

# 71. Wissenschaftlicher Kongress des BVÖGD und des BZÖG Magdeburg, 12.05.2022 – 14.05.2022

*Der Krisendienst bietet in Oberbayern wohnortnahe Soforthilfe*

*Teil 2: Entwicklung und Leistungsangebot des Krisendienstes  
Psychiatrie Oberbayern aus fachlicher Perspektive*

0800  
/655  
3000

Wir sind für Sie da.

---

Dr. med. Michael Welschehold  
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie  
Prokurist Geschäftsstelle  
Stv. Ärztlicher Leiter Leitstelle Oberbayern

**KRISEN  
DIENSTE  
BAYERN**

# Offenlegung Interessenkonflikte

---

0800  
/655  
3000

Ich, Michael Welschehold, habe keine finanziellen Interessen/Abkommen oder Verbindungen zu einer oder mehreren Organisationen, die als tatsächlicher oder scheinbarer Interessenkonflikt im Zusammenhang mit dem Thema dieses Vortrags wahrgenommen werden könnten.

0800  
/655  
3000

## „Bevor es zu spät ist ...“

---

- ❖ Seit Psychiatrie-Enquete 1975 ein Thema:  
Unzureichende Krisen- und Notfallversorgung
  
- ❖ Fachlicher Konsens [1]:  
Krisenintervention und Notfallpsychiatrie sind unverzichtbare Grundfunktionen des Versorgungsystems und müssen regional, gestuft und mit Zugang zu allen Hilfesystemen organisiert werden.

# Stand 1990 – Notfallversorgung im Vergleich

---

0800  
/655  
3000

## Somatik:

- **Effizientes, differenziertes Rettungs- und Erste-Hilfe-System**
  - Flächendeckend
  - Schnelle, mobile Professionalität
  - 24/7 verfügbar
  - Spezifisch qualifiziert

## Seelische Krisen und psychische Notlagen:

- **Betroffene** – Odysseen im Versorgungsdschungel, wissen in ihrer Not am wenigsten, wohin sie sich wenden sollen
- **Angehörige** – alleingelassen und belastet
- **Versorger** – überfordert, „nicht zuständig“, lange Wartezeiten . . .

0800  
/655  
3000

# Der Weg in München und Oberbayern



0800  
/655  
3000

## 2018: Bayerisches-Psychisch-Kranken-Hilfegesetz [3]

---

- ❖ In Oberbayern seit 2016 gewonnene Erfahrungen fließen ein
- ❖ Gesetz stellt Hilfeteil gleichwertig neben Unterbringungsteil
  - ➔ Krisendienste als psychosoziales Hilfeangebot bis 2021 einzurichten
- ❖ Spezifische Ergänzung im Versorgungssystem – keine „Doppelstrukturen“
- ❖ Wichtigste Zielsetzungen: Vermeidung von Unterbringungen und Zwangsbehandlungen durch Kooperation mit Polizei und Kreisverwaltungsbehörden [4]
- ❖ Krisendienste: Keine hoheitlichen Aufgaben

Erstmals steht damit allen Bürgerinnen und Bürgern eines Bundeslandes flächendeckend und kostenlos 24/7-Soforthilfe in psychischen Krisen und seelischen Notlagen zur Verfügung

# Qualitätsstandards für Krisendienste in Bayern [5]

---

- gestaltet von existierenden Krisendienst(initiativ)en
- beschlossen vom Hauptausschuss des Bayerischen Bezirkstags am 22.05.2019
- Definiert
  - ➔ Ziele:
    - kein a priori Ausschluss Betroffener
    - leichte, jederzeitige Zugänglichkeit
    - alle Krisensituationen sind abzudecken, verbindliche Hilfeleistung
    - aktiver Beitrag zur besseren Vernetzung psychiatrischer und psychosozialer Versorgungsbausteine
    - Lotsen- und Steuerungsfunktion
  - ➔ sowie
    - Leitgedanken und fachliche Grundlagen
    - konzeptionelles Krisen- und Selbstverständnis
    - Hilfsangebote
    - Verwaltungs- und Organisationsstruktur
    - Qualifizierung und Unterstützung der Mitarbeitenden
    - Kooperation und Vernetzung

## Fachliche Leitideen [6]

---

- ❖ Verlust des seelischen Gleichgewichtes – Krisen können jeden Menschen treffen
- ❖ Subjektivität: Betroffene definieren, was Krise ist
- ❖ Wahrnehmung der Krise im Kontext der Lebenssituation
- ❖ Übergang von Krisen mit noch erhaltener Kommunikationsfähigkeit in psychiatrischen Notfall möglich
- ❖ Krisenkonzept fokussiert nicht vorrangig auf Symptome einer Krankheit, sondern auf das „Prozesshafte“: die dynamische, damit gestaltbare, in Bewegung befindliche, beeinflussbare Seite des Krisengeschehens.
- ❖ Durch konsequente Ausrichtung auf Nutzung von Ressourcen versucht Krisenhilfe, Beitrag zur (Wieder)erlangung eigener Bewältigungsstrategien beizusteuern.

# Krisenverständnis und Haltung

---

- Seelische Krisen und psychische Notlagen sind häufig [2]
- Jeder Dritte gerät einmal im Leben in eine Krise, in der professionelle Hilfe benötigt wird
- Meist: vorübergehender seelischer Ausnahmezustand mit Anfang und Ende
- Typische Merkmale: Teufelskreis kognitiver Einengung und emotionaler Dekompensation, in dem bisherige Bewältigungsstrategien versagen
- Zuspitzung in Richtung Gefährdung als Risiko
- Zugleich „Chance“: Offenheit für Hilfe
- Krisenintervention:
  - zuhören, entlasten, deeskalieren, ordnen
  - Fokussierung, Ressourcensuche, Lösungsorientierung
  - erste Schritte in Richtung Blickerweiterung, Selbstbefähigung und Selbstwirksamkeit

# Psychisch belastet? Ein schwieriges Thema!

0800  
/655  
3000

1

## Tabuisierung und Stigmatisierung psychischer Notlagen:

- immer noch weit verbreitet
- Gleichsetzung mit Schwäche, Drückebergertum, Leistungsverweigerung, Faulheit
- Schürt Scham, Ängste, Verunsicherung

2

## Image von „Psycho“ und Psychiatrie:

- für „Verrückte“
- „Einsperren“, „mit Medikamenten vollgepumpt“

3

## Typische psychische Merkmale können Hilfesuche erschweren:

- Versagensgefühle
- Selbstentwertung
- Schuldgefühle
- Hoffnungslosigkeit
- Ängste
- Realitätsverlust
- Wahnideen
- Stimmenhören

0800  
/655  
3000

# Anforderungen an Krisenhilfe

---

- niedrigschwellig und unbürokratisch
- einfach und sicher rund um die Uhr erreichbar
- sofort verfügbar und handlungsfähig
- keine a priori Einschränkungen
- enthält alle erforderlichen Bausteine

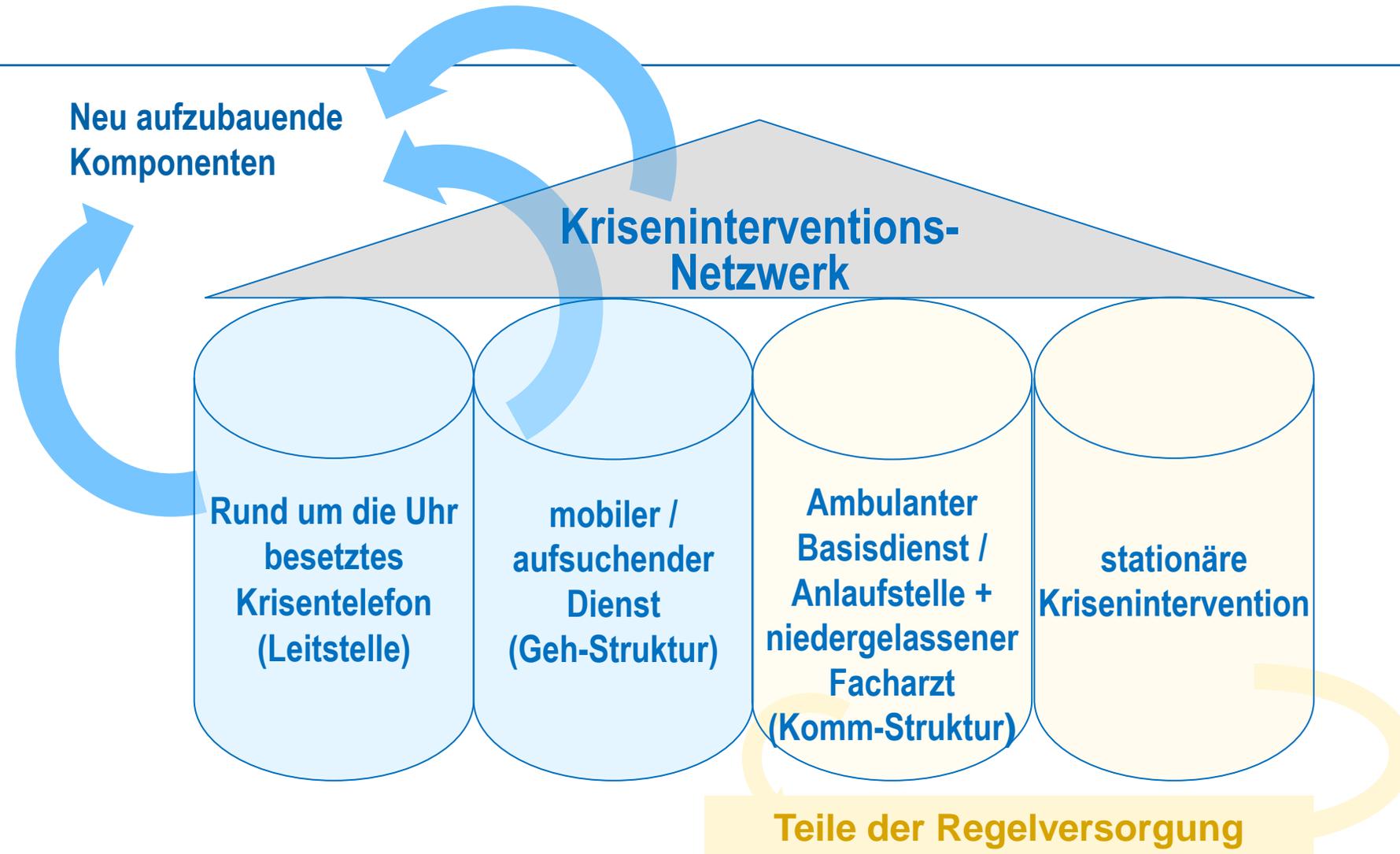
## Was braucht es, damit Krisenhilfe funktionieren kann?

- Klare, eindeutige Verortung und uneingeschränkte Zuständigkeit
- Bekanntheit
- Vernetzung und Verbindlichkeit
- Spezifische Professionalität:

Mitarbeitende beherrschen sicheren Umgang mit Gefährdungssituationen, erkennen psychiatrische Störungsbilder und kennen Angebote der regionalen Versorgungslandschaft

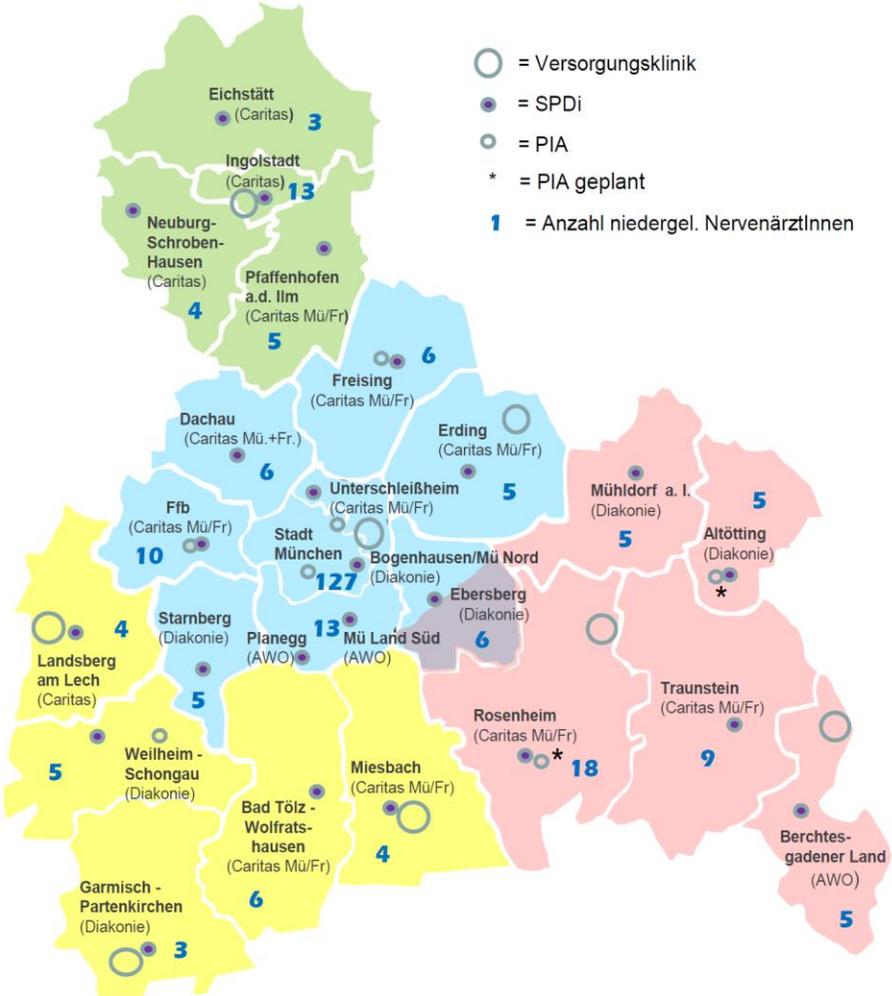
# Bausteine der Krisenversorgung

0800  
/655  
3000



0800  
/655  
3000

# Beispiel Oberbayern: beteiligte Versorger



# Organisatorische Umsetzung in Oberbayern

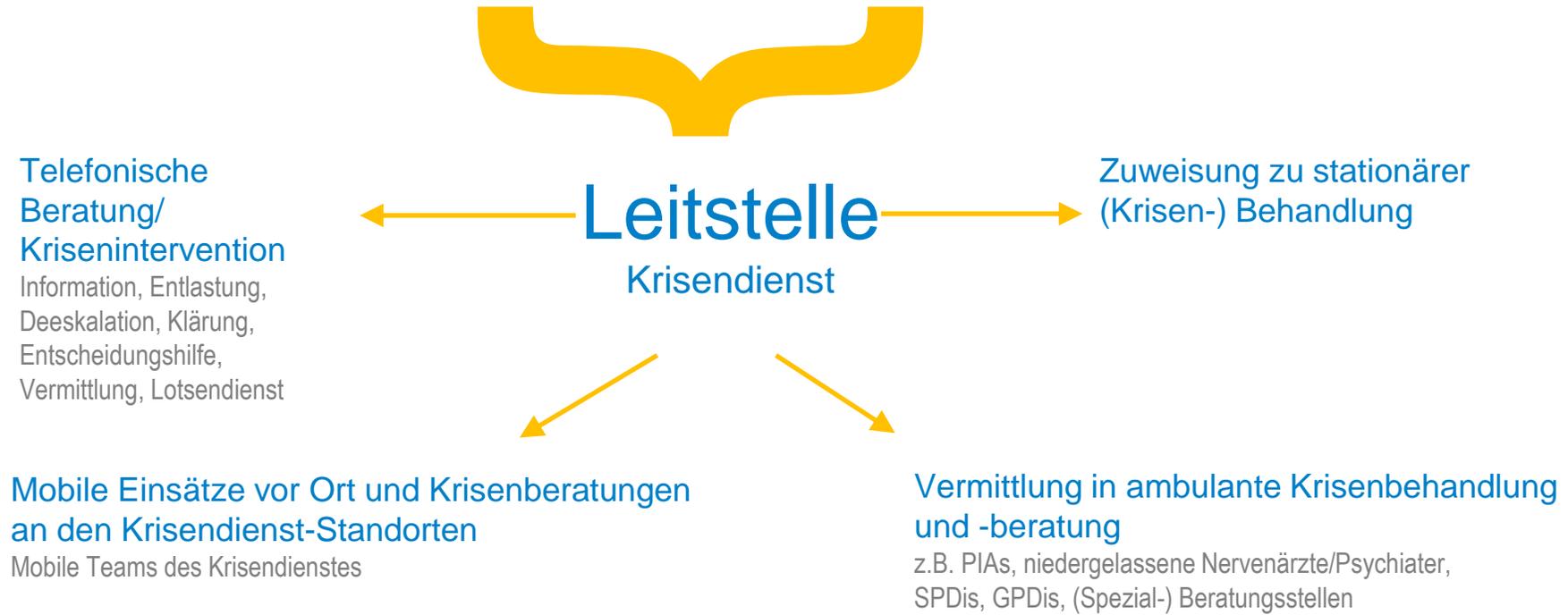
---

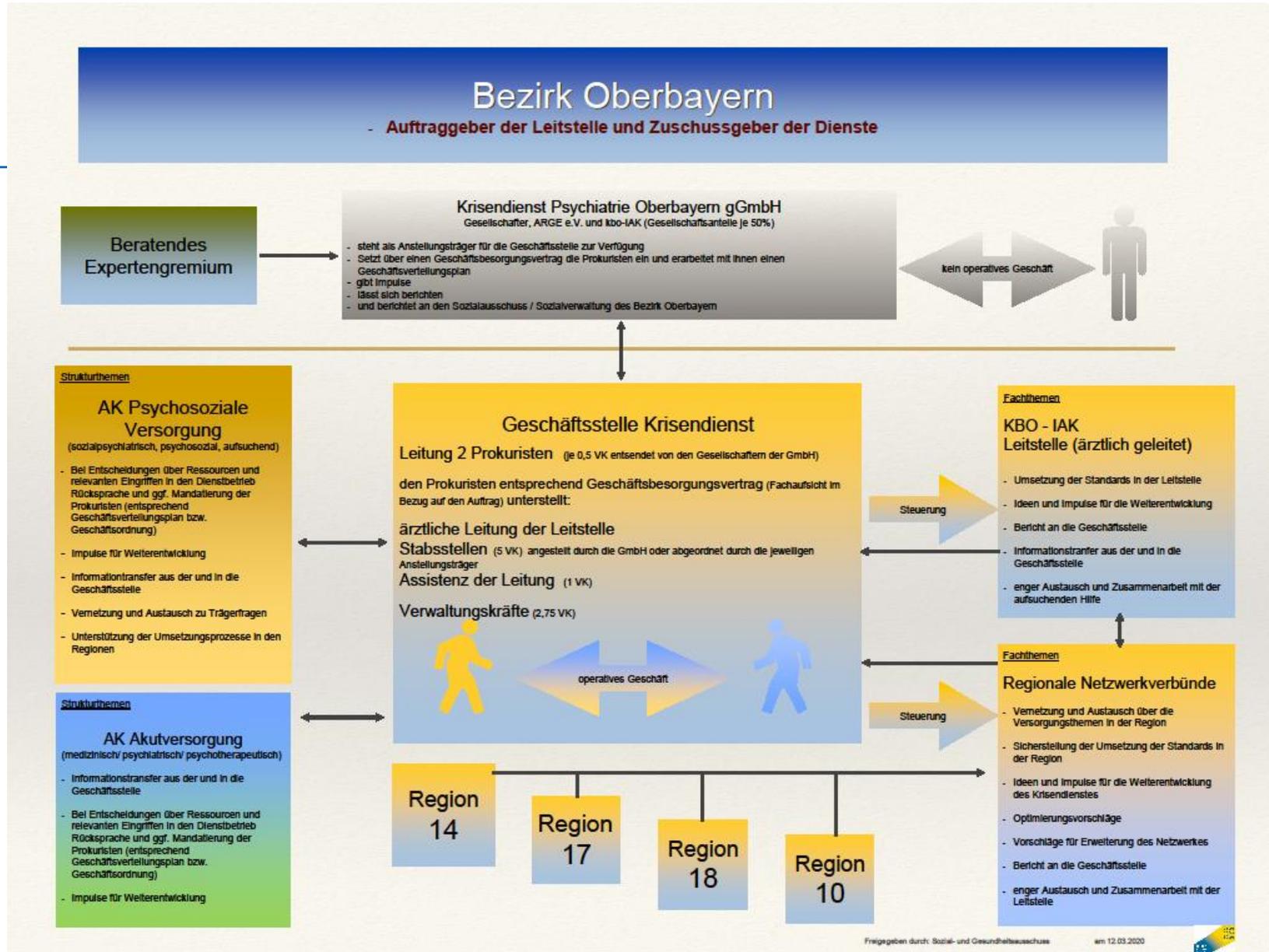
- ❖ Verständnis: **Krisenversorgung ist gemeinsame Aufgabe aller Leistungsanbieter**, einzubetten in psychiatrische und psychosoziale Regelversorgung
- ❖ Drei Säulen bilden interne Netzwerkstruktur: Leitstelle, Einsatzteams, Psychiatrische Institutsambulanzen
- ❖ Regionale Netzwerkkooperationsverträge mit verbindlich geregelten, klar definierten Aufgaben
- ❖ Leitstelle („gemeinsame Eingangstür“ mit Lotsenfunktion), inzwischen über bayernweite kostenlose Rufnummer erreichbar

# Leitstelle(n) als Eingangstür

**Wer?** Betroffene, Angehörige, Bezugspersonen, Fachstellen, Polizei, Behörden...

**Anlass?** Seelische Notlagen, psychische Krisen, psychiatrische Notfälle,  
Beratungswunsch in zugespitzten Situationen





0800  
/655  
3000

# Aktuelle Entwicklung Oberbayern

---

- ❖ Dezember 2020: Gründung Krisendienst Psychiatrie Oberbayern gGmbH  
→ s. Organigramm
  
- ❖ Steuerung und Gesamtleitung durch neue Geschäftsstelle  
mit Prokuristen der zwei Gesellschafter (1,0 VK), unterstützt von ärztlicher Leitung der Leitstelle (1,0 VK)  
sowie Gebietskoordinator:innen / Stabsstellen (5,0 VK), Assistenz (1,0 VK) und Verwaltungskräften  
(2,75 VK)
  
- ❖ Weitere Organe:
  - *Arbeitskreis Psychosoziale Versorgung* und *Arbeitskreis Akutversorgung* zur bezirksweiten Koordination fachbereichsspezifischer *Strukturthemen*
  - *Regionale Netzwerkverbände* zur gemeinsamen Umsetzung und Gewährleistung des vor-Ort-Leistungsgeschehens und Diskussion von *Fachthemen*

# Ablauf des Hilfeprozesses

- Leitstellenmitarbeiter:innen sofort und direkt erreichbar, fachkompetente Abklärung, sicheres Risikomanagement (in ca. 75% ausreichend)
- Gemeinsame Entscheidungsfindung mit Anrufer bezgl. weiterem Vorgehen - ggf:

## Einsatz/persönliche Beratung:

- 2 Mitarbeiter vor Ort
- Information von Leitstelle an Einsatzteam (telefonisch + per Screeningprotokoll)
- Zeit bis Einsatzbeginn: 60 Min.
- vor Ort bedarfsweise Hinzuziehung weiterer Unterstützung
- Dokumentation in Klientendatei
- Rückmeldung an Leitstelle: wieder verfügbar



ggf. Weitervermittlung in Regelversorgung oder Organisation Nachsorge

## Tagesgleiche Vermittlung PIA:

- Telefonische Terminvereinbarung durch Leitstelle
- Übermittlung Screeningprotokoll von Leitstelle an PIA
- diagnostische Einschätzung
- ambulante Krisenintervention
- ggf. stationäre Aufnahme

- beschäftigen ausschließlich Fachpersonal, (Psycholog:innen; Sozialpädagog:innen; Fachkrankenpflegekräfte; z. T. Fachärzt:innen) welches einschlägig geschult und intensiv eingearbeitet wird
- verfügen zur gemeinsamen Weiterentwicklung über mitwachsende Gremienstruktur (z. B. aktuell: Implementierung Dolmetscherangebote)
- dokumentieren einheitlich über gleiches System (incl. Zusammenarbeit mit Polizei und Kreisverwaltungsbehörden)
- haben einheitliches, zentrales Berichtswesen eingerichtet
- arbeiten an Weiterentwicklung einheitlicher Qualitätsstandards

0800  
/655  
3000

# Weiterentwicklung gemeinsamer Qualitätsstandards

---

- ❖ Damit Hilfeangebote der Krisendienste zu jeder Zeit an jedem Ort in (Ober)bayern für alle Arten seelischer Notlagen in gleicher Qualität gewährleistet werden können, wurden und werden vielfältige Maßnahmen ergriffen:

- ➔ in Oberbayern (1000 Mitarbeiter:innen)
  - gestufte Kommunikationsstruktur: Gesamtteams, Leitungsrunden, Lenkungsausschüsse
  - Qualitätshandbuch
  - Verbesserungs-/ Beschwerdemanagement
  - Leitstelle:
    - Schichtleitung in Leitstelle (Intervision)
    - Supervisionen, Fall- und Organisationsbesprechungen

- ➔ bayernweit (verschiedene Gremien)
  - einheitliches Schulungskonzept für jede/n Mitarbeiter:in
  - 2019: Multiplikatoren-schulung, gleichlautende Schulungsmaterialien
  - Einarbeitungs-, Mentoring-, Hospitationskonzepte

- ➔ in Arbeit: bayernweites Gesamtkonzept zur Weiterentwicklung von Basis-, Aufbau-, Spezialschulungen, Weiterbildungsangeboten, Fachtagungsformaten etc.

# Bekanntheit des Leistungsangebotes der Krisendienste

---

0800  
/655  
3000

- ➔ zentrales Anliegen der **Krisendienste Bayern** mit bayernweiter Gesamtsteuerung
- ➔ soll Information über Krisendienst-Angebot verbreiten, verständlich machen, zur frühzeitigen Nutzung ermutigen, Tabuisierung und Stigmatisierung entgegenwirken
- ➔ verschiedene Zielgruppen: Allgemeinbevölkerung, Betroffene, Angehörige, Behörden, Mitversorger, Kooperationspartner...
- ➔ vielfältige Maßnahmen
  - Homepage; Infomaterialien; Plakataktionen
  - Berichterstattung (Print, TV, Rundfunk); social media
  - lokale, regionale oder bayernweite Kampagnen (in Planung: Deutsche Bahn Bayern)
  - Testimonials; Fachzeitschriften

0800  
/655  
3000

# Kooperation statt Doppelstrukturen

---

- ➔ Um Betroffenen ihr Hilfeangebot bestmöglich verfügbar zu machen, sind Krisendienste mit ihrem spezifischen, in der Regel kurzfristigen und zeitlich begrenzten Angebot der Krisenintervention auf verlässliche Kooperation mit Zuweisern, Mitbehandlern/ -betreuenden und Weiterversorgern angewiesen.
  
- ➔ Oberbayern:
  - Krisendienstintern: Verbindliche Schnittstellen zu Sozialpsychiatrischen Diensten und psychiatrischen Versorgungskliniken; Sonderabsprachen mit spezifischen Beratungsstellen; Austausch mit Telefonseelsorgen, Frauennotruf
  - Kooperationsvereinbarung mit 3 Oberbayerischen Polizeipräsidien (incl. Berichtswesen)
  - Kooperationseckpunkte mit Kreisverwaltungsbehörden in allen Landkreisen
  - Kooperationsvereinbarung mit Sozialreferat LH München [7]
    - ➔ zu allen Kooperationsvereinbarungen: vielfältige Infoveranstaltungen/ Schulungen
  
- ➔ Bayern
  - laufend: Polizei; Kassenärztliche Vereinigung Bayern
  - in Bearbeitung: Kreisverwaltungsbehörden; Integrierte Rettungsleitstellen; Psychosoziale Notfallversorgung/ Kriseninterventionsteams; Gesundheitsämter?

# Zahlenentwicklung

0800  
/655  
3000

Oberbayern 4/2016 – 9/2020 [8]:	Im Vergleich 2021:
– Telefonkontakte: 104.336; davon Anteil	(28.606)
• Mehrfachanrufer:innen, . 31,6%	
• w: 61,2%; m: 37,9%; k.A.: 0,9%	
• Betroffenen 63,8%; Angehörige 21,6%	
• Polizei und Kreisverwaltungsbehörden: 2,6%	(5,8%)
– Anstieg nächtlicher Anrufe (0-9 Uhr): auf 13,8%	(16,6%)
• telefonische Inanspruchnahme an Wochenenden/Feiertagen: kontinuierlich	(84,4%)
• persönliche Kriseninterventionen: kontinuierlich (Summe: 7.733)	(2.111)
– Durchschnittliche Gesprächsdauern	
• Leitstelle: 23,1 min	(27,3 min)
• persönliche Kriseninterventionen: 182,6 min	(199,3 Min)
– Akuität/ Dringlichkeit Hilfebedarf (innerhalb 0-24 Stunden)	
• Leitstelle: 36,9%	(35,9%)
• persönliche Kriseninterventionen: 86,9%	(91,7%)
<b>Krisendienste Bayern (01.03.2021- 31.12.2021):</b>	
• Telefonkontakte: 53.899	
• persönliche Kriseninterventionen: 2340	

# Fazit und Ausblick

---

## Die Entwicklung der letzten Jahre in Bayern zeigt:

Sind rechtliche, finanzielle, organisatorische und fachliche Voraussetzungen geschaffen und Zuständigkeiten geklärt, ist flächendeckend 24/7 professionelle Soforthilfe für Menschen in psychischen Krisen in einem Bundesland möglich.

Um ihre Wirkung vollständig entfalten zu können, sind Krisendienste auf bestmögliche Integration in die regionalen Versorgungsstrukturen angewiesen.

Gelingt dies, können Krisendienste nicht nur in akute Krisen geratenen Menschen jederzeit verlässliche und wirksame Hilfe anbieten, sondern zugleich das Versorgungssystem gezielt entlasten.

[9] [10]

# Quellenverzeichnis

---

- [1] Wienberg G. (Hrsg.) Bevor es zu spät ist: Außerstationäre Krisenintervention und Notfallpsychiatrie; Standards und Modelle. Bonn: Psychiatrie Verlag; 1993
- [2] Schleuning G, Welschehold M. Münchner Krisenstudie. Psychiatrische Notfallversorgung: Strukturen und ihre Nutzung. Bonn: Psychiatrie Verlag; 2003
- [3] Bayerische Staatskanzlei. Bayerisches Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz. 24. Juli 2018. <https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/BayPsychKHG?AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- [4] Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS) – Amt für öffentlich-rechtliche Unterbringung (AförU). Vorläufige Verwaltungsvorschriften zum Bayerischen Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz (VVBayPsychKHG). 2. Januar 2019. [https://www.zbfs.bayern.de/imperia/md/content/blvf/oeffentlich-rechtliche-unterbringung/7\\_2\\_vorlaufige\\_verwaltungsvorschriften.pdf](https://www.zbfs.bayern.de/imperia/md/content/blvf/oeffentlich-rechtliche-unterbringung/7_2_vorlaufige_verwaltungsvorschriften.pdf)
- [5] Bayerischer Bezirketag. Bohnert R et al. Qualitätsstandards für Krisendienste in Bayern (April 2019). [https://www.bay-bezirke.de/data/download/qualitaetsstandards-fuer-krisendienste\\_empfehlungen\\_2019.pdf](https://www.bay-bezirke.de/data/download/qualitaetsstandards-fuer-krisendienste_empfehlungen_2019.pdf)
- [6] Bayerischer Bezirketag. Welschehold M, Eiche S, Schleuning G. Regionale psychiatrische Krisenversorgung (November 2012). [https://www.bay-bezirke.de/data/download/regionale-psychiatrische-krisenversorgung\\_fachkonzept.pdf](https://www.bay-bezirke.de/data/download/regionale-psychiatrische-krisenversorgung_fachkonzept.pdf)
- [7] Kooperationsvereinbarung Krisendienst Psychiatrie Oberbayern-Landeshauptstadt München <https://www.bezirk-oberbayern.de/index.php?object=tx,3432.12&ModID=6&FID=3432.878.1>
- [8] Krisendienst Psychiatrie Oberbayern: Abschlussbericht der Modellphase Krisendienst Psychiatrie Oberbayern 2016 -2020 [https://www.krisendienste.bayern/wp-content/uploads/2021/10/Abschlussbericht\\_Krisendienst.pdf](https://www.krisendienste.bayern/wp-content/uploads/2021/10/Abschlussbericht_Krisendienst.pdf)
- [9] Welschehold M. Krisendienst in Bayern. Nervenheilkunde 2021; 40: 699-706
- [10] Welschehold M. Neu: Krisendienste in ganz Bayern. Bayerisches Ärzteblatt 2021; 76(05): 212-213

# VIELEN DANK.

Dr. med. Michael Welschehold  
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie  
Prokurist Geschäftsstelle  
Stv. Ärztlicher Leiter Leitstelle Oberbayern

**KRISEN  
DIENSTE  
BAYERN**

**Geschäftsstelle**  
**Krisendienst Psychiatrie Oberbayern gGmbH**  
Würzstr. 1  
81371 München  
Tel.: 089 / 72 95 96 - 22  
Mobil: 0152 / 22 69 36 60  
Mail: [michael.welschehold@krisendienst-psychiatrie.de](mailto:michael.welschehold@krisendienst-psychiatrie.de)  
[www.krisendienste.bayern/oberbayern](http://www.krisendienste.bayern/oberbayern)

[www.krisendienste.bayern](http://www.krisendienste.bayern)

**0800  
/655  
3000**

Wir sind für Sie da.

**KRISEN  
DIENSTE  
BAYERN**