

# 0800 / 655 3000 – Krisendienste Bayern

Dr. Michael Welschehold  
Ärztlicher Referent, Bayerischer Bezirkstag

Psychische Krise – Wer hilft in Niedersachsen? Hilfe finden im Angebotsdschungel  
Göttingen, 17.04.2024

## Warum Krisendienste in Bayern?

- Situation für Betroffene und Angehörige bis in die 1990er Jahre:
  - Unklare Zuständigkeiten mit endlosen Odysseen durch das Versorgungssystem
  - unnötiger Zeitverlust mit Zuspitzungen, Eskalation, Gefährdung und Unterbringungen
  - allein und im Stich gelassene Angehörige....
- Thema seit Psychiatrie-Enquete1975: Krisen- und Notfallversorgung unzureichend
- Breiter fachlicher Konsens („Bevor es zu spät ist“)
- Forderung Betroffener und Angehöriger
- Unterbringungsgesetz 1982: ausschließlich öffentliche Sicherheit und Ordnung

## Anforderungen an (regional organisierte) Krisenhilfe

- Niedrigschwellig, unbürokratisch und bekannt
- Einfach und sicher rund-um-die-Uhr erreichbar
- Sofortiger Kontakt zu spezifischer Professionalität und Fachkompetenz
- Keine a priori Einschränkungen oder Ausschlüsse
- Enthält alle erforderlichen Bausteine incl. Lotsenfunktion
- Klare, eindeutige Verortung und uneingeschränkte Zuständigkeit
- Organisation als „Funktion Krisenhilfe“
- Verbindliche Vernetzung von Krisenhilfe im Versorgungssystem
- Mitarbeitende beherrschen sicheren Umgang mit Gefährdungssituationen, erkennen psychiatrische Störungsbilder und kennen Angebote der regionalen Versorgungslandschaft

## Krisenverständnis und Haltung

- Seelische Krisen und psychische Notlagen sind häufig
- Jeder Dritte gerät einmal im Leben in eine Krise, in der professionelle Hilfe benötigt wird
- Meist: vorübergehender seelischer Ausnahmezustand mit Anfang und Ende
- Auftreten unabhängig von Alter, Geschlecht, Auslöser, sozialem Status
- Typische Merkmale: Teufelskreis mit kognitiver Einengung und emotionaler Dekompensation, in dem bisherige Bewältigungsstrategien versagen
- Zuspitzung in Richtung Gefährdung als Risiko
- Zugleich „Chance“: Offenheit für Hilfe

## Fachliche Leitideen

- Verlust des seelischen Gleichgewichtes – Krisen können jeden Menschen treffen
- Subjektivität: Betroffene definieren, was Krise ist
- Wahrnehmung der Krise im Kontext der Lebenssituation
  
- Krisenkonzept fokussiert nicht vorrangig auf Symptome (einer Krankheit), sondern auf das „Prozesshafte“: die dynamische, damit gestaltbare und beeinflussbare Seite des Krisengeschehens
- Ziel von Krisenintervention: Ideen und Ansatzpunkte zur (Wieder)erlangung eigener Bewältigungsstrategien beizusteuern
  
- Krisenintervention: erfordert spezifische fachliche Professionalität
  - zuhören, entlasten, deeskalieren, ordnen
  - Fokussierung, Ressourcensuche, Lösungsorientierung
  - erste Schritte in Richtung Blickerweiterung, Selbstbefähigung und Selbstwirksamkeit (oft: Aushandlungsprozess)

# Bayerisches Psychisch-Kranken-Hilfegesetz

Hilfeteil: In Kraft seit dem 1. August 2018

## Einleitung:

„Das BayPsychKHG zielt auf die Weiterentwicklung und Stärkung der psychiatrischen Versorgung in Bayern ab.

Kernelement ist die landesweite Einführung von **Krisendiensten**“...

## Teil 1: Stärkung der psychiatrischen Versorgung

### Art.1: Krisendienste

(1) <sup>1</sup>Die Bezirke errichten und betreiben selbst oder durch Beauftragte psychosoziale Beratungs- und Hilfeangebote für Menschen in psychischen Krisen (Krisendienste) und entwickeln diese bedarfsgerecht weiter. <sup>2</sup>Sie erledigen diese Aufgabe im eigenen Wirkungskreis. <sup>3</sup>Jede hilfesuchende Person kann sich im Rahmen des vorgehaltenen Angebots an die Krisendienste wenden.

# Bayerisches Psychisch-Kranken-Hilfegesetz

Unterbringungsteil: In Kraft seit dem 01.01.2019

## Teil 2: Öffentlich-rechtliche Unterbringung

### Kapitel 1 Art. 5: Voraussetzungen der Unterbringung, Verhältnismäßigkeitsgrundsatz

...

(2) <sup>1</sup>Die **Unterbringung** darf **nur** angeordnet werden, **wenn** die **Gefährdung nicht** durch weniger einschneidende Mittel **abgewendet werden kann, insbesondere auch nicht durch die Hinzuziehung eines Krisendienstes** und durch Hinzuziehung der oder des gesetzlichen Vertreters...

Erläuterungen zu Absatz 2:

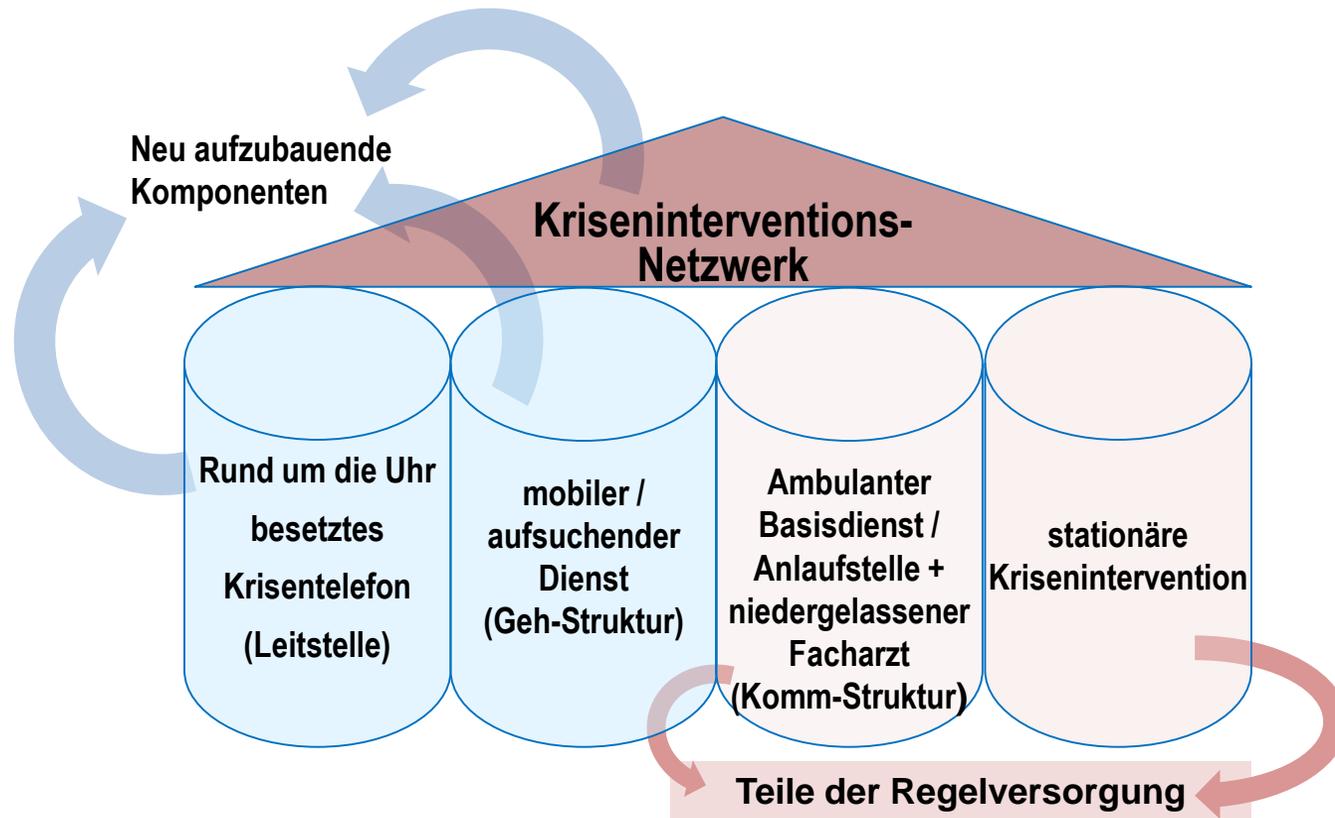
... Die Leitstellen der Krisendienste sind rund um die Uhr erreichbar und mit Fachpersonal besetzt. Sowohl für Betroffene als auch für die Kreisverwaltungsbehörden und die Polizei können die Krisendienste in Notsituationen eine wertvolle, fachliche Unterstützung sein und eine öffentlich-rechtliche Unterbringung vermeiden helfen. **Daher sollen die Kreisverwaltungsbehörden und die Polizei die Krisendienste in geeigneter Art und Weise hinzuziehen. ...**

# Umsetzung: Bayerische Bezirke

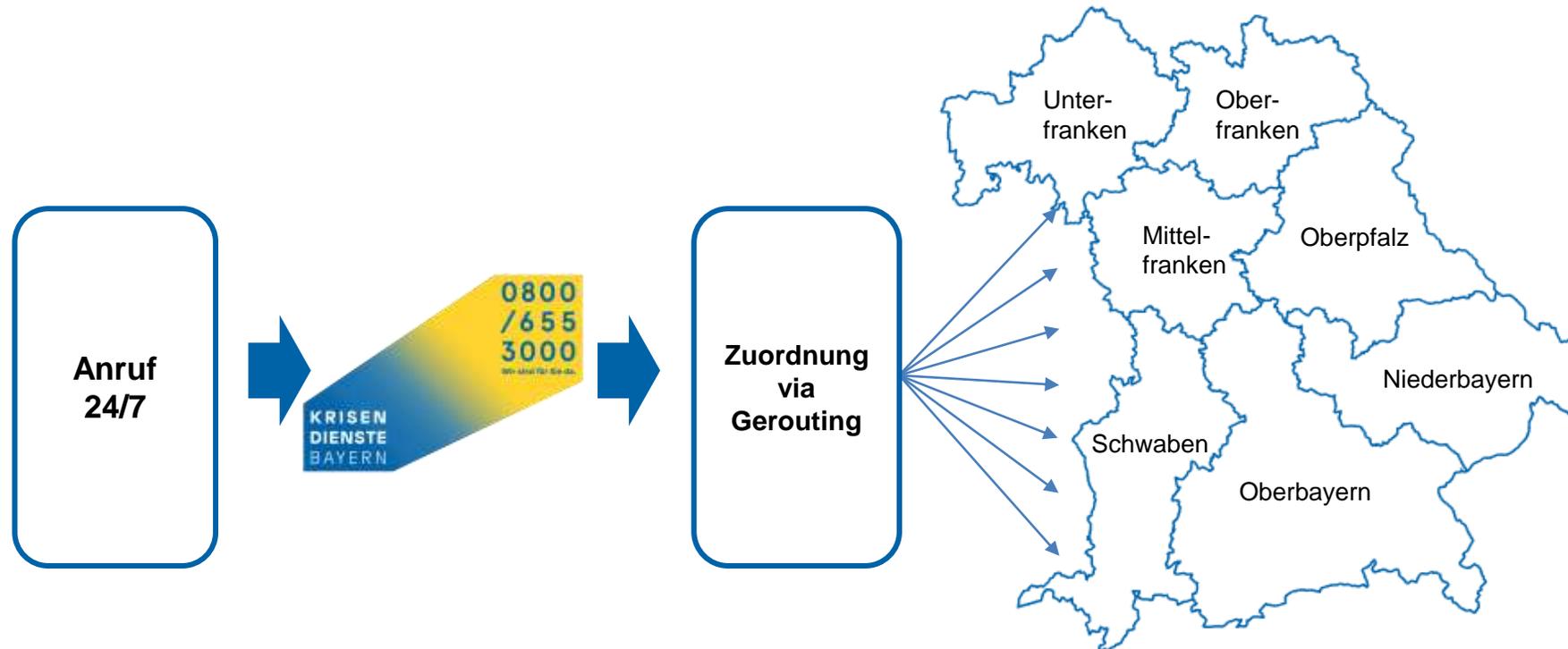
## Organisation & Finanzierung

- Psychosoziales Hilfeangebot für **Krisen aller Art**
- Erledigung im eigenen Wirkungskreis
- Berücksichtigung regionaler Gegebenheiten
- Unterschiedliche Trägerschaften und Rechtsformen
- Spezifische Ergänzung, keine Doppelstrukturen
- Kein Notruf/Blaulicht
- Hilfe zur Vermeidung von Unterbringungen, aber keine hoheitlichen Aufgaben
- Gesicherte Finanzierung
  - der Leitstellen durch Land Bayern
  - der mobilen Einsatzteams durch die Bezirke (überörtlicher Sozialhilfeträger)

## Bausteine der Krisenversorgung



# Aufbau und Netzwerk der Krisendienste Bayern



## Kernelemente und Organisationsstruktur

- **Leitstellen:**
  - Multiprofessionelle Besetzung incl. Verfügbarkeit ärztlicher Kompetenz
  - 24/7 gebührenfreie, direkte Erreichbarkeit fachspezifischer Professionalität mit Lotsen- und Steuerungsfunktion
  - Barrierearm durch
    - Information in leichter Sprache verfügbar (Flyer und Website)
    - Beratung in Fremdsprachen via Dolmetscherangebot für Fremdsprachen
    - In Arbeit: Gebärdendolmetscherangebot für Menschen mit Hörbehinderung
- **Aufsuchende Teams:** überwiegend Mitarbeiter:innen vorhandener Dienste/Einrichtungen
- **Bayernweit gemeinsam:**
  - Einheitliches Dokumentations- und Berichtswesen
  - Homepage, Informationsmaterialien, Öffentlichkeitsarbeit
  - Gremienstruktur zur Koordination aller Leistungs- und Begleitprozesse

## Gewährleistung einheitlicher Qualität

- Qualitätsstandards für Krisendienste in Bayern (2019)
- Vorgaben aus Verwaltungsvorschriften zum BayPsychKHG (z.B. berufliche Qualifikation: ausschließlich Fachpersonal, (Psycholog:innen; Sozialpädagog:innen; Fachkrankenpflegekräfte; z. T. Fachärzt:innen); Strukturvorgaben)
- Einheitliche Qualifizierung und Schulung der Mitarbeiter:innen (Bildungskommission)
- Qualitätsmanagement in Krisendiensten
- Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit, Homepage, Informationsmaterial, Auftritt, Kampagnen...
- Gemeinsame Entwicklung und Gestaltung von Kooperationsabsprachen (Polizei, Unterbringungsbehörden, Rettungswesen, Kassenärztliche Vereinigung Bayern, Bayerischer Hausärzteverband, Telefonseelsorge)

# Netzwerkbildung

## Kooperationen statt Doppelstrukturen

- Regionale Netzwerkstrukturen in allen Bezirken
- Krisendienste untereinander
- Krisendienste Bayern gemeinsam (gemäß Verwaltungsvorschriften)
  - Polizei und Kreisverwaltungsbehörden (incl. Schulungen)
  - Integrierte Rettungsstellen
  - Kassenärztliche Vereinigung Bayern

## Zwischenbilanz 2024

### Vorteile für Betroffene und Angehörige

- Erstmals in einem Bundesland flächendeckend 24/7 fachspezifische Krisenhilfe direkt erreichbar
- Krisenverständnis ermöglicht andere Sicht auf Situationen psychischer Dekompensation und fördert Bereitschaft zur Kontaktaufnahme und Inanspruchnahme von Hilfe
- Kombination aus Kriseninterventionskompetenz und Lotsenfunktion mit Möglichkeit der Weiterverweisung erleichtert rasche, zielorientierte Unterstützung
- Auf individuelle Problemstellung und aktuelle Rahmenbedingungen eingehendes Vorgehen incl. aufsuchender Hilfe erhöht Akzeptanz des Angebotes und erleichtert hochflexible, bedarfsgerechte Lösungen
- Starker Impuls und Motor zur Verbesserung der Krisenversorgung in Versorgungslandschaft
- Steigende Inanspruchnahme (2023: 87.756 Telefonkontakte) unterstreicht Notwendigkeit des Angebotes
- Resonanz zeigt: hohe Zufriedenheit der Nutzergruppen

## Blick nach vorn

### Planungen, Themen, Ideen

- Weiterentwicklung der Barrierefreiheit
- Aufbau weiterer Formate des Hilfeangebotes (virtuell, online)
- Ausbau und bedarfsorientierte Verbesserung des Krisenhilfe-Angebotes für nicht erreichte Zielgruppen
- Konkretisierung und Ausbau bestehender und Entwicklung weiterer Kooperationen

## Rückblick: Entwicklung von Krisenhilfe in Bayern

Was war notwendig und hilfreich? Unbeachtet: was kann zum Stolperstein werden?

- Voraussetzung: Bedarfsanalyse, geklärte rechtliche Grundlagen und geklärtes Krisenverständnis
- Gemeinsame Definition der Ziele, Festlegung der Aufbauschritte
- Einbezug aller benötigten Akteure, deren Schulterschluss, Verbindlichkeit und Commitment
- Klärung von Zuständigkeiten und definierte Verantwortlichkeiten, verfügbare Ressourcen
- Fairer, transparenter Interessensausgleich, Vermeidung von Überforderung und „Vergessen“
- „Freiwillige Selbstverpflichtung“ zur Zusammenarbeit und Einbringen zugesagter Leitungsbausteine
- Gesicherte Finanzierung
- Stringente Prozessteuerung und –monitoring incl Begleitprozesse (z.B. Qualitätssicherung)
- Gemeinsame Außendarstellung
- Wille zur Entwicklung zum ernstzunehmenden Koop-Partner (z.B. durch landesweit einheitliche Standards)

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

**Fragen an: [m.welschehold@bay-bezirke.de](mailto:m.welschehold@bay-bezirke.de)**