

# Neu: Krisendienste in ganz Bayern

*Am 1. März wurde die neue bayernweit einheitliche und kostenlose Rufnummer der Krisendienste Bayern – 0800 6553000 – in Betrieb genommen. Damit steht in psychische Notlagen geratenen Menschen erstmals flächendeckend in einem Bundesland ein fachprofessionelles Hilfeangebot zur Verfügung. Vorrangiges Ziel ist es, Menschen in Krisen zu unterstützen und mit ihnen gemeinsam nach einem Ausweg aus dieser Situation zu suchen – eine Art „Erste Hilfe in seelischen Notlagen“.*

Seelische Krisen sind häufig, und sie gehören zum Leben dazu, können jeden Menschen treffen. Verlusterfahrungen und Traumatisierungen, Konflikte und Beziehungskrisen, anhaltende psychische Belastungen sowie Exazerbationen psychiatrischer Vorerkrankungen oder Einschränkungen aufgrund körperlicher Erkrankungen – eine Vielzahl unterschiedlicher Faktoren kann auslösend sein. In den meisten Fällen gelingt es den Betroffenen, solche Krisen mit eigenen, erlernten Strategien zu bewältigen. Scheitert dieser Bewältigungsversuch, geraten Betroffene und mit ihnen häufig Angehörige in einen Teufelskreis: Der Leidensdruck, Gefühle von Überforderung und Ausweglosigkeit nehmen zu, münden im ungünstigsten Fall in komplette psychische Dekompensation und allen damit verbundenen Gefahren.

Statistisch gesehen gerät jeder dritte Mensch einmal im Leben in eine Situation, in der die eigenen Bewältigungsstrategien nicht mehr greifen – hier ist professionelle Hilfe erforderlich. Welche Art von Hilfe aber benötigt wird und wo diese zu finden ist, stellt Betroffene und Angehörige, insbesondere in einer akut zugespitzten Krise, vor große, oft unüberwindbare Schwierigkeiten.

## Krisendienste Bayern bieten qualifizierte Hilfe in seelischen Notlagen

Das psychosoziale Beratungs- und Hilfeangebot der Krisendienste Bayern steht allen Bürgerinnen und Bürgern in ganz Bayern zur Verfügung – ab dem 1. Juli werden alle Leitstellen rund um die Uhr erreichbar sein. Das Angebot ist kostenlos. Erwachsene wie Kinder und Jugendliche können es in jeglicher seelischen Notlage nutzen. Dies gilt nicht nur für Betroffene selbst, sondern auch für Angehörige, sonstige „Dritte“ aus dem persönlichen oder weiteren Umfeld sowie Behörden, Einrichtungen, Schulen usw. Auch Fachpersonal bietet der Krisendienst Unterstützung – von telefonischer Abklärung und kollegialer Beratung über Vermittlungen an geeignete Stellen bis hin zu Einsätzen vor Ort.

Die in den Leitstellen tätigen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter – meist Psychologinnen/Psychologen, Sozialpädagoginnen/Sozialpädagogen und Fachpflegekräfte und alle mit langjähriger, einschlägiger Berufserfahrung, spezifischer Schulung in Krisenintervention und umfassender Kenntnis der regionalen Versorgungsangebote – hören zu, entlasten, helfen die Problemlage einzuordnen und wieder Übersicht zu gewinnen. Sie suchen gemeinsam mit der bzw. dem Anrufenden nach Lösungswegen.

In unübersichtlichen, angespannten und komplexen Situationen oder bei Hinweisen auf Suizidalität können mobile Einsatzteams entsandt werden, die den Betroffenen zu Hause, an einem anderen von ihm bevorzugten Ort, oder – im Fall der Polizei – auch in einer Polizeiinspektion aufsuchen. Die mobilen Teams werden von den Fachdiensten der Freien Wohlfahrtspflege und privater Anbieter gestellt – zumeist sind diese an die Sozialpsychiatrischen Dienste angegliedert. Fast immer gelingt es, die zugespitzte Situation vor Ort zu deeskalieren und weiterführende Maßnahmen, zu denen auch die stationär psychiatrische Aufnahme gehören kann, auf freiwilliger Basis und eben ohne Zwang einzuleiten und durchzuführen.

## Gesetzesreform bildet Grundlage für die Krisendienste

Die Notwendigkeit zur Verbesserung der Krisenversorgung ist sowohl in der Fachwelt wie bei organisierten Betroffenen und Angehörigen seit langem Thema – und war Motiv für die Gründung der ersten Krisendienste in Bayern (1998 in Mittelfranken, 2007 in München, 2016 in Oberbayern). Die durchweg positive Resonanz und steigende Inanspruchnahmezahlen zeigten, dass mit diesem Ansatz ein wichtiger Schritt zur Verbesserung der Versorgungssituation getan werden konnte. Nicht zuletzt diese Erfahrungen trugen in Bayern dazu bei, dass mit dem Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz [1] erstmals in einem Bundesland eine gesetzliche Grundla-

ge geschaffen wurde, die die flächendeckende Bereitstellung von Krisendiensten festschreibt. Neben der Verbesserung der Versorgung akuter Krisen ist die Vermeidung von „Unterbringungen ohne oder gegen den Willen der betroffenen Menschen sowie Zwangsmaßnahmen“ zentrales Ziel des Gesetzes. Generell sollen die Krisendienste als ambulante Struktur einen Beitrag zur Verringerung der Zahlen stationär-psychiatrischer Aufnahmen leisten.

## Regionale Besonderheiten berücksichtigen

Den Auftrag zur Errichtung von Krisendiensten erhielten die bayerischen Bezirke. Neben den in Mittelfranken und Oberbayern bereits bestehenden wurden fünf weitere regional eigenständige Krisendienste aufgebaut, die alle im Netzwerk Krisendienste Bayern zusammengeschlossen sind. Die Kosten für die sieben Leitstellen trägt der Freistaat Bayern. Die Finanzierung der mobilen Einsatzteams und aller sonstigen Kosten, etwa für den Aufbau von Netzwerken wird von den Bezirken geschultert.

Neben der Berücksichtigung regionaler Gegebenheiten galt es eine gemeinsame fachliche Grundlage zu schaffen. Wichtigste Elemente dazu waren die Definition gemeinsamer Qualitätsstandards [2] und Erstellung eines bayernweit einheitlichen Schulungskonzeptes für alle Krisendienstmitarbeiter.

## Kooperation statt Doppelstrukturen

Mit den Krisendiensten soll keine Doppelstruktur aufgebaut, sondern das regionale Versorgungssystem spezifisch ergänzt werden. Viele Betroffene haben häufig längere Odysseen hinter sich, bis sie beim Krisendienst landen – sie sind erschöpft und verzweifelt. Ziel und Anspruch der Krisendienste ist es, den Betroffenen verlässliche und verbindliche Hilfe zu leisten. Niemand wird weggeschickt, es gibt keine Abgrenzung hinsichtlich der Problemsituationen, mit denen Menschen sich an den Krisendienst wenden können. Genau in dieser bisher bestehenden Versorgungslücke möchten die Krisendienste Hilfe aus einer Hand geben – dazu die besondere Konstruktion mit Leitstelle als fachkompetenter Anlaufstelle mit Ersthilfe- und Lotsenfunktion und ebenso fachspezifisch besetzten, vor Ort tätigen Einsatzteams.

## Weitere Informationen

Die Krisendienste Bayern sind ein psychosoziales Beratungs- und Hilfeangebot. Unter der bayernweiten und kostenlosen Rufnummer 0800 6553000 erhalten Menschen in psychischen Krisen fachlich qualifizierte Unterstützung.

Weitere Informationen unter [www.krisendienste.bayern](http://www.krisendienste.bayern)

Infomaterialien (Poster, Flyer und Infokärtchen) zum Auslegen und Weiterverteilen können über die Webseite bestellt werden.



Hinter den Krisendiensten Bayern steht ein Netzwerk aus sieben regional eigenständigen Krisendiensten.

Mit ihrem besonderen Hilfeangebot – kostenlos, niedrigschwellig, rund um die Uhr – können die Krisendienste das Versorgungssystem entlasten, weil von dort entsprechend hilfebedürftige Personen an die Leitstelle verwiesen werden können. Dies gilt vor allem dort, wo im Versorgungssystem keine entsprechende Expertise und Ressourcen für Krisenintervention vorhanden sind.

In den meisten Fällen gelingt es dem Krisendienst selbst, Lösungen für das individuelle Problem und mit dem Betroffenen einen Weg aus der Krise zu finden. In anderen Situationen sind weiterführende Hilfen erforderlich. Dazu brauchen die Krisendienste verlässliche Kooperationen. Zum Teil ist das in den Strukturen der Krisendienste selbst verankert, in Oberbayern etwa durch Netzwerkverträge mit den psychiatrischen Institutsambulanzen und Sozialpsychiatrischen Diensten. Manchmal aber werden andere spezifische Hilfe-

angebote im regionalen Versorgungssystem benötigt, etwa ambulante oder klinische Weiterbehandlung. Hier sind die Krisendienste auf funktionierende Kooperationen und verlässliche Absprachen angewiesen. Sie sind wesentliche Voraussetzung dafür, dass die Klienten sicher in die weiterführenden Hilfen vermittelt werden können, die diese nach erfolgter Krisenerstintervention benötigen.

### Bekanntheit des Angebots ist ein zentraler Baustein

Auch Unterbringungen können nur dann vermieden werden, wenn Krisendienste von Polizei und Kreisverwaltungsbehörden in entsprechenden Notlagen hinzugezogen werden. In seelische Notlagen geratene Menschen können das Hilfeangebot des Krisendienstes nur dann nutzen, wenn sie dieses und die telefonische Erreich-

barkeit kennen. Dazu halten alle Krisendienste umfangreiche Infomaterialien vor, die möglichst breite Verteilung finden sollten. Diese können über die Webseite [www.krisendienste.bayern](http://www.krisendienste.bayern) für die jeweilige Region bestellt werden.

Gemeinsam stehen die Krisendienste Bayern bereit, ihr spezifisches Leistungsangebot zum größtmöglichen Nutzen für in seelische Notlagen geratene Menschen in die regionalen Versorgungsstrukturen einzubringen, und in Abstimmung mit Mitversorgern im Sinne einer Win-win-Situation weiterzuentwickeln.

Das Literaturverzeichnis kann im Internet unter [www.bayerisches-aerzteblatt.de](http://www.bayerisches-aerzteblatt.de) (Aktuelles Heft) abgerufen werden.



Bezirk Oberbayern – avisio photography

### Autor

Dr. Michael Welschold

Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie, Prokurist Geschäftsstelle Krisendienst Psychiatrie Oberbayern gGmbH, Stellvertretender Ärztlicher Leiter Leitstelle Krisendienst Psychiatrie Oberbayern

Anzeige

## Turbulente Zeiten erfordern agiles Handeln



„Optimieren Sie gemeinsam mit uns die Positionierung Ihrer Praxis. Anhand von Branchenvergleichen, Standort- und Wettbewerbsanalysen identifizieren wir die Potentiale Ihres Praxisumfelds, erreichen die passenden Patienten und steigern den Praxisumsatz.“

Florian Hell, 33, Prokurist & Leiter Firmenkunden, Vertrieb und Marketing blickt auf sein erstes Jahr bei der mediserv Bank zurück. „Der Zeitpunkt für den Einstieg bei der mediserv Bank war natürlich geprägt von der Corona-Pandemie und den damit einhergehenden Maßnahmen. Dabei konnte ich mich aber auch direkt von der Verantwortung überzeugen, die die mediserv Bank ihren Kunden und Mitarbeitern gegenüber an den Tag legt.“ so Florian Hell über die ersten Tage im neuen Büro. Natürlich wäre ein gemeinsamer, persönlicher Start mit den Kollegen und Mitarbeitern schöner gewesen, aber das Kennenlernen direkt in einer schwierigen Situation hat seine ganz eigene Dynamik. Aus Sicht der mediserv Bank hat sie ihr Team zum perfekten Zeitpunkt um den agilen Finanzexperten erweitert.

Mit vielen Jahren Erfahrung in der Finanzbranche ist Florian Hell die richtige Besetzung, um die Angebote der mediserv Bank auszubauen und bekannter zu machen. Gerade während der Corona-Pandemie konnten mit den umfassenden und maßgeschneiderten Finanzierungslösungen inkl. der KfW-Förderungen und einer unbürokratischen Ausweitung der Patienten-Teilzahlungsangebote vielen Praxen hinsichtlich der Stabilisierung der Praxisfinanzen geholfen werden. Auch das bundesweite

Experten-Netzwerk der mediserv Bank steht den Praxen mit Rat und Tat zur Seite. Für jeden zugänglich sind beispielsweise die vielfältigen, kostenlosen Webinare, die die mediserv Bank gemeinsam mit ihren Partnern anbietet. Auch dieser Service geht maßgeblich auf Florian Hell und sein Team zurück. So erreicht die mediserv Bank alle Interessierten trotz Pandemie.

Das letzte Jahr haben Florian Hell und sein Team bei der mediserv Bank außerdem dazu genutzt, bundesweite „Kompetenzzentren für Heilberufe“ zu etablieren. Hier erarbeiten Finanz-, Wirtschafts- und Steuerberater ebenso wie Fachanwälte und Marketingprofis aus dem Experten-Netzwerk gemeinsam mit der mediserv Bank bedarfsgerechte Lösungen für vielfältige Fragestellungen einer Praxis. Die Pilotstandorte sind seit 1.4.2021 Regensburg und Saarbrücken.

Florian Hell und sein Team freuen sich darauf, das weitere Wachstum der mediserv Bank nicht nur zu begleiten, sondern weiter aktiv voranzutreiben und zu gestalten. Mit attraktiven Angeboten, die am Puls der Zeit sind und individuell auf die Anforderungen jeder Praxis zugeschnitten werden.

Neben umfassenden Informationen finden sich die Kontaktdaten zur Zentrale in Saarbrücken ebenso wie die Details zu den „Kompetenzzentren für Heilberufe“ auf der Internetseite [www.mediservbank.de](http://www.mediservbank.de).

**mediserv**  
DIE DIREKT BANK IN DER PRIVATABRECHNUNG