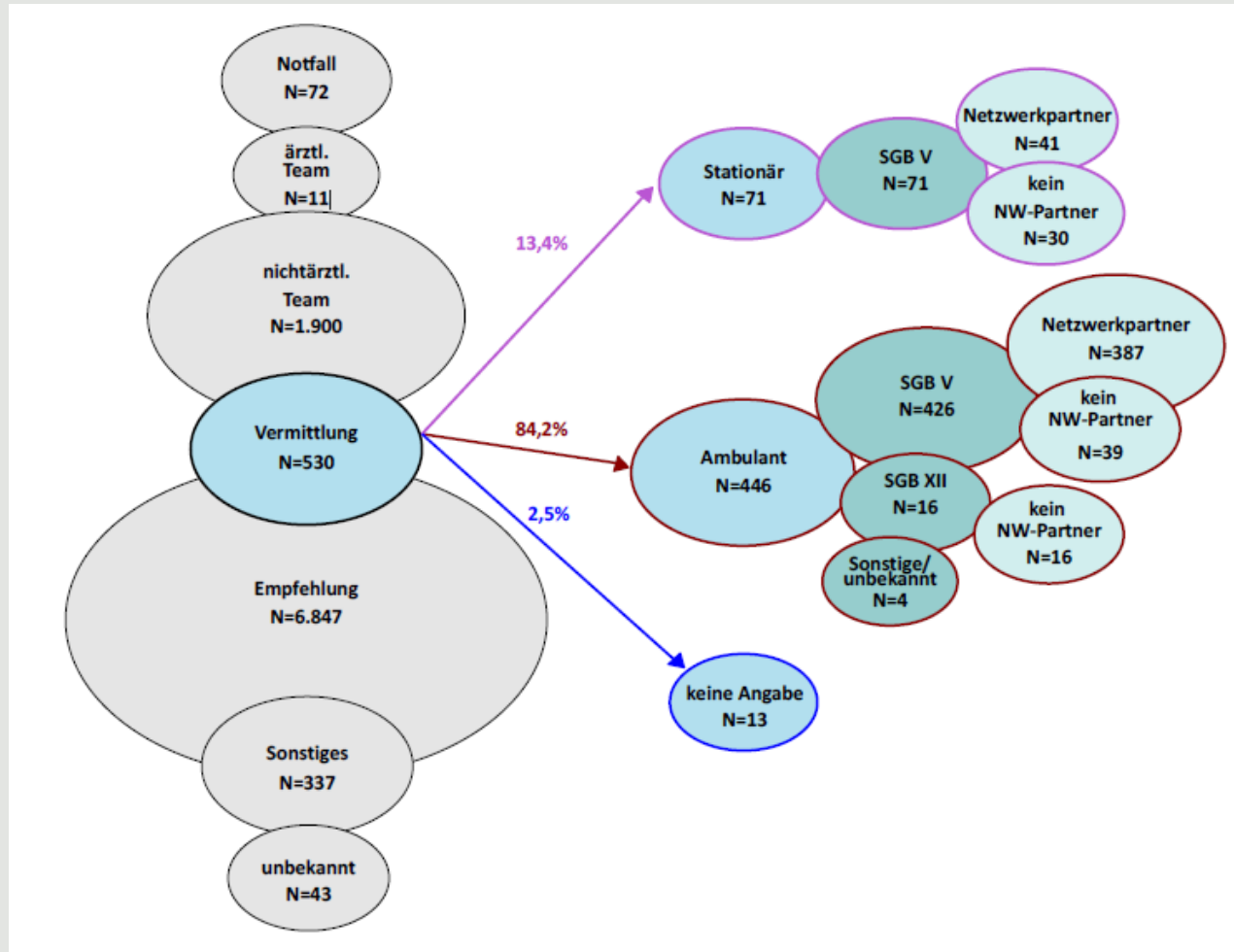
# Jahresbericht 2018 – persönliche Krisenintervention vor Ort

- Suizidalität bei 25,3% der persönlichen Krisenintervention (telefonisch lediglich 10,4%)
- Durchschnittliche Einsatzdauer: 183 Minuten
- Meist zwischen 12:00 und 15:00 Uhr
- Häufiger an den Werktagen als an den Wochenenden

# Jahresbericht 2018 – persönliche Krisenintervention vor Ort

- 22% der persönlichen Kriseninterventionen enden mit einer konkreten Maßnahme (PIA 30%; Stationäre Aufnahme 57%)
- Angehörige sind in 37% der persönlichen Krisenintervention vor Ort
- Es folgten nach persönlicher Krisenintervention 242 stationäre Aufnahmen; davon 40 per UG

# Jahresbericht 2018 – Weitervermittlung (nach telefonischer Krisenintervention)



# Ausblick :

- Intensive Öffentlichkeitsarbeit um alle Bürgerinnen und Bürger zu erreichen
- Kampagne der Münchner Verkehrsgesellschaft zur Suizidprävention in Zusammenarbeit mit dem Krisendienst
- Evaluation des Krisendienstes um die Wirkfaktoren in den Regionen zu analysieren
- Festlegung der künftigen Struktur
- Einbindung niedergelassener Fachärzte und Krankenkassen

# Kreation



## Freigegeben durch:

Frau Dr. Lukaschek, Bezirk Oberbayern, AWO Bezirksverband Oberbayern, Soziale Dienste, Kliniken des Bezirks Oberbayern (kbo), SWM.

**SW//M**

bezirk  oberbayern

## Media

### Ab Juni

- ▶ A2 Poster in Schaffnerhäusern (ca. 100 Stück)
- ▶ Großflächige Hintergleisplakate (4-5 Stück)
- ▶ Ströer Medien (Poster an Rolltreppen, Wartehäuschen, Großfläche, sonstiges).
- ▶ Pressemeldung und gemeinsamer Pressetermin mit Bezirk Oberbayern, Krisendienst und SWM Geschäftsführer Ingo Wortmann
- ▶ Beitrag auf münchen.TV im Rahmen von „Unser München“. Zeitfenster: 3 Minuten
- ▶ SWM Privatkundennewsletter
- ▶ SWM Intranet
- ▶ Facebook Posts durch SWM Konzerngruppe
- ▶ Ggf. Verteilung von Flyern auf Veranstaltungen der SWM wie z.B. Tollwood-Festival, Messe „Heim und Handwerk“ usw. sowie SWM intern und in städtischen Einrichtungen.



### September

- ▶ Artikel in der SWM Kundenzeitschrift M-Puls in der Ausgabe 3.

### Sonstiges

- ▶ Die Auspielung der Kampagne erfolgt sukzessive, sodass ein etwaiges erhöhtes Telefonaufkommen verantwortungsvoll bedient werden kann.

SW//M

# Ausblick :

- Die Kooperationsvereinbarungen mit den oberbayerischen Polizeipräsidenten zur Verbesserung der verbindlichen Zusammenarbeit sind unterschriftsreif
- Optimierung und Anpassung von standardisierten Abläufen und Prozessen
  - Handbuch,
  - Schulungskonzept,
  - Öffentlichkeitsarbeitskonzept



# Der Krisendienst im Bayerischen PsychKHG

- Einführung von bayernweit flächendeckenden Krisennetzwerken/Krisendiensten
  - Erreichbarkeit der Leitstelle 24 h
  - Finanzierung der Leitstellen über den Freistaat
  - Finanzierung der aufsuchenden Hilfe über die Bezirke
  - Die Zusammenarbeit mit Polizei und Unterbringungsbehörden ist beschrieben.
- Das Modell des Krisendienstes im Gesetz orientiert sich am oberbayerischen Konzept!

# Fazit

- Die organisatorische und finanzielle Investition hat sich gelohnt!!
- Oberbayern hat ein für alle Bürger verfügbares und gut funktionierendes Kriseninterventions-system
- Zum ersten Mal ist es gelungen so viele verschiedene Träger an zu einem riesigen Netzwerk zu vereinen

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Helmut Roth**

**Diplomsozialarbeiter (FH)**

**Referatsleiter Sozialplanung, Koordination und Fachdienste**

**Geschäftsführer Gremium für Sozial- Gesundheits- und Versorgungsplanung (Gremium GSV)**

**Bezirk Oberbayern Prinzregentenstr. 14 80538 München**

**Telefon: 089/219822001**

**Fax: 089/21980522001**

**Mobil: 0171/5662443**

**Mail: [helmut.roth@bezirk-oberbayern.de](mailto:helmut.roth@bezirk-oberbayern.de)**

**[www.bezirk-oberbayern.de](http://www.bezirk-oberbayern.de)**

