

Krisendienst Schwaben

Jahresbericht 2021



Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung zum vorliegenden Bericht	4
2	Einführung	6
2.1	Datengrundlage.....	6
2.2	Berichtsformen.....	7
2.3	Zeitpunkt der Auswertungen	7
2.4	Erhebungsinstrumente	7
3	Zusammenfassung	9
4	Auswertung.....	10
4.1	Telefonkontakte	10
	T1 – Summe aller Telefonkontakte	10
	T2 – Telefonkontakte nach Protokollart.....	11
	T3 – Telefonkontakte nach Wochentag	12
	T4 – Telefonkontakte nach Uhrzeit.....	13
	T5 – Regionale Verteilung der Anrufe (Häufigkeit)	14
	T6 – Weitervermittlungen	15
	T7 – Gruppen der Anrufenden.....	17
	T8 – Alter der KlientInnen.....	18
	T9 – Geschlecht der KlientInnen	19
	T10 – Problemspektrum	20
	T11 – Schwere der Symptomatik	21
	T12 – Psychopathologische Auffälligkeiten	22
	T13 – Akuität.....	23
	T14 – Gesprächsdauer	24
4.2	Persönliche Kriseninterventionen	25
	P1 – Summe aller persönlichen Kriseninterventionen.....	25
	P2 – Persönliche Kriseninterventionen nach Wochentag	26
	P3 – Persönliche Kriseninterventionen nach Uhrzeit.....	27
	P4 – Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen	28
	P5 – Ergebnis/Maßnahmen	30
	P6 – Kontext der persönlichen Kriseninterventionen	32
	P7 – Nachforderung	33
	P8 – Beteiligte vor Ort	34

Jahresbericht Krisendienst Schwaben 2021

P9 – Krisendienstnachsorge.....	35
P10 – Alter der KlientInnen	37
P11 – Geschlecht der KlientInnen	38
P12 – Problemspektrum.....	39
P13 – Schwere der Symptomatik.....	40
P14 – Gefährdung	41
P15 – Akuität.....	42
P16 – Einsatzdauer.....	43
P17 – Interventionsdauer	44

1 Vorbemerkung zum vorliegenden Bericht

Zum ersten Mal seit In-Kraft-Treten des Bayerischen Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes zum 01.08.2018 und seit Bestehen eines rund-um-die-Uhr verfügbaren, flächendeckenden Krisenhilfeangebotes in ganz Bayern wird von allen Krisendiensten in Bayern ein Jahresbericht vorgelegt.

Bezirke, die von ihnen mit dem Betrieb der Leitstellen Beauftragten und Vertreter des bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege, das den Freistaat fachlich und als Kostenträger der Leitstellen vertritt, haben unter Geschäftsführung des mit der Auswertung beauftragten Instituts BIDAQ und mit Vorsitz des Bayerischen Bezirktags eine Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste (LeBeK) gegründet, die für die Weiterentwicklung des standardisierten Berichtswesens der Krisendienste zuständig ist. Aufbau und Inhalte des vorliegenden Berichtes sind entsprechend der Vorgaben des LeBeK grundsätzlich einheitlich und orientieren sich für das Berichtsjahr 2021 noch an der bisher vorliegenden Fassung eines Jahresberichtes, wie er gemeinsam von den Bezirken und BIDAQ als Musterbericht vereinbart wurde.

Das Jahr 2021 war für alle Krisendienste außer Mittelfranken und Oberbayern das Einstiegsjahr. Zum 01.03.2021 nahmen alle anderen bezirklichen Leitstellen die Arbeit auf, seit dem 01.07.2021 steht über die einheitliche Rufnummer bayernweit das 24/7-erreichbare Hilfeangebot für Menschen in psychischen Notlagen zur Verfügung. Da jeder Bezirk eigens mit der Einrichtung eines Krisendienst-Angebotes beauftragt wurde (Art 1 Abs. 3 BayPsychKHG), entstanden trotz vielfältiger Absprachen teils deutliche Unterschiede im Auf- und Ausbau des neuen Angebotes. Dies wiederum führte trotz grundsätzlich einheitlicher Erhebungsinstrumente (s.u. 2.4.) zu unterschiedlichen Datensammlungen und damit zu nicht ohne weiteres vergleichbaren Jahresberichten, z.B.

- Bis Juli 2021 unterschiedliche Öffnungszeiten (Zeitfenster und Umfang) der Leitstelle
- Unterschiedliche Personalausstattungen mit der Folge von unterschiedlichen Erreichbarkeiten
- Seit Juli 2021 unterschiedliche Beteiligung an nächtlichen Öffnungszeiten (einige Leitstellen stellen die Erreichbarkeit während der Nacht gemeinsam sicher und wechseln sich dabei ab)
- Unterschiedliche Vorgehensweisen in bezirklicher Öffentlichkeitsarbeit/Presseaktivitäten mit Auswirkungen auf Bekanntheitsgrad
- Erst im Laufe des gemeinsamen Betriebs wurden von den sieben Leitstellen unterschiedliche Nutzungen der Erhebungsinstrumente sowie unterschiedliche Dokumentationsgepflogenheiten erkannt, insbesondere die zahlenmäßig gewichtige Gruppe sogenannter Mehrfachanrufer betreffend, mit Effekten auf die Zählweise
- Unterschiedliche Geschwindigkeiten und Prioritätensetzungen in Aufbau und flächenbezogener Ausdehnung der aufsuchenden Hilfeangebote (Einsatzteams)
- Unterschiedliche Schwerpunktsetzungen bzgl. Eingehen von Kooperationen mit anderen Versorgern

Daher gilt es zu beachten, dass ein Vergleich der einzelnen Jahresberichte des Jahres 2021 trotz des analogen Aufbaus und weitgehend einheitlicher Bezeichnungen nur hinsichtlich zentraler Aussagen möglich ist. Neben den oben aufgeführten Gründen sorgen auch die teils deutlichen Unterschiede der regionalen Versorgungs- und Angebotsstrukturen (mit Rückwirkungen auf die Arbeit der Krisendienste), die Unterschiede in der Zusammensetzung der Bevölkerung sowie der unterschiedliche Mix städtischer und ländlicher Strukturen dafür, dass der Vergleich der Zahlen zwischen den Krisendiensten methodisch nicht sinnvoll ist. Dies sollte zur Vermeidung von Fehlinterpretationen stets bedacht werden.

Einige der hier aufgeführten Aspekte werden im weiteren Verlauf (etwa durch Annäherung der vorgehaltenen Hilfeangebote, Koordinierung der Öffentlichkeitsarbeit auf bayerischer Ebene etc.) zu einer gewissen Annäherung der Voraussetzungen für die Krisendienste führen. Durch die von LeBeK für das Berichtsjahr 2022 beschlossene aktualisierte Fassung des Berichtes mit entsprechend zum 01.01.2022 abgeänderten Erhebungsbögen wird punktuell die Vergleichbarkeit erleichtert. Andere Faktoren wie unterschiedliche Bevölkerung und Versorgungslandschaften oder auch unterschiedliche Ausbaustufen beziehungsweise Nachtzusammenschlüsse werden einer Vergleichbarkeit auch künftig Grenzen setzen.

2 Einführung

2.1 Datengrundlage

Die folgenden Berichte wurden auf Basis der computergestützten Dokumentation der Leitstelle und der mobilen Einsatzteams in der Datenbank Samedi aus dem Jahr 2021 erstellt. Hier wurden alle Leistungsdaten des Krisendienstes zentral gespeichert.

Der Krisendienst Schwaben hat seine Krisendiensttätigkeit zum 01.01.2021 mit einem Probetrieb gestartet (zunächst mit einer lokalen Telefonnummer, Betriebszeiten Mo-Fr 8-16 Uhr) und ist seit 01.03.2021 mit dem bayernweiten Zusammenschluss unter der einheitlichen 0800/6553000 erreichbar mit zunächst bestehenden Betriebszeiten täglich von 8-16 Uhr. Zum 01.06.2021 wurden die Betriebszeiten auf täglich 8-23 Uhr erweitert.

Seit dem 01.07.2021 ist der Krisendienst bayernweit rund um die Uhr über die einheitliche Rufnummer 0800/6553000 erreichbar. Darüber hinaus sind seit diesem Zeitpunkt schwabenweit die mobilen Einsatzteams der Tag-Dienste an Werktagen Mo-Fr von 9-16 Uhr und der Abend-Wochenend-Feiertags-Dienste (AWF) an Werktagen Mo-Fr von 16-21 Uhr sowie an Feiertagen und an Wochenenden von 13-21 Uhr verfügbar.

In der Leitstelle arbeitet ein multiprofessionelles Team (PsychologInnen, SozialpädagogInnen, Fachkrankenpflegekräfte Psychiatrie und Fachkräfte mit vergleichbaren Qualifikationen) unter fachärztlicher Leitung (Trägerschaft: Bezirkskliniken Schwaben). Die mobilen Einsatzteams der Tag-Dienste stehen unter der Trägerschaft der Sozialpsychiatrischen Dienste in Schwaben (Caritasverband für die Diözese Augsburg e.V., Caritasverband für den Landkreis Dillingen/Donau e.V., Caritasverband für den Landkreis Donau-Ries e.V., Caritasverband für den Landkreis Aichach-Friedberg e.V., Diakonisches Werk Memmingen e.V., Diakonisches Werk Augsburg e. V., Diakonisches Werk Kempten/Allgäu e.V.) und die Abend-Wochenend-Feiertags-Dienste (AWF) stehen unter der Trägerschaft der Krisendienst Schwaben gGmbH. Die mobilen Einsatzteams bestehen aus Fachkräften mit Diplom oder Masterabschluss Psychologie, mit Diplom oder Bachelorabschluss, Sozialpädagogik/Soziale Arbeit sowie andere geeignete pädagogische und/oder psychiatrisch-therapeutische Fachkräfte (insb. Fachkrankenpflegekräfte Psychiatrie) mit einschlägiger Schulung in psychiatrischer Krisenintervention. Sowohl die MitarbeiterInnen der Leitstelle als auch die mobilen Einsatzkräfte haben einen personalisierten Zugang zur gemeinsamen Samedi-Datenbank und dokumentieren jeweils von ihrem Standort aus. Alle Fachkräfte werden im Umgang mit der Datenbank entsprechend eines Datenbankmanuals umfassend geschult.

Die gesamten Leistungsdaten des Krisendienstes Schwaben aus dem Jahr 2021 wurden zur Bereinigung, Fehlerbehebung und zum Ausschluss nicht verwertbarer Datensätze an BIDAQ (Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung) übermittelt. Für die vorliegenden Berichte wurde ausschließlich die Ebene der Einzelkontakte berücksichtigt (mehrere Kontakte einer Person mit dem Krisendienst werden in einzelnen Protokollen erfasst und gezählt).

2.2 Berichtsformen

Eine detaillierte Beschreibung und Erklärung aller ausgewerteten Items erfolgt ab Kapitel 3.

Monatsauswertung

Wird am 15. eines Monats für den vergangenen Monat zu Verfügung gestellt:

Die Monatsauswertung gibt mit der Anzahl der gesamten Telefonkontakte und der Summe der persönlichen Kriseninterventionen (mobile Einsätze vor Ort und persönliche Beratungen an einem Krisendienststandort) einen Gesamtüberblick über die Inanspruchnahme des Krisendienstes Schwaben.

Quartalsauswertung

Wird 4 Wochen nach Quartalsende für das vergangene Quartal zur Verfügung gestellt:

In der Quartalsauswertung erfolgt eine differenzierte Auswertung der Telefonkontakte und der persönlichen Kriseninterventionen mit regionalem Bezug sowie Angaben zur Weitervermittlung von AnruferInnen.

Jahresauswertung

Wird 8 Wochen nach Jahresende für das vergangene Jahr zur Verfügung gestellt:

In der Jahresauswertung erfolgt – ergänzend zu den bestehenden Quartalsauswertungen – eine Darstellung soziodemographischer Daten und relevanter klinischer Variablen (z.B. Problemspektrum und psychopathologische Auffälligkeiten) der KlientInnen. Außerdem wird die Interventionsdauer (telefonisch und im persönlichen Kontakt) abgebildet.

2.3 Zeitpunkt der Auswertungen

Die Übermittlung der Daten erfolgt von der Leitstelle an BIDAQ am ersten Werktag eines Monats. Korrekturen und Ergänzungen werden innerhalb von 15 Tagen nach dem jeweiligen Monatsende eingearbeitet. Bei der Quartals- und Jahresauswertung werden die Datensätze der erfolgten Monatsauswertungen zusammengeführt, d.h. spätere (nach einem Monatsende erfolgte) Korrekturen der Originaldaten gehen nicht in die Quartals- und Jahresauswertungen ein!

2.4 Erhebungsinstrumente

Standardmäßig werden – differenziert nach Art der Inanspruchnahme – Basis-, Verlaufs- und Einsatzdaten dokumentiert, so dass das komplette Leistungsgeschehen in der Datenbank erfasst wird.

Je nach Art der Inanspruchnahme des Krisendienstes werden verschiedene Protokolle zur Dokumentation ausgewählt. Die folgende Beschreibung erläutert die inhaltliche Bedeutung der unterschiedlichen Protokollarten:

Screeningprotokoll: Telefonische Krisenintervention; bestehend aus einer Einschätzung der Dringlichkeit des Anrufes, Beurteilung der Art der Krise und des Hilfebedarfs und einer daraus

resultierenden Maßnahme: ausführlichere Beratung/Stabilisierung am Telefon, Aussprechen einer Empfehlung, direkte Einleitung weiterer Hilfen im Rahmen des Krisenhilfenetzwerks, z.B. Vermittlung in eine psychiatrische Institutsambulanz oder Initiierung einer persönlichen Krisenintervention durch die mobilen Einsatzteams des Krisendienstes.

Verlaufsprotokoll: Telefonische Kontakte in Verbindung mit einer zuvor bereits erfolgten telefonischen oder persönlichen Krisenintervention, eventuell zur erneuten Stabilisierung am Telefon oder Koordinierung weiterer Schritte (z.B. Überleitung in die Regelversorgung).

Beratungsprotokoll: Telefonische Kontakte, die (nicht klientInnenbezogen) der kurzen Beratung, der Informationsweitergabe (Telefonnummern, Adressen oder Zuständigkeiten) oder der Weitervermittlung bzw. Klärung (zum Beispiel bei AnruferInnen außerhalb des Bezirks Schwaben oder AnruferInnen mit einem gänzlich anderen Anliegen) dienen.

Einsatzprotokoll: Persönliche Krisenintervention; im Einsatzprotokoll werden sowohl mobile Einsätze vor Ort (das Einsatzteam sucht die KlientInnen am Ort der Krise auf, also zum Beispiel in der Wohnung oder am Arbeitsplatz) wie auch persönliche Beratungen (durchgeführt am regionalen Krisendienststandort) dokumentiert. Neben der umfassenden Einschätzung der Situation und der genauen Verlaufsbeschreibung der Krisenintervention (auch dem Einbezug weiterer Stellen, z.B. der Polizei) werden sich direkt anschließende Maßnahmen (z.B. die Einleitung einer stationären Behandlung) differenziert erfasst.

3 Zusammenfassung

Der vorliegende Jahresbericht enthält auf Basis einer computergestützten Dokumentation aller Kontakte zwischen KrisendienstmitarbeiterInnen und Hilfesuchenden (telefonisch und persönlich) eine differenzierte Auswertung der Inanspruchnahme. Insgesamt gab es 4187 Telefonkontakte. Bei den unten genannten Prozentangaben handelt es sich aus Gründen der Lesbarkeit um auf die erste Kommastelle gerundete Werte.

Eine genauere Binnenanalyse bezüglich der Verteilung aller Telefonkontakte nach Uhrzeit und Wochentag offenbarte durchgehend eine Abnahme im Tagesverlauf von 9 bis 24 Uhr sowie zwischen den Werktagen und den Wochenenden. In der Nacht zeigte sich eine weitere Abnahme der Telefonkontakte bis 6 Uhr morgens, ab 6 Uhr eine Zunahme mit einer deutlichen Steigerung ab 9 Uhr. Der größte Anteil der telefonischen Kontakte war mit den KlientInnen selbst (76,1%). Wesentlich seltener wurde in der Leitstelle mit Angehörigen (11,2%) und Fachstellen (1,7%) telefoniert. Die häufigsten Anrufe verteilten sich dabei auf die Region 5/6 mit 45,1% (Stadt und Landkreis Augsburg, Landkreis Aichach Friedberg), gefolgt von Region 4 mit 11,0% (Stadt Kempten, Landkreis Oberallgäu und Landkreis Lindau). 12,4% aller Anrufe kamen von außerhalb Schwabens bzw. konnten nicht eindeutig ermittelt werden. Eine Krisenintervention am Telefon dauerte durchschnittlich 36,7 Minuten. Meist war eine Empfehlung (42,4%) für die Anrufenden als Ergebnis des Telefonats ausreichend. Seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention durch die mobilen Einsatzteams (8,7%) oder einer direkten Vermittlung (4,4%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall (3,4%), bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt eingeschaltet werden mussten. Das vorherrschende Problemspektrum am Telefon war mit 28,9 % die depressive Verstimmung, gefolgt von Angstproblematiken (11,9%) und Anpassungsstörungen (10,5%). Die Symptomatik wurde durch die Leitstelle in 18,2% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt (23,0% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien). Bei 6,1% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome eruierbar, bei 12,2% spielte das Thema Suizidalität eine Rolle.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen, die sich aus mobilen Einsätzen vor Ort (96,5%) und persönlichen Beratungen am regionalen Krisendienststandort (3,5%) zusammensetzten, spielte bei 33,6% Suizidalität eine Rolle. Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Schnitt 198,8 Minuten. Die größte Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 12 und 15 Uhr statt, danach kam es zu einer kontinuierlichen Abnahme bis 21 Uhr. Ähnlich wie bei den Telefonkontakten war die Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen an den Werktagen höher als an den Wochenenden. Bei der regionalen Verteilung zeigte sich folgendes Ergebnis: Region 5 (Stadt Augsburg und Landkreis Augsburg Nord 28,1 %) gefolgt von Region 4 (Stadt Kempten und Landkreise Oberallgäu und Lindau mit 18,7%), und Region 3 (Landkreis Unterallgäu und Stadt Memmingen mit 14,9%). Eine persönliche Krisenintervention führte in 60,6% der Fälle zu einer direkten Vermittlung an einen Sozialpsychiatrischen Dienst. Angehörige waren in 64,0% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 40,6% aller persönlichen

Kriseninterventionen erfolgte aus der persönlichen Krisenintervention eine Nachforderung anderer Hilfen, am häufigsten Rettungsdienst und Polizei.

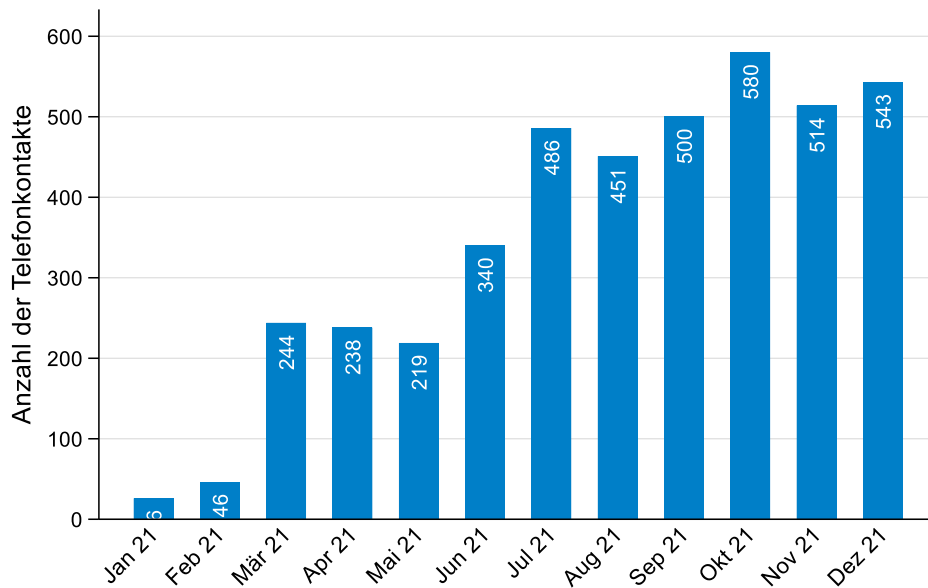
4 Auswertung

4.1 Telefonkontakte

T1 – Summe aller Telefonkontakte

Die Anzahl aller Telefonkontakte (telefonische Inanspruchnahme des Krisendienstes Schwaben pro Monat im zeitlichen Verlauf der letzten 12 Monate zeigt Abbildung 1. Es gingen Screening- und Verlaufsprotokolle sowie Beratungsprotokolle in die Auswertung ein.

Abbildung 1: Anzahl aller Telefonkontakte (Screening-, Verlaufs- und Beratungsprotokoll) nach Monat im Jahr 2021

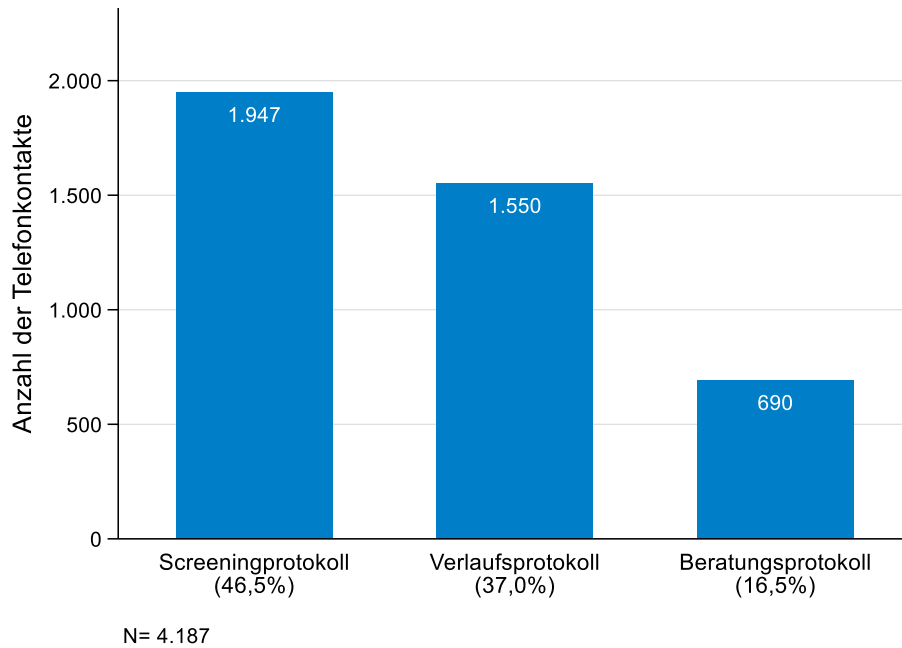


N= 4.187

T2 – Telefonkontakte nach Protokollart

Abbildung 2 zeigt die telefonische Inanspruchnahme, differenziert nach der Art der Telefonkontakte (Protokollart, siehe Kapitel 2.4) für das Jahr 2021. Dargestellt sind die absoluten Zahlen der unterschiedlichen Protokollarten, die für einen Telefonkontakt erstellt wurden.

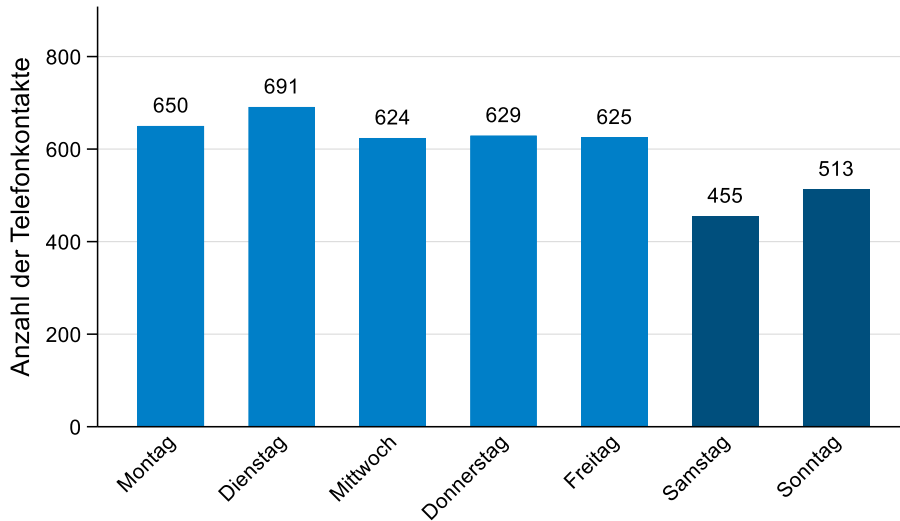
Abbildung 2: Anzahl aller Telefonkontakte nach Protokollart im Jahr 2021



T3 – Telefonkontakte nach Wochentag

Die Verteilung der Inanspruchnahme innerhalb einer Woche zeigt Abbildung 3. Die Gesamtsumme aller Telefonkontakte ist differenziert nach Wochentagen abgebildet.

Abbildung 3: Anzahl aller Telefonkontakte (Screening-, Verlaufs- und Beratungsprotokolle) nach Wochentag im Jahr 2021, die Wochenendtage sind dunkelblau gekennzeichnet



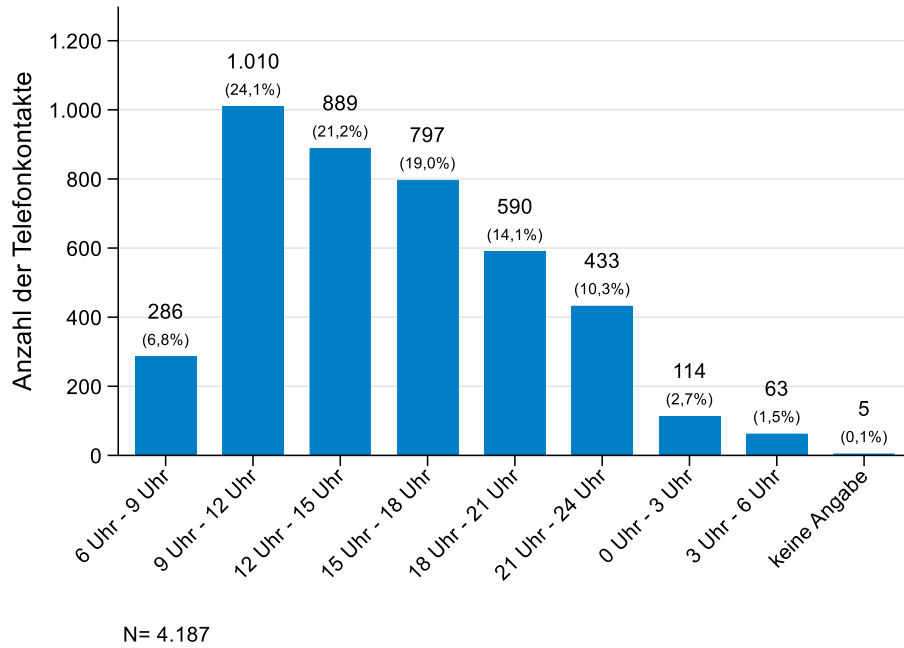
N= 4.187

Durchschnittliche Anzahl Anrufe pro Tag nach Wochentagen:
Mo-Fr: 644; Wochenende: 484 (prozentualer Unterschied: 24,8% weniger)

T4 – Telefonkontakte nach Uhrzeit

Die zeitliche Verteilung der telefonischen Inanspruchnahme ist in Abbildung 4 ersichtlich. Die absoluten Zahlen (Summe aller Telefonkontakte) sind in 3-Stundenintervallen dargestellt.

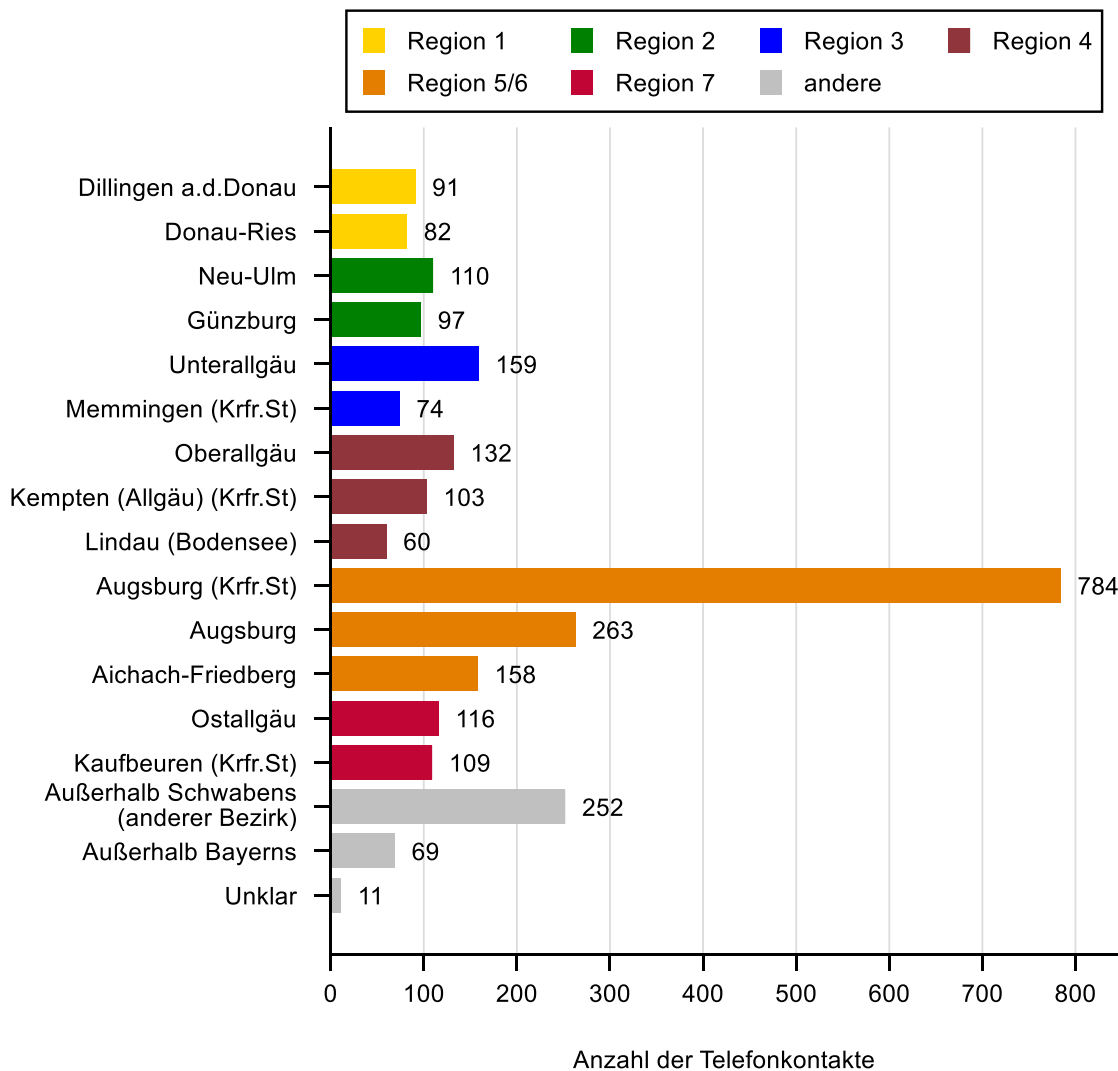
Abbildung 4: Anzahl aller Telefonkontakte (Screening-, Verlaufs- und Beratungsprotokolle) nach Uhrzeit im Jahr 2021



T5 – Regionale Verteilung der Anrufe (Häufigkeit)

In Abbildung 5 ist die regionale Verteilung der eingehenden Anrufe dargestellt (in den Beratungsprotokollen wurde diese Angabe nicht erhoben. Es wurden hier nur Screening- und Verlaufsprotokolle berücksichtigt). Erfasst wurde hier immer nur der Wohnort der Betroffenen (=KlientInnen), auch wenn z.B. Angehörige aus einer anderen Stadt oder Region (für die Betroffenen) anrufen. Die Graphik gibt somit Aufschluss über die Größe des Hilfebedarfs von BewohnerInnen (=Anzahl der KlientInnen) einer Region bzw. eines Landkreises.

Abbildung 5: Anzahl der Telefonkontakte (nur Screening- und Verlaufsprotokolle) nach Wohnort (Region/Landkreis) der KlientInnen im Jahr 2021



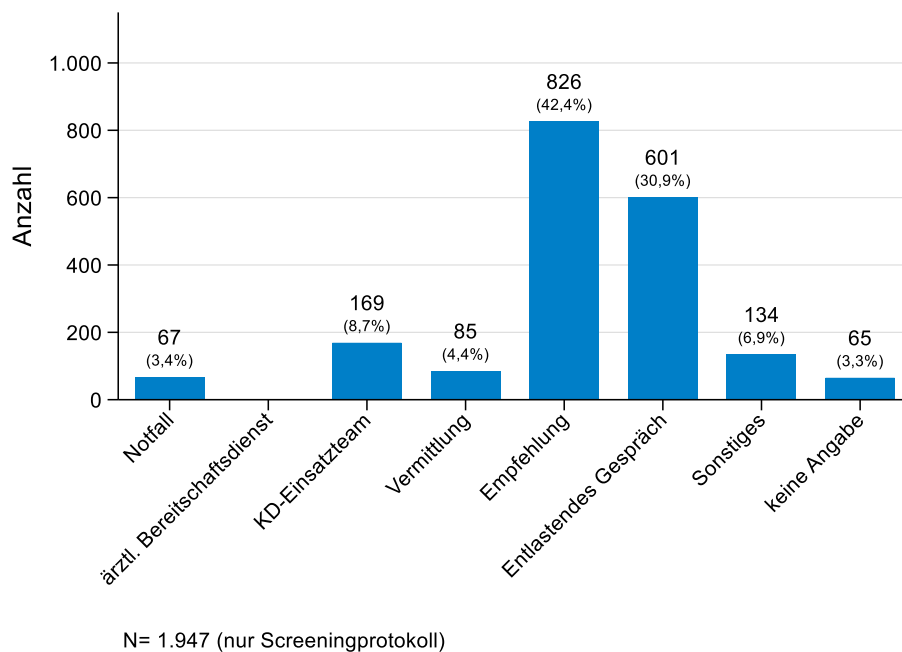
N = 2670;
 Fälle mit fehlenden Angaben (N=827) sowie
 Beratungsprotokolle (N= 690) wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Regionen:
 Region 1: N= 173 (6,5%);
 Region 2: N=207 (7,8%);
 Region 3: N=233 (8,7%);
 Region 4: N=295 (11,0%);
 Region 5/6: N=1205 (45,1%);
 Region 7: N=225 (8,4%);
 andere: N=332 (12,4%)

T6 – Weitervermittlungen

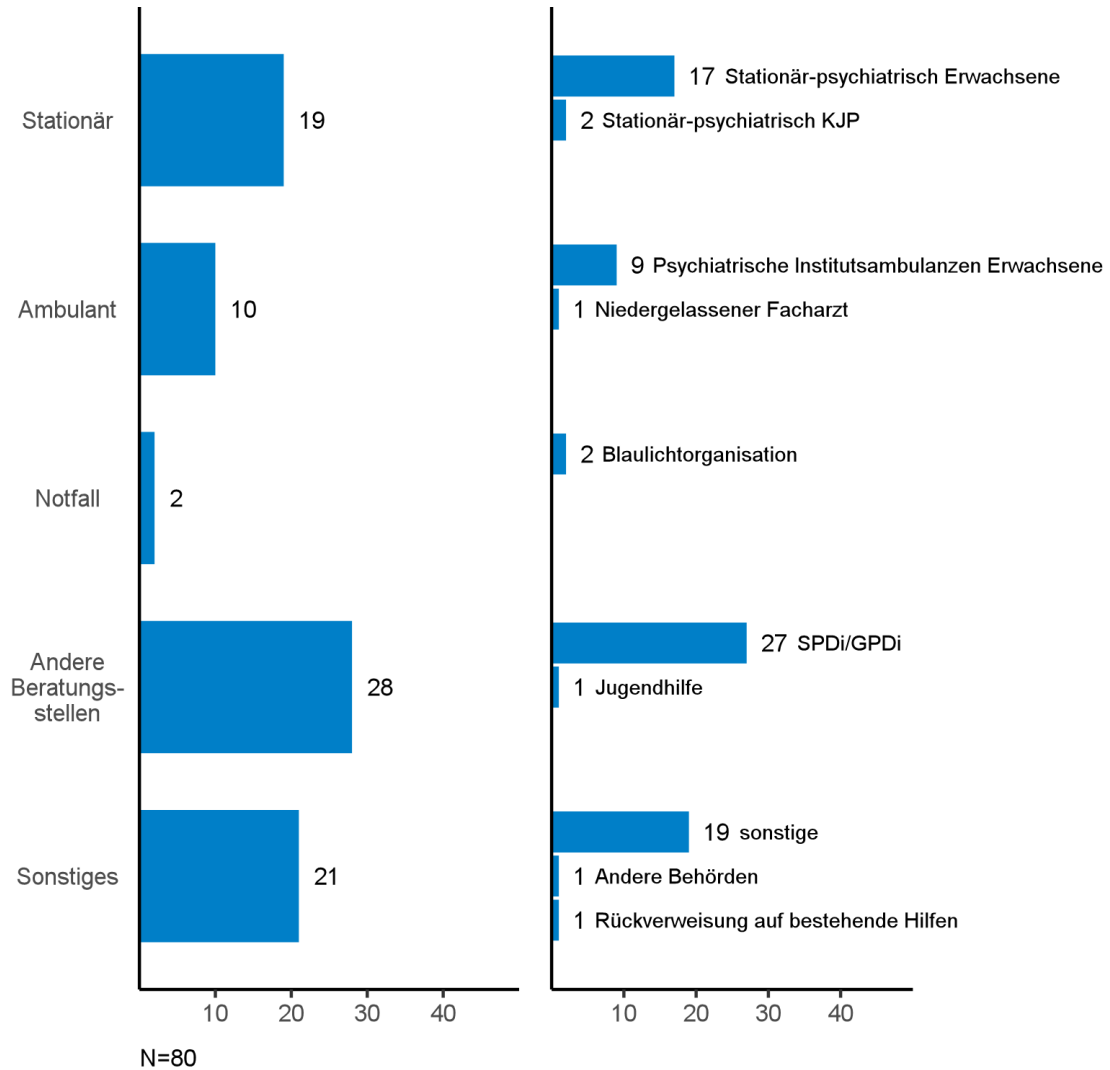
Die Resultate des Auswahlfeldes „Ergebnis“ in den Screeningprotokollen (keine Mehrfachnennungen) werden in Abbildung 6 gezeigt. Unter „Notfall“ wurden die Blaulichtorganisationen Polizei, Rettungsdienst und Notarzteinsätze subsummiert. Die Auswahl „ärztlicher Bereitschaftsdienst“ beinhaltete psychiatrische bzw. allgemeinärztliche Bereitschaftsdienste der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB). Unter der Auswahl „KD-Einsatzteam“ wurde eine Weitervermittlung an ein mobiles Einsatzteam verstanden. „Vermittlung“ bedeutete eine aktive und verbindliche Überleitung von der Leitstelle aus zu entsprechenden Kooperationspartnern im Krisennetzwerk, z. B. in eine PIA (psychiatrische Institutsambulanz). „Empfehlungen“ hingegen bedeuteten kein aktives Anmeldeverfahren durch die Leitstelle, hier wurde den KlientInnen z.B. eine Information/Adresse über eine Stelle weitergegeben, bei der sich Betroffene oder Angehörige dann selbst melden konnten. Die Kategorie „Sonstiges“ fasste Gespräche zusammen, die keine weiterführende Aktion erforderlich machten oder deren Ergebnis sich nicht den Kategorien zuordnen ließ (z.B. KlientIn ging ins Kloster).

Abbildung 6: Anzahl der Ergebnisse nach telefonischer Krisenintervention (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



Eine differenzierte Darstellung über die Häufigkeiten der Vermittlungen aus der Leitstelle gibt Abbildung 7.

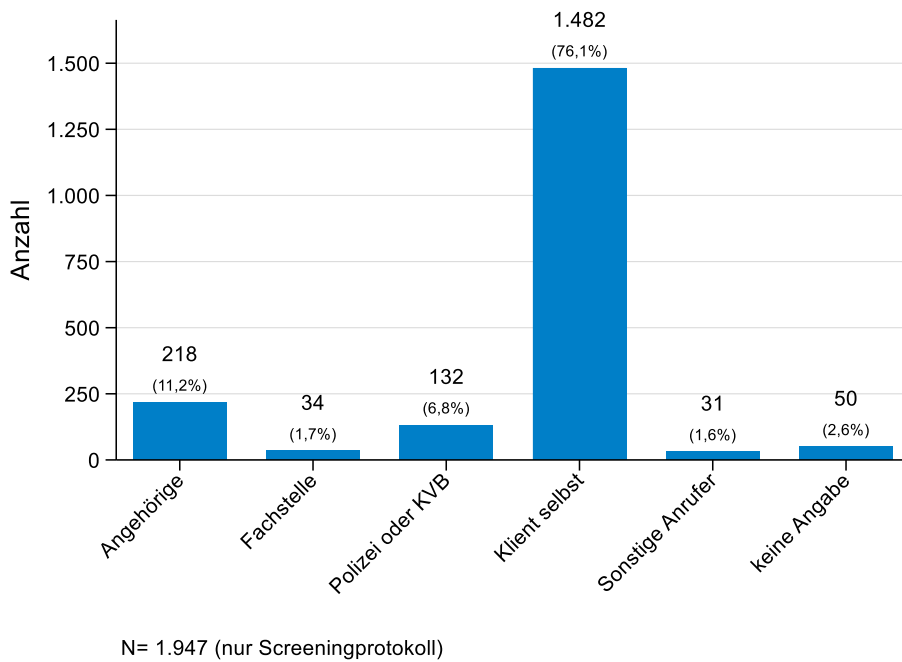
Abbildung 7: Anzahl der Vermittlungen nach telefonischer Krisenintervention (Screeningprotokolle) im Jahr 2021. Abweichungen zur Anzahl der Vermittlungen in Abbildung 6 entstehen, wenn keine weiteren Angaben gemacht wurden.



T7 – Gruppen der Anrufernden

Die Kontaktaufnahme zur Leitstelle erfolgte nicht immer durch die Betroffenen selbst. Abbildung 8 zeigt, welche und wie viele Personen anriefen und – wenn es sich nicht direkt um die Betroffenen selbst handelte – in welcher Beziehung sie zum/r Betroffenen standen. Dabei wurden Angehörige, Fachstellen und Sonstige (z. B. Nachbarn, Arbeitskollegen) unterschieden. Unter KVB wurden die für die Unterbringung zuständigen Kreisverwaltungsbehörden verstanden.

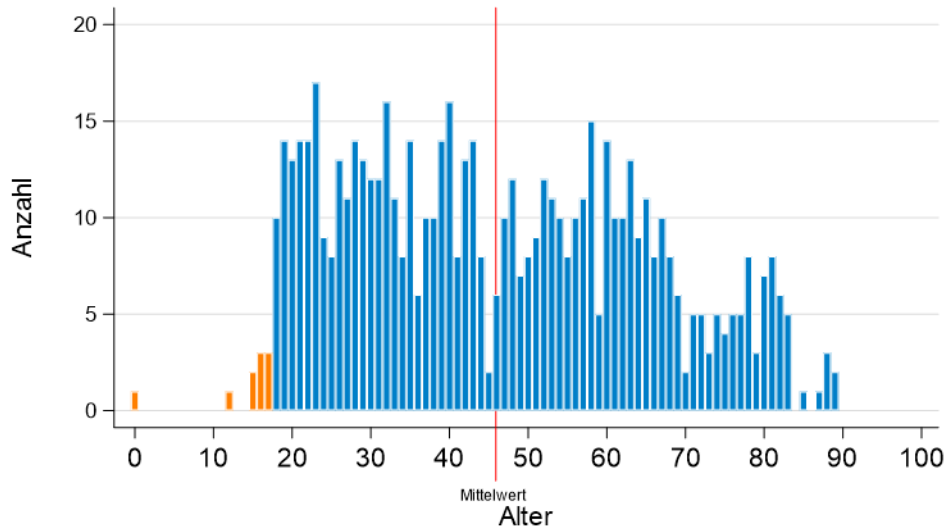
Abbildung 8: Differenzierung der Anrufe nach Anrufergruppen (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



T8 – Alter der KlientInnen

Die Altersstruktur der KlientInnen (nicht unbedingt die der AnruferInnen, s.o.) zeigt Abbildung 9.

Abbildung 9: Alter der AnruferInnen im Jahr 2021

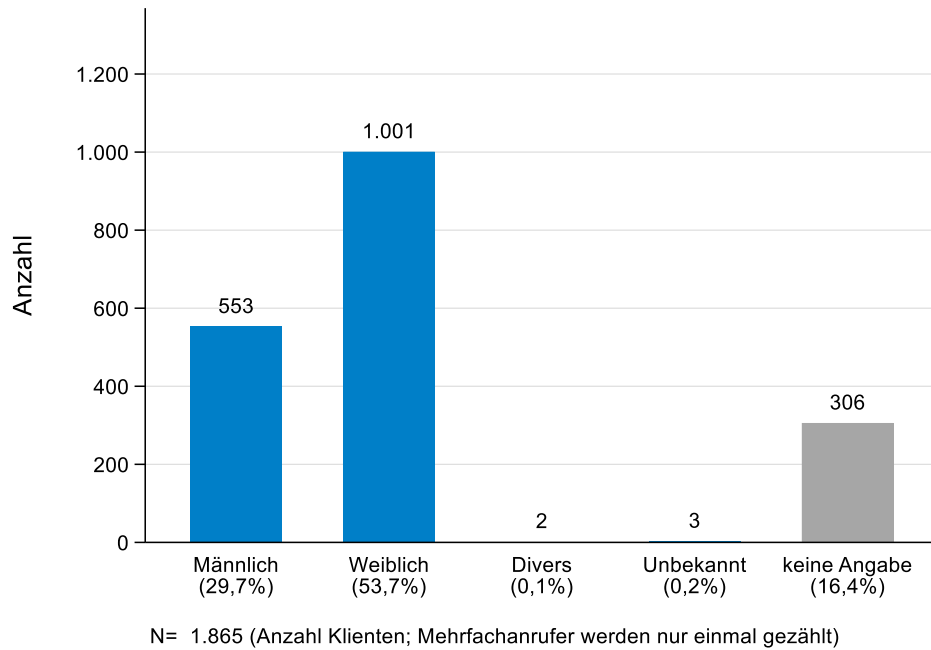


N=645 (Anzahl Klienten; Mehrfachanrufer werden nur einmal gezählt)
Anzahl Missings: 1.220.
Durchschnittsalter: 45,9 Jahre; Median: 43 Jahre.
Anteil mit Alter <18 Jahre: 1,6% (orange eingefärbt).

T9 – Geschlecht der KlientInnen

Die Verteilung nach Geschlecht ist in Abbildung 10 dargestellt. Auch hier handelt es sich um die Häufigkeitsangaben der KlientInnen (nicht unbedingt die der AnruferInnen, s.o.).

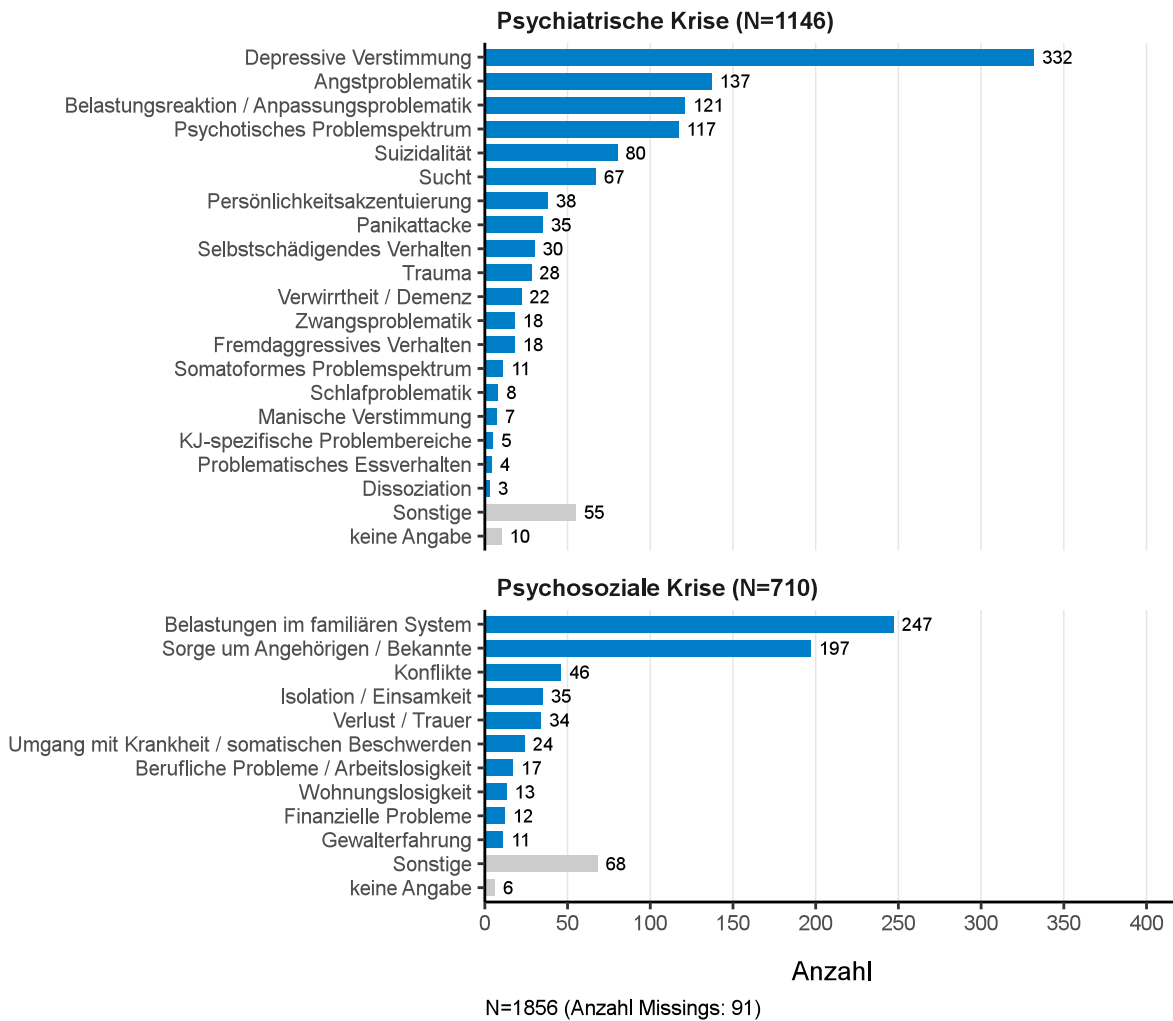
Abbildung 10: Geschlecht der KlientInnen (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



T10 – Problemspektrum

Die Zuordnung und Dokumentation der mündlichen Symptomschilderungen (Selbstbeschreibung von Betroffenen oder Fremdanamnese durch AnruferInnen aus dem Umfeld des KlientInnen) zu einem vordergründigen Problemspektrum erfolgte durch die MitarbeiterInnen des Krisendienstes am Telefon (Screeningprotokoll). Bei den Problemspektren wurde grundsätzlich zwischen psychiatrischen Krisen und psychosozialen Krisen unterschieden. Die psychiatrischen Krisen wurden dabei an die gängige Einteilung von Störungsbildern angelehnt, wie sie im therapeutischen Kontext verwendet wird. Die psychosozialen Krisen beinhalteten vor allem Probleme, die den zwischenmenschlichen Bereich betrafen oder mit speziellen persönlichen Rahmenbedingungen (z.B. finanzielle Probleme) zusammenhingen. In Abbildung 11 wird die Verteilung der am Telefon erhobenen, vordergründigen Problemspektren dargestellt.

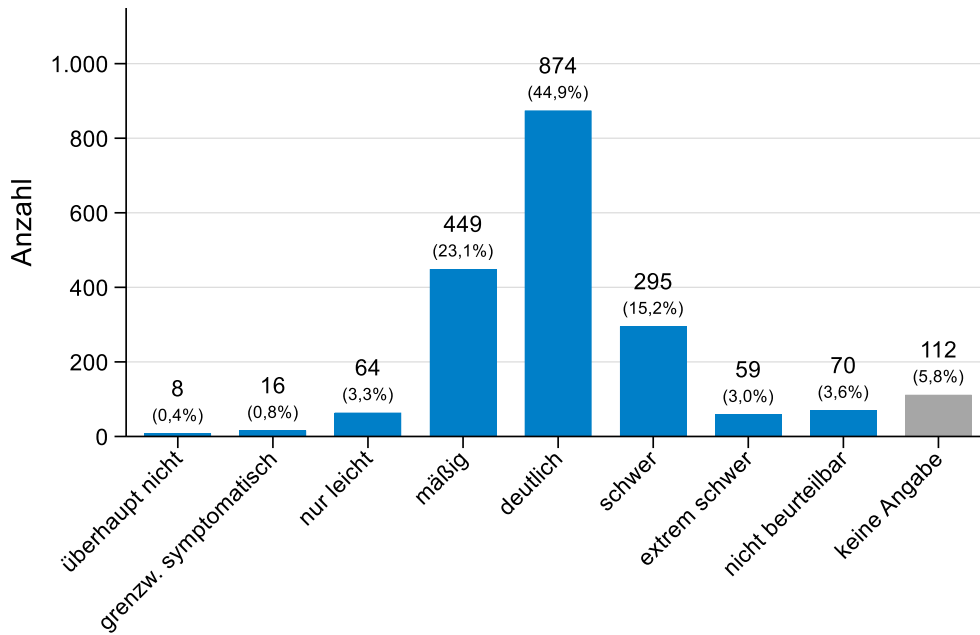
Abbildung 11: Vordergründiges Problemspektrum (1. Problemspektrum) der KlientInnen (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



T11 – Schwere der Symptomatik

Grob orientiert an den Kategorien des CGI (Clinical Global Impression Score) wurde eine Einschätzung über die Schwere der beschriebenen Symptomatik (des 1. Problemspektrums) von den KrisendienstmitarbeiterInnen auf einer 7-stufigen Skala getroffen (Abbildung 12).

Abbildung 12: Schwere der Problematik des vordergründigen Problemspektrums (1. Problemspektrum) (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



N= 1.947 (nur Screeningprotokoll)

T12 – Psychopathologische Auffälligkeiten

Bezüglich der psychopathologischen Auffälligkeiten der KlientInnen wurden am Telefon die Kategorien „psychotische Symptome“ und „Selbstgefährdung“ zusätzlich erfasst. Abbildung 13 und 14 zeigen die verschiedenen Häufigkeiten dieser fachlichen Einschätzungen.

Abbildung 13: Psychotisches Symptomspektrum (Screeningprotokolle) im Jahr 2021

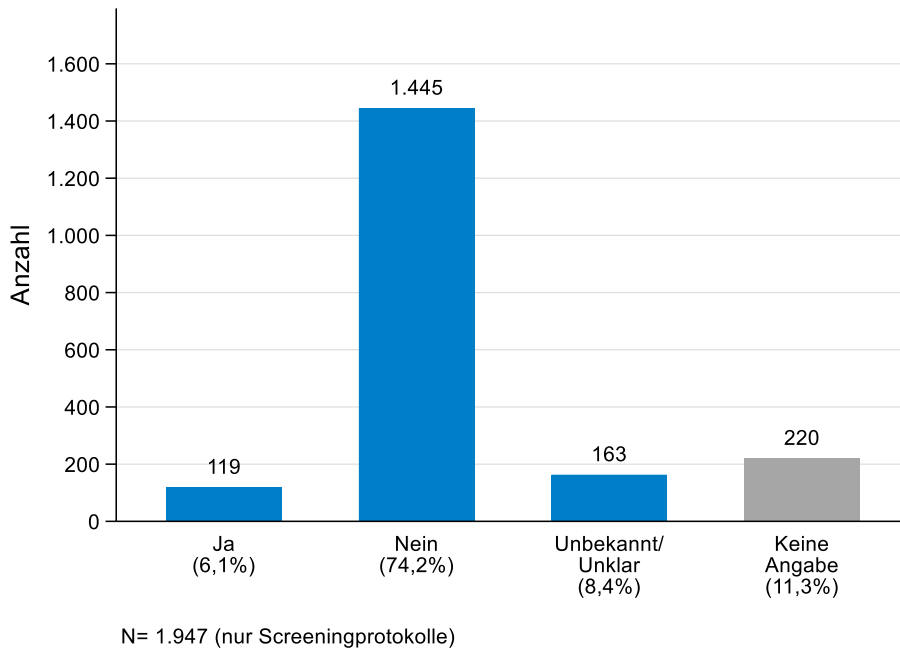
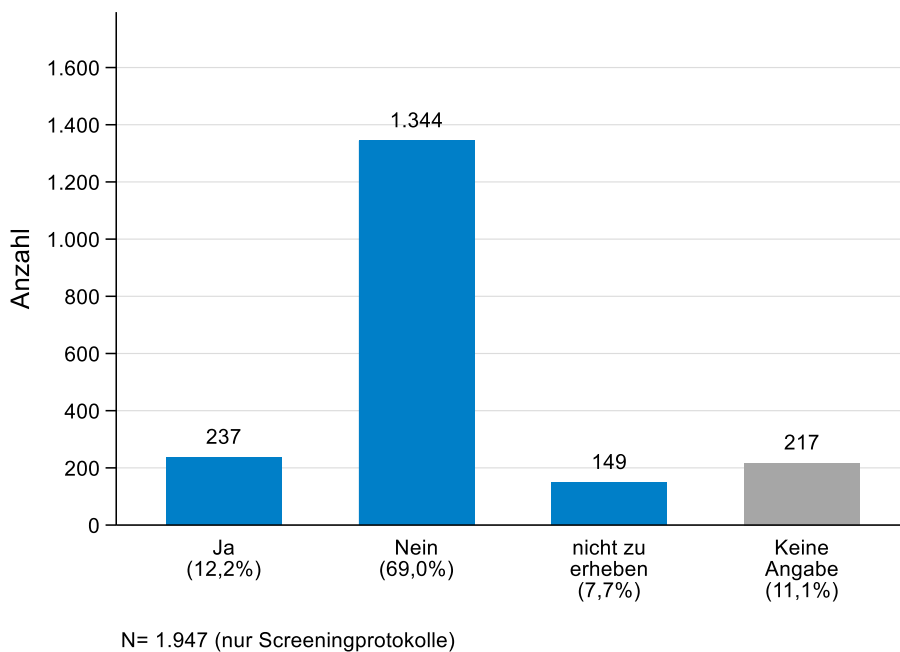


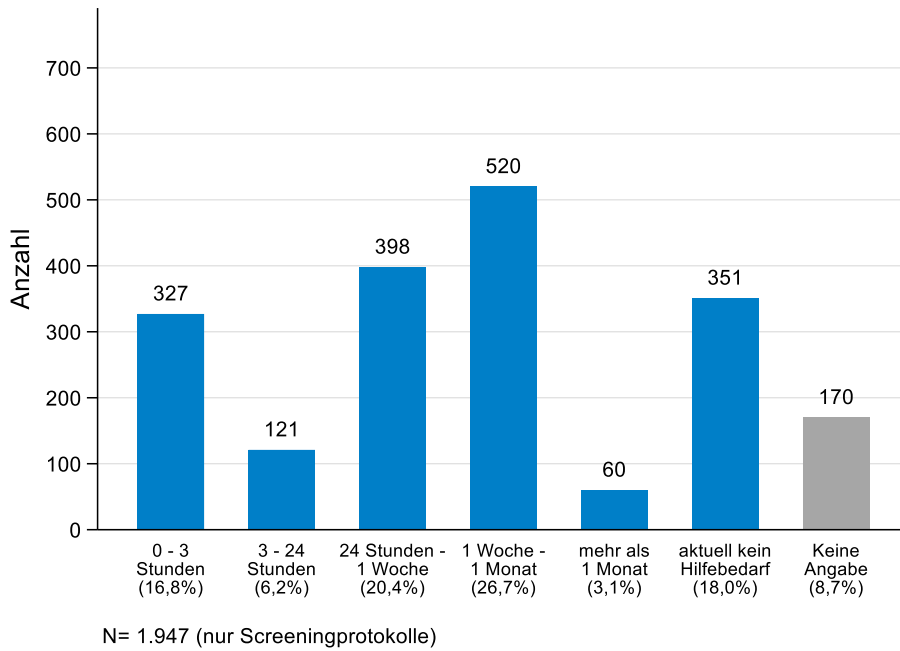
Abbildung 14: Selbstgefährdung (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



T13 – Akuität

Eine fachliche Einschätzung der Akuität der Krisensituation wurde über die Frage „Professioneller Hilfebedarf indiziert innerhalb...“ in 5 Abstufungen dokumentiert. Abbildung 15 zeigt die Anzahl der Fälle pro Kategorie.

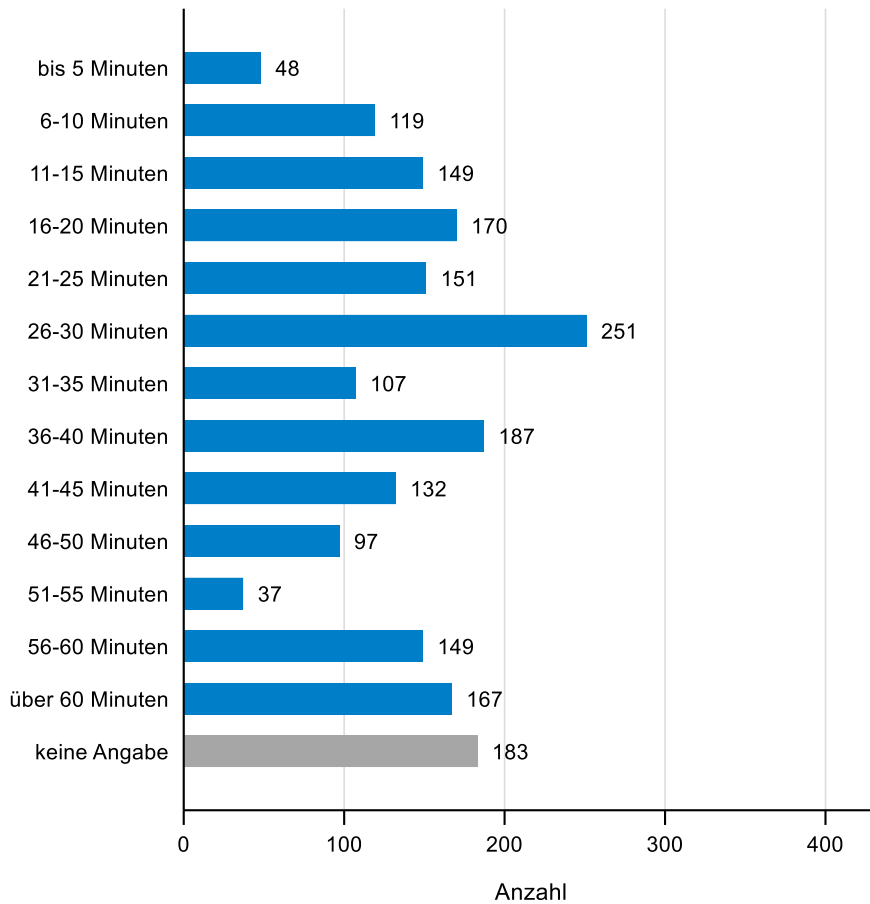
Abbildung 15: Akuität der Krisensituation (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



T14 – Gesprächsdauer

Die Gesprächsdauer setzte sich aus der Interventionsdauer am Telefon (Dauer der telefonischen Kriseninterventionen, die im Screeningprotokoll erfasst wurde) und der Dokumentationszeit zusammen.

Abbildung 16: Gesprächsdauer in Minuten (Screeningprotokolle) im Jahr 2021



N= 1.947 (nur Screeningprotokolle);
Mittelwert: 36,7 Minuten

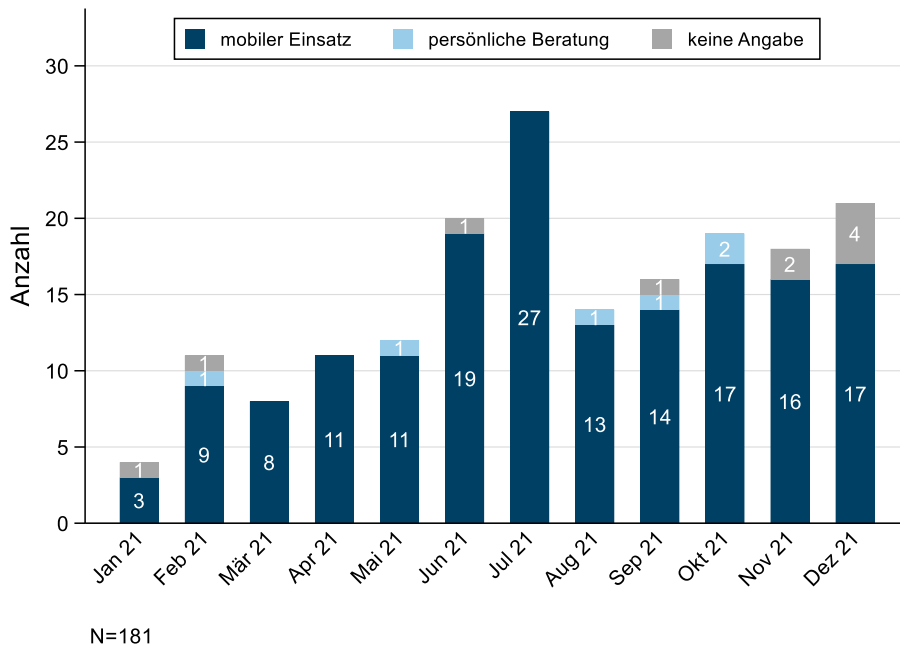
4.2 Persönliche Kriseninterventionen

Sowohl die Gesamtzahl der persönlichen Kriseninterventionen wie auch eine differenzierte Darstellung nach mobilen Einsätzen vor Ort und persönlichen Beratungen an einem regionalen Krisendienststandort gingen jeweils in die folgenden Auswertungen ein.

P1 – Summe aller persönlichen Kriseninterventionen

Die Inanspruchnahme der mobilen Einsatzteams pro Monat wird durch die Anzahl der erfolgten persönlichen Kriseninterventionen in Abbildung 17 ersichtlich.

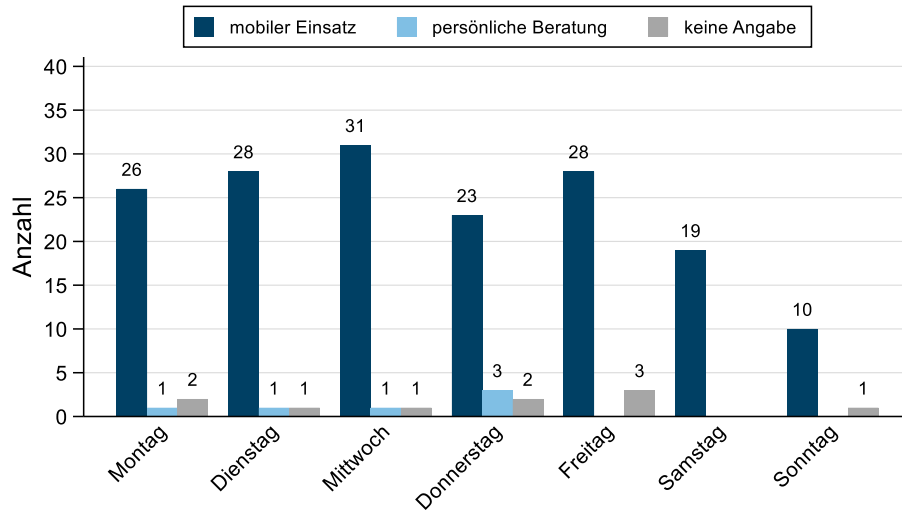
Abbildung 17: Anzahl mobiler Einsätze und persönlicher Beratungen im Jahr 2021 (Einsatzprotokolle) nach Monat



P2 – Persönliche Kriseninterventionen nach Wochentag

Die Verteilung der Inanspruchnahme innerhalb einer Woche zeigt Abbildung 18. Die Gesamtsumme aller persönlichen Kriseninterventionen ist dort differenziert nach Wochentag abgebildet.

Abbildung 18: Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) nach Wochentag im Jahr 2021



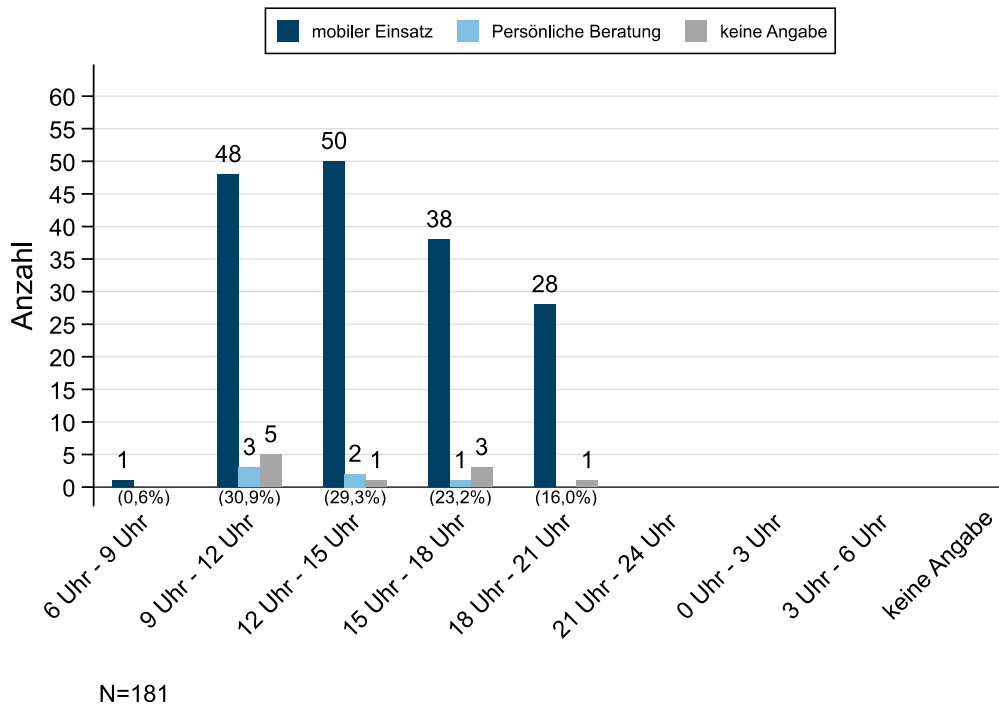
N= 181

Durchschnittliche Anzahl persönliche Kriseninterventionen pro Tag nach Wochentagen:
 Mo-Fr: 30; Wochenende: 15 (prozentualer Unterschied: 50,3% weniger)

P3 – Persönliche Kriseninterventionen nach Uhrzeit

Die zeitliche Verteilung der Inanspruchnahme der mobilen Einsatzteams ist in Abbildung 19 ersichtlich. Die absoluten Zahlen (Summe aller persönlichen Kriseninterventionen) sind in 3-Stundenintervallen dargestellt. Seit dem 1. März 2021 sind persönliche Kriseninterventionen durch die mobilen Einsatzteams der Tag-Dienste des Krisendienstes schwabenweit werktags Mo-Fr von 9 Uhr bis 16 Uhr möglich. Seit dem 1. Juli 2021 stehen zusätzlich mobile Einsatzteams als sogenannter AWF-Dienst (Abend-Weekende-Feiertag) werktags Mo-Fr von 16 Uhr bis 21 Uhr sowie an Wochenenden oder Feiertagen von 13 Uhr bis 21 Uhr zur Verfügung.

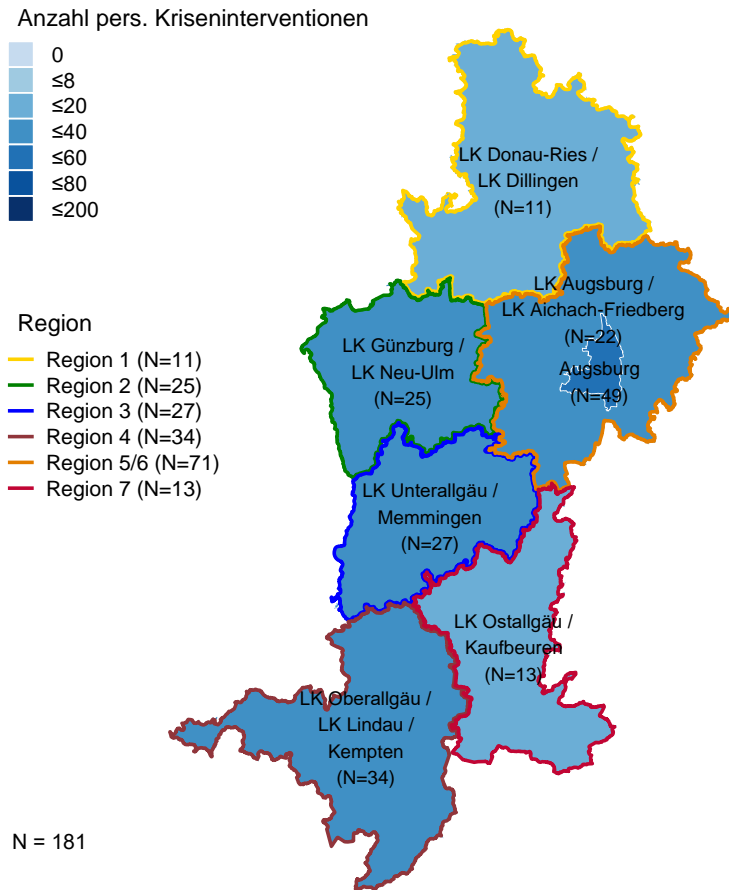
Abbildung 19: Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) nach Uhrzeit im Jahr 2021



P4 – Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen

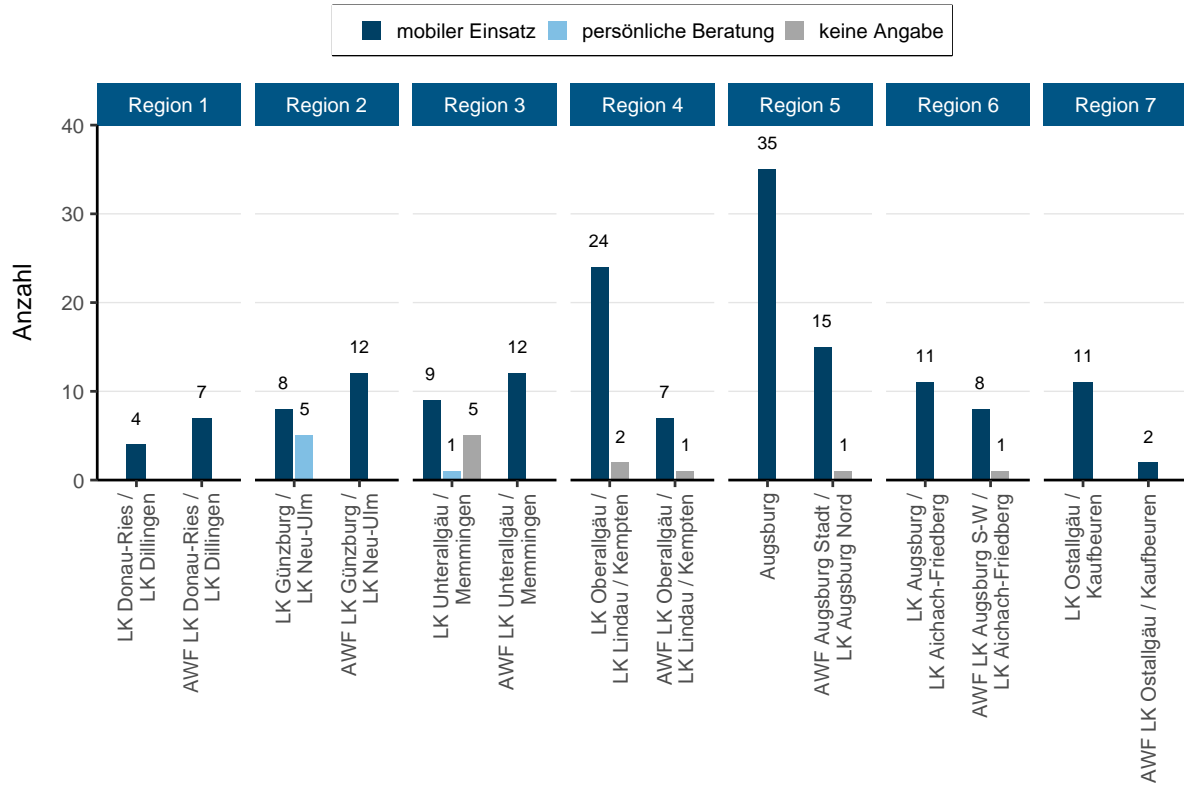
Abbildung 20 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen. Mobile Einsätze vor Ort und persönliche Beratungen an einem regionalen Krisendienststandort sind in dieser Darstellung zusammengefasst. Die Aufteilung erfolgte nach Regionen und Landkreisen.

Abbildung 20: Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



In der folgenden Abbildung 21 ist die Anzahl der mobilen Einsätze vor Ort und persönlichen Beratungen an einem Krisendienststandort ersichtlich. Die Aufteilung erfolgte nach Einsatzregionen. Dabei wurde zwischen den Einsatzteams der SPDi-Tagdienste (Einsatzzeiten: Werktags Montag bis Freitag 8-16 Uhr) und dem Abend-Wochenend-Feiertagsdienst (AWF) (Einsatzzeiten: Werktags Montag bis Freitag 16-21 Uhr und am Wochenende/Feiertag von 13-21 Uhr) unterschieden. Die Auswertung bezieht sich auf den Ort des Einsatzes.

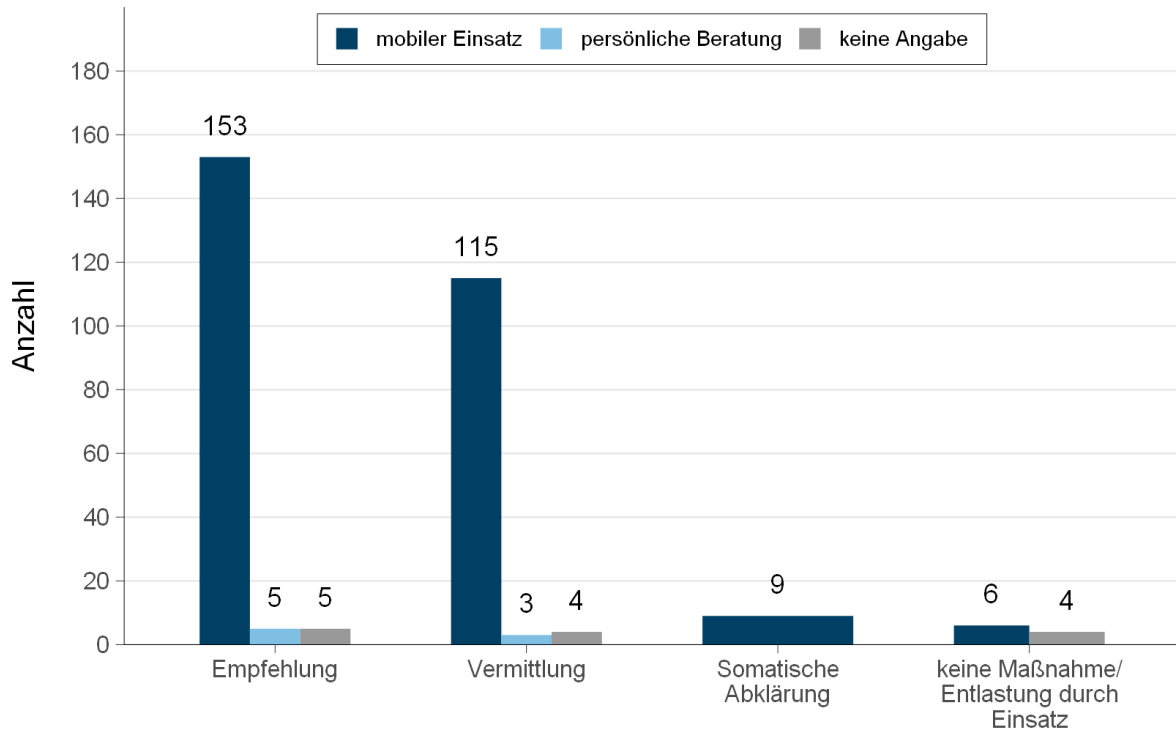
Abbildung 21: Differenzierte Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P5 – Ergebnis/Maßnahmen

Das Resultat des Auswahlfeldes „Ergebnis“ in den Einsatzprotokollen wird in den Abbildungen 22 und 23 gezeigt. Es erfolgte hier eine erste Unterscheidung, ob aus der persönlichen Krisenintervention eine Empfehlung, Vermittlung, somatische Abklärung resultierte oder die Entlastung durch die persönliche Krisenintervention als solche ausreichend zur Bewältigung der Krise war.

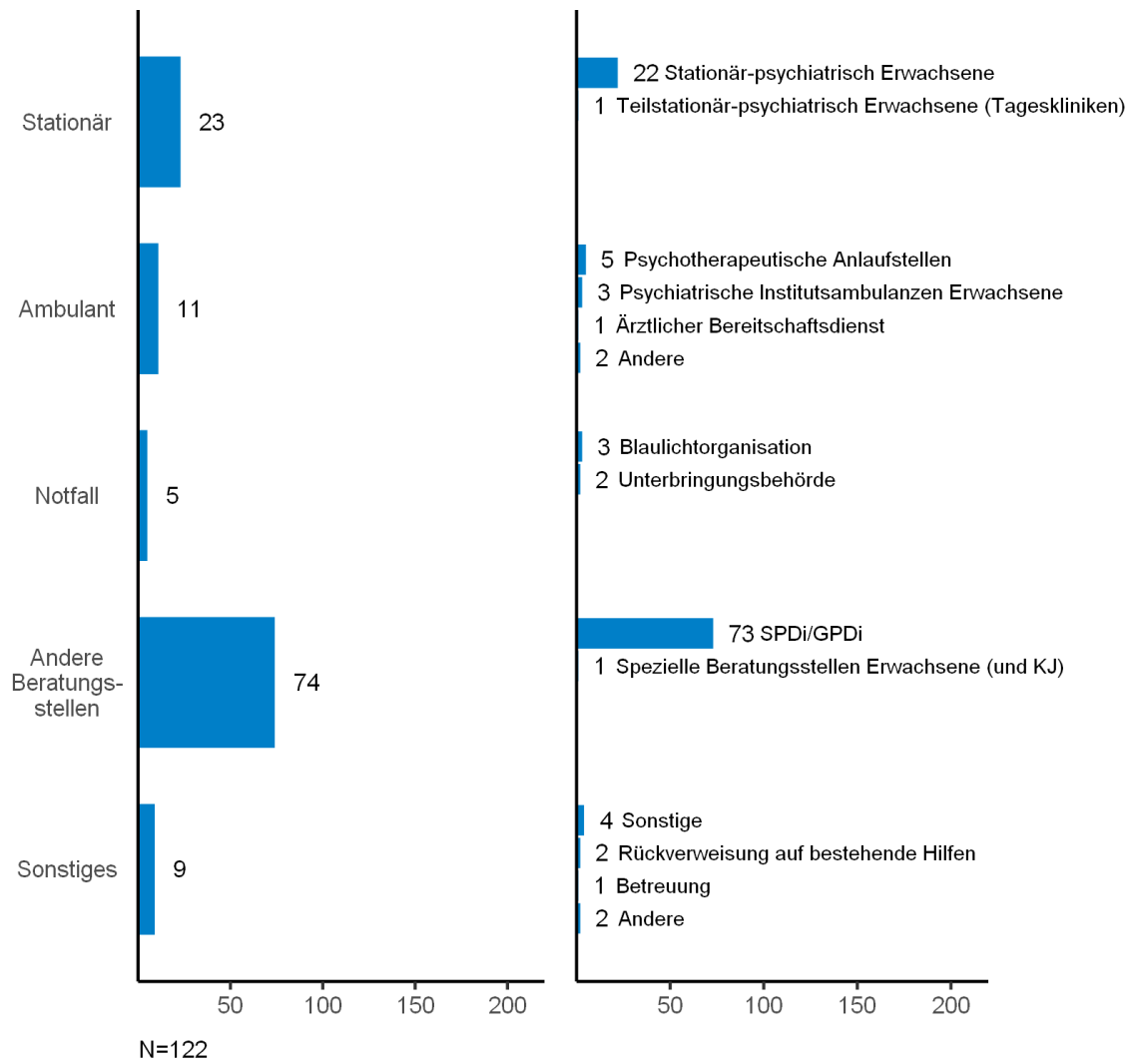
Abbildung 22: Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



N=181; Mehrfachnennungen bei "Empfehlung", "Vermittlung" und "somatische Abklärung"

Die Vermittlungen aus Abbildung 22 werden in Abbildung 23 weiter differenziert.

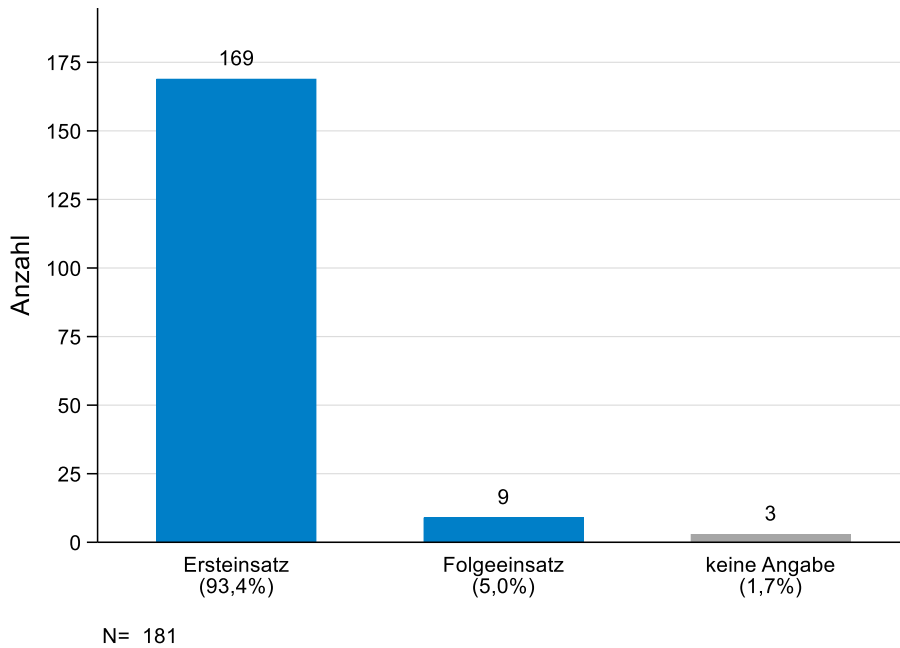
Abbildung 23: Ausgewählte Maßnahmen nach persönlicher Krisenintervention (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P6 – Kontext der persönlichen Kriseninterventionen

Folgende Abbildung 24 gibt Auskunft über den Kontext der persönlichen Krisenintervention. Gemeint ist damit die Differenzierung, ob es sich um einen Ersteinsatz oder um einen Folgeeinsatz bei einer anhaltenden krisenhaften Situation (zeitliche und inhaltliche Nähe zum Ersteinsatz) handelte.

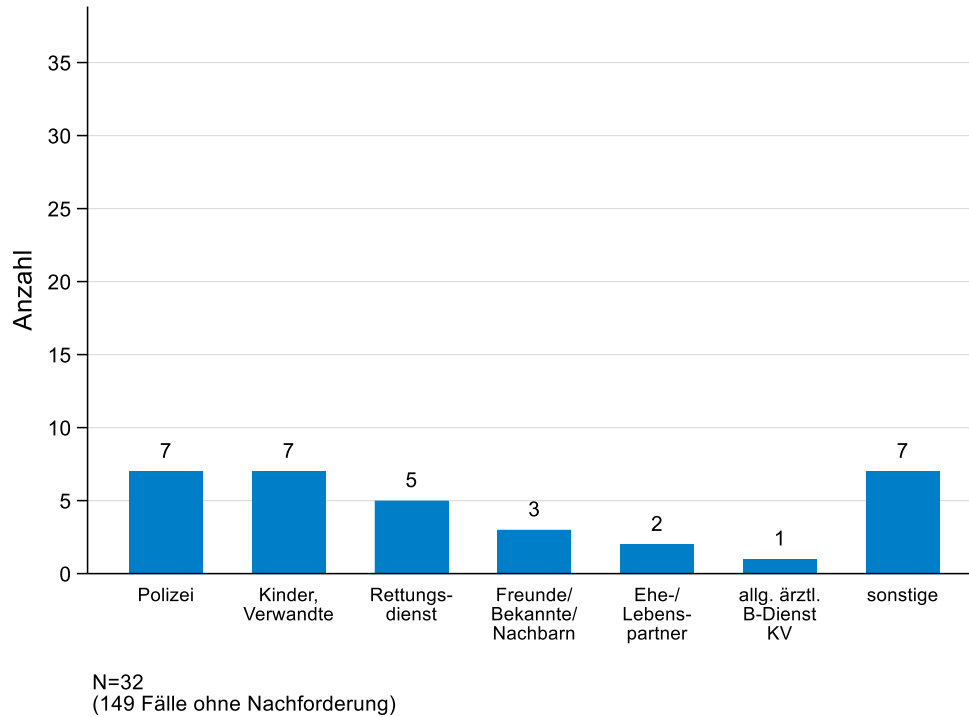
Abbildung 24: Kontext der persönlichen Krisenintervention (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P7 – Nachforderung

Über ein Auswahlfeld (keine Mehrfachnennungen) wurden potenzielle Nachforderungen, die während einer persönlichen Krisenintervention erforderlich wurden, abgebildet (Abbildung 25).

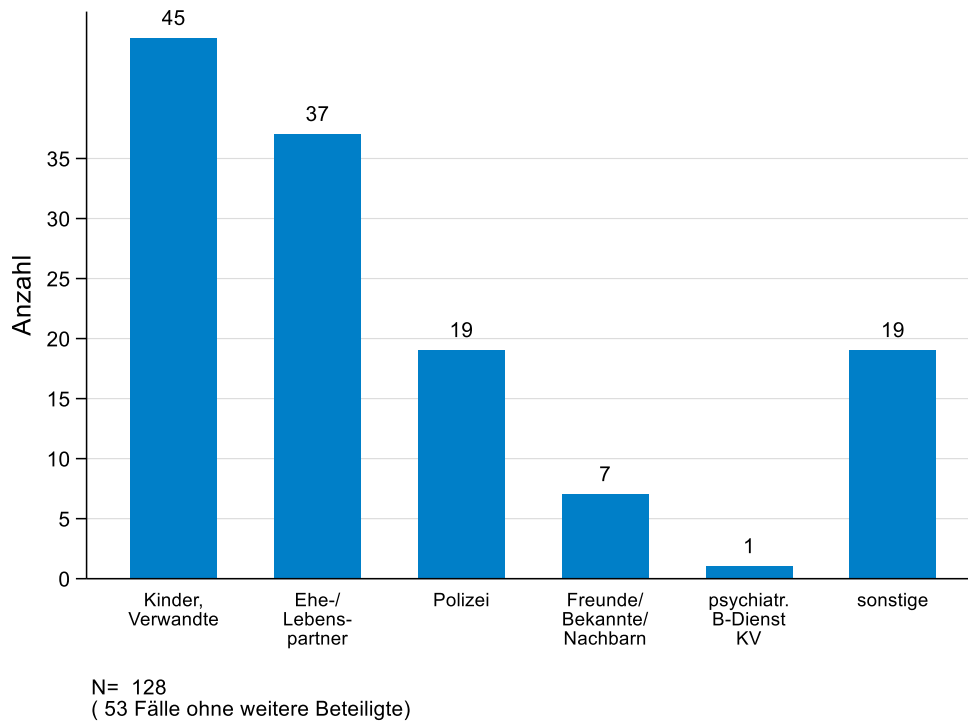
Abbildung 25: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P8 – Beteiligte vor Ort

In Abbildung 26 wird ersichtlich, wie häufig welche Personen/Dienste schon zu Beginn der persönlichen Kriseninterventionen beteiligt waren (Einfachnennungen).

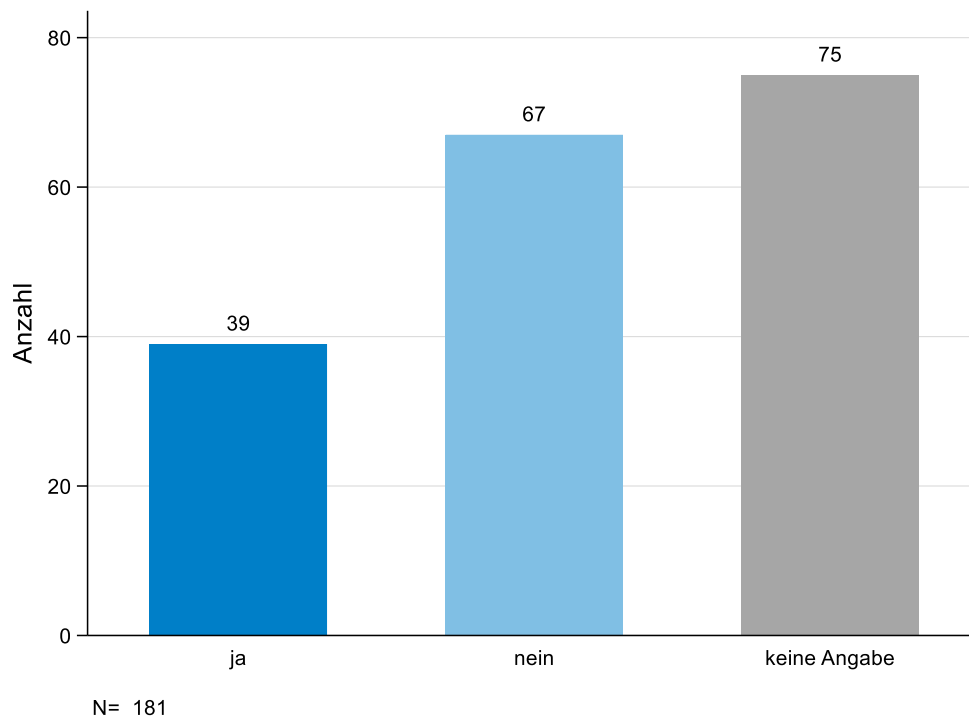
Abbildung 26: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P9 – Krisendienstnachsorge

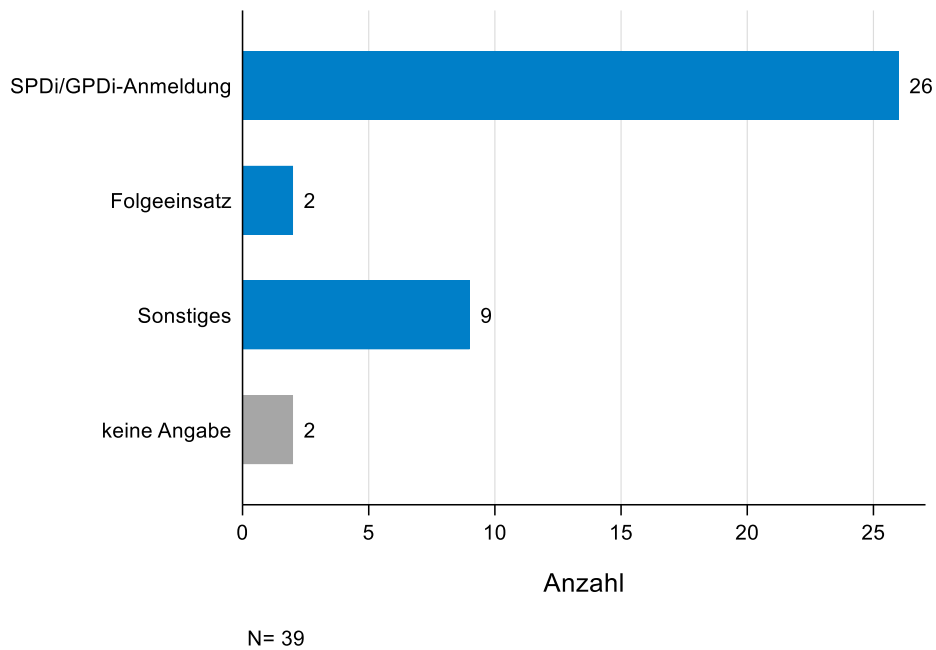
Abbildung 27 zeigt, in wie vielen Fällen nach einer persönlichen Krisenintervention eine Nachsorge erforderlich war. Nachsorgemaßnahmen wurden nach Möglichkeit am nächsten Tag nach einer erfolgten persönlichen Kriseninterventionen durchgeführt. Sie bestanden zunächst immer aus einer erneuten telefonischen Krisenintervention, bei der ggf. weitere Maßnahmen, wie etwa eine weitere persönliche Krisenintervention oder eine Einleitung weiterer Hilfen organisiert wurden.

Abbildung 27: Anzahl aller persönlichen Kriseninterventionen mit Nachsorge-Differenzierung (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



Die Nachsorgemaßnahmen, die im Rahmen der persönlichen Krisenintervention möglichst für den nächsten Tag vereinbart wurden, werden in Abbildung 28 detailliert aufgeschlüsselt (Auswahlfeld mit Einfachnennung).

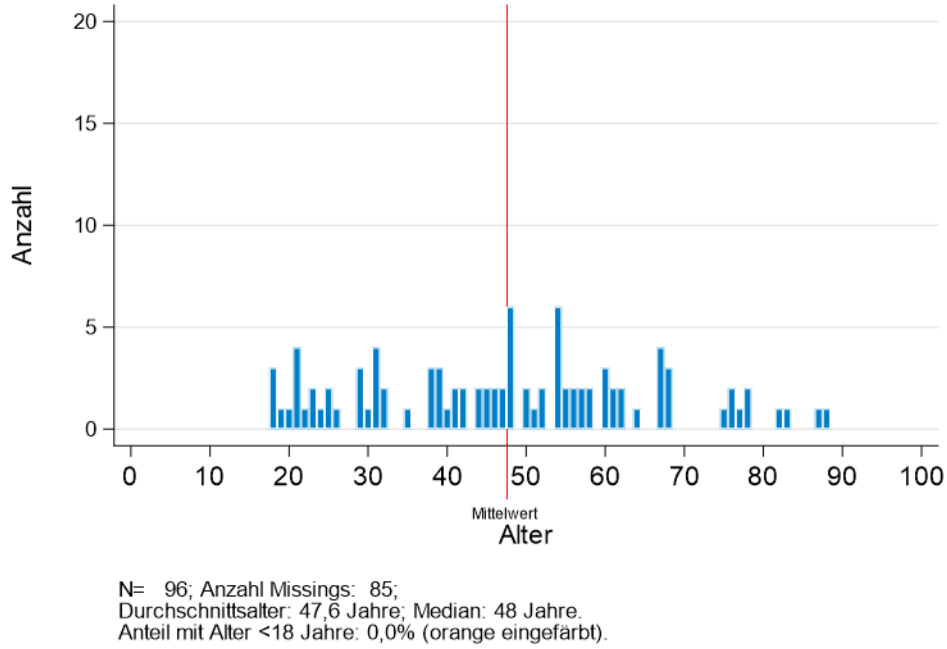
Abbildung 28: Vereinbarte Nachsorgen (aus Einsatzprotokoll) im Jahr 2021



P10 – Alter der KlientInnen

Die Altersstruktur der KlientInnen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29.

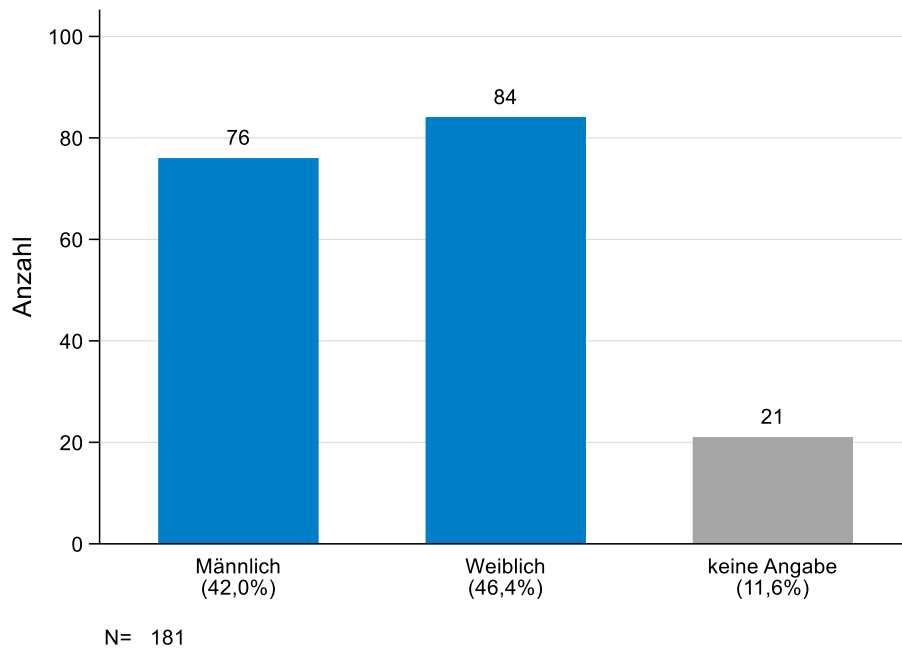
Abbildung 29: Alter der KlientInnen bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P11 – Geschlecht der KlientInnen

Die Verteilung nach Geschlecht ist in Abbildung 30 dargestellt. Es handelt sich um die Häufigkeitsangaben der KlientInnen im Rahmen persönlicher Kriseninterventionen.

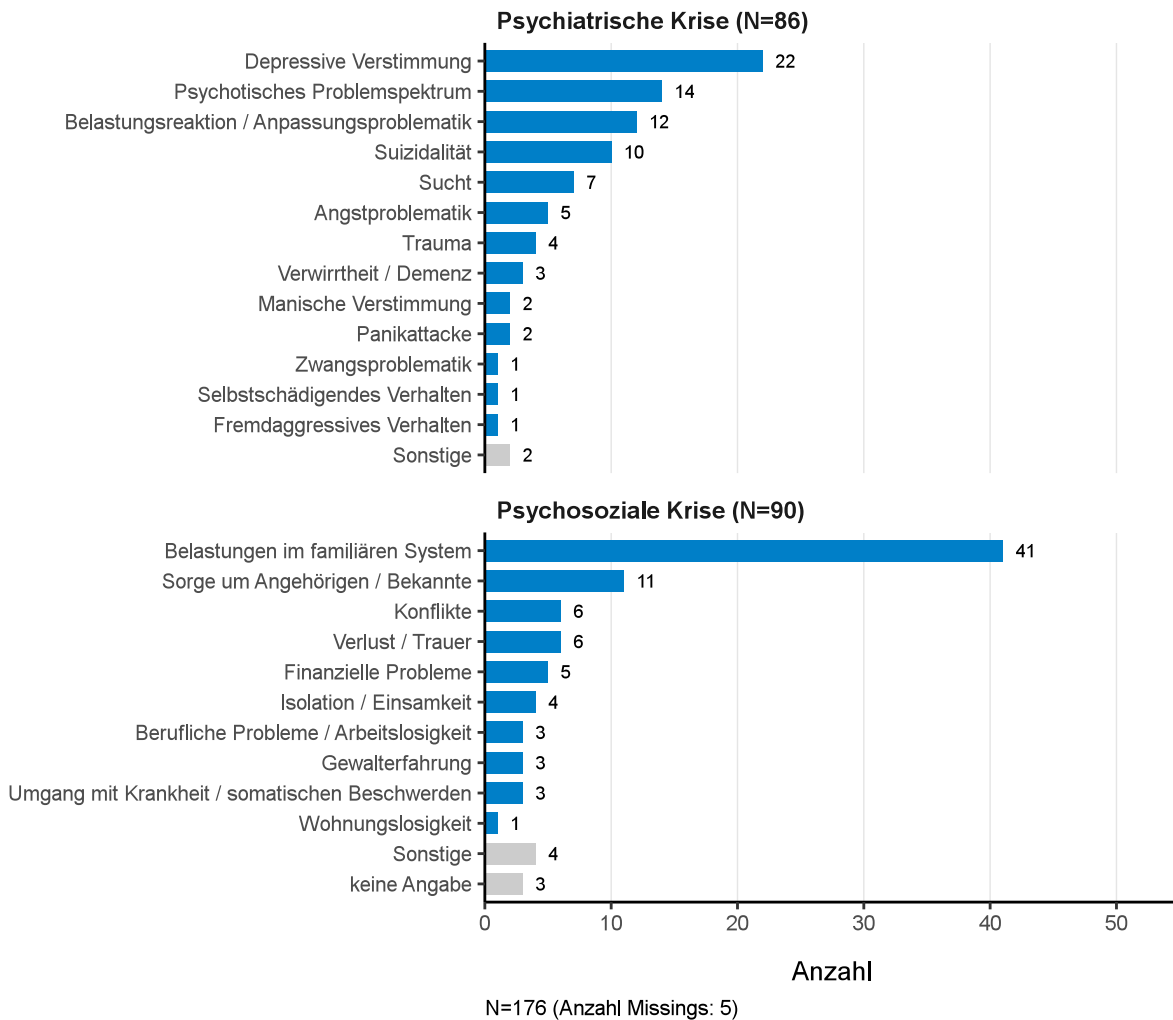
Abbildung 30: Geschlecht der KlientInnen bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P12 – Problemspektrum

Die Einschätzung zu einem vordergründigen psychiatrischen Problemspektrum der KlientInnen erfolgte durch das mobile Einsatzteam des Krisendienstes im persönlichen Kontakt. Bei den Problemspektren wurde grundsätzlich zwischen psychiatrischen Krisen und psychosozialen Krisen unterschieden. Die psychiatrischen Krisen wurden dabei an die gängige Einteilung von Störungsbildern angelehnt, wie sie im therapeutischen Kontext verwendet werden. Die psychosozialen Krisen beinhalteten vor allem Probleme, die den zwischenmenschlichen Bereich betrafen oder mit speziellen persönlichen Rahmenbedingungen (z.B. finanzielle Probleme) zusammenhingen. In Abbildung 31 wird die Verteilung der im persönlichen Kontakt erhobenen, vordergründigen Problemspektren dargestellt.

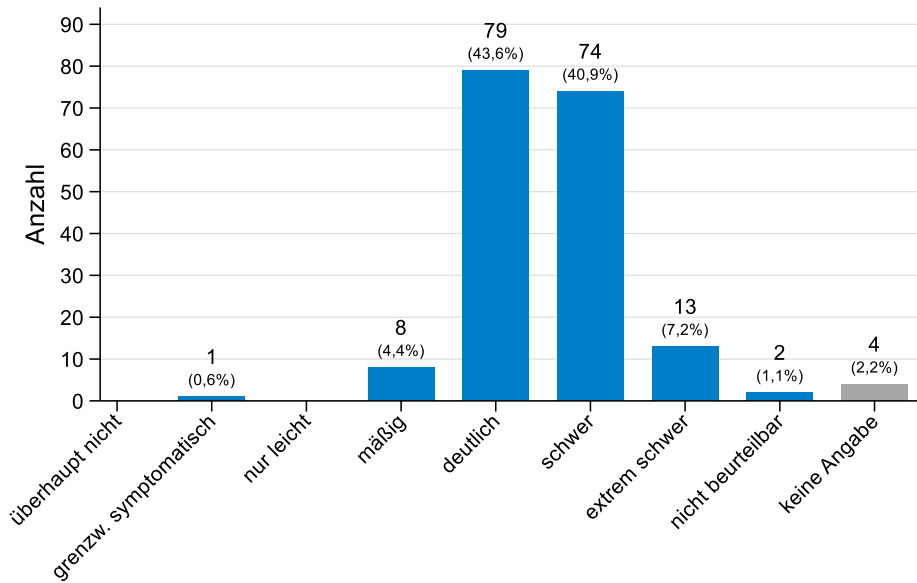
Abbildung 31: Vordergründiges Problemspektrum (1. Problemspektrum) der KlientInnen bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P13 – Schwere der Symptomatik

Grob orientiert an den Kategorien des CGI (Clinical Global Impression Score) wurde eine Einschätzung über die Schwere der Symptomatik des vordergründigen Problemspektrums (1. Problemspektrum) bei der persönlichen Krisenintervention vom Einsatzteam auf einer 7-stufigen Skala getroffen (Abbildung 32).

Abbildung 32: Schwere der Symptomatik des vordergründigen Problemspektrums (1. Problemspektrum) (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



N= 181

P14 – Gefährdung

Bezüglich der Gefährdungseinschätzung der KlientInnen wurden die Kategorien „Selbstgefährdung“ und „Fremdgefährdung“ erfasst. Abbildung 33 und 34 zeigen die verschiedenen Häufigkeiten dieser fachlichen Einschätzungen bei den KlientInnen im Rahmen der persönlichen Krisenintervention.

Abbildung 33: Selbstgefährdung (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021

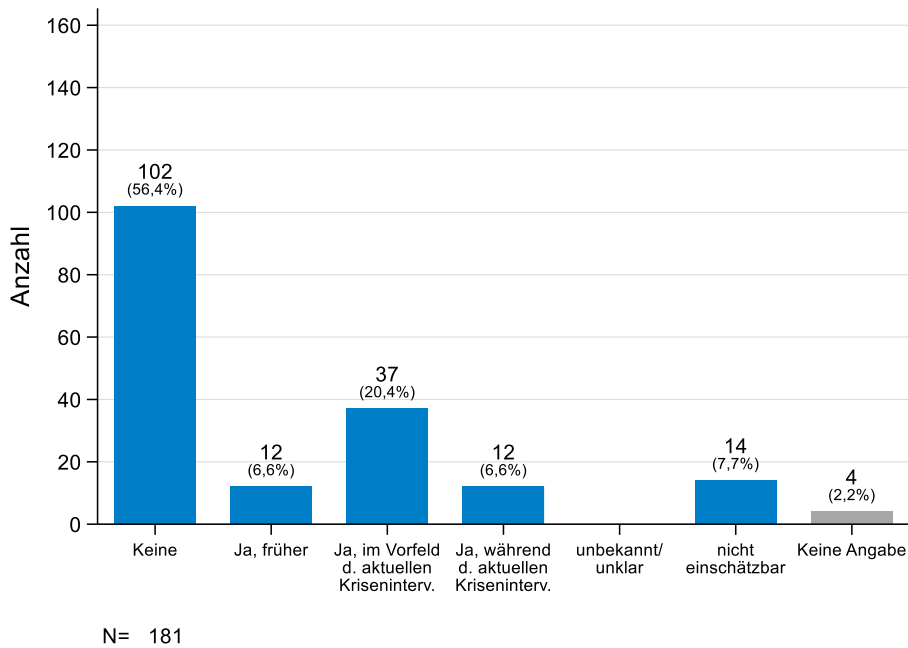
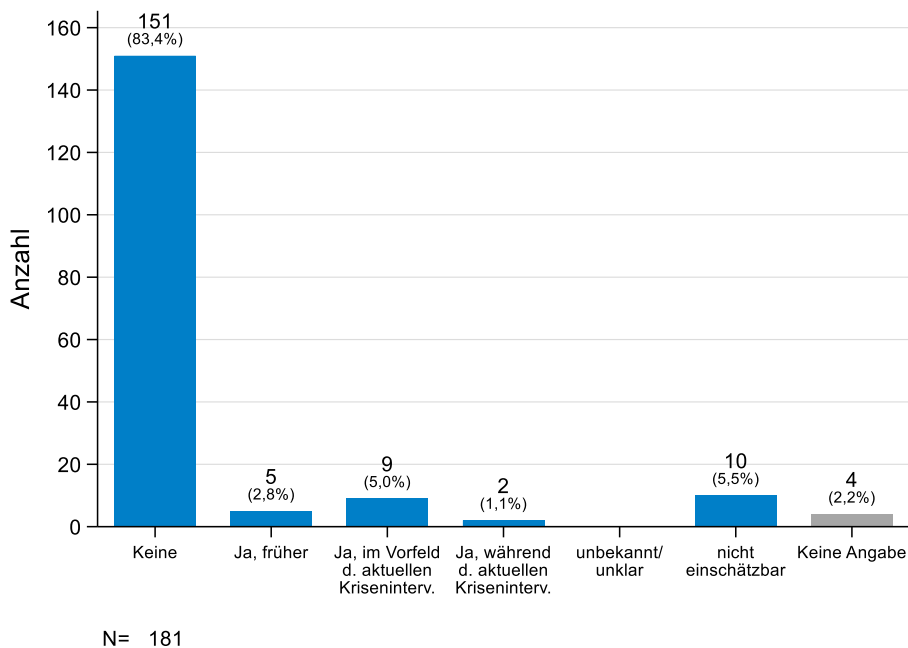


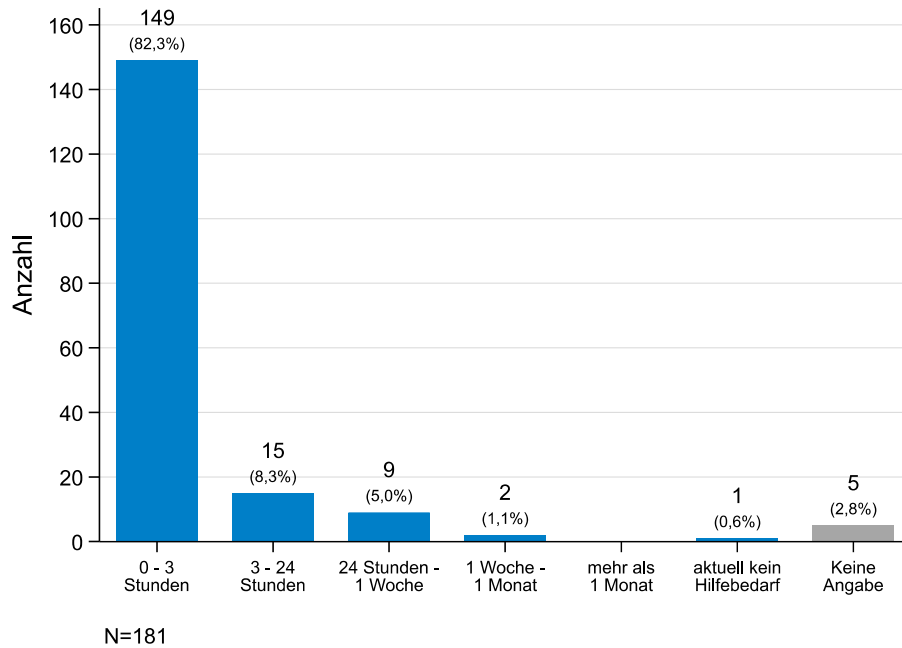
Abbildung 34: Fremdgefährdung (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P15 – Akuität

Eine fachliche Einschätzung der Akuität der Krisensituation beim persönlichen Kontakt wurde über die Frage „Professioneller Hilfebedarf indiziert innerhalb...“ in 5 Abstufungen dokumentiert. Abbildung 35 zeigt die Anzahl der Fälle pro Kategorie.

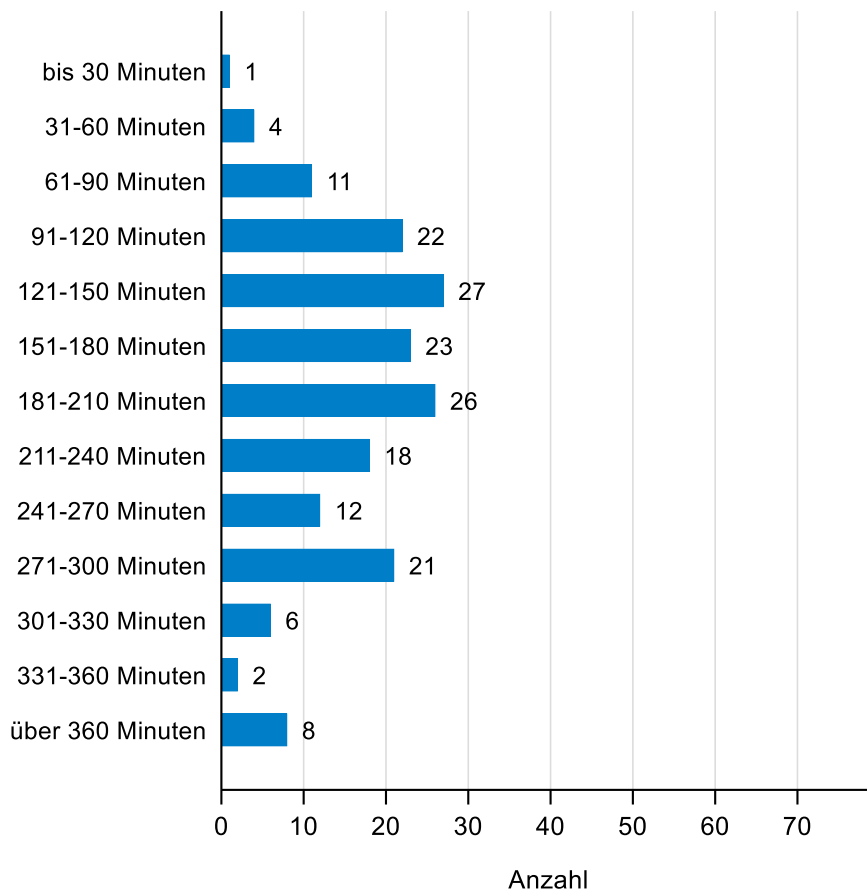
Abbildung 35: Akuität der Krisensituation (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



P16 – Einsatzdauer

Die Einsatzdauer beinhaltet sowohl Fahrt- als auch Dokumentationszeiten und bildet damit die Gesamtzeit ab, die ein mobiles Einsatzteam mit einem Einsatz beschäftigt war. In Abbildung 36 sind diese Einsatzzeiten dargestellt, der Mittelwert beträgt 198,8 Minuten.

Abbildung 36: Einsatzdauer persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021

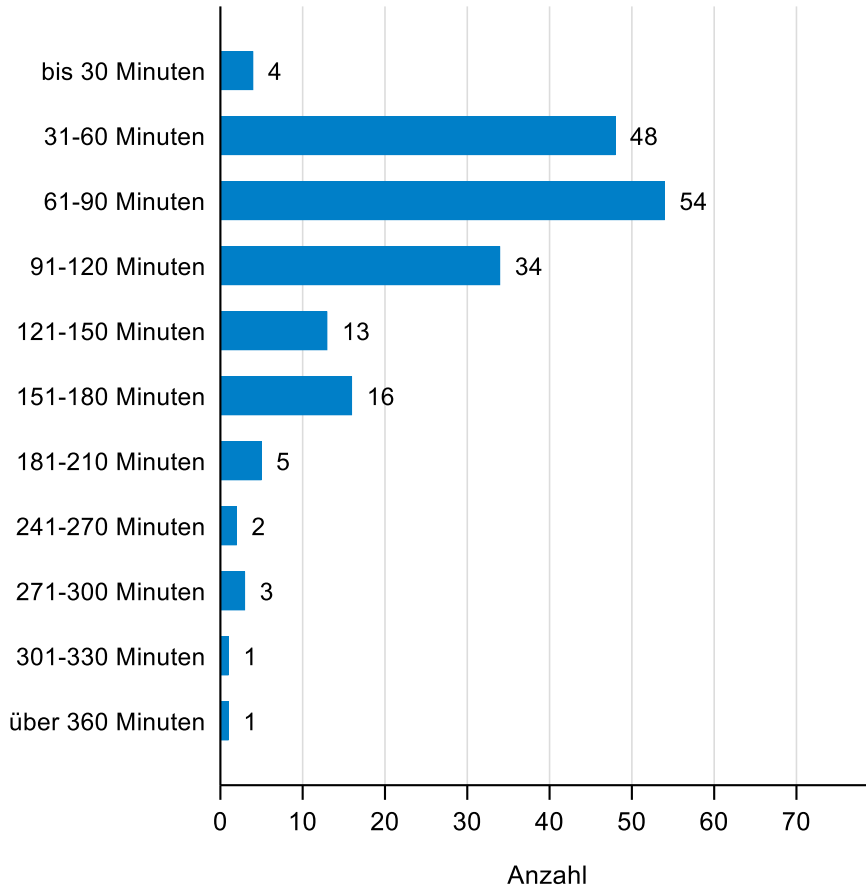


N= 181;
Mittelwert: 198,8 Minuten

P17 – Interventionsdauer

Abbildung 37 zeigt die Interventionsdauer als Teil der Einsatzdauer (P16), die den direkten Kontakt zum KlientInnen bzw. dem KlientInnensystem (z. B. Angehörigen) darstellt – Fahrt- bzw. Dokumentationszeiten sind hier nicht berücksichtigt.

Abbildung 37: Interventionsdauer bei persönlichen Kriseninterventionen (Einsatzprotokolle) im Jahr 2021



N= 181;
Mittelwert: 102,6 Minuten

Aus der Gegenüberstellung der Abbildung 36 mit der Abbildung 37 ergibt sich, dass im Mittel 96,2 Minuten für Hin- und Rückfahrt sowie Dokumentation aufgewendet wurden.

Datenbereitstellung durch die Leitstelle und die mobilen Einsatzteams.

Kommentierung der Daten durch die Leitstelle in Abstimmung mit dem Bezirk Schwaben.

Abbildungen erstellt durch

BIDAQ – Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung

Am Moosfeld 13

81829 München