

Krisendienst Mittelfranken

Jahresbericht 2022



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	4
2	Zusammenfassung	5
3	Auswertungen	7
3.1	Telefonkontakte	7
	Wie viele Telefonate wurden geführt?	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an?	8
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden?	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?	9
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes?	10
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst?	12
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt?	13
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an?	13
	Wie alt sind Klient: innen?	14
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen?	14
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst?	15
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen?	16
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten?	16
	Wie akut ist der Hilfebedarf?	18
	Wie lange dauern Krisengespräche?	18
3.2	Persönliche Kriseninterventionen	19
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?	19
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	19
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?	20
	Wo wohnen die Personen, die persönlich in einer Krise begleitet werden?	20
	Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen?	21
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung nach einer persönlichen Krisenintervention vermittelt?	22
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen?	22
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort?	23
	Welche Nachforderungen werden initiiert?	23
	Wie alt sind Klient: innen?	24
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen?	24
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst?	25
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen?	26
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor?	26
	Wie akut ist der Hilfebedarf?	27
	Wie lange dauern Einsätze?	28
	Wie lange dauern Interventionen?	29

4	Anhang	30
	Datengrundlage.....	30
	Akronyme	30
	Impressum	31

1 Vorwort

Schnelle Hilfe braucht kurze Wege

Die Krisendienste Bayern sind ein psychosoziales Beratungs- und Hilfeangebot für die Bürger: innen Bayerns. Unter der bayernweit einheitlichen und kostenlosen Rufnummer 0800/655 3000 erhalten Menschen in seelischen Krisen, Mitbetroffene, Angehörige und Fachstellen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr qualifizierte Beratung und Unterstützung.

Aus der Notwendigkeit heraus, eine ambulante Krisenversorgung außerhalb der regulären Büro- und Sprechzeiten des Hilfesystems, ohne Terminabsprachen und komplizierte Anmeldeverfahren für die Bevölkerung der Region anzubieten, entstand im intensiven Austausch zwischen Fachkräften, betroffenen Menschen und Angehörigen bereits 1998 der Krisendienst Mittelfranken. 2007 entwickelte sich ein Krisendienstangebot für München, das 2017 auf Oberbayern ausgeweitet wurde.

Mit dem Inkrafttreten des Bayerischen Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes zum 01.08.2018 wurde schließlich der bayernweite Ausbau der Krisendienste beschlossen und somit eine flächendeckende seelische Akutversorgung für die bayerische Bevölkerung garantiert. Die Finanzierung erfolgt über die Bezirke und den Freistaat Bayern.

Die Krisendienste Bayern sind ein Netzwerk der sieben bayerischen Krisendienste. Die Anrufer: innen werden automatisch an die Krisendienst-Leitstelle in ihrer Region weitergeleitet. Hier erfolgt die telefonische Erstberatung. Die Fachkräfte koordinieren am Telefon die geeigneten Angebote: Beratung, Vermittlung in ambulante beziehungsweise stationäre Hilfe oder in besonders dringenden Fällen persönliche Kriseninterventionen am Ort der Krise oder an einem Krisendienst-Standort.

In den Krisendiensten Bayern sind erfahrene Fachkräfte tätig. Sie sind im Umgang mit seelischen Krisen geschult und arbeiten multiprofessionell. Das heißt, sie bündeln Fachwissen und Erfahrungen aus verschiedenen Bereichen der Psychologie, Sozialpädagogik und Psychiatrie. Zu den Teams gehören Sozialpädagoge: innen, Psycholog: innen, Fachkrankenpfleger: innen und Fachärzt: innen für Psychiatrie und Psychotherapie. So ist gewährleistet, dass bei der Krisenhilfe medizinische, psychologische und soziale Aspekte einfließen.

Das Jahr 2021 war für alle Krisendienste außer Mittelfranken und Oberbayern das Einstiegsjahr. Seit dem 01.07.2021 steht über die einheitliche Rufnummer bayernweit das 24/7-erreichbare Hilfeangebot für Menschen in psychischen Notlagen zur Verfügung. Auch im Jahr 2022 wirkt sich die unterschiedliche Struktur der Krisendienste weiter auf die Datensammlung aus. Es gilt deshalb zu beachten, dass die Vergleichbarkeit eingeschränkt ist. Es gibt z.B.

- Unterschiedliche Beteiligung an nächtlichen Öffnungszeiten (einige Leitstellen stellen die Erreichbarkeit während der Nacht gemeinsam sicher und wechseln sich dabei ab)
- Unterschiedliche Personalausstattungen
- 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
- Unterschiedliche Geschwindigkeiten und Prioritätensetzungen in Aufbau und flächenbezogener Ausdehnung der persönlichen Kriseninterventionen am Ort der Krise oder einem Krisendienststandort
- Unterschiedliche Schwerpunktsetzungen bzgl. Eingehen von Kooperationen mit anderen Versorgern

Daher gilt es zu beachten, dass ein Vergleich der einzelnen Jahresberichte des Jahres 2022 trotz 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 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. Andere Faktoren wie unterschiedliche Bevölkerung und Versorgungslandschaften oder auch unterschiedliche Ausbaustufen beziehungsweise Nachtzusammenschlüsse werden einer Vergleichbarkeit auch künftig Grenzen setzen.

Die Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste (LeBeK) ist für die Weiterentwicklung des standardisierten Berichtswesens der Krisendienste zuständig. Die Gründung erfolgte durch die 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. LeBeK steht unter Geschäftsführung des mit der Auswertung beauftragten Instituts BIDAQ und unter Vorsitz des Bayerischen Bezirkstags. Aufbau und Inhalte des vorliegenden Berichtes sind entsprechend der Vorgaben der LeBeK grundsätzlich einheitlich und orientieren sich für das Berichtsjahr 2022 an einer aktualisierten Fassung des Jahresberichtes 2021. Im vorliegenden Jahresbericht 2022 wurden bereits einige Änderungen, die 2021 in LeBeK beschlossen wurden, umgesetzt.

Die hier vorliegende Auswertung gibt Einblick in die Inanspruchnahme des Krisendienstes Mittelfranken im Jahr 2022. Informationen zur Datengrundlage mit Hinweisen zum bezirksspezifischen Ausbaustand und der Trägerstruktur sind im Anhang zu finden.

2 Zusammenfassung

Der vorliegende Jahresbericht (Januar bis Dezember 2022) enthält auf Basis einer computergestützten Dokumentation aller Kontakte zwischen Krisendienstmitarbeiter: innen und Hilfesuchenden (telefonisch und persönlich) eine differenzierte Auswertung der Inanspruchnahme.

Insgesamt gab es 19.153 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 9.445 zum vorherigen Jahr (19.153 vs. 9.708 Telefonate). Zudem fanden 523 Online-Beratungen und 511 persönliche Gespräche in der Leitstelle statt. Im Vergleich zum letzten Jahr ist dies eine Zunahme um 192 (511 vs. 319). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 22,5 Minuten. Zusätzlich gab es 1.156 Anrufe, ohne dass ein Gespräch zustande kam (z.B. direktes Auflegen, keine Wortmeldung, keine Rückrufnummer in AB-Nachricht). Diese Zahl wurde im Jahresbericht 2021 noch zu den Telefonkontakten gezählt und nicht separat aufgeführt. Die meisten Telefonate wurden in der Zeit zwischen 18 und 21 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 14.175 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 5.676 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 2.900 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 2.842 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (58,1%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (1,4%), Fachstellen (3,4%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (2,3%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Stadt Nürnberg mit 40,2%, gefolgt von Stadt Erlangen (9,6%), Landkreis Nürnberger Land (6,8%) und Stadt Fürth mit 6,7%. Als Ergebnis des Telefonats resultierte am häufigsten eine Empfehlung (10,6%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention (0,5%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (0,4%). Nur in Ausnahmefällen handelte

es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (0,4%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 79,1% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug 41,5 Jahre (Median: 38). Die meisten Klient:innen waren weiblich (weiblich: 61,6%, männlich: 34,5%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 59,2% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 40,8%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 11,4% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (8,2% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 18,9% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ (17,0%). Bei 0,9% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome erudierbar. Suizidalität spielte bei 4,9% und Fremdgefährdung bei 0,5% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 63,3% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 15,0% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 134 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um ca. 47% (von 91 auf 134). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 199,2 Minuten. Der größte Anteil (29,1%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 9 und 12 Uhr statt, der zweitgrößte (19,4%) zwischen 12 und 15 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: Stadt Nürnberg mit 28,4%, gefolgt von Stadt Erlangen mit 11,2% und den Landkreisen Nürnberger Land, Ansbach und Neustadt a.d.Aisch/ Bad Windsheim mit jeweils 9,0%. Aus diesen Einsätzen resultierten in 79,1% der Fälle eine Empfehlung und in 38,1% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 42,5% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 6,7% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In 17,2% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 43,6 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 62,0% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 38,0%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ mit 12,4% das vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen, gefolgt von „Psychotisches Erleben“ (6,2%). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 20,9% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Akute Belastungsreaktion“ (14,0%). Suizidalität spielte bei 44,0% und Fremdgefährdung bei 6,7% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

3 Auswertungen

In der Leitstelle des Krisendienstes Mittelfranken werden neben den telefonischen Beratungen auch direkte persönliche Gespräche sowie Online-Beratung per E-Mail oder Chat durchgeführt.

Im Rahmen der noch nicht abgeschlossenen Umstellung des Datenbank- und Dokumentationssystems konnte die Anzahl dieser Beratungskontakte statistisch noch nicht einzeln erfasst und entsprechend den Abbildungen inhaltlich nicht differenziert werden.

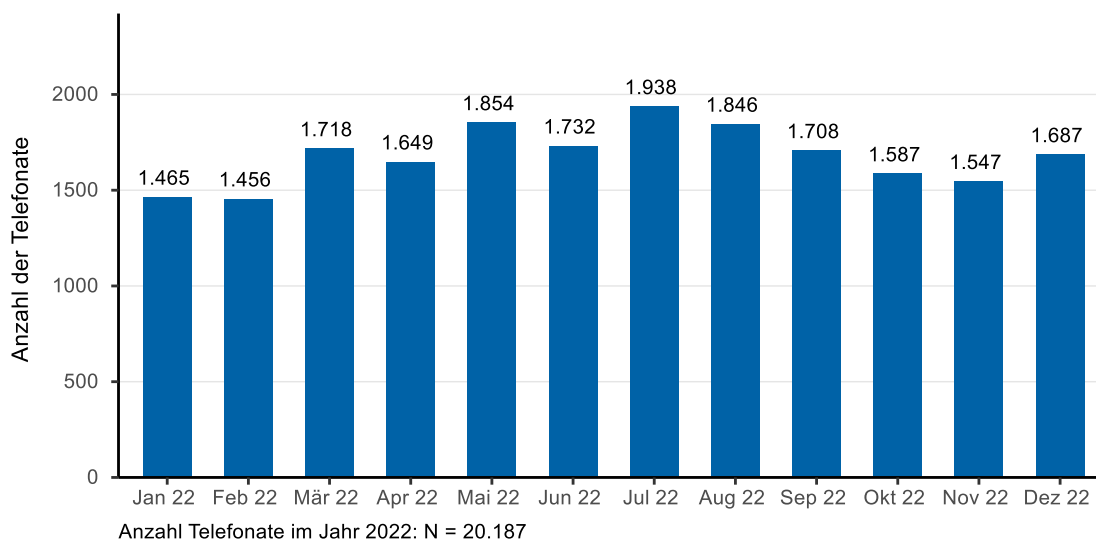
Dies bedeutet: Von den unter 3.1. dargestellten 20.187 Kontakten im Jahr 2022 waren 19.153 telefonisch, 523 online und 511 persönliche Gespräche haben unmittelbar im Krisendienst stattgefunden.

3.1 Telefonkontakte

Wie viele Telefonate wurden geführt?

In Abbildung 1 ist die Gesamtanzahl aller Telefonate pro Monat im Jahr 2022 dargestellt. Zusätzlich gab es 1.156 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

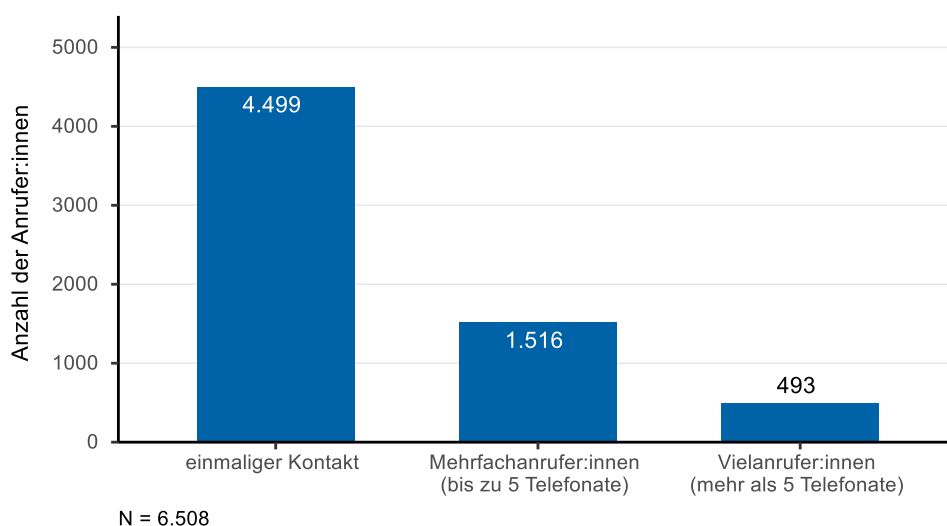
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an?

Abbildung 2 zeigt die prozentuale Verteilung der Anrufer: innen hinsichtlich der Häufigkeit der Kontaktaufnahmen. Unterschieden werden einmalige Kontakte, Mehrfachanrufer: innen, die bis zu fünfmal die Leistungen des Krisendienstes in Anspruch genommen haben, und Vielanrufer: innen, die häufiger als fünfmal den Kontakt hergestellt haben. Bei dieser Auswertung ist zu berücksichtigen, dass bestimmte Faktoren (z.B. die Dokumentation von Anrufer: innen, die anonym bleiben möchten oder Anrufer: innen, die wechselnde Angaben zu ihrer Person machen) zu einer Unterschätzung der tatsächlichen Anzahl von Mehrfachanrufer: innen führen.

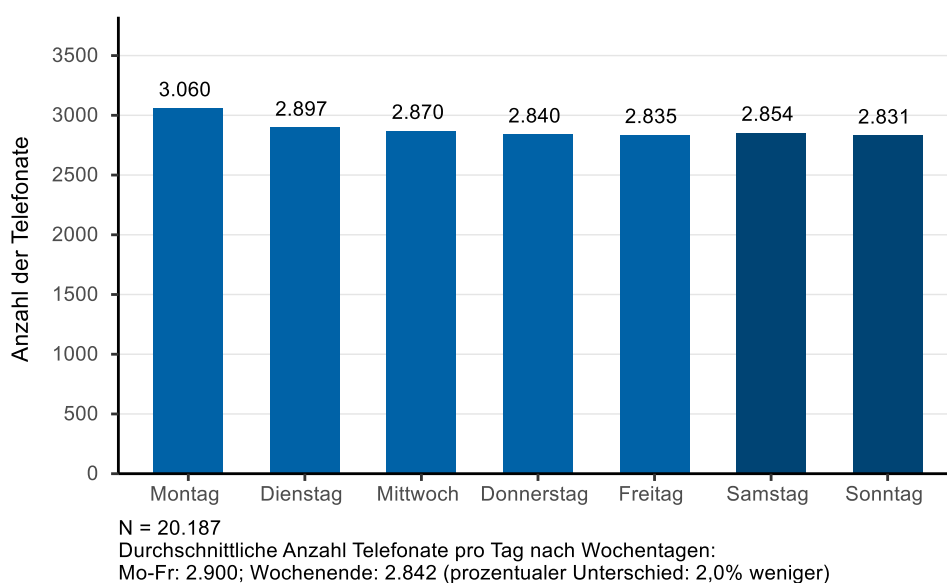
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden?

Die Frequentierung des Krisendienstes, aufgeteilt nach den Wochentagen, geht aus Abbildung 3 hervor.

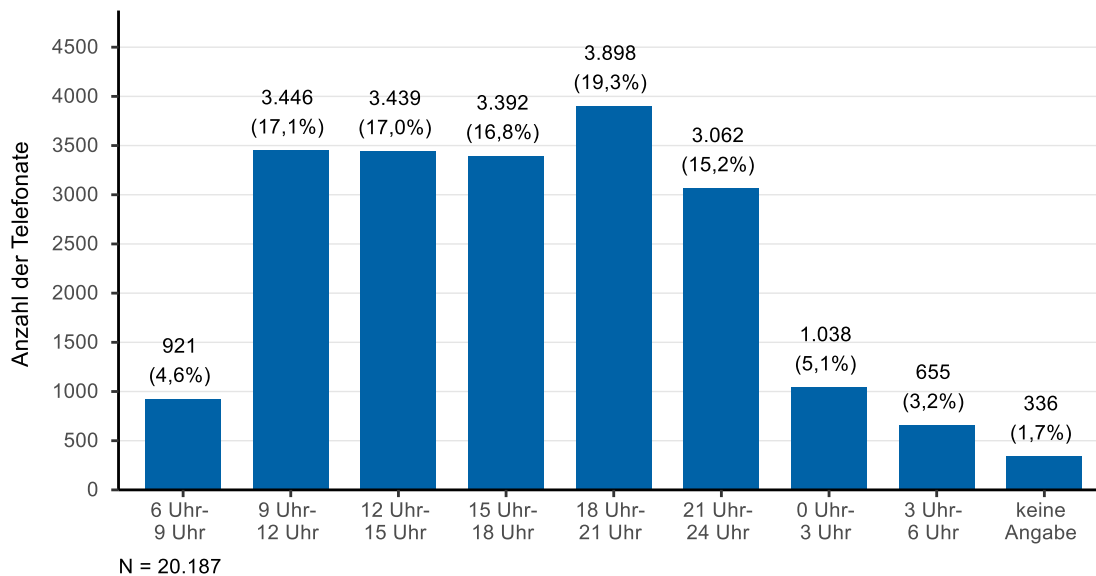
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?

Abbildung 4 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller Telefonate in 3-Stunden-Intervallen über 24 Stunden.

Abbildung 4 - Anzahl der Telefonate nach Uhrzeit



Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes?

In der Dokumentation der Beratungsgespräche wird die regionale Zugehörigkeit der Anrufer: innen innerhalb eines Bezirkes erfasst. Die absolute Anzahl der Telefonate innerhalb des Jahres 2022 pro Landkreis/kreisfreie Stadt wird in Abbildung 5 dargestellt. Zur besseren Vergleichbarkeit wird im Jahresbericht 2022 zusätzlich in Abbildung 6 die Anzahl der Telefonate pro 100.000 Einwohner: innen in dem jeweiligen Landkreis bzw. der kreisfreien Stadt angezeigt. Ausgegangen wurde hier immer nur vom Wohnort der Betroffenen (=Klient: innen), auch wenn z.B. Angehörige aus einer anderen Stadt oder Region für diese angerufen haben. Die Grafik gibt somit Aufschluss über die Größe des Hilfebedarfs der Klient: innen einer Region bzw. eines Landkreises. Bei Kontakten, die nur der Weitergabe von Informationen dienten, wurden geographische Daten nicht erhoben. Diese Gruppe wurde neben Anrufer: innen, die diese Erhebung nicht wünschten, nicht berücksichtigt. Als „unklar“ wurden Anrufer: innen erfasst, deren Wohnort nicht eindeutig zugeordnet werden konnte. Wenn der Anruf eindeutig aus einem Ort innerhalb des Bezirks kam, jedoch der genaue Wohnort nicht klar war, wurde er als „Mittelfranken, Landkreis unklar“ angegeben.

Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)

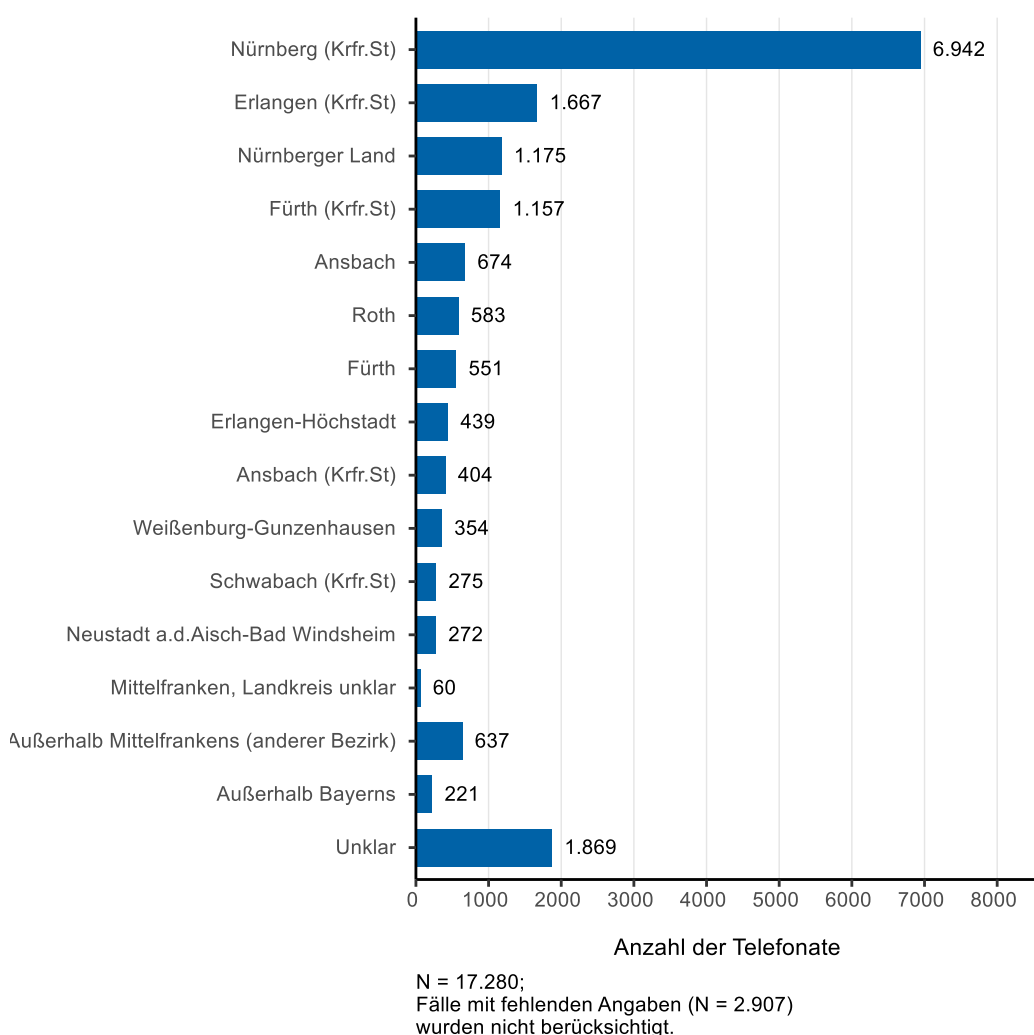
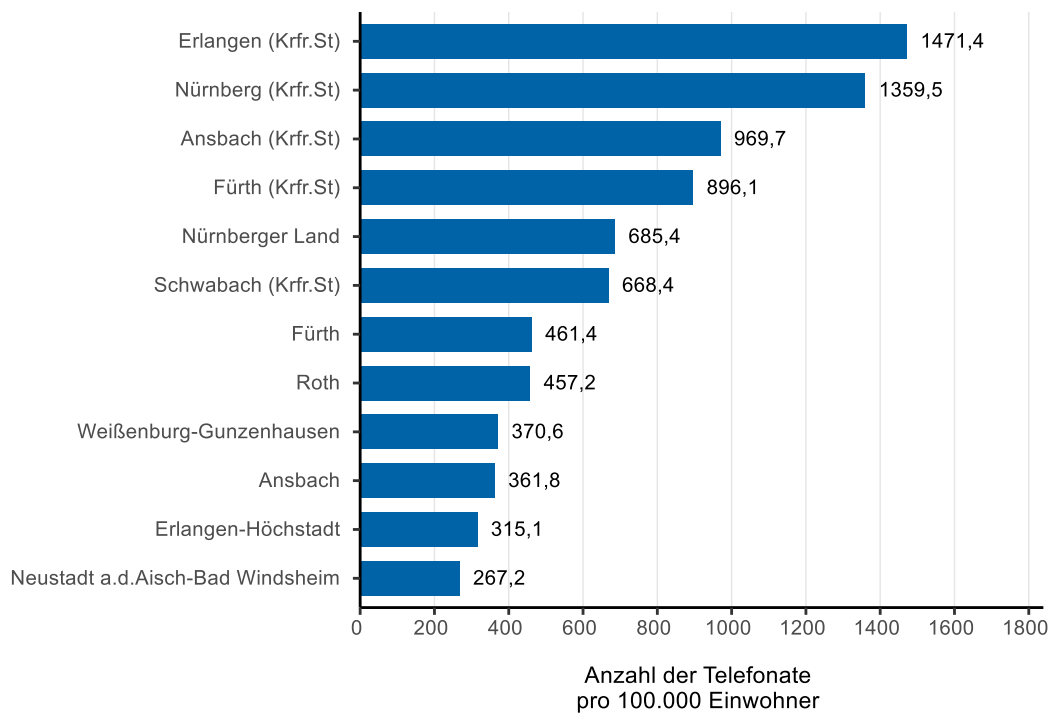


Abbildung 6 - Regionale Zuordnung der Telefonate (pro 100.000 Einwohner: innen)

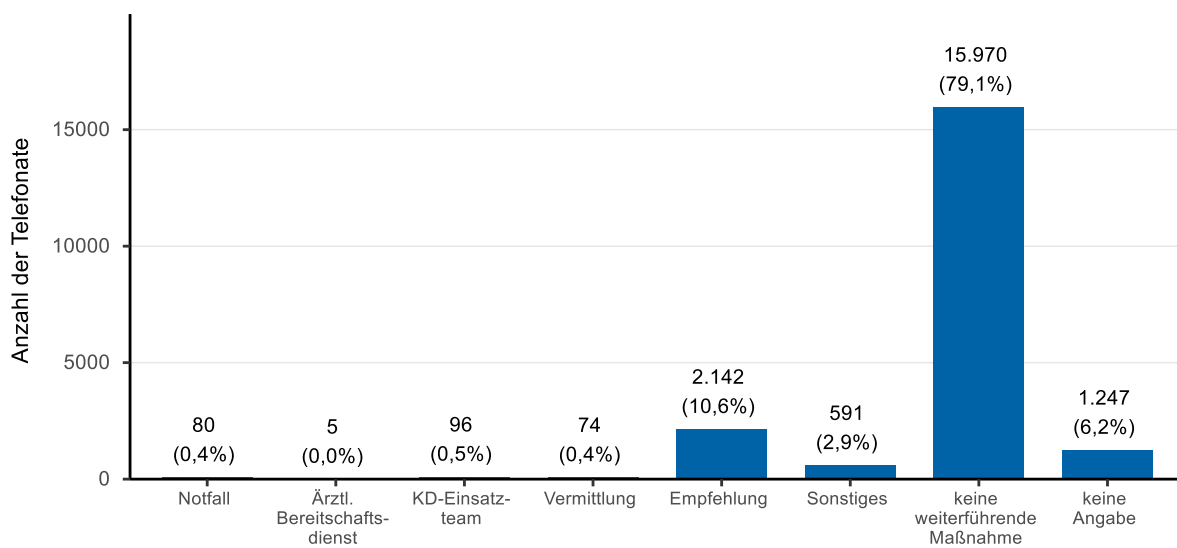


N = 14.493;
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 2.907)
oder Fälle, die keinem Landkreis
in Mittelfranken zugeordnet werden
konnten, wurden nicht berücksichtigt.

Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst?

Die Ergebnisse der Gespräche werden in Abbildung 7 dargestellt. Die Rubrik „Notfall“ kennzeichnet Krisendienstfälle, bei denen die Anforderung von Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt notwendig wurde. Über die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns angeforderte Allgemein- oder Fachärzt: innen wurden als „ärztliche Bereitschaftsdienste“ erfasst. Unter dem Eintrag „KD-Einsatzteam“ werden sowohl aufsuchende Kriseninterventionen in Form von mobilen Einsätzen am Ort der Krise oder persönliche Beratungen am Krisendienststandort zusammengefasst. Als „Vermittlung“ wurden aktive Übergaben durch die Leitstellen an Kooperationspartner im Krisennetzwerk, z.B. in eine Psychiatrische Institutsambulanz (PIA), verstanden. Bei einer „Empfehlung“ wurden den Anrufer: innen beispielsweise eine Telefonnummer oder Adresse einer Einrichtung weitergegeben, die weiter unterstützen und an die sie sich eigenständig wenden könnten. Unter die Kategorie „keine weiterführende Maßnahme“ fielen Gespräche, in denen keine weitere Maßnahme notwendig war.

Abbildung 7 - Ergebnis der Telefonate

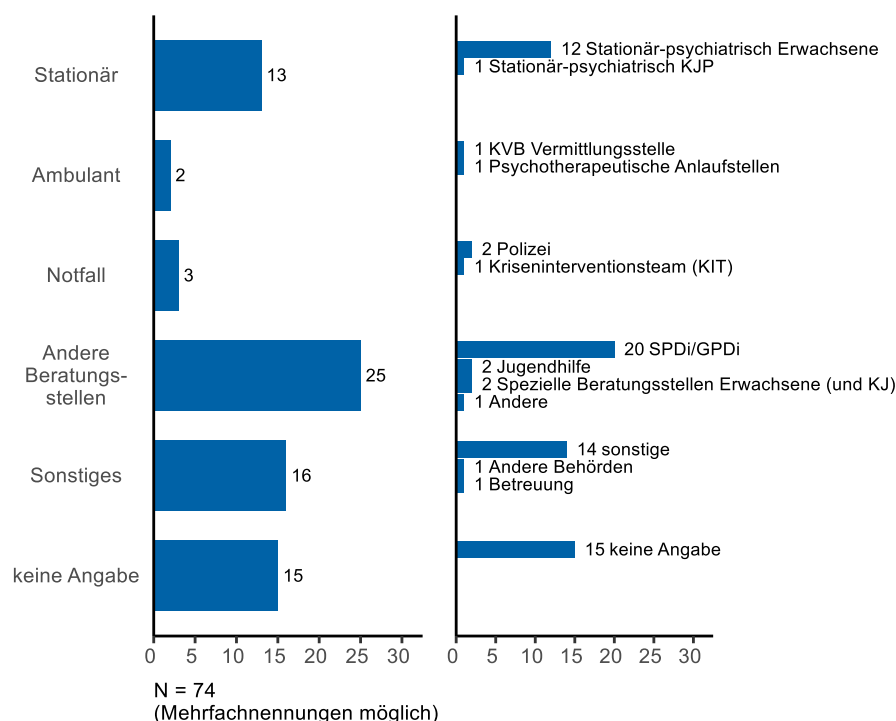


N = 20.187; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt?

In Abbildung 8 wird die Verteilung der Vermittlungen dargestellt. Zunächst wurden Vermittlungen in den stationär- bzw. ambulant-psychiatrischen Bereich, die Notfallversorgung und in andere Beratungsstellen differenziert. Diese werden im rechten Teil der Darstellung detaillierter aufgeschlüsselt.

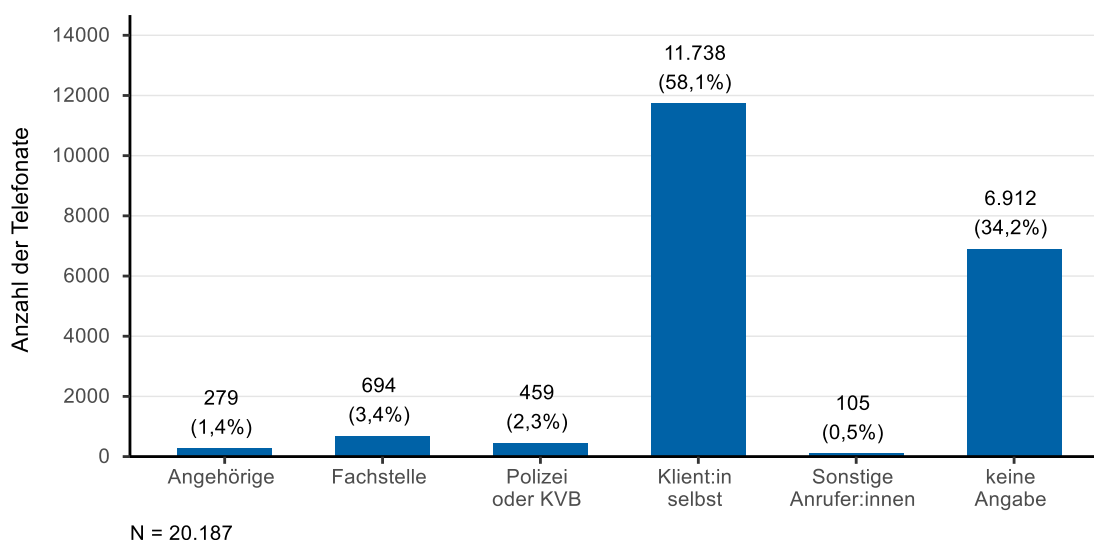
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an?

Neben den Klient: innen selbst riefen auch Angehörige, Fachstellen, die Polizei oder Kreisverwaltungsbehörden (KVB) und sonstige Anrufer: innen in den Leitstellen an. Zu den Fachstellen zählten z. B. Ambulanzen, Stationen, Fachärzt: innen und Therapeut: innen. Unter „sonstige Anrufer: innen“ wurden z. B. Nachbar: innen, Arbeitskolleg: innen oder Freund: innen verstanden. In Abbildung 9 wird die Verteilung dargestellt.

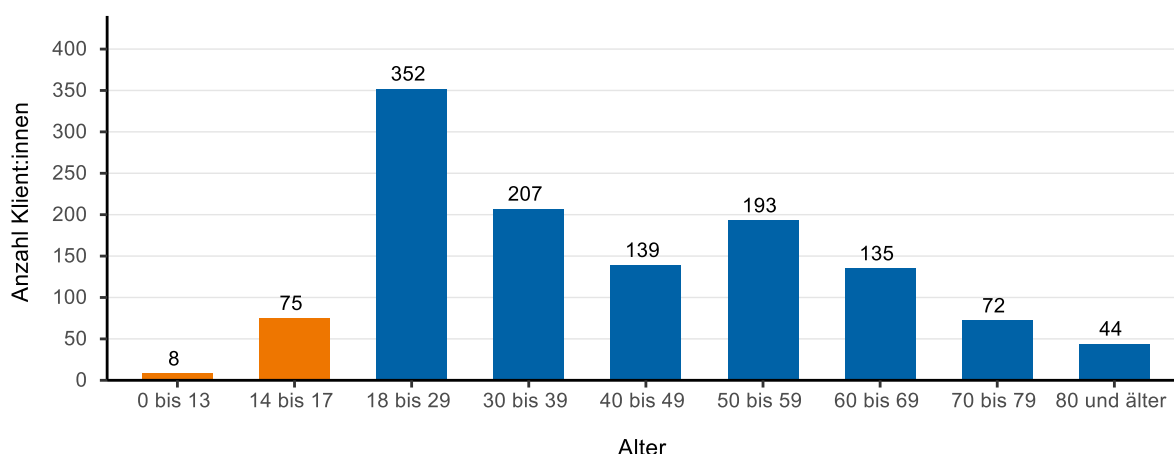
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen (nicht unbedingt die der Anrufer: innen) zeigt Abbildung 10. Hierbei ist zu beachten, dass bei einem Großteil der Klient: innen das Alter nicht aktiv erfragt oder nicht angegeben wurde. Mehrfachanrufer: innen und Vielanrufer: innen wurden nur einmal gezählt. Kurzkontakte (< 5 Minuten), die der kurzen Beratung, der Informationsweitergabe (Telefonnummern, Adressen oder Zuständigkeiten) oder der Weitervermittlung bzw. kurzen Klärung (zum Beispiel bei Klient: innen außerhalb des Bezirks oder Klient: innen mit einem gänzlich anderen Anliegen) dienen, wurden nicht gewertet.

Abbildung 10: Alter der Klient: innen (Orange: <18 Jahre, 6,8%)



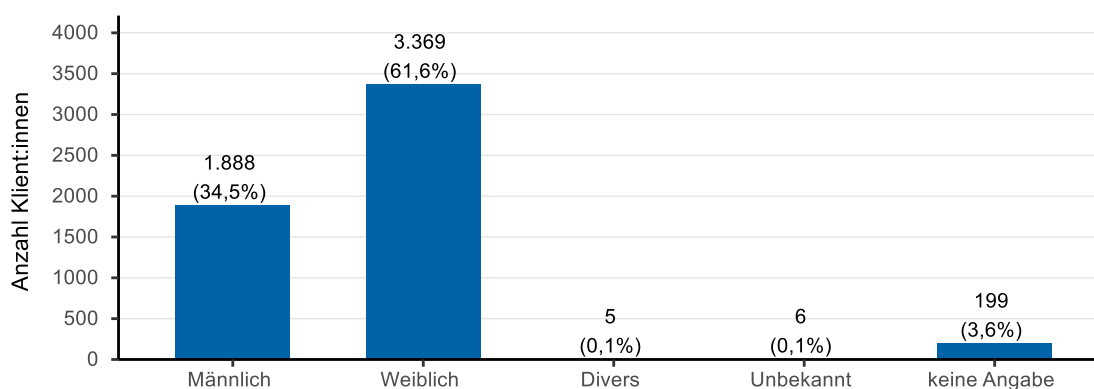
N = 1.225 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).
 Anzahl Missings: 4.242.
 Durchschnittsalter: 41,5 Jahre, Median: 38 Jahre.
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 6,8% (orange eingefärbt).

Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen?

Die Verteilung nach Geschlecht ist in Abbildung 11 dargestellt. Auch hier handelt es sich um die Häufigkeitsangaben der Klient: innen, nicht unbedingt die der Anrufenden (s.o.).

Hierbei ist zu beachten, dass bei einem Großteil der Klient: innen das Geschlecht nicht aktiv erfragt oder nicht angegeben wurde. Mehrfachanrufer: innen und Vielanrufer: innen wurden nur einmal gezählt. Kurzkontakte (< 5 Minuten), die der kurzen Beratung, der Informationsweitergabe (Telefonnummern, Adressen oder Zuständigkeiten) oder der Weitervermittlung bzw. kurzen Klärung (zum Beispiel bei Klient: innen außerhalb des Bezirks oder Klient: innen mit einem gänzlich anderen Anliegen) dienen, wurden nicht gewertet.

Abbildung 11: Geschlecht der Klient: innen



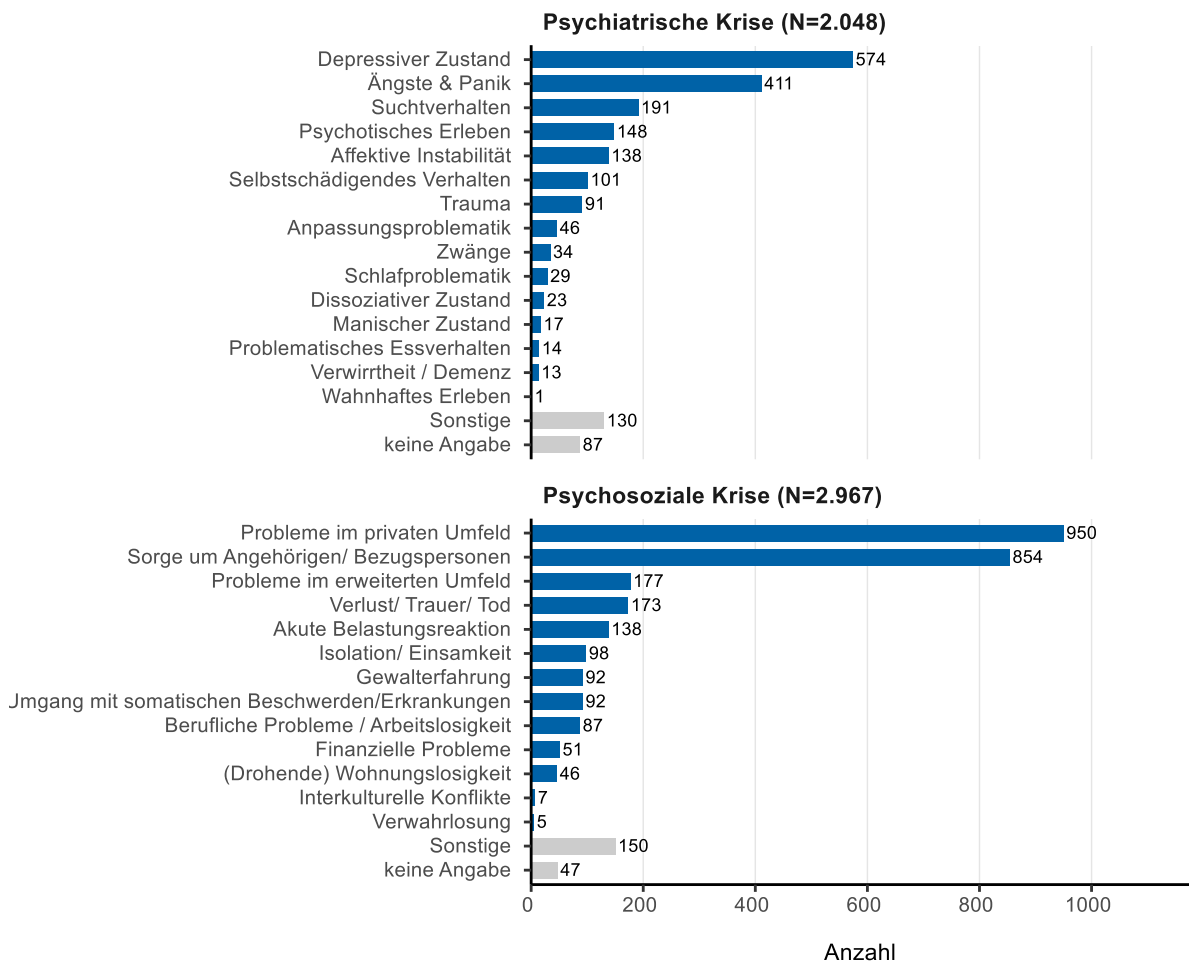
N = 5.467 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst?

Die Zuordnung und Dokumentation der mündlichen Symptomschilderungen (Selbstbeschreibung von Betroffenen oder Fremdanamnese durch Anrufer: innen aus dem Umfeld der Klient: innen) zu einem vordergründigen Problemspektrum erfolgt durch die Mitarbeiter: innen des Krisendienstes am Telefon. Bei den Problemspektren wird grundsätzlich zwischen psychiatrischen Krisen und psychosozialen Krisen unterschieden. Die psychiatrischen Krisen sind dabei an die gängige Einteilung von Störungsbildern angelehnt, wie sie im therapeutischen Kontext verwendet werden. Die psychosozialen Krisen beinhalten vor allem Probleme, die den zwischenmenschlichen Bereich betreffen oder mit speziellen persönlichen Rahmenbedingungen (z.B. finanzielle Probleme) zusammenhängen. In Abbildung 12 wird die Verteilung der am Telefon erhobenen, vordergründigen Problemspektren dargestellt.

Bei Kurzkontakten (< 5 Minuten) und Beratungsgesprächen (≤ 10 Minuten, die rein der Beratung dienen und informativen Inhalts waren), wurde keine Einschätzung hinsichtlich der Problemspektren getroffen, sodass diese Telefonate nicht in der Abbildung 12 enthalten sind.

Abbildung 12: Vordergründiges Problemspektrum der Klient: innen



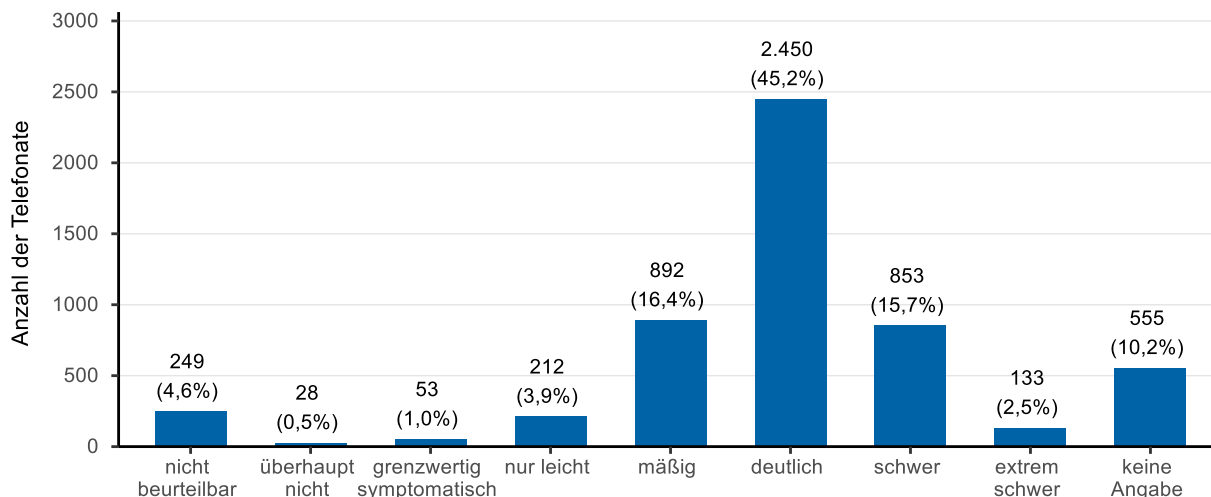
N=5.015 (Anzahl Missings: 410),
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

Grob orientiert an den Kategorien des CGI (Clinical Global Impression Score) wird eine Einschätzung über die Schwere der beschriebenen Symptomatik (des vordergründigen Problemspektrums) von den Krisendienstmitarbeiter: innen auf einer 7-stufigen Skala getroffen (Abbildung 13).

Analog zur Abbildung 12 wurden in Abbildung 13 ebenfalls Kurzkontakte (< 5 Minuten) und Beratungsgespräche (≤ 10 Minuten) nicht berücksichtigt.

Abbildung 13: Schwere der Problematik

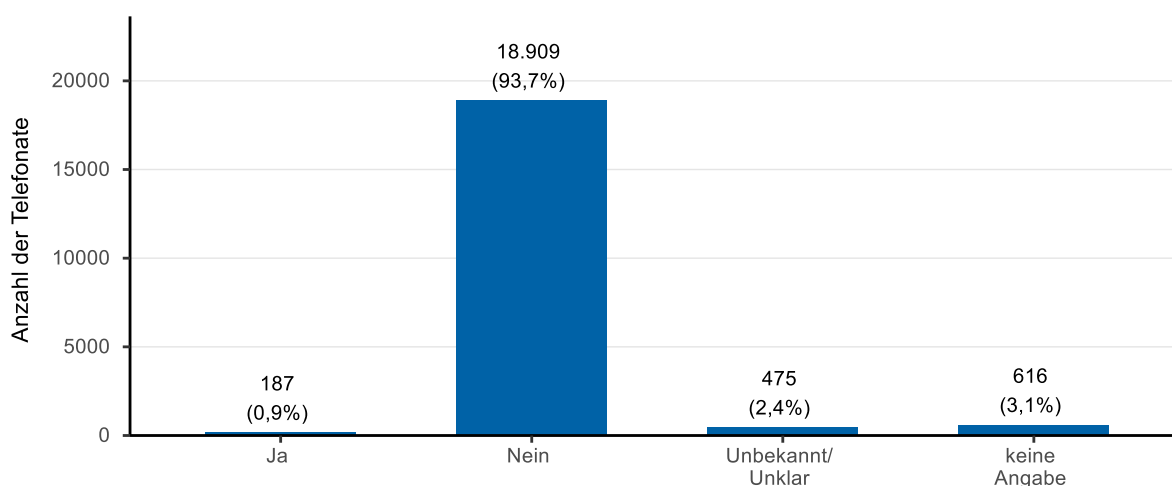


N = 5.425,
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten?

Bezüglich der psychopathologischen Auffälligkeiten der Klient: innen werden am Telefon die Kategorien „psychotische Symptome“, „Suizidalität“ und „Fremdgefährdung“ zusätzlich erfasst. Abbildung 14, 15 und 16 zeigen die verschiedenen Häufigkeiten dieser fachlichen Einschätzungen.

Abbildung 14: Psychotisches Symptomspektrum



N = 20.187

Abbildung 15: Suizidalität

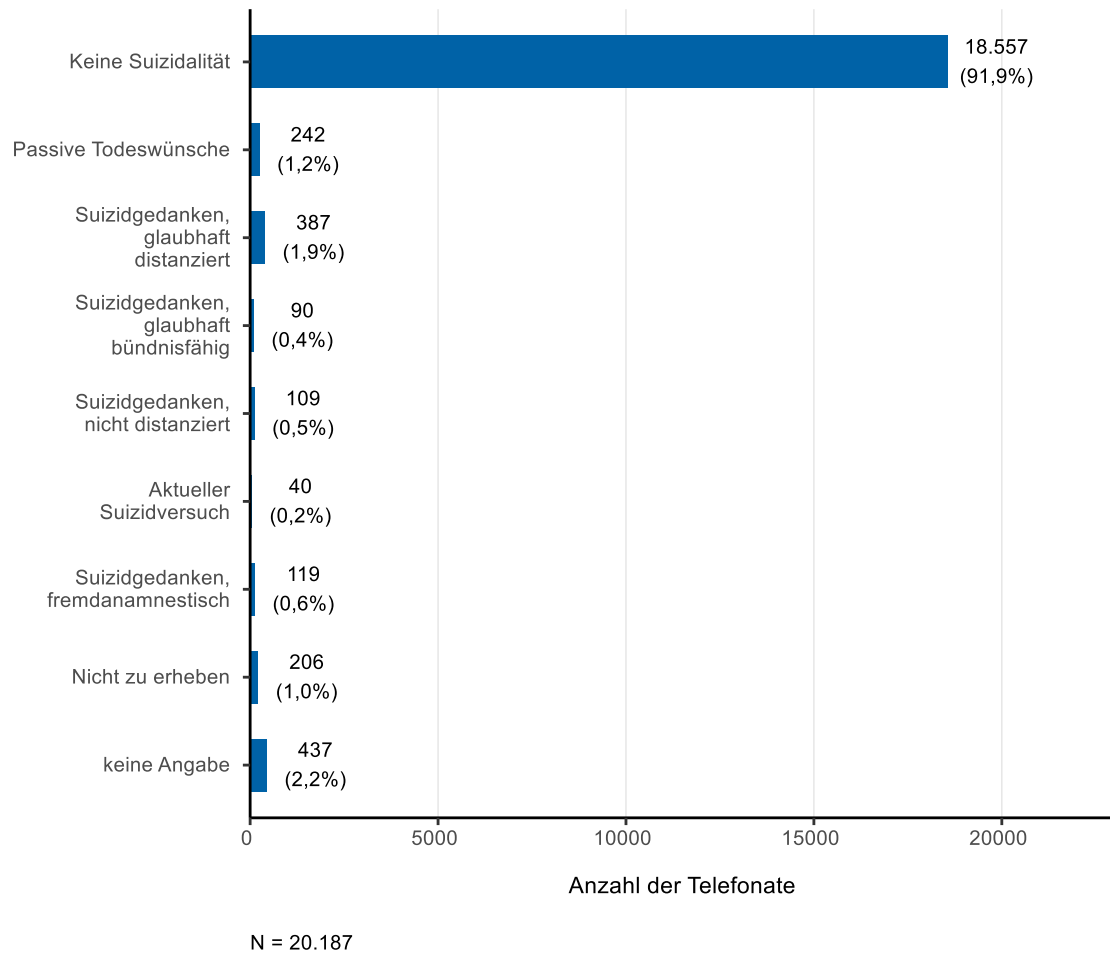
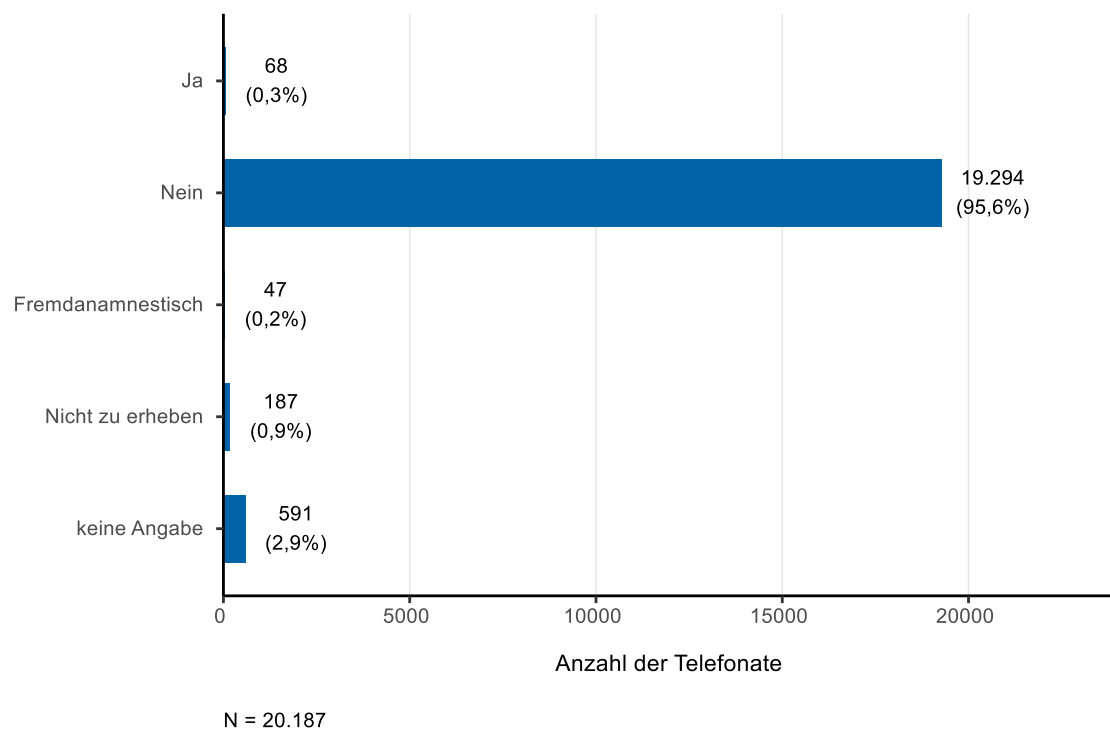


Abbildung 16: Fremdgefährdung

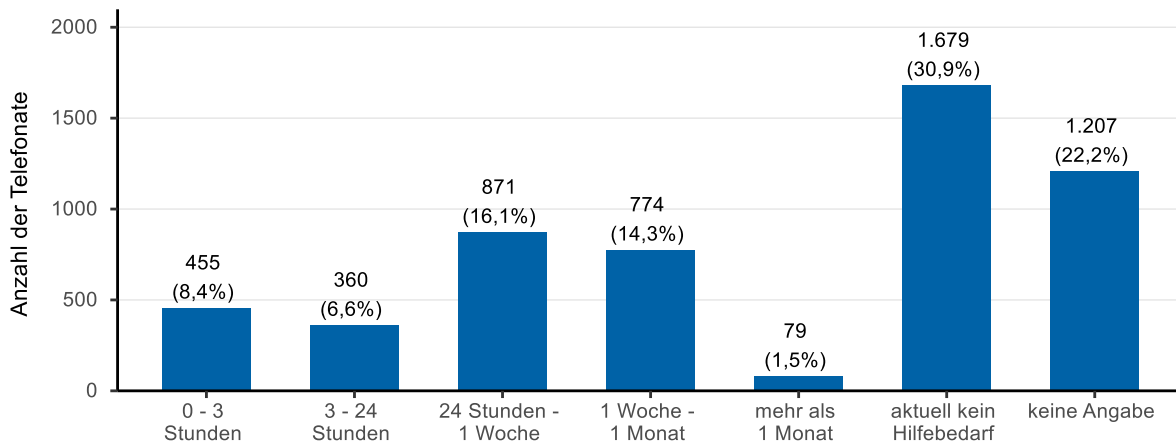


Wie akut ist der Hilfebedarf?

Abhängig von der Akuität der Krisensituation erfolgt eine fachliche Einschätzung innerhalb welcher Zeit eine professionelle Hilfe indiziert ist, wobei es fünf Kategorien als Auswahlmöglichkeit gibt. Abbildung 17 zeigt die Anzahl der Fälle pro Kategorie.

Bei Kurzkontakten (< 5 Minuten) und Beratungsgesprächen (≤ 10 Minuten, die rein der Beratung dienen und informativen Inhalts waren), wurde keine Einschätzung hinsichtlich der Akuität getroffen, sodass diese Telefonate nicht in der Abbildung 17 enthalten sind.

Abbildung 17: Akuität der Krisensituation

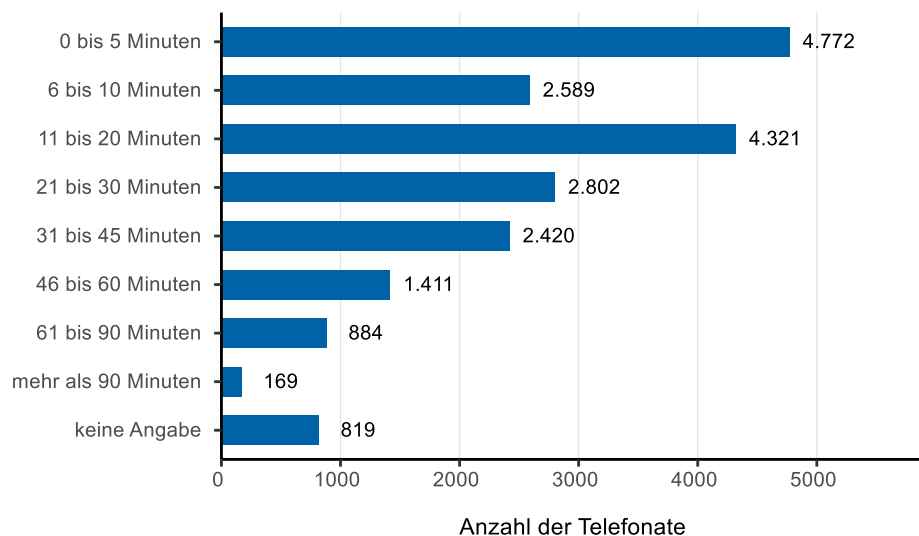


N = 5.425

Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 22,5 Minuten). Im Gegensatz zum Jahresbericht 2021 wurden sowohl Kurzkontakte (< 5 Minuten) und Beratungsgespräche (≤ 10 Minuten) mit ausgewertet, was eine Vergleichbarkeit vor allem des Mittelwertes der Krisengesprächsdauer erschwert.

Abbildung 18: Gesprächsdauer in Minuten



N = 20.187
Mittelwert: 22,5 Minuten

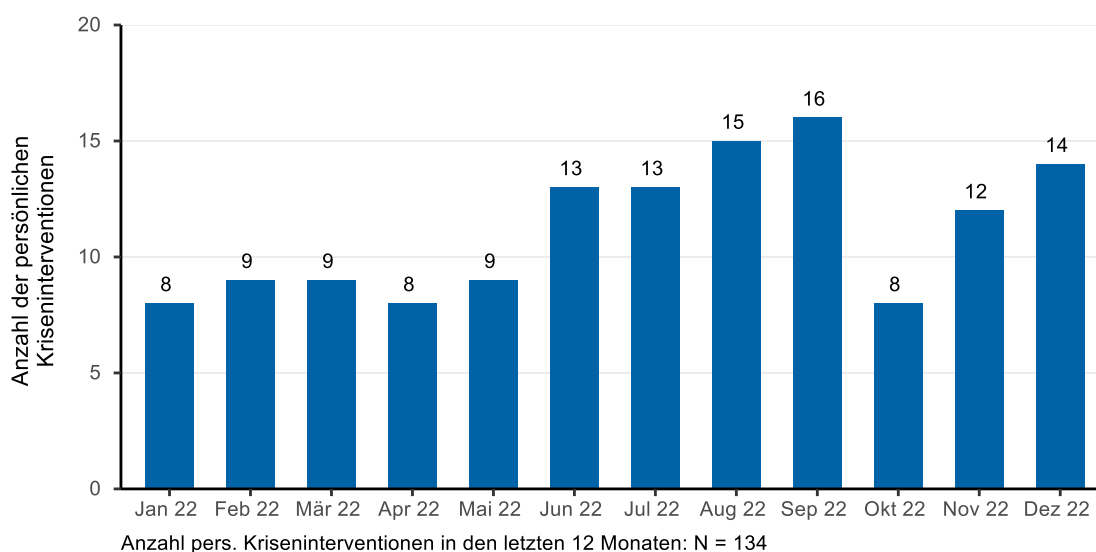
3.2 Persönliche Kriseninterventionen

Wie unter Punkt 3 beschrieben, ist die Umstellung des Datenbank- und Dokumentationssystems noch nicht abgeschlossen und den Besonderheiten des mittelfränkischen Krisendienstes angepasst worden. Dies bedeutet: Die persönlichen Gespräche, welche Mitarbeiter:innen in der Leitstelle geführt haben sind bereits unter Punkt 3.1 aufgelistet. Deshalb beinhalten die folgenden Abbildungen nur die Einsätze der mobilen Einsatzteams.

Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

In Abbildung 19 ist die Gesamtanzahl aller persönlichen Kriseninterventionen pro Monat im Jahresverlauf dargestellt.

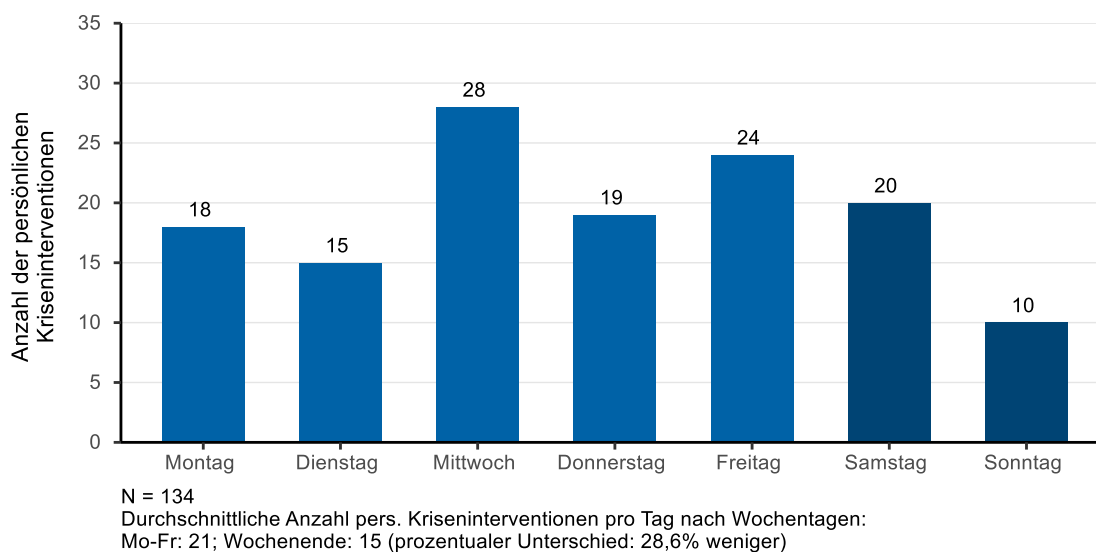
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 20 zeigt die Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen auf die Wochentage.

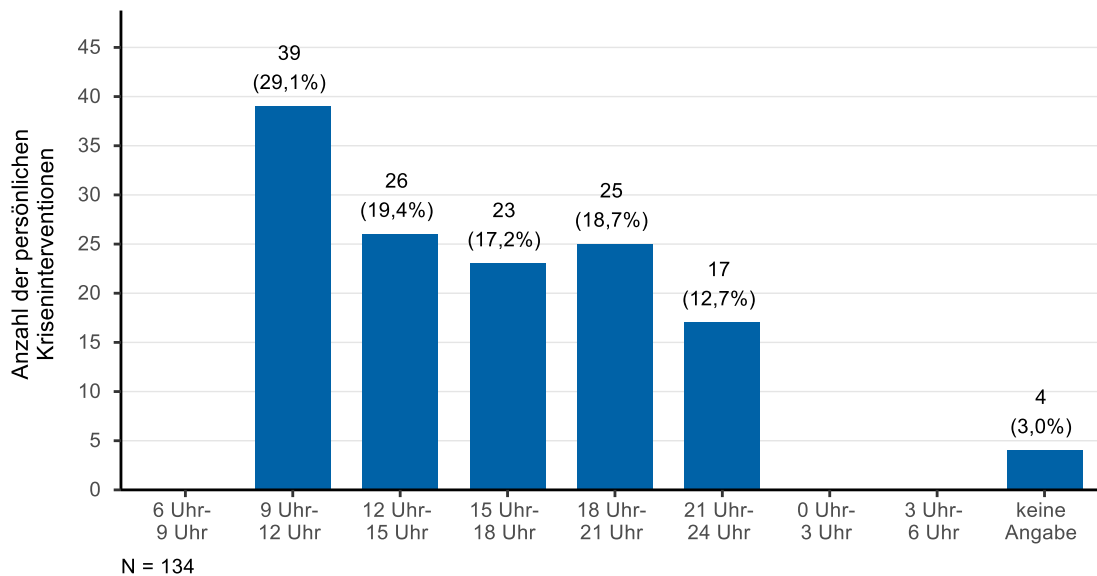
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden. Die mobilen Einsätze werden in Mittelfranken von 09.00 bis 24.00 durchgeführt.

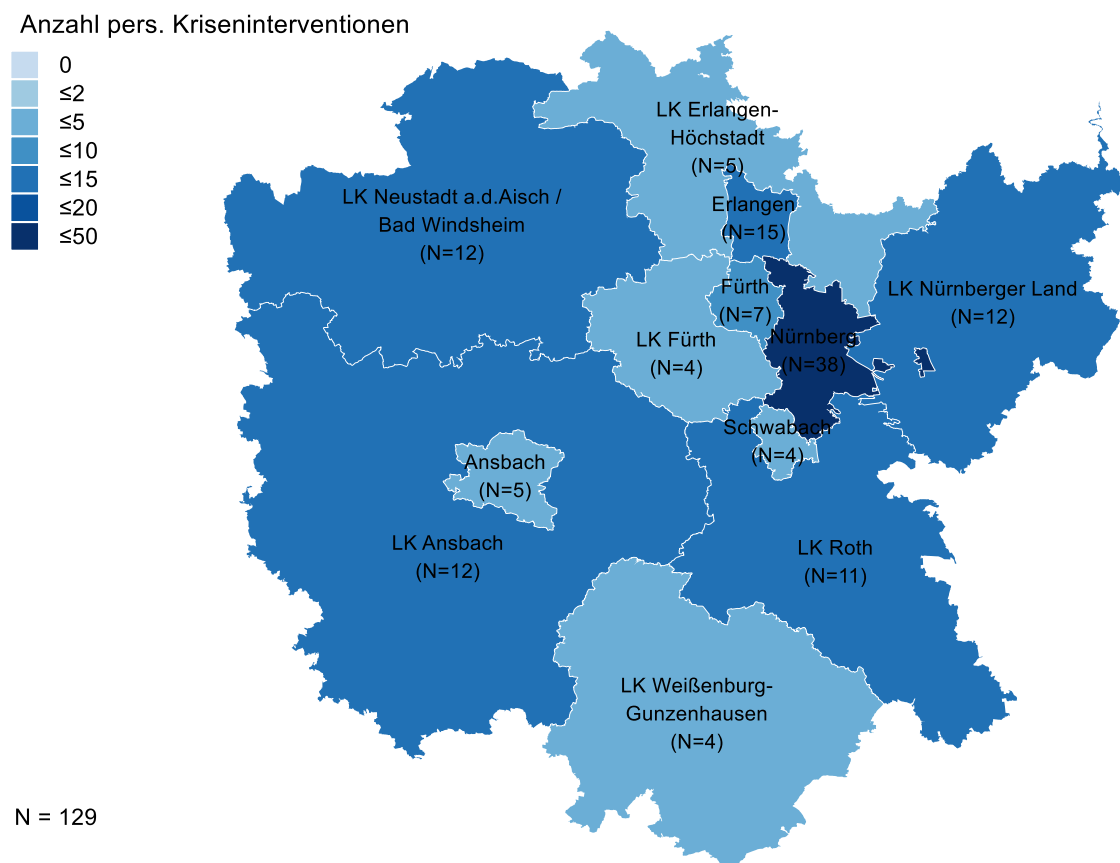
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



Wo wohnen die Personen, die persönlich in einer Krise begleitet werden?

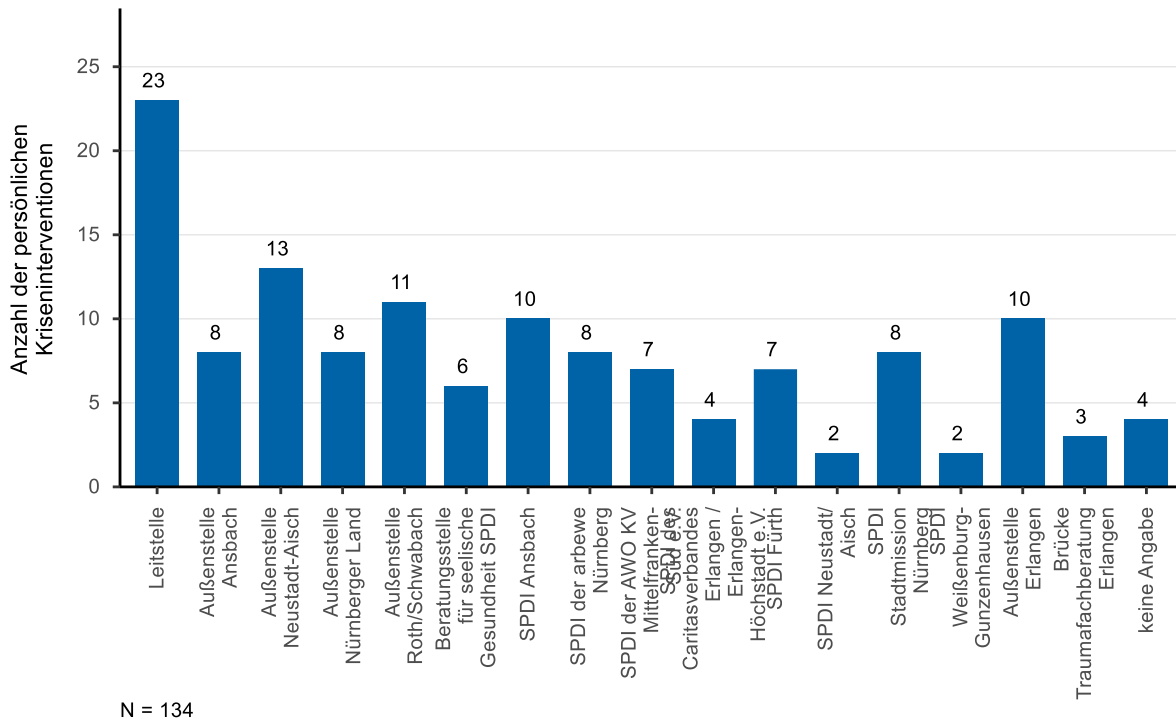
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



In Abbildung 23 ist die Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen auf Ebene der Einsatzteams ersichtlich.

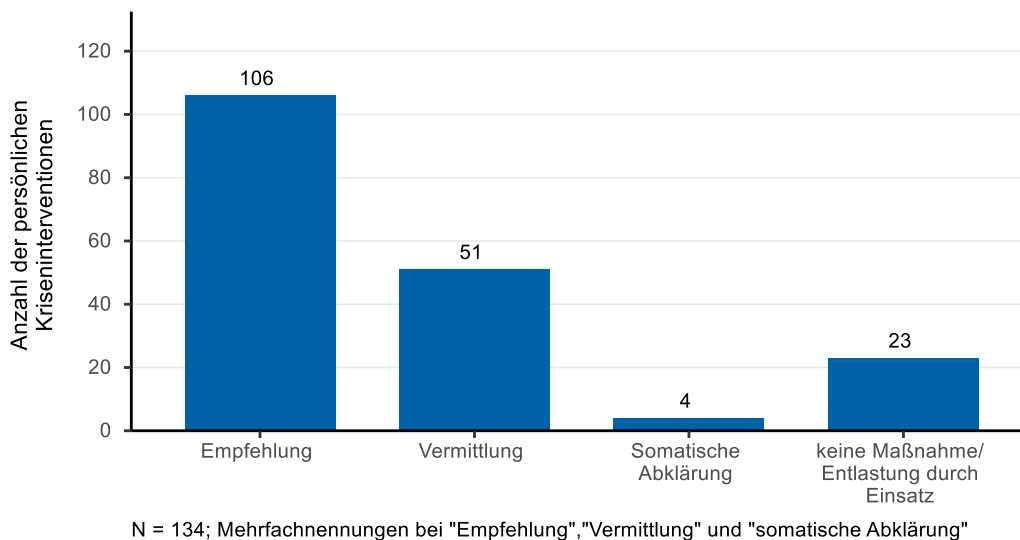
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteam



Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen?

Die Ergebnisse der persönlichen Kriseninterventionen werden in Abbildung 24 dargestellt. Es erfolgte eine Unterscheidung, ob aus der persönlichen Krisenintervention eine Empfehlung, Vermittlung oder somatische Abklärung erfolgte, oder ob die Entlastung durch die persönliche Krisenintervention als solche ausreichend zur Bewältigung der Krise war.

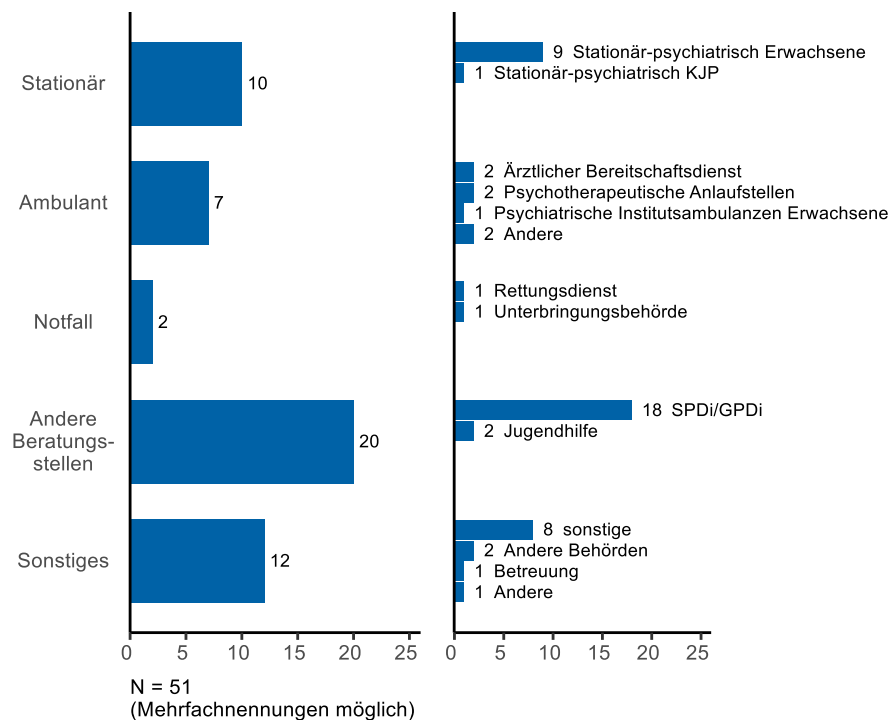
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung nach einer persönlichen Krisenintervention vermittelt?

Wie viele Klient: innen nach einer persönlichen Krisenintervention weitervermittelt wurden, zeigt Abbildung 25. Zunächst wurden Vermittlungen in den stationär- bzw. ambulant-psychiatrischen Bereich, die Notfallversorgung und in andere Beratungsstellen differenziert. Diese werden im rechten Teil der Darstellung detaillierter aufgeschlüsselt.

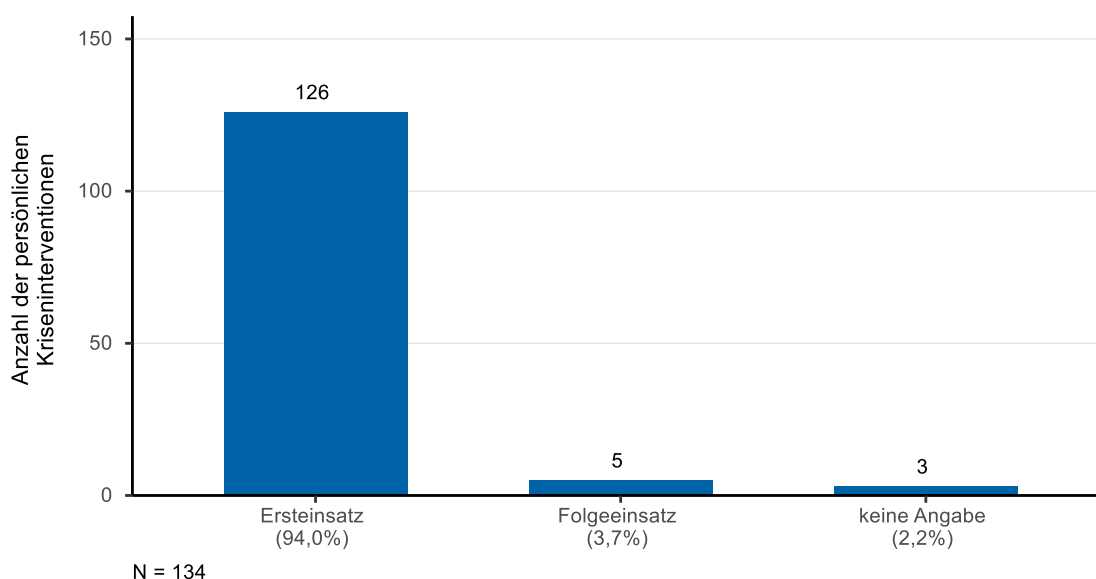
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen?

Folgende Abbildung 26 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) handelt.

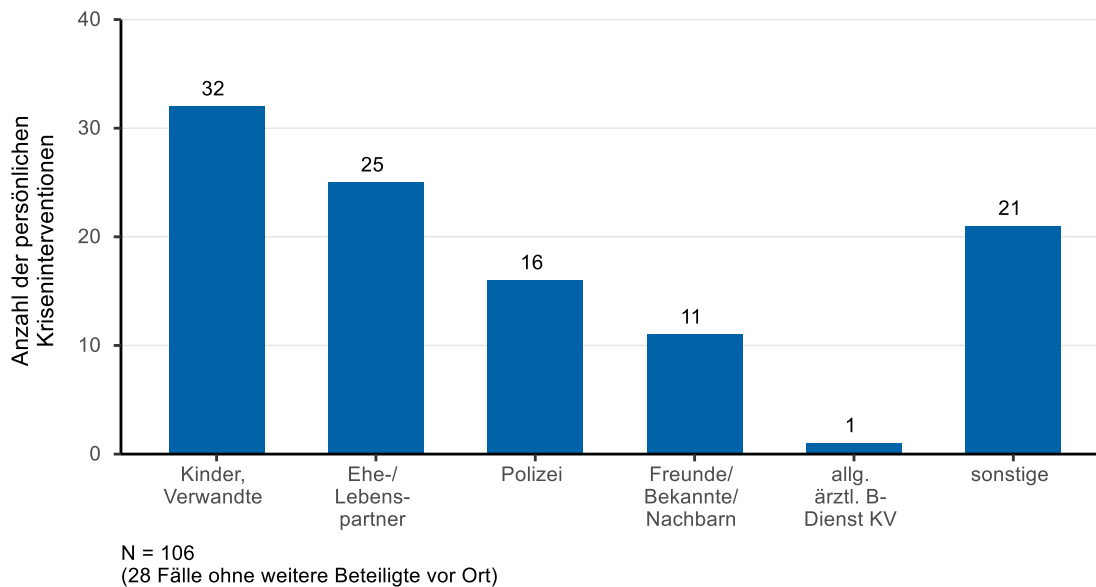
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



Welche Beteiligte gibt es vor Ort?

In Abbildung 27 wird ersichtlich, wie häufig welche Personen oder Dienste schon zu Beginn der persönlichen Kriseninterventionen beteiligt waren (Einfachnennungen).

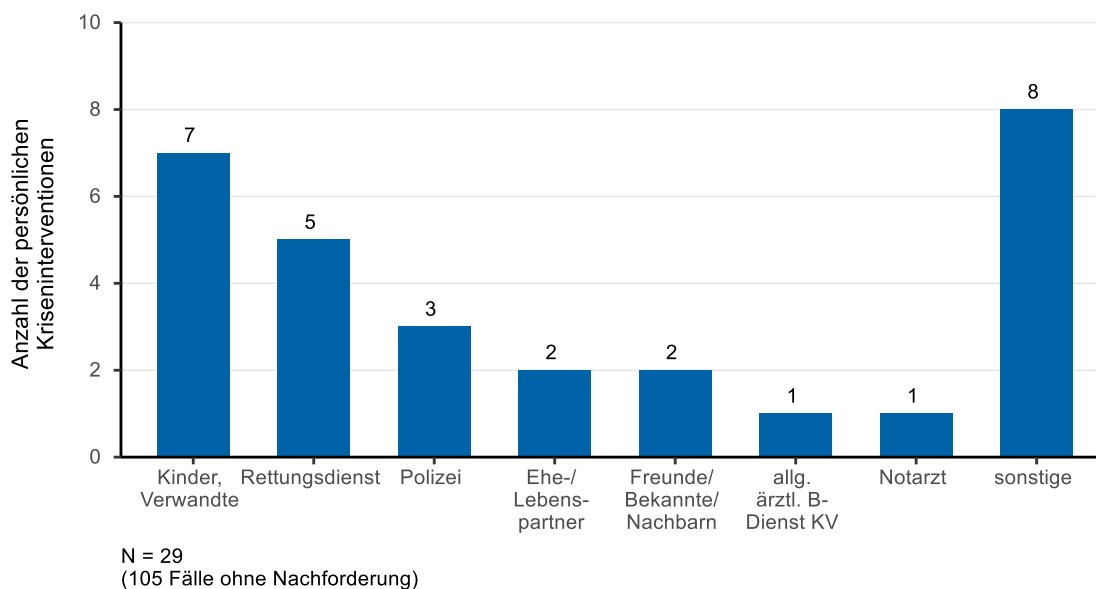
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



Welche Nachforderungen werden initiiert?

Abbildung 28 gibt die Anzahl angeforderter Nachforderungen an, die während einer persönlichen Krisenintervention notwendig wurden. Mehrfachnennungen waren hierbei nicht möglich.

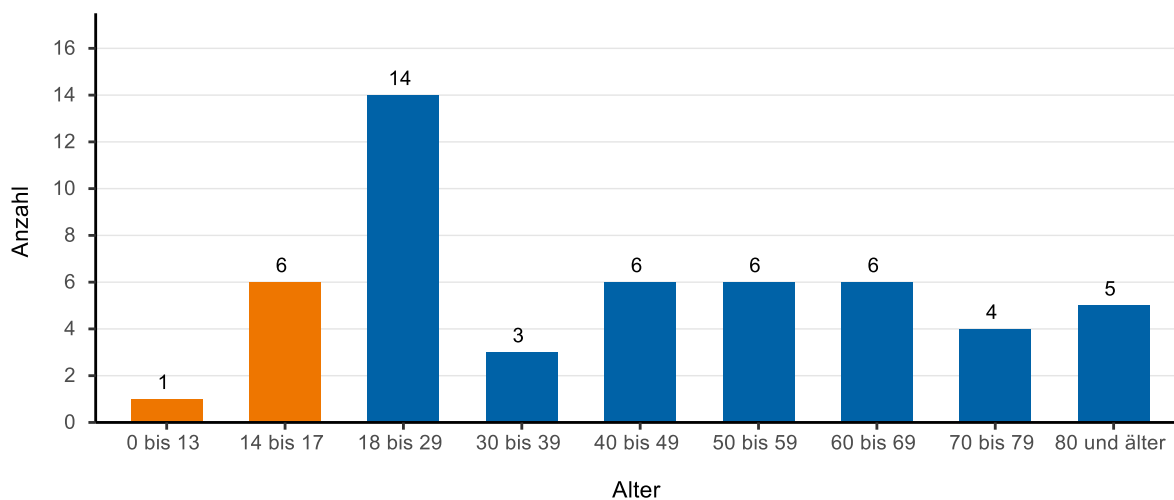
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29.

Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen (Orange: <18 Jahre, 5,2%)

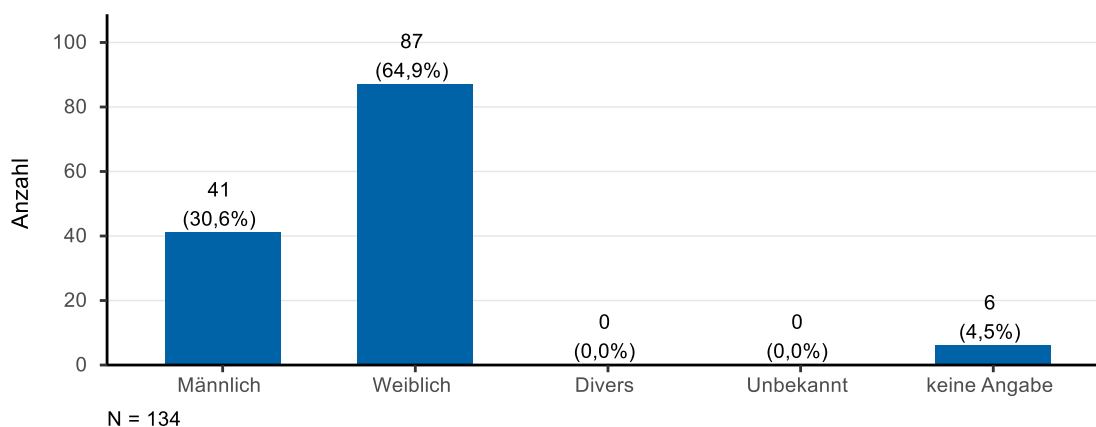


N = 134 (Anzahl Missings: 83).
Durchschnittsalter: 43,6 Jahre, Median: 40 Jahre.
Anteil mit Alter <18 Jahre: 5,2% (orange eingefärbt).

Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen?

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

Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen

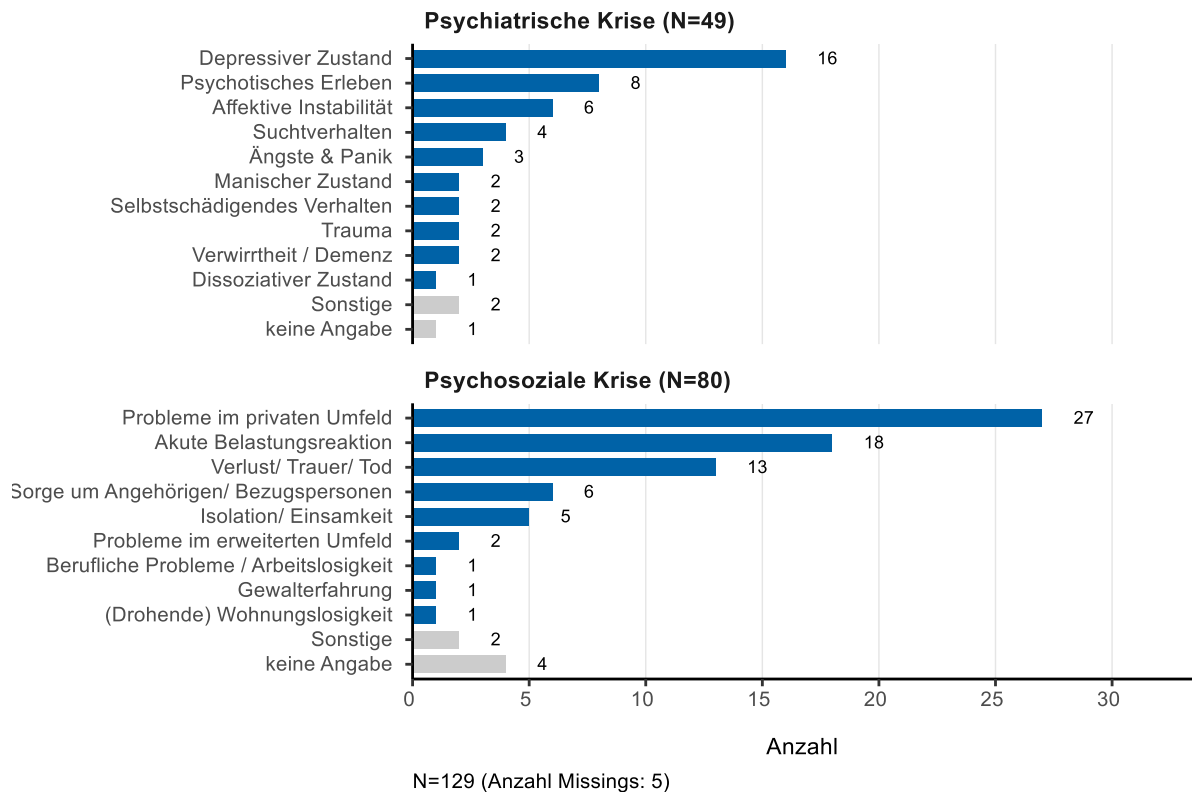


N = 134

Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst?

Die Einschätzung zu einem vordergründigen psychiatrischen Problemspektrum der Klient: innen erfolgt durch das Einsatzteam des Krisendienstes im persönlichen Kontakt. Bei den Problemspektren wird grundsätzlich zwischen psychiatrischen Krisen und psychosozialen Krisen unterschieden. Die psychiatrischen Krisen sind dabei an die gängige Einteilung von Störungsbildern angelehnt, wie sie im therapeutischen Kontext verwendet wird. Die psychosozialen Krisen beinhalten vor allem Probleme, die den zwischenmenschlichen Bereich betreffen oder mit speziellen persönlichen Rahmenbedingungen (z.B. finanzielle Probleme) zusammenhängen. In Abbildung 31 wird die Verteilung der im persönlichen Kontakt erhobenen, vordergründigen Problemspektren dargestellt.

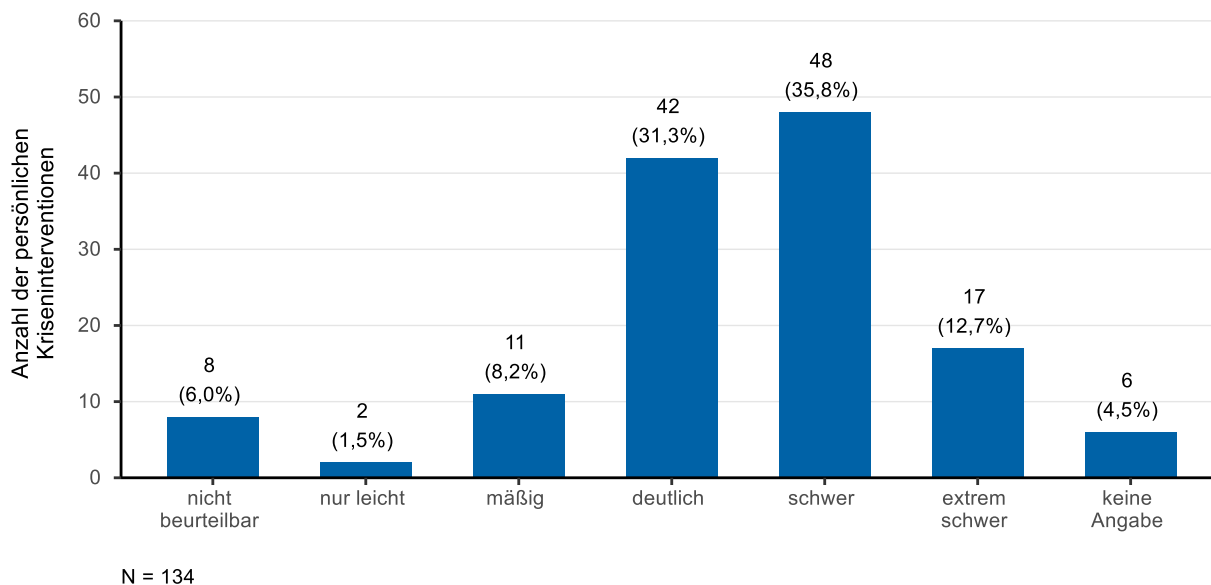
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

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

Abbildung 32: Schwere der Symptomatik



Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor?

Bezüglich der Gefährdungseinschätzung der Klient: innen werden die Kategorien „Suizidalität“ und „Fremdgefährdung“ erfasst. Abbildung 33 und 34 zeigen die verschiedenen Häufigkeiten dieser fachlichen Einschätzungen bei Klient: innen im Rahmen der persönlichen Krisenintervention.

Abbildung 33: Suizidalität

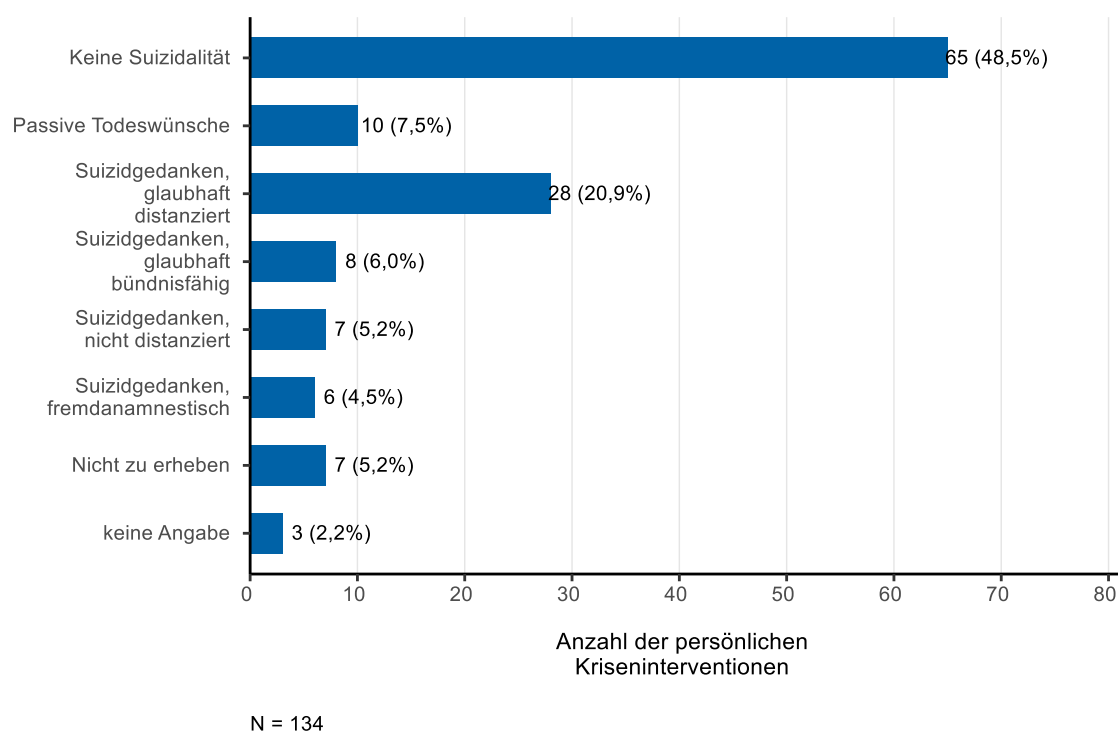
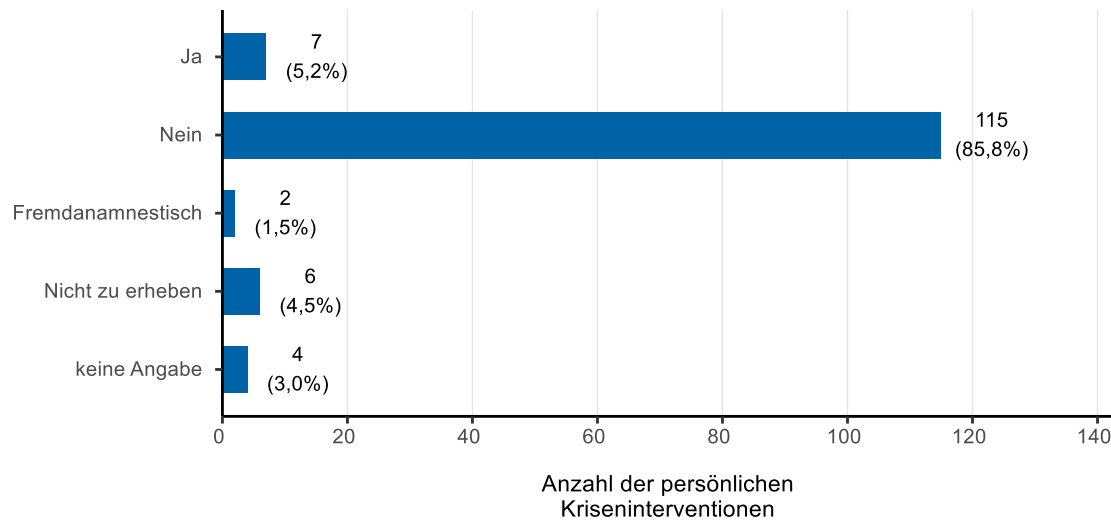


Abbildung 34: Fremdgefährdung

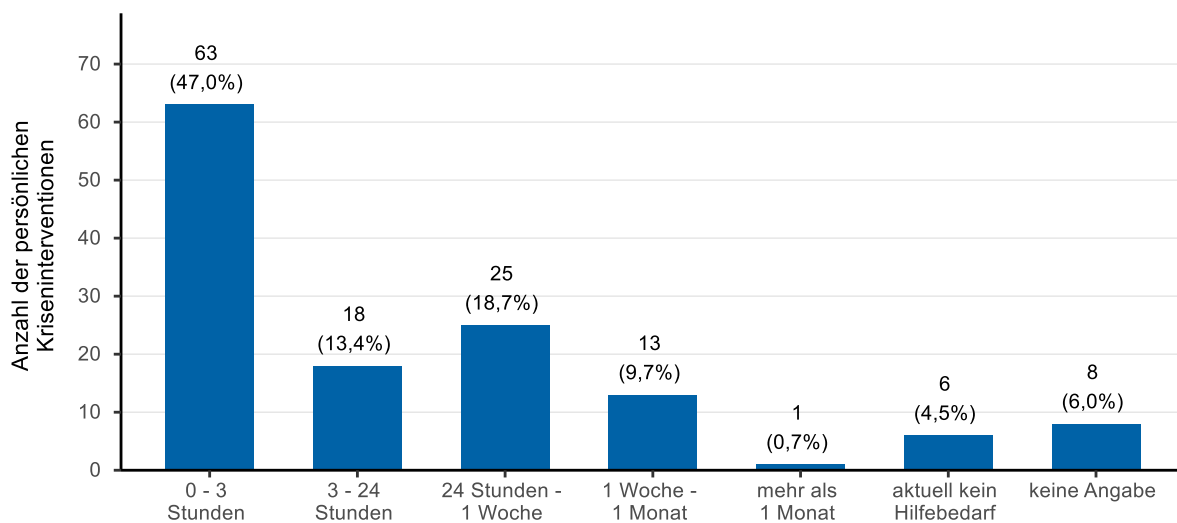


N = 134

Wie akut ist der Hilfebedarf?

Abhängig von der Akuität der Krisensituation erfolgt eine fachliche Einschätzung innerhalb welcher Zeit eine professionelle Hilfe indiziert ist, wobei es fünf Kategorien als Auswahlmöglichkeit gibt. Abbildung 35 zeigt die Anzahl der Fälle pro Kategorie.

Abbildung 35: Akuität der Krisensituation



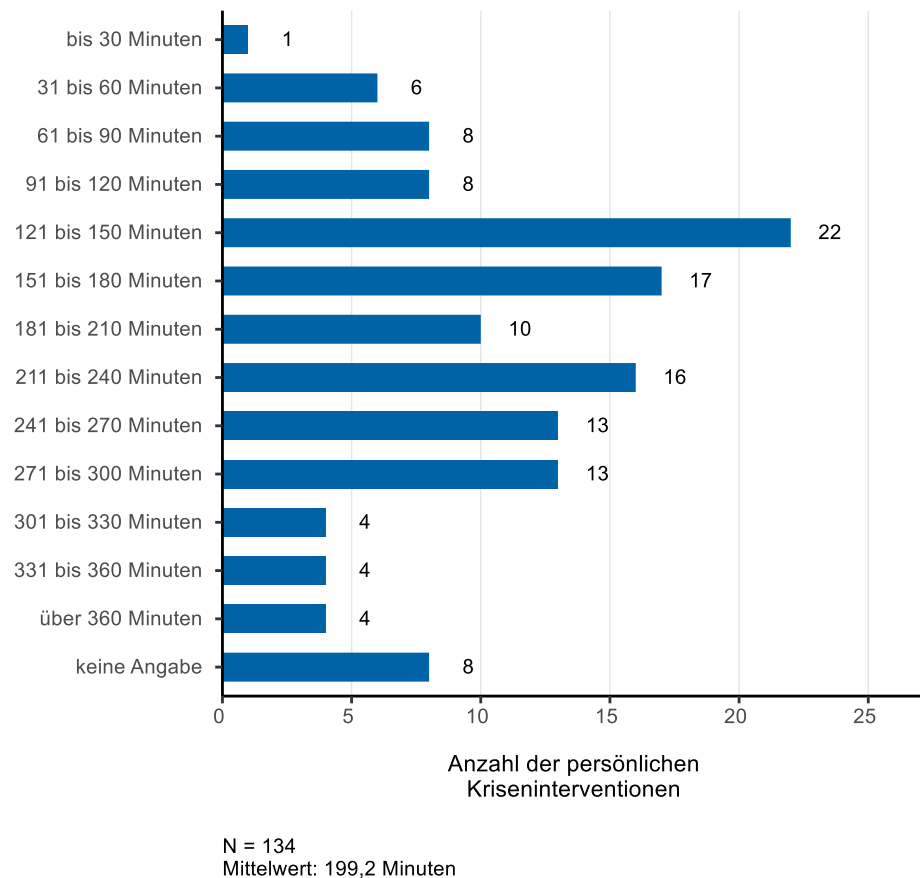
N = 134

Wie lange dauern Einsätze?

Die Einsatzdauer beinhaltet sowohl Fahrt-, Interventions- als auch Dokumentationszeiten und bildet damit die Gesamtzeit ab, die ein Einsatzteam mit einem Einsatz beschäftigt ist.

In Abbildung 36 sind diese Einsatzzeiten dargestellt, der Mittelwert beträgt 199,2 Minuten.

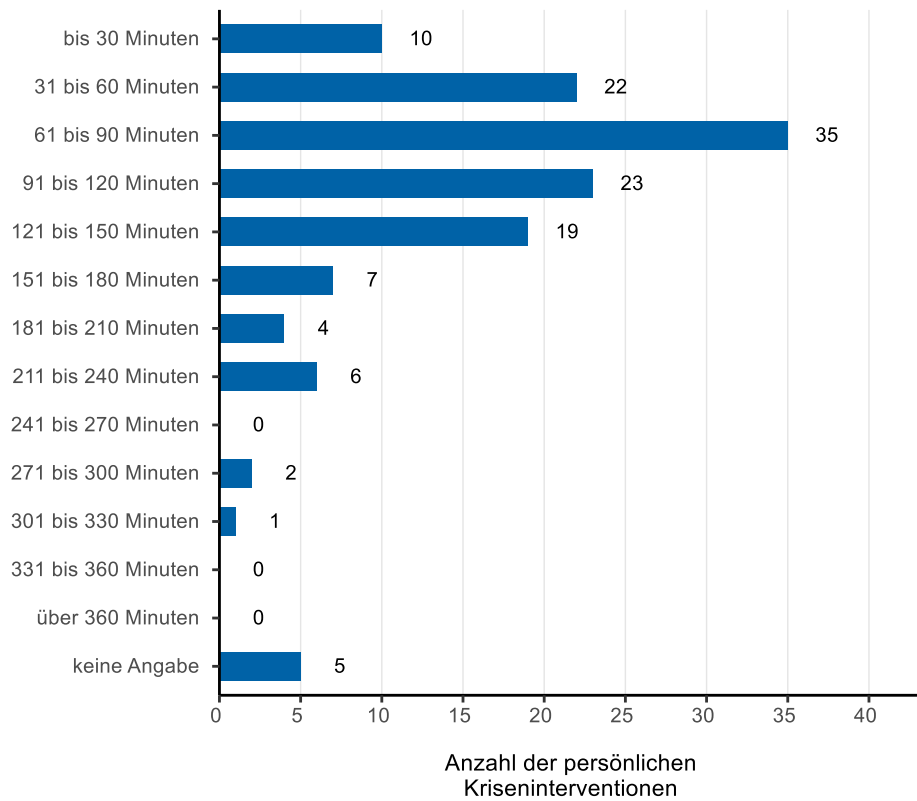
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



Wie lange dauern Interventionen?

Abbildung 37 zeigt die Interventionsdauer als Teil der Einsatzdauer, die den direkten Kontakt zu Klient: innen bzw. dem angetroffenen Umfeld (z.B. Angehörigen) darstellt – Fahrt- bzw. Dokumentationszeiten sind hier nicht berücksichtigt.

Abbildung 37: Interventionsdauer bei persönlichen Kriseninterventionen



N = 134
Mittelwert: 106,7 Minuten

4 Anhang

Datengrundlage

Im vorliegenden Bericht werden alle Kontakte zwischen dem Krisendienst und den Anrufer: innen näher betrachtet. Die Auswertung erfolgte auf Basis der computergestützten Dokumentation der Kontaktaufnahme und der telefonischen Gesprächsinhalte durch die Leitstelle und der persönlichen Kriseninterventionen durch die Einsatzteams in der Datenbank Samedi. Hier werden alle Leistungsdaten des Krisendienstes zentral gespeichert.

Der Krisendienst Mittelfranken ist seit 25 Jahren eine Einrichtung des Fördervereins ambulante Krisenhilfe e. V. Die Beratungskontakte finden telefonisch, online und in Form von persönlichen Gesprächen direkt in der Leitstelle statt. Zudem stehen täglich von 09.00 bis 24.00 Uhr mittelfrankenweit Mobile Einsatzteams zur Verfügung. Abhängig von der Einsatzzeit sind dies entweder Mitarbeitende des Fördervereins oder Kolleg:innen der Sozialpsychiatrischen Dienste.

Sowohl die Mitarbeiter: innen der Leitstelle als auch die Einsatzkräfte haben einen personalisierten Zugang zur gemeinsamen Datenbank und dokumentieren jeweils von ihrem Standort aus. Alle Fachkräfte werden im Umgang mit der Datenbank umfassend geschult. Die gesamten Leistungsdaten des Krisendienstes werden zur Bereinigung, Fehlerbehebung und zum Ausschluss nicht verwertbarer Datensätze an BIDAQ (Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung) ohne Personenbezug zur Aufbereitung und Auswertung übermittelt. Standardmäßig werden alle Telefonate und Einsätze dokumentiert, so dass eine komplette Darstellung des Leistungsgeschehens in der Datenbank erfasst wird.

In vielen der im Bericht aufgeführten Abbildungen ist eine Kategorie „Sonstiges“ aufgeführt. Diese wird verwendet, wenn keine der vorhandenen Kategorien die vorliegende Situation vollständig beschreibt. In solchen Fällen werden die diesbezüglichen Besonderheiten in einem Freitextfeld genauer festgehalten. Einmal jährlich findet eine Auswertung dieser Angaben statt. Auf Basis dieser Auswertung wird entschieden, ob die Kategorien langfristig angepasst werden müssen, d.h. vorhandene Kategorien geändert/erweitert oder neue Kategorien hinzugefügt werden müssen.

Akronyme

BIDAQ =	Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung
CGI =	Clinical Global Impression
GPDi =	Gerontopsychiatrischer Dienst
KD =	Krisendienst
KJ =	Kinder und Jugendliche
KJP =	Kinder- und Jugendlichenpsychiatrie
LeBeK =	Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste
PIA =	Psychiatrische Institutsambulanz
SPDi =	Sozialpsychiatrischer Dienst

Impressum

Krisendienst Mittelfranken
Förderverein Ambulante Krisenhilfe e.V.
Hessestr. 10
90443 Nürnberg
Tel.: 0911 / 42 48 55-0
gschf@kdmfr.de

Geschäftsführer: Volker Haßlinger
Reg.Nr.: VR 3148 Amtsgericht Nürnberg