

Qualitätsstandards für Krisendienste in Bayern

vorgelegt von: Krisendienst Psychiatrie in Oberbayern, Krisendienst Mittelfranken
Krisendienst Horizont Regensburg, Krisendienst Würzburg, Die Arche e.V., München
Beschluss des Hauptausschusses des Bayerischen Bezirkstags vom 22.05.2019

Zusammenfassung

Krisendienste in Bayern sind Einrichtungen für Menschen in seelischen Krisen und deren Bezugspersonen. Mit der Etablierung von Krisendiensten in Bayern soll Menschen, die von einer psychischen Behinderung bedroht sind, möglichst frühzeitig und niederschwellig der Zugang zu einem personenzentrierten, professionellen Hilfesystem ermöglicht werden.

Ziele

Ein Krisenhilfesystem ist regional so aufzubauen, dass es keine seelischen Notlagen/psychischen Krisen ausschließt, leicht und jederzeit zugänglich ist, seine Hilfeangebote alle Krisensituationen abdecken und die Hilfen jederzeit verbindlich geleistet werden können.

Dabei ist im Besonderen darauf zu achten, dass keine Parallelstrukturen in der Krisenversorgung geschaffen werden, sondern Krisendienste Lücken in der bereits bestehenden regionalen Krisenversorgung schließen.

Mit ihrem spezifischen Leistungsangebot sollen Krisendienste ausdrücklich zur besseren Vernetzung von medizinisch-klinischen Versorgungsbausteinen und sozialpsychiatrischen, psychosozialen Angeboten beitragen.

Dazu sind bestmögliche und verbindliche Kooperationsabsprachen aller am Hilfenetzwerk beteiligten Leistungsanbieter abzuschließen.

Einleitung

Die hier vorgelegten Qualitätsstandards basieren auf Erfahrungen bereits etablierter Krisendienste in Bayern. Es sind Empfehlungen für die Weiterentwicklung bestehender und den Aufbau neuer Krisendienste. Darin werden die fachlichen Grundlagen von regionaler Krisenversorgung dargestellt und zu Fragen der Verwaltungs- und Organisationsstrukturen, Mitarbeiterqualifizierung, Vernetzung und Kooperationen Stellung bezogen.

Krisendienste sind Einrichtungen für Menschen in seelischen Krisen und deren Bezugspersonen. Mit der Etablierung von Krisendiensten in Bayern soll Menschen, die von einer psychischen Behinderung bedroht sind, möglichst frühzeitig und niederschwellig der Zugang zu einem personenzentrierten, professionellen Hilfesystem ermöglicht werden. Dadurch soll u.a. ein stationärer Aufenthalt in einer psychiatrischen Klinik vermieden oder verkürzt werden. Ist eine stationär-psychiatrische Behandlung unumgänglich, gilt es diese durch den Krisendienst fachkompetent einzuleiten.

Übergeordnetes Ziel der Krisenintervention ist die Überwindung der Krisensituation und die Abwendung von Gefahren. Der Krisendienst übernimmt hierbei als erste Hilfeinstanz die Funktion, eine akute Krise abzumildern und ggfs. die Vermittlung in die Regelversorgung bzw. in das psychosoziale Netzwerk zu gewährleisten. Durch den Aufbau von Krisendiensten werden keine parallelen Versorgungsstrukturen geschaffen. Krisendienste werden nur in solchen Situationen aktiv, in denen keine anderen ausreichenden Hilfen zur Verfügung stehen. Der Krisendienst übernimmt eine Lotsen- und Steuerungsfunktion. Dadurch werden den Betroffenen regionale Leistungsangebote schnell und gezielt zugänglich gemacht.

Alle bisher schon an der regionalen psychiatrischen/psychosozialen Krisenversorgung beteiligten Akteure, sowie Betroffenen- und Angehörigenverbände erhalten die Möglichkeit bei der Konzeptualisierung mitzuwirken. Es gilt die besondere Expertise regional bereits etablierter Krisendienste und anderer Krisenhilfeeinrichtungen in neu aufzubauende Krisenhilfenetzwerke zu integrieren. Insbesondere ist hier an solche Krisenhilfeeinrichtungen gedacht, die mit spezieller fachlicher Ausrichtung tätig sind, die z.B. Hilfe für Suizidgefährdete bzw. deren soziales Umfeld und Unterstützung für Hinterbliebene nach dem Suizid eines nahestehenden Menschen anbieten.

Mit dem Angebot einer flächendeckenden, qualifizierten Soforthilfe in seelischen Krisen und psychiatrischen Notfällen wird der Forderung nach gleichwertigen Lebensverhältnissen für alle Bürgerinnen und Bürger in Bayern Rechnung getragen.

1. Leitgedanken und fachliche Grundlagen von Krisendiensten

- Seelische Krisen gehören zum Leben, können jeden treffen und sind meist aus eigener Kraft mit den individuell verfügbaren Ressourcen zu bewältigen.

Aber: Jeder dritte Mensch gerät einmal im Leben in eine Krise, in der professionelle Hilfe erforderlich ist. (Quelle: RKI, DEGS-Symposium, Vol. 14)

- Professionelle Hilfe soll frühzeitig, einfach, direkt und verbindlich zur Verfügung stehen und jedem potentiellen Nutzer bekannt und zugänglich sein.
- Subjektives Krisenverständnis: Jede Krise ist anders, weil sie von individuellen Voraussetzungen, Lebensbedingungen etc. bestimmt wird. Ausgangspunkt für die Tätigkeit des Krisenhelfers ist das, was der/die Betroffene bzw. seine mitbetroffene Umgebung im Moment der Krise erlebt.
- Krisenhilfe ist immer Unterstützung zur Selbstbefähigung: Sie muss ankoppeln an das, was der/die Betroffene und seine mitbetroffene Umgebung als hilfreich akzeptieren und worauf sie sich einlassen können. Hilfe muss bedarfsgerecht, situations- und lebensfeldbezogen sein, den Weg zur Wiederübernahme eigener Verantwortung bahnen und in realisierbaren Schritten erfolgen.
- Ein Krisenhilfesystem ist regional so aufzubauen, dass es keine seelischen Notlagen/ psychischen Krisen ausschließt, leicht und jederzeit zugänglich ist, seine Hilfeangebote alle psychischen Krisensituationen abdecken und die Hilfen möglichst jederzeit verbindlich geleistet werden können.

Konzeptionelles Selbstverständnis

„Jedes systematische Handeln im Bereich der Krisenintervention wird nur dann erfolgreich sein, wenn ihm ein von allen Mitwirkenden gemeinsam diskutiertes, auf verbindlicher Basis fußendes Selbstverständnis zu Grunde liegt. Dieses Selbstverständnis muss ständig im Bewusstsein aller Mitarbeitenden eines Krisendienstes lebendig gehalten werden und fortlaufend hinsichtlich Relevanz und Stimmigkeit als Orientierungsleitlinie überprüft werden. Dazu bedarf es kommunikativer Bemühungen sowohl innerhalb der Einrichtung, als auch auf fachlicher Ebene und in allgemeiner Öffentlichkeit.“

(nach: Leitlinien „Organisation von Krisenintervention“, 1994, S. 5)

2. Konzeptionelles Krisen- und Selbstverständnis

- Das Angebot des Krisendienstes soll niedrighschwellig und direkt, sicher und ohne Ausschluss bestimmter Krisen für jegliche Nutzer erreichbar sein. Es soll eine sofortige Interventionskompetenz und Wegweiserfunktion vorhalten sowie Hilfeangebote für psychosoziale Notlagen über psychische Krisen bis hin zu psychiatrischen Notfällen bereitstellen bzw. in solche Hilfen vermitteln können. Um diese Bandbreite abdecken zu können sind verbindliche Netzwerkstrukturen mit den definierten Bausteinen telefonische Anlaufstelle, ambulanter Komm- und Gehstruktur sowie stationäre Krisenbehandlung mit allen an der regionalen Krisenversorgung beteiligten Akteuren erforderlich. Die Aufgabe, Rolle und Funktion des Krisendienstes muss im Kontext der regionalen psychosozialen und psychiatrischen Regelversorgung grundsätzlich geklärt und festgelegt sein.
- Jeder Krisendienst bezieht sich auf ein Konzept,
 - in dem der zugrundeliegende Begriff der Krise, das Selbstverständnis und ethische Grundätze des Dienstes als gemeinsames Leitbild definiert sind,
 - in dem die Zugänglichkeit sowie die Angebote bezogen auf die Zielgruppe(n) beschrieben sind,
 - in dem Aussagen zu Möglichkeiten und Grenzen des Krisendienstangebotes sowie insbesondere zum Umgang mit Grenzsituationen (u.a. Selbst- und Fremdgefährdung) gemacht werden,
 - in dem die Kooperation mit anderen Akteuren des Gesundheitswesens (Kliniken, Niedergelassene etc.), der psychosozialen Versorgung (SPDis, GPDis, andere Beratungsstellen etc.) und den wichtigsten öffentlichen Stellen beziehungsweise Behörden (z. B. Betreuungsbehörde, Gesundheitsamt, Unterbringungsbehörde, Jugend-/Sozialamt, Polizei) in der Region grundlegend beschrieben ist,
 - das allen Mitarbeitenden im Krisendienst bekannt ist und nach dem sie ihr praktisches Handeln ausrichten,
 - in dem ein transparenter Umgang bzgl. des Konzeptes, dessen praktischer Umsetzung, der Organisationsstrukturen, des Umgangs mit Grenzsituationen gegenüber der Öffentlichkeit festgehalten ist,
 - das allen Nutzergruppen, Kooperationspartnern und der Öffentlichkeit kommuniziert wird,
 - welches fortlaufend insgesamt und bezüglich seiner einzelnen fachlichen Inhalte auf Änderungsbedarf überprüft und ggf. angepasst wird.

Hilfsangebote

„Die Hilfsangebote eines Krisendienstes sollten alle Möglichkeiten der primären, sekundären und tertiären (Suizid)Prävention und Krisenintervention vorhalten, um sie entsprechend der individuellen Notlage einsetzen zu können. Als spezifische Ergänzung der regionalen Versorgungsstruktur sollen Krisendienste ihre Hilfsangebote so ausrichten, dass sie auf die Regelversorgungsangebote bezogen und bestmöglich darin eingebettet sind sowie klare Schnittstellen zwischen Krisendienst und regionaler Regelversorgung bestehen. „

(nach: Leitlinien „Organisation von Krisenintervention“, 1994, S. 33)

3. Hilfsangebote

Das Angebot des Krisendienstes orientiert sich inhaltlich an den aktuellen Krisenkonzepten und umfasst die Funktionen:

1. Telefonische Leitstelle, (möglichst) rund um die Uhr über eine einheitlich bekannte Telefonnummer erreichbar für:
 - Erstabklärung und Einschätzung von Dringlichkeit und Gefährdung
 - Telefonische Krisenintervention
 - Beratung, Wegweisung und Lotsenfunktion
 - Empfehlung und Vermittlung an weiterführende Hilfeangebote
2. Aufsuchende Krisenhilfe durch mobile Kriseneinsätze und persönliche Krisenberatungen (Komm- und Gehstruktur):
 - Abrufbarkeit möglichst rund um die Uhr; zumindest täglich bis 24 Uhr
 - Koordination über die Leitstelle
 - Einsatzteams bestehen immer aus zwei fachlich qualifizierten MitarbeiterInnen
 - mobiler Einsatz möglichst binnen einer Stunde möglich
 - ggf. Bereitstellung aufsuchender Nachfolgekontakte bis eine Vermittlung zu entsprechenden anderen Stellen des psychosozialen/psychiatrischen Netzwerks gewährleistet ist
3. Durchführung/ Vermittlung ambulanter Beratungs- und Behandlungsangebote
4. Möglichkeit zur Vermittlung in stationäre Krisenintervention

Es existieren zeitliche, personelle und räumliche Voraussetzungen für ungestörte, qualifizierte, persönliche Kontakte.

Verwaltungs- und Organisationsstruktur

„Verwaltungs- und Organisationsstrukturen fördern und stützen die Arbeit des Krisendienstes und garantieren von daher sowohl Stabilität als auch Flexibilität. Grenzen und Möglichkeiten des Dienstes und seiner MitarbeiterInnen müssen berücksichtigt werden.

Art und Durchführung des vom Krisendienst vorgehaltenen Hilfeangebotes müssen von fachlich- inhaltlichen Grundlagen bestimmt und unabhängig von den jeweiligen Kostenträgern entwickelt und realisiert werden können.

(nach: Leitlinien „Organisation von Krisenintervention“, 1994, S. 13)

4. Verwaltungs- und Organisationsstruktur

- Es existiert eine klare, allen Mitwirkenden bekannte Träger-, Gremien-, Organisations- und Kommunikationsstruktur sowie Rechtsform.
- Zuständigkeiten, Verantwortungs- und Aufgabenbereiche der Leitungs- und Steuerungsebenen und der Mitarbeitenden sind klar definiert.
- Entscheidungsbefugnisse sowie Mitgestaltungsmöglichkeiten für die Mitarbeitenden sind definiert.
- Die innerhalb des Krisendienstes sowie ggf. mit weiteren Kooperationspartnern bestehenden Schnittstellen sind klar definiert, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind jeweils festgelegt und überprüfbar.
- Fachliche Leitlinien, Standards und organisatorische Ablaufprozesse sind beschrieben und bilden die verbindliche Arbeitsgrundlage für die Mitwirkenden im Krisenhilfenetzwerk.
- Der Krisendienst wahrt die Schweigepflicht, den Datenschutz und die Persönlichkeitsrechte der Hilfesuchenden.
- Geltende Gesetze bzw. Regelungen zu Datenschutz, Schweigepflicht, Garantenstellung etc. sind bekannt, in der Organisationsstruktur verankert und werden eingehalten.
- Regelungen zum fachlichen Controlling und Berichtswesen sowie qualitätsrelevante Kernprozesse (Beschwerde- und Meldewesen) sind festgelegt und bekannt.
- Die Finanzierung des Krisendienstes (Personal – und Sachkosten; Kosten für Öffentlichkeitsarbeit etc.) ist gesichert und gewährleistet die fachlich-inhaltliche Unabhängigkeit des Hilfeangebotes, welches sich ausschließlich an den Bedarfen der Hilfesuchenden orientiert. Darüber hinaus werden den Betreibern der regionalen Krisendienste ausreichende finanzielle Mittel zum Aufbau und Betrieb der erforderlichen Infrastruktur sowie zur Entwicklung und Aufrechterhaltung der Schnittstellen zu Kooperationspartnern zur Verfügung gestellt.
- Der Krisendienst verfügt über professionelle und verlässliche Arbeitsmittel (z.B. technische Ausstattung, Dienstwagen etc.)

Qualifizierung und Unterstützung der Mitarbeitenden

„Um den besonderen Herausforderungen im Umgang mit Menschen in psychischen Krisensituationen und der besonderen Beziehungsproblematik Suizidgefährdeter gerecht werden zu können, sind alle Mitwirkenden eines Krisendienstes durch spezifische Schulungen ausreichend auf diese Aufgabe vorzubereiten. Krisendienste müssen Sorge tragen, dass die Mitarbeitenden das erforderliche Wissen (Theorie), die benötigten praktischen Fertigkeiten sowie eine klare und Sicherheit gebende Haltung erwerben bzw. vervollständigen können. Es ist für ausreichende Möglichkeiten der Reflektion der täglichen Arbeit, der Supervision sowie der Unterstützung in belastenden Situationen zu sorgen.“

(nach: Leitlinien „Organisation von Krisenintervention“, 1994, S. 25)

5. Qualifizierung und Unterstützung der Mitarbeitenden

- Leitungen und Mitarbeitende im Krisendienst verfügen über eine entsprechende fachliche Berufsqualifikation (Psychiatrisch erfahrene Ärztin/ Arzt, Psychologen, Sozialpädagogen, Fachpflegekräfte für Psychiatrie oder andere vergleichbare Qualifikation), sowie über berufliche Vorerfahrungen im psychosozialen u/o psychiatrischen Bereich.
- Die am Krisendienst mitwirkenden Träger verpflichten sich, ihre Mitarbeitenden gemäß einem hinterlegten Schulungskonzept zu schulen und kontinuierlich weiter zu qualifizieren.
- Es besteht ein regelmäßiges Supervisionsangebot für alle im Krisendienst Tätigen.
- Die erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Belastungen und Gefährdungen von Krisendienstmitarbeitenden sind gemäß der gesetzlichen Vorgaben gewährleistet.
- Zur Vermeidung von Risiken findet aufsuchende Hilfe grundsätzlich durch mit zwei Personen besetzte Teams statt.
- Für besonders belastende Situationen bzw. traumatisierende Erfahrungen im Rahmen ihrer Krisendiensttätigkeit steht MitarbeiterInnen im Krisendienst ein definiertes und bekanntes, individuelles Unterstützungs- und Hilfeangebot zur Verfügung.

Kooperation und Vernetzung

„Krisendienste stellen ein Segment der psychosozialen und medizinisch- psychiatrischen Versorgung einer Region dar. Sie sind im besonderen Maß darauf angewiesen, in Kooperation mit anderen Einrichtungen der Regelversorgung zu stehen, damit die Mitarbeiter die Angebote der regionalen Versorgungsstruktur in Ihre Krisenarbeit einbeziehen können, um eine bedarfs- und situationsgerechte Weitervermittlung von KlientInnen an andere Einrichtungen zu ermöglichen. Da die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden der Dienste einer Region für die Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur und die Verbesserung der Versorgungsqualität von Krisen wichtig ist, sind entsprechende Voraussetzungen zu schaffen. Das Hilfeangebot des Krisendienstes ist mit allen dafür möglichen Mitteln bekannt zu machen.“

(nach: Leitlinien „Organisation von Krisenintervention“, 1994, S. 41)

6. Kooperation und Vernetzung

Die Qualität der regionalen Krisenhilfe ist abhängig von einer guten Vernetzung aller an der Krisenversorgung Beteiligten. Dazu sind verbindliche Kooperationsvereinbarungen aller professionellen Akteure des psychiatrischen/psychosozialen Versorgungssystems zu treffen. Darüber hinaus müssen Krisendienste mit Institutionen wie Polizei, Rettungsdienst und Behörden (z.B. Unterbringungsbehörden) verbindliche und verlässliche Absprachen der Zusammenarbeit treffen und die jeweiligen Verantwortungsbereiche und die Zuständigkeiten klären.

Das Angebot des Krisendienstes wird transparent in der Öffentlichkeit dargestellt.

Der Krisendienst ist verantwortlich für eine aktive Information der Öffentlichkeit über seine Angebote und soll sich dazu geeigneter Multiplikatoren und verschiedener Medien bedienen.

April 2019

Autoren: Dipl. Soz.-Päd. R. Bohnert, Krisendienst Mittelfranken
Dipl. Soz.-Päd/Master Mental Health A. Kreppold-Roth, Dr. med. M. Welschehold, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie, Krisendienst Psychiatrie in Oberbayern
Dipl. Psych. A. Lange, Krisendienst Horizont Regensburg
Dipl. Psych. W. Stubenhofer, Krisendienst Würzburg
Dr. med. U. Wegner, Fachärztin für Psychiatrie und Psychotherapie,
Dipl. Soz.-Päd. H. Doll, Die Arche e.V., München

Literatur:

1. Bayerisches Rahmenkonzept zur ambulanten Krisenversorgung. Verband der bayerischen Bezirke; Beschluss des Hauptausschusses, München, 18.10.2012
2. Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention zur Organisation von Krisenintervention; Hildesheim 1994
3. Regionale psychiatrische Krisenversorgung; Fachkonzept; München 2013