



## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Ruth Müller SPD**  
vom 10.05.2023

### Inanspruchnahme der Krisendienste in Bayern

Die Staatsregierung wird gefragt:

1. Wie viele Anrufe wurden seit der Freischaltung (01.07.2021) der bayernweit einheitlichen und kostenlosen Rufnummer des bayernweiten psychosozialen Beratungs- und Hilfeangebots für Menschen in psychischen Krisen (Krisendienste Bayern: 0800/6553000) bis heute registriert (bitte Angabe aller Hilfsanfragen unterteilt nach Regierungsbezirken, Geschlecht, Alter sowie in prozentualer Relation zur Gesamtbevölkerung)? ..... 3
2. Welche Lösungen haben sich nach den Hilfesuchen ergeben (bitte Angabe unterteilt nach telefonischer Beratung, Vermittlung in die ambulante Krisenhilfe, mobile Einsätze vor Ort sowie Vermittlung in die stationäre Krisenbehandlung)? ..... 4
3. Welchem Problemspektrum waren die eingehenden Anrufe zuzuordnen (bitte Auswertung nach Jahren seit der Freischaltung bis heute sowie für die einzelnen Regierungsbezirke und Gesamtbayern)? ..... 4
4. In wie vielen Fällen (bayernweit) wurden die Einsatzkräfte der Krisendienste von der Polizei zur Vermeidung von Zwangsmaßnahmen hinzugezogen (bitte Angabe seit Freischaltung)? ..... 4
- 5.a) Wie stellt sich die personelle Ausstattung der sieben Leitstellen seit deren Einführung dar? ..... 5
- 5.b) In welchen Bereichen zeichnen sich personelle Engpässe ab? ..... 5
- 6.a) In welchem Umfang wurden die staatlichen Mittel durch die sieben Leitstellen seit deren Einführung ausgeschöpft? ..... 5
- 6.b) In welchen Bereichen zeichnen sich finanzielle Engpässe ab? ..... 5
- Anlage 1 ..... 6
- Anlage 2 ..... 37
- Anlage 3 ..... 70
- Anlage 4 ..... 100

Anlage 5 .....	131
Anlage 6 .....	162
Anlage 7 .....	192
Hinweise des Landtagsamts .....	223

# Antwort

## des Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege

vom 14.06.2023

### Vorbemerkung:

Errichtung, Betrieb und bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Krisendienste wurden mit Art. 1 Bayerisches Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz (BayPsychKHG) den Bezirken übertragen. Da diese Aufgaben von den Bezirken im eigenen Wirkungskreis erfüllt werden, wurde der Bayerische Bezirkstag zu den vorliegenden Fragen um Auskunft gebeten. Das Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP) befindet sich in engem Austausch mit dem Bezirkstag und den Bezirken, um auch künftig gemeinsam den Betrieb, bedarfsgerechten Ausbau und die Weiterentwicklung der Krisendienste Bayern nach Kräften zu unterstützen und voranzubringen.

- 1. Wie viele Anrufe wurden seit der Freischaltung (01.07.2021) der bayernweit einheitlichen und kostenlosen Rufnummer des bayernweiten psychosozialen Beratungs- und Hilfeangebots für Menschen in psychischen Krisen (Krisendienste Bayern: 0800/6553000) bis heute registriert (bitte Angabe aller Hilfsanfragen unterteilt nach Regierungsbezirken, Geschlecht, Alter sowie in prozentualer Relation zur Gesamtbevölkerung)?**

Es wird auf die Jahresberichte der Krisendienste Bayern für das Jahr 2022 in den **Anlagen 1 bis 7** verwiesen. Die Jahresberichte für das Jahr 2021 sind auf der Webseite (<https://www.krisendienste.bayern/ueber-uns/informationen-fuer-fachkreise/jahresberichte-2021/> – Link funktioniert nicht mehr) verfügbar.

Bezüglich der unten dargestellten **Tabelle 1** des Bayerischen Bezirkstags ist anzumerken, dass dort die Anrufe – wie in der Fragestellung – seit der Freischaltung am 01.07.2021 dargestellt sind und nicht wie in den Jahresberichten für das Jahr 2021 bzw. 2022 (vgl. **Anlagen 1 bis 7**).

**Tabelle 1:** Anzahl der Anrufe seit 01.07.2021

Bezirk	2021		2022	
	männl.	weibl.	männl.	weibl.
<b>Oberbayern</b>	<b>14 555</b>		<b>29 259</b>	
	3 889	6 199	5 231	8 439
	Ø 41,1 Jahre		Ø 41 Jahre	
<b>Niederbayern</b>	<b>3 956</b>		<b>7 842</b>	
	430	618	1 141	1 447
	Ø 42,2 Jahre		Ø 42 Jahre	
<b>Oberpfalz</b>	<b>1 830</b>		<b>3 897</b>	
	13	23	529	928
	Ø 55,2 Jahre		Ø 44,4 Jahre	
<b>Oberfranken</b>	<b>3 459</b>		<b>6 934</b>	
	502	945	617	1 203
	Ø 43,0 Jahre		Ø 43,9 Jahre	
<b>Mittelfranken</b>	<b>5 902</b>		<b>20 187</b>	
	1 399	2 626	1 888	3 369

Bezirk	2021		2022	
	männl.	weibl.	männl.	weibl.
	Ø 42,3 Jahre		Ø 41,5 Jahre	
<b>Unterfranken</b>	<b>3 013</b>		<b>6 826</b>	
	712	1 113	1 035	1 718
	Ø 42,3 Jahre		Ø 41,4 Jahre	
<b>Schwaben</b>	<b>3 074</b>		<b>7 528</b>	
	553	1 001	1 355	2 103
	Ø 45,9 Jahre		Ø 43,6 Jahre	

Quelle: Bayerischer Bezirketag

**2. Welche Lösungen haben sich nach den Hilfesuchen ergeben (bitte Angabe unterteilt nach telefonischer Beratung, Vermittlung in die ambulante Krisenhilfe, mobile Einsätze vor Ort sowie Vermittlung in die stationäre Krisenbehandlung)?**

Nach Auskunft des Bezirketags können Angaben zu den Ergebnissen der telefonischen Beratungen nur zu den Aspekten Einsatzteams, Vermittlung und Empfehlung gemacht werden. Diese sind in den Jahresberichten 2021 unter dem Punkt T6 Abbildung 6 und 7 sowie in den Jahresberichten 2022 (vgl. **Anlagen 1 bis 7**) unter dem Punkt 3.1 Abbildung 7 und 8 dargestellt. Ebenso können Angaben zu den Ergebnissen der persönlichen Kriseninterventionen zu den Aspekten Vermittlung und Empfehlung gemacht werden. Diese sind in den Jahresberichten 2021 unter dem Punkt P5 Abbildung 22 und 23 sowie in den Jahresberichten 2022 (vgl. **Anlagen 1 bis 7**) unter dem Punkt 3.2 Abbildung 24 und 25 dargestellt.

**3. Welchem Problemspektrum waren die eingehenden Anrufe zuzuordnen (bitte Auswertung nach Jahren seit der Freischaltung bis heute sowie für die einzelnen Regierungsbezirke und Gesamtbayern)?**

Nach Angaben des Bezirketags erfolge die Zuordnung und Dokumentation der mündlichen Symptomschilderungen (Selbstbeschreibung von Betroffenen oder Fremdanamnese durch Anruferinnen und Anrufer aus deren Umfeld) zu einem Problemspektrum durch die Mitarbeitenden des Krisendienstes am Telefon (Screeningprotokoll). In den Jahresberichten 2021 werden die Problemspektren unter Punkt T10, Abbildung 11 und in den Jahresberichten 2022 (vgl. **Anlagen 1 bis 7**) unter Punkt 3.1, Abbildung 12 aufgeführt; dort wird die Verteilung der am Telefon erhobenen Problemspektren dargestellt. Die Erhebung der Problemspektren bei den mobilen Einsätzen findet sich in den Jahresberichten jeweils in Abbildung 31.

**4. In wie vielen Fällen (bayernweit) wurden die Einsatzkräfte der Krisendienste von der Polizei zur Vermeidung von Zwangsmaßnahmen hinzugezogen (bitte Angabe seit Freischaltung)?**

Nach Auskunft des Bezirketags seien diese Angaben in den Jahren 2021 und 2022 nicht dokumentiert worden. Seit dem 01.01.2023 würden Daten zur Zusammenarbeit mit der Polizei in allen Bezirken erhoben. Zahlen hierzu liegen noch nicht vor.

**5.a) Wie stellt sich die personelle Ausstattung der sieben Leitstellen seit deren Einführung dar?**

**5.b) In welchen Bereichen zeichnen sich personelle Engpässe ab?**

Die Fragen 5a und 5b werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Die nachfolgenden Informationen zu den Leitstellen der Krisendienste wurden vom Bezirkstag mitgeteilt:

Tabelle 1 Personelle Ausstattung (Vollzeitäquivalent) der Leitstellen

Bezirk	Soll	Ist	Differenz
Oberbayern	27,6	27,6	0
Niederbayern	13,5	13,5	0
Oberpfalz	12,5	10,7	1,8
Oberfranken	12,5	12,5	0
Mittelfranken	15	12,81	2,19
Unterfranken	12,92	12,7	0,22
Schwaben	12,92	9,92	3

Die Leitstellen Oberbayern, Niederbayern, Oberfranken und Unterfranken haben bisher keine personellen Engpässe gemeldet.

Bei den Leitstellen der Oberpfalz, Mittelfranken und Schwaben gibt es personelle Engpässe, da der Fachkräftemangel die Nachbesetzung freier Stellenanteile erschwere.

Eine Kompensation von Ausfallzeiten erfolge in den Leitstellen beispielsweise über Honorarkräfte, zum Teil über Überstunden, die wieder abgebaut werden müssten, oder Stundenaufstockung der Kollegen.

**6.a) In welchem Umfang wurden die staatlichen Mittel durch die sieben Leitstellen seit deren Einführung ausgeschöpft?**

In den Haushaltsplänen 2019 bis inkl. 2023 wurden für die konnexitätsbedingte Kostenerstattung für die Leitstellen der Krisendienste rd. 44 Mio. Euro bereitgestellt.

Davon wurden bislang rd. 14,7 Mio. Euro verausgabt und weitere rd. 2,2 Mio. Euro wurden dem Landesamt für Pflege für die zeitnahe Abwicklung noch offener Anträge zugewiesen. Darüber hinaus sind in diesem Jahr noch voraussichtlich ca. 9,75 Mio. Euro für die Erstattung der Anträge für das Jahr 2022 sowie weitere rd. 6,0 Mio. Euro für die Abschlagszahlungen für das laufende Jahr 2023 eingeplant.

**6.b) In welchen Bereichen zeichnen sich finanzielle Engpässe ab?**

Im Rahmen der bisher zur Verfügung stehenden Mittel konnte das Kostenerstattungsverfahren bislang adäquat bewirtschaftet werden. In der Haushaltsanmeldung für den Doppelhaushalt 2024/2025 wurden bereits sich abzeichnende Themen der bedarfsgerechten Weiterentwicklung berücksichtigt. Finanzielle Engpässe sind somit nicht zu erwarten.

## Krisennetzwerk Unterfranken

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	12
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	13
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	14
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	15
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten? .....	15
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	17
	Wie lange dauern Krisengespräche? .....	17
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>18</b>
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	18
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	18
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	19
	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? .....	21
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	22
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	22
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	23
	Wie alt sind Klient: innen? .....	23
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	24
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	24
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	25
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor? .....	25
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	26
	Wie lange dauern Einsätze? .....	27
	Wie lange dauern Interventionen? .....	28

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>29</b>
	Datengrundlage.....	29
	Akronyme .....	30
	<b>Impressum .....</b>	<b>31</b>

# 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 Bezirktags. 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 Krisennetzwerks Unterfranken 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 6.826 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 2.357 zum vorherigen Jahr (6.826 vs. 4.469 Telefonate). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 23,9 Minuten. Zusätzlich gab es 2.451 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 9 und 12 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 Uhr und 21 Uhr 4.954 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 Uhr und 9 Uhr 1.871 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 986 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 948 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (73,4%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (4,3%), Fachstellen (3,2%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (2,9%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Region 2 (Stadt und LK Würzburg, LK Main-Spessart, LK Kitzingen) mit 32,4%, gefolgt von Region 1 (Stadt und LK Aschaffenburg, LK Miltenberg) mit 25,4% und Region 3 (Stadt und LK Schweinfurt, LK Bad Kissingen, LK Rhön-Grabfeld, LK Haßberge) mit 18,2%. Als Ergebnis des Telefonats resultierte meist eine Empfehlung (28,6%), seltener kam es im Anschluss zu einer

persönlichen Krisenintervention (2,8%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (4,0%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (0,7%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 63,7% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient: innen betrug 41,4 Jahre (Median: 39). Die meisten Klient: innen waren weiblich (weiblich: 61,2%, männlich: 36,9%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 48% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 52%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 18% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (8,4% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ mit 13,8% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Probleme im privaten Umfeld“ (13,1%). Bei 1,6% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome eruierbar. Suizidalität spielte bei 13,1% und Fremdgefährdung bei 1,4% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 79,4% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 19,7% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 190 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um 218% (von 87 auf 190). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 198,3 Minuten. Der größte Anteil (23,7%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 15 und 18 Uhr statt, der zweitgrößte (18,4%) zwischen 18 und 21 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: Region 1 (Stadt und LK Aschaffenburg, LK Miltenberg) mit 40,0%, gefolgt von Region 2 (Stadt und LK Würzburg, LK Main-Spessart, LK Kitzingen) mit 37,9% und Region 3 (Stadt und LK Schweinfurt, LK Bad Kissingen, LK Rhön-Grabfeld, LK Haßberge) mit 22,1%. Aus diesen Einsätzen resultierten in 55,8% der Fälle eine Empfehlung und in 51,1% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 30,5% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 10,5% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In ca. 10% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient: innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 38,9 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 47,6% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 52,4%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ mit 15,3% das vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen, gefolgt von „Ängste und Panik“ und „Psychotisches Erleben“ (jeweils 7,9%). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 12,6% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Akute Belastungsreaktion“ (12,2%). Suizidalität spielte bei 56,3% und Fremdgefährdung bei 6,4% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

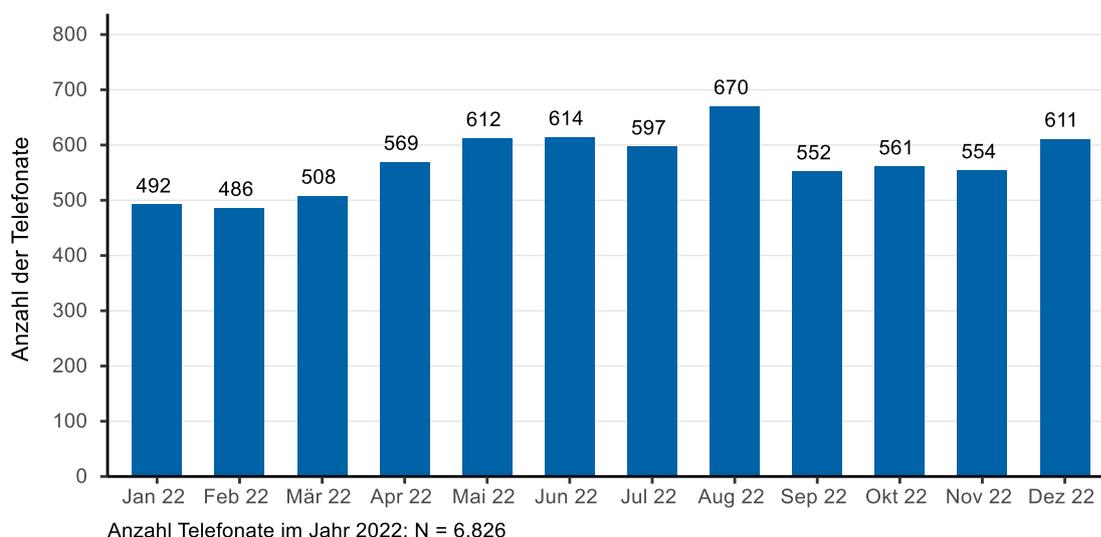
## 3 Auswertungen

### 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 2.451 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

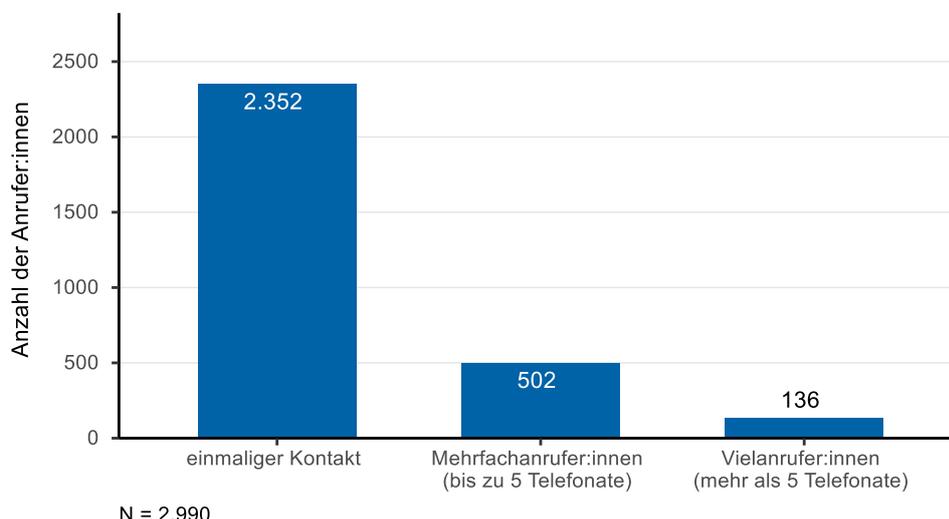
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



#### 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.

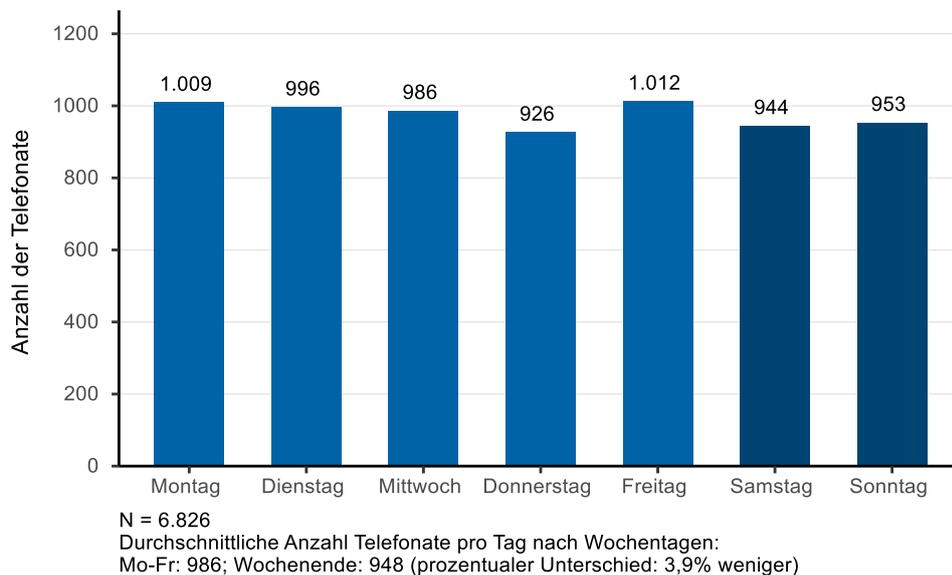
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

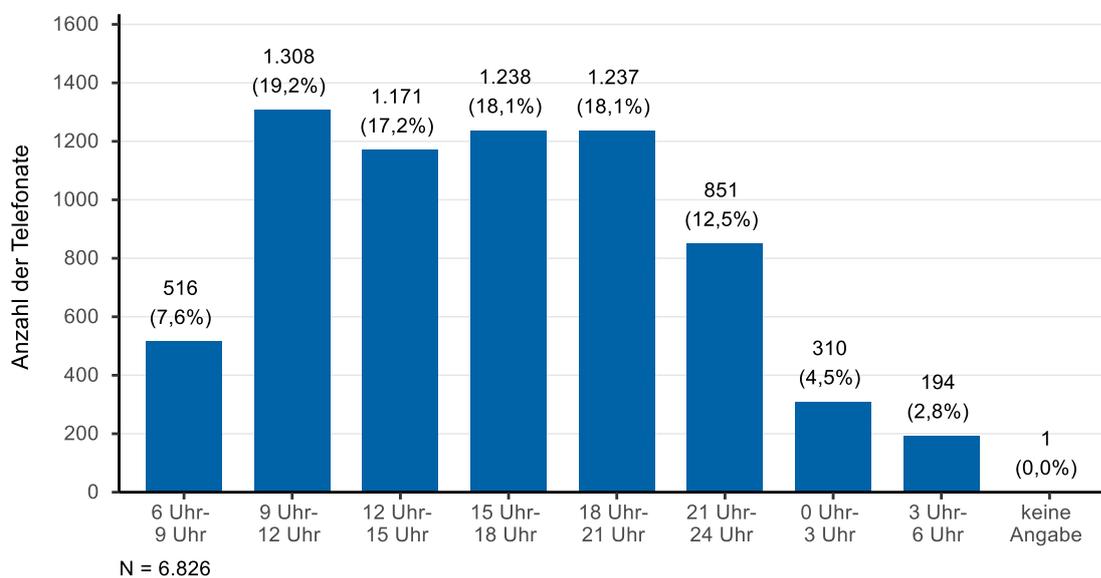
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?

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

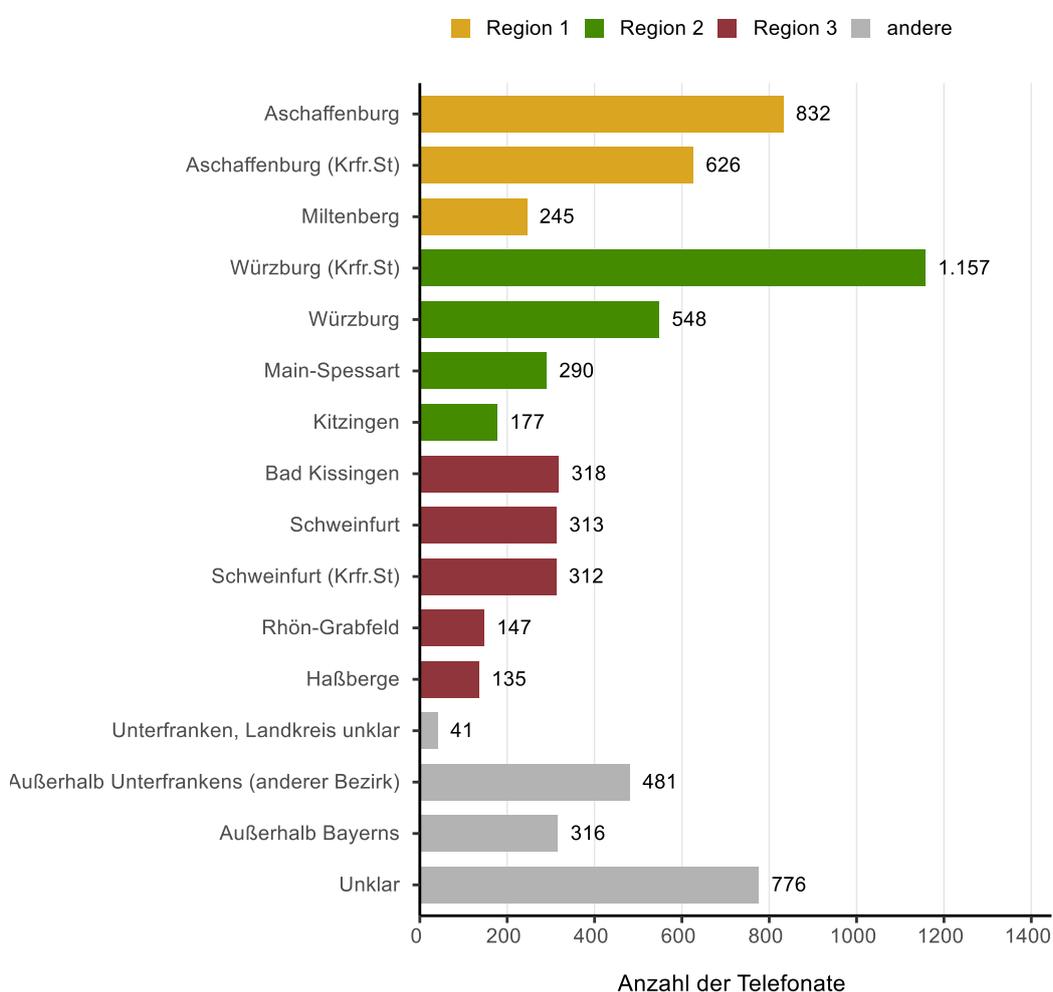
Abbildung 4 - Anzahl der Telefonate nach Uhrzeit



## 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 „Unterfranken, Landkreis unklar“ angegeben.

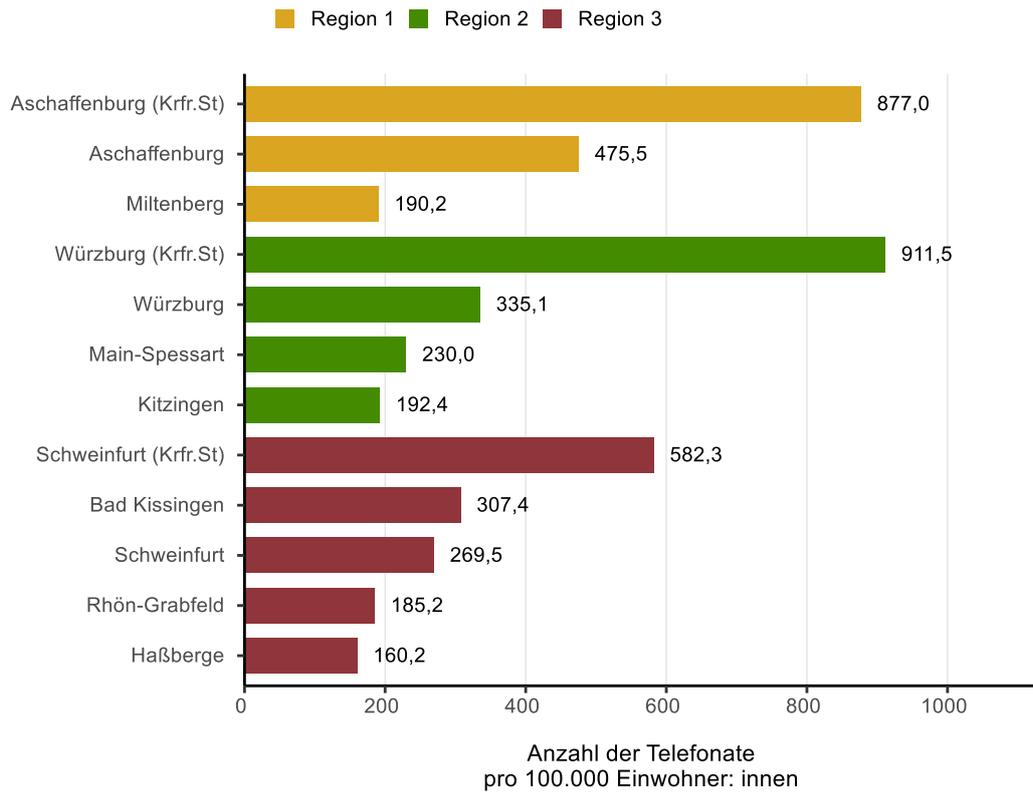
Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)



N = 6.714;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 112)  
wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Regionen:  
Region 1: N = 1.703 (25,4%)  
Region 2: N = 2.172 (32,4%)  
Region 3: N = 1.225 (18,2%)  
andere: N = 1.614 (24,0%)

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



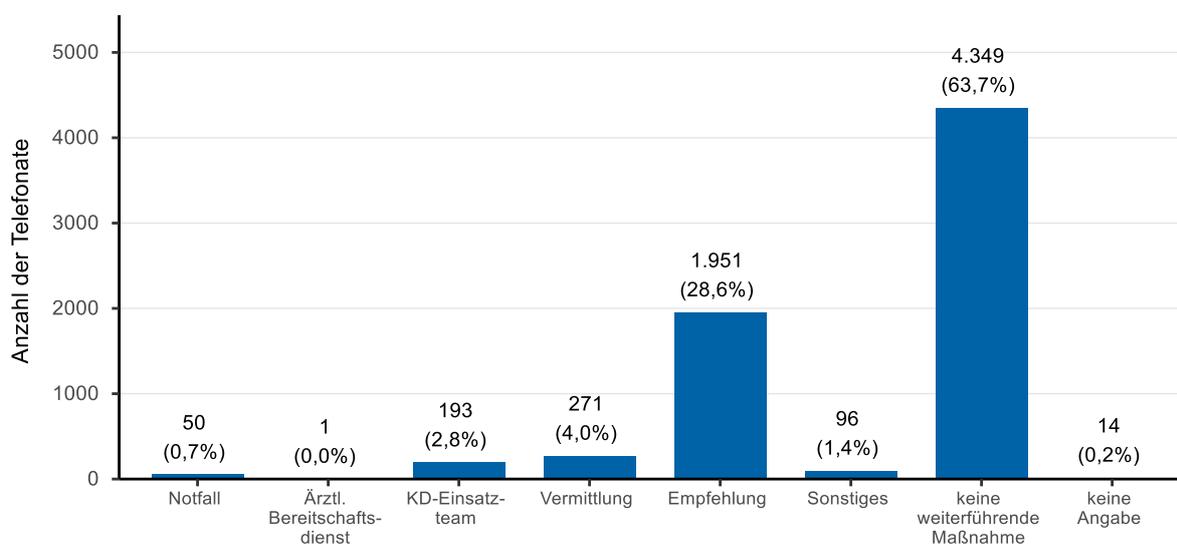
N = 5.100;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 112)  
oder Fälle, die keinem Landkreis  
in Unterfranken zugeordnet werden  
konnten, wurden nicht berücksichtigt.

Anzahl Telefonate pro 100.000 Einwohner: innen  
nach Regionen:  
Region 1: 454,0  
Region 2: 427,1  
Region 3: 280,4

## 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

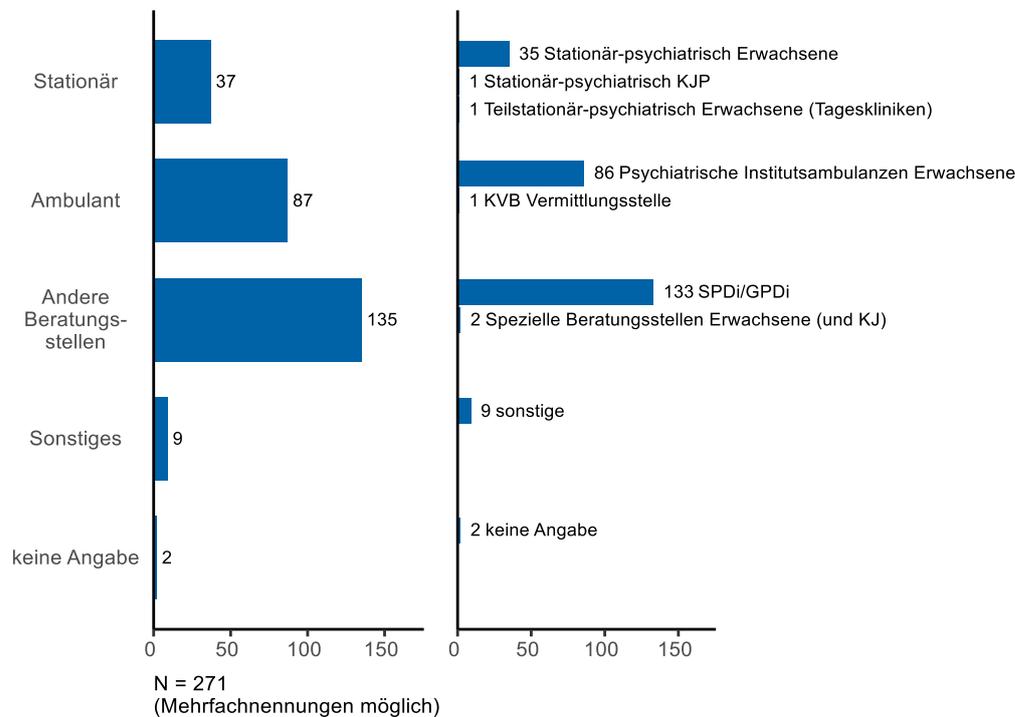


N = 6.826; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

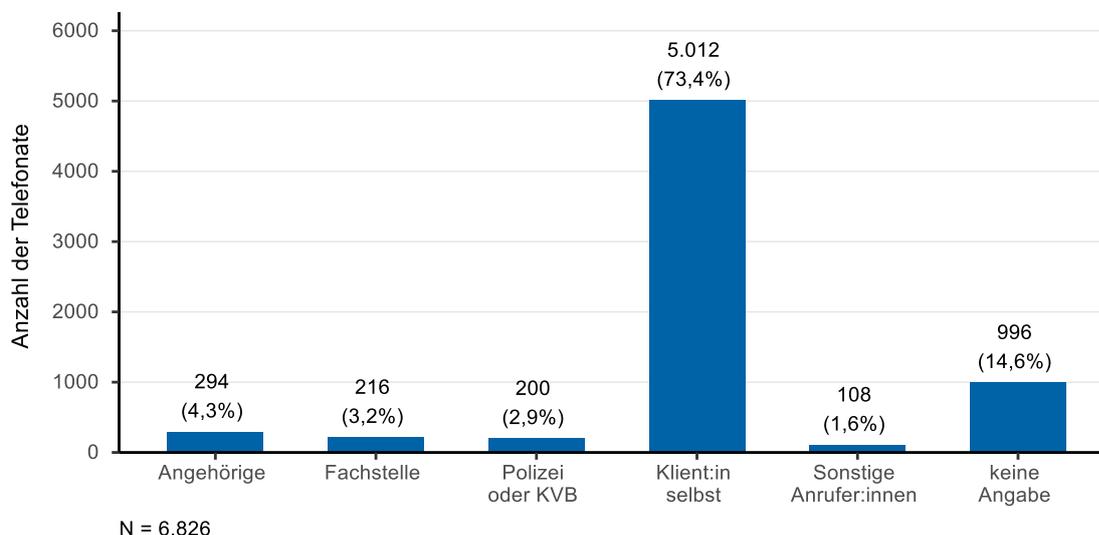
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## 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.

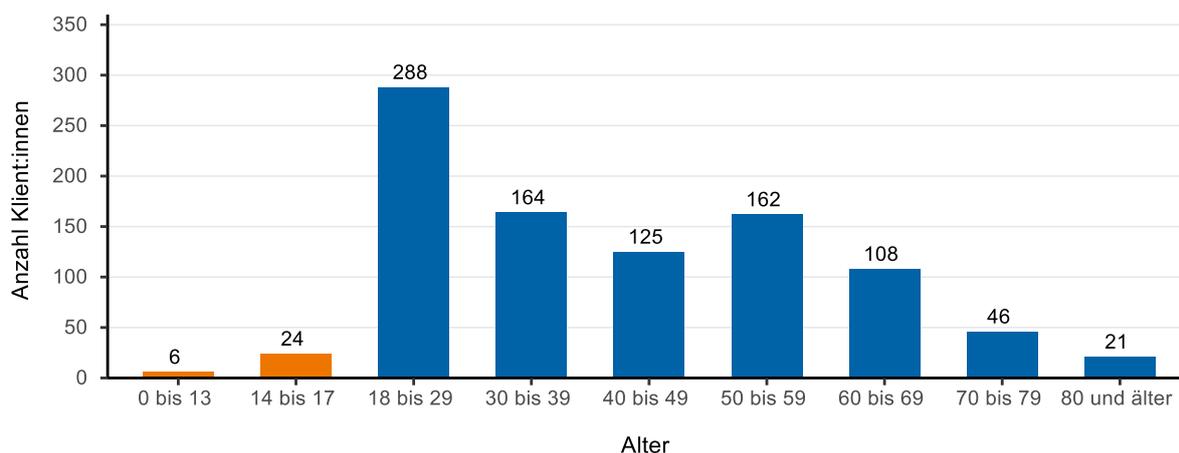
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 10: Alter der Klient: innen (Orange: <18 Jahre, 3,2 %)



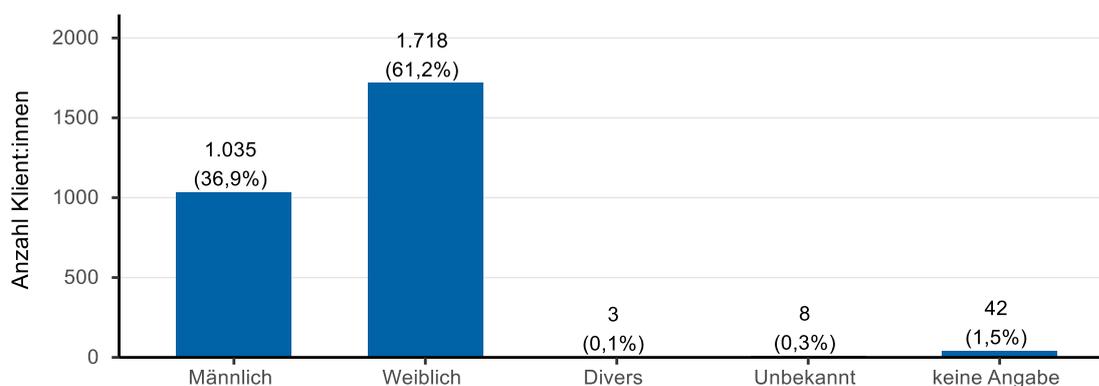
N = 944 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 1.862.  
 Durchschnittsalter: 41,4 Jahre, Median: 39 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 3,2% (orange eingefärbt).

## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 11: Geschlecht der Klient: innen



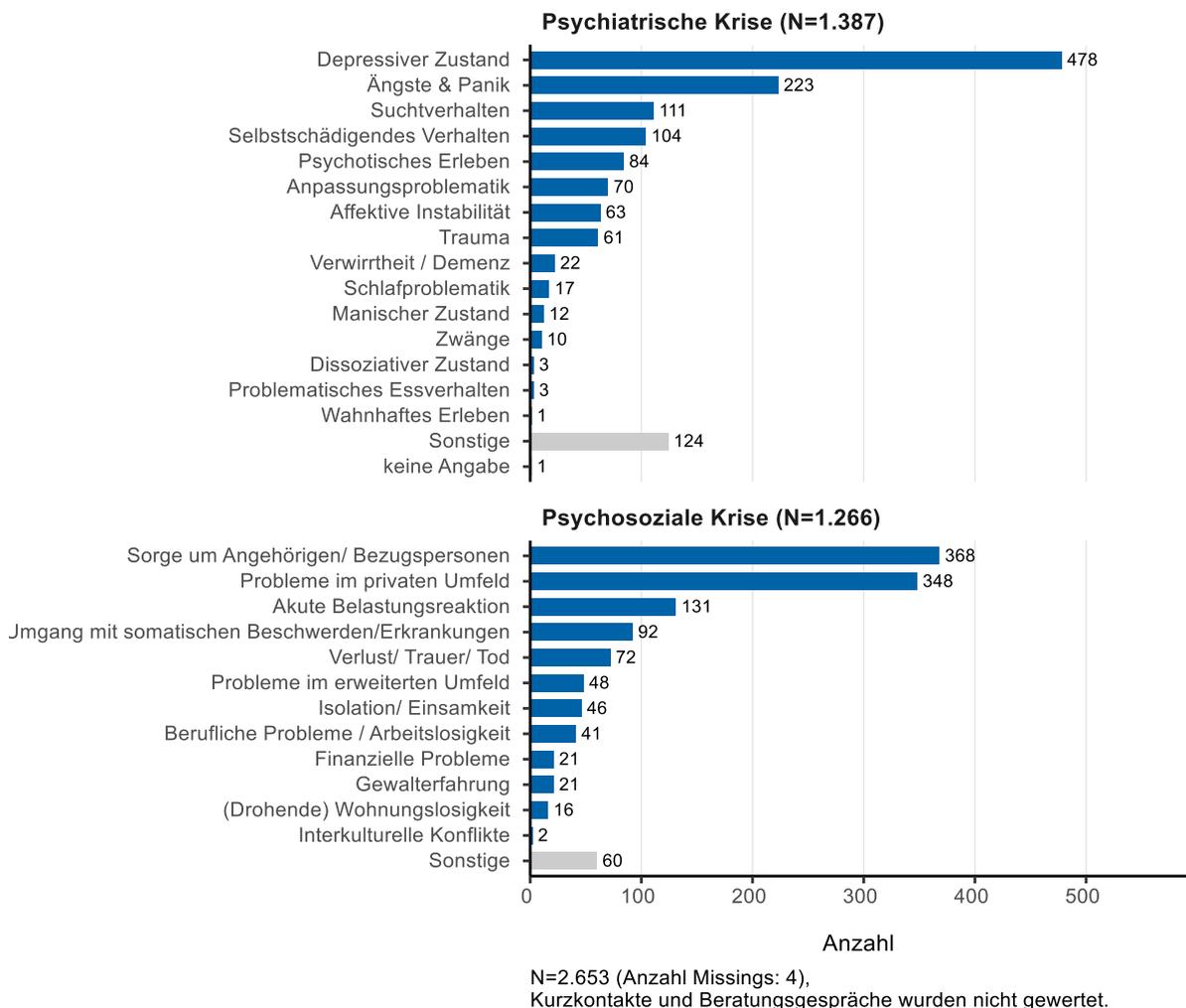
N = 2.806 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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

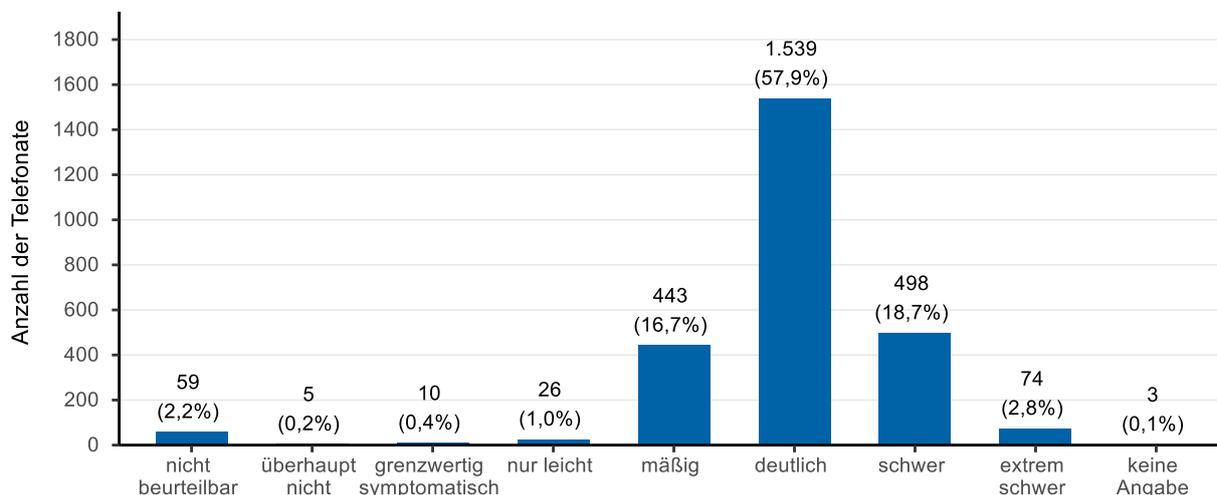


## Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

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

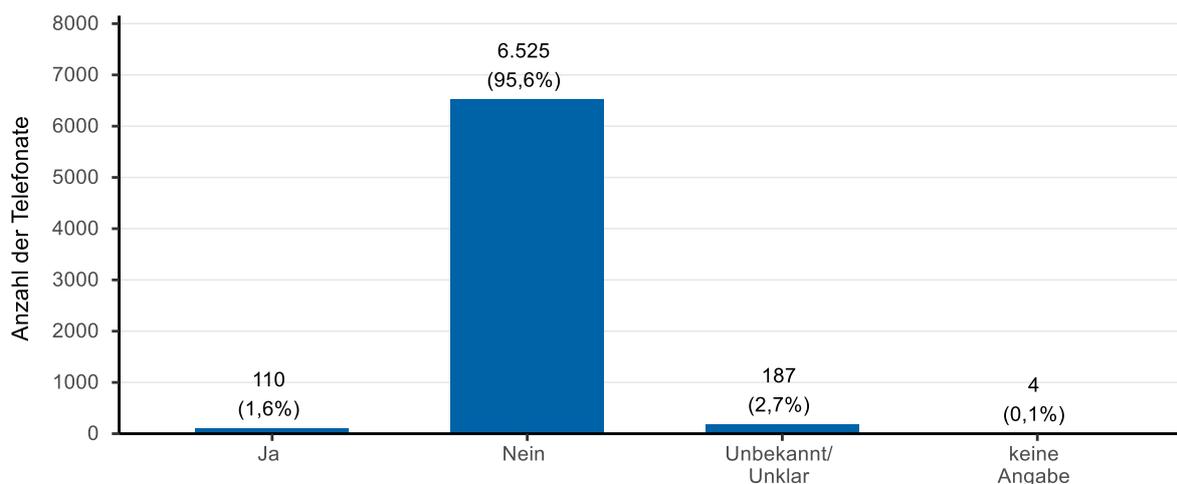


N = 2.657,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 6.826

Abbildung 15: Suizidalität

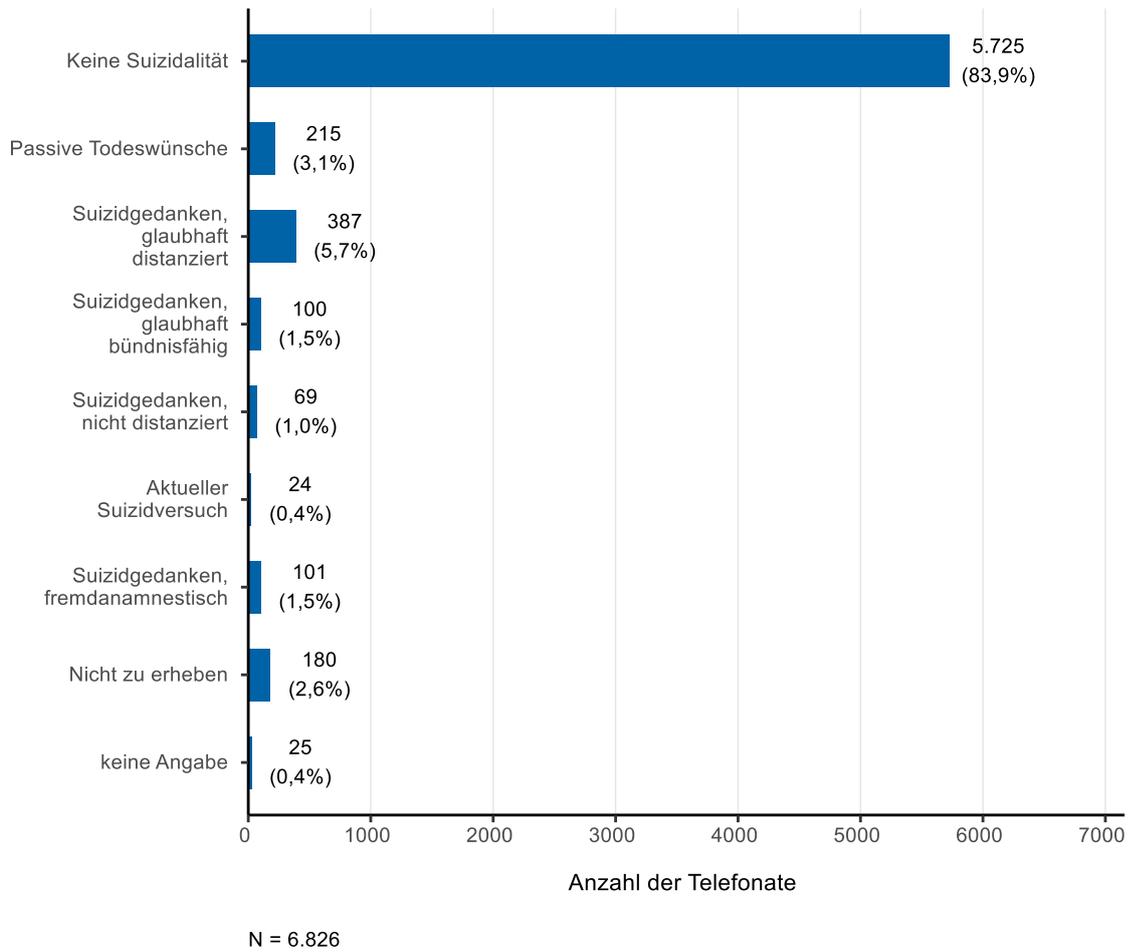
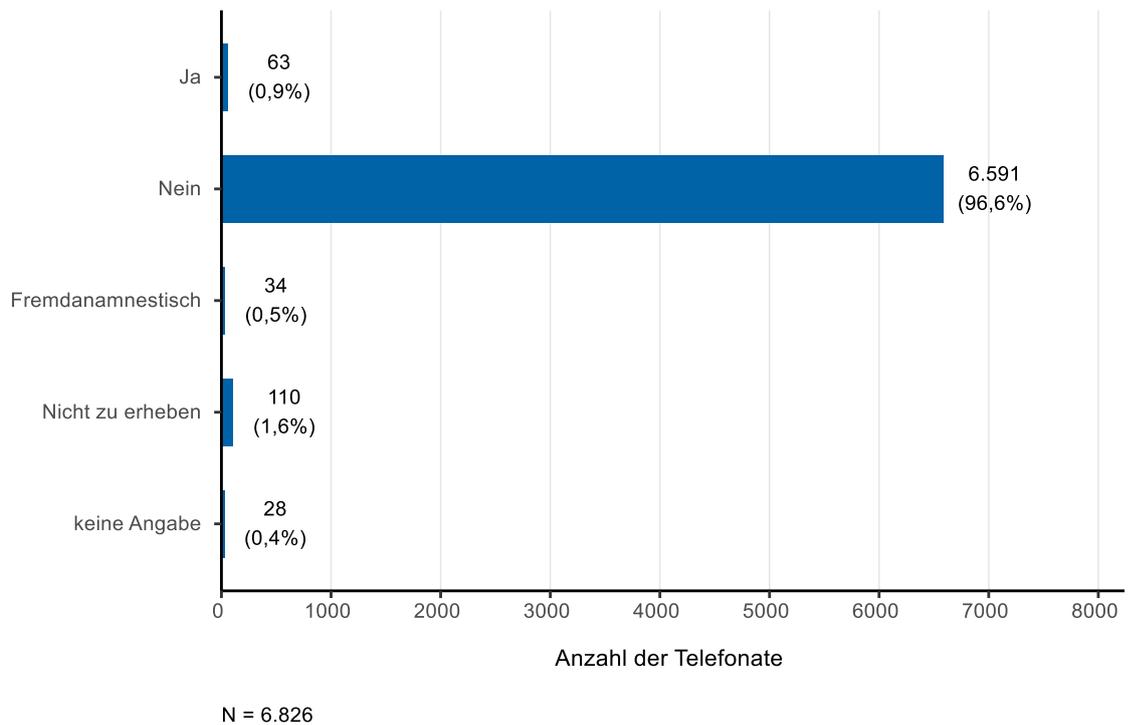


Abbildung 16: Fremdgefährdung

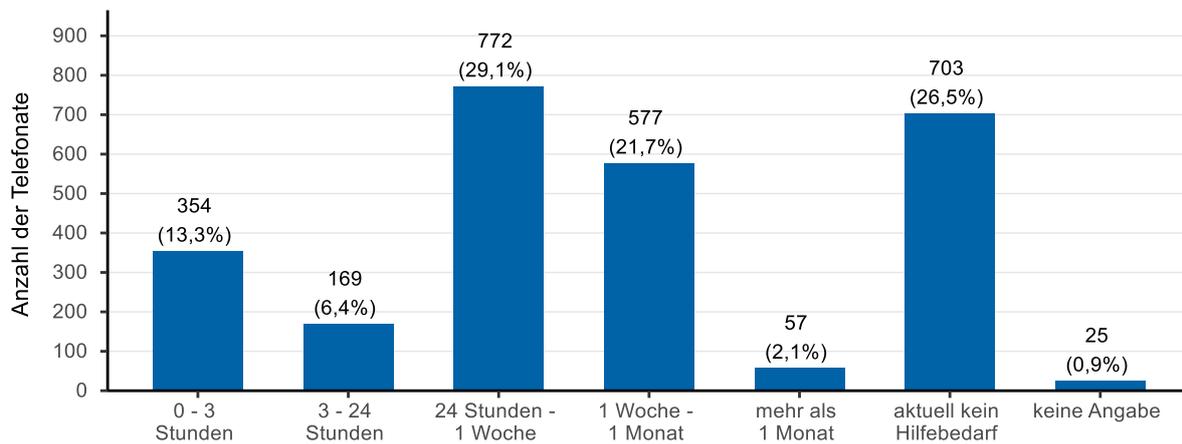


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

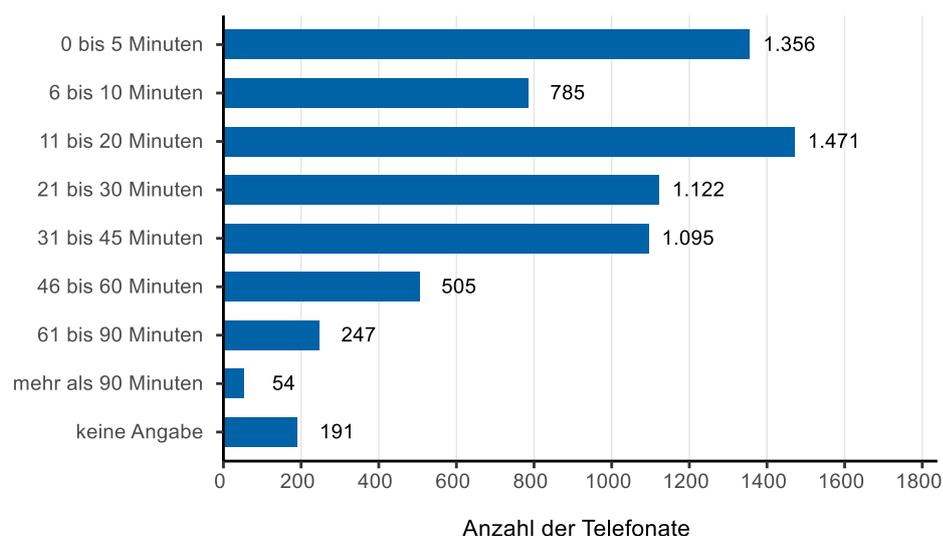


N = 2.657

## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 23,9 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



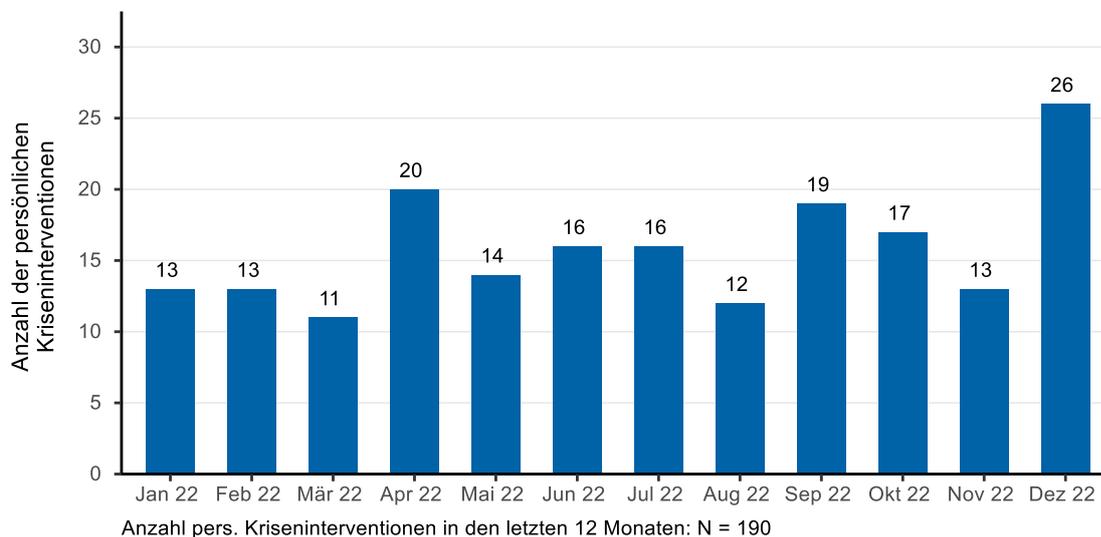
N = 6.826  
Mittelwert: 23,9 Minuten

## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

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

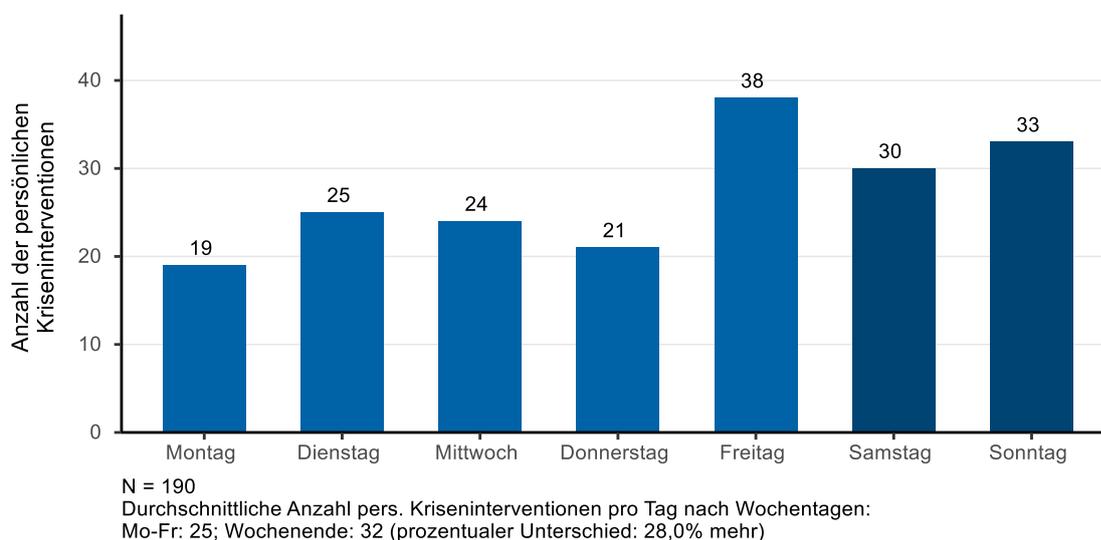
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

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

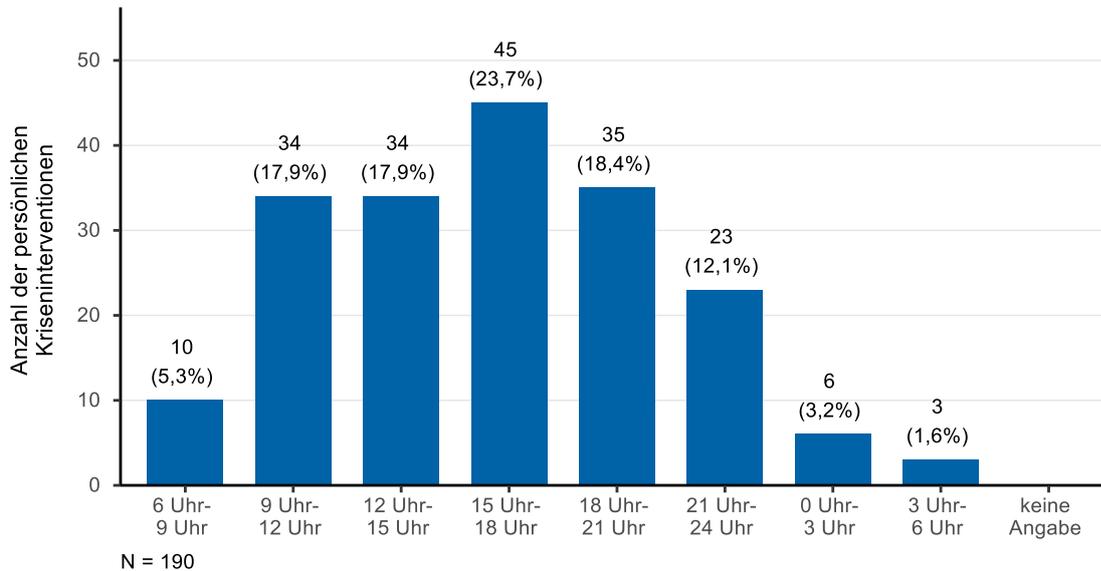
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen Kriseninterventionen in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden. Die mobilen Einsatzteams des Krisennetzwerks Unterfranken befinden sich weiterhin im Aufbau, sodass manche Schichten noch nicht von allen drei Teams parallel besetzt sind. Seit Aufnahme des Rund-um-die-Uhr-Betriebs der telefonischen Leitstelle zum 01.07.2021 stehen jedoch grundsätzlich in allen drei Regionen zu unterschiedlichen Zeiten mobile Einsatzteams zur Verfügung.

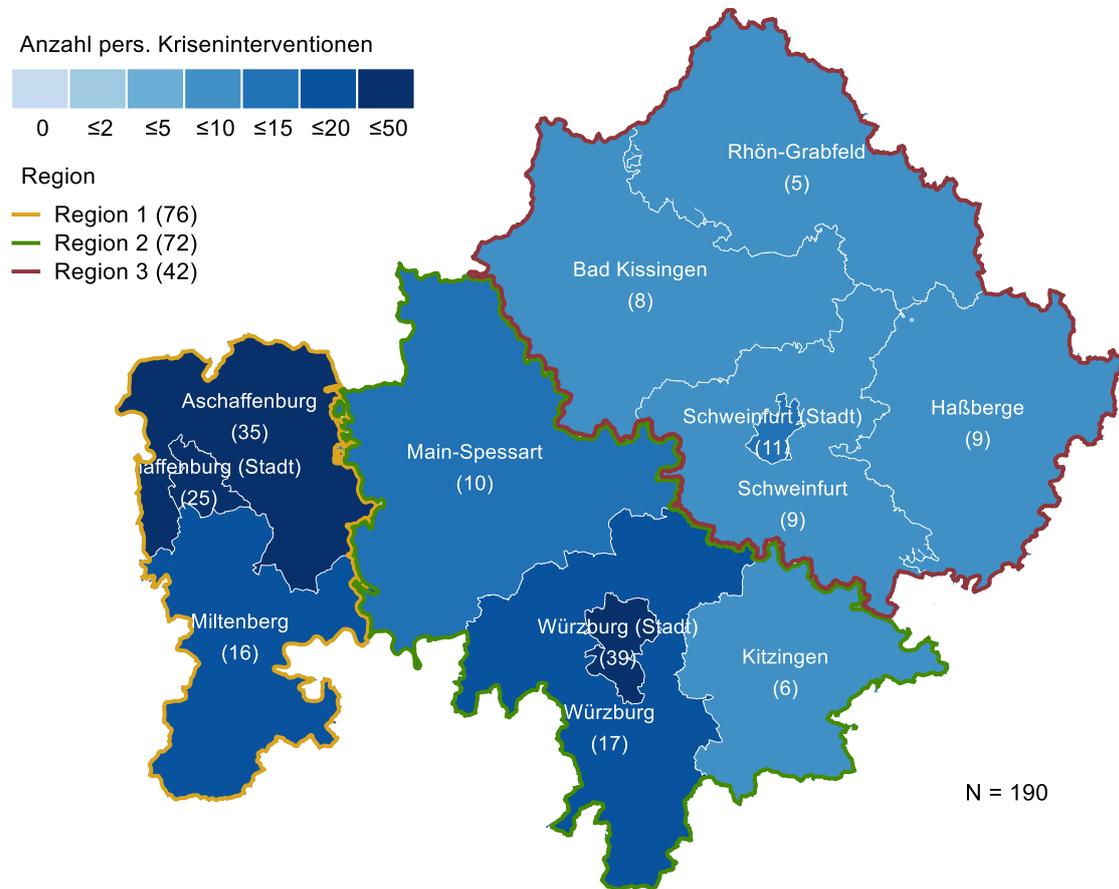
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

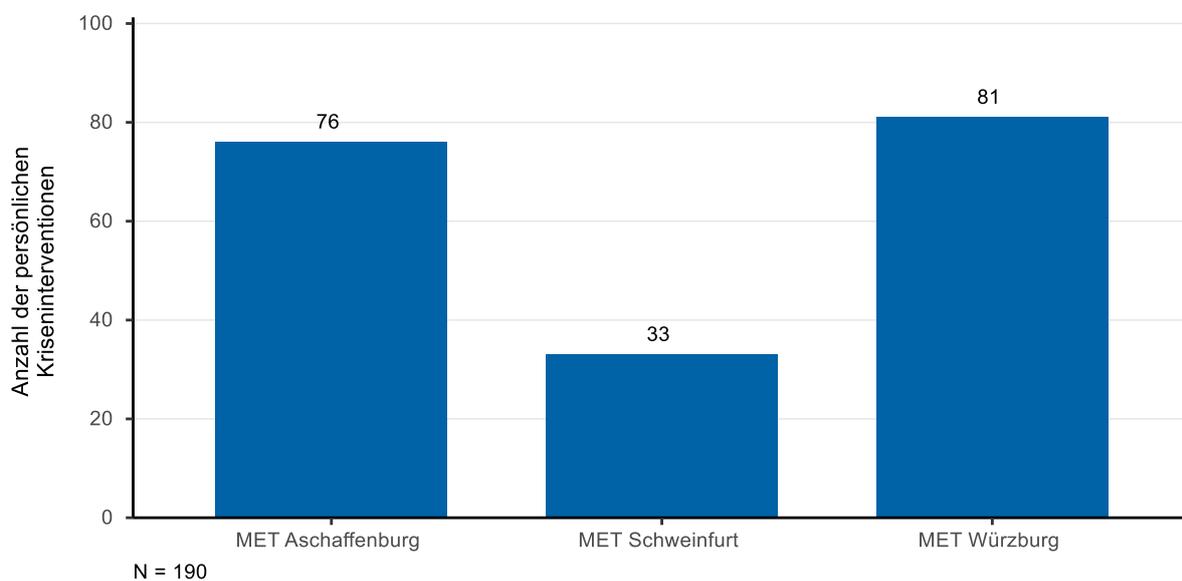
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen. Die Aufteilung erfolgte auf Regionsebene und nach Landkreisen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



In Abbildung 23 ist die Anzahl auf Ebene der Einsatzteams ersichtlich. Aufgrund des unterschiedlichen Ausbaus der Teams fanden vereinzelt Vertretungen durch Teams anderer Regionen statt (v.a. durch das MET Würzburg in Region 3).

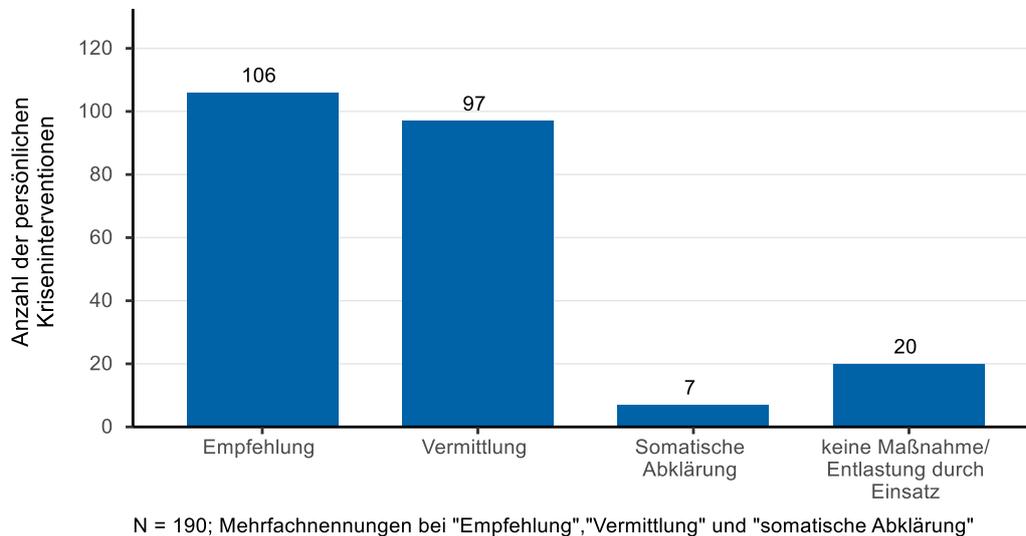
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams



## 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.

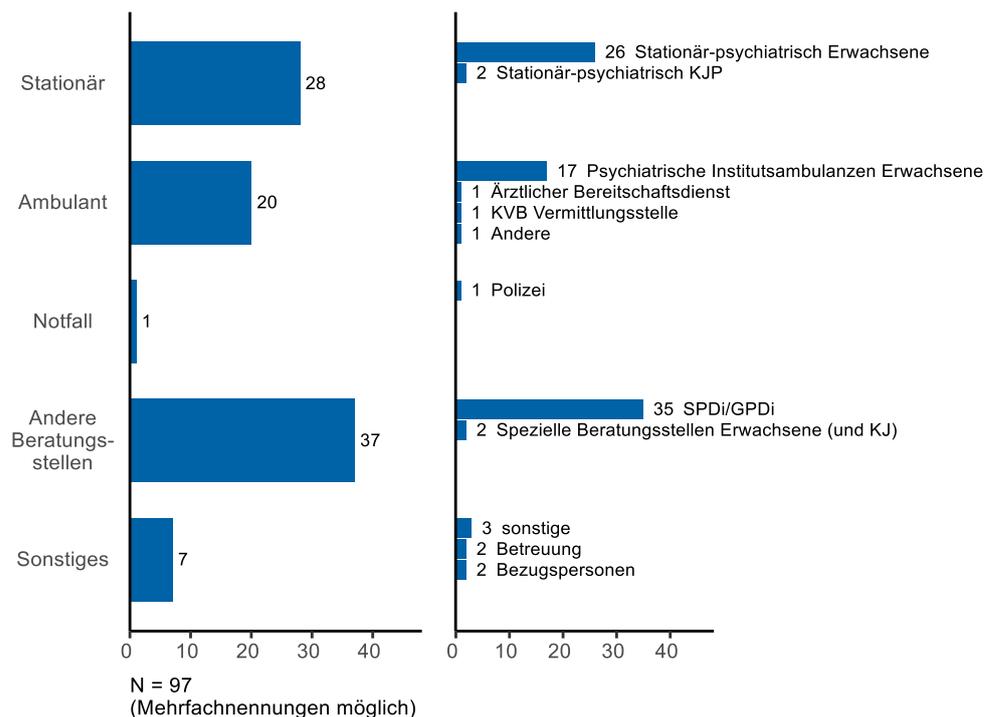
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

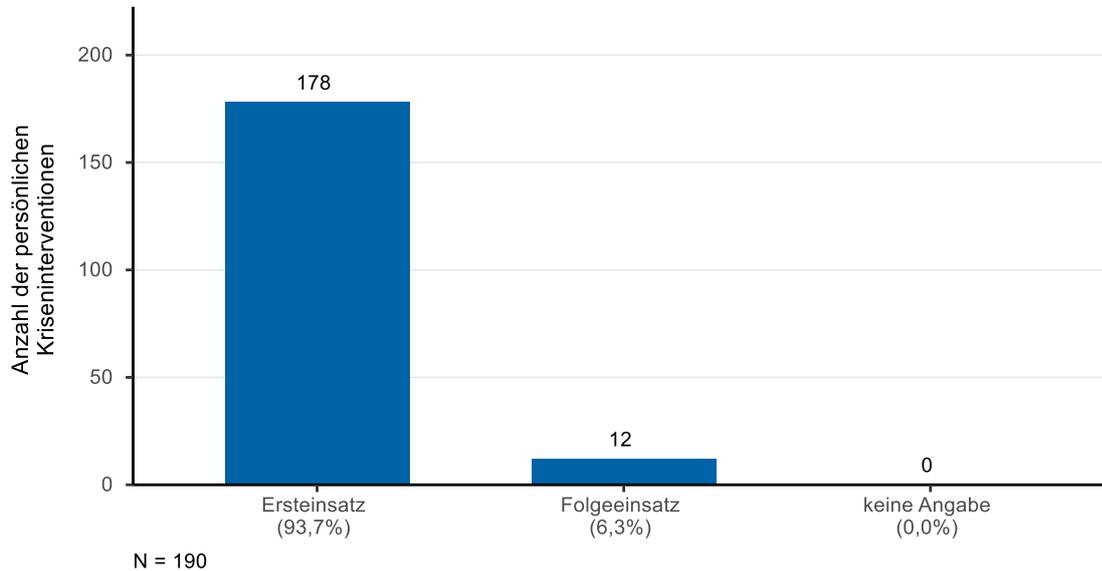
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

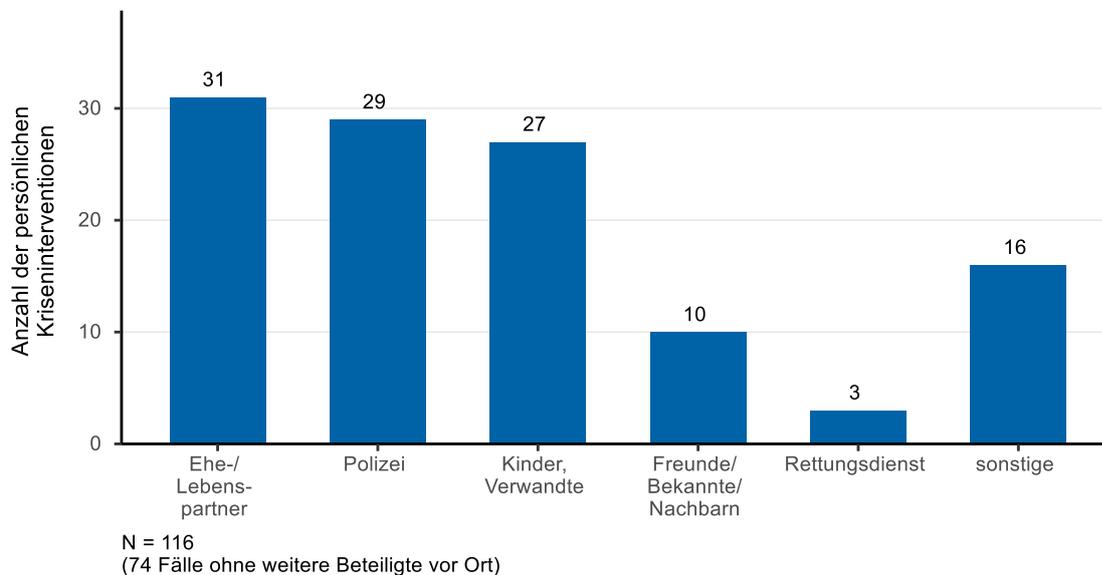
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

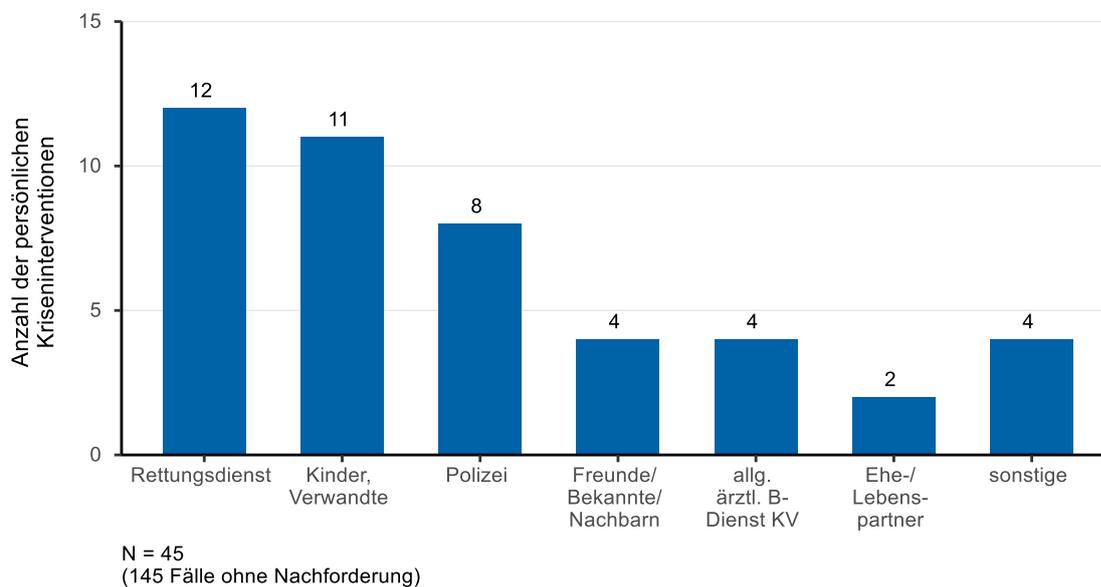
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

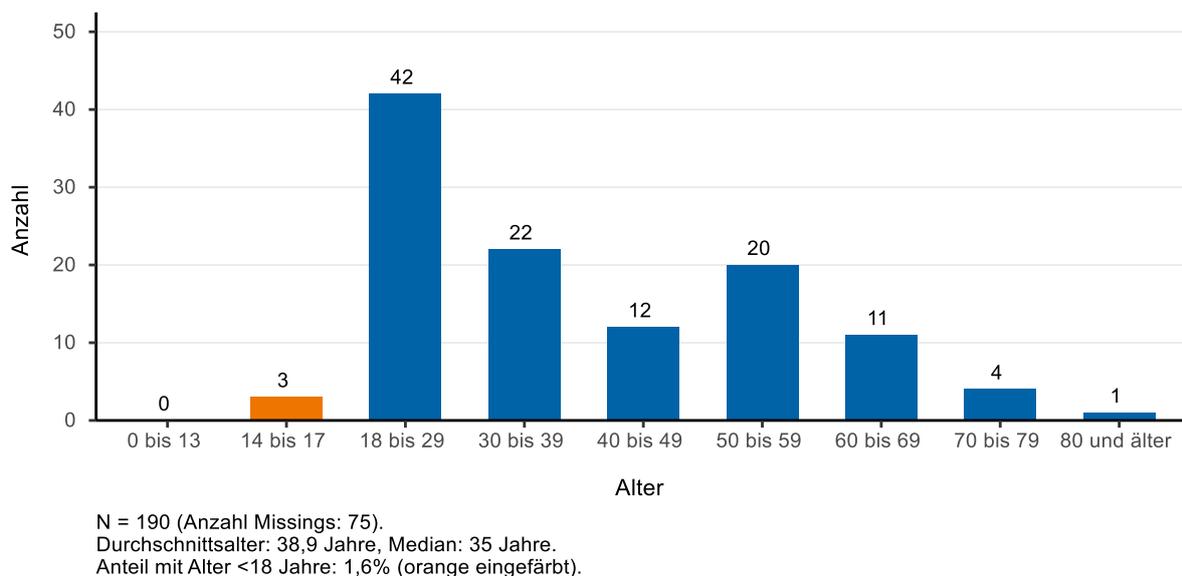


## Wie alt sind Klient: innen?

Persönliche Kriseninterventionen können grundsätzlich bei Klient: innen jeden Alters durchgeführt werden.

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

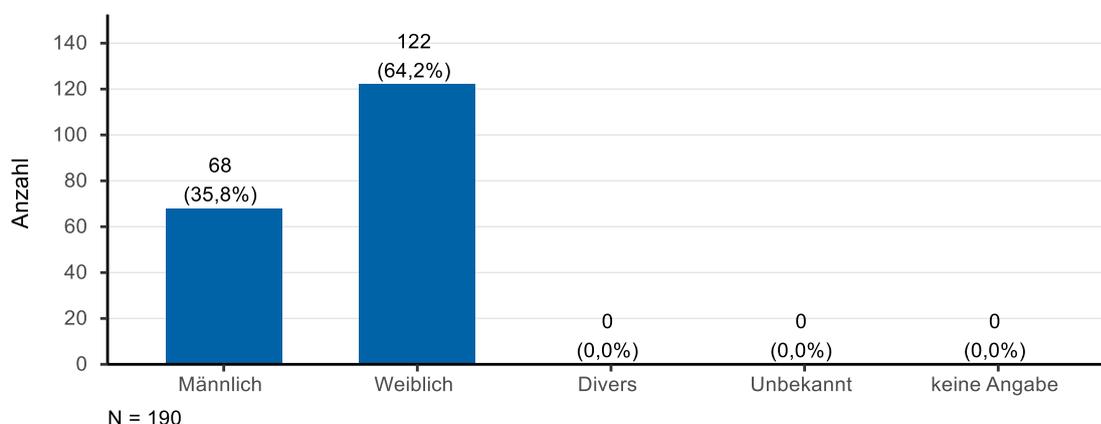
Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen (Orange: <18 Jahre, 1,6%)



## 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.

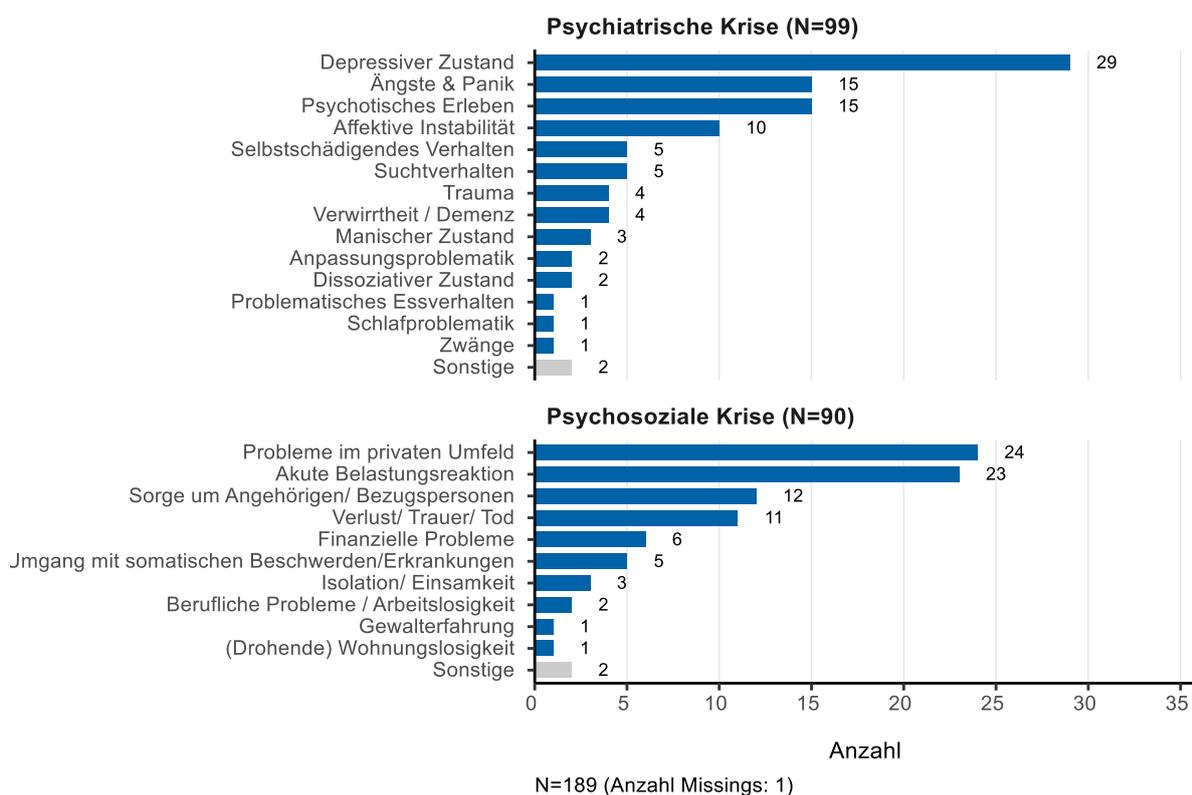
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

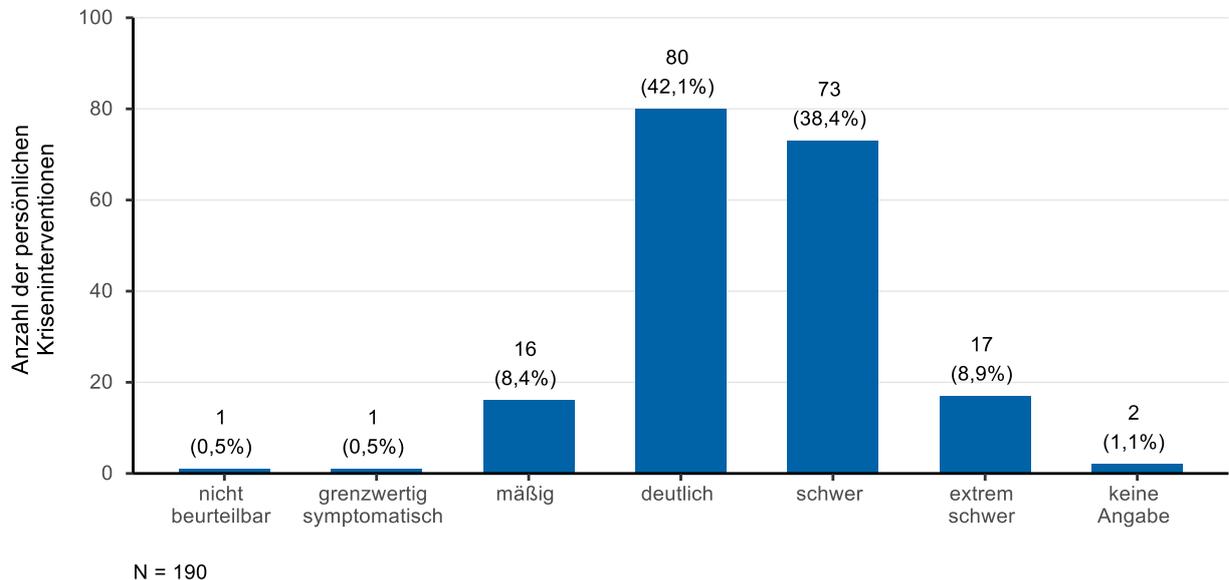
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

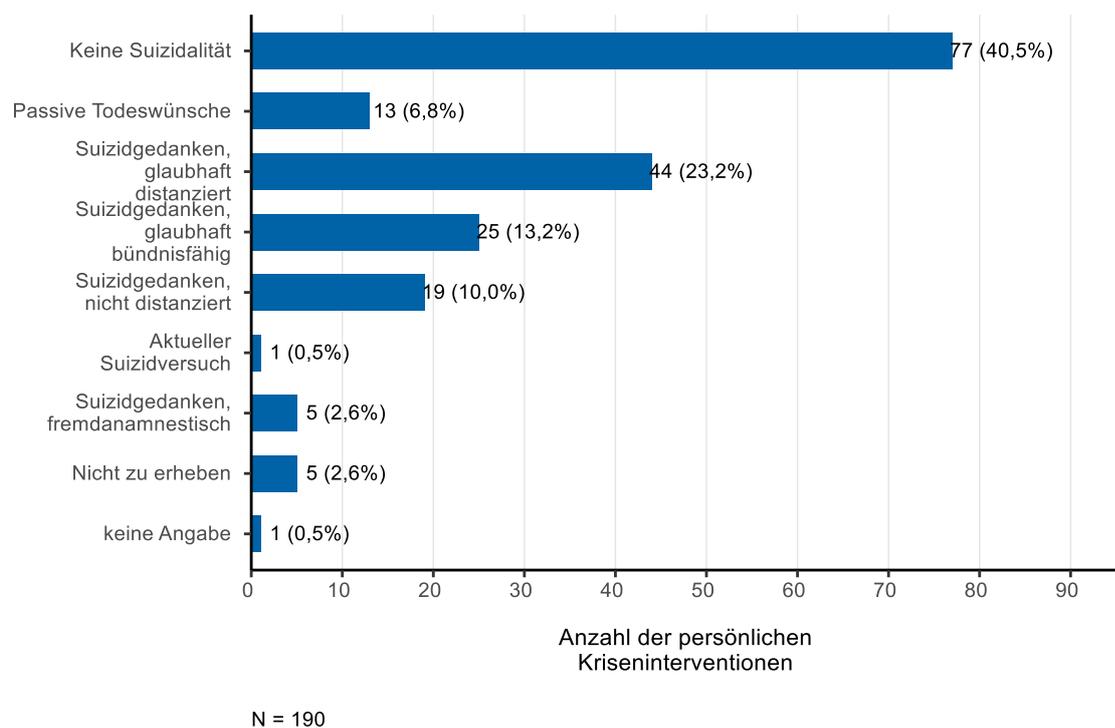
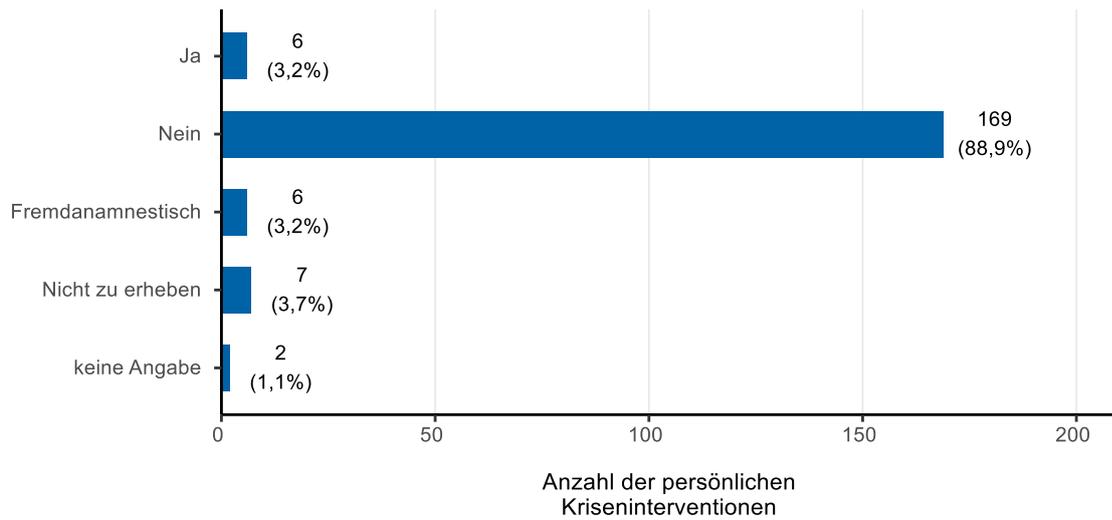


Abbildung 34: Fremdgefährdung

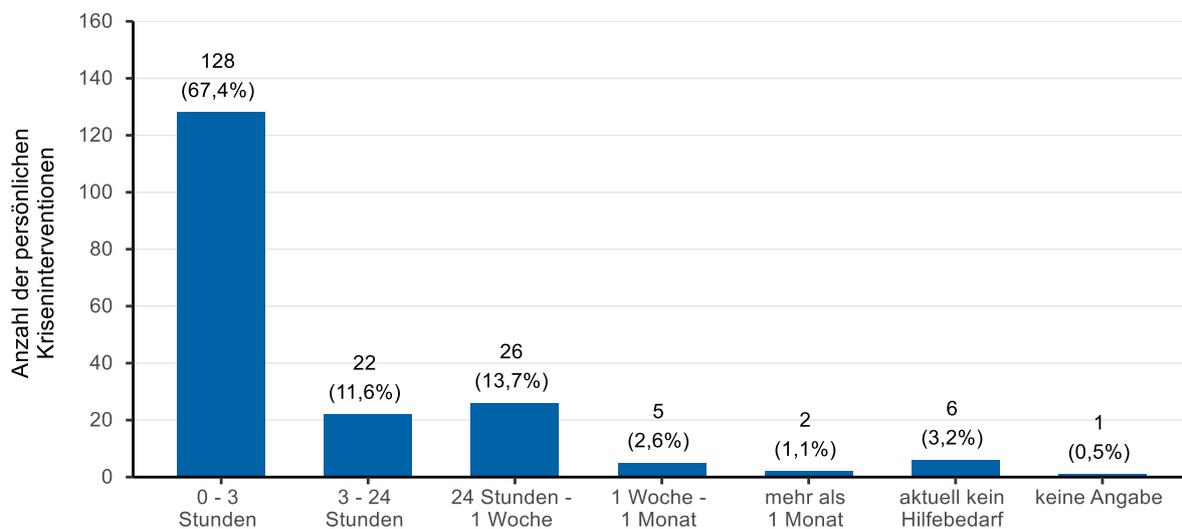


N = 190

### 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



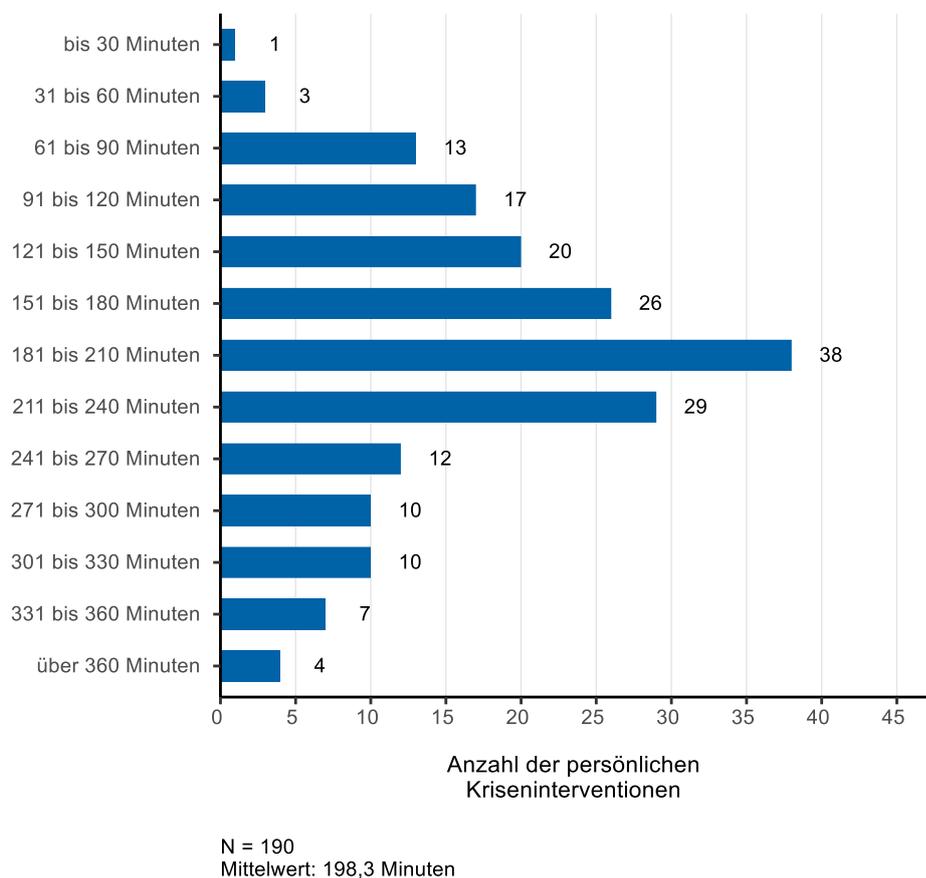
N = 190

## 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 198,3 Minuten.

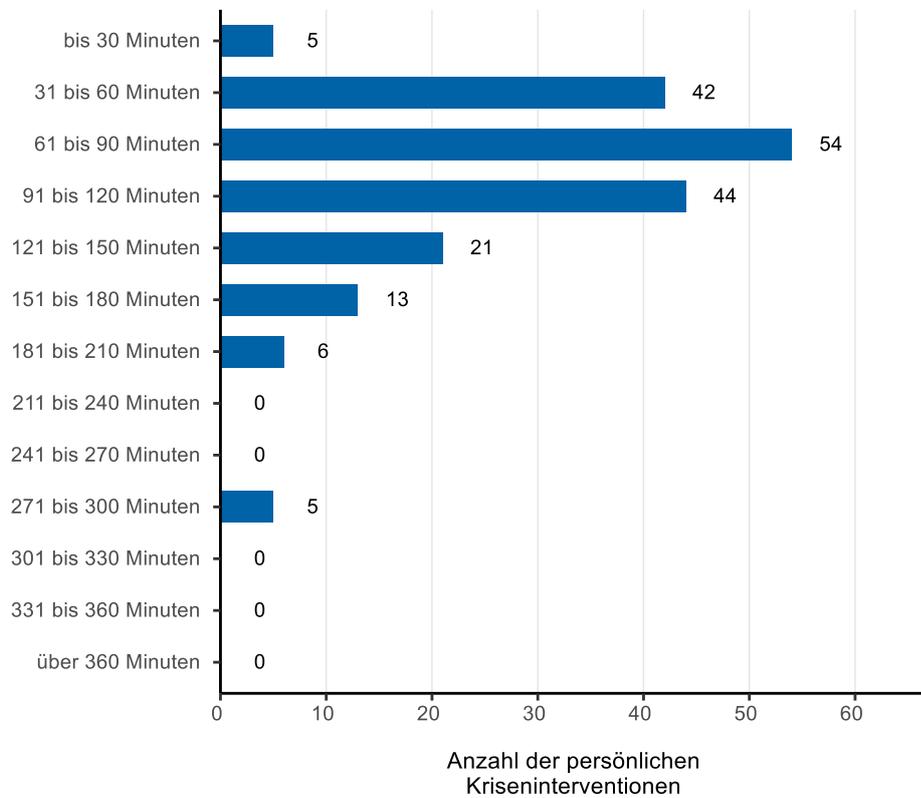
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



## 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 = 190  
Mittelwert: 102,2 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.

Das Krisennetzwerk Unterfranken arbeitet regelhaft und routinemäßig mit externen primären Netzwerkpartnern wie z.B. Polizei, Bezirkskrankenhäusern und deren Ambulanzen sowie Sozialpsychiatrischen Diensten zusammen. Formale Abläufe, Zuständigkeiten, Befugnisse und Verpflichtungen, Inhalte der Zusammenarbeit sowie Kommunikationswege zwischen Leitstelle und primären Netzwerkpartner sind jeweils in Kooperationsvereinbarungen festgeschrieben und die Zusammenarbeit institutionalisiert. So werden z.B. von den Institutsambulanzen und den SPDIs kurzfristige Termine für Klienten des Krisennetzwerks Unterfranken vorgehalten, über die die Leitstelle verfügen kann, so dass das Konzept der Nachsorge aufgrund der Direktvermittlung nicht erforderlich ist.

Im Krisennetzwerk Unterfranken wird die persönliche Krisenintervention ausschließlich durch mobile Einsatzteams geleistet, die direkt vor Ort am Aufenthaltsort von Klient: innen intervenieren. Die drei Mobilien Einsatzteams werden vom Bezirk Unterfranken finanziert, der Betrieb obliegt jedoch Trägern der freien Wohlfahrtspflege - namentlich der AWO Unterfranken (Region 1), des Caritasverbandes Stadt und Landkreis Würzburg und des Diakonischen Werks Würzburg im Rahmen der GKU – Krisenversorgung Unterfranken gGmbH (Region 2) sowie des Caritasverbandes Stadt und Landkreis Schweinfurt im Rahmen der GKNS gGmbH (Region 3).

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 Jugendpsychiatrie
KV	=	Kassenärztliche Vereinigung
LeBeK	=	Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste
MET	=	Mobiles Einsatzteam
PIA	=	Psychiatrische Institutsambulanz
SPDi	=	Sozialpsychiatrischer Dienst

## Impressum

Datenbereitstellung durch:

Bezirk Unterfranken

Silcherstraße 5

97074 Würzburg

Tel: 0931 7959-0

Fax: 0931 7959-3799

[bezirksverwaltung@bezirk-unterfranken.de](mailto:bezirksverwaltung@bezirk-unterfranken.de)

## Krisendienst Schwaben

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	13
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	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
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>19</b>
	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? .....	21
	Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen? .....	22
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung nach einer persönlichen Krisenintervention vermittelt? .....	23
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	23
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	24
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	24
	Wie alt sind Klient: innen? .....	25
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	25
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	26
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	27
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor? .....	27
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	28
	Wie lange dauern Einsätze? .....	29
	Wie lange dauern Interventionen? .....	30

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>31</b>
	Datengrundlage.....	31
	Akronyme .....	32
	<b>Impressum .....</b>	<b>33</b>

# 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 Bezirktags. 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 Schwaben 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 7.528 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 3.341 zum vorherigen Jahr (7.528 vs. 4.187 Telefonate). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 23,1 Minuten. Zusätzlich gab es 1.135 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 9 und 12 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 5.593 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 1.923 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 1.093 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 1.032 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (73,3%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (7,3%), Fachstellen (3,5%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (3,7%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Region 5/6 mit 35,3% (Stadt und Landkreis Augsburg, Landkreis Aichach Friedberg), gefolgt von Region 3 mit 8,9% (Stadt Memmingen und Landkreis Unterallgäu) und Region 4 mit 8,5% (Stadt Kempten, Landkreis Oberallgäu und Landkreis Lindau). Als Ergebnis des Telefonats resultierte meist eine Empfehlung (30,3%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention

(3,3%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (0,5%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (1,7%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 58,8% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug 43,6 Jahre (Median: 41). Die meisten Klient:innen waren weiblich (weiblich: 57,1%, männlich: 36,8%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 44% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 56%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 17,2% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (8,4% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ mit 16,7% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Probleme im privaten Umfeld“ (11,2%). Bei 1,7% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome eruierbar. Suizidalität spielte bei 9,2% und Fremdgefährdung bei 1,4% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 61,8% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 20,8% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 255 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um 40,9% (von 181 auf 255). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 209,8 Minuten. Der größte Anteil (28,2%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 12 und 15 Uhr statt, der zweitgrößte (27,1%) zwischen 9 und 12 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: Region 5/6 mit 35,1% (Stadt und Landkreis Augsburg, Landkreis Aichach Friedberg), gefolgt von Region 4 mit 19,5% (Stadt Kempten, Landkreis Oberallgäu und Landkreis Lindau) und Region 3 mit 14,3% (Stadt Memmingen und Landkreis Unterallgäu). Aus diesen Einsätzen resultierten in 88,2% der Fälle eine Empfehlung und in 54,1% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 41,6% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 10,6% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In 8,2% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 45,1 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 57,7% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 42,3%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ mit 13,8% das vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen, gefolgt von „Ängste und Panik“ (7,1% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellte „Akute Belastungsreaktion“ mit 22,9% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ (11,1% der Fälle). Suizidalität spielte bei 43,5% und Fremdgefährdung bei 2,4% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

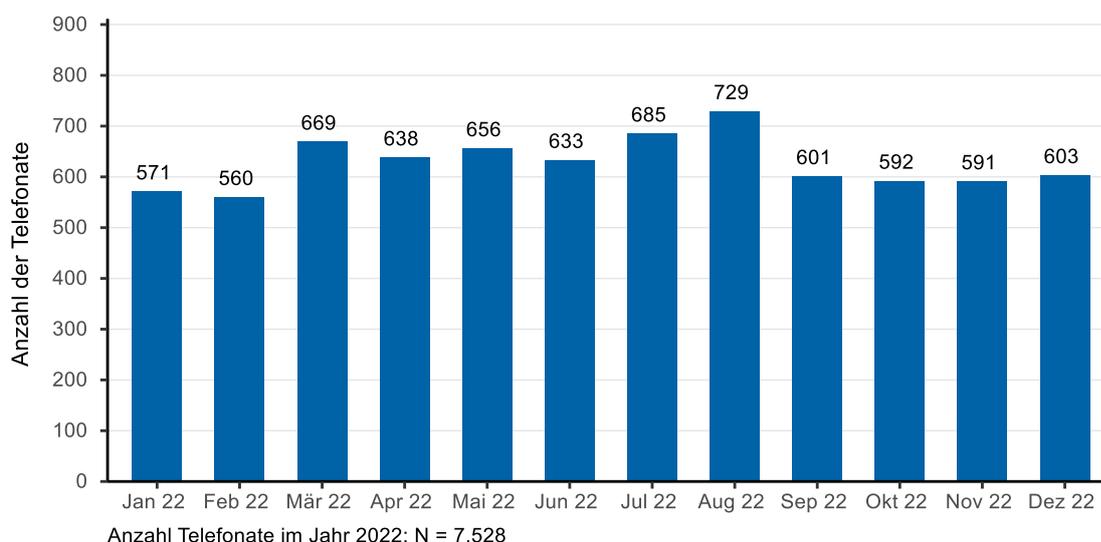
## 3 Auswertungen

### 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 1.135 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

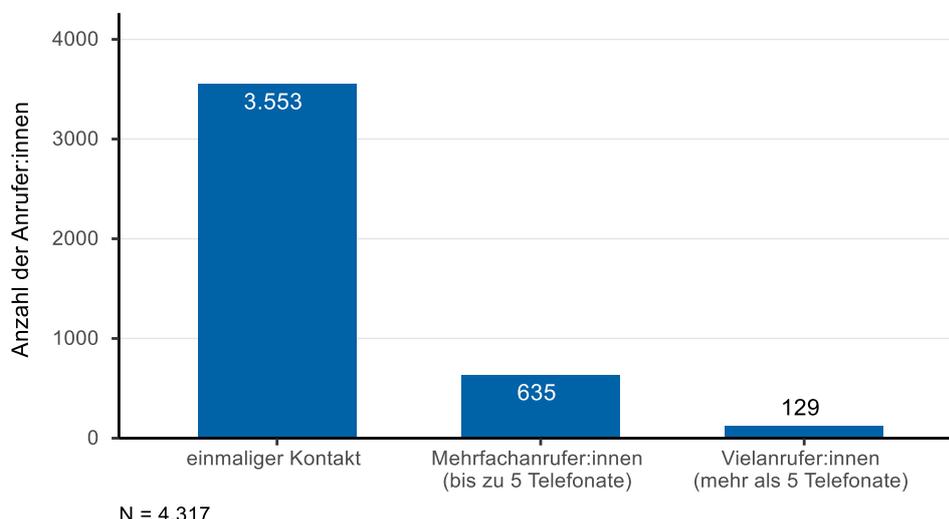
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



#### 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.

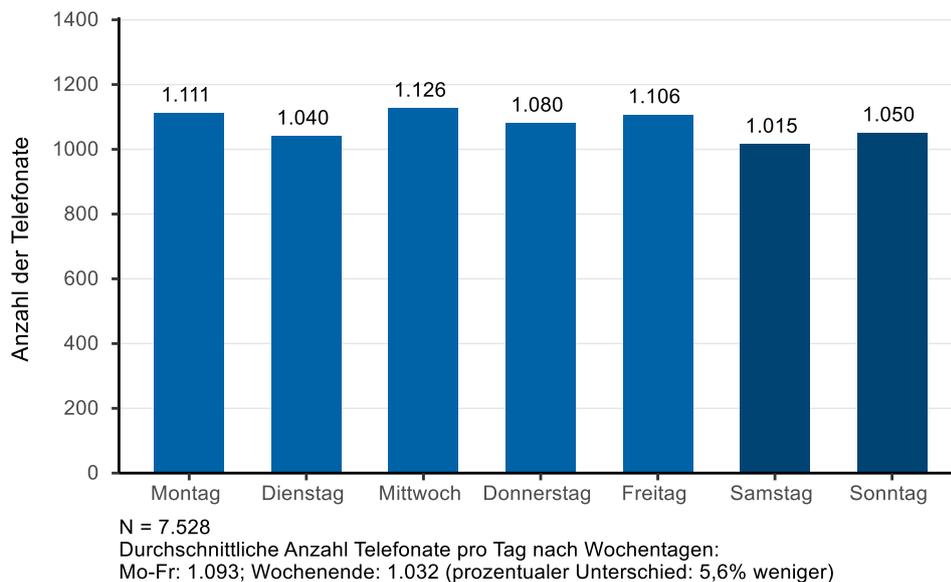
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

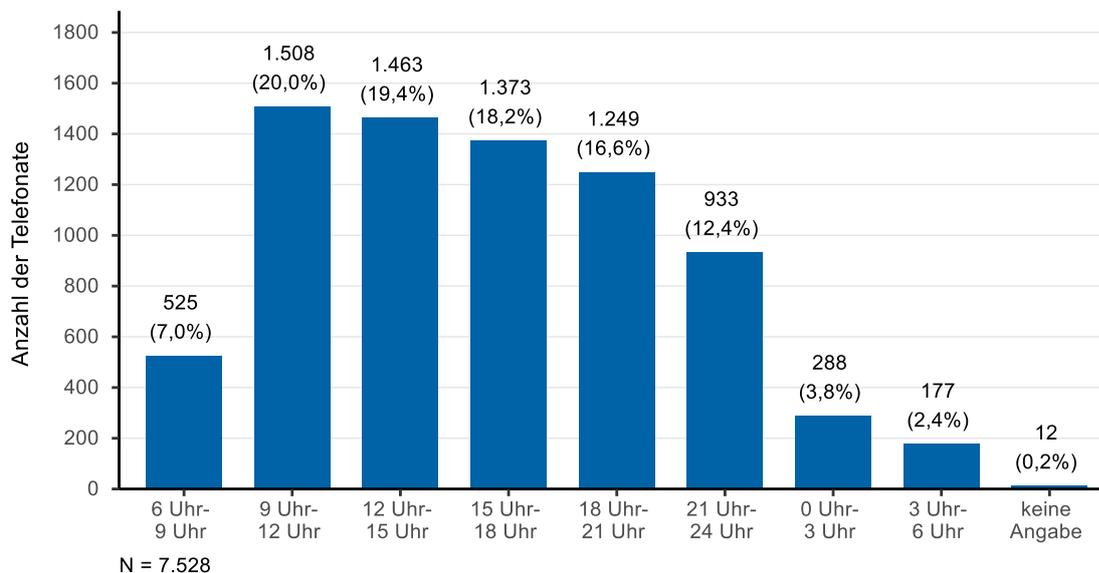
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?

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

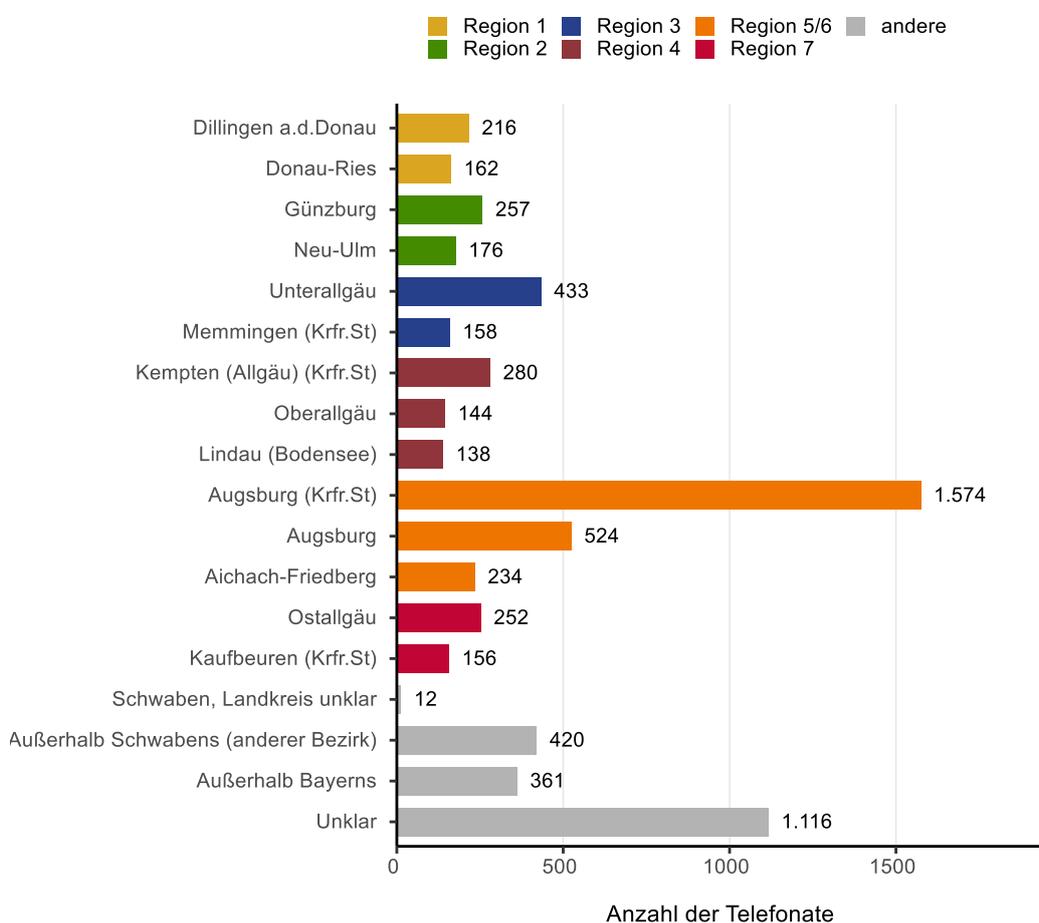
Abbildung 4 - Anzahl der Telefonate nach Uhrzeit



## 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/kreisfreier 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 „Schwaben, Landkreis unklar“ angegeben.

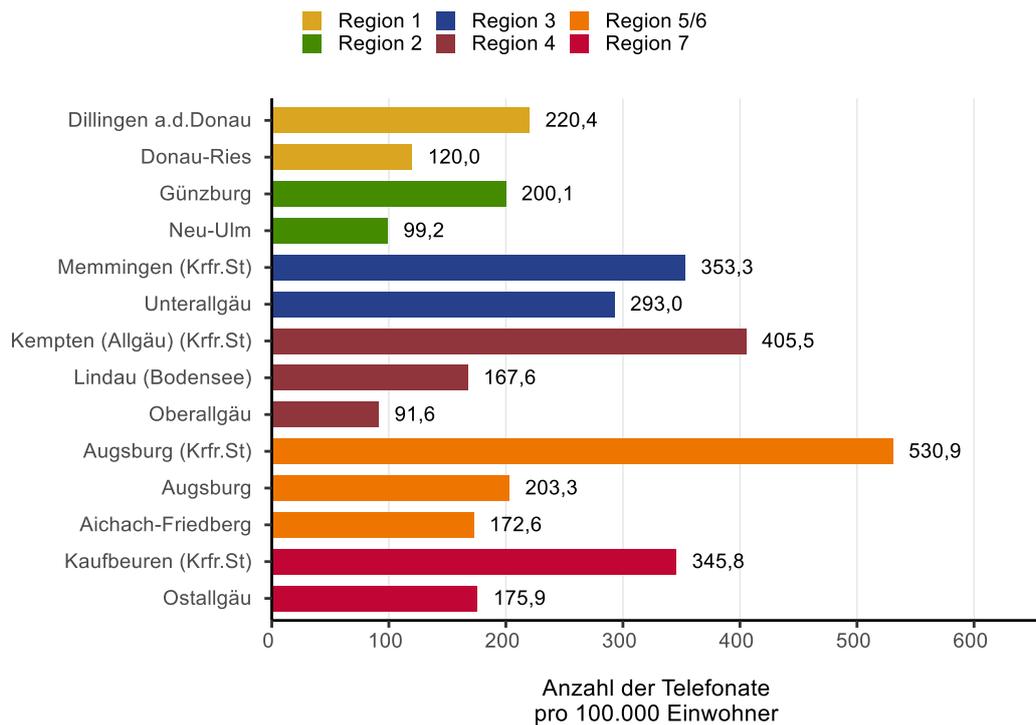
Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)



N = 6.613;  
 Fälle mit fehlenden Angaben (N = 915)  
 wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Regionen:  
 Region 1: N = 378 (5,7%)  
 Region 2: N = 433 (6,5%)  
 Region 3: N = 591 (8,9%)  
 Region 4: N = 562 (8,5%)  
 Region 5/6: N = 2.332 (35,3%)  
 Region 7: N = 408 (6,2%)  
 andere: N = 1.909 (28,9%)

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



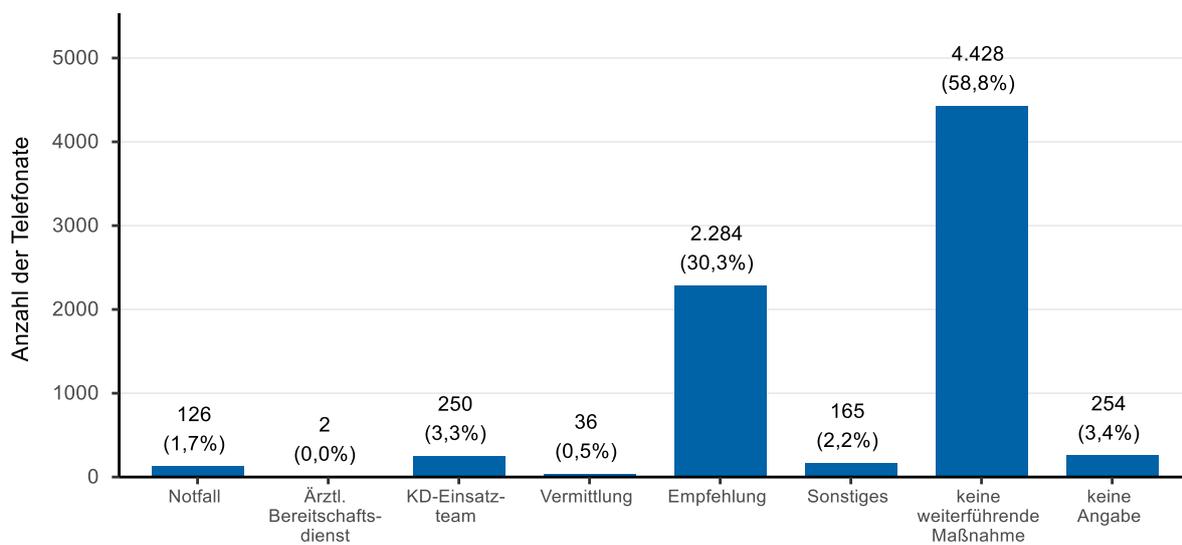
N = 4.704;  
 Fälle mit fehlenden Angaben (N = 915)  
 oder Fälle, die keinem Landkreis  
 in Schwaben zugeordnet werden  
 konnten, wurden nicht berücksichtigt.

Anzahl Telefonate pro 100.000 Einwohner  
 nach Regionen:  
 Region 1: 162,3  
 Region 2: 141,6  
 Region 3: 307,0  
 Region 4: 182,1  
 Region 5/6: 338,1  
 Region 7: 216,6

## 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

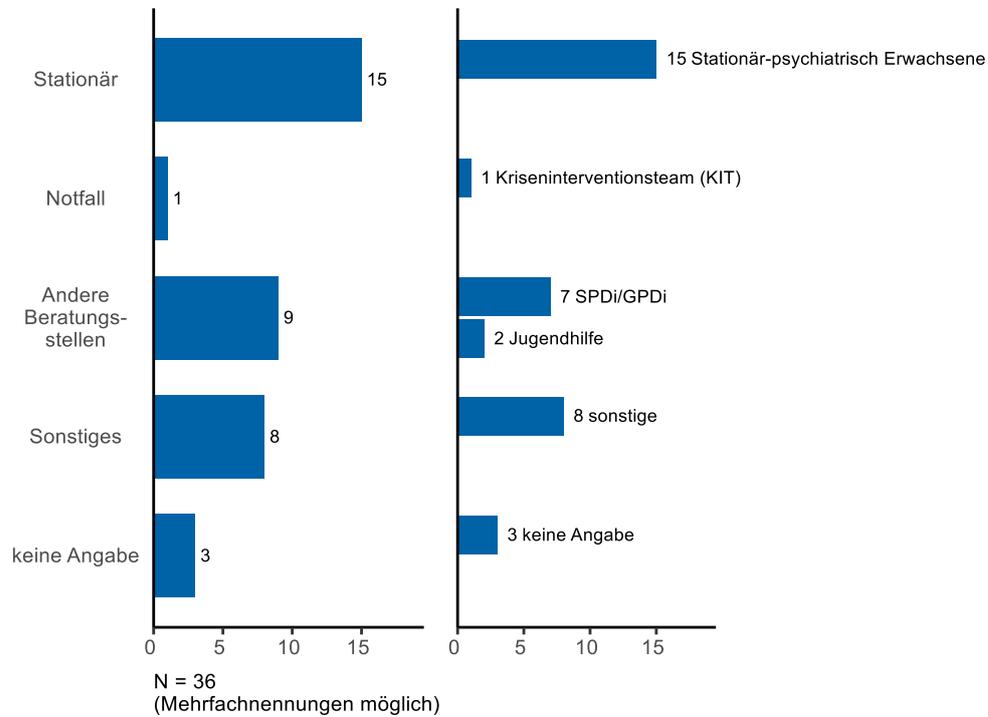


N = 7.528; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

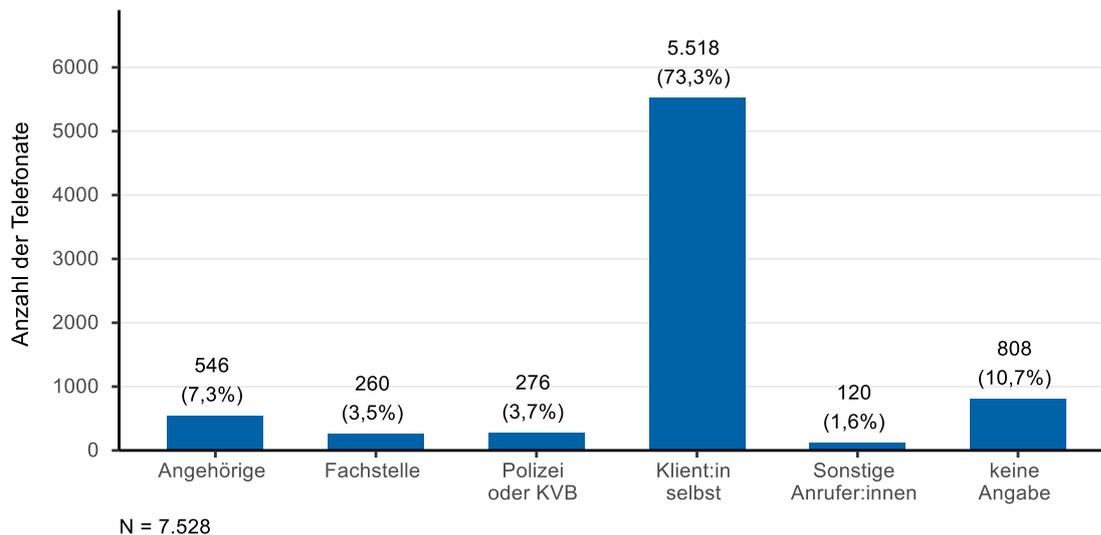
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## 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.

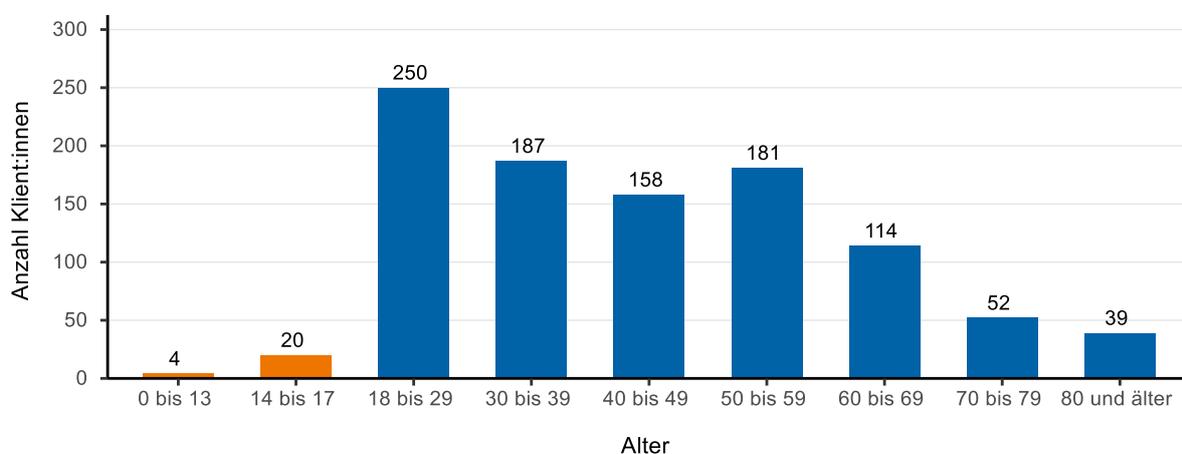
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 10: Alter der Klient: innen (Orange: <18 Jahre, 2,4%)



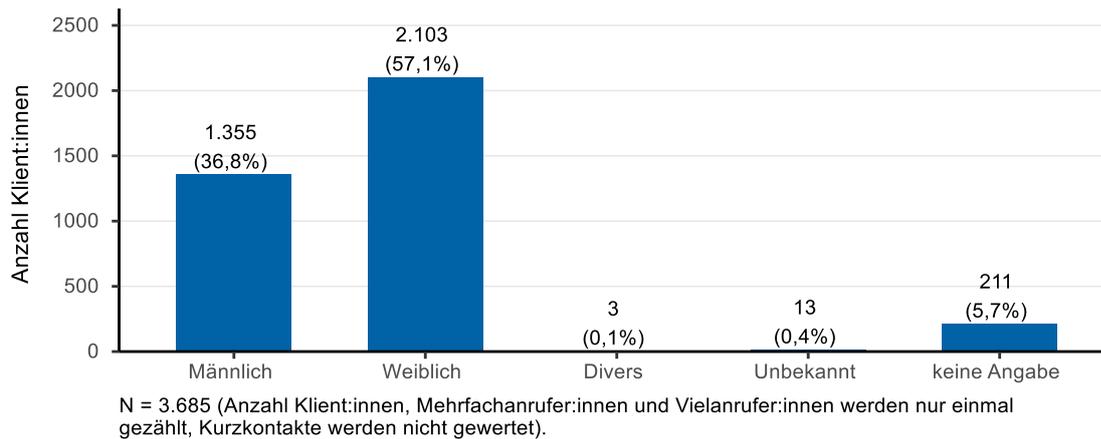
N = 1.005 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 2.680.  
 Durchschnittsalter: 43,6 Jahre, Median: 41 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 2,4% (orange eingefärbt).

## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 11: Geschlecht der Klient: innen

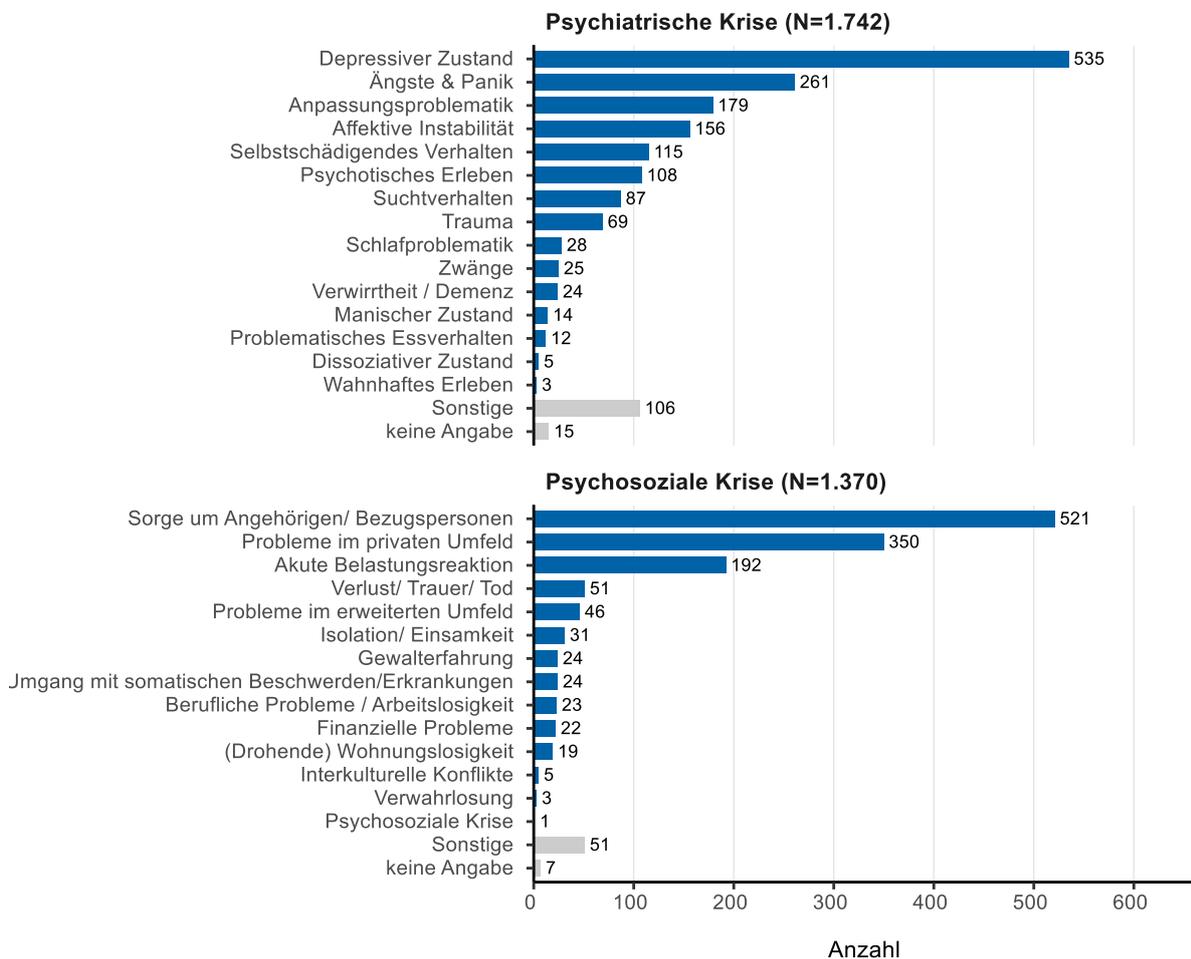


## Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst?

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



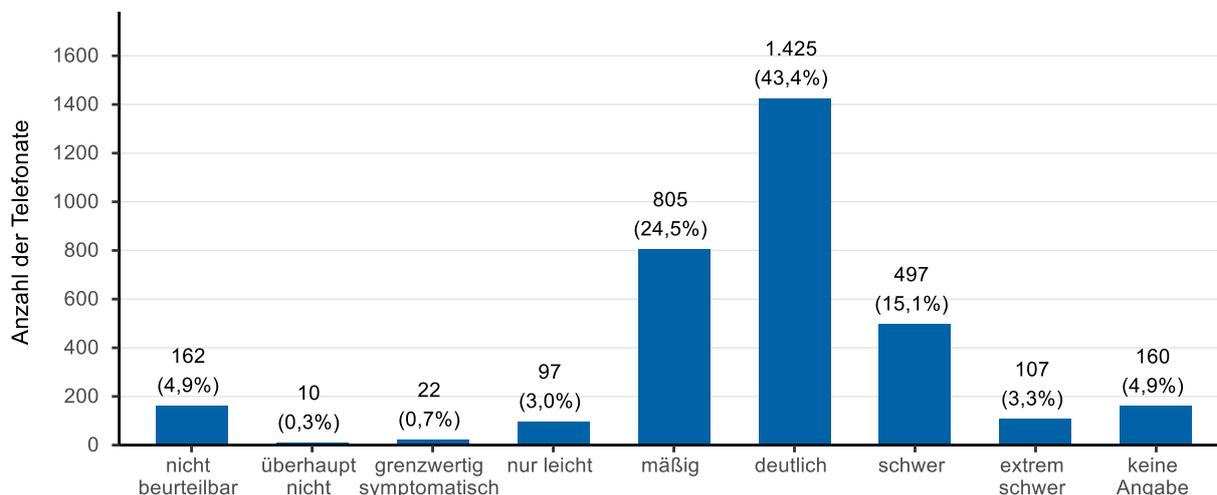
N=3.112 (Anzahl Missings: 173),  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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

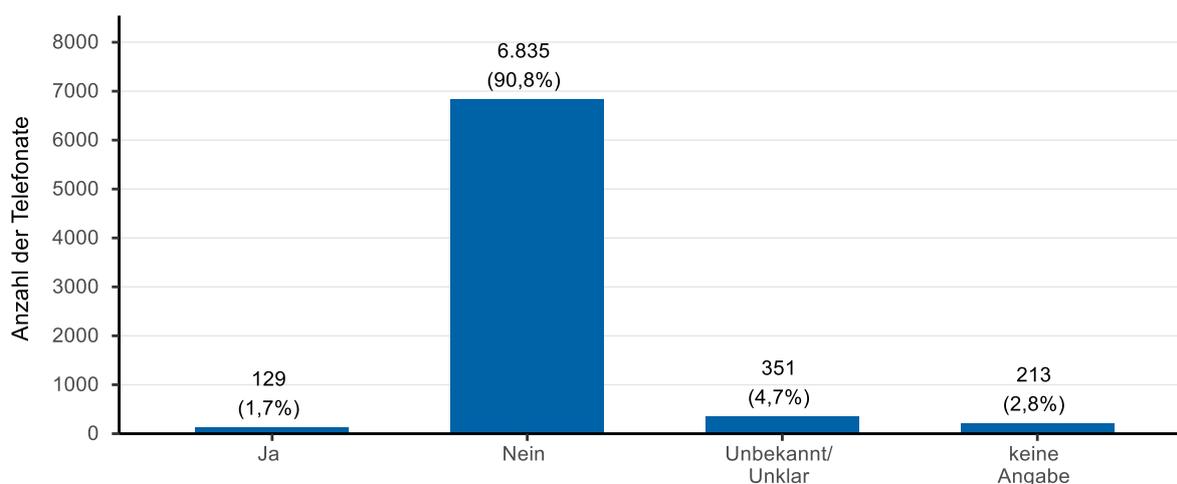


N = 3.285,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 7.528

Abbildung 15: Suizidalität

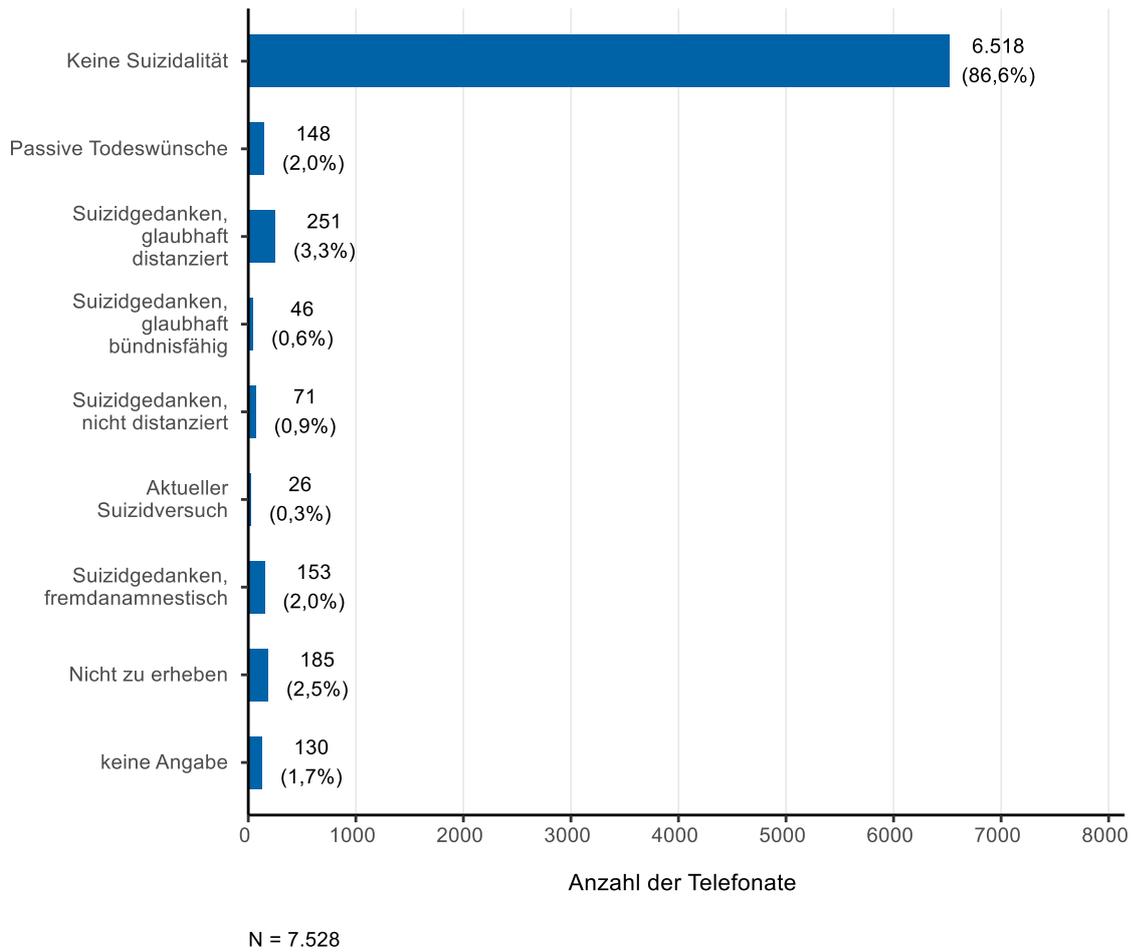
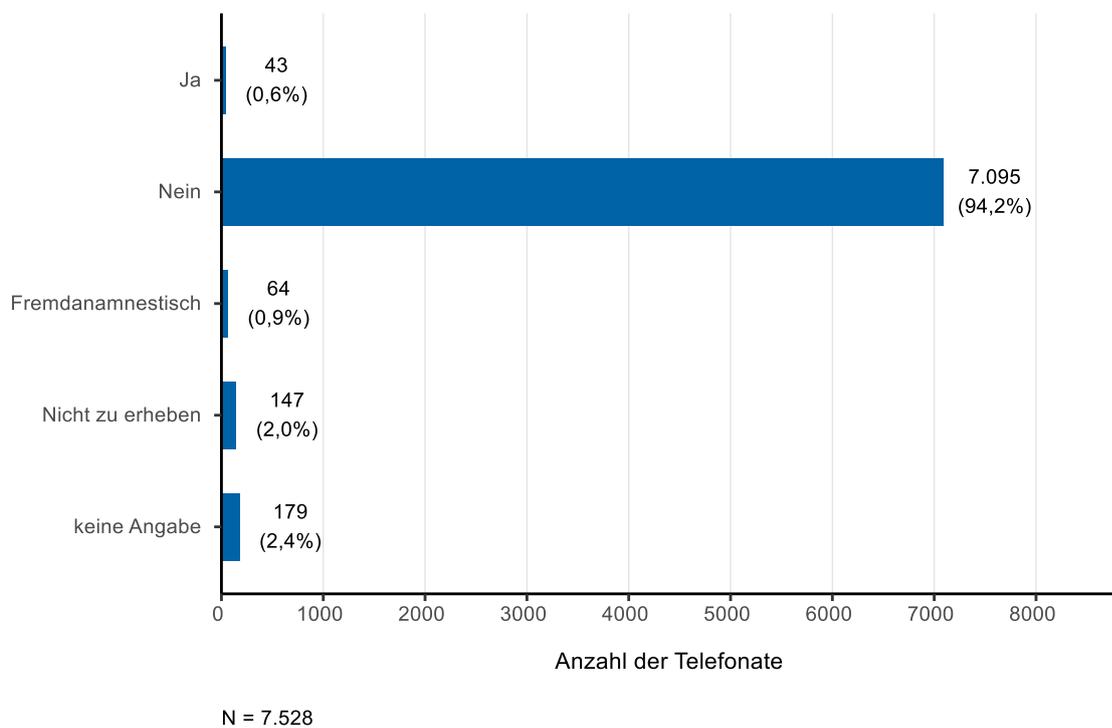


Abbildung 16: Fremdgefährdung

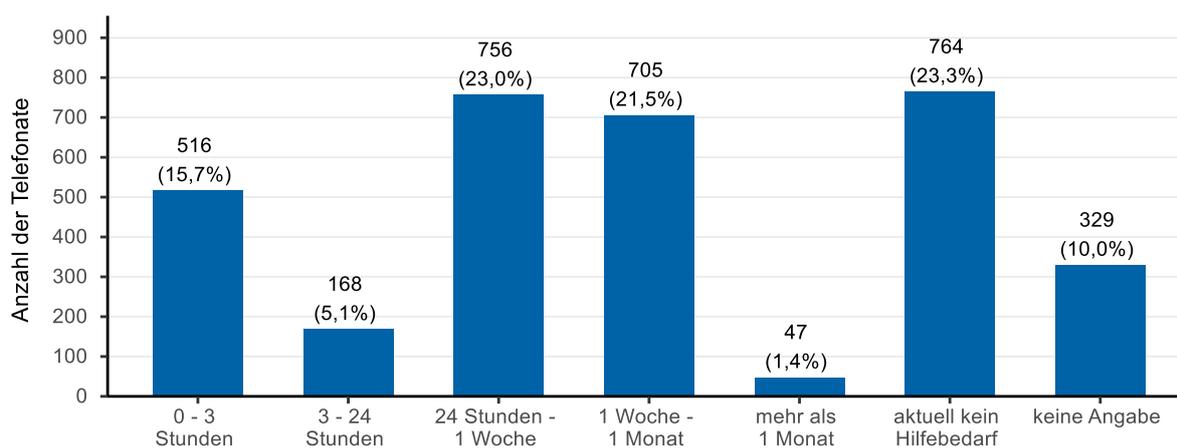


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

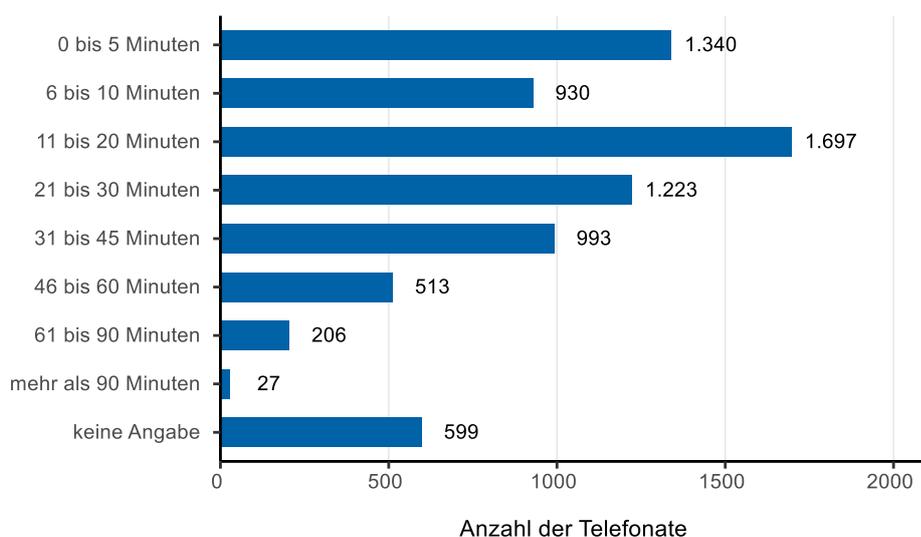


N = 3.285

## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 23,1 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 = 7.528  
Mittelwert: 23,1 Minuten

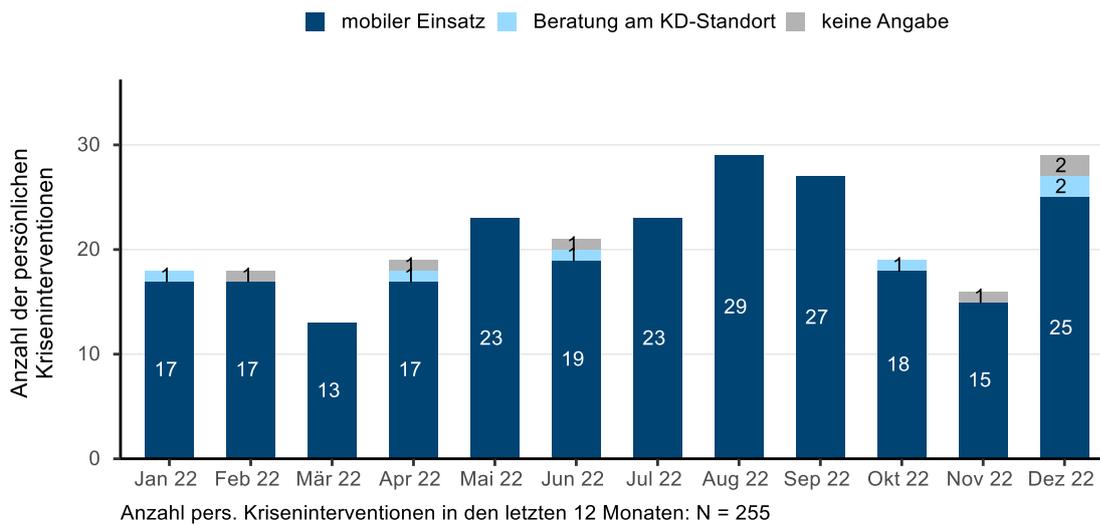
### 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

Sowohl die Gesamtzahl der persönlichen Kriseninterventionen als auch eine differenzierte Darstellung nach mobilen Einsätzen am Ort der Krise und Beratungen am Krisendienststandort gingen jeweils in die folgenden Auswertungen ein.

#### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

In Abbildung 19 ist die Gesamtanzahl aller persönlichen Kriseninterventionen pro Monat im Jahresverlauf dargestellt. Zusätzlich sind die Anzahl der mobilen Einsätze am Ort der Krise und die Anzahl der Beratungen am Krisendienststandort aufgezeigt.

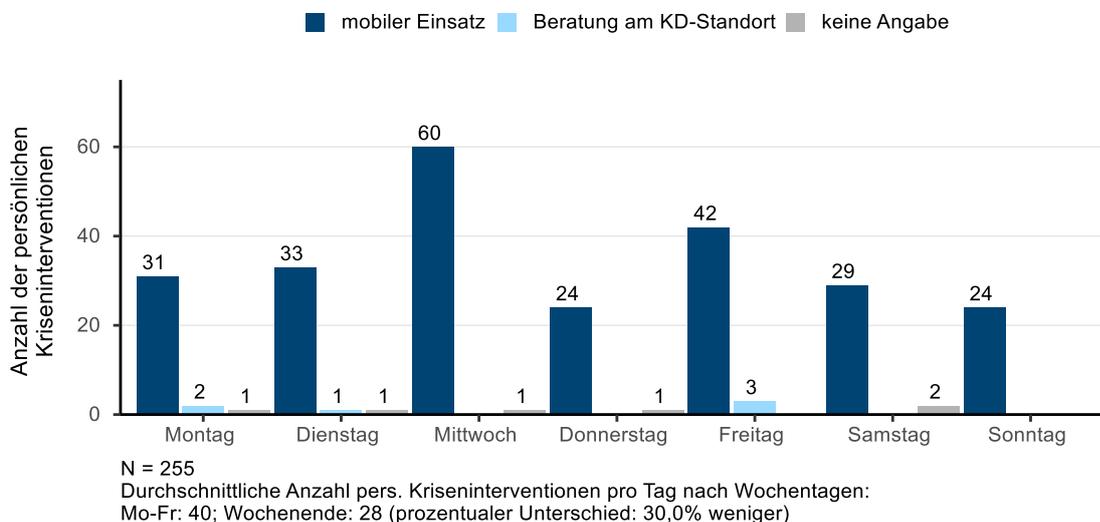
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



#### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 20 zeigt die Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen auf die Wochentage. Unterschieden wird auch zwischen den mobilen Einsätzen am Ort der Krise und der Beratung am Krisendienststandort.

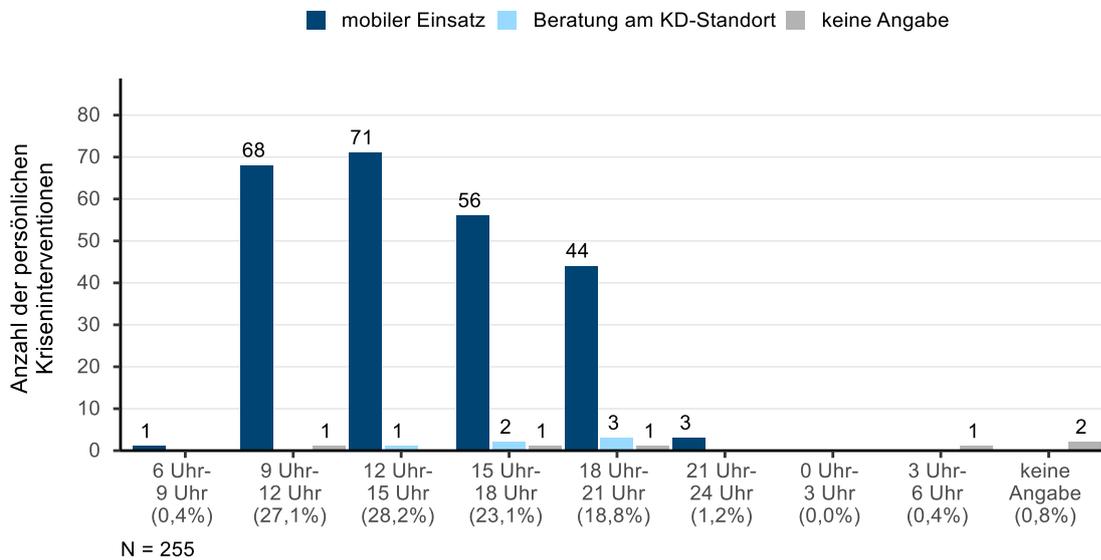
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen Kriseninterventionen (mobile Einsätze und persönliche Beratungen) in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden. Persönliche Kriseninterventionen wurden von Montag bis Freitag 9-21 Uhr und am Wochenende sowie am Feiertag von 13-21 Uhr durchgeführt.

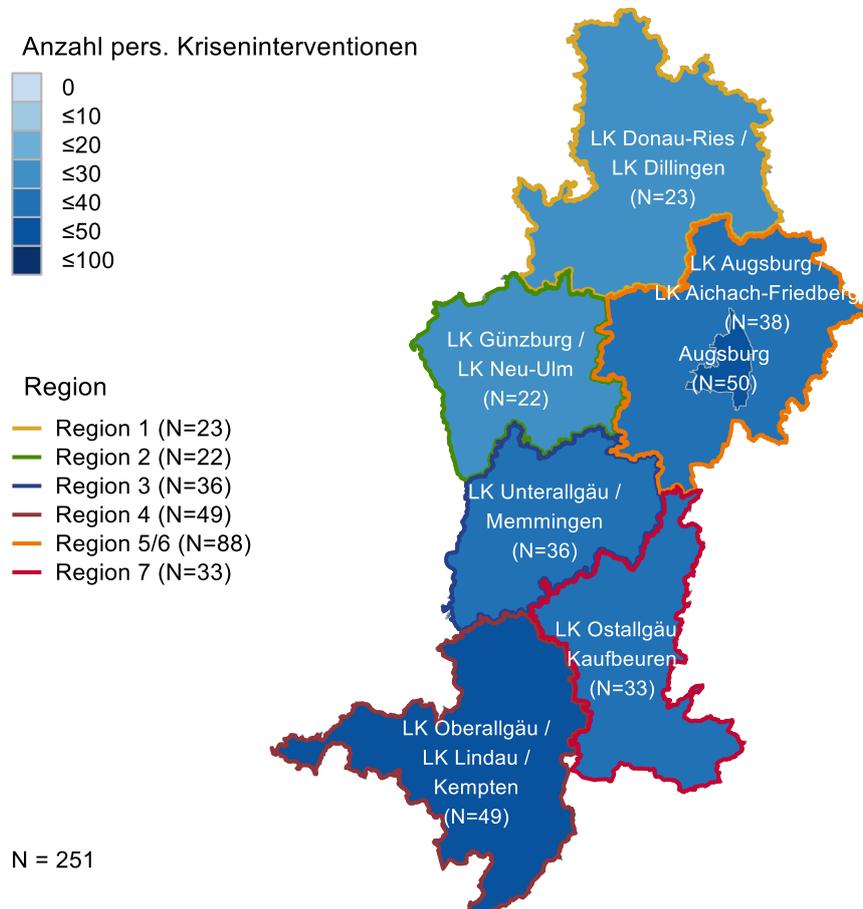
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

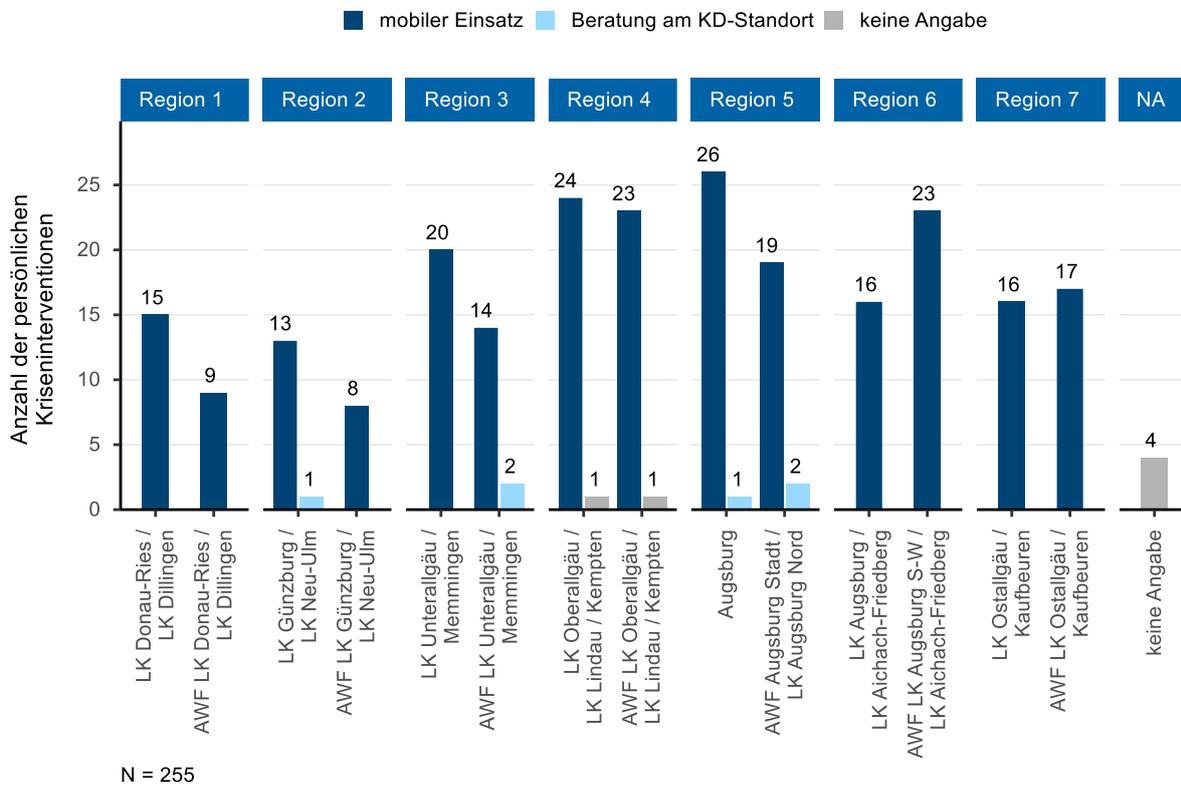
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen. Mobile Einsätze am Ort der Krise und Beratungen am Krisendienststandort sind in dieser Darstellung zusammengefasst. Die Aufteilung erfolgte auf Regionsebene und nach Landkreisen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



In Abbildung 23 ist die Anzahl der mobilen Einsätze und Beratungen am Krisendienststandort bzw. der persönlichen Kriseninterventionen auf Ebene der Einsatzteams ersichtlich. Persönliche Kriseninterventionen wurden durch die mobilen Tagdienste (SpDi) Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr und durch die Abend-Wochenend-Feiertag-Teams (AWF-Teams) von 16 bis 21 Uhr sowie am Wochenende/Feiertag von 13 bis 21 Uhr durchgeführt.

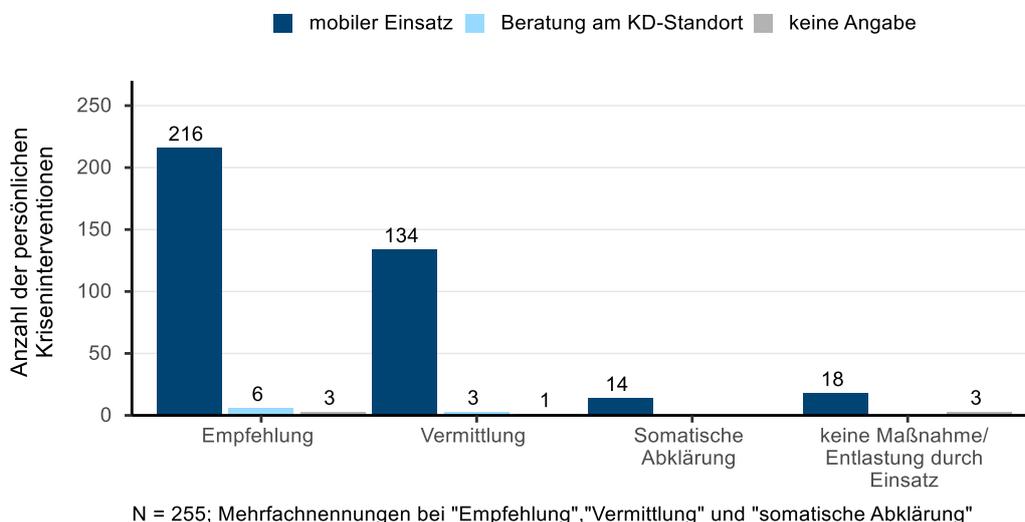
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams (nach Regionen)



## 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.

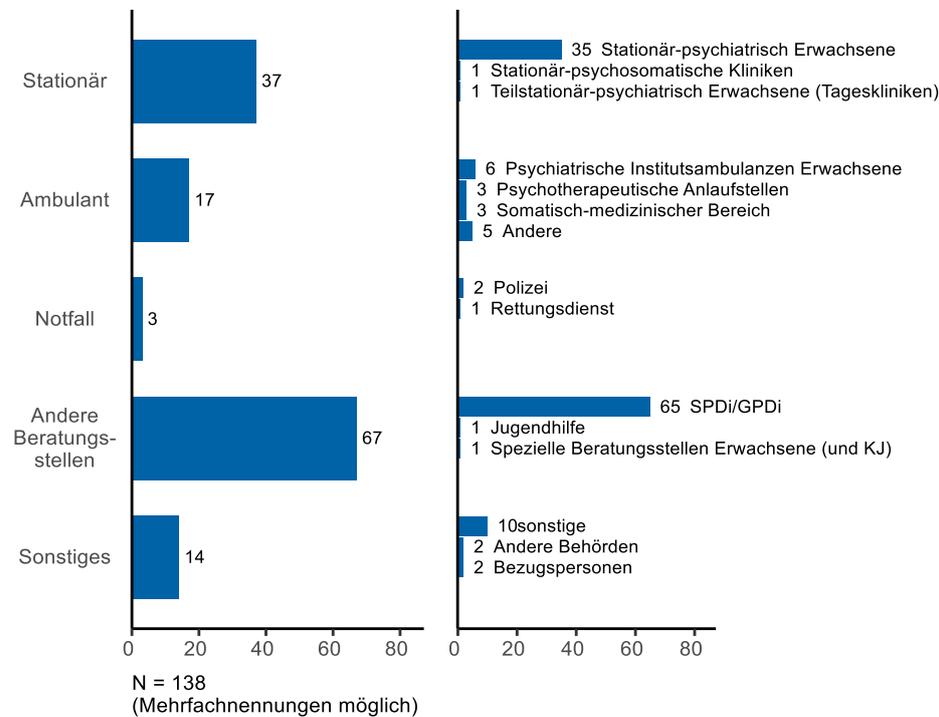
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

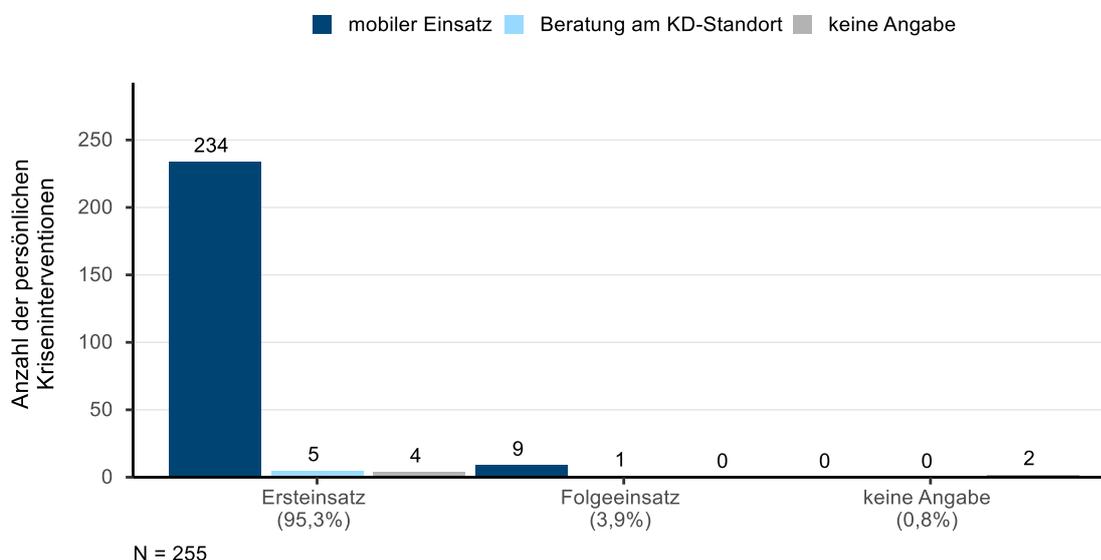
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

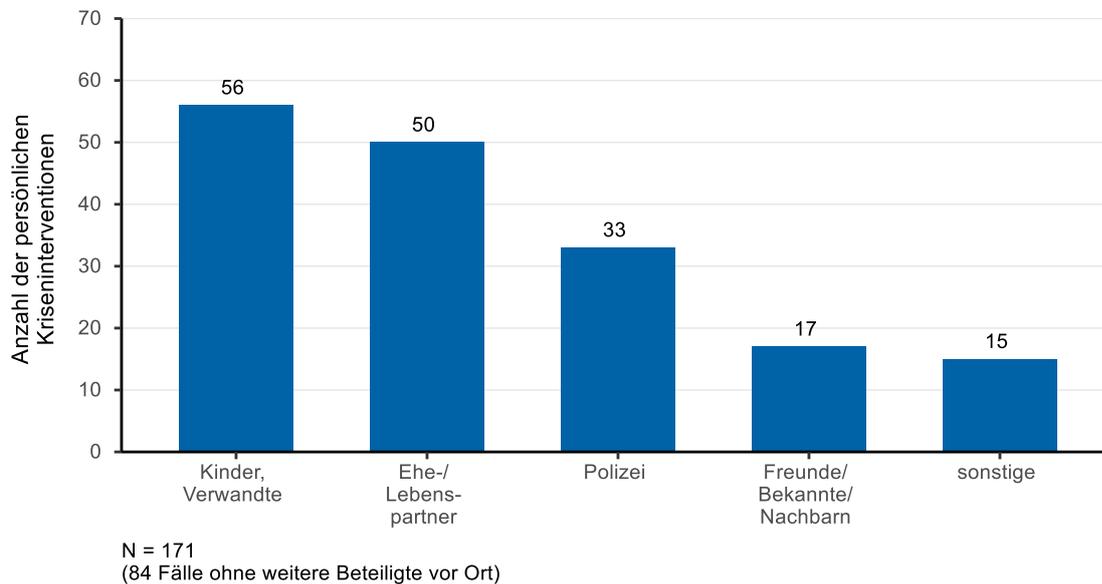
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

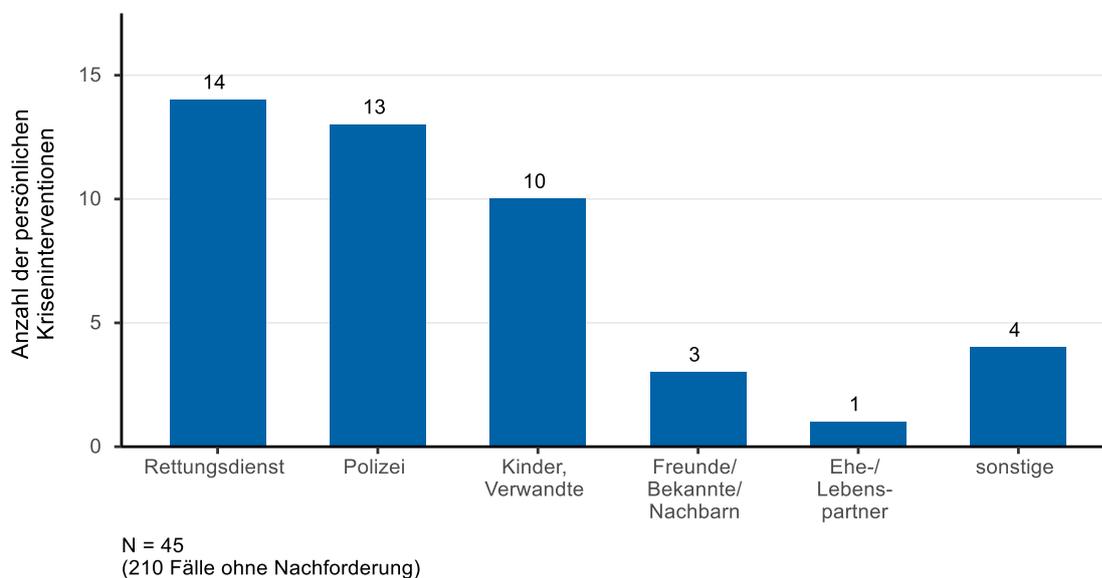
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## Welche Nachforderungen werden initiiert?

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

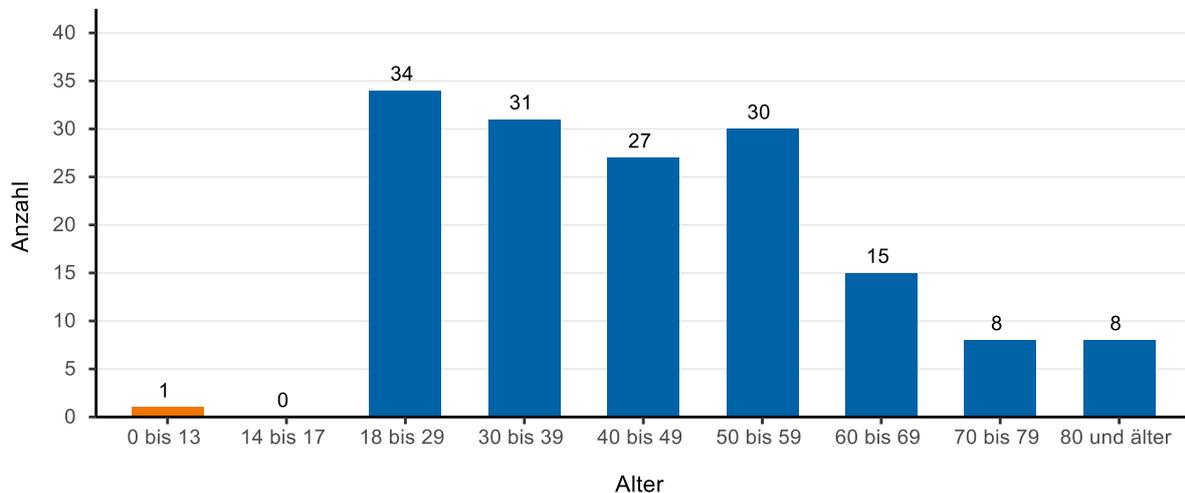
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



## Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29. Persönliche Kriseninterventionen wurden in der Regel bei Klient: innen ab dem Alter von 18 Jahren durchgeführt. Eine Ausnahme stellte eine persönliche Krisenintervention bei einer minderjährigen Person dar, bei der der Fall an die entsprechend zuständige Stelle übergeben wurde.

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

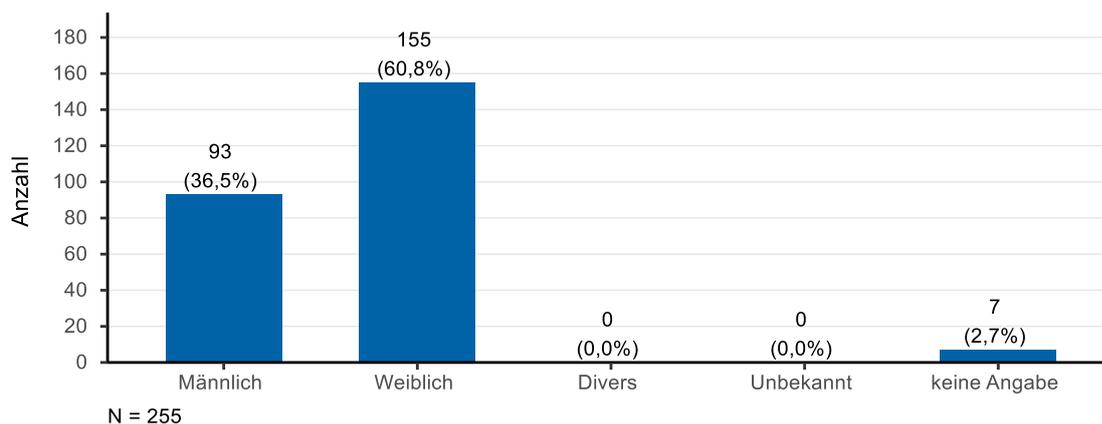


N = 255 (Anzahl Missings: 101).  
Durchschnittsalter: 45,1 Jahre, Median: 44 Jahre.  
Anteil mit Alter <18 Jahre: 0,4% (orange eingefärbt).

## 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.

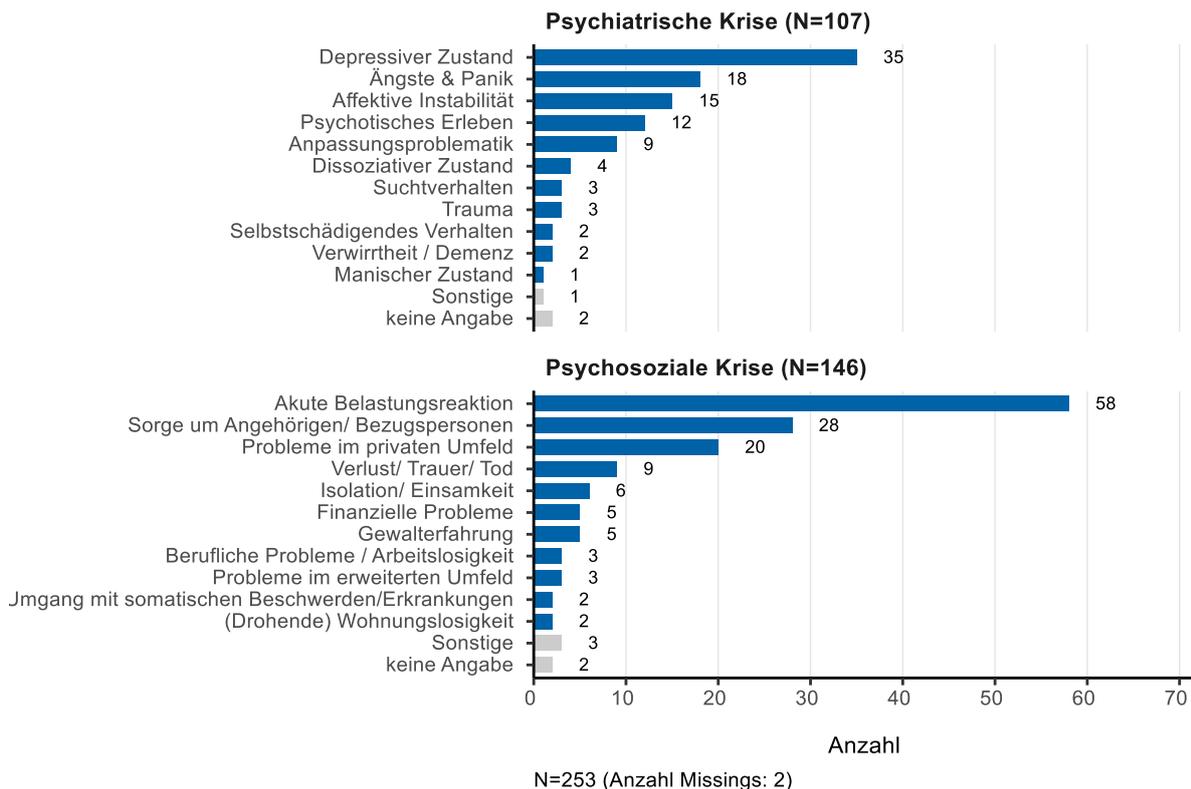
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

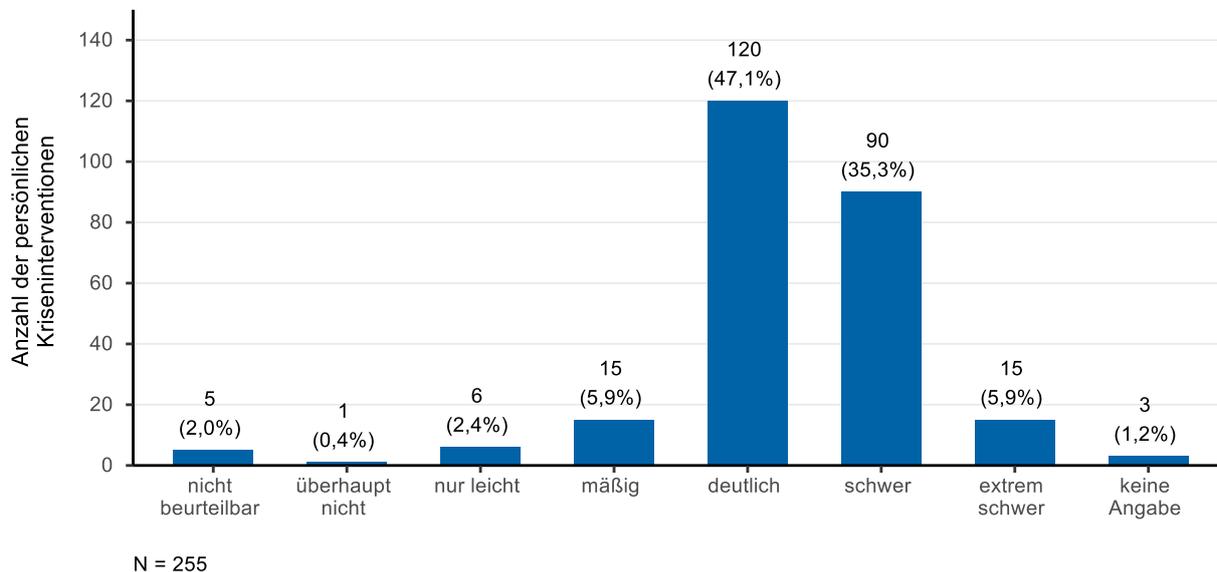
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

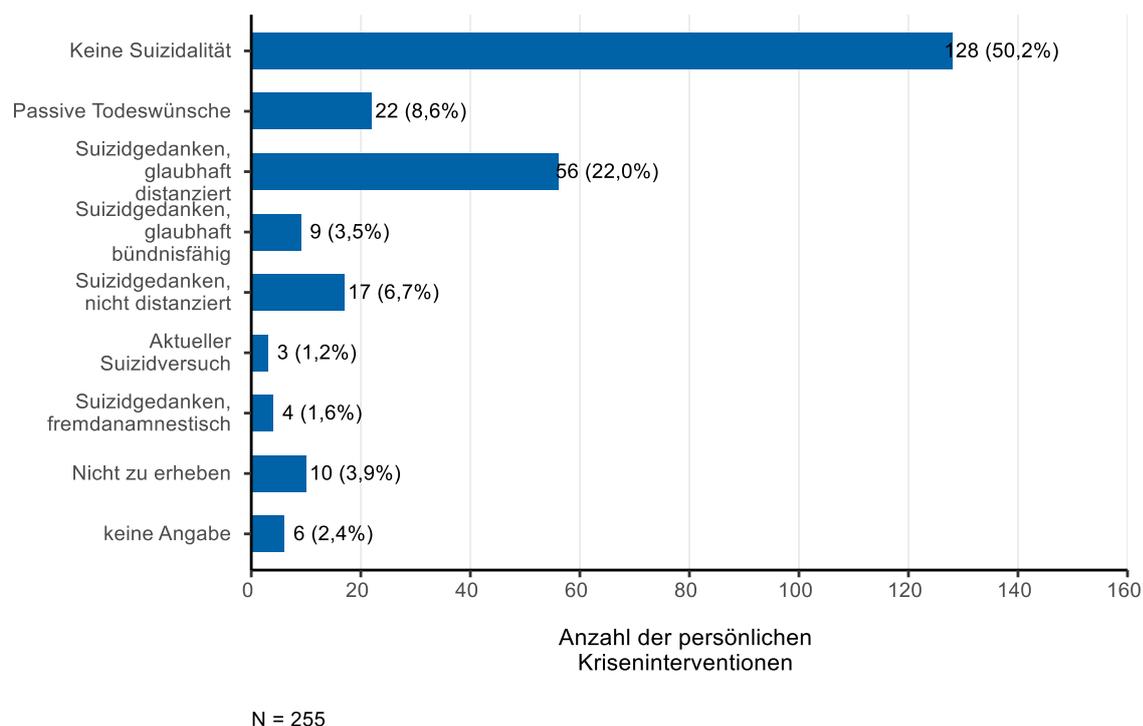
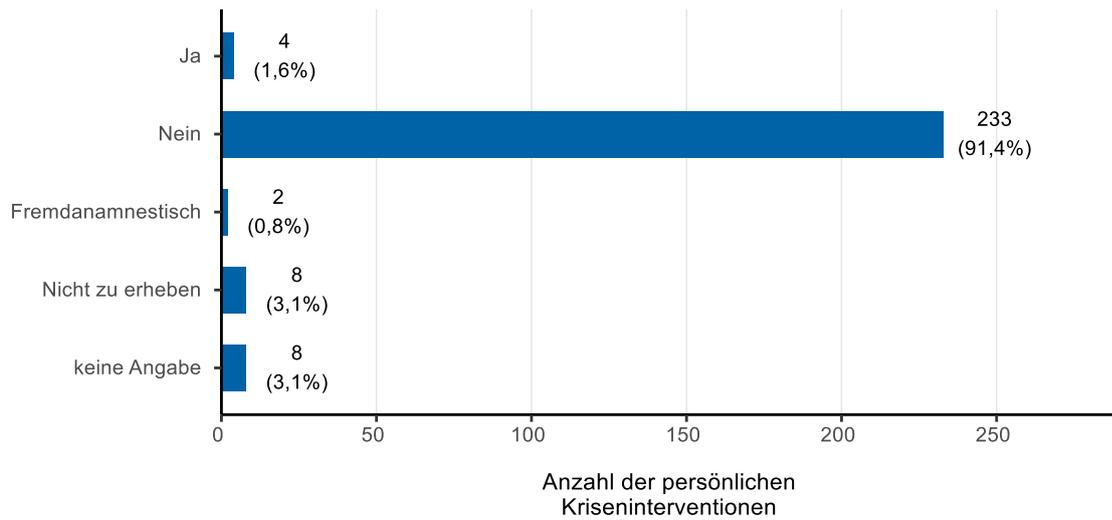


Abbildung 34: Fremdgefährdung

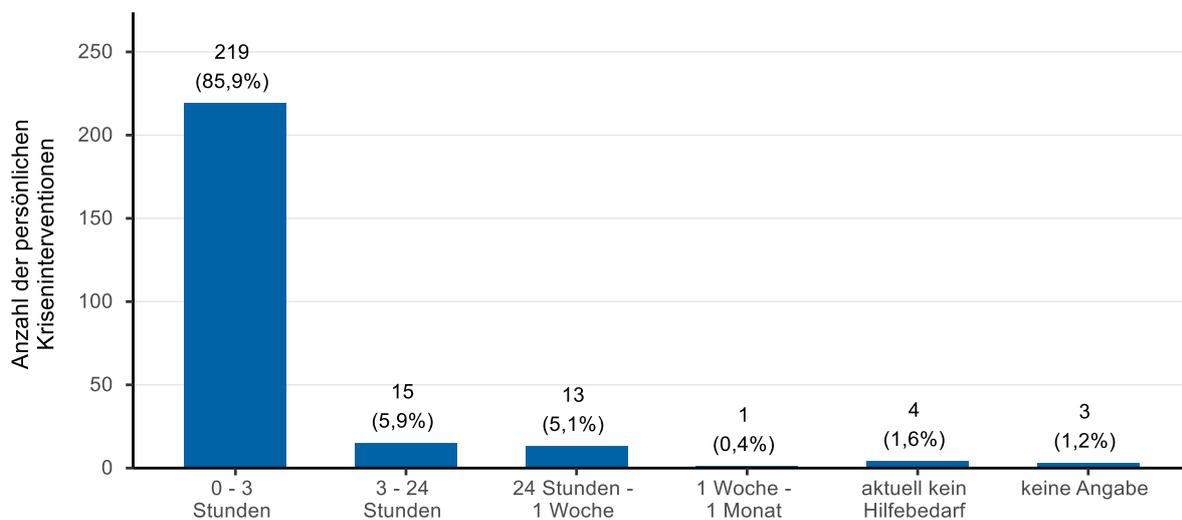


N = 255

### 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



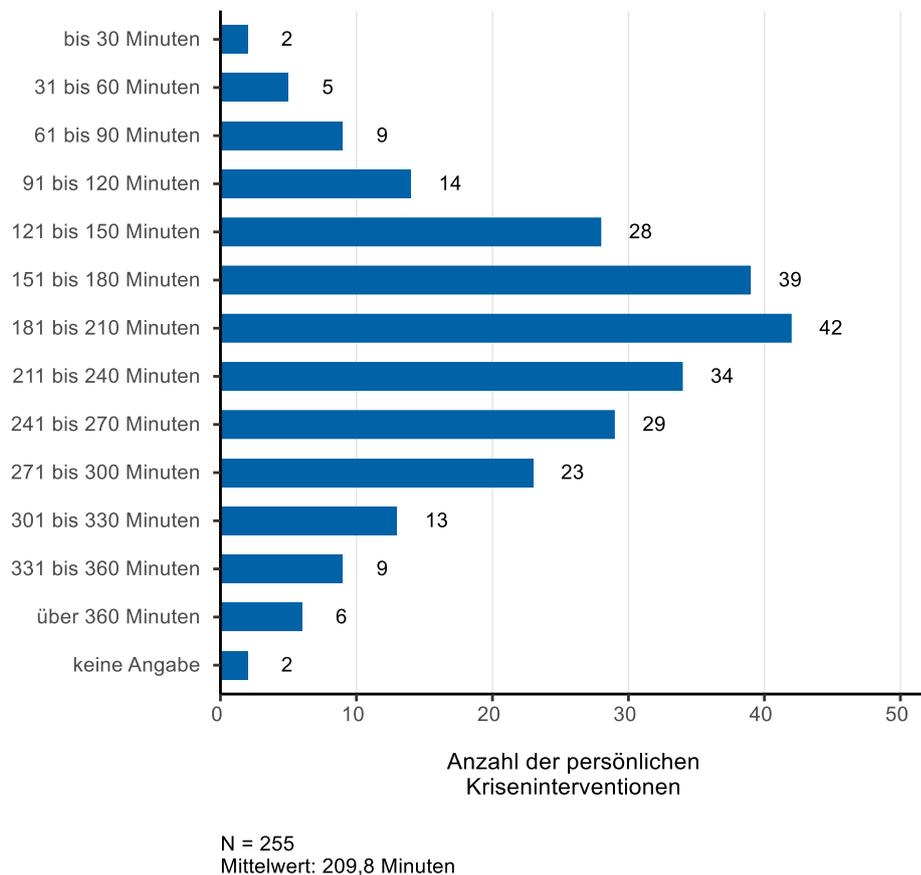
N = 255

## 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 209,8 Minuten.

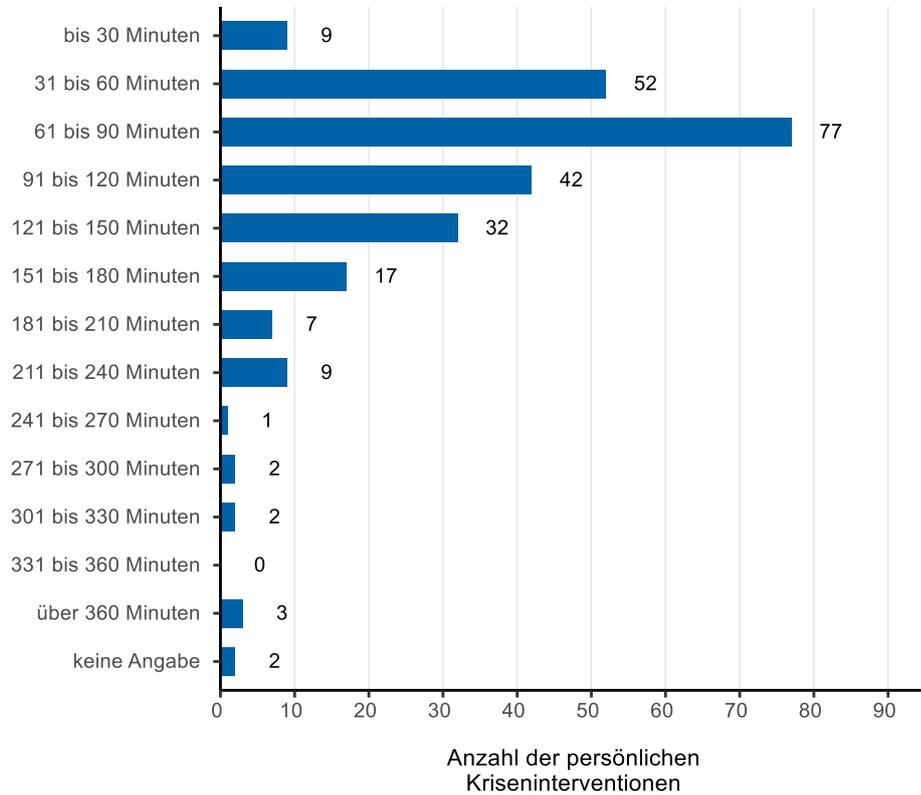
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



## 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 = 255  
Mittelwert: 108,5 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.

Seit dem 01.07.2021 ist der Krisendienst Schwaben rund um die Uhr über die bayernweit 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 (Psycholog: innen, Sozialpädagog: innen, 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 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

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

## Impressum

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

## Krisendienst Oberpfalz

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	12
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	13
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	14
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	15
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten? .....	15
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	17
	Wie lange dauern Krisengespräche? .....	17
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>18</b>
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	18
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	18
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	19
	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? .....	21
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	22
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	22
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	23
	Wie alt sind Klient: innen? .....	23
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	24
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	24
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	25
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor? .....	25
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	26
	Wie lange dauern Einsätze? .....	27
	Wie lange dauern Interventionen? .....	28

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>29</b>
	Datengrundlage.....	29
	Akronyme .....	29
	<b>Impressum .....</b>	<b>30</b>

# 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 Oberpfalz 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 3.897 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 1.068 zum vorherigen Jahr (3.897 vs. 2.829 Telefonate). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 24,4 Minuten. Zusätzlich gab es 3.180 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 12 und 15 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 2.931 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 961 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 577 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 506 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (64,9%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (7,3%), Fachstellen (2,0%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (1,2%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Stadt und Landkreis Regensburg (20,1% bzw. 14,8%), gefolgt von den Landkreisen Schwandorf (6,3%) und Neumarkt in der Oberpfalz (6,2%). Als Ergebnis des Telefonats resultierte meist eine Empfehlung (28,7%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention (0,8%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (0,6%). Nur in

Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (0,7%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüber hinausgehende Empfehlung). In 66,1% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug 44,4 Jahre (Median: 43). Die meisten Klient:innen waren weiblich (weiblich: 61,2%, männlich: 34,9%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 58,9% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 41,1%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 11,5% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (10,3% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ mit 20,3% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Probleme im privaten Umfeld“ (15,3%). Bei 0,6% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome eruiert. Suizidalität spielte bei 4,6% und Fremdgefährdung bei 0,1% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 63,3% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 16,3% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 35 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Abnahme um 7,9% (von 38 auf 35). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 304,3 Minuten. Der größte Anteil (37,1%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 9 und 12 Uhr statt, der zweitgrößte (31,4%) zwischen 12 und 15 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: Die meisten persönlichen Kriseninterventionen fanden im Landkreis Regensburg statt (31,4%), gefolgt vom Landkreis Schwandorf mit 17,1% und den kreisfreien Städten Amberg, Regensburg und Weiden mit 14,3%. Aus diesen Einsätzen resultierten in 85,7% der Fälle eine Empfehlung und in 22,9% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 45,7% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 5,7% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In ca. 6% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 41,4 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 45,7% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 54,3%. Bei den psychiatrischen Krisen waren „depressiver Zustand“ und „Psychotisches Erleben“ mit jeweils 11,4% die vorherrschenden Problemspektren in den persönlichen Kriseninterventionen. Bei den psychosozialen Krisen stellten „Akute Belastungsreaktionen“ mit 17,1% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Sorge um Angehörigen/Bezugsperson“ (11,4%). Suizidalität spielte bei 14,3% und Fremdgefährdung bei 2,9% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

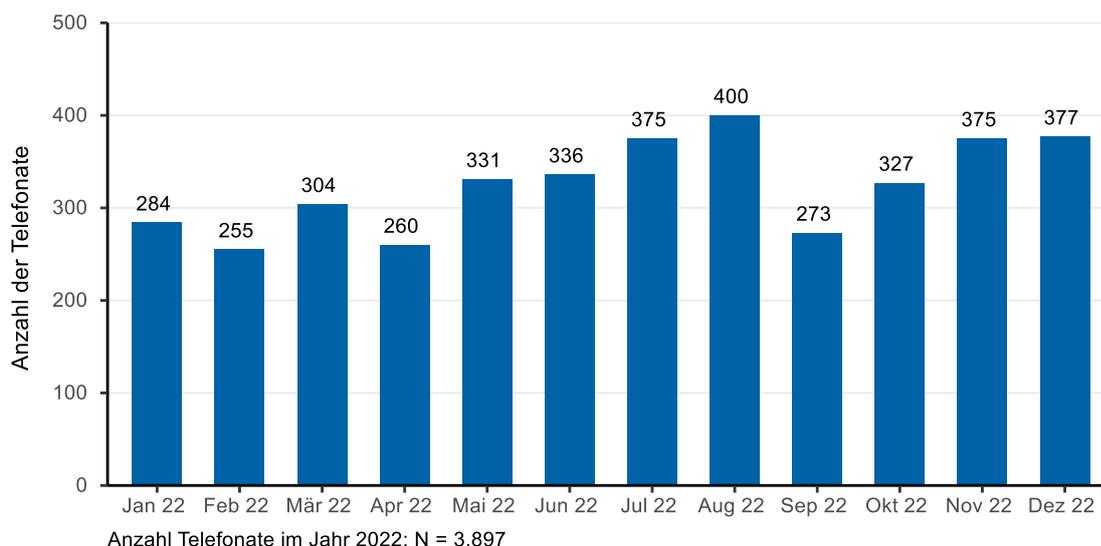
## 3 Auswertungen

### 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 3.180 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

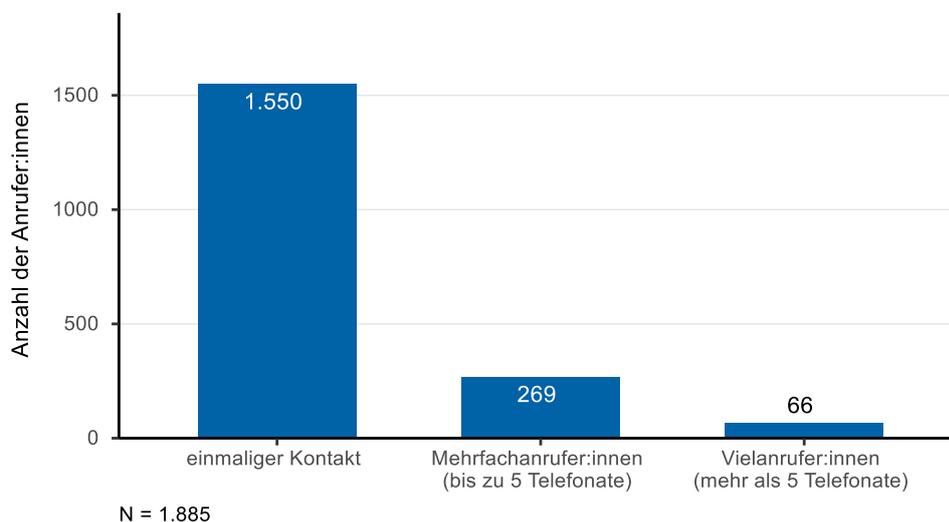
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



#### 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.

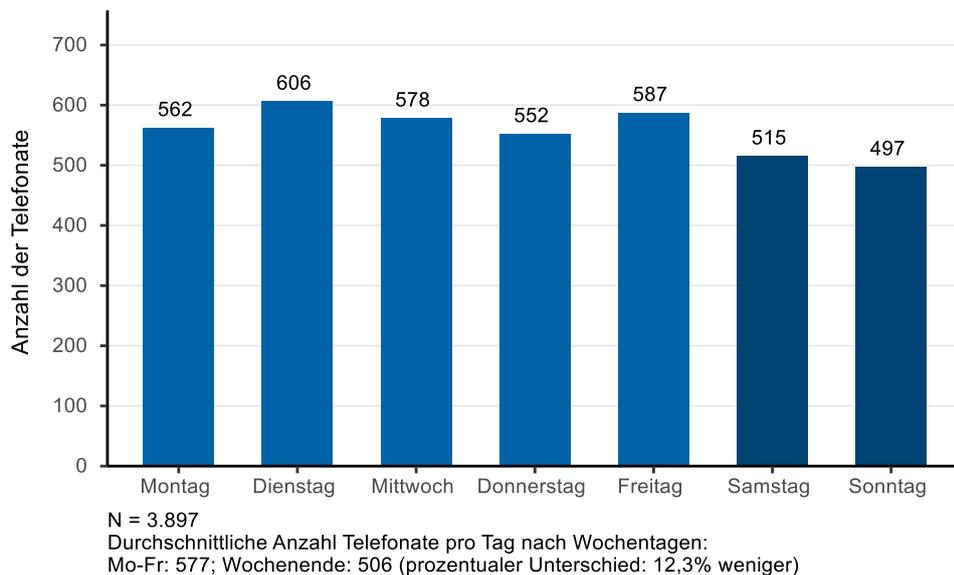
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

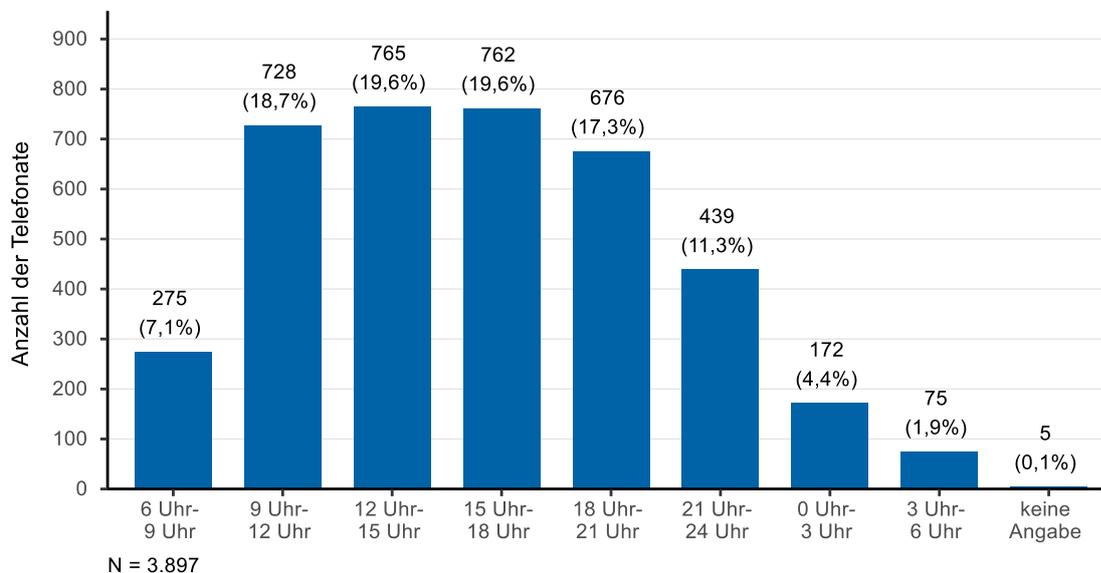
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## 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 „Oberpfalz, Landkreis unklar“ angegeben.

Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)

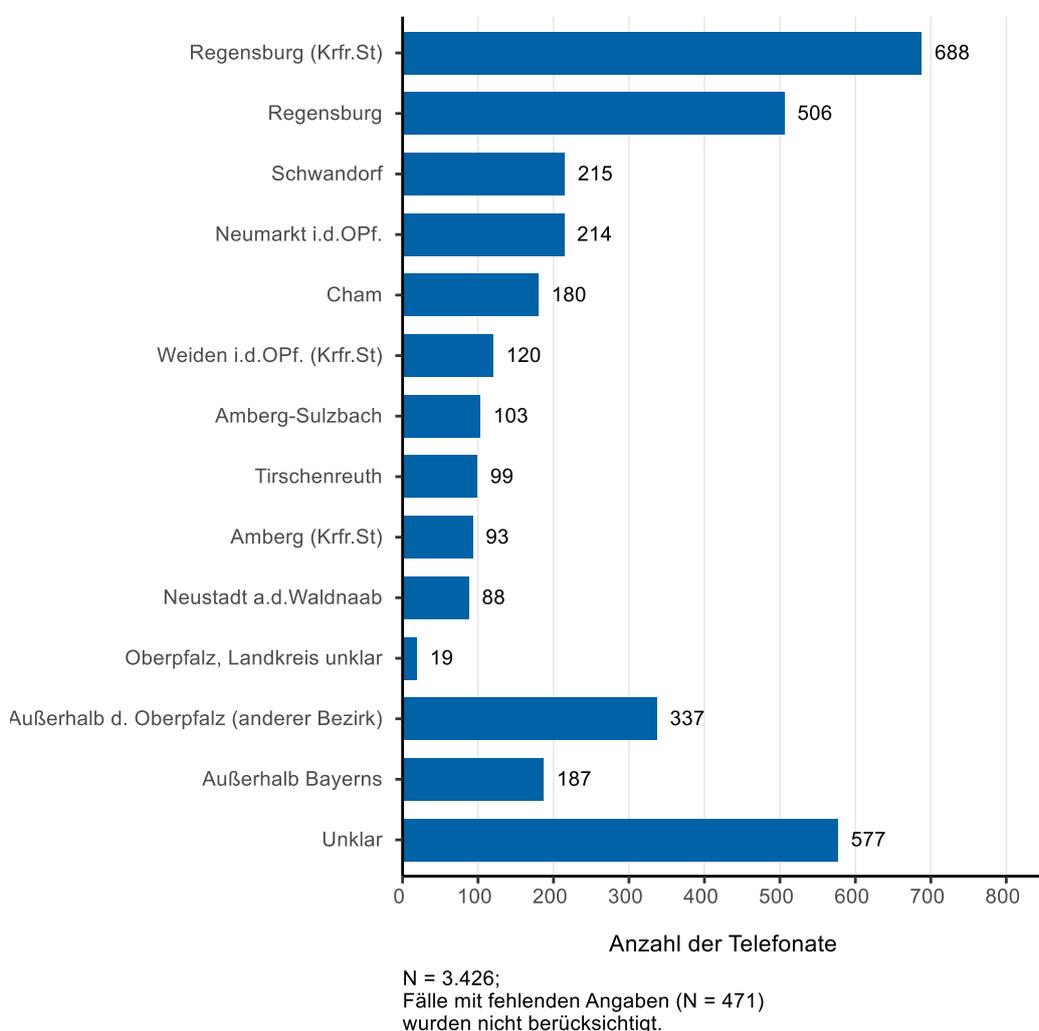
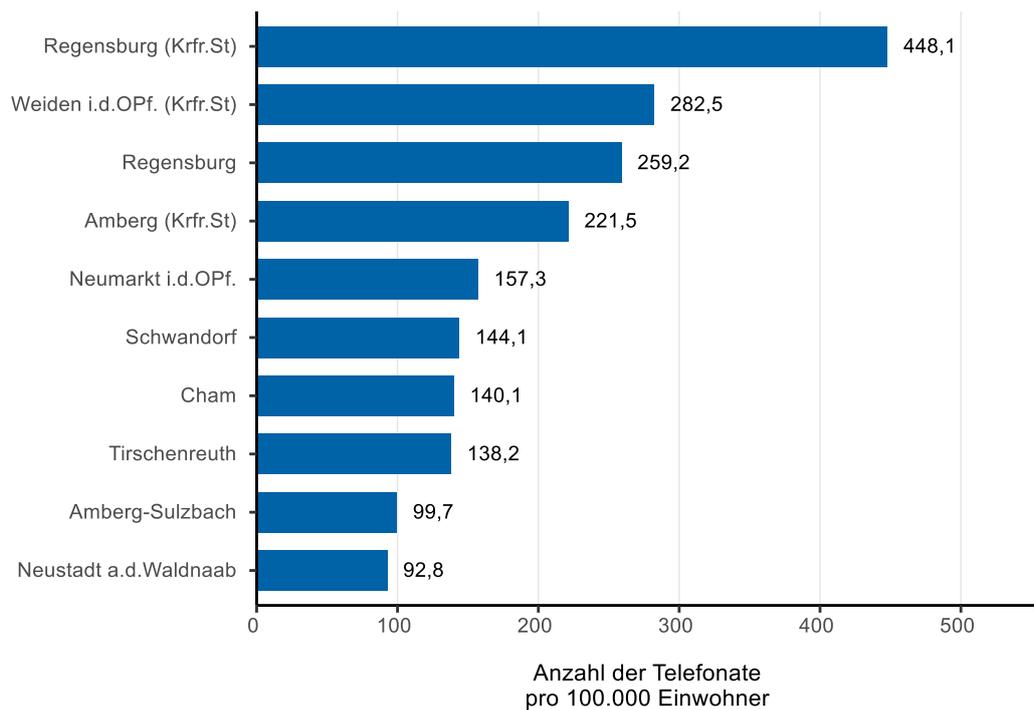


Abbildung 6 - Regionale Zuordnung der Telefonate (pro 100.000 Einwohner: innen)

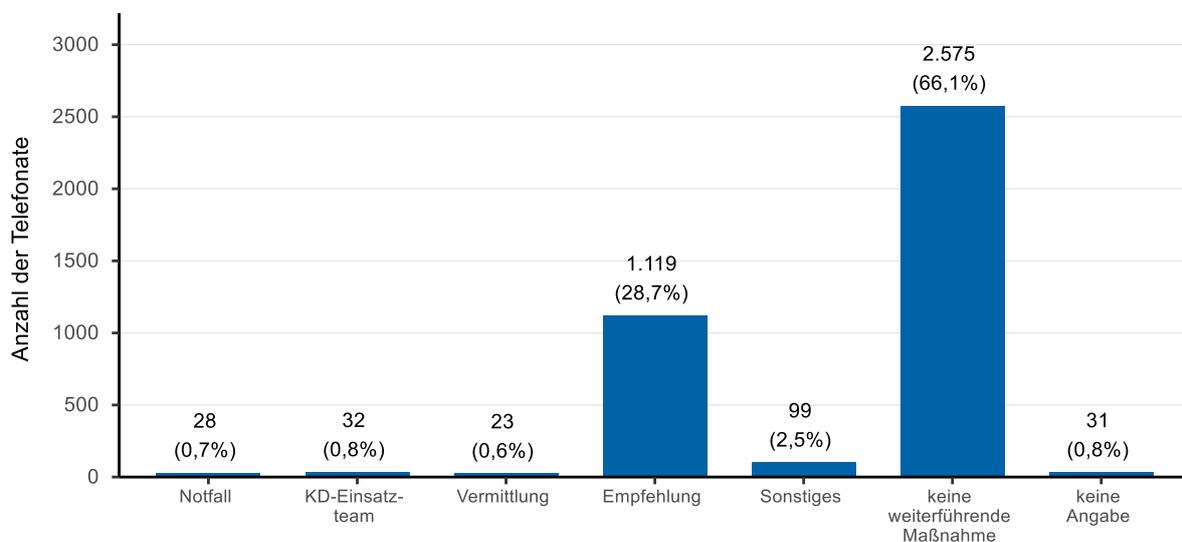


N = 2.306;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 471)  
oder Fälle, die keinem Landkreis  
in der Oberpfalz zugeordnet werden  
konnten, wurden nicht berücksichtigt.

## 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

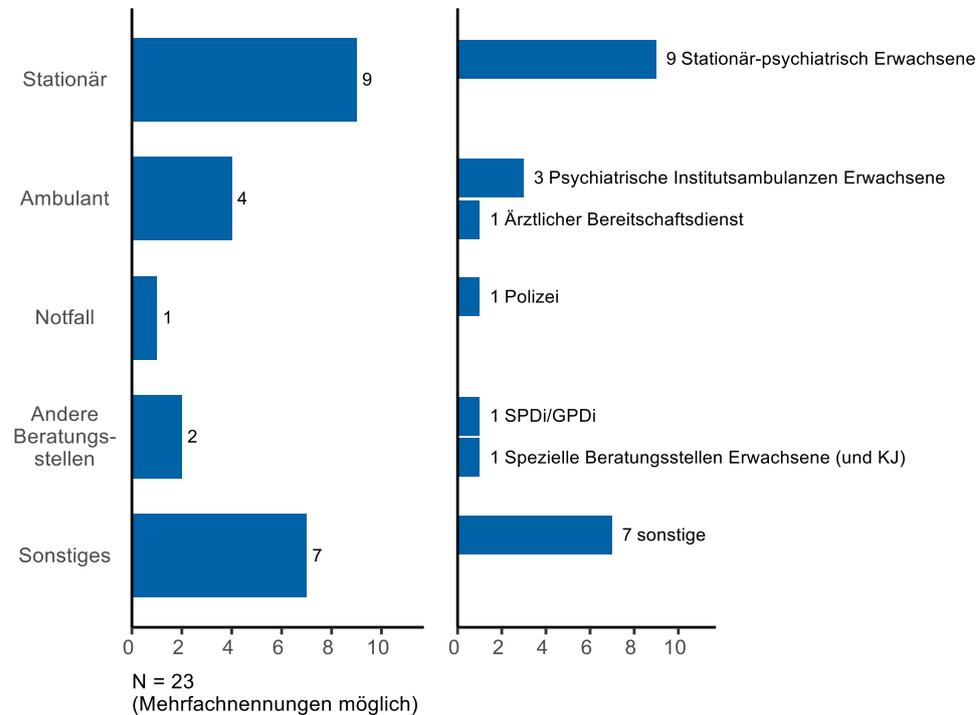


N = 3.897; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

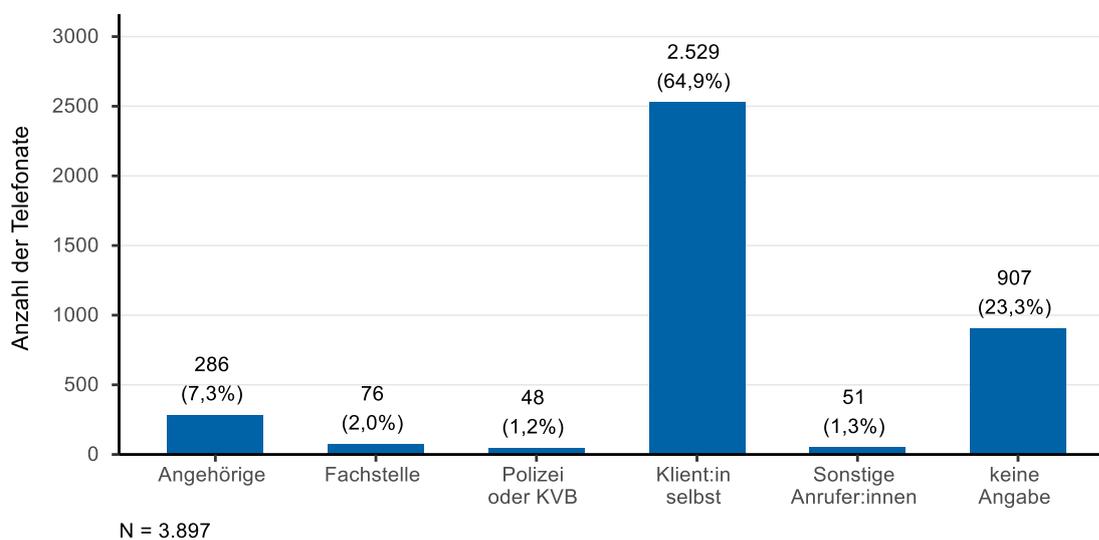
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an?

Neben den Klient: innen selbst rufen 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.

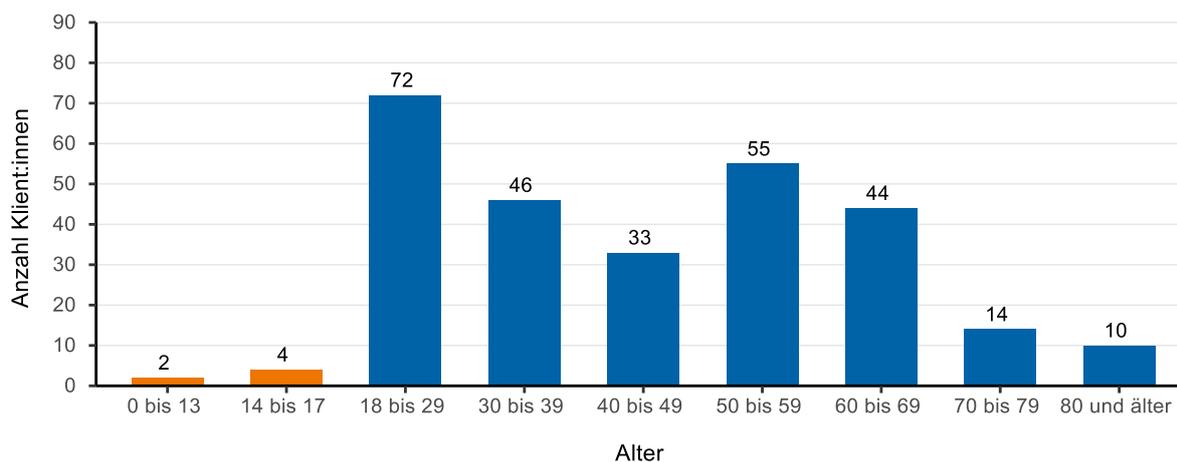
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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, 2,1%)



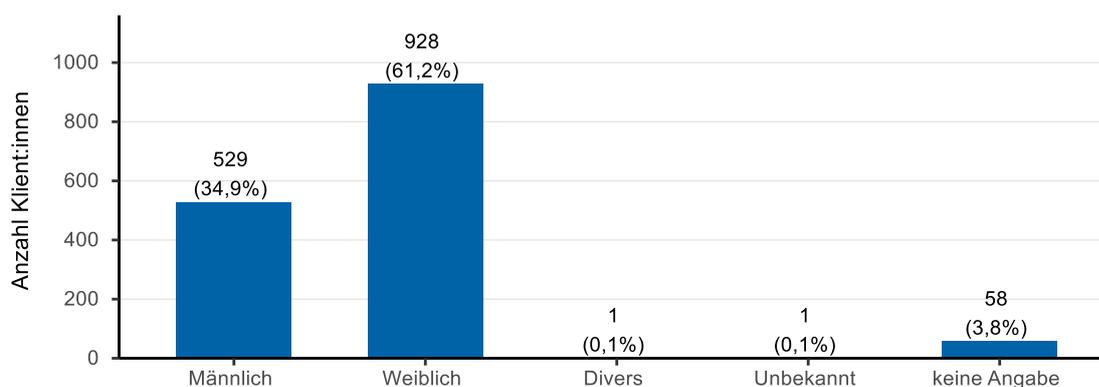
N = 280 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 1.237.  
 Durchschnittsalter: 44,4 Jahre, Median: 43 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 2,1% (orange eingefärbt).

## 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



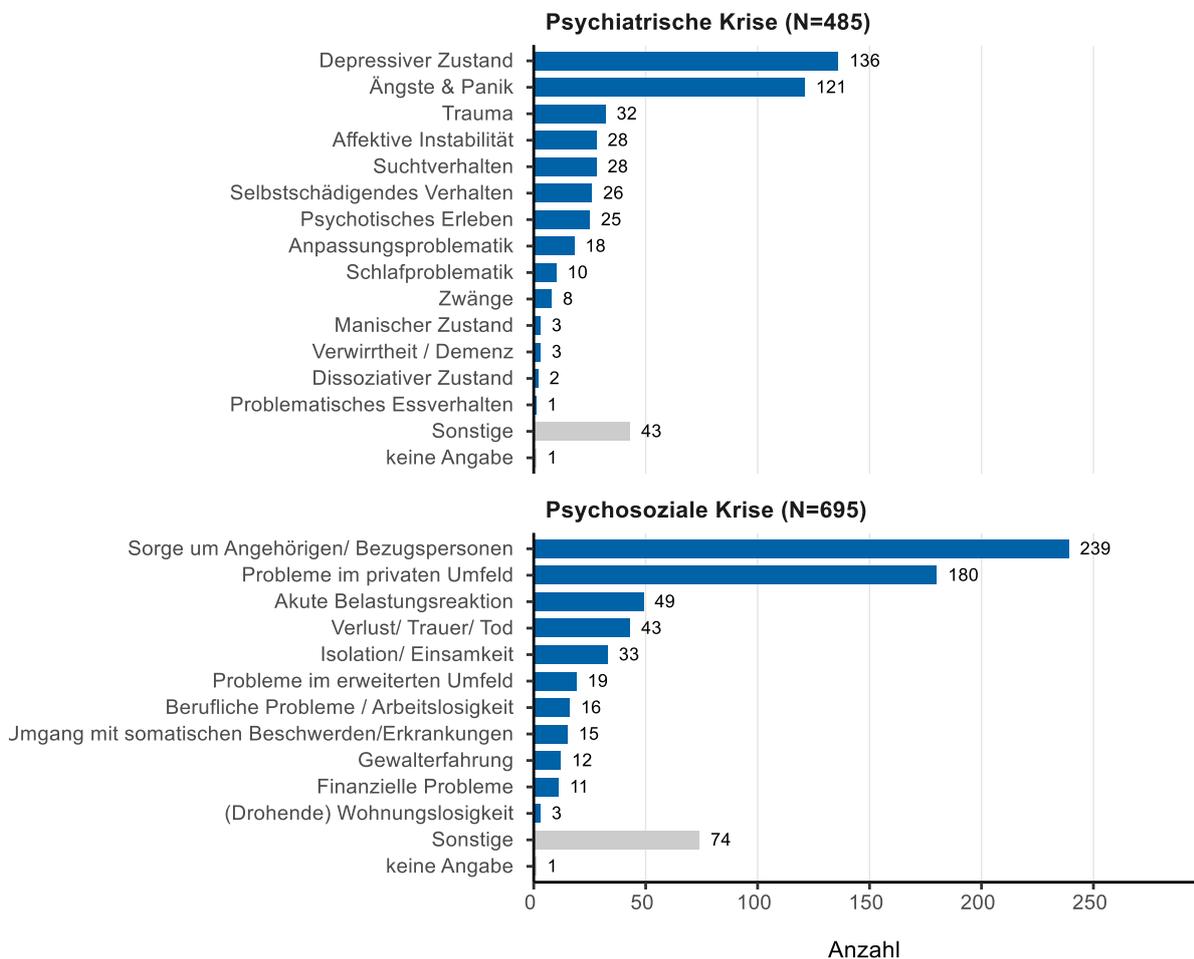
N = 1.517 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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



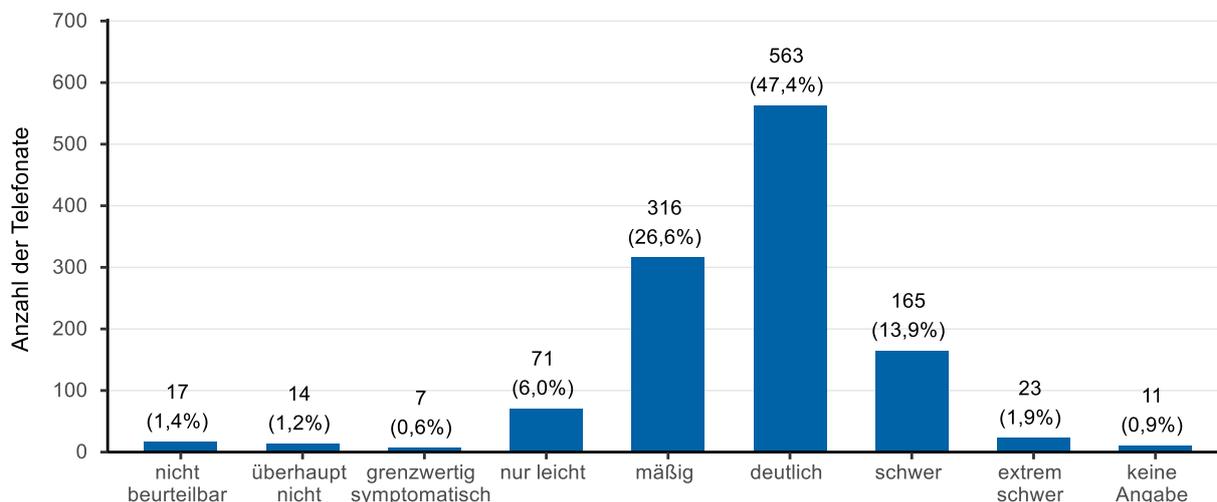
N=1.180 (Anzahl Missings: 7),  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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

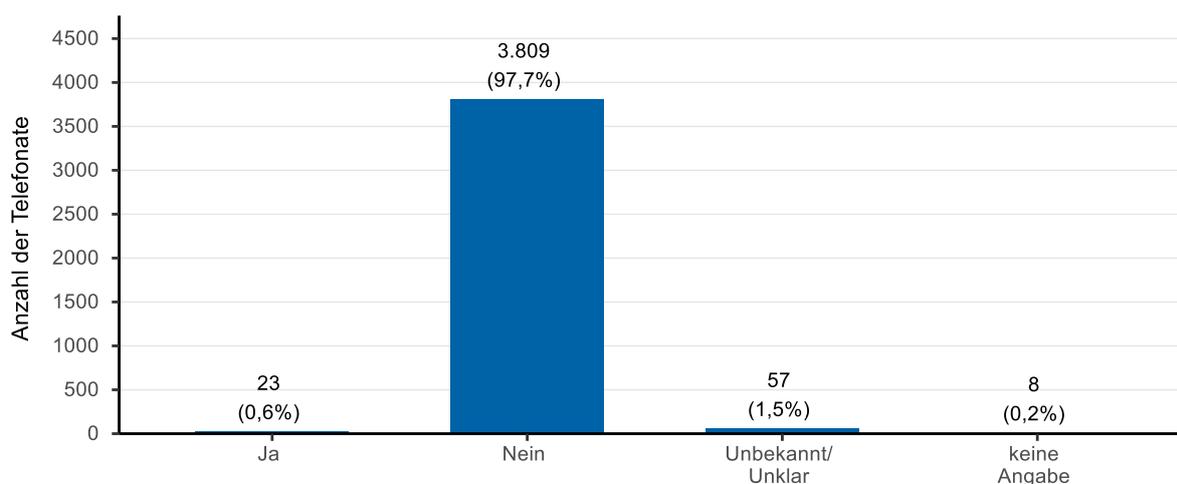


N = 1.187,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 3.897

Abbildung 15: Suizidalität

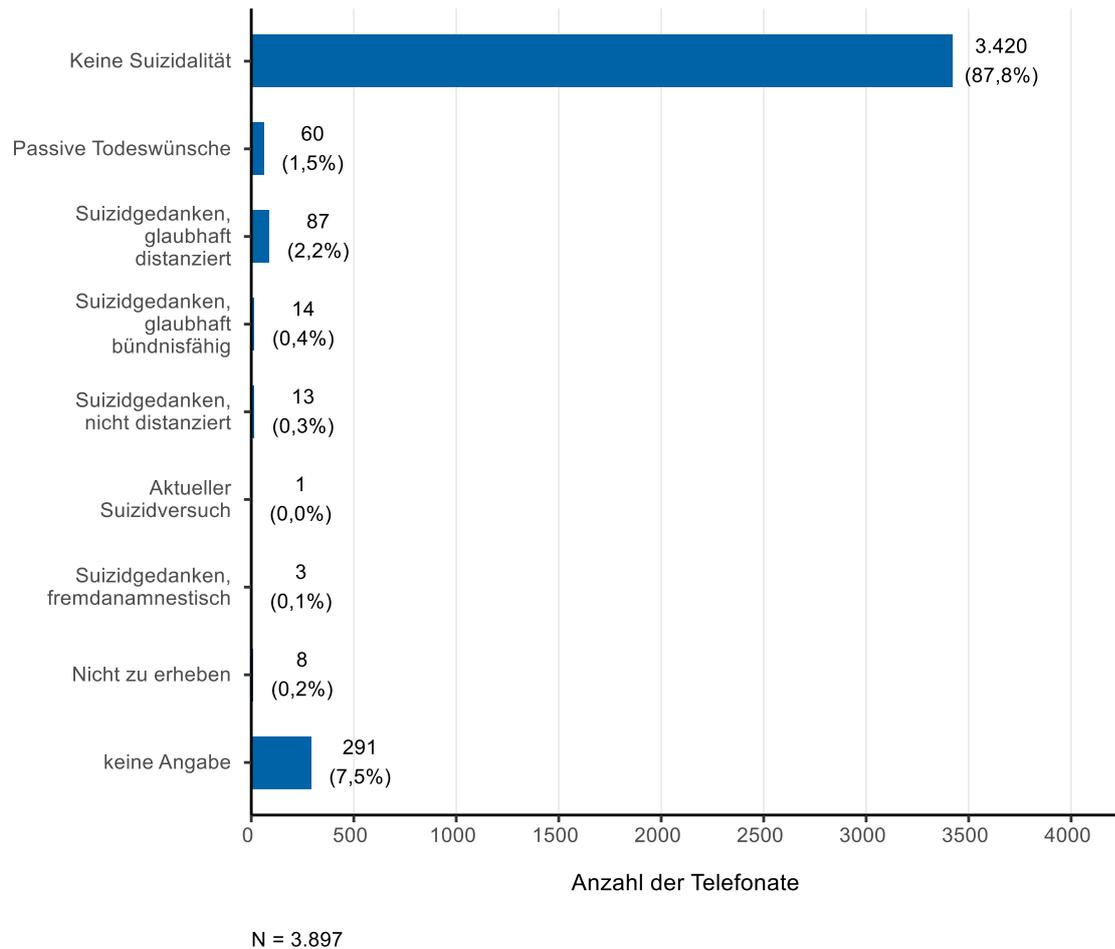
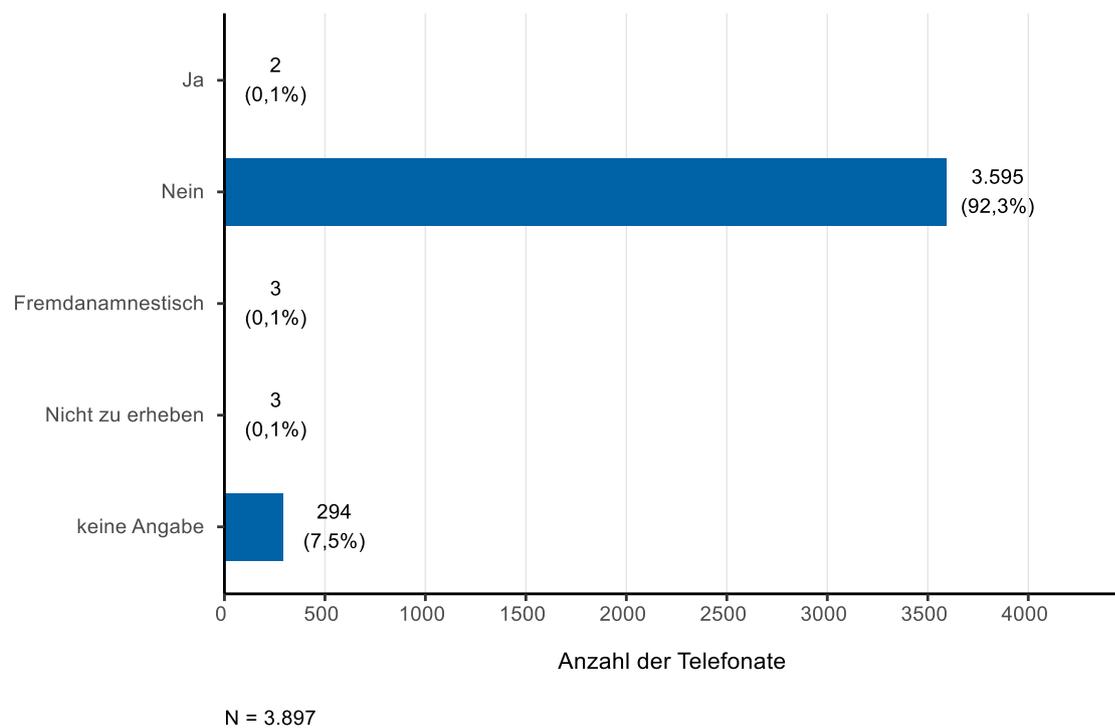


Abbildung 16: Fremdgefährdung

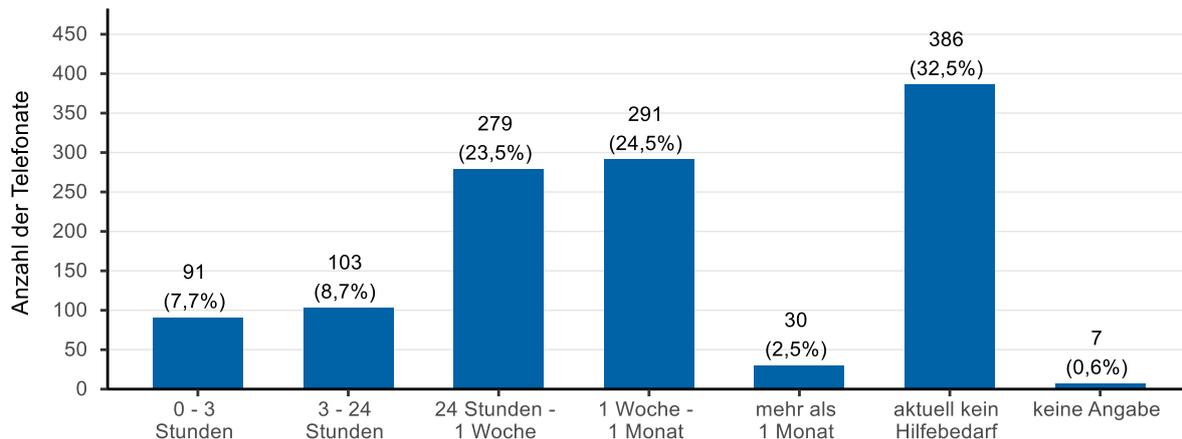


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

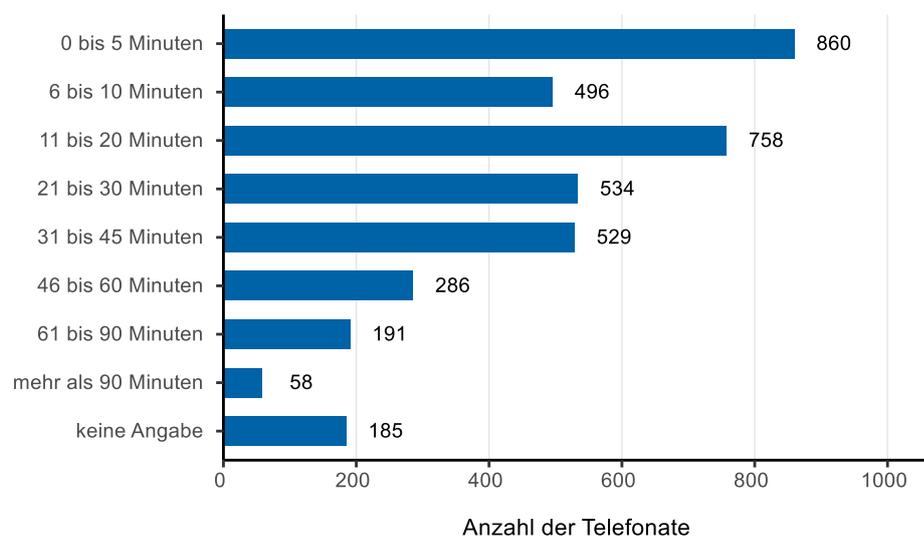


N = 1.187

## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 24,4 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



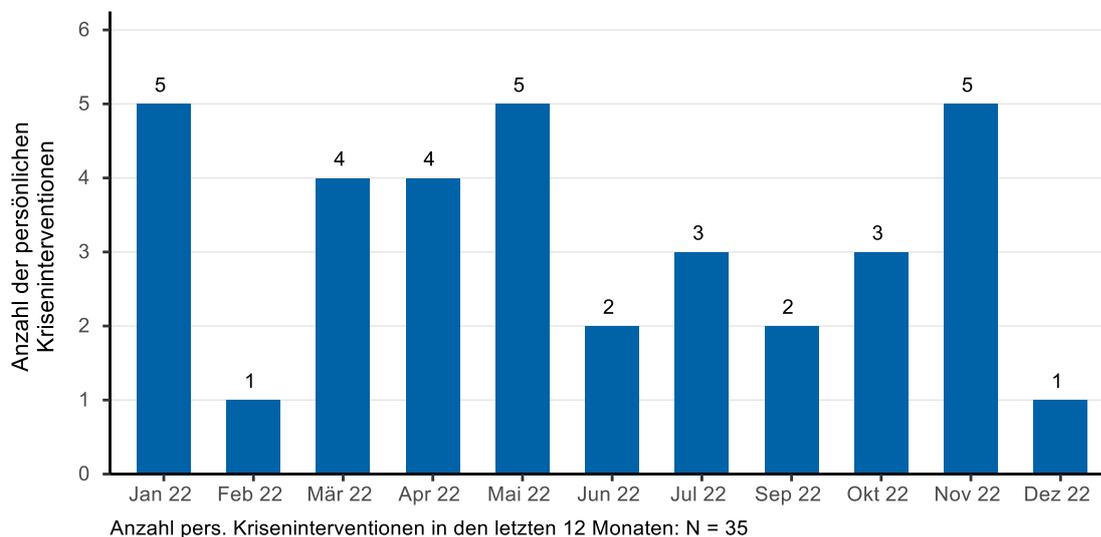
N = 3.897  
Mittelwert: 24,4 Minuten

## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

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

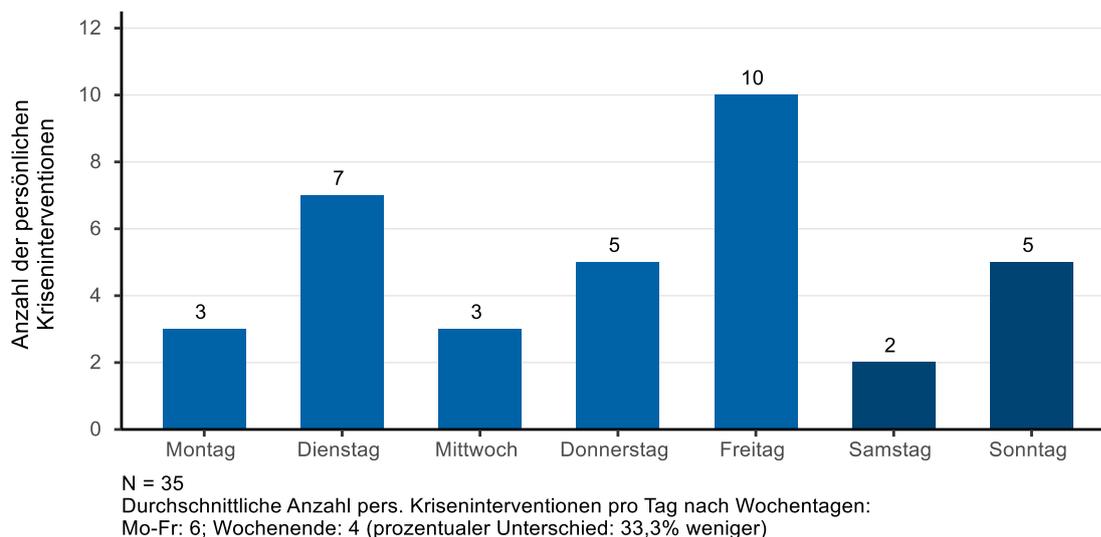
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

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

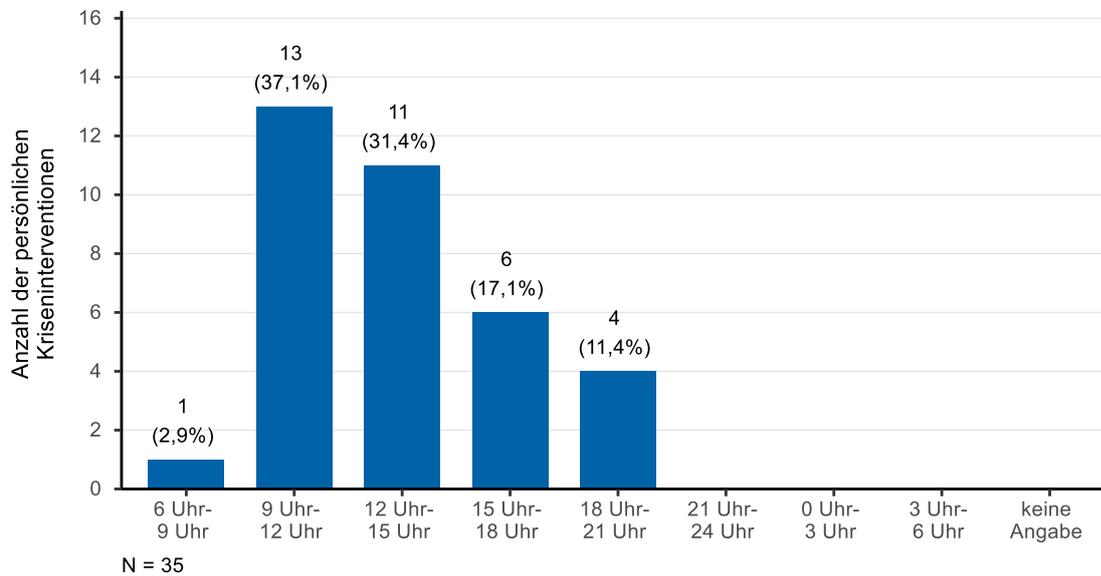
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden. In den Monaten Januar bis März wurde eine persönliche Krisenintervention personalbedingt an 7 Tagen der Woche von 9:00 Uhr bis 19:00 Uhr vorgehalten. Ab Mai erweiterte sich dieses Angebot auf täglich 9:00 Uhr bis 21:00 Uhr.

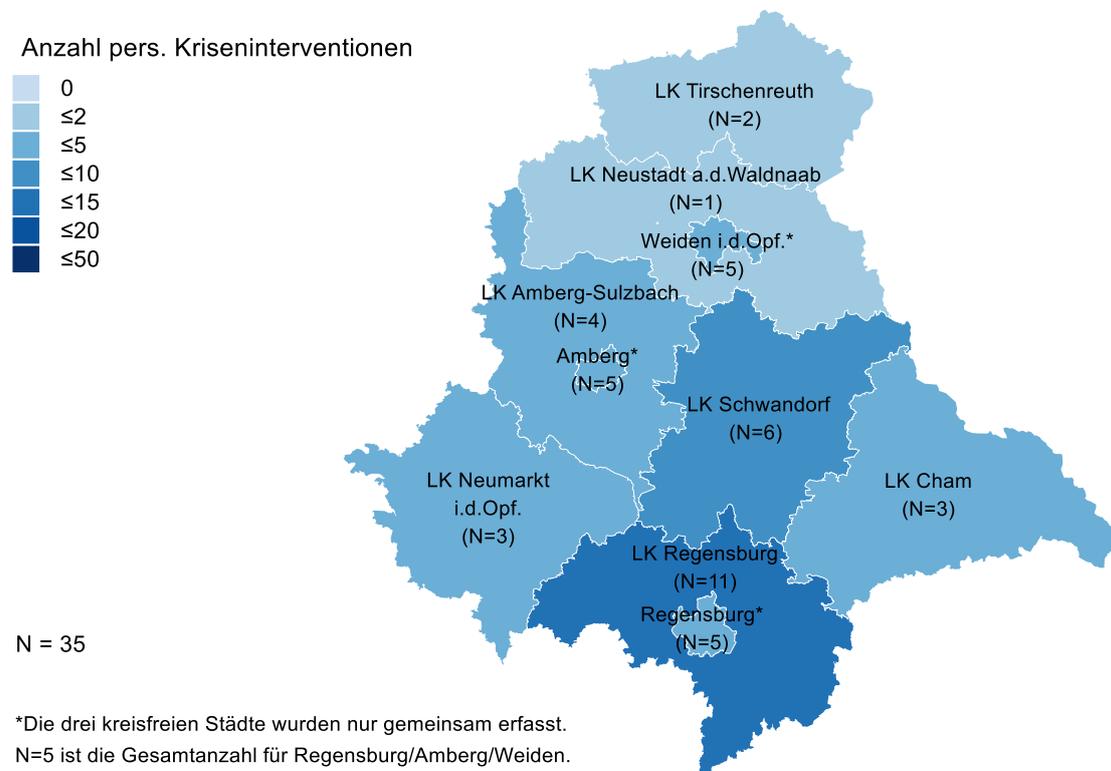
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

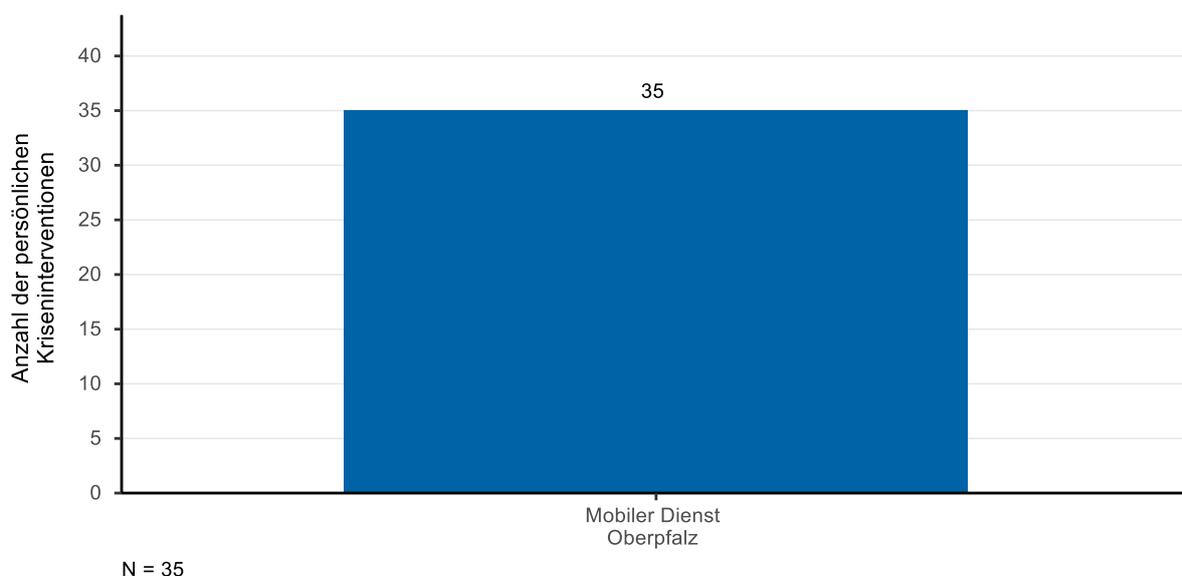
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



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

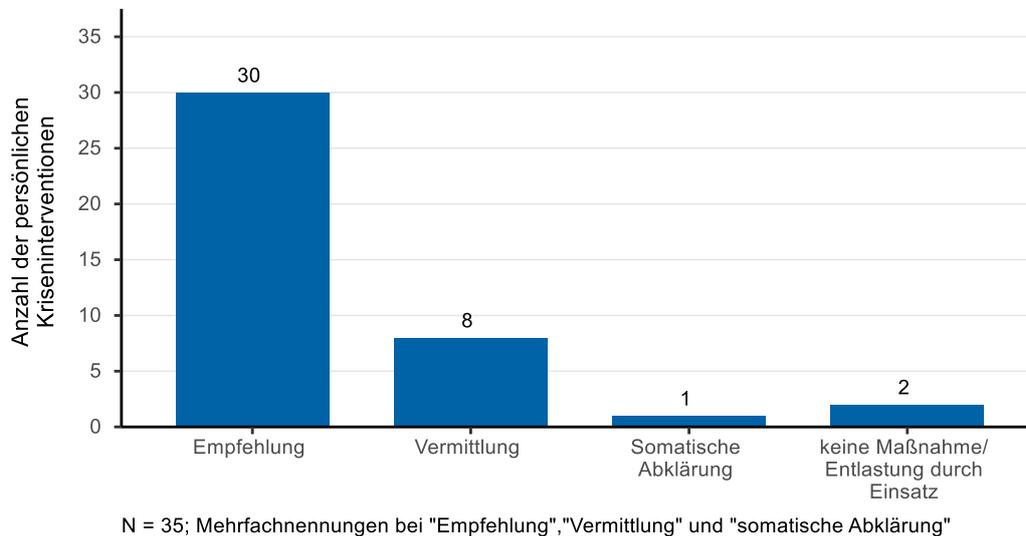
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams



## 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.

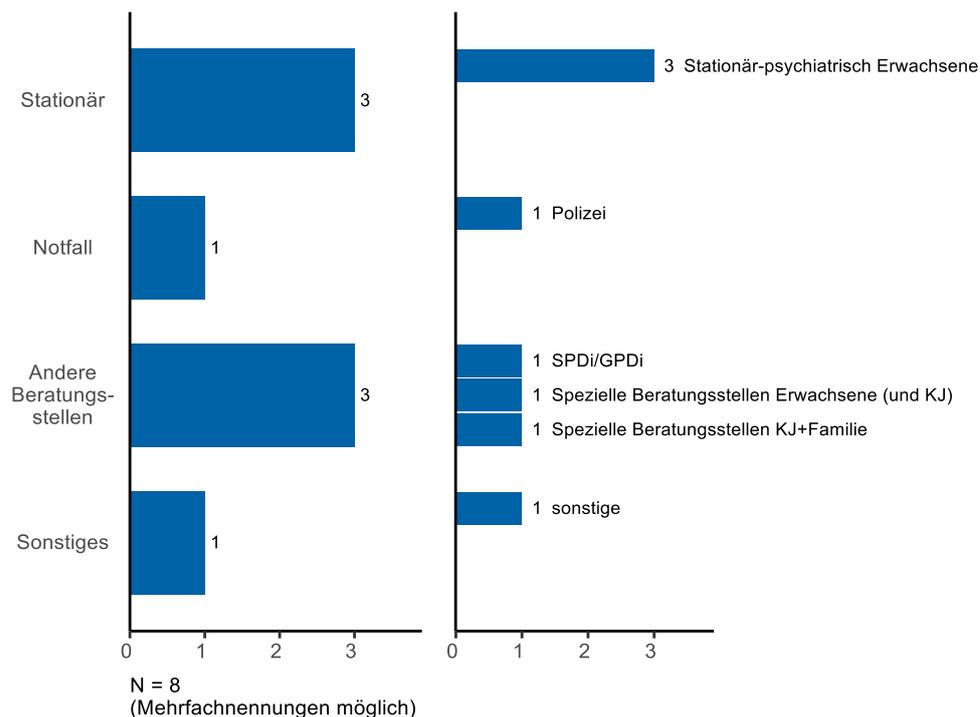
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

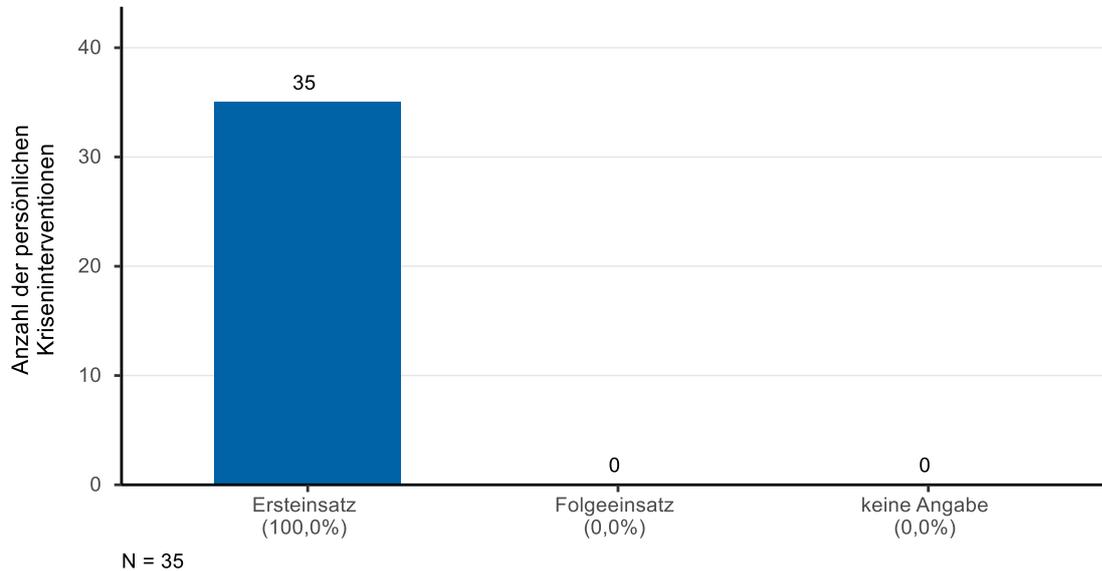
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

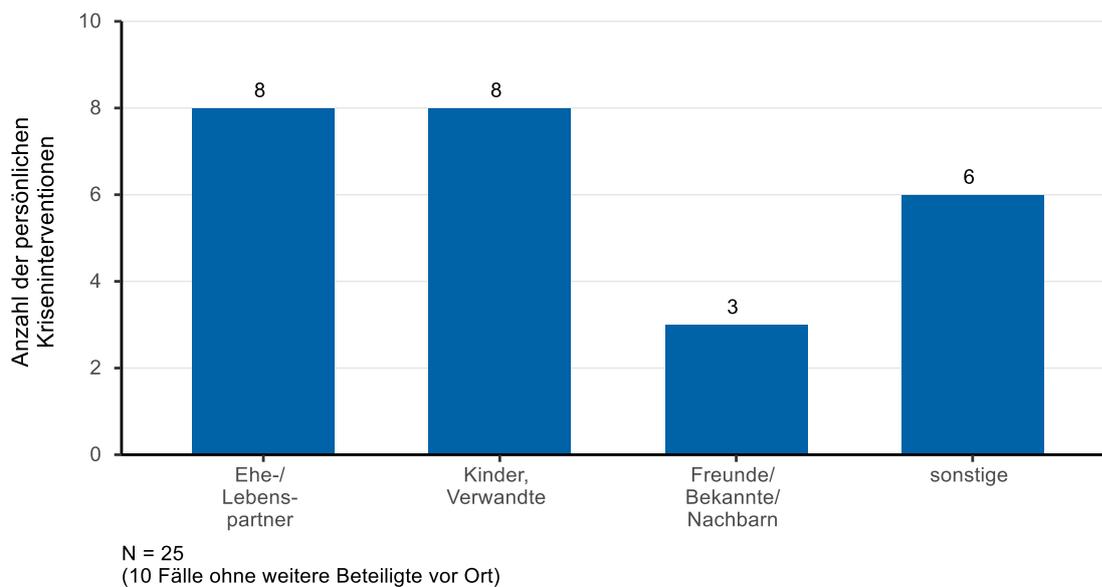
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

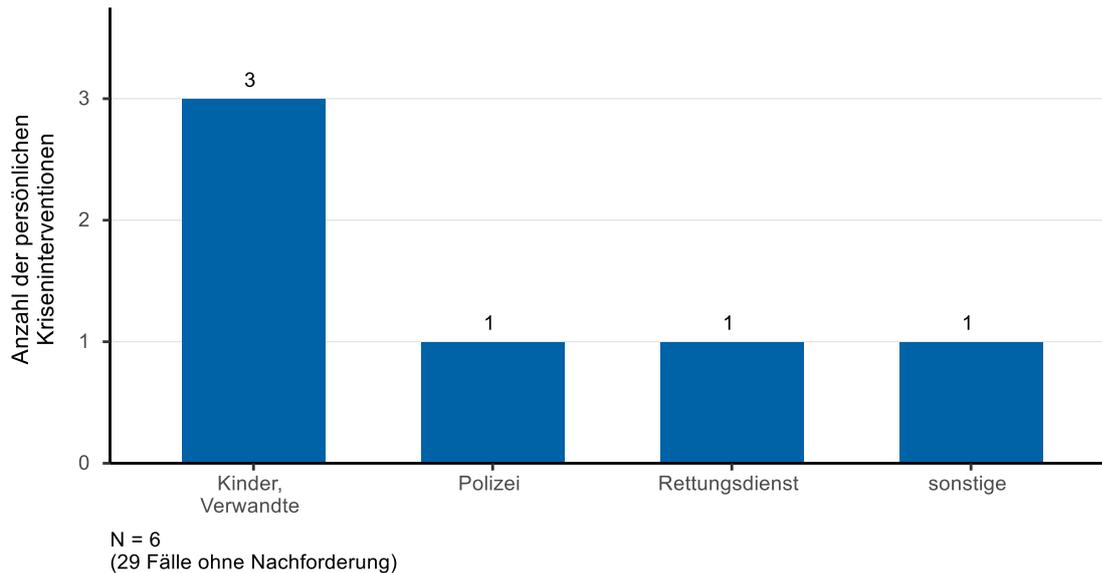
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## Welche Nachforderungen werden initiiert?

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

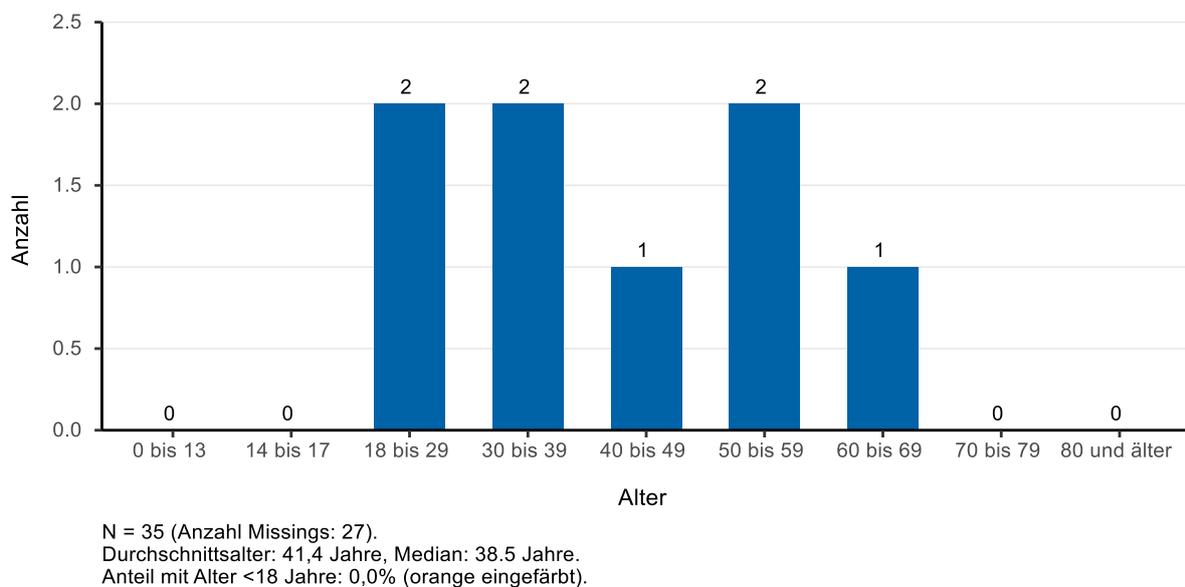
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



## Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29. Persönliche Kriseninterventionen wurden bei Klient: innen ab dem Alter von 18 Jahren durchgeführt.

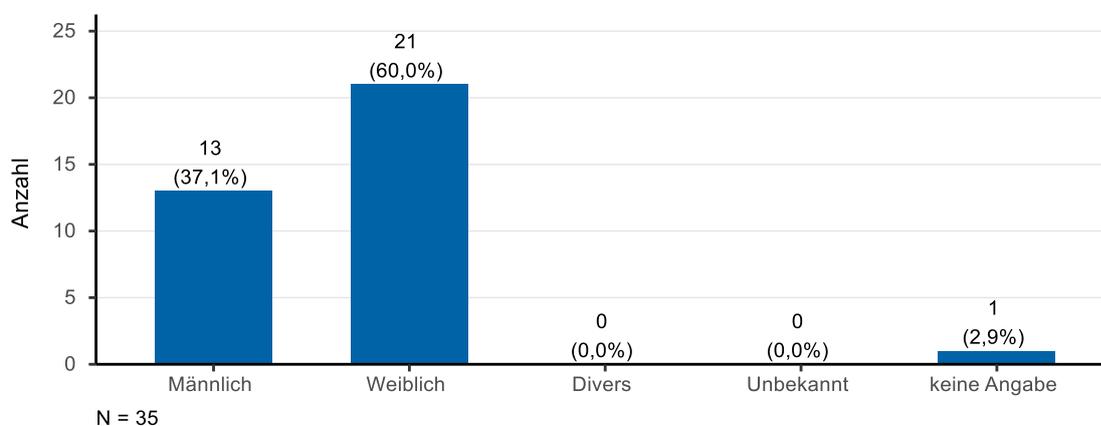
Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

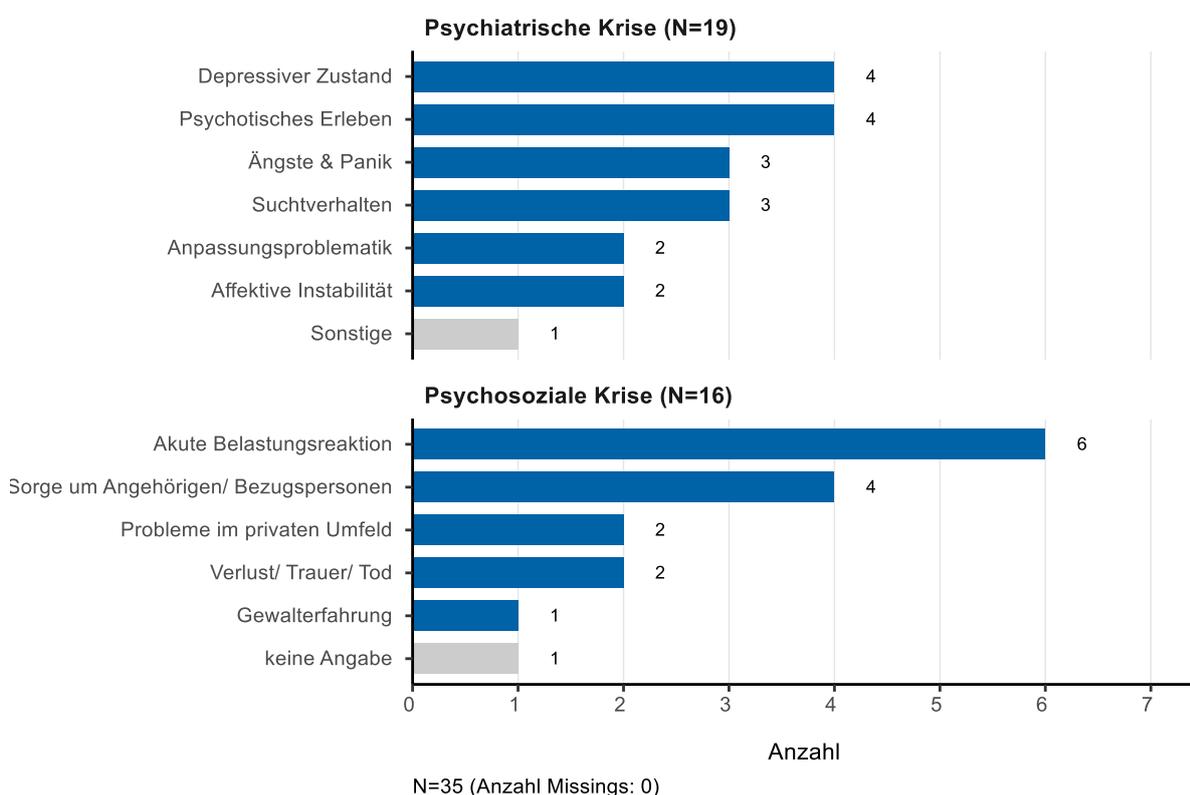
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

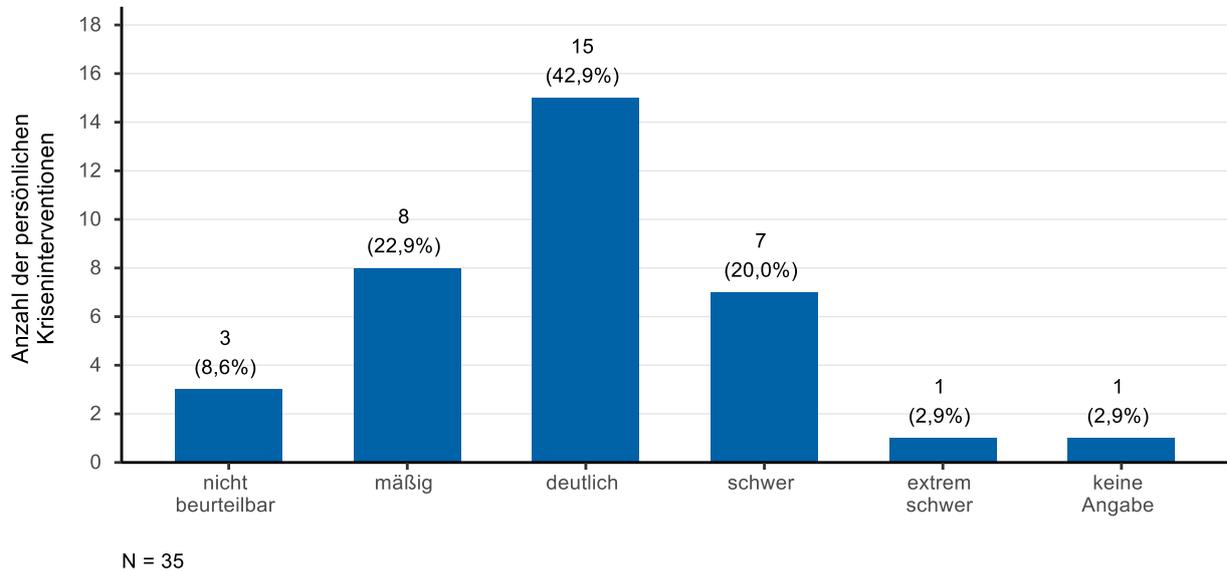
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

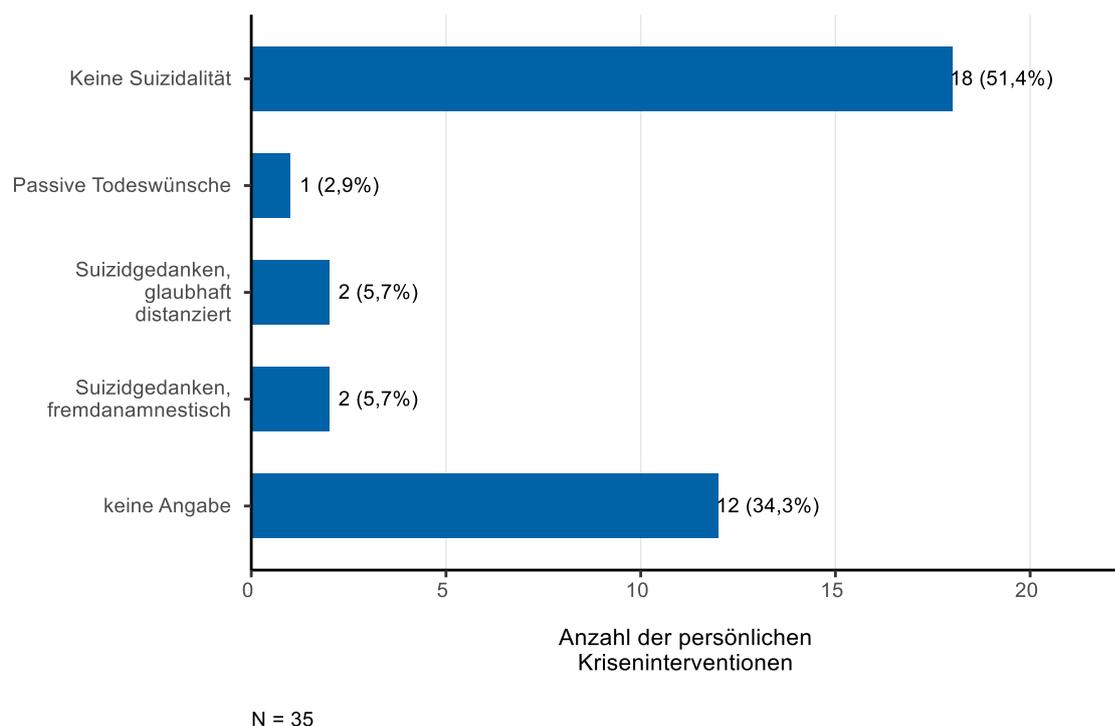
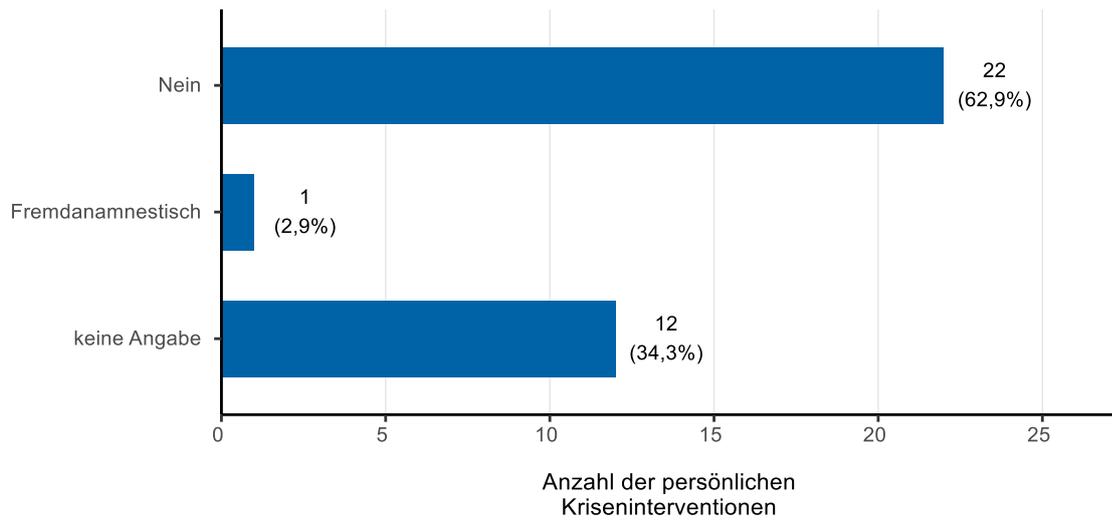


Abbildung 34: Fremdgefährdung

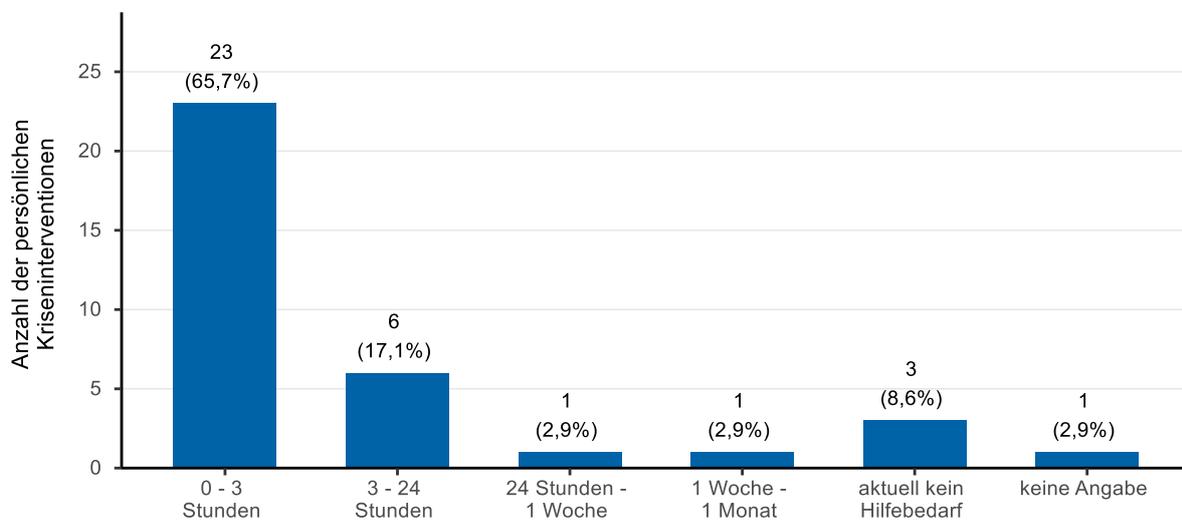


N = 35

### 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



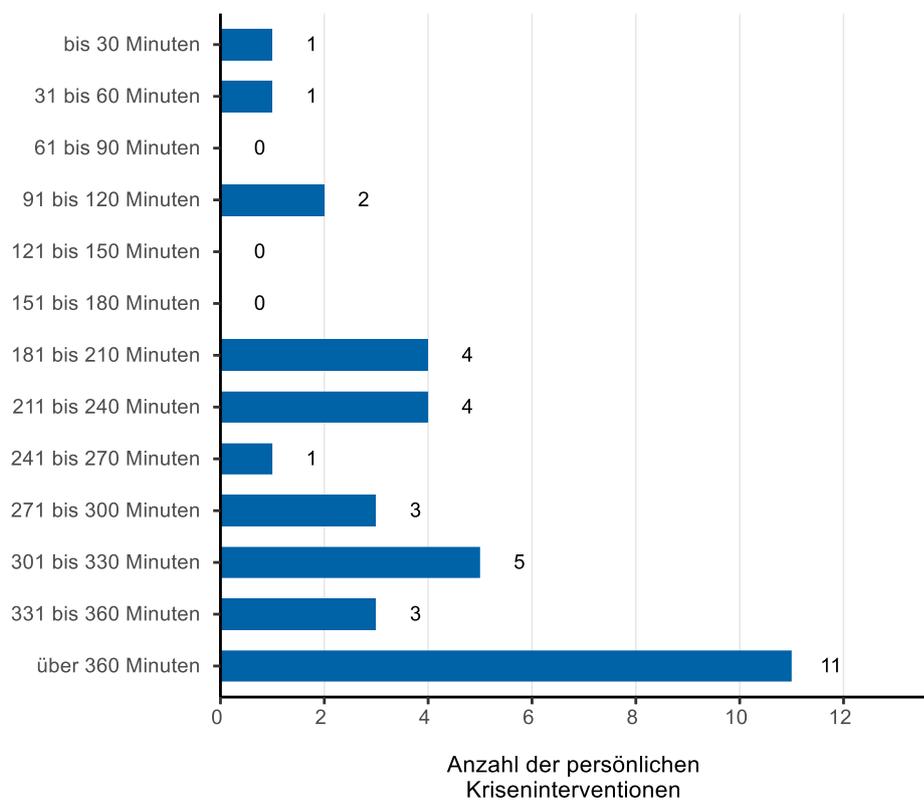
N = 35

## 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 304,3 Minuten.

Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen

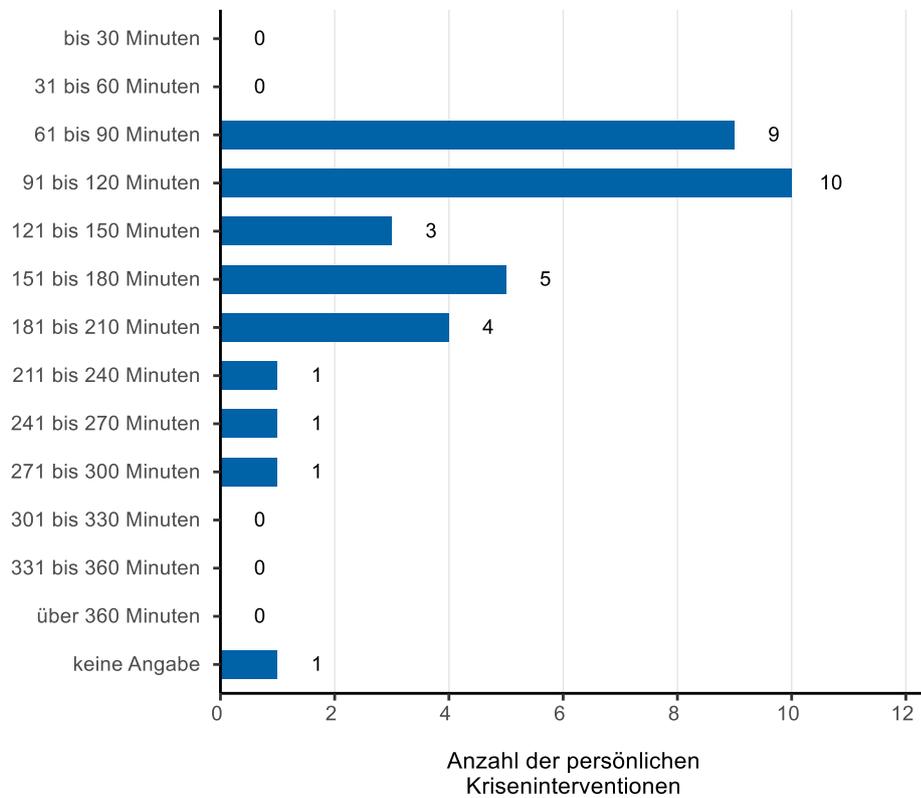


N = 35  
Mittelwert: 304,3 Minuten

## 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 = 35  
Mittelwert: 140 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 in der Oberpfalz wird durch die Krisendienst Oberpfalz gGmbH, mit Sitz in Schwandorf, sichergestellt. Der gemeinnützigen Gesellschaft obliegt sowohl die Sicherstellung der telefonischen als auch der persönlichen Krisenintervention. Besonderes Augenmerk wird seit der Gründung 2019 auf eine bedarfsgerechte Entwicklung gelegt. Die Nachtdeckung erfolgt demnach über eine Nachtallianz mit den Krisendiensten der Bezirke Mittel- und Oberfranken und die persönliche Krisenintervention (mobile Teams) wird täglich von 09.00 – 22:00 Uhr durch Angestellte der Krisendienst Oberpfalz gGmbH sichergestellt.

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 Jugendpsychiatrie
LeBeK =	Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste
PIA =	Psychiatrische Institutsambulanz
SPDi =	Sozialpsychiatrischer Dienst

# Impressum

## KRISENDIENST

## OBERPFALZ



Krisendienst Oberpfalz gGmbH

Friedrich-Ebert-Str. 1

92421 Schwandorf

Tel. +49 9431 399 940 - 0

[info@krisendienst-oberpfalz.de](mailto:info@krisendienst-oberpfalz.de)

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

Geschäftsführer: Jens Scheffel

Gericht: Amtsgericht Regensburg

Handelsregister: HBR 17543

Bank: Sparkasse Regensburg

IBAN: DE36 7505 0000 0027 2322 97

## Krisendienst Oberfranken

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	12
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	13
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	14
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	15
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten? .....	15
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	17
	Wie lange dauern Krisengespräche? .....	17
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>18</b>
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	18
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	18
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	19
	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? .....	21
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	22
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	22
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	23
	Wie alt sind Klient: innen? .....	23
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	24
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	24
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	25
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor? .....	25
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	26
	Wie lange dauern Einsätze? .....	27
	Wie lange dauern Interventionen? .....	28

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>29</b>
	Datengrundlage.....	29
	Akronyme .....	30
	<b>Impressum .....</b>	<b>31</b>

# 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 Standort der mobilen Dienste als Teil des Krisendienstes. Es ist jederzeit möglich, eine Alternative zu einem Hausbesuch zu vereinbaren. Eine Beratung am Standort der Leitstelle ist nicht möglich.

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 Sozialpädagog: 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 Bezirktags. 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 Oberfranken 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 6.934 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 2.055 zum vorherigen Jahr (6.934 vs. 4.879 Telefonate). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 23,1 Minuten. Die meisten Telefonate wurden in der Zeit zwischen 12 und 15 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 4.781 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 2.143 Telefonate. Zu erwähnen ist, dass die Leitstellen Oberfranken, Oberpfalz und Mittelfranken die Nachtdienste gemeinsam abdecken. Die Leitstellen übernehmen jede dritte Woche eine Woche lang für den eigenen und die anderen beiden Bezirke die Nachtdeckung. Weiterhin decken die Oberpfalz und Oberfranken im Wechsel die Zeit von 7 Uhr bis 9 Uhr für die Kolleg:innen in Mittelfranken den Telefondienst mit ab, da dort eine andere Diensterteilung praktiziert wird. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 962 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 1.062 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (68,3%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (1,7%), Fachstellen (1,6%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (0,6%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Region 1 (Stadt und LK Bamberg, LK Forchheim) mit 29,8%, gefolgt von Region 2 (Stadt und LK Coburg, LK Kronach, LK Lichtenfels) mit 12,2%, Region 4 (Stadt und LK Hof, LK Wunsiedel) mit

10,8% und Region 3 (Stadt und LK Bayreuth, LK Kulmbach) mit 10,2%. Als Ergebnis des Telefonats resultierte meist eine Empfehlung (12,5%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention (2,2%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (0,3%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (0,2%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 83,0% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug 43,9 Jahre (Median: 43). Die meisten Klient:innen waren weiblich (weiblich: 61,6%, männlich: 31,6%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 63,6% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 36,4%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 11,6% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (8,1% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 17,6% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Sorge um Angehörigen/Bezugspersonen“ (17,1%). Bei 0,6% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome erudierbar. Suizidalität spielte bei 4,0% und Fremdgefährdung bei 0,4% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 61,4% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 14,5% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 150 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Abnahme um 6,8% (von 161 auf 150). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 191,9 Minuten. Der größte Anteil (26,0%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 15 und 18 Uhr statt, der zweitgrößte (24,7%) zwischen 9 und 12 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: Region 1 (Stadt und LK Bamberg, LK Forchheim) mit 37,3%, gefolgt von Region 4 (Stadt und LK Hof, LK Wunsiedel) mit 23,3%, Region 3 (Stadt und LK Bayreuth, LK Kulmbach) mit 21,3% und Region 2 (Stadt und LK Coburg, LK Kronach, LK Lichtenfels) mit 18,0%. Aus diesen Einsätzen resultierten in 84,7% der Fälle eine Empfehlung und in 48,7% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 39,3% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 10,0% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In 12,7% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 43,1 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 54,0% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 46,0%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ mit 12,7% das vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen, gefolgt von „Psychotisches Erleben“ (9,3%). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 12,0% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Akute Belastungsreaktion“ (10,7%). Suizidalität spielte bei 48,0% und Fremdgefährdung bei 6,0% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

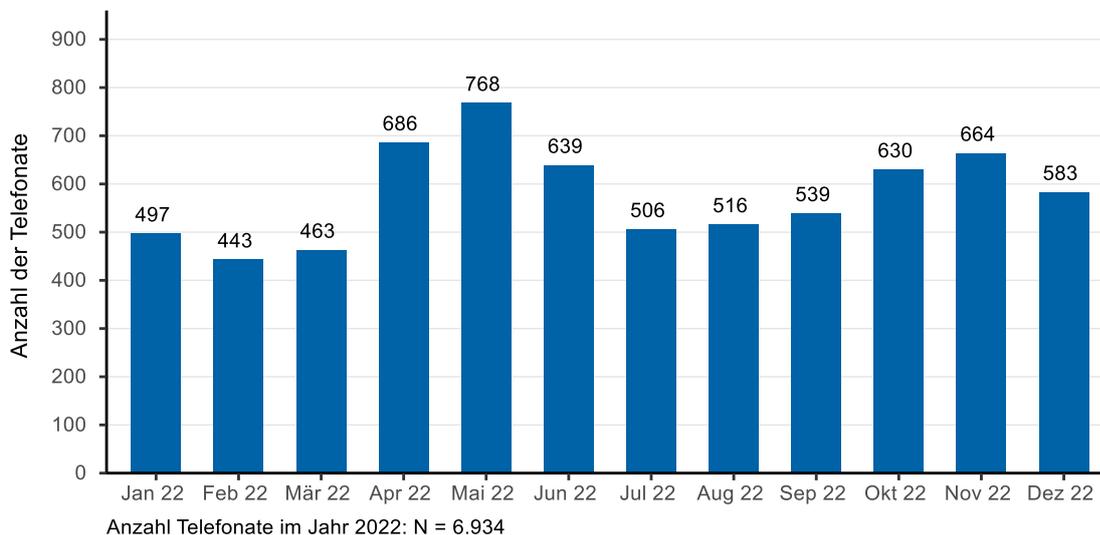
### 3 Auswertungen

#### 3.1 Telefonkontakte

##### Wie viele Telefonate wurden geführt?

In Abbildung 1 ist die Gesamtanzahl aller Telefonate pro Monat im Jahr 2022 dargestellt.

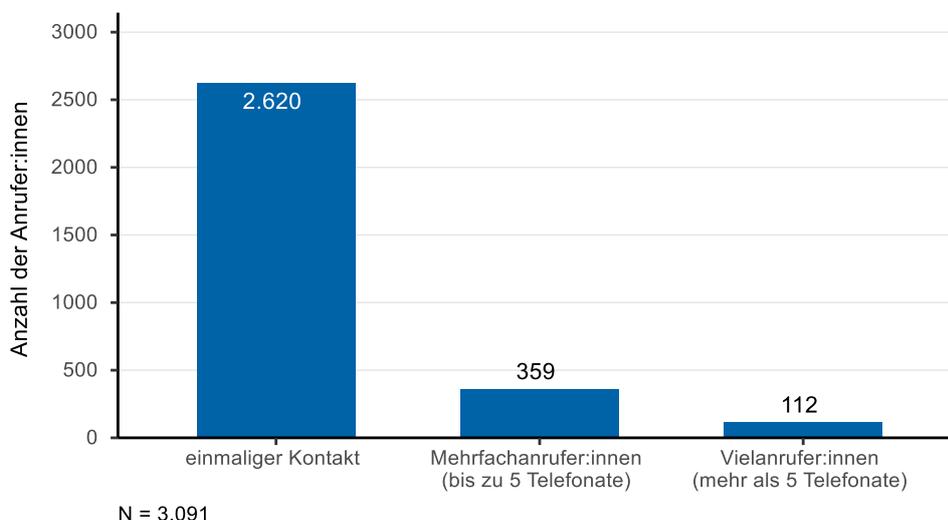
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



##### 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.

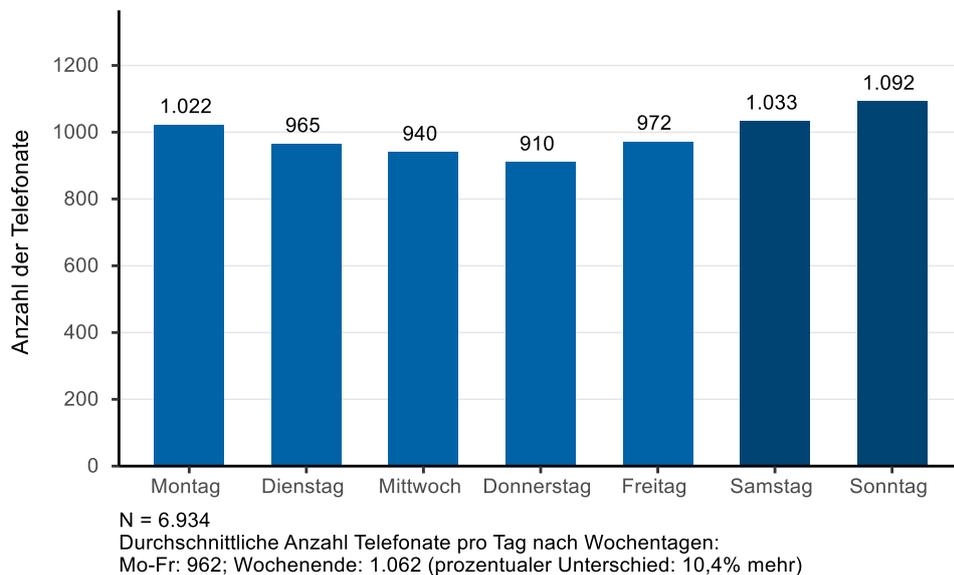
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

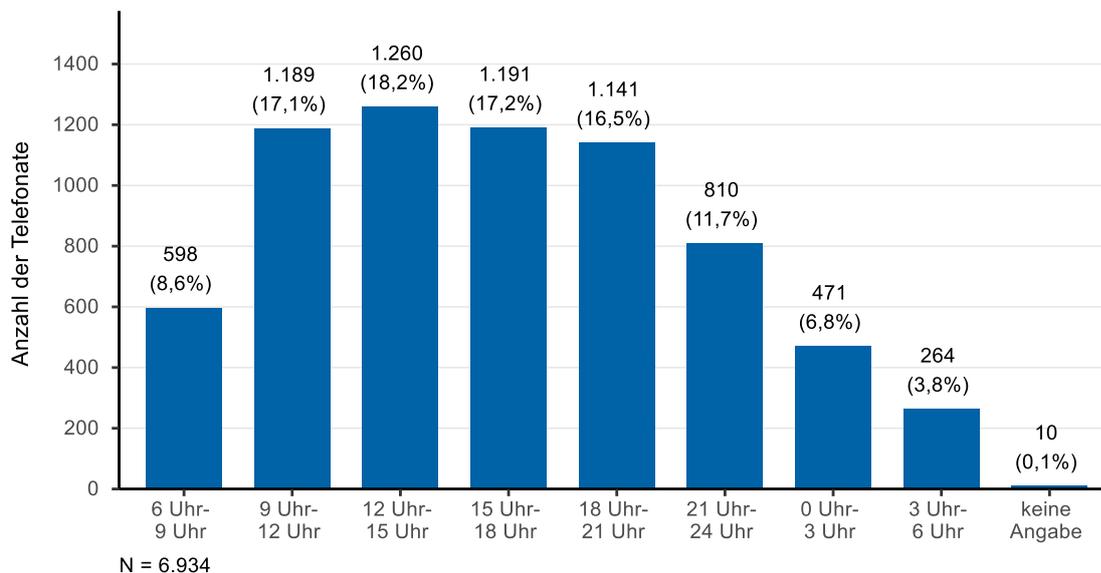
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?

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

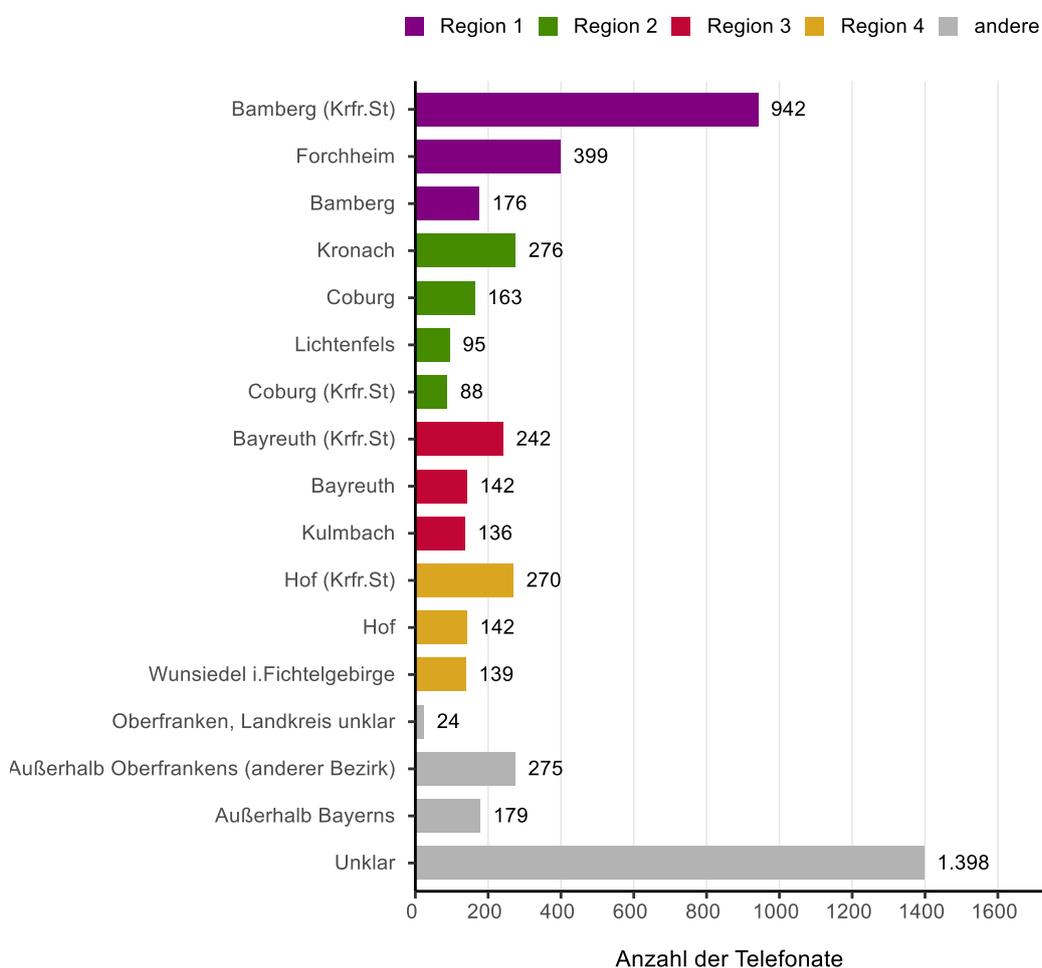
Abbildung 4 - Anzahl der Telefonate nach Uhrzeit



## 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 „Oberfranken, Landkreis unklar“ angegeben.

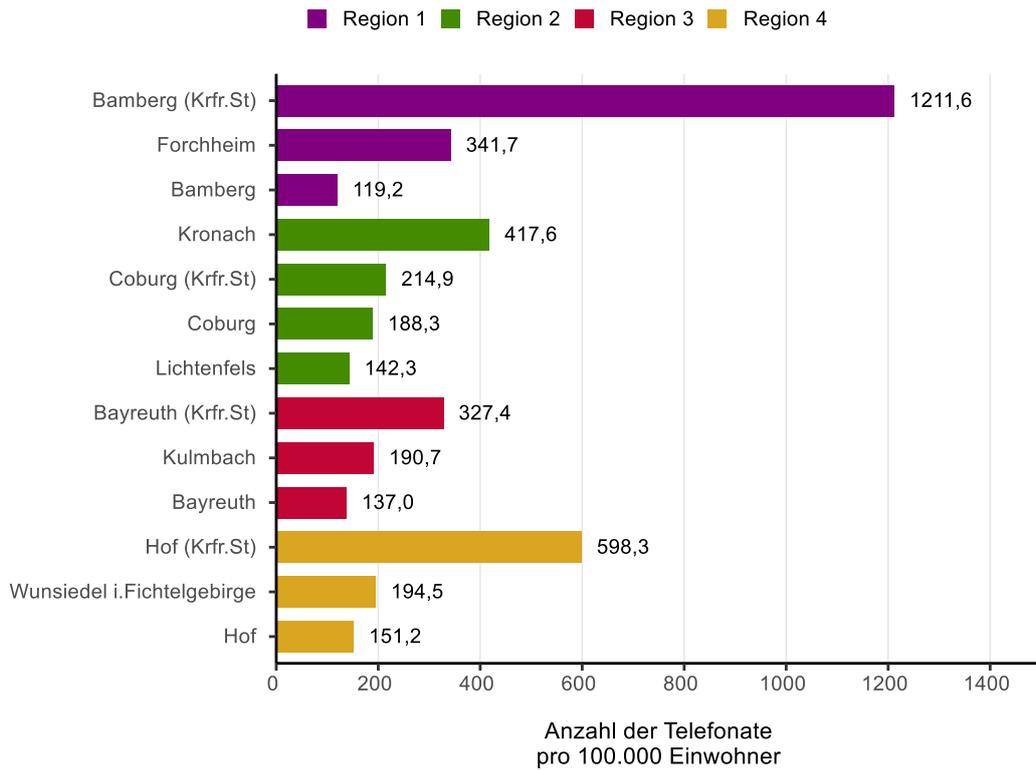
Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)



N = 5.086;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 1.848)  
wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Regionen:  
Region 1: N = 1.517 (29,8%)  
Region 2: N = 622 (12,2%)  
Region 3: N = 520 (10,2%)  
Region 4: N = 551 (10,8%)  
andere: N = 1.876 (36,9%)

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



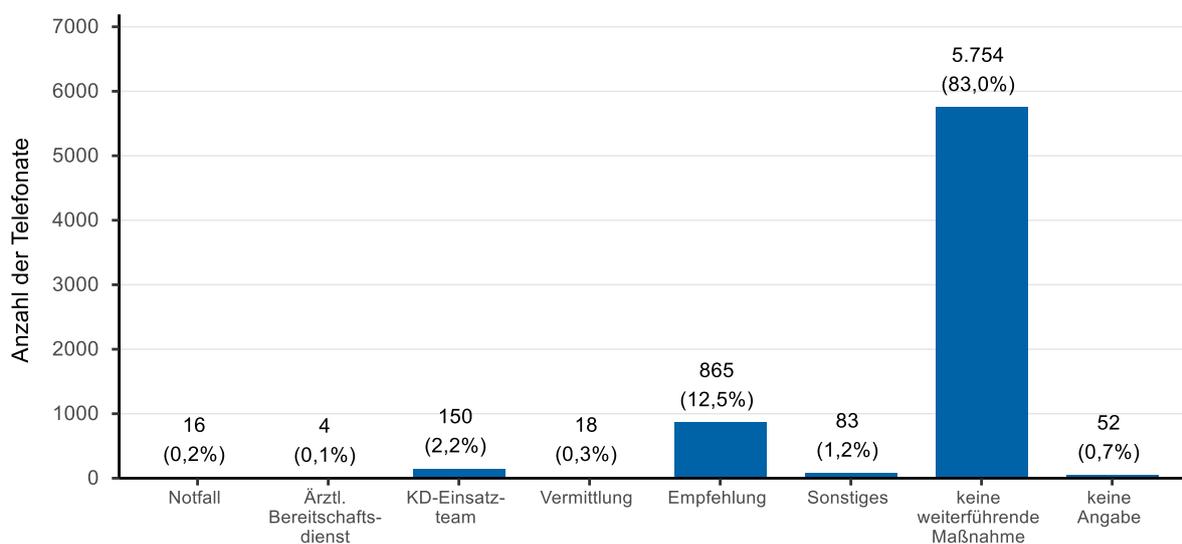
N = 3.210;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 1.848)  
oder Fälle, die keinem Landkreis  
in Oberfranken zugeordnet werden  
konnten, wurden nicht berücksichtigt.

Anzahl Telefonate pro 100.00 Einwohner  
nach Regionen:  
Region 1: 443,3  
Region 2: 238,9  
Region 3: 208,9  
Region 4: 261,7

## 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 (in Oberfranken ist keine Beratung am Standort der Leitstelle möglich). Als „Vermittlung“ wurden aktive Übergaben durch die Leitstellen an Kooperationspartner im Krisennetzwerk, z.B. in Krisentermine beim Sozialpsychiatrischen Dienst, oder 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

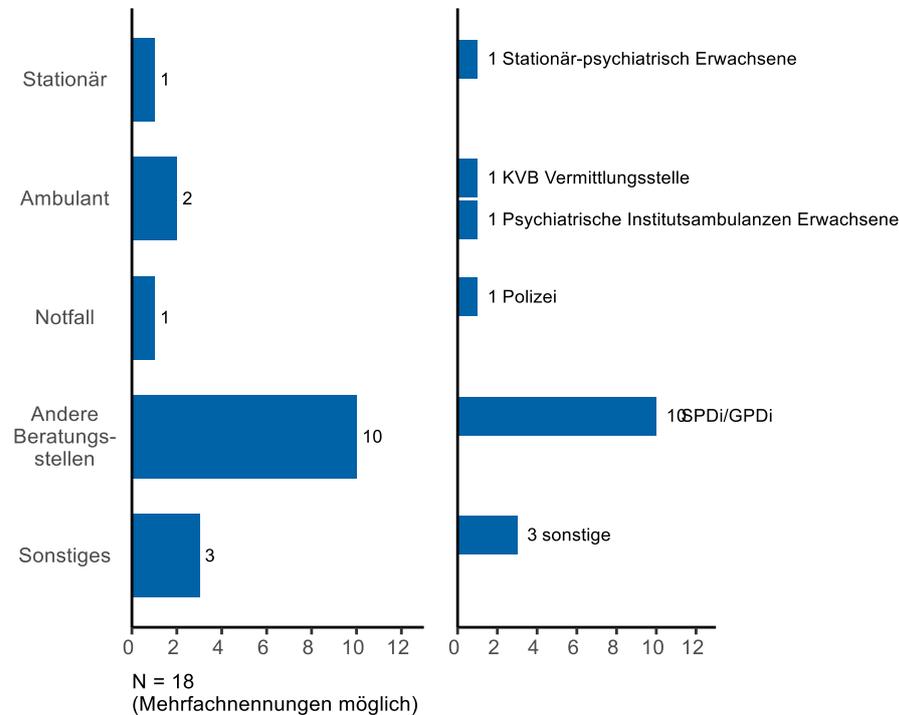


N = 6.934; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

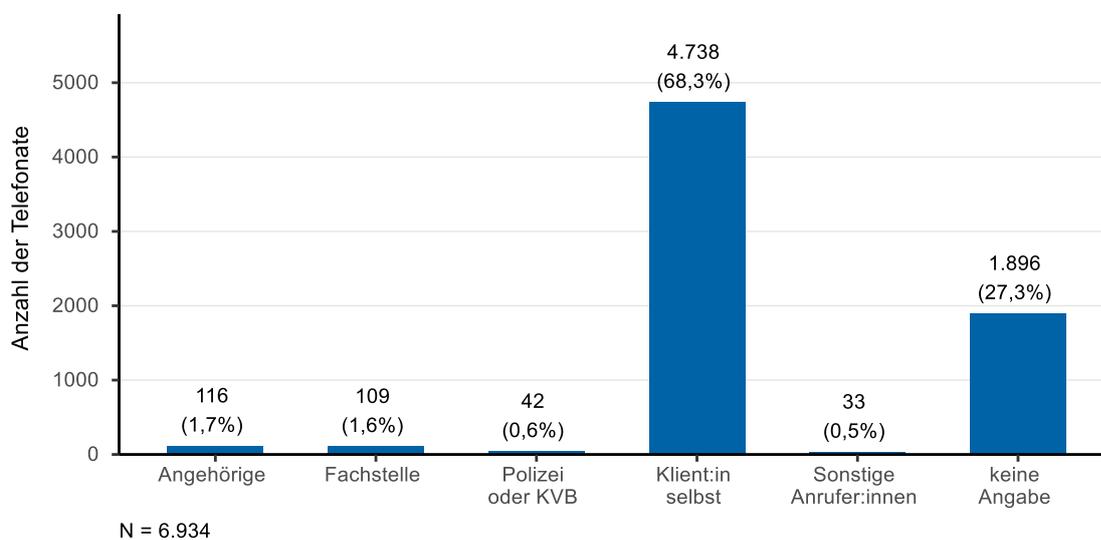
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## 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.

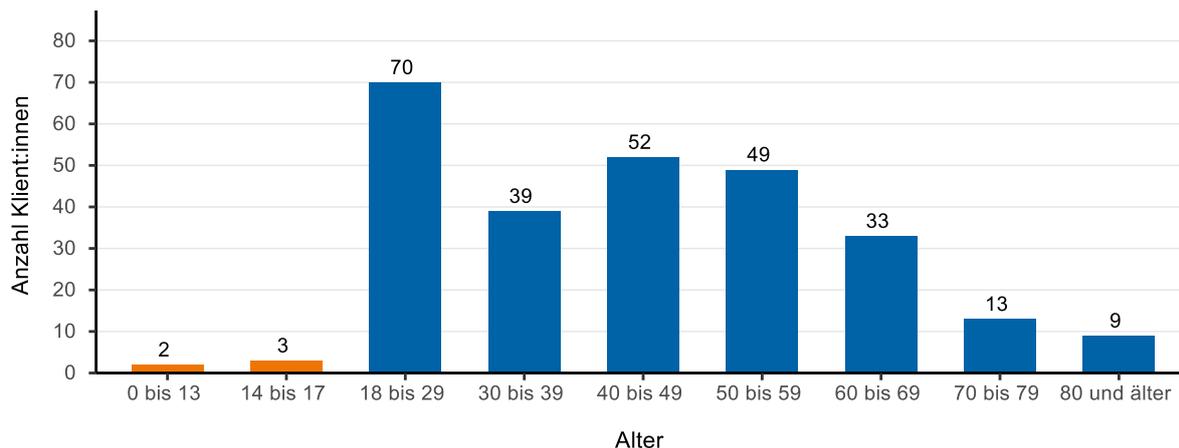
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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. Aufgrund der hohen Zahl an fehlenden Altersangaben kann die Abbildung nur eingeschränkt einen validen Überblick über die Altersverteilung darstellen.

Abbildung 10: Alter der Klient: innen (Orange: <18 Jahre, 1,9%)



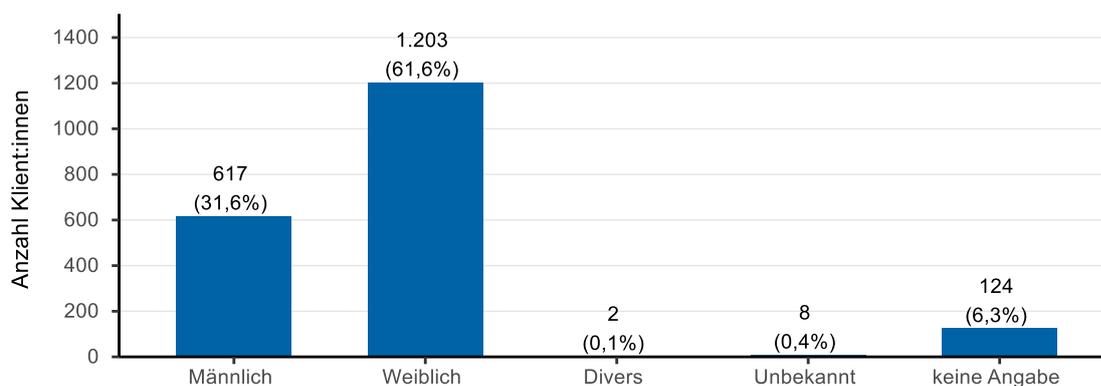
N = 270 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 1.684.  
 Durchschnittsalter: 43,9 Jahre, Median: 43,5 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 1,9% (orange eingefärbt).

## 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



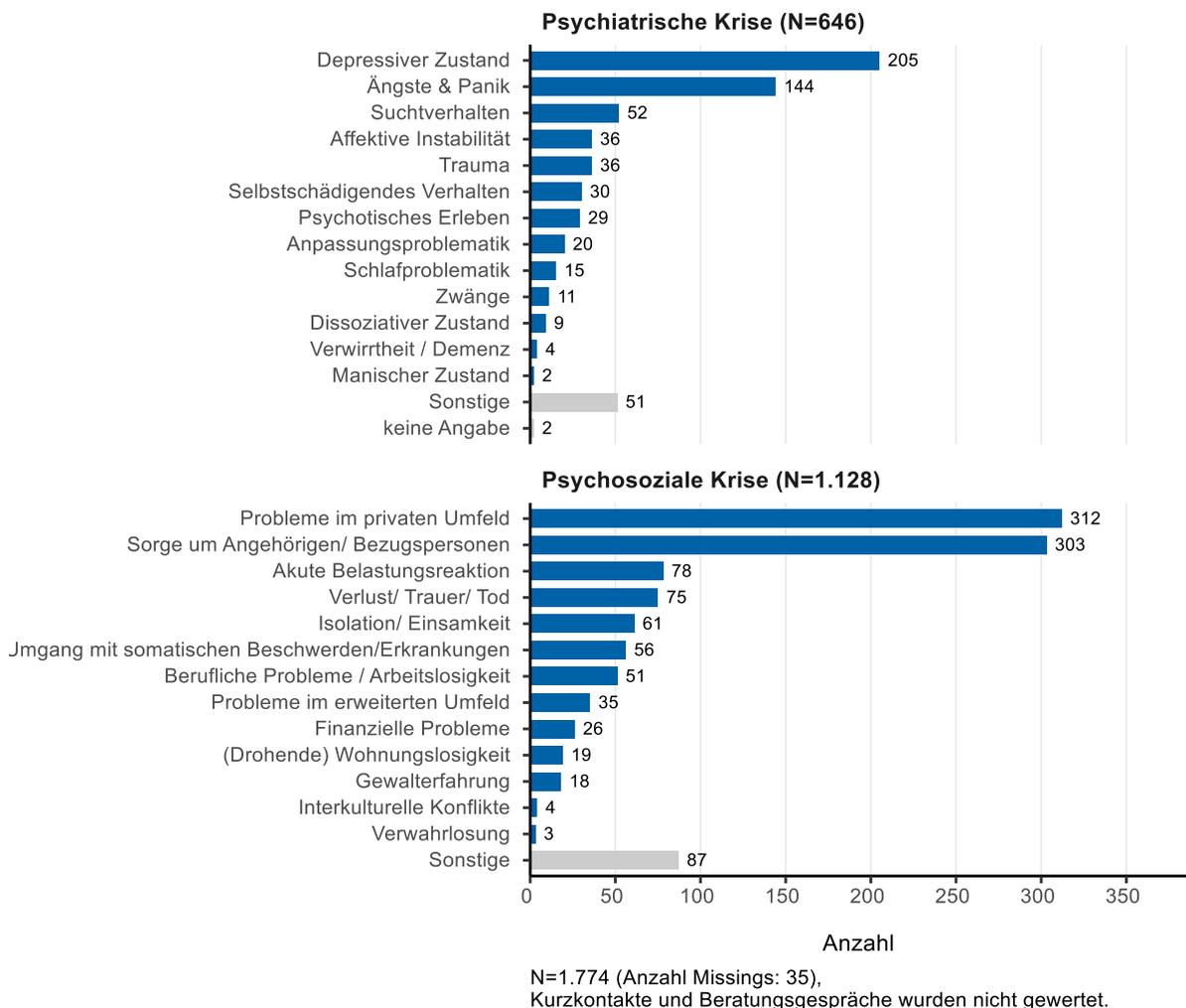
N = 1.954 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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

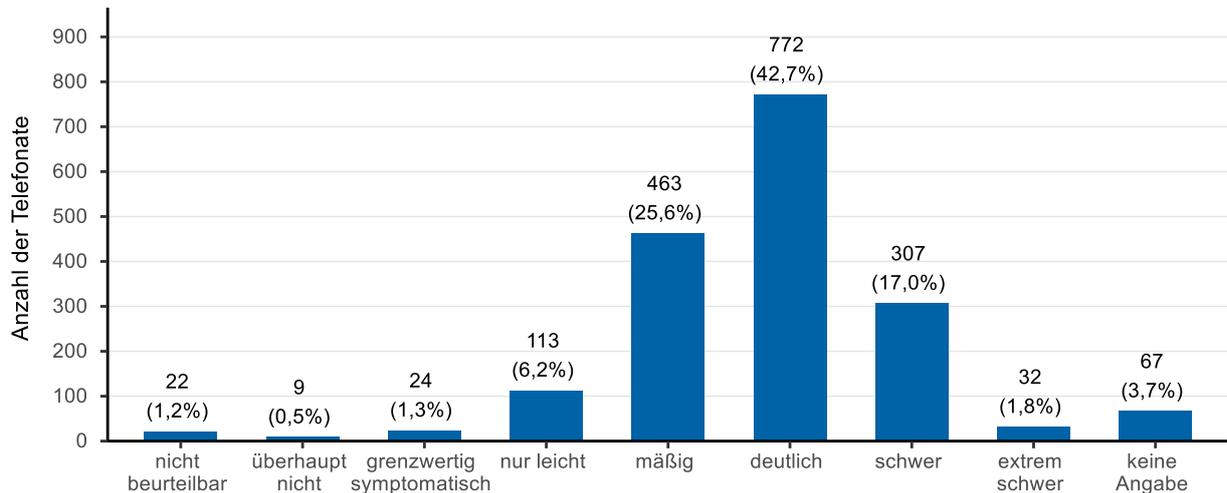


## Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

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

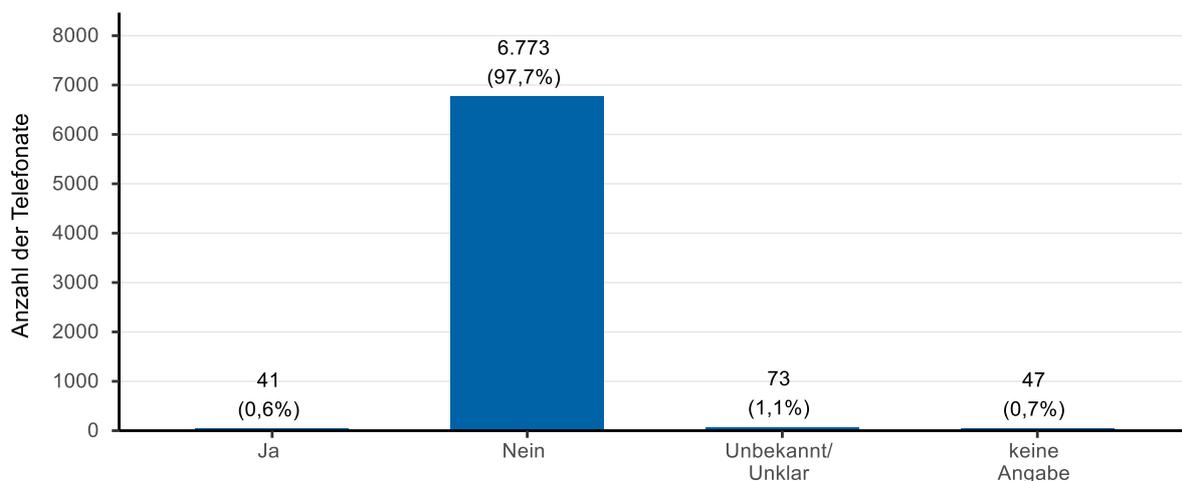


N = 1.809,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 6.934

Abbildung 15: Suizidalität

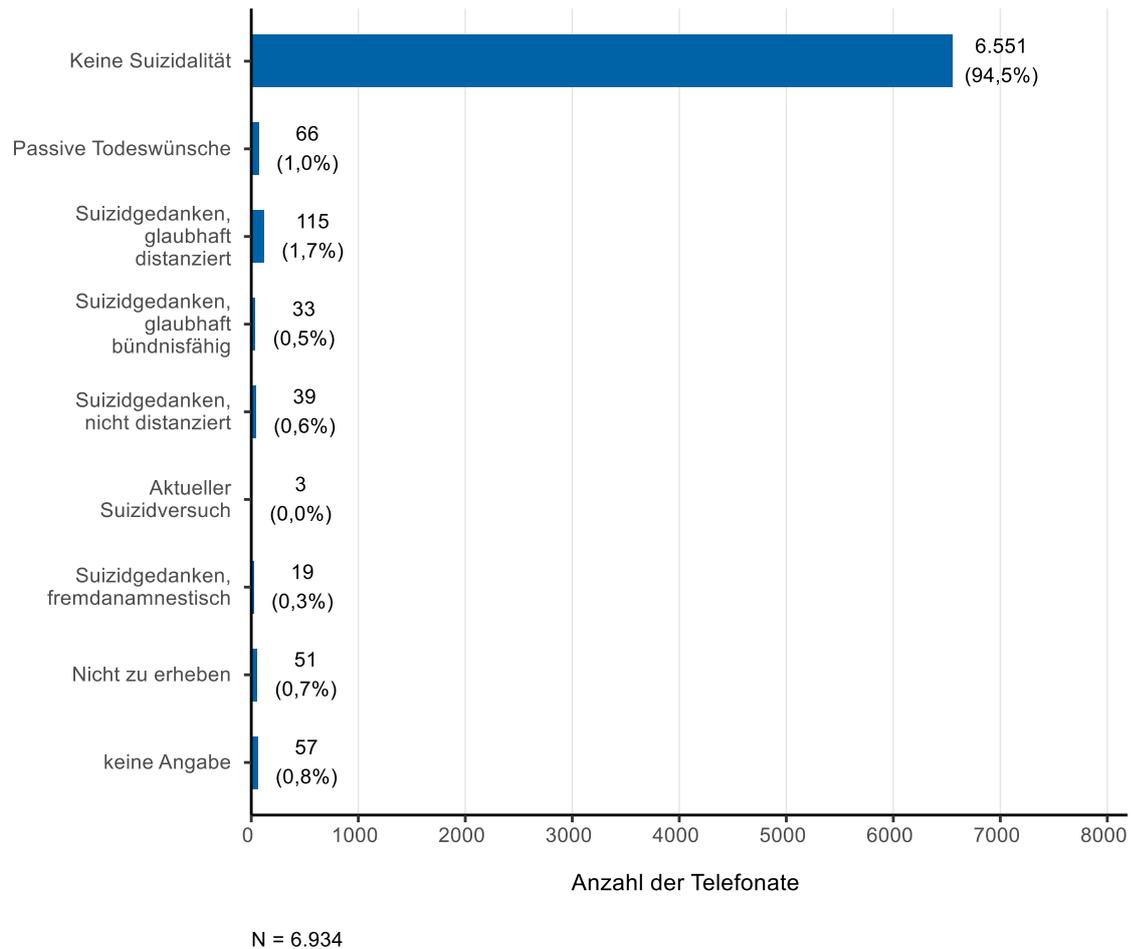
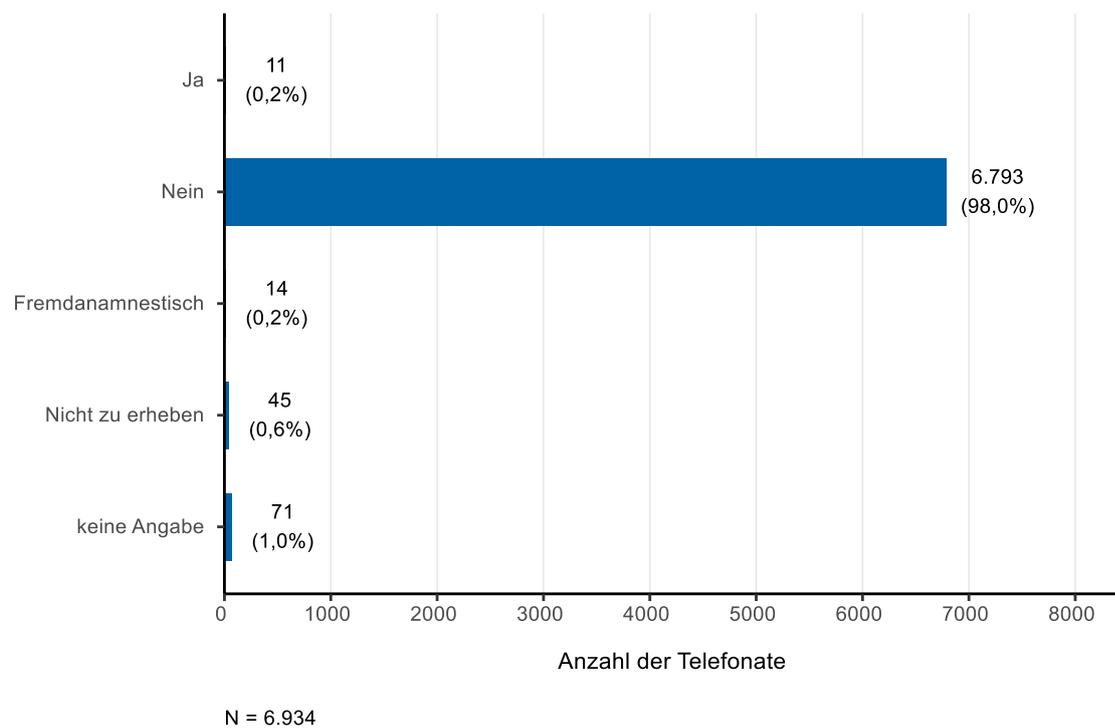


Abbildung 16: Fremdgefährdung

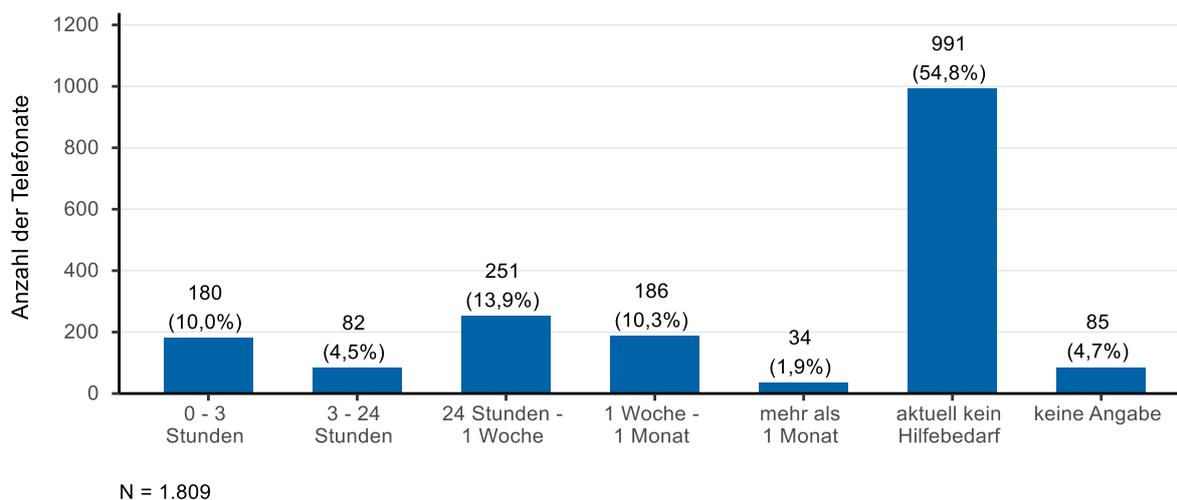


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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. Mehrfachanrufer: innen und Vielanrufer: innen wurden nur einmal gezählt.

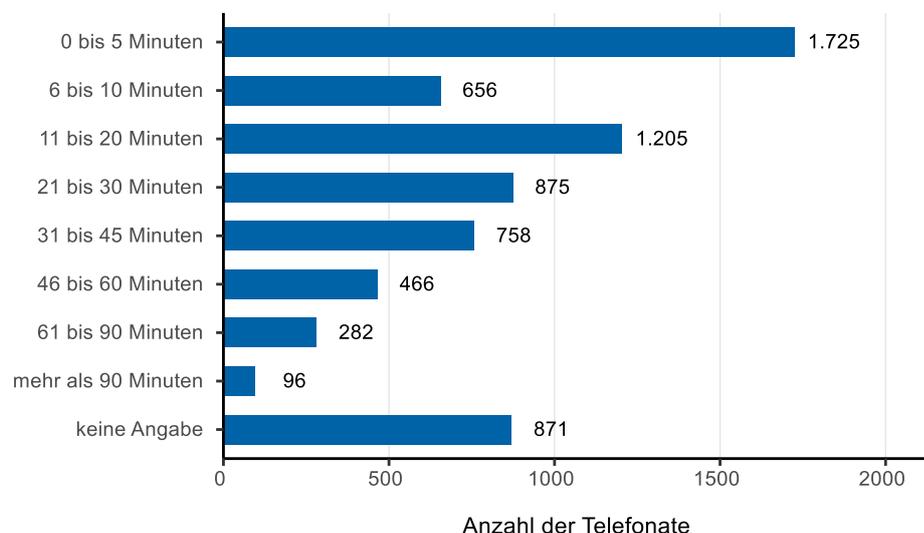
Abbildung 17: Akuität der Krisensituation



## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 23,1 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



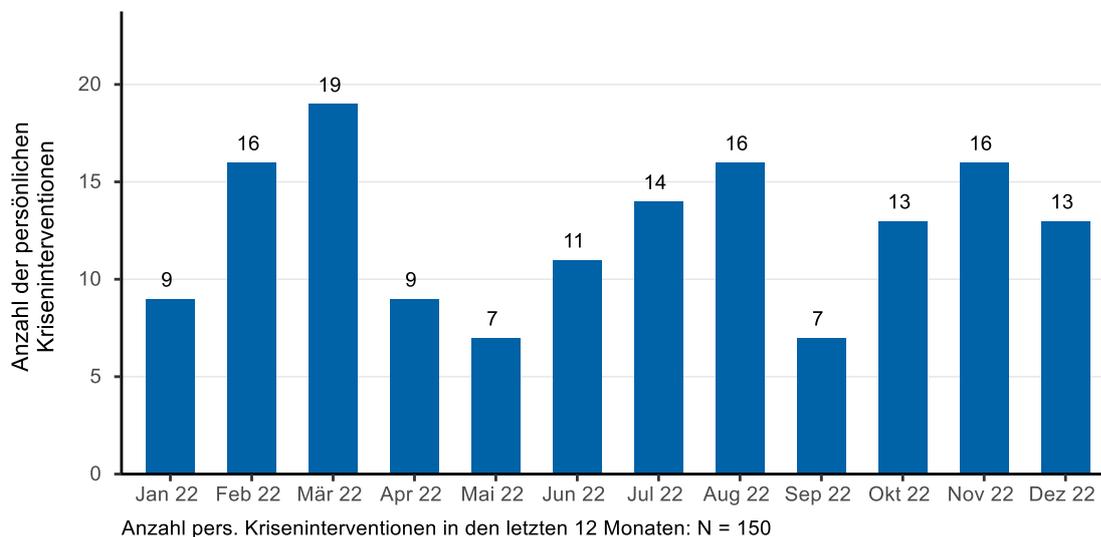
N = 6.934  
Mittelwert: 23,1 Minuten

## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

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

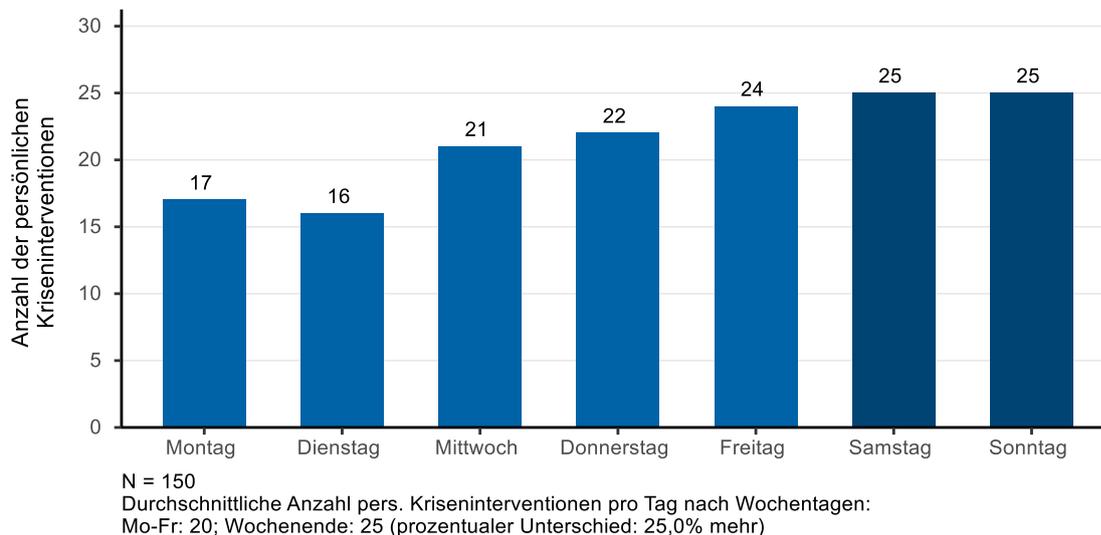
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### 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?

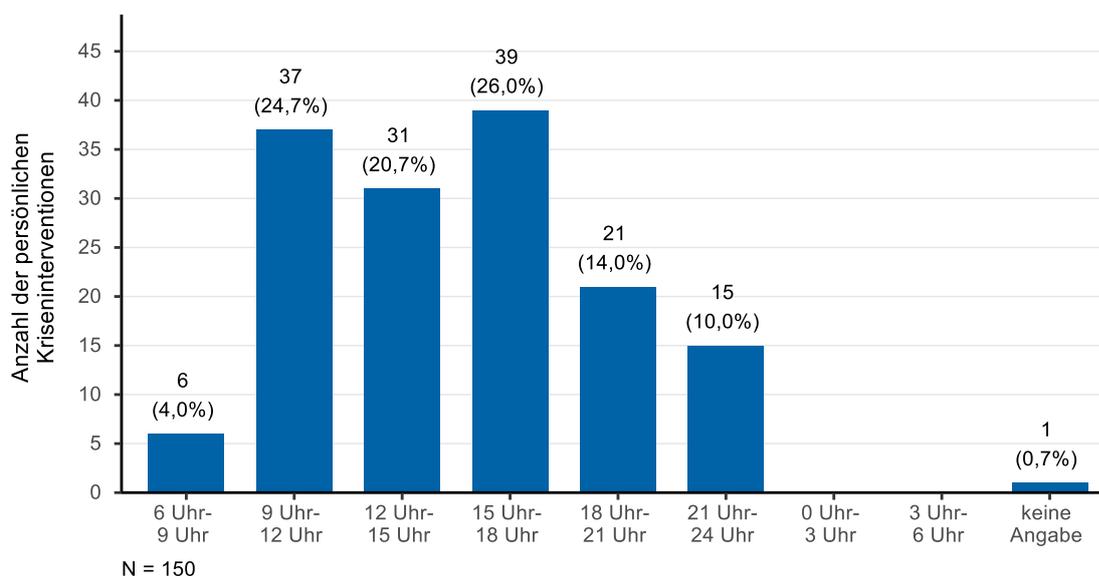
Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen Kriseninterventionen in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden. In Oberfranken werden täglich in der Zeit von 9 Uhr bis 24 Uhr Mobile Teams vorgehalten. In den vier Regionen ist jeweils ein Mobiles Team auf Abruf bereit, um zu gewährleisten, dass in der Regel innerhalb von einer Stunde an allen Örtlichkeiten in Oberfranken eine persönliche Krisenintervention stattfinden kann.

Wochentags von 9 bis 17 Uhr stellen die sieben Sozialpsychiatrischen Dienste in Oberfranken die Mitarbeiter:innen für die Mobilen Einsätze. In den übrigen Zeiten werden diese mit Fachkräften abgedeckt, die auf Basis Geringfügiger Beschäftigung bei der Diakonie Hochfranken angestellt sind. In den Abbildungen werden diese Mitarbeiter:innen als AWF-Kräfte bezeichnet (Abend-Wochenende-Feiertag).

Damit ist die derzeit geplante Endausbaustufe in Oberfranken erreicht.

Die Einsätze, die in der Zeit von 6 Uhr bis 9 Uhr stattgefunden haben, sind i. d. Regel einer Alarmierung der SpDis vor neun Uhr geschuldet. In diesen Ausnahmefällen konnte bei sehr hoher Dringlichkeit ein früherer Einsatz ausgelöst werden, so die Mitarbeiter:innen bereits im Dienst und verfügbar waren.

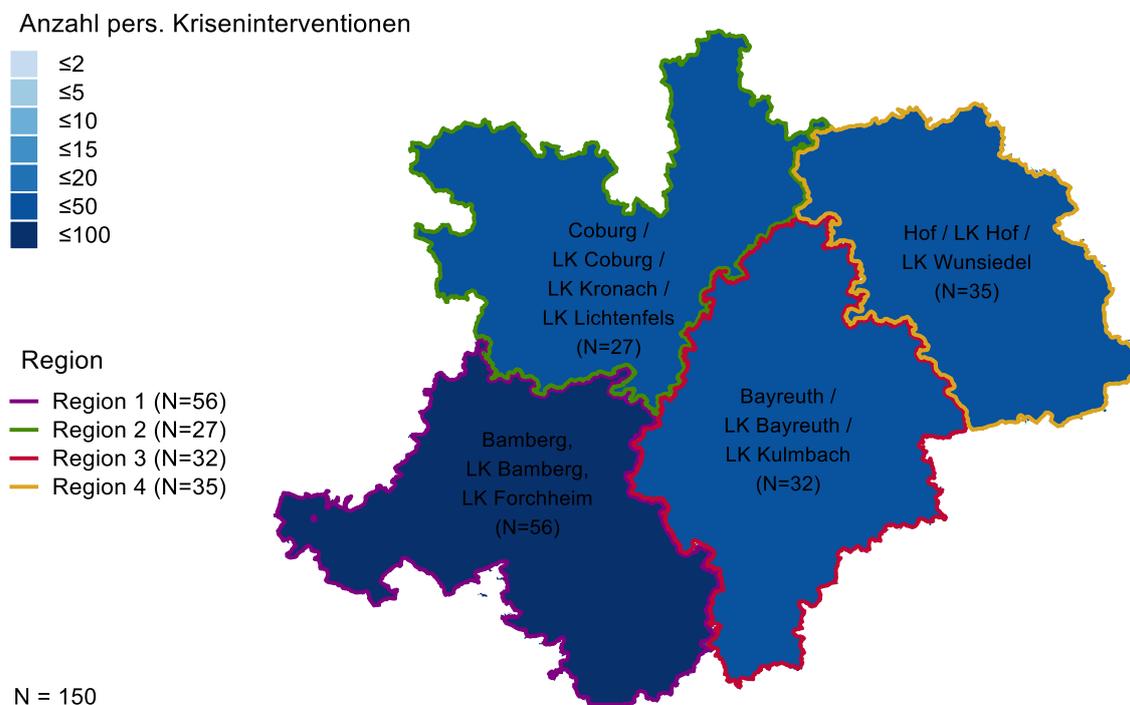
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

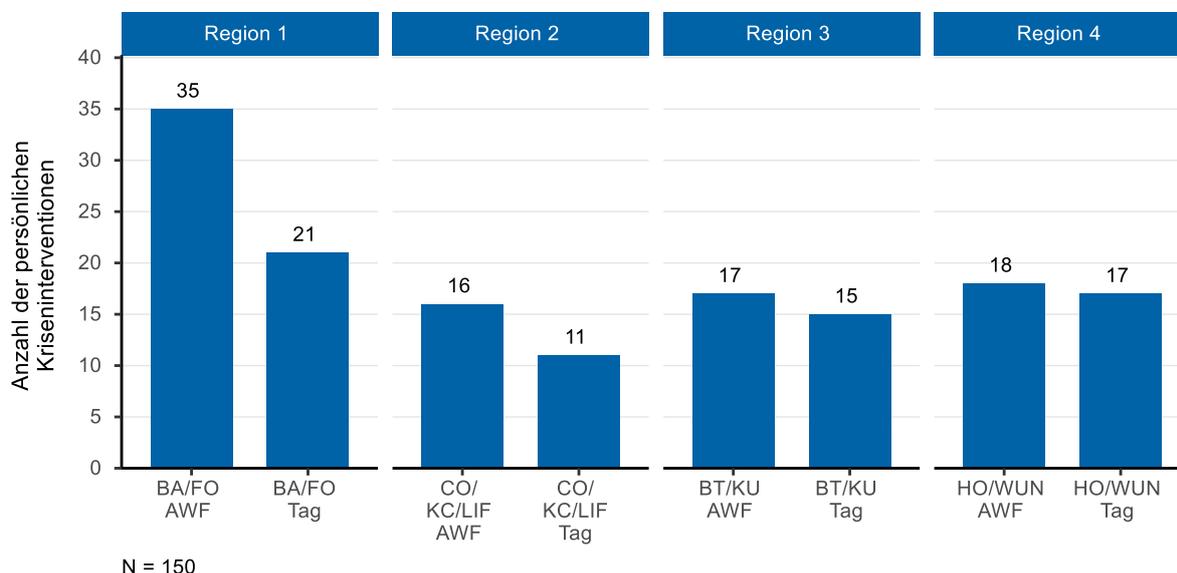
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



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

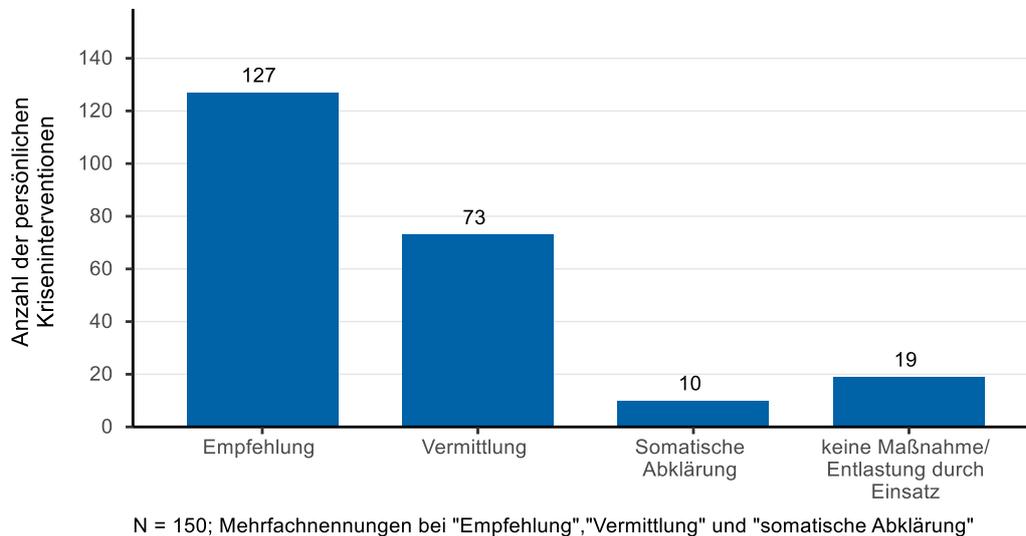
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams (nach Regionen)



## 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.

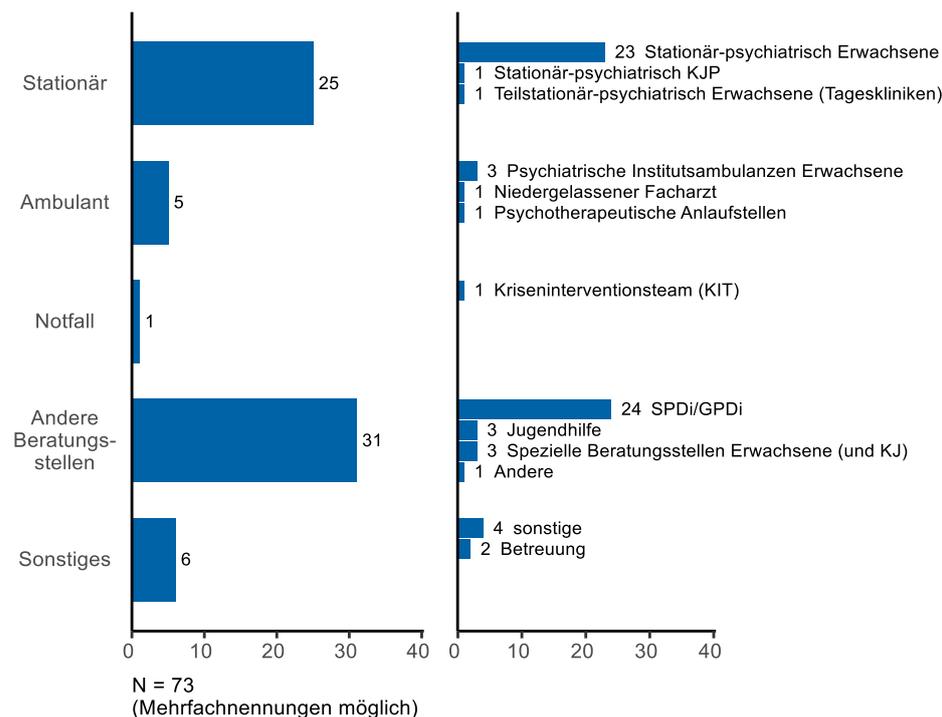
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

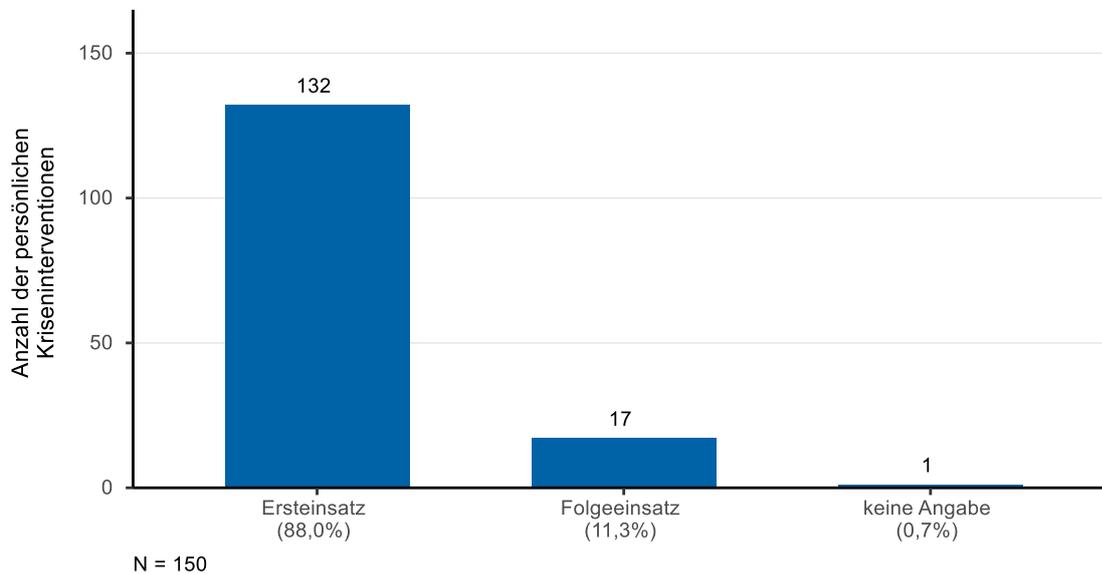
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

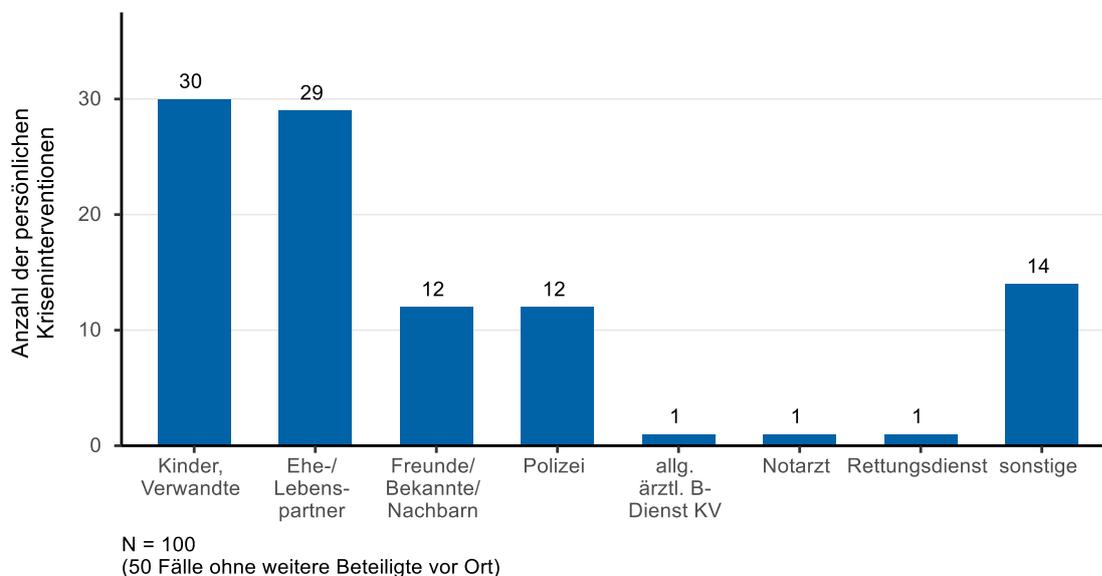
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

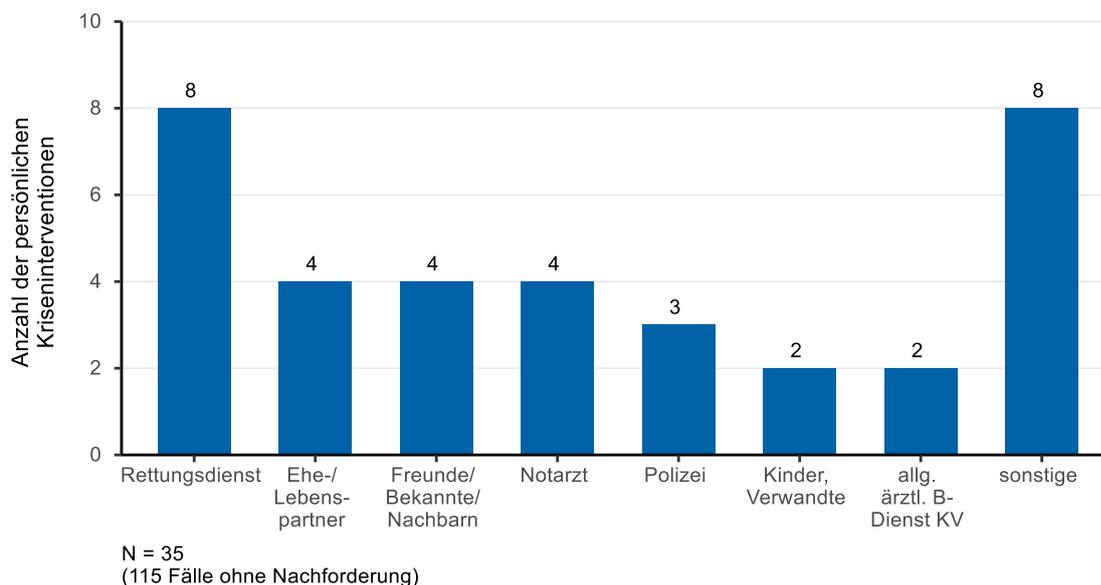
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

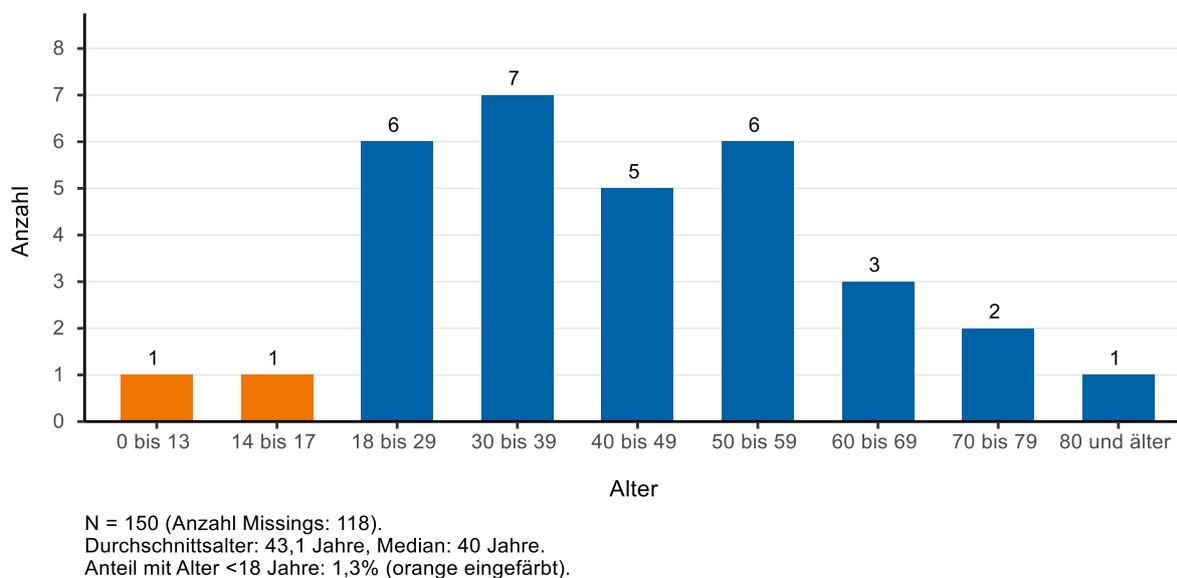


## Wie alt sind Klient: innen?

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

Das Angebot der Krisendienste Bayern richtet sich an Menschen, die 18 Jahre oder älter sind. In Oberfranken war die Situation 2022 die, dass sich in seltenen Fällen auch Kinder bzw. Jugendliche an den Krisendienst gewandt haben. Häufiger kam es vor, dass Kinder und Jugendliche als Beteiligte in der Situation dabei waren, auch wenn eine persönliche Krisenintervention vor Ort stattfand.

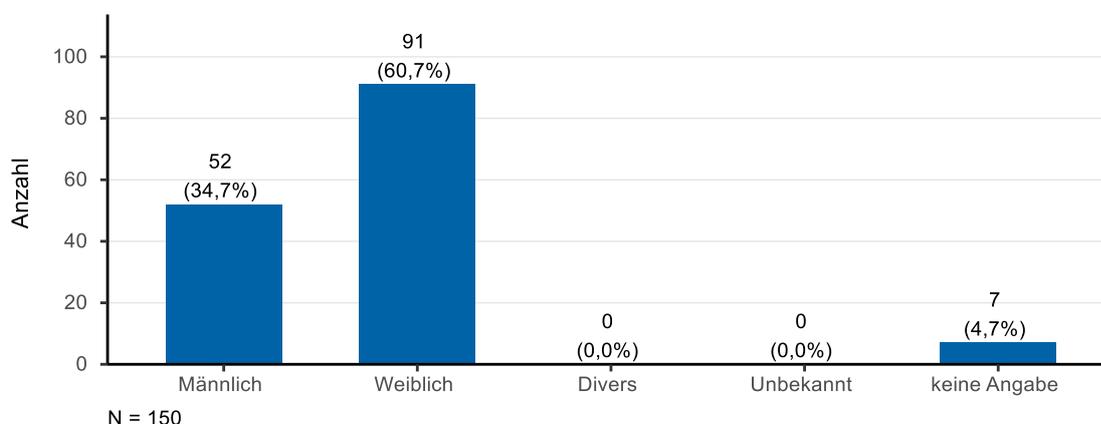
Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen (Orange: <18 Jahre, 1,3%)



## 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.

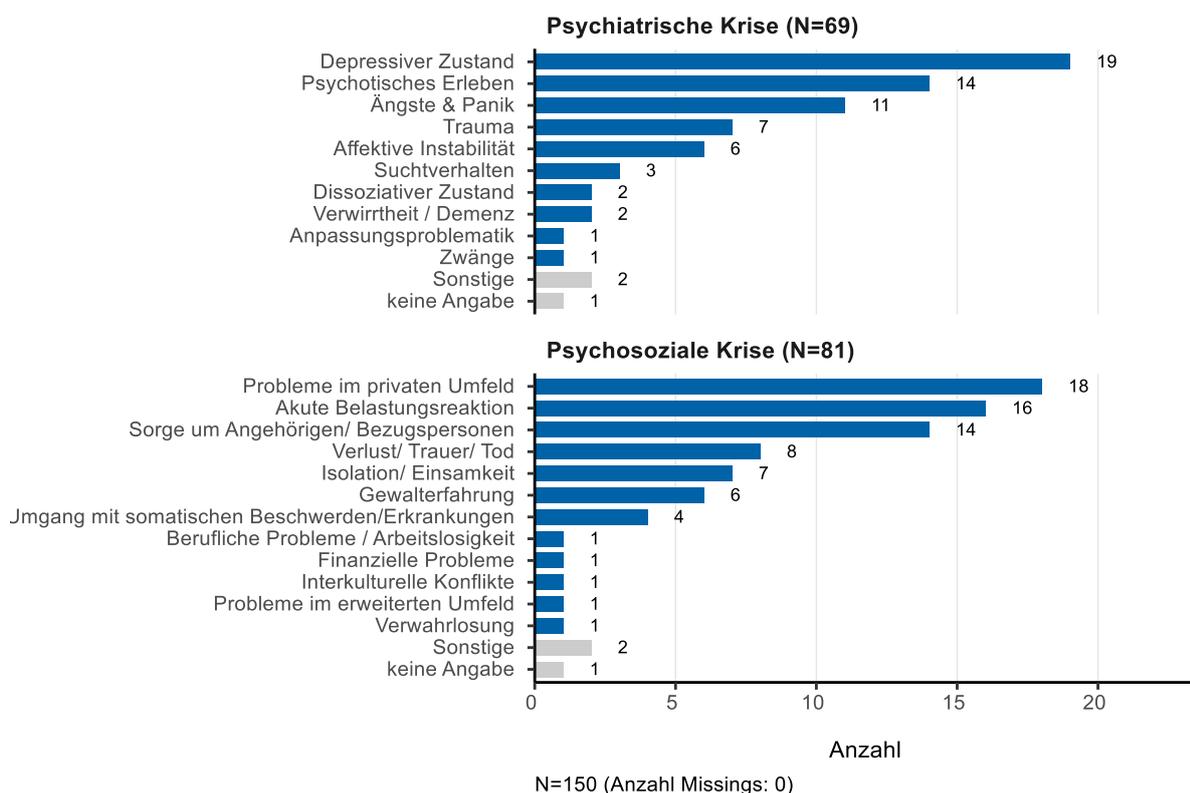
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

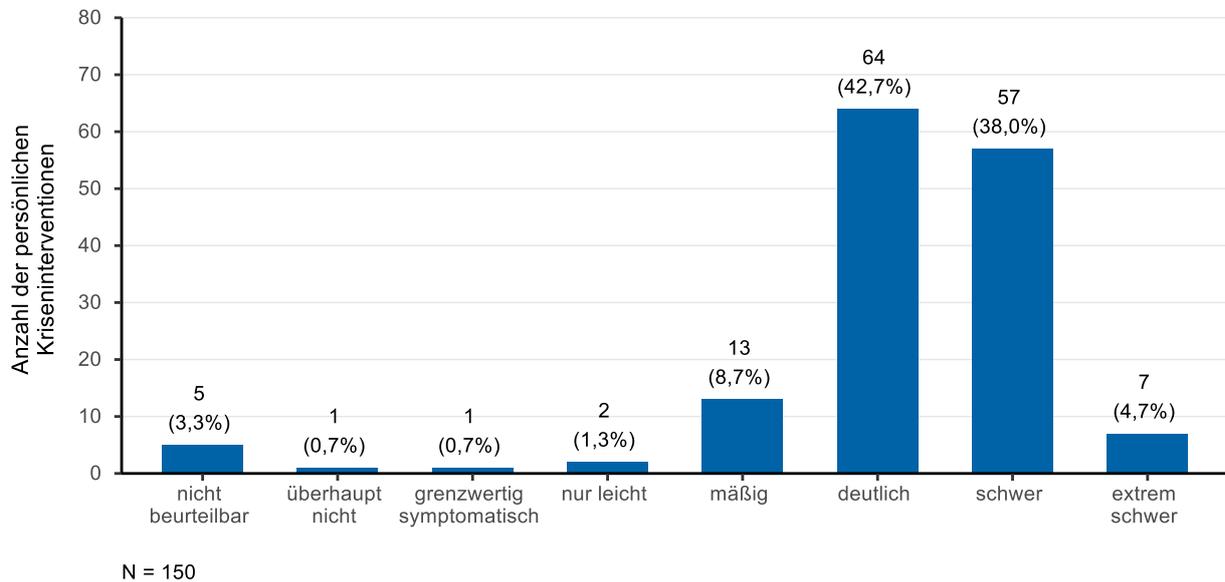
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

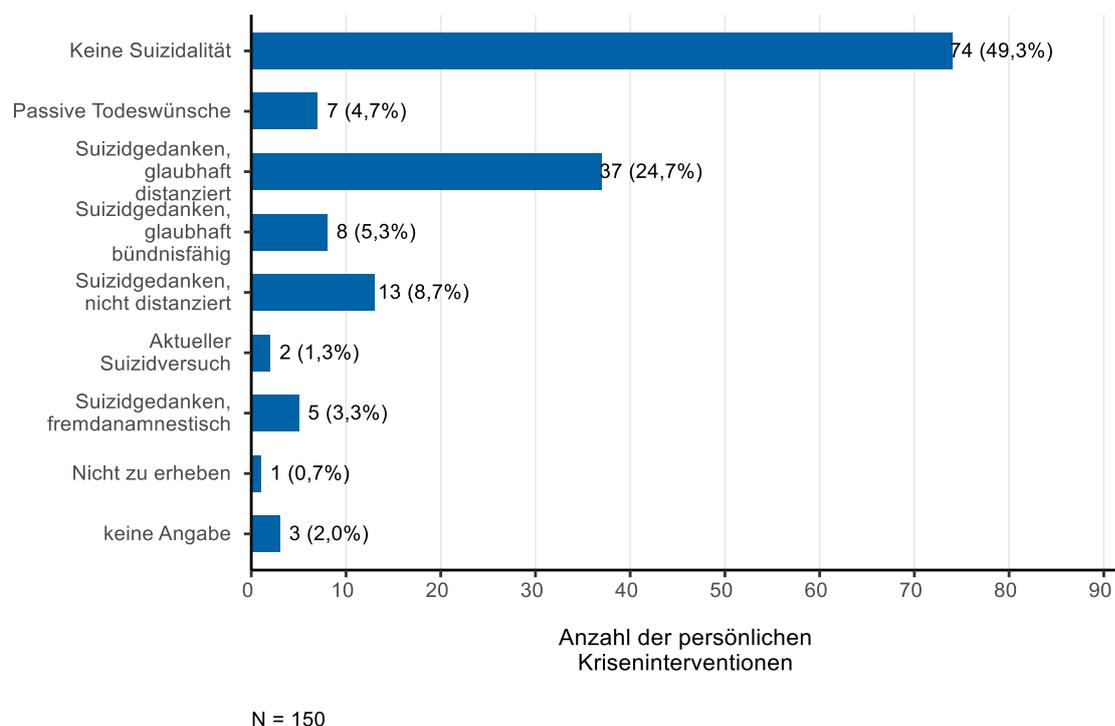
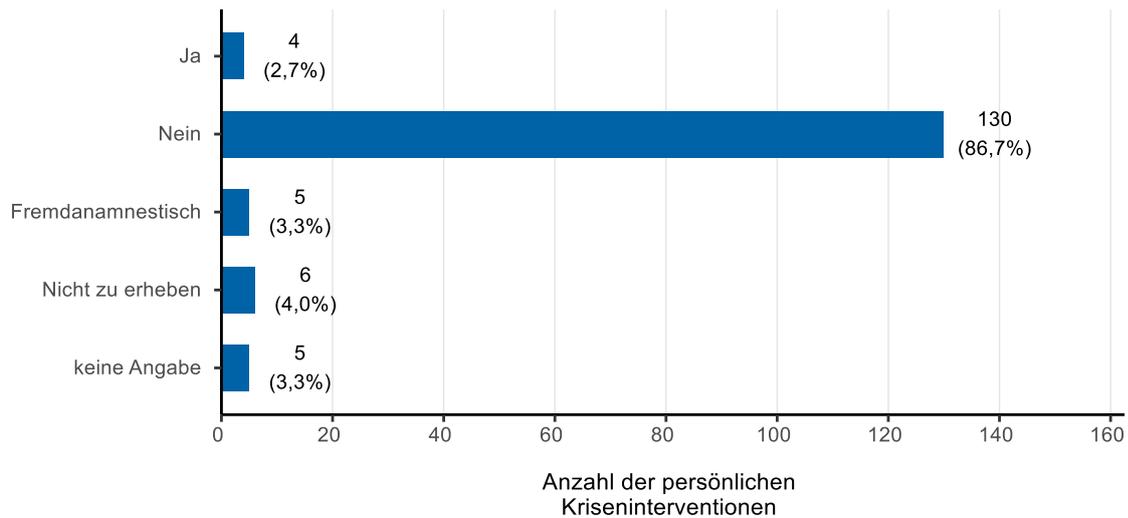


Abbildung 34: Fremdgefährdung

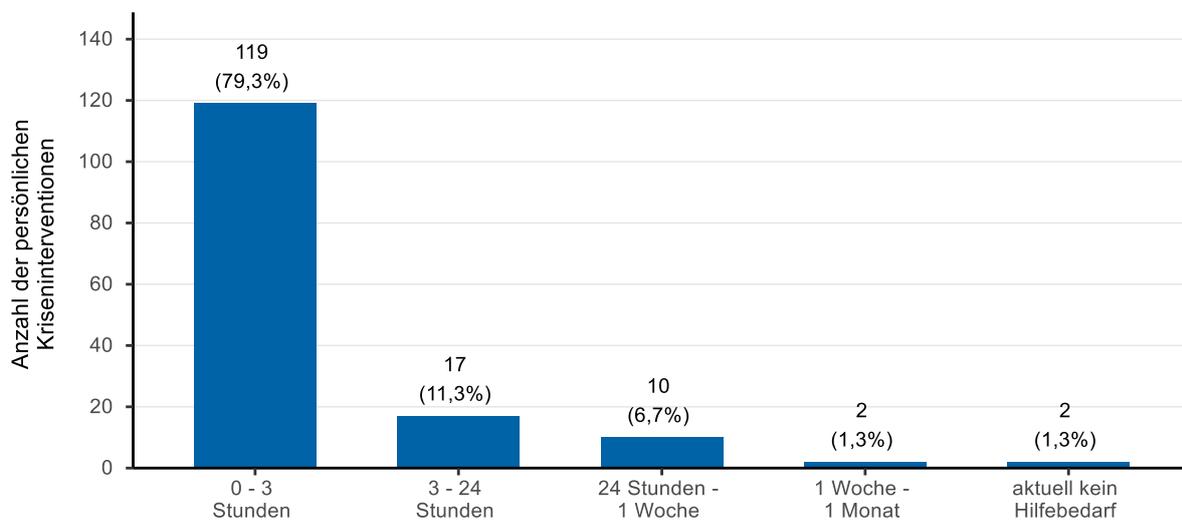


N = 150

### 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



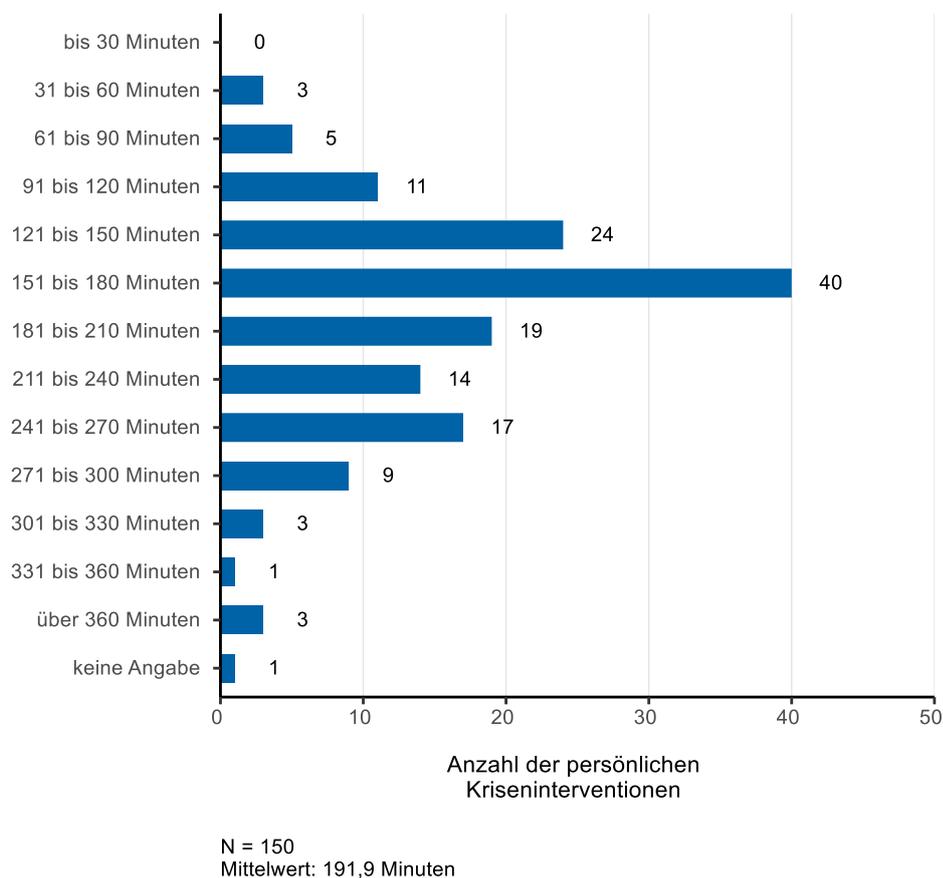
N = 150

## 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 191,9 Minuten.

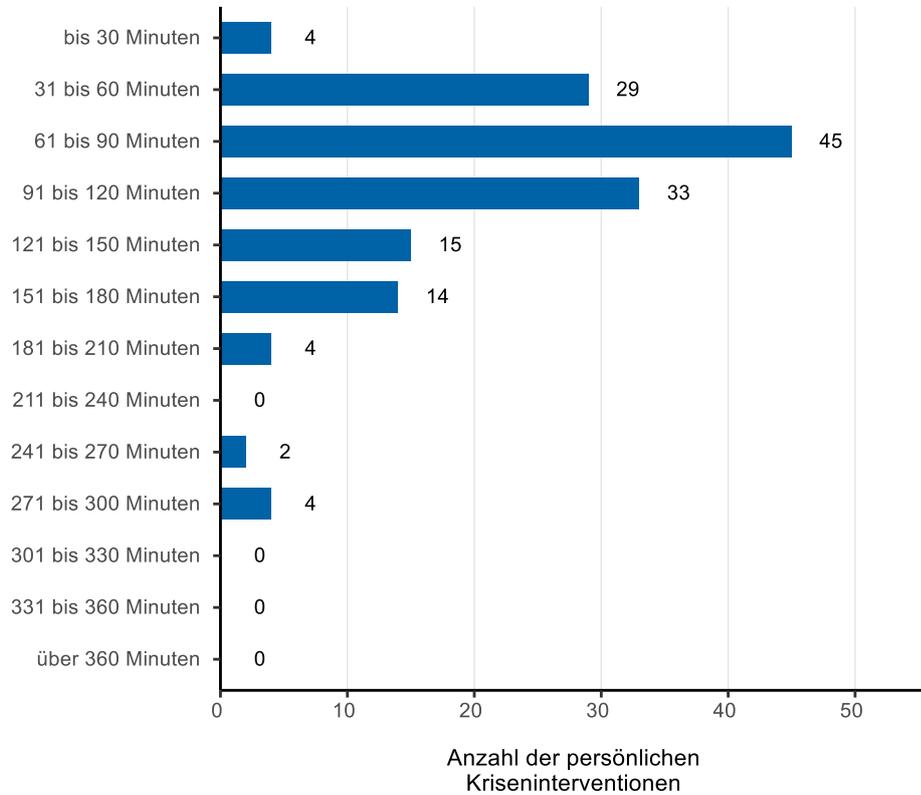
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



## 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 = 150  
Mittelwert: 107,3 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.

Die zugrundeliegenden Daten werden von den Beteiligten des Krisendienstes erhoben und gespeichert. Der Export der Daten an BIDAQ erfolgt monatlich durch die Leitstelle.

Am Krisendienst Oberfranken wirken unter dem Dach des Bezirks Oberfranken folgende Träger zusammen:

Träger der Leitstelle mit Sitz in Bayreuth ist die Firma Dr. Loew Soziale Dienstleistungen GmbH und Co KG, die für den Betrieb der Leitstelle die Krisendienst gGmbH gegründet hat.

Je nach personeller Besetzung der Leitstelle besteht die Möglichkeit, sich in englischer oder russischer Sprache beraten zu lassen. Die Nutzung dieses fremdsprachigen Angebots wurde bei der Evaluation der Daten für diesen Bericht nicht ausgewertet.

In Oberfranken gibt es sieben Sozialpsychiatrische Dienste, teilweise mit weiteren Außenstellen. Diese beteiligen sich alle am Krisendienst, stellen mobile Teams und bieten Krisentermine für Ratsuchende an. Träger der Sozialpsychiatrischen Dienste in Oberfranken sind:

OASE Sozialpsychiatrischer Dienst Bamberg und Forchheim  
Sozialdienst Katholischer Frauen e. V.

Sozialpsychiatrischer Dienst Hof  
Diakonie Hochfranken Erwachsenenhilfe gGmbH

Sozialpsychiatrischer Dienst Kronach-Lichtenfels  
Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Ober- und Mittelfranken e. V.

Sozialpsychiatrischer Dienst Bayreuth-Kulmbach  
Diakonisches Werk - Stadtmission Bayreuth e. V.

Sozialpsychiatrischer Dienst Coburg  
Diakonisches Werk Coburg e. V.

"Lichtblicke" Sozialpsychiatrischer Dienst Marktredwitz/Wunsiedel  
Diakonisches Werk der evang.-luth. Dekanatsbezirke Selb und Wunsiedel e. V.

Die AWF-Kräfte sind bei der Diakonie Hochfranken Erwachsenenhilfe gGmbH auf Basis Geringfügiger Beschäftigung eingestellt.

Der Krisendienst Oberfranken befindet sich mit seinem vorgehaltenen Angebot in der derzeit geplanten Endausbaustufe.

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

AWF	=	Abend-Wochenend-Feiertagsdienst
BIDAQ	=	Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung
CGI	=	Clinical Global Impression
GPD <sub>i</sub>	=	Gerontopsychiatrischer Dienst
KD	=	Krisendienst
KJ	=	Kinder und Jugendliche
KJP	=	Kinder- und Jugendpsychiatrie
LeBeK	=	Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste
PIA	=	Psychiatrische Institutsambulanz
SPD <sub>i</sub>	=	Sozialpsychiatrischer Dienst

## Impressum

Datenbereitstellung durch die Leitstelle Krisendienst Oberfranken.

Abbildungen erstellt durch:

BIDAQ – Bayerisches Institut für Daten,  
Analysen und Qualitätssicherung  
Am Moosfeld 13  
81829 München

## Krisendienst Mittelfranken

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	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
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>19</b>
	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

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>30</b>
	Datengrundlage.....	30
	Akronyme .....	30
	<b>Impressum .....</b>	<b>31</b>

# 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 Bezirktags. 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.

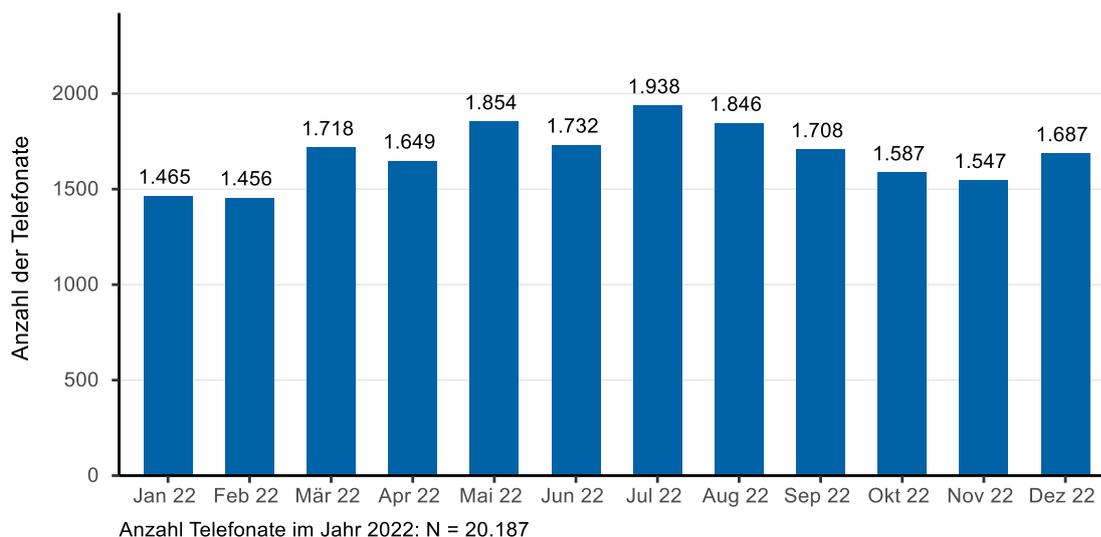
Dies bedeutet: Von den unter 3.1. dargestellten 20.187 Kontakten im Jahr 2022 waren 19.153 telefonisch, 523 online und 511 persönliche Gespräche haben unmittelbar im Krisendienst stattgefunden.

#### 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).

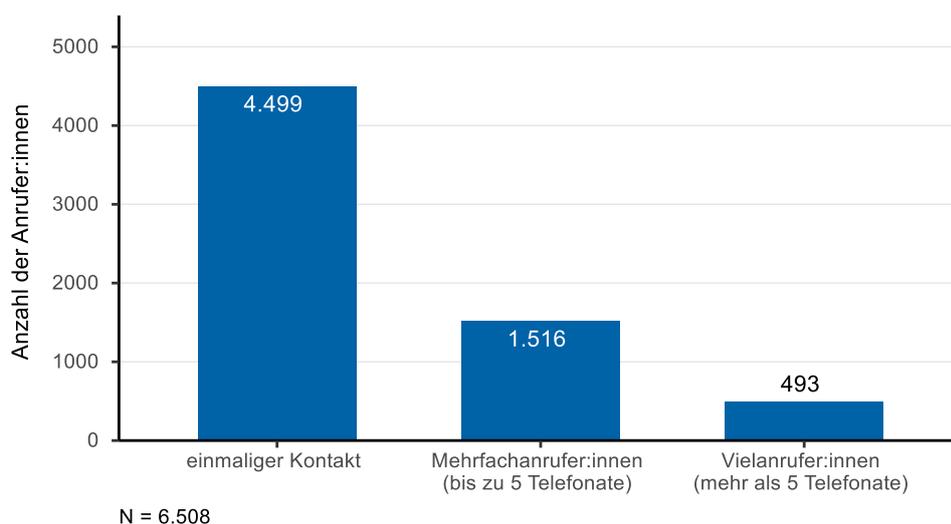
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



## 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.

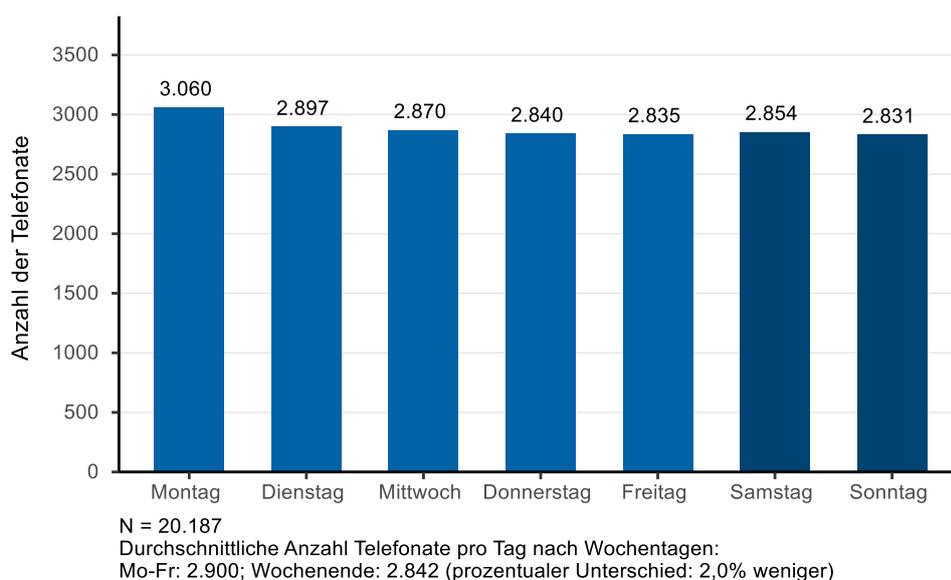
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

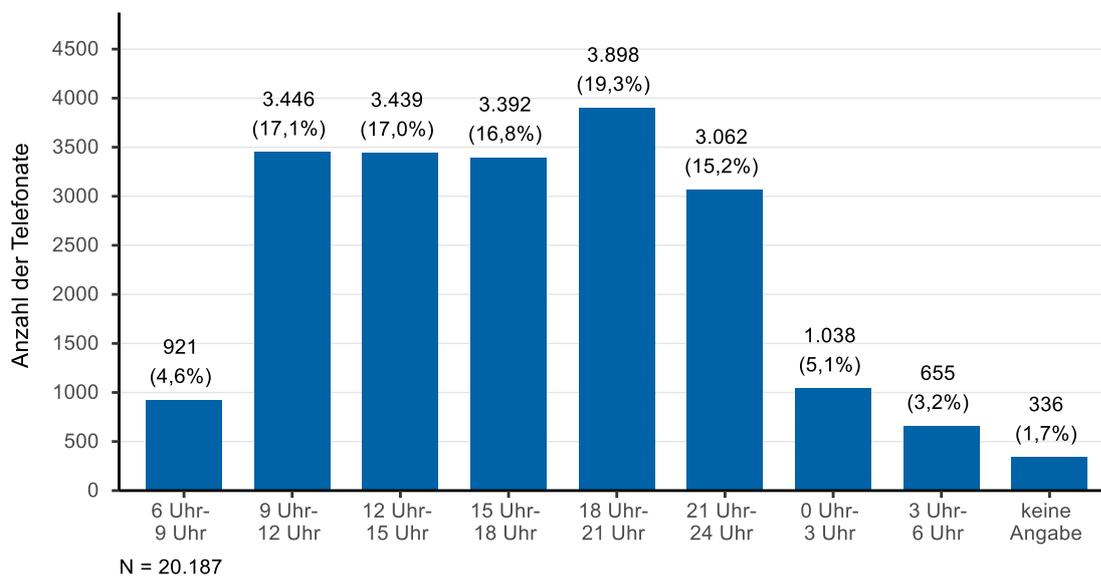
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## 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)

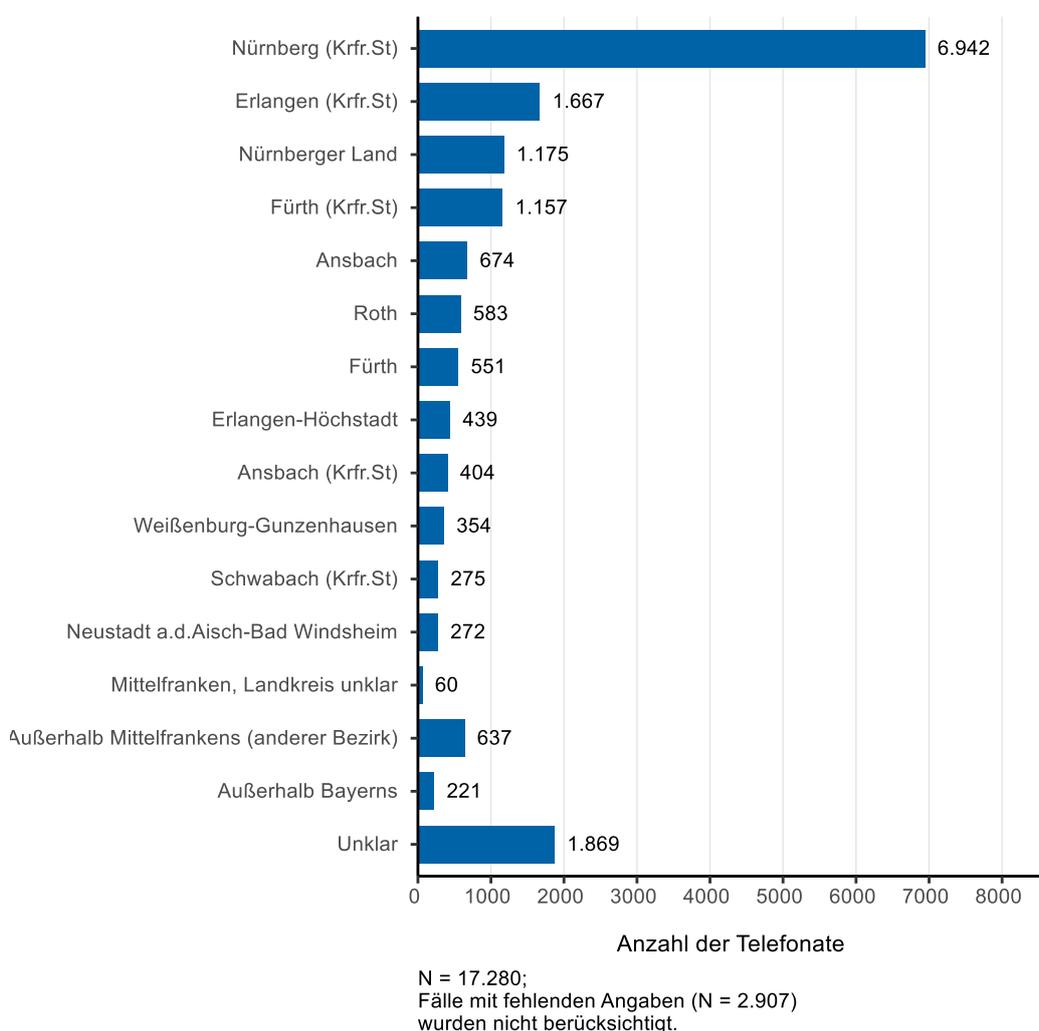
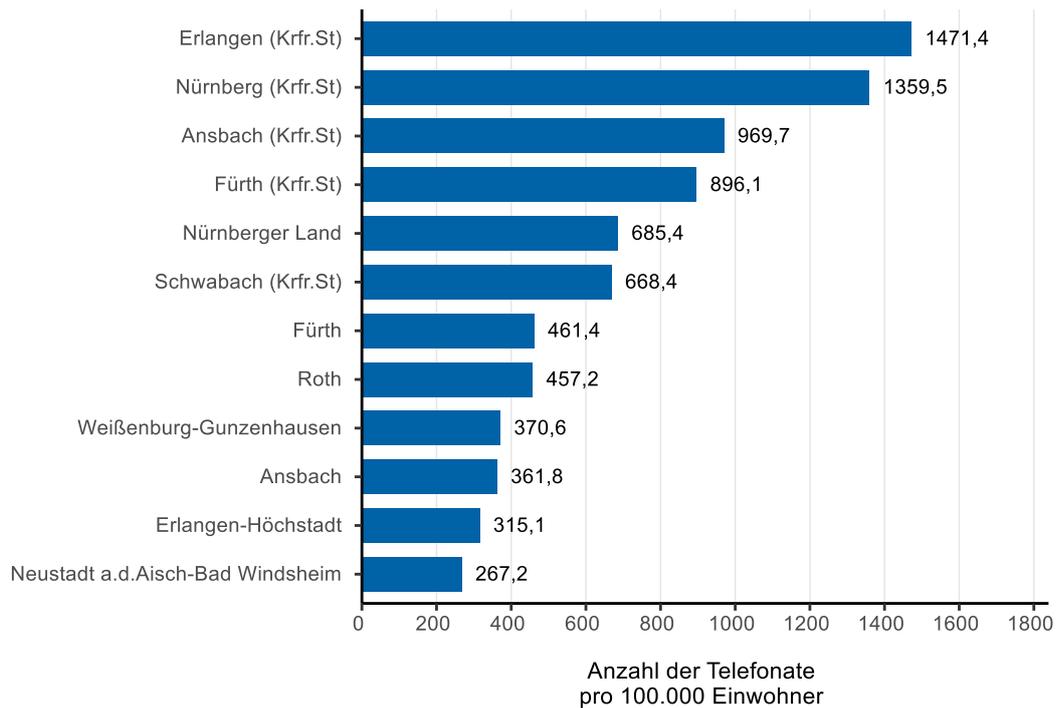


Abbildung 6 - Regionale Zuordnung der Telefonate (pro 100.000 Einwohner: innen)

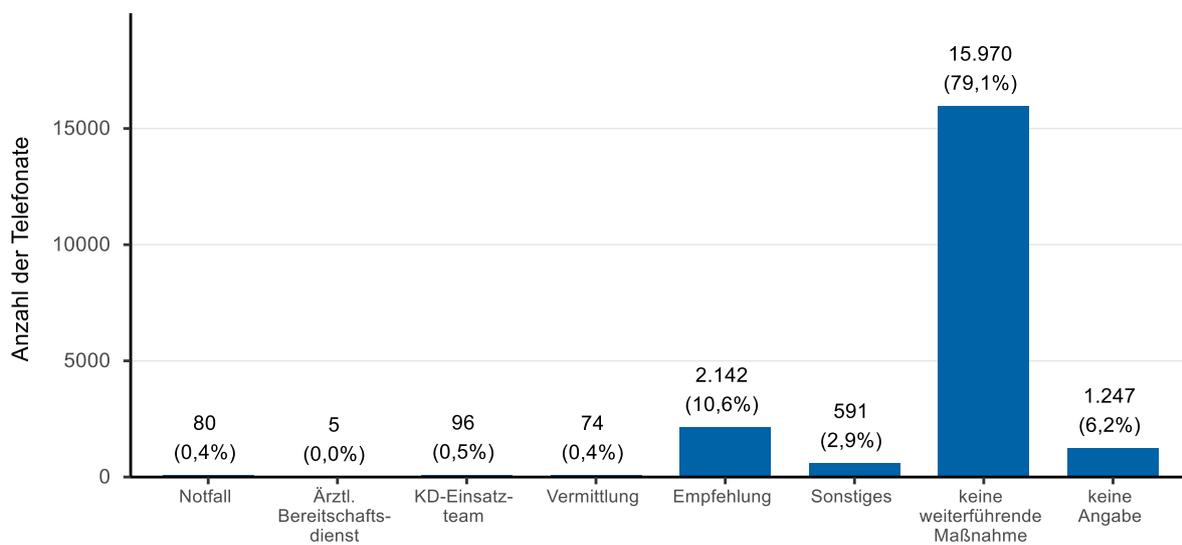


N = 14.493;  
 Fälle mit fehlenden Angaben (N = 2.907)  
 oder Fälle, die keinem Landkreis  
 in Mittelfranken zugeordnet werden  
 konnten, wurden nicht berücksichtigt.

## 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

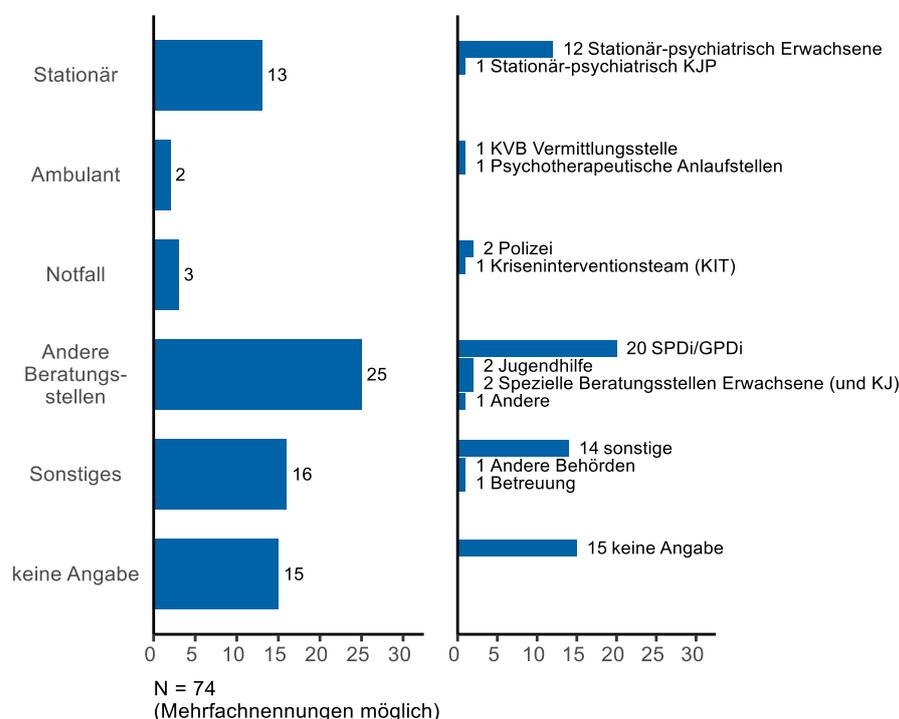


N = 20.187; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

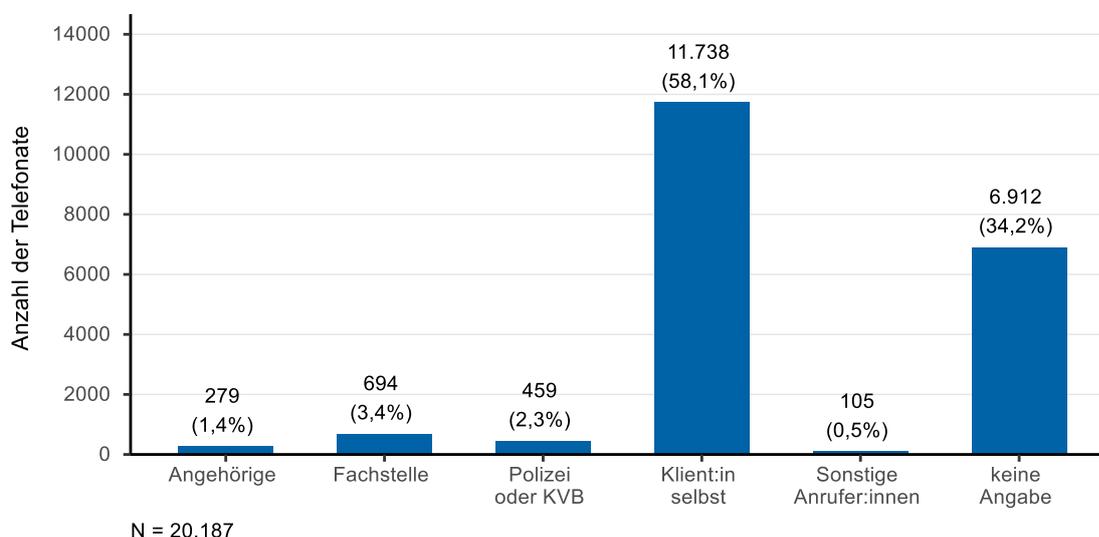
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## 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.

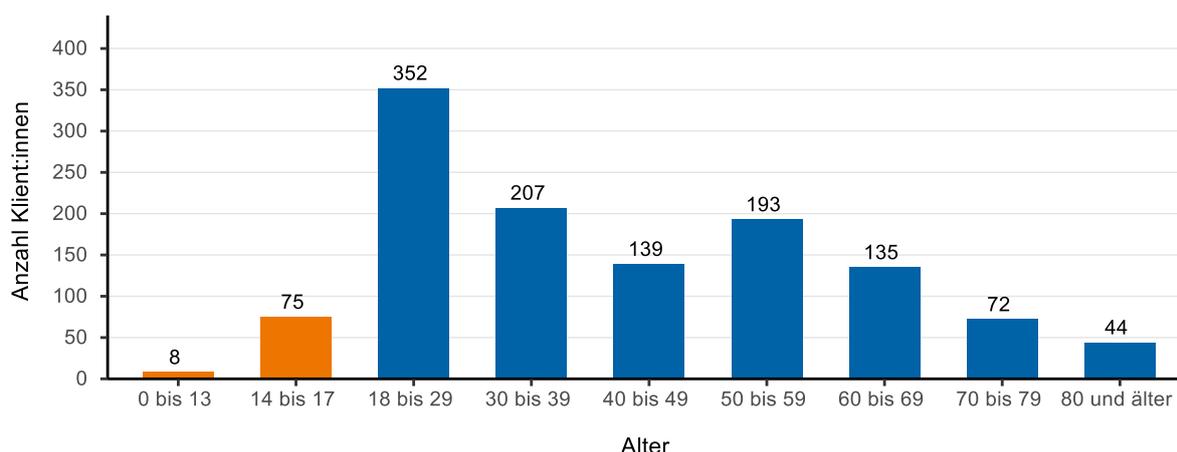
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

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



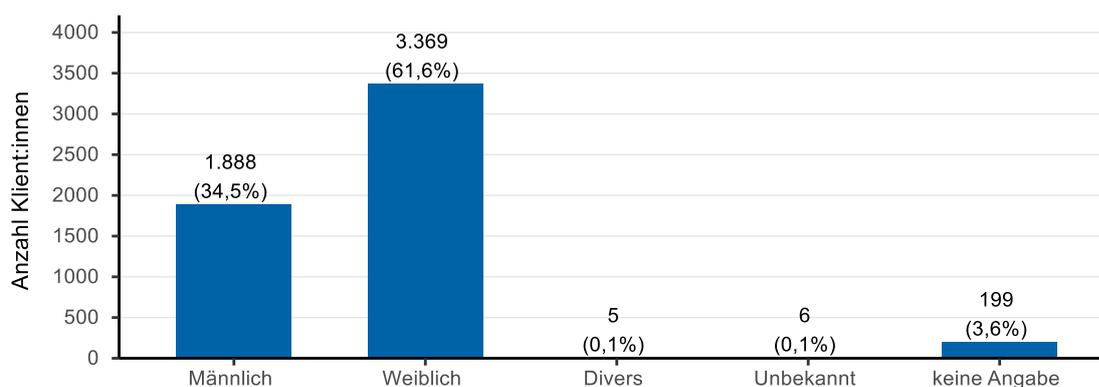
N = 1.225 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 4.242.  
 Durchschnittsalter: 41,5 Jahre, Median: 38 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 6,8% (orange eingefärbt).

## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 11: Geschlecht der Klient: innen



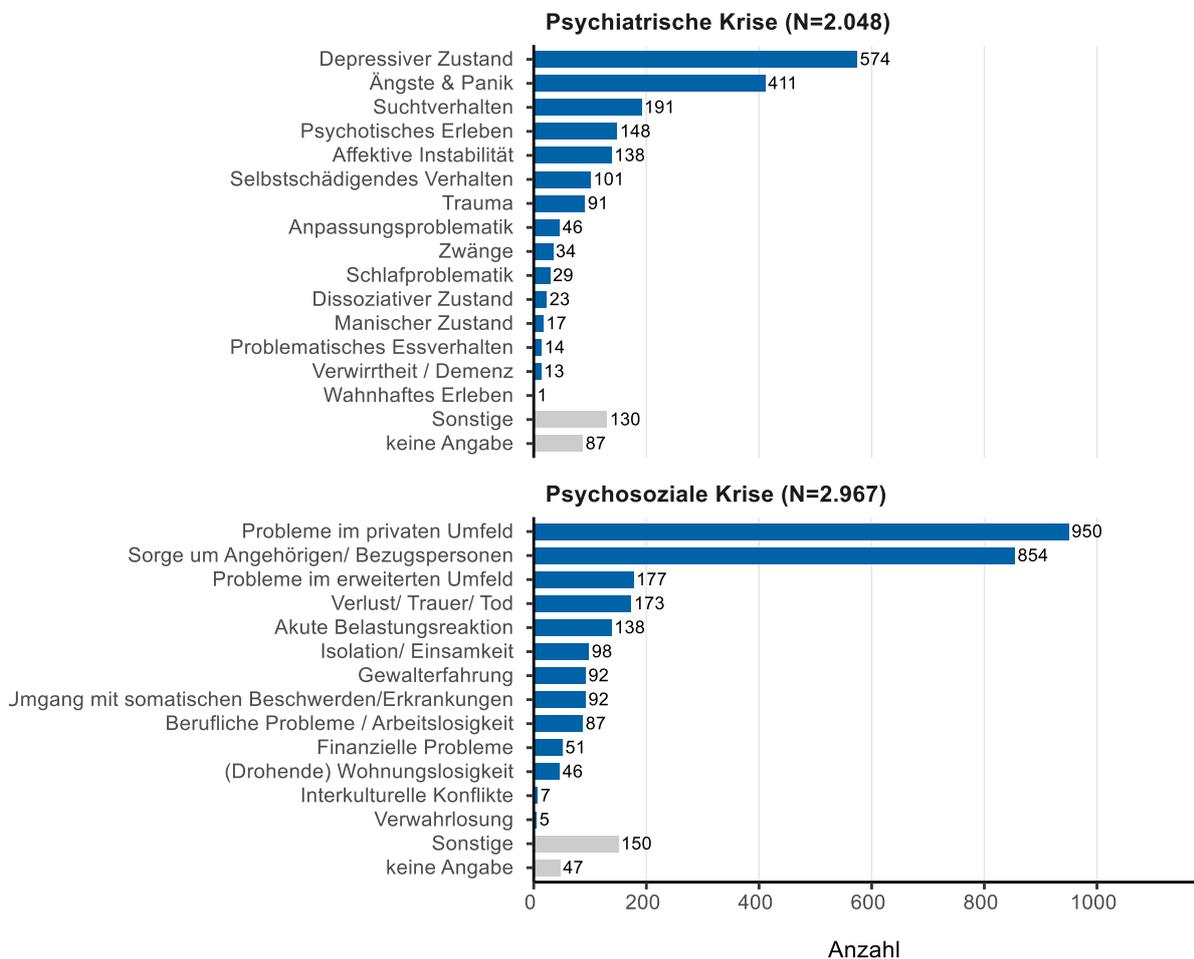
N = 5.467 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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



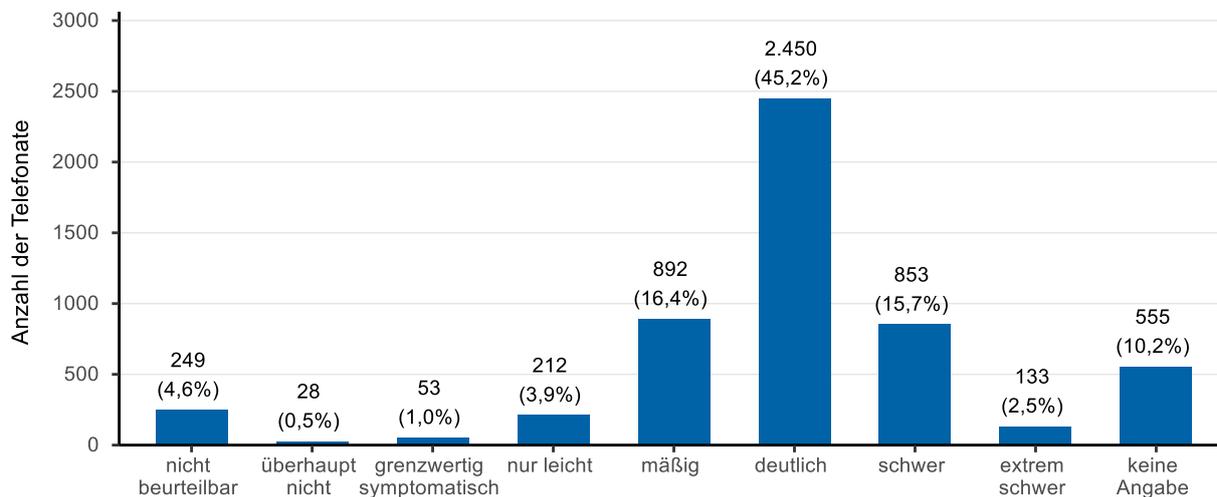
N=5.015 (Anzahl Missings: 410),  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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

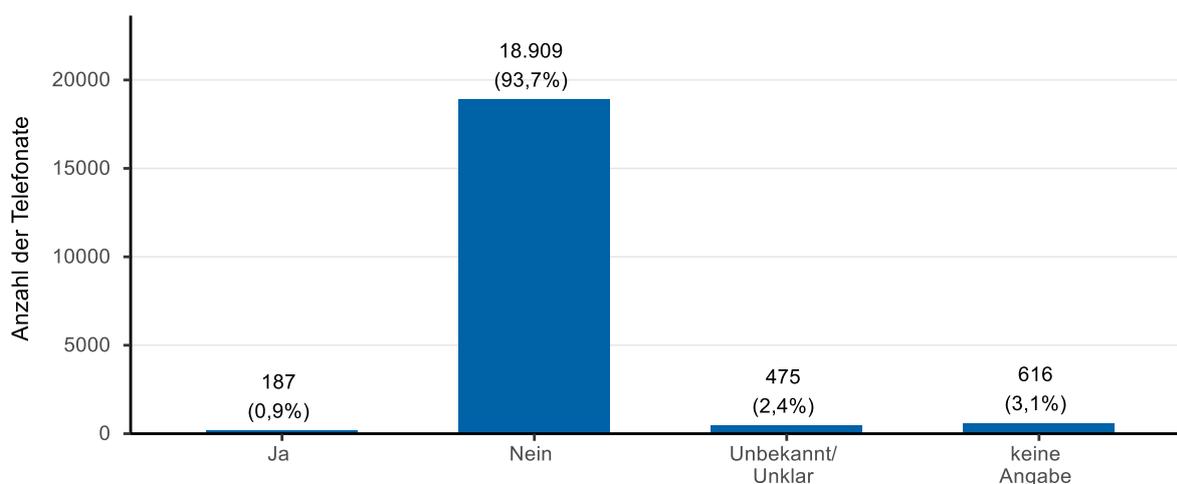


N = 5.425,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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

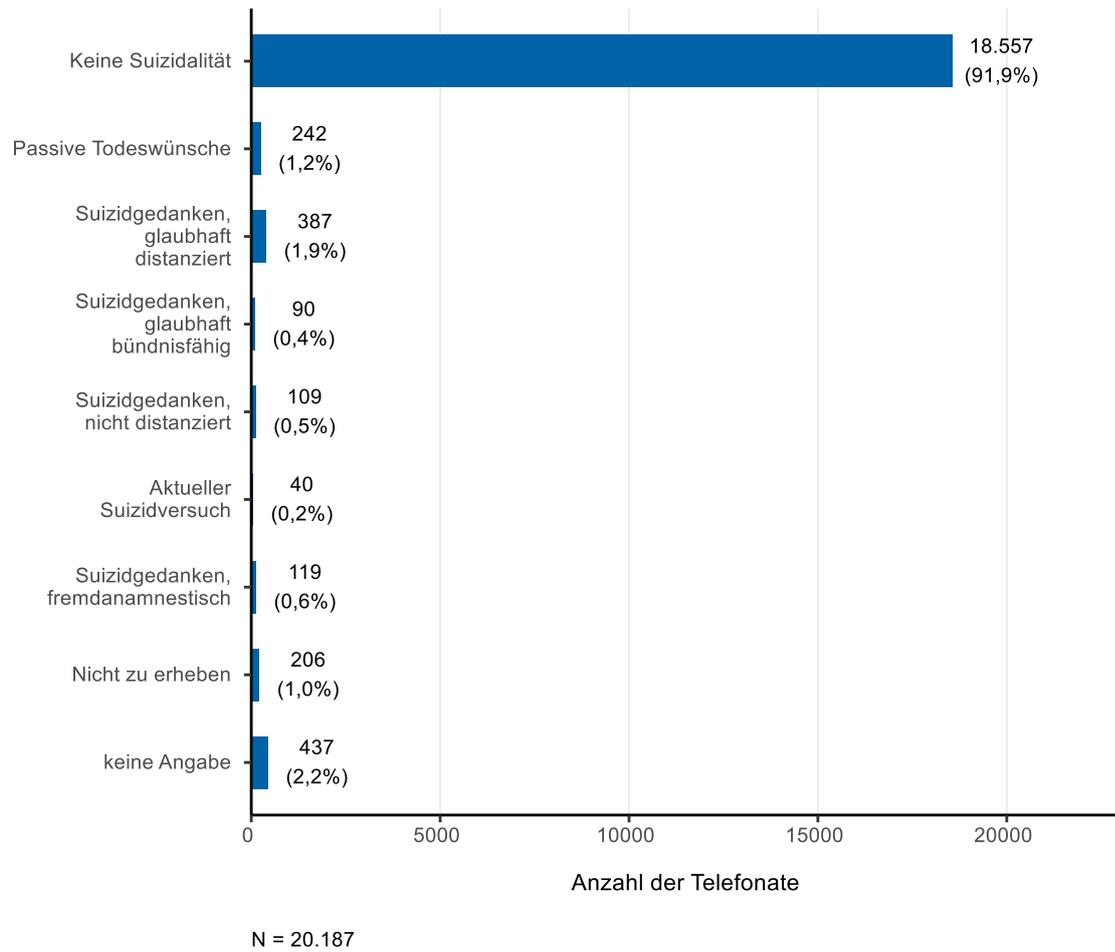
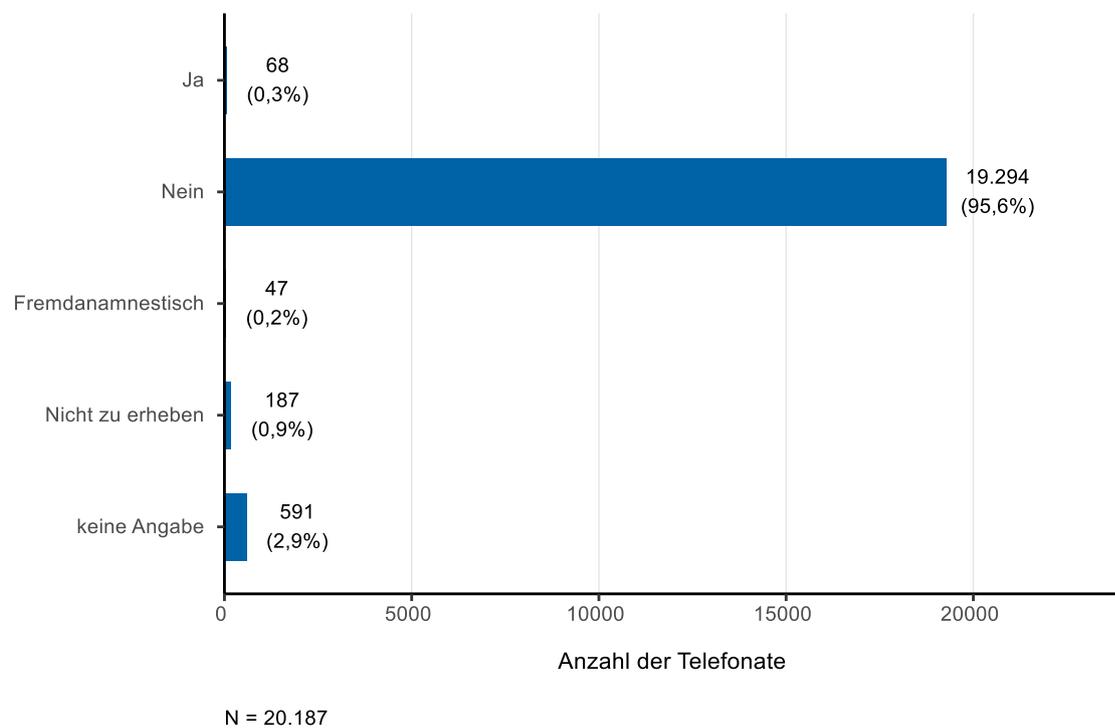


Abbildung 16: Fremdgefährdung

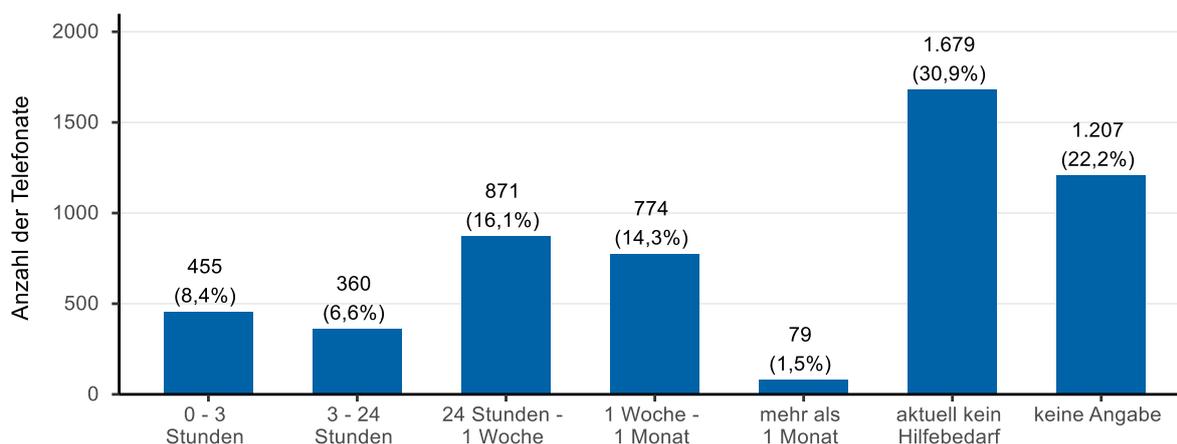


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

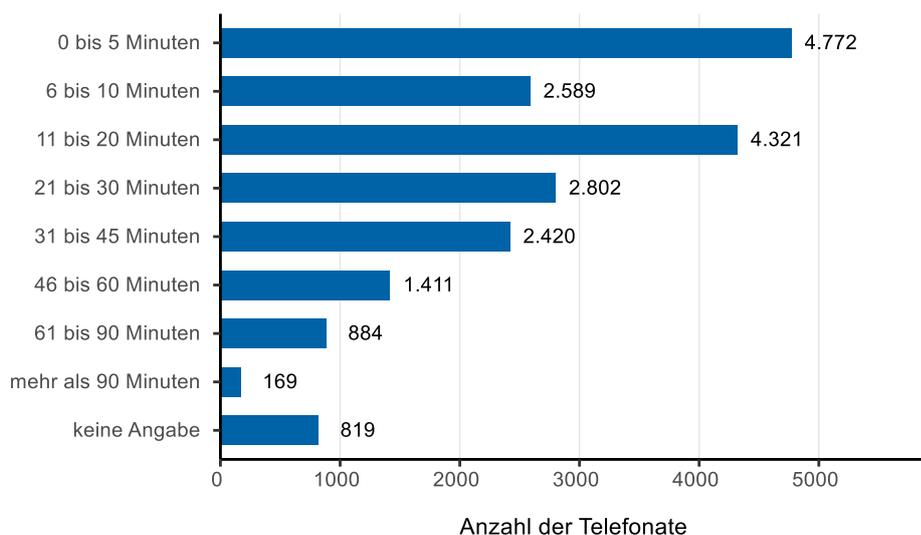


N = 5.425

## 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

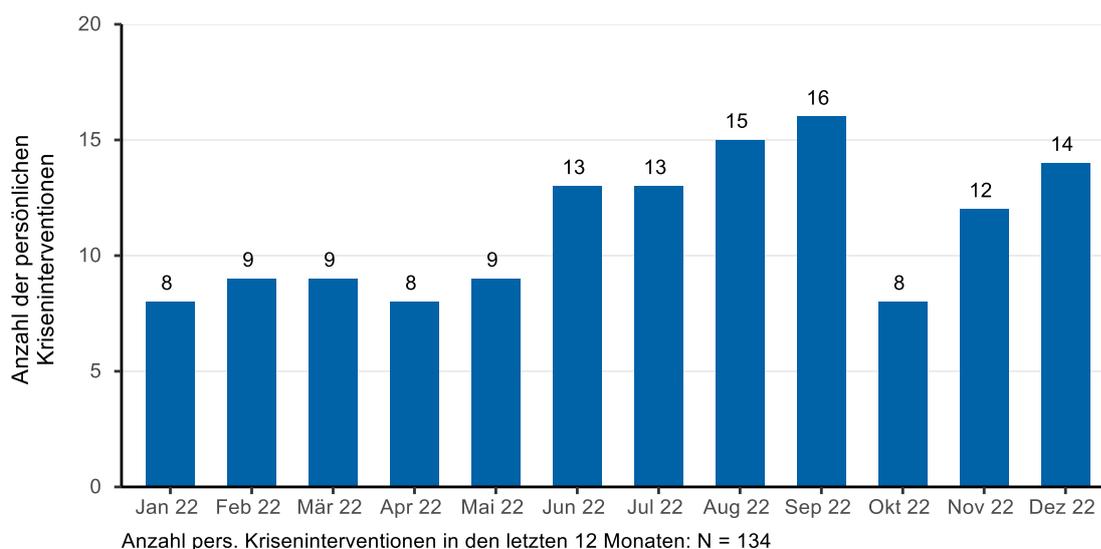
## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

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.

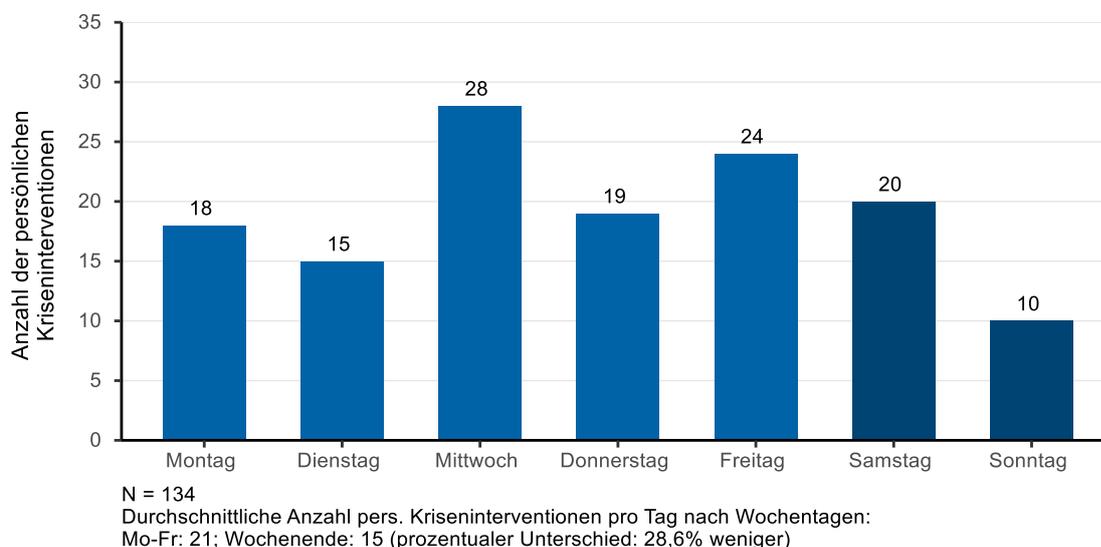
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

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

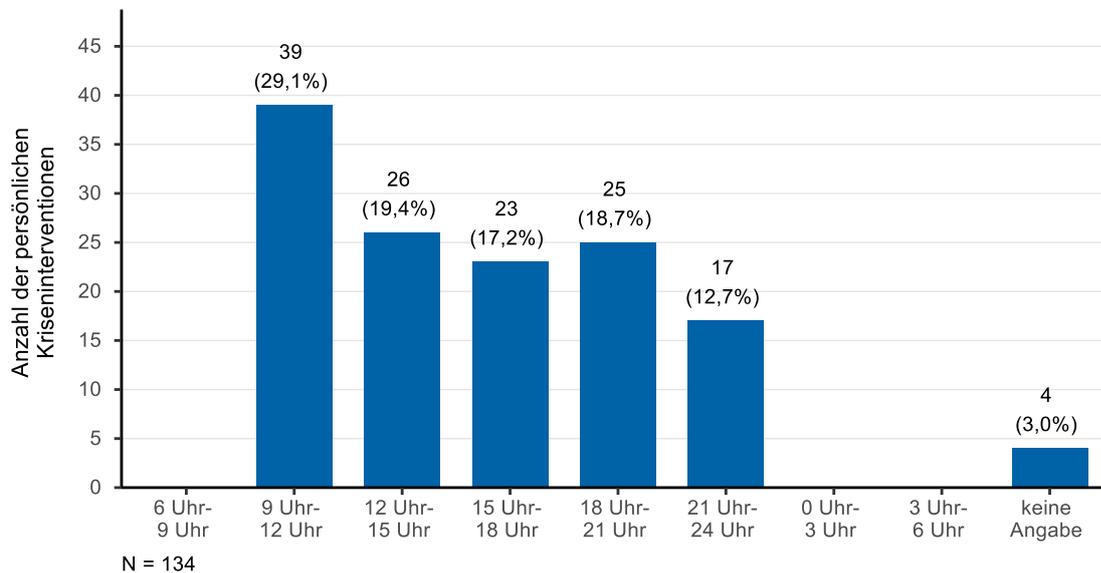
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## 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.

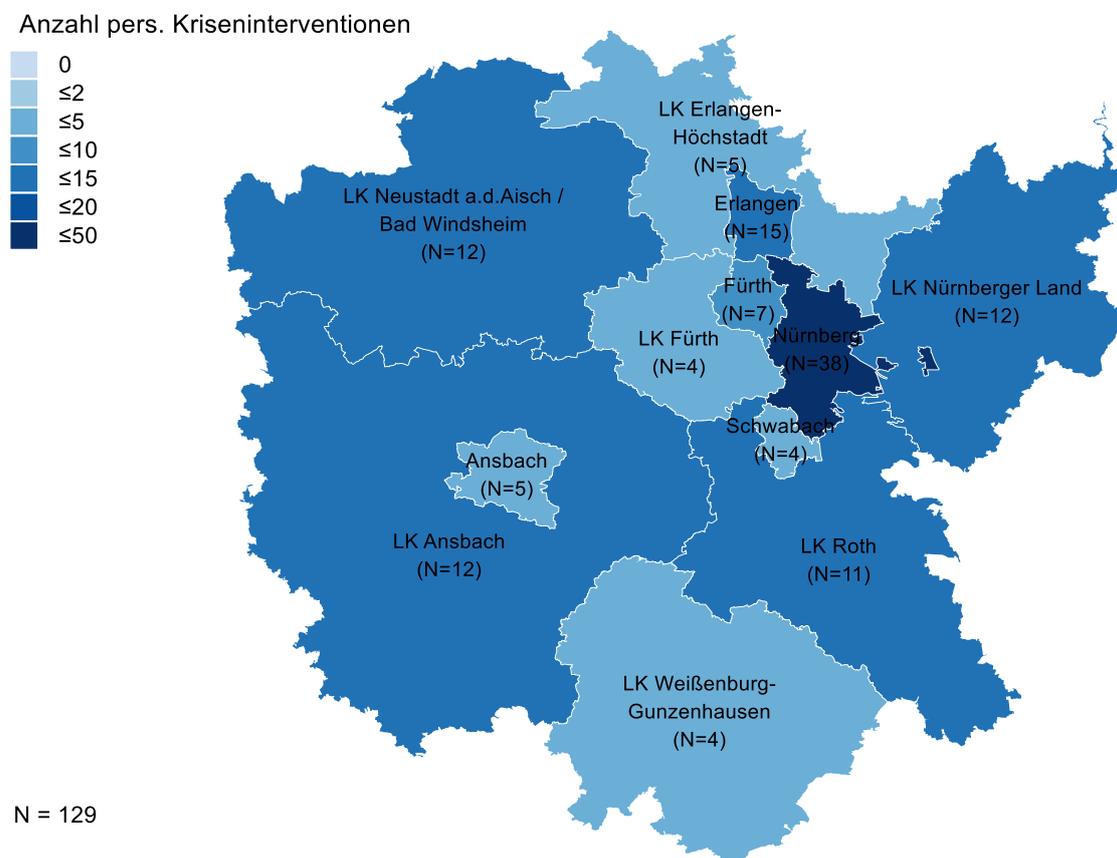
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

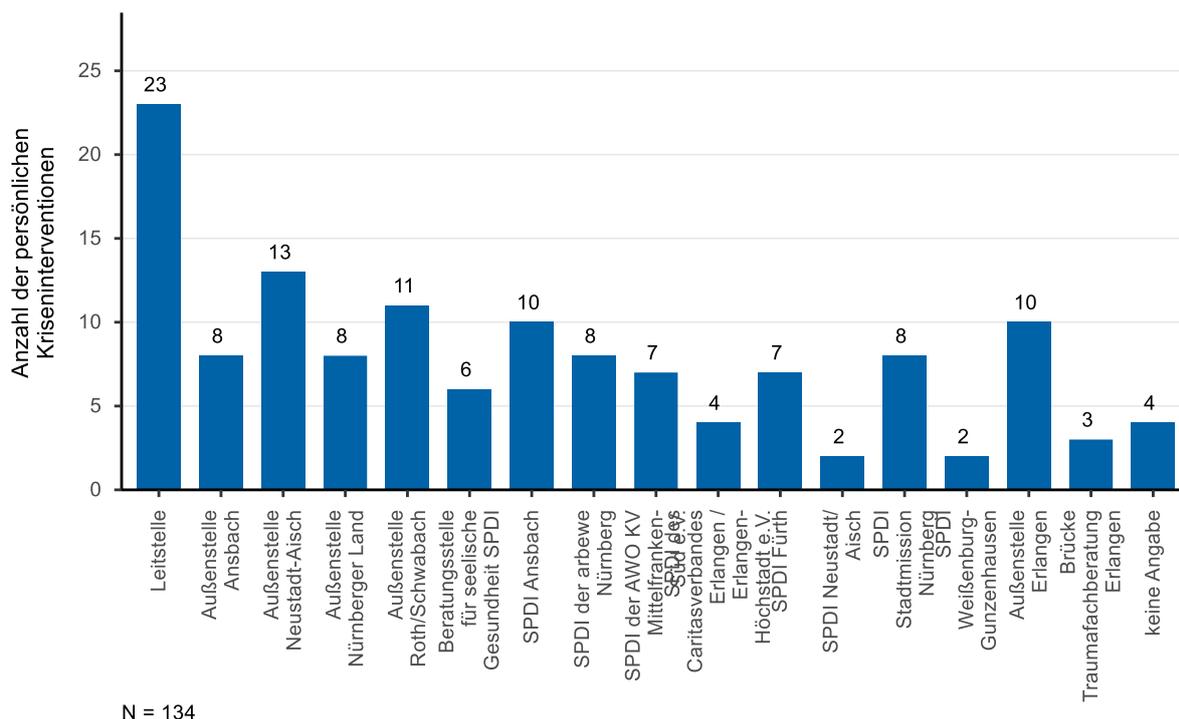
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



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

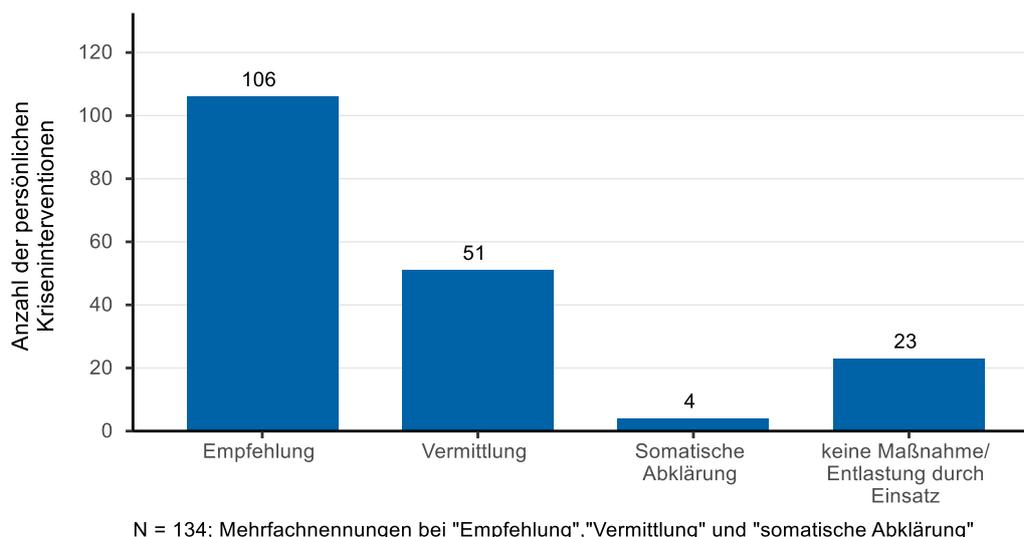
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteam



### 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.

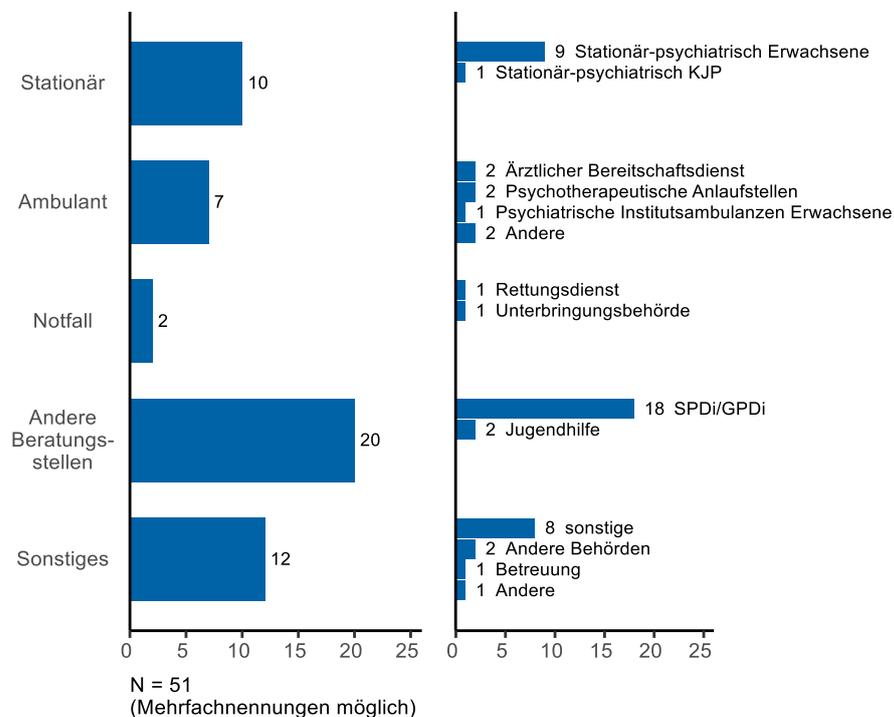
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

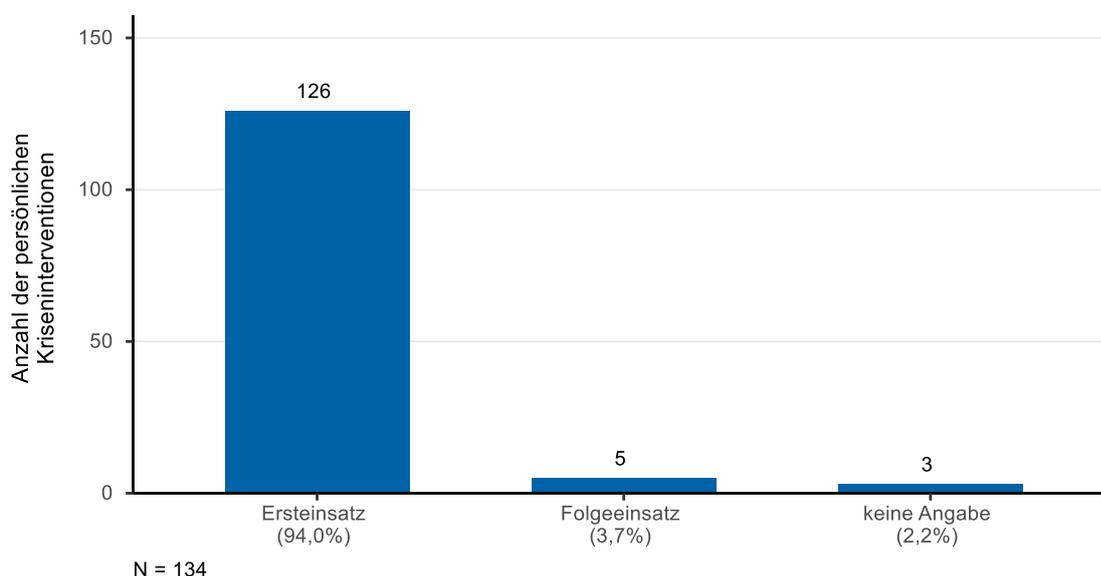
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

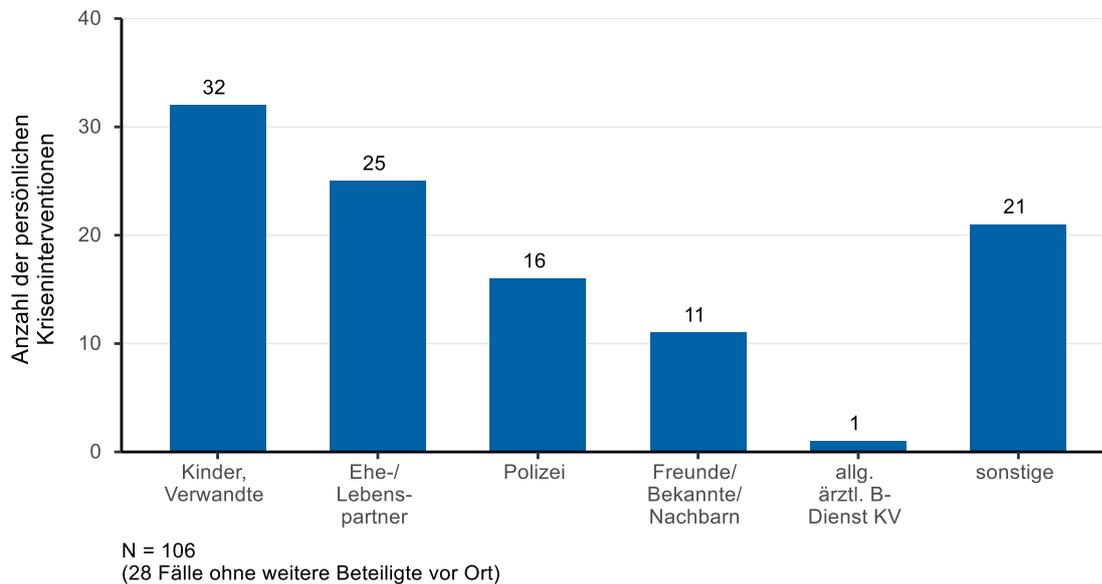
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

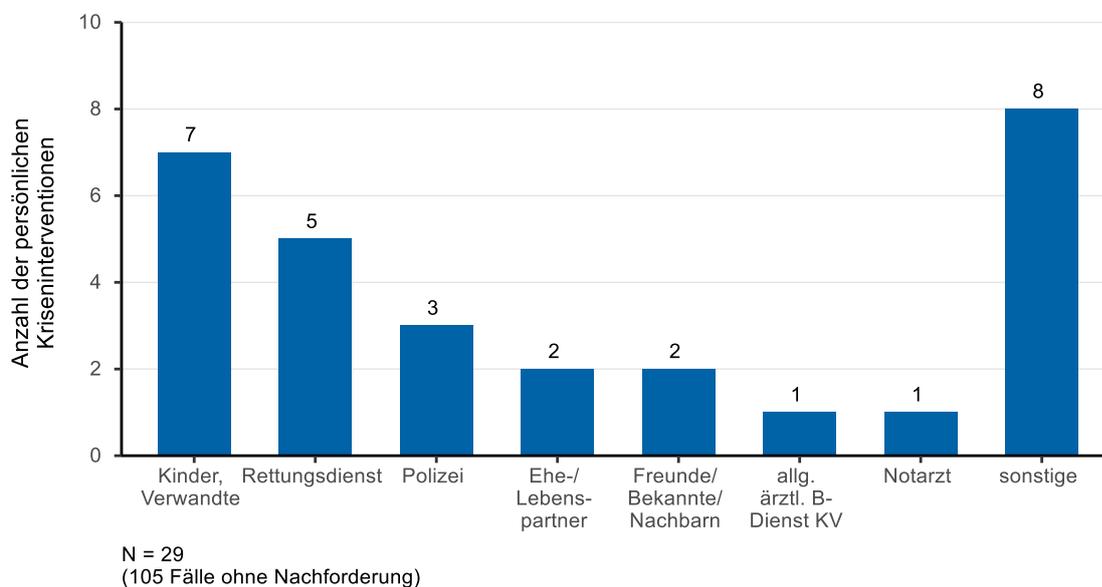
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## Welche Nachforderungen werden initiiert?

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

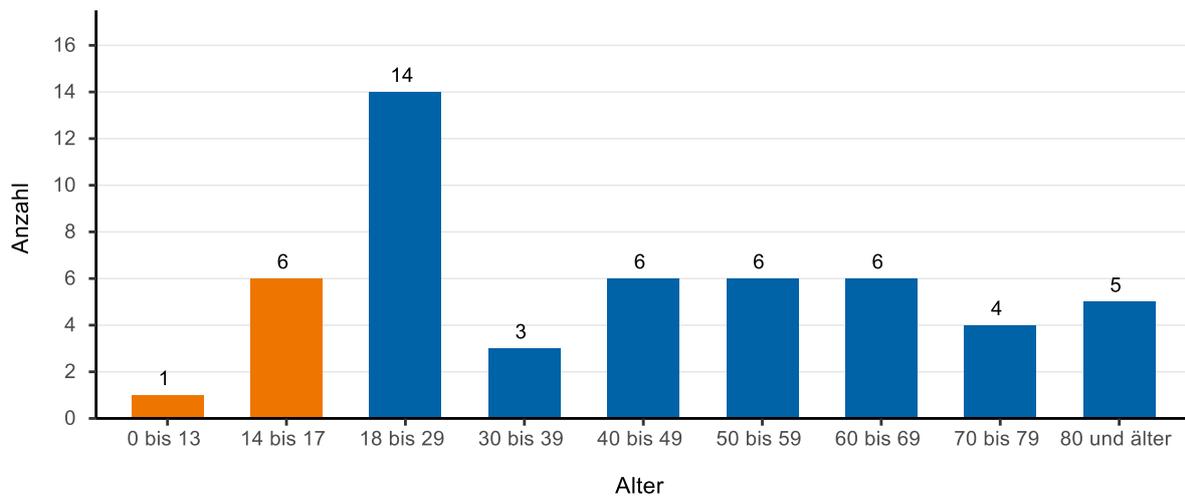
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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%)

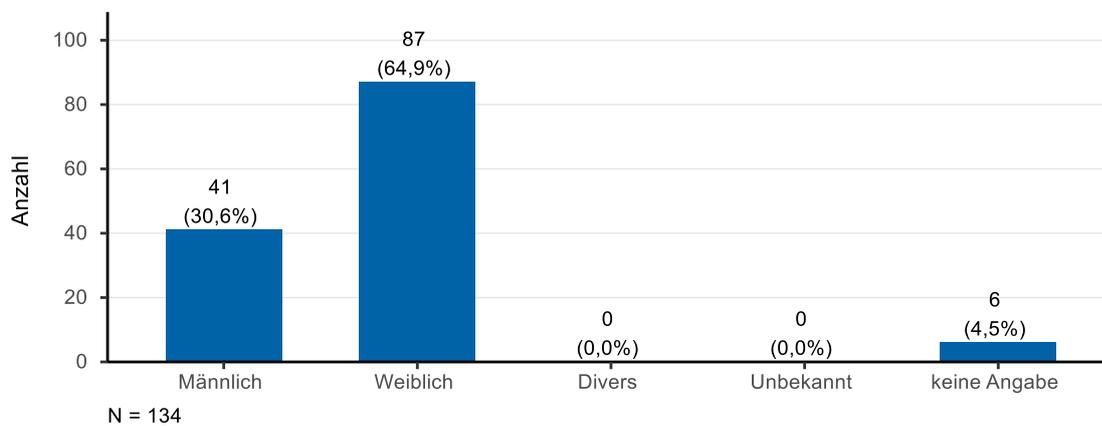


N = 134 (Anzahl Missings: 83).  
Durchschnittsalter: 43,6 Jahre, Median: 40 Jahre.  
Anteil mit Alter <18 Jahre: 5,2% (orange eingefärbt).

## 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

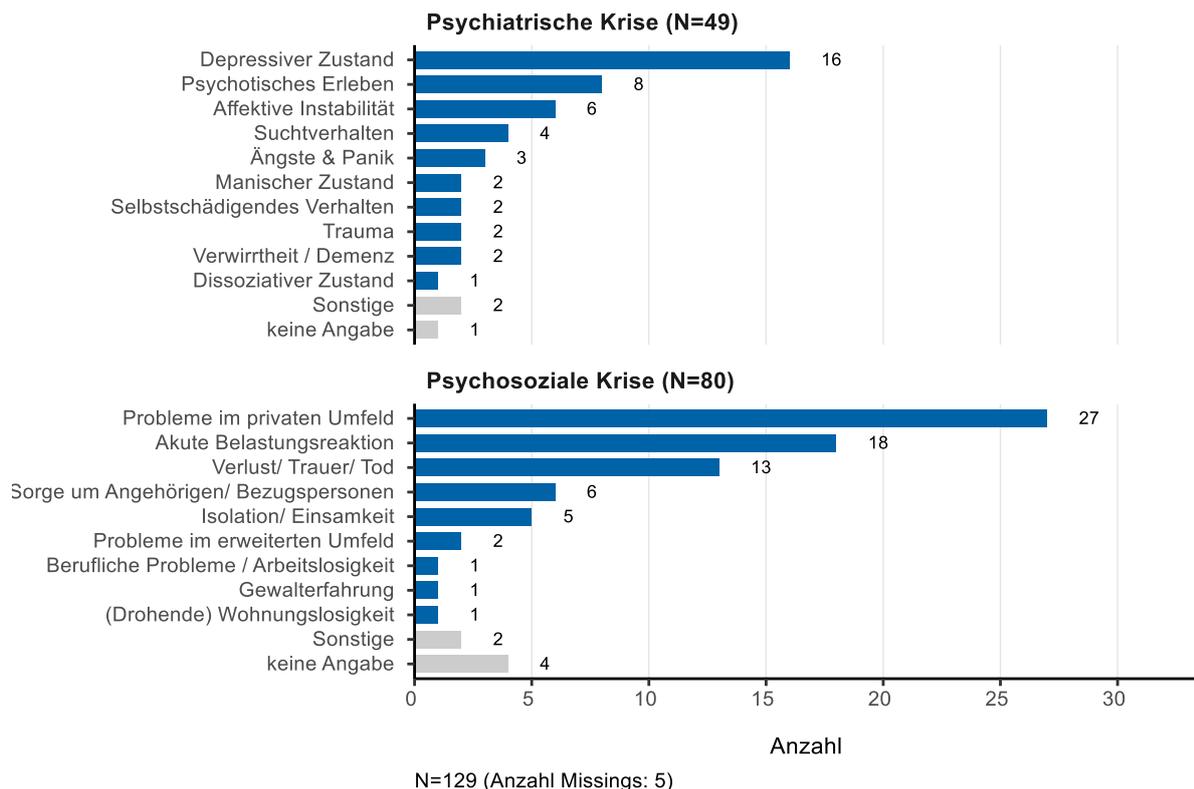


N = 134

## 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.

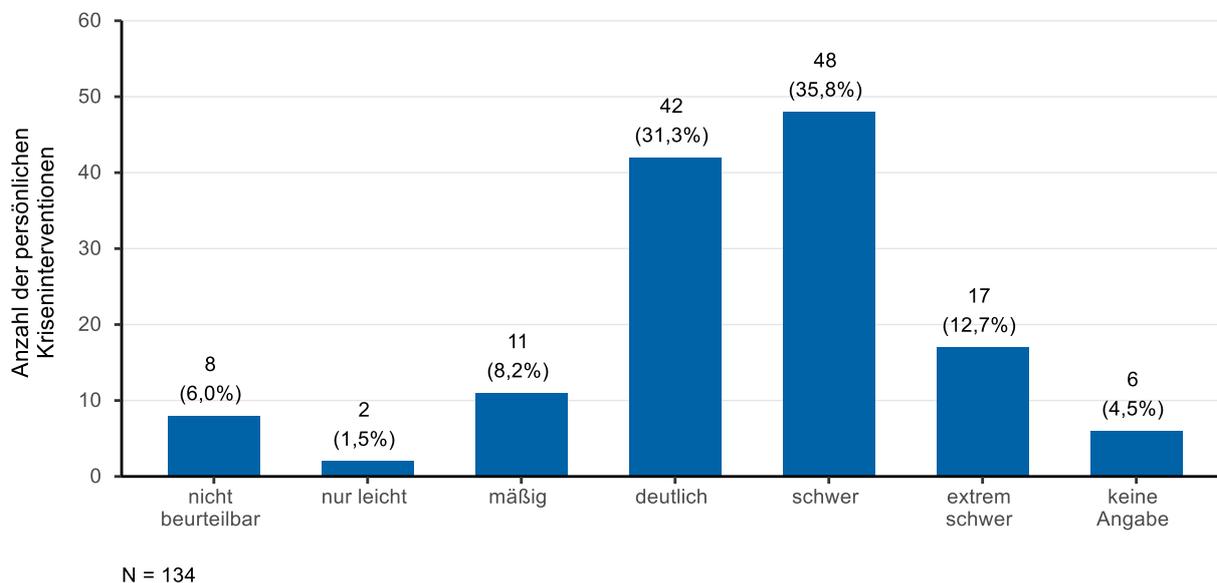
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

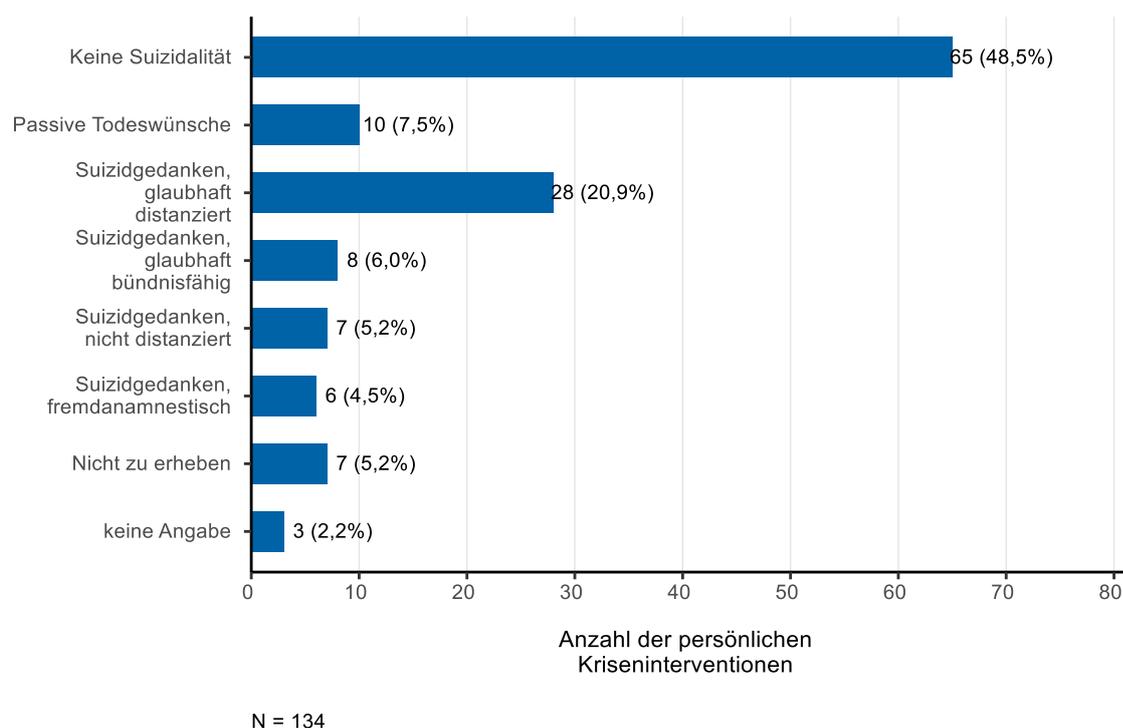
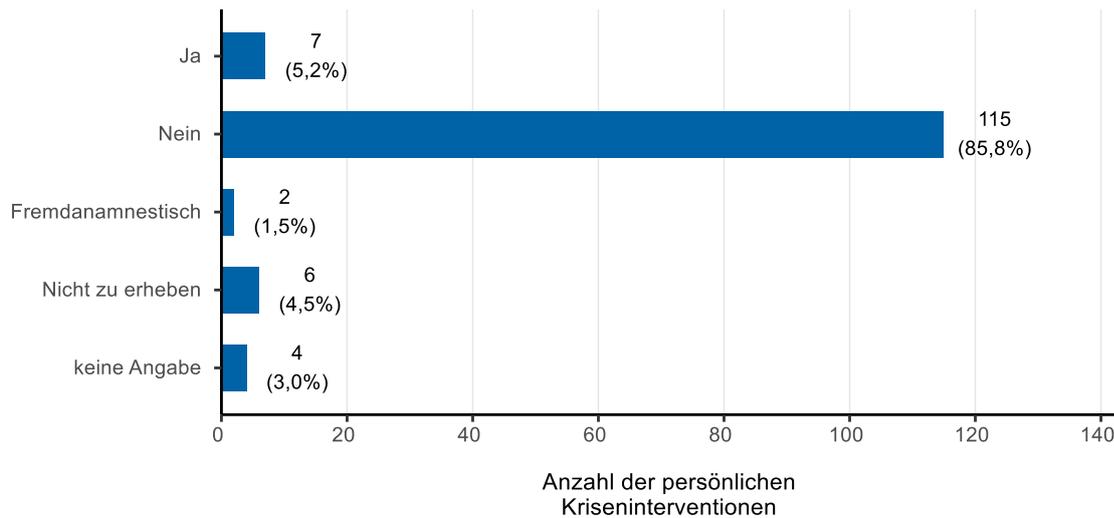


Abbildung 34: Fremdgefährdung

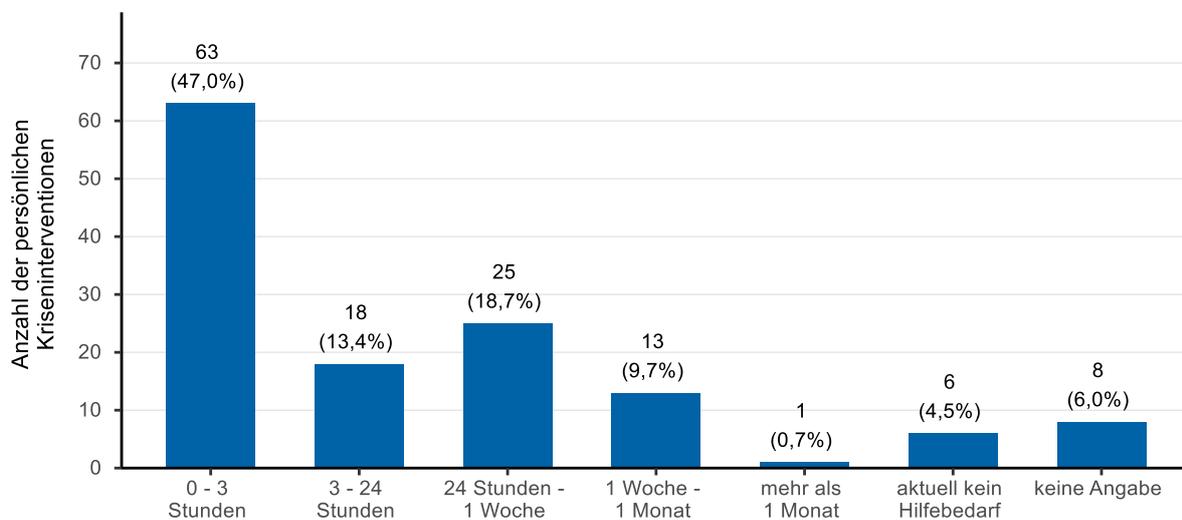


N = 134

### 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



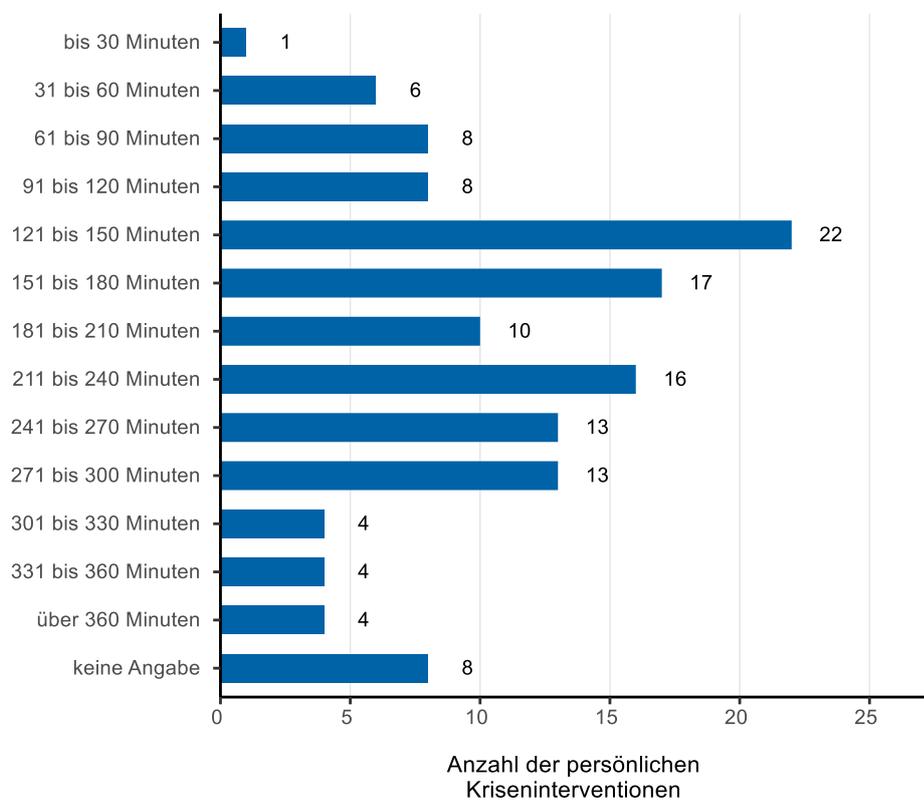
N = 134

## 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

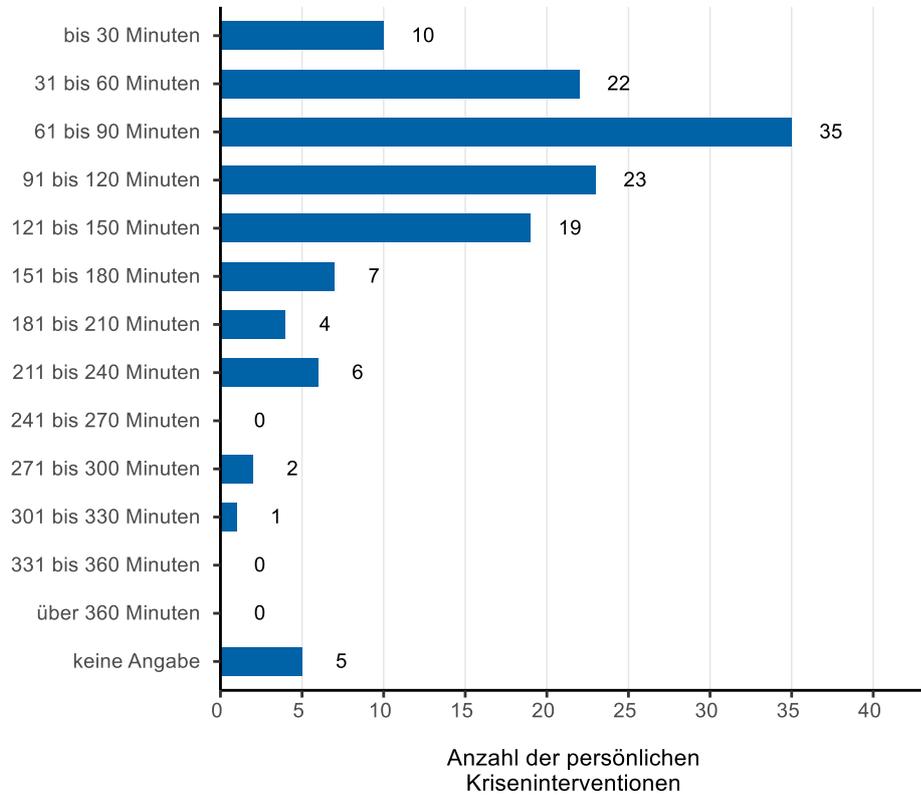


N = 134  
Mittelwert: 199,2 Minuten

## 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](mailto:gschf@kdmfr.de)

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

## **Krisendienst Psychiatrie Niederbayern**

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	12
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	13
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	14
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	15
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten? .....	15
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	17
	Wie lange dauern Krisengespräche? .....	17
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>18</b>
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	18
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	18
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	19
	Wo wohnen die Personen, die persönlich in einer Krise begleitet werden? .....	19
	Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen? .....	20
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung nach einer persönlichen Krisenintervention vermittelt? .....	21
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	21
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	22
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	22
	Wie alt sind Klient: innen? .....	23
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	23
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	24
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	25
	Wie häufig liegen Gefährdungsaspekte vor? .....	25
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	26
	Wie lange dauern Einsätze? .....	27
	Wie lange dauern Interventionen? .....	28

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>29</b>
	Datengrundlage.....	29
	Akronyme .....	29
	<b>Impressum .....</b>	<b>30</b>

# 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 Psychiatrie Niederbayern 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 7.842 Telefonate. Dies entspricht einer Zunahme um 2.792 zum vorherigen Jahr (7.842 vs. 5.050 Telefonate). Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 19,1 Minuten. Zusätzlich gab es 2.327 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 12 und 15 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 5.866 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 1.971 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 1.137 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 1.078 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (83,3%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (5,0%), Fachstellen (2,6%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (3,3%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: Stadt Passau mit 10,0%, gefolgt vom Landkreis Deggendorf mit 5,8% und der Stadt Landshut mit 5,7%. Als Ergebnis des Telefonats resultierte am häufigsten eine Empfehlung (29,6%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention (0,1%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu Netzwerkkooperationspartnern) (1,1%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen

Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (1,1%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 66,8% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug 42 Jahre (Median: 42). Die meisten Klient:innen waren weiblich (weiblich: 55,3%, männlich: 43,6%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 46,2% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 53,8%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 15,3% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (7,7% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld“ mit 18,3% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Sorge um Angehörigen / Bezugsperson“ (7,2%). Bei 1,0% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome eruierbar. Suizidalität spielte bei 5,8% und Fremdgefährdung bei 1,3% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 64,5% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 23,9% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 6 persönliche Kriseninterventionen. Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 167 Minuten. Der größte Anteil (66,7%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 9 und 12 Uhr statt. Zwei der persönlichen Kriseninterventionen fanden in Landshut statt, eine in Passau. Aus diesen Einsätzen resultierten in 83% der Fälle eine Empfehlung und in 50% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 50% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In keinem der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In einem Fall war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient:innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 52 Jahre.

Suizidalität spielte bei einer und Fremdgefährdung bei keiner der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

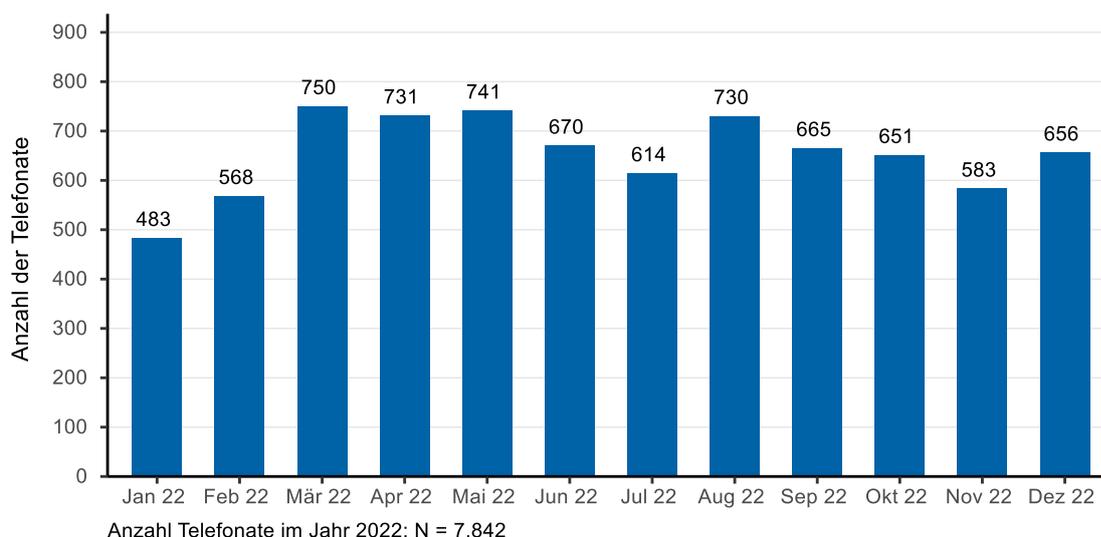
## 3 Auswertungen

### 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 2.327 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

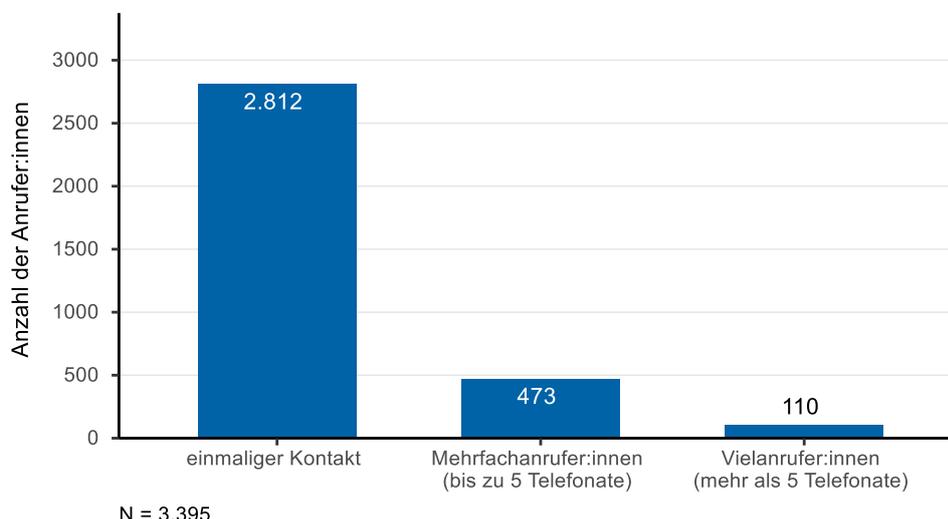
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



#### 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.

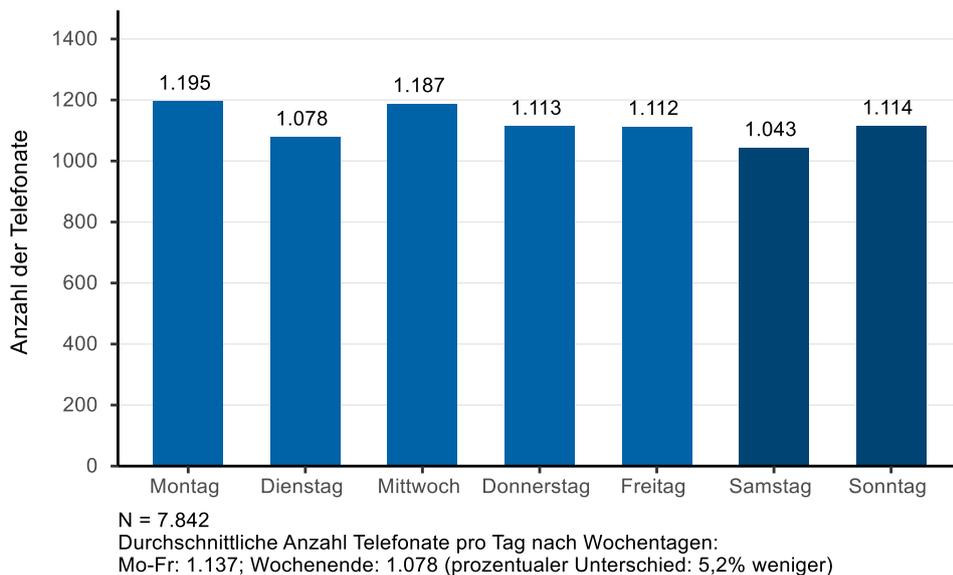
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

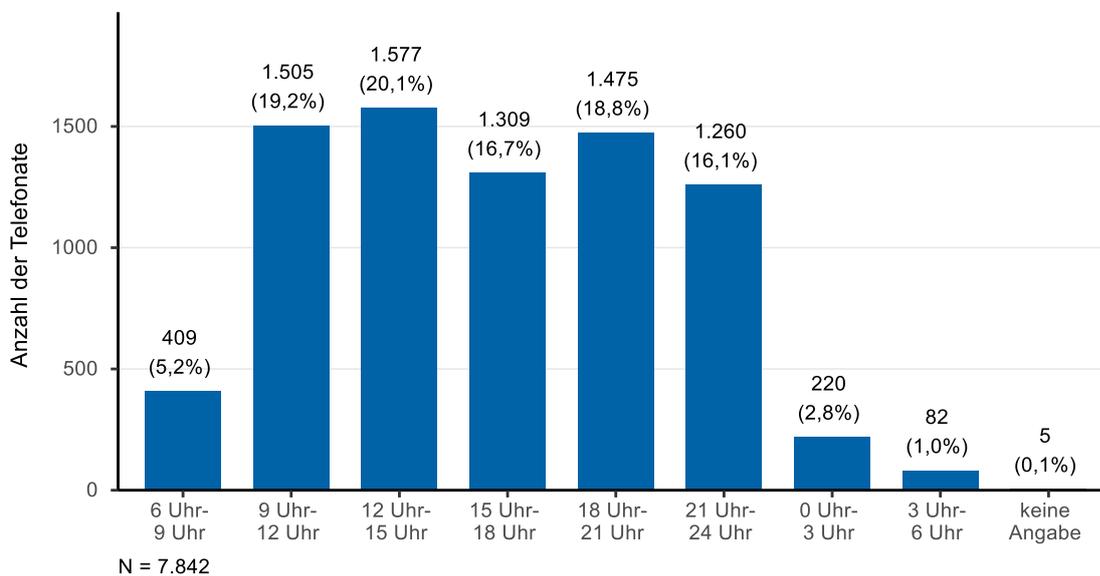
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## 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 „Niederbayern, Landkreis unklar“ angegeben.

Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)

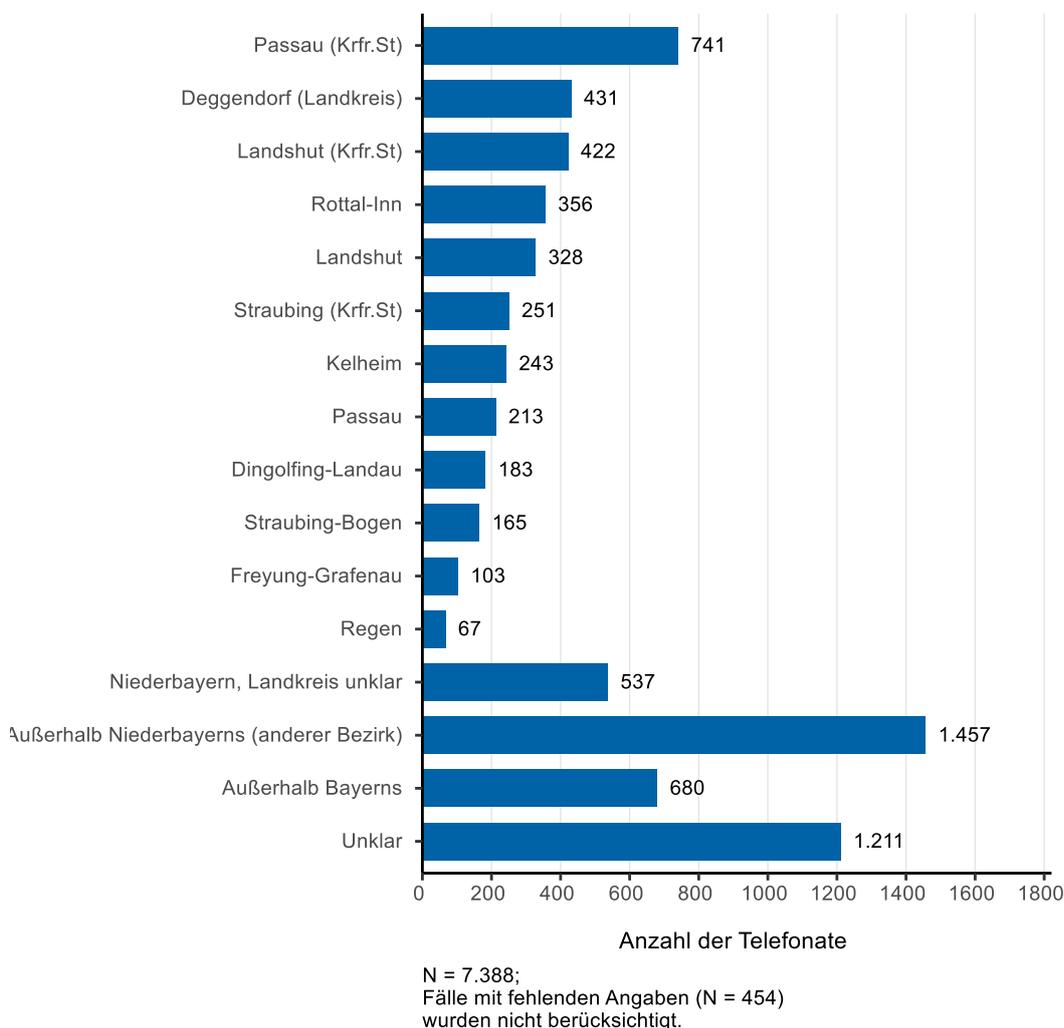
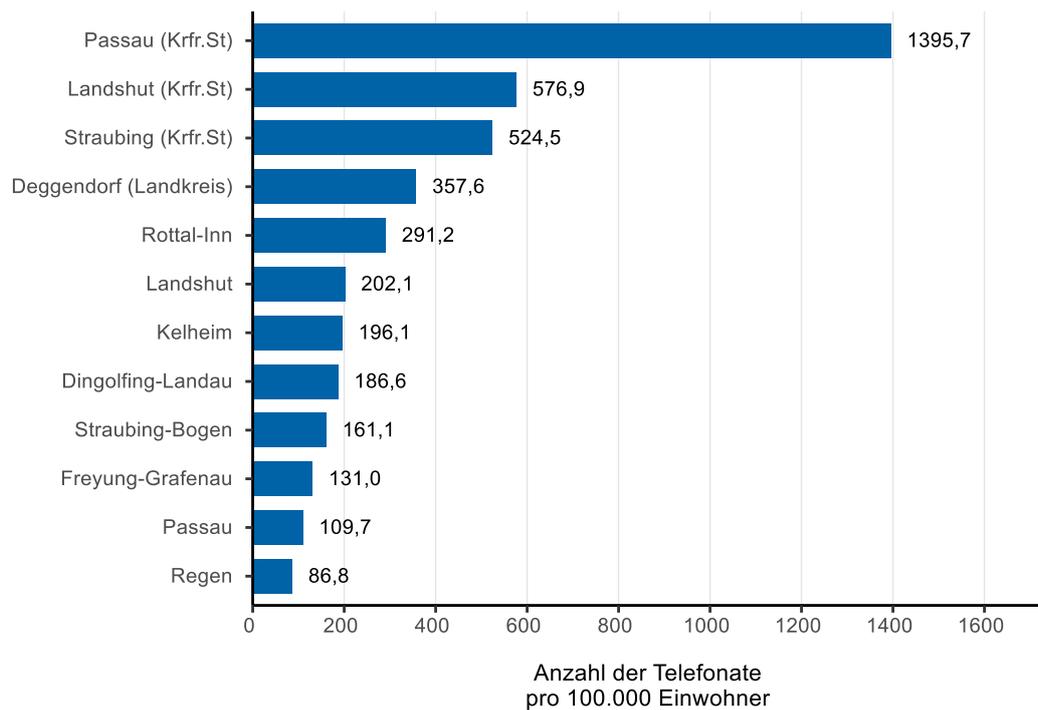


Abbildung 6 - Regionale Zuordnung der Telefonate (pro 100.000 Einwohner: innen)

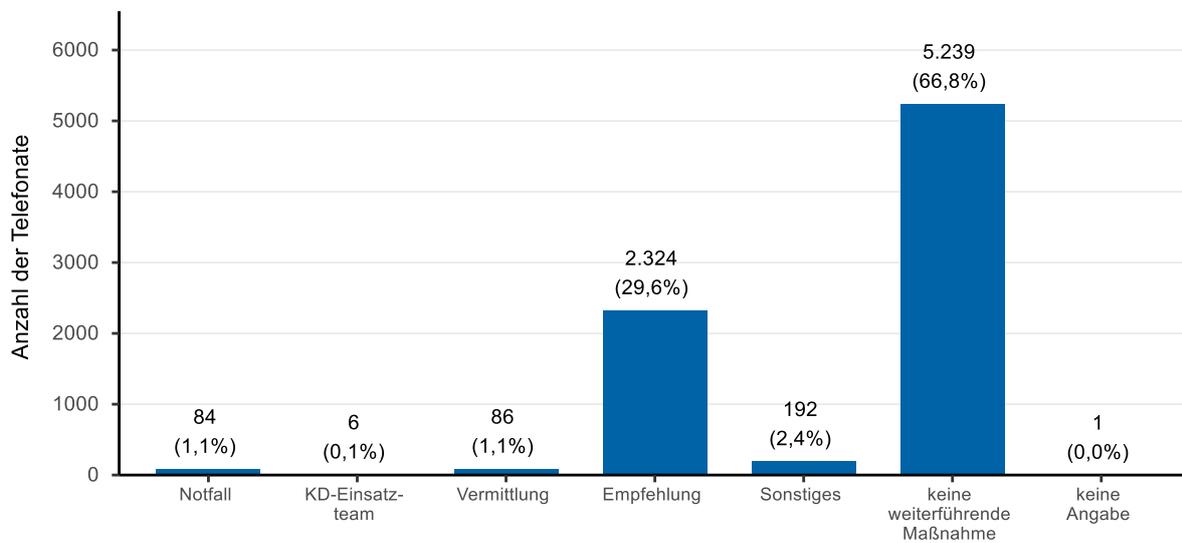


N = 3.503;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 454)  
oder Fälle, die keinem Landkreis  
in Niederbayern zugeordnet werden  
konnten, wurden nicht berücksichtigt.

## 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

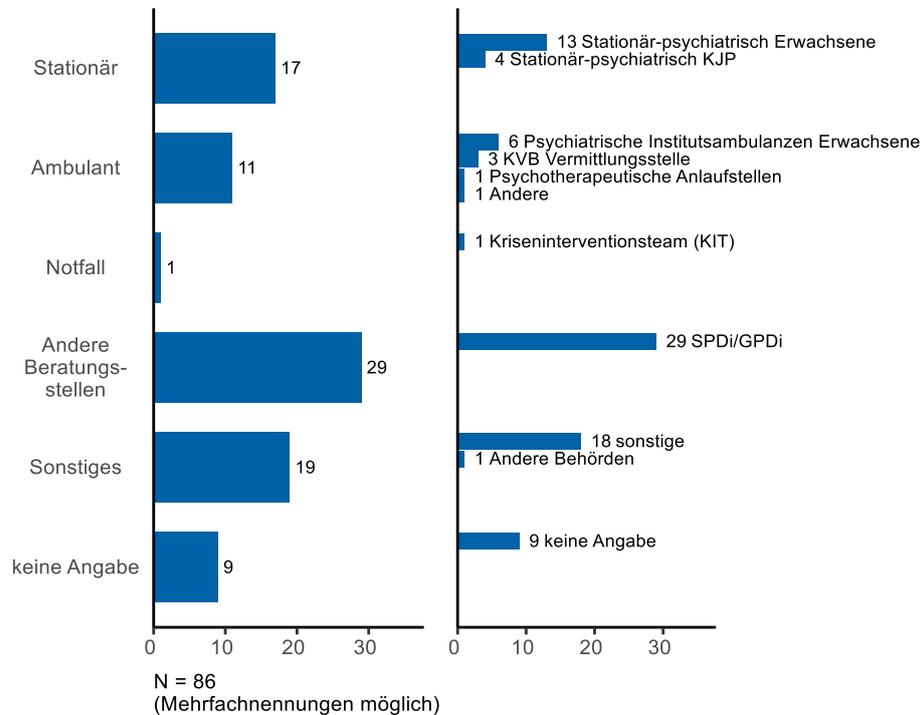


N = 7.842; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

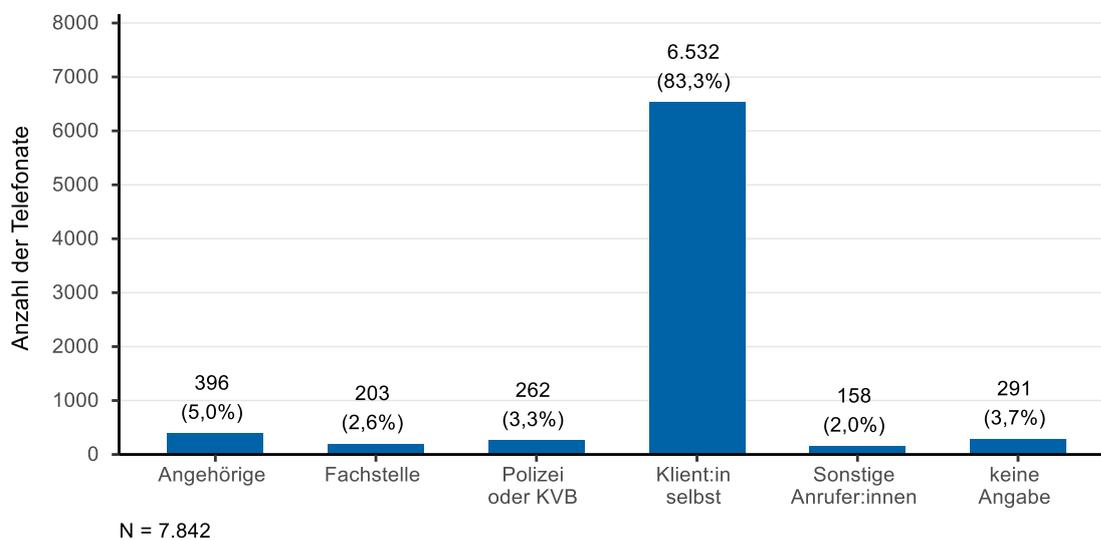
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an?

Neben den Klient: innen selbst rufen 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.

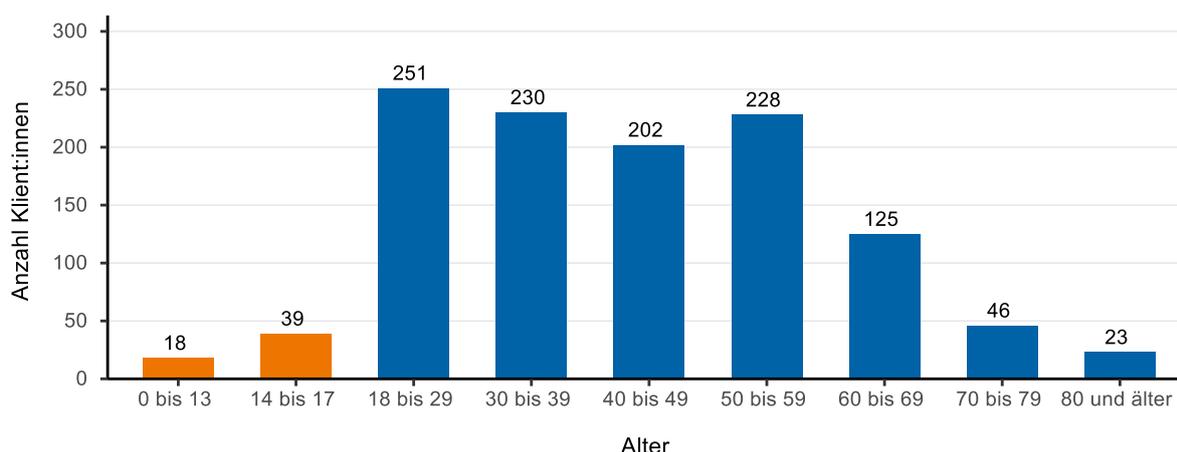
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 10: Alter der Klient: innen (Orange: <18 Jahre, 4,9 %)



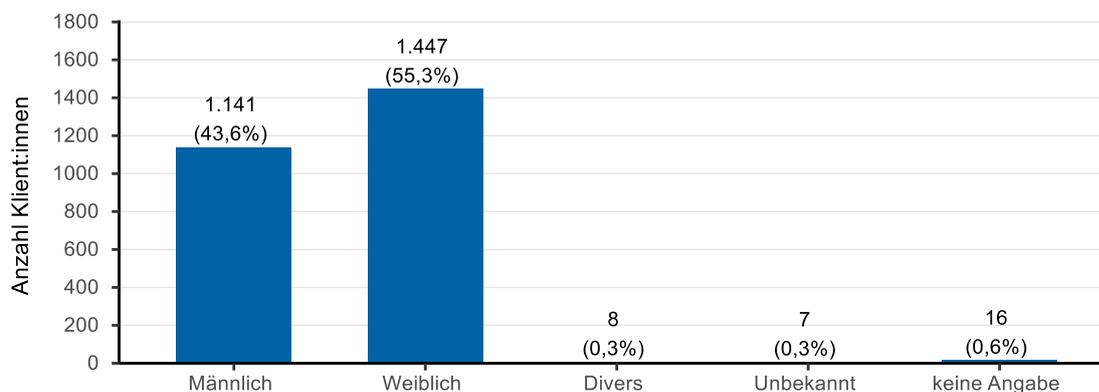
N = 1.162 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
 Anzahl Missings: 1.457.  
 Durchschnittsalter: 42 Jahre, Median: 42 Jahre.  
 Anteil mit Alter <18 Jahre: 4,9% (orange eingefärbt).

## 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) dienten, wurden nicht gewertet.

Abbildung 11: Geschlecht der Klient: innen



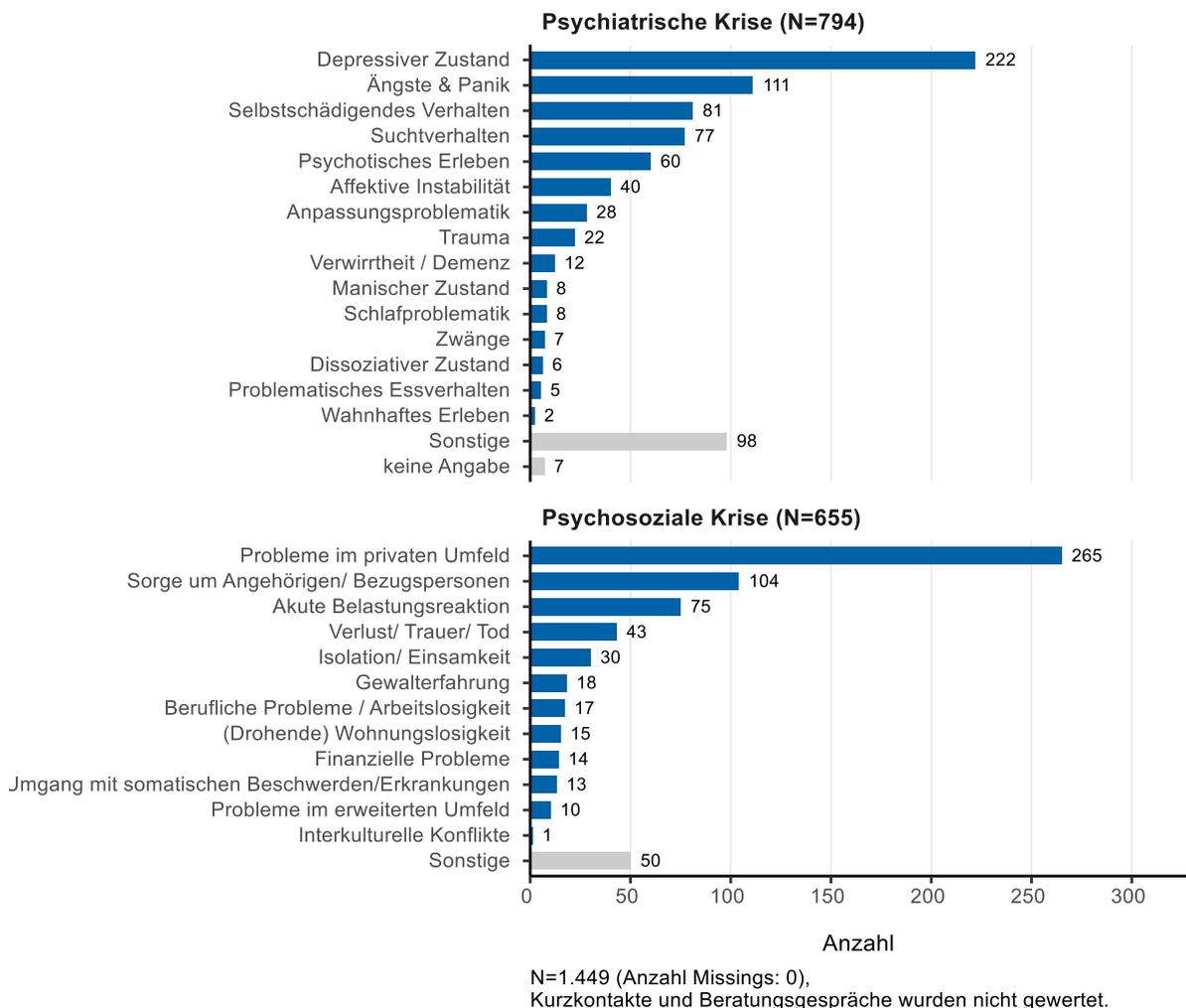
N = 2.619 (Anzahl Klient:innen, Mehrfachanrufer:innen und Vielanrufer:innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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

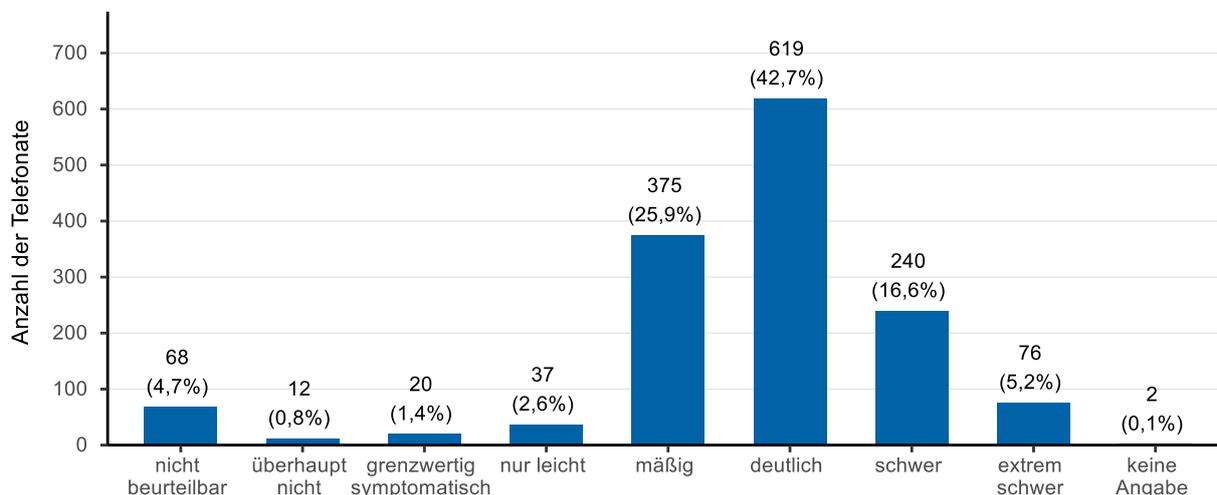


## Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

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

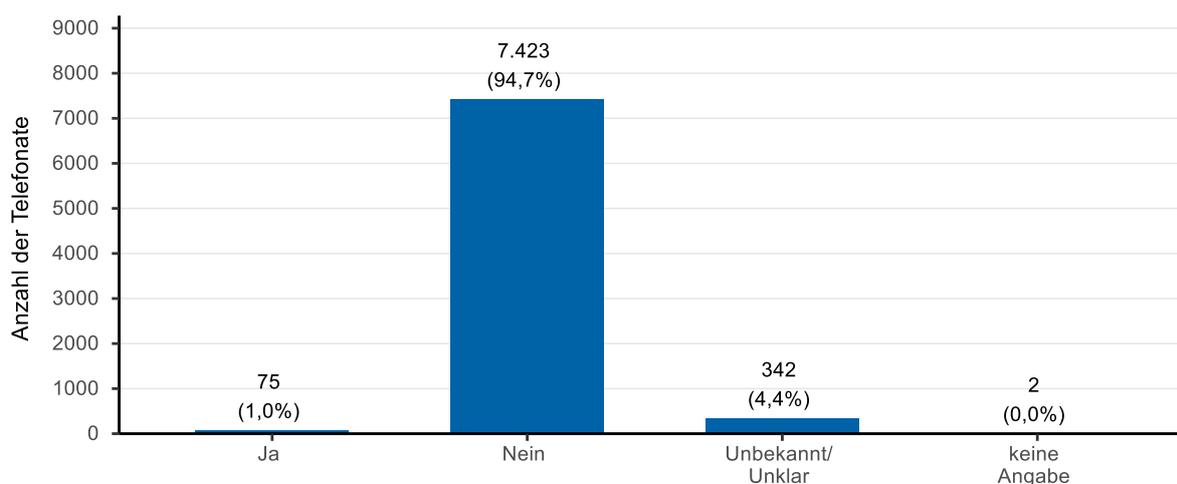


N = 1.449,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 7.842

Abbildung 15: Suizidalität

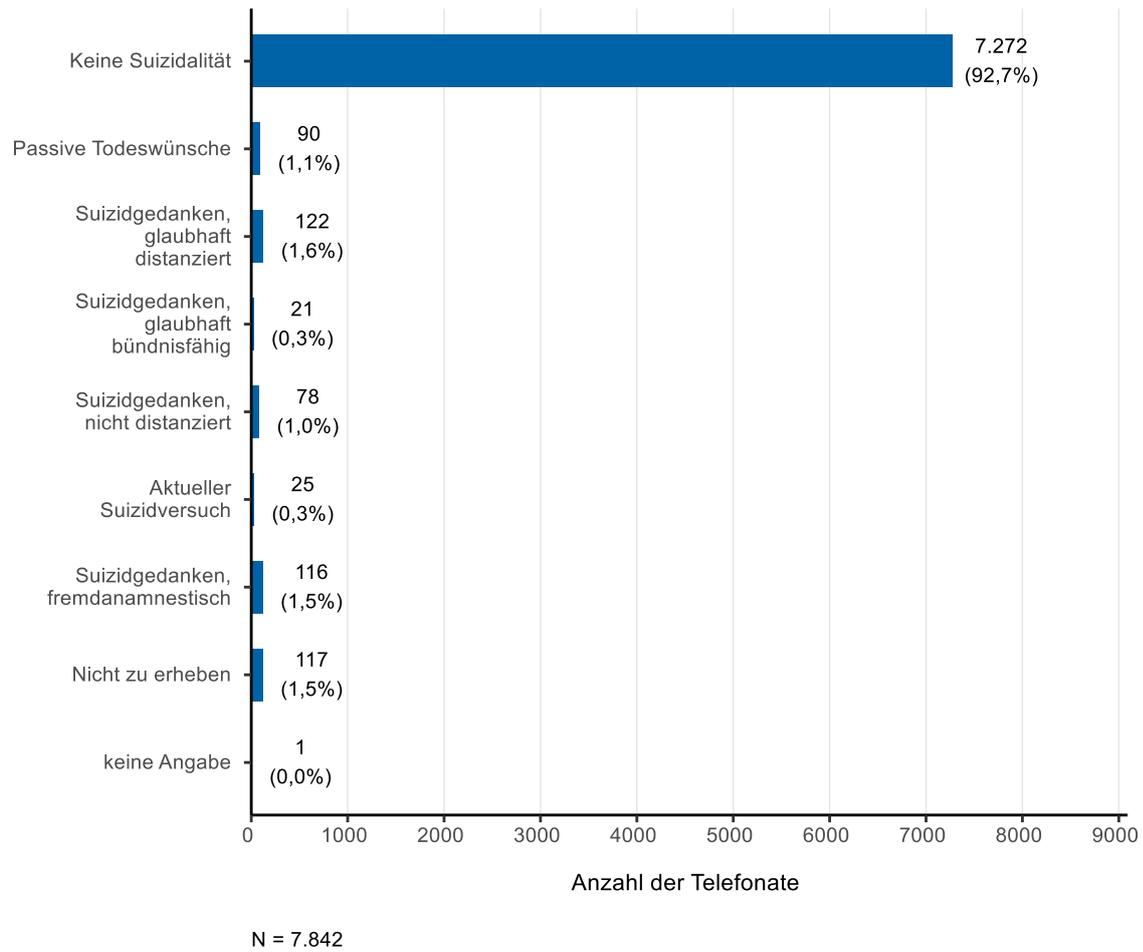
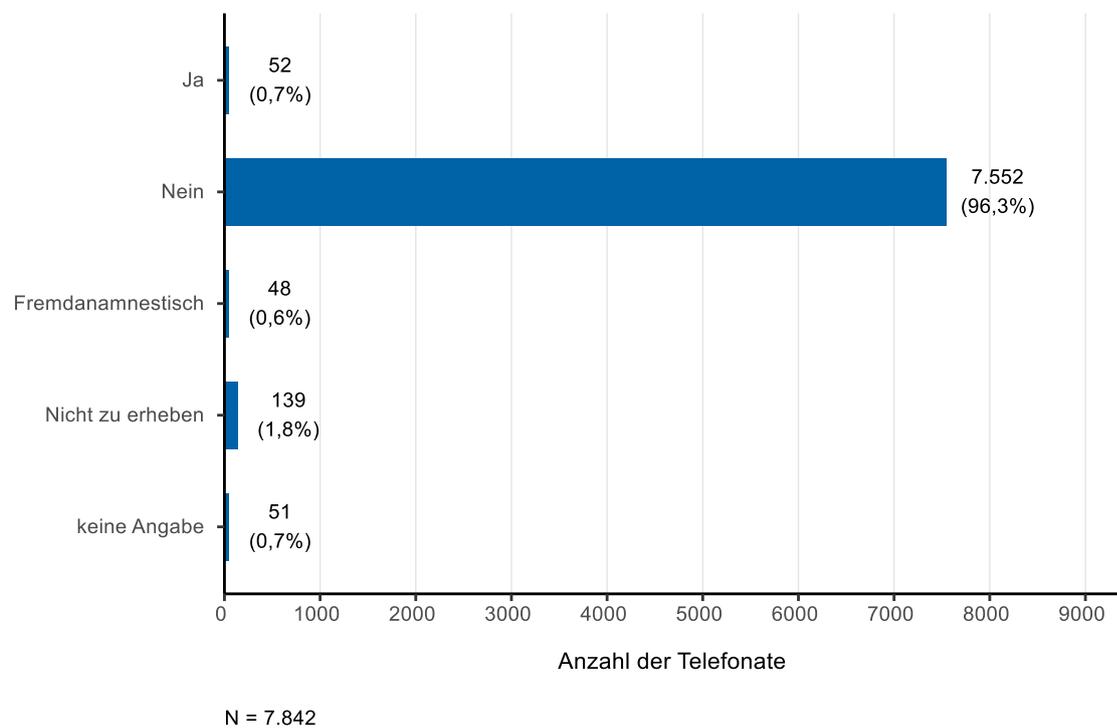


Abbildung 16: Fremdgefährdung

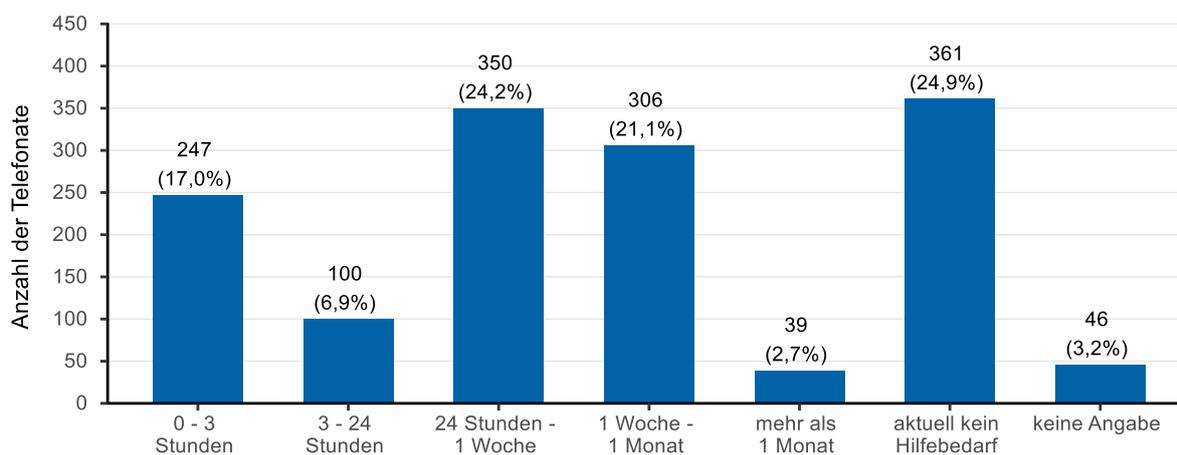


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

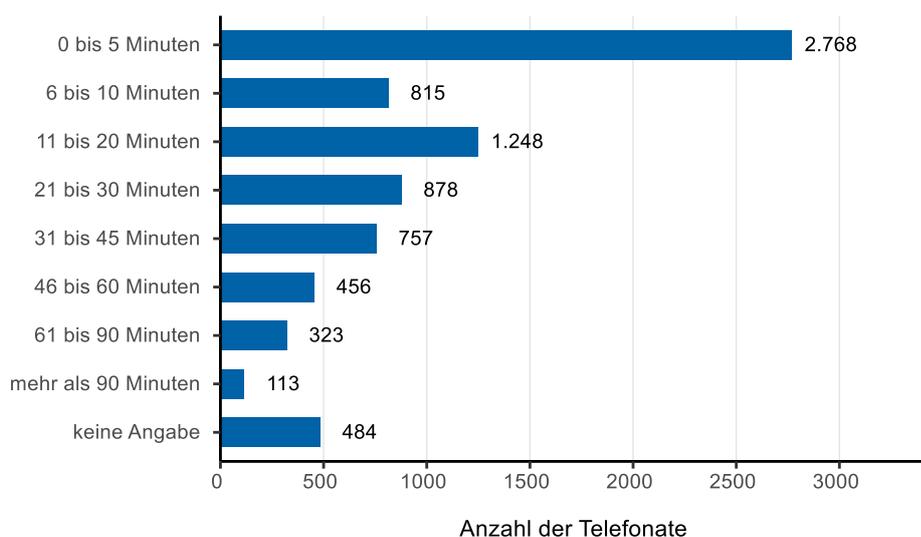


N = 1.449

## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 19,1 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 = 7.842  
Mittelwert: 19,1 Minuten

## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

Hinweis: Derzeit stehen Teams für mobile Einsätze zeitlich eingeschränkt zur Verfügung. Persönliche Kriseninterventionen können in den folgenden Regionen und Zeiträumen durchgeführt werden:

In Stadt / Landkreis **Passau** mittwochs von 9:00 bis 15:00 Uhr,

in Stadt / Landkreis **Landshut** Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 13:00 Uhr,

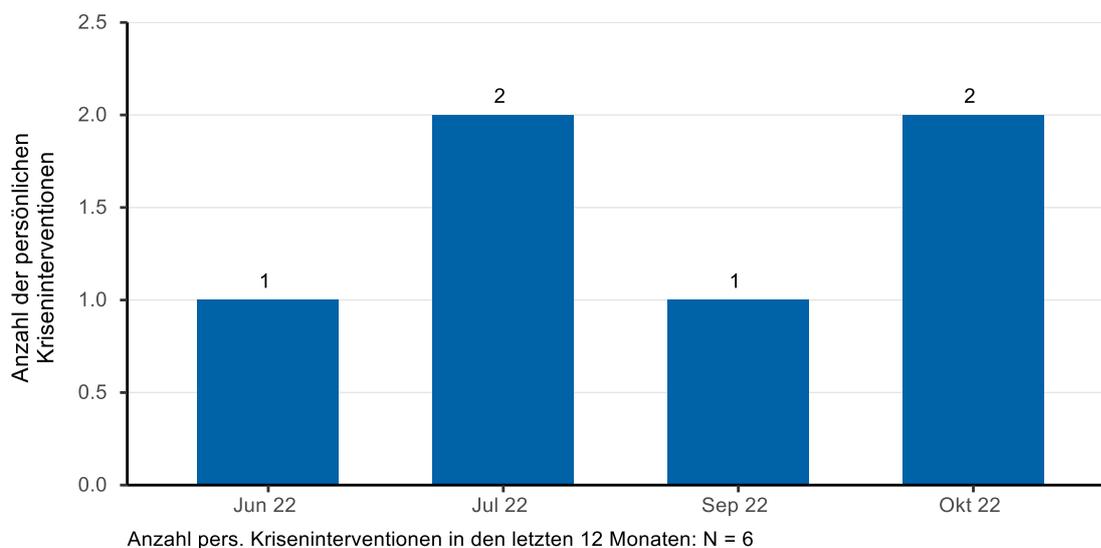
im Landkreis **Freyung/Grafenau** Montag und Donnerstag von 12:30 bis 16:00 Uhr und

im Landkreis **Rottal/Inn** Montag und Dienstag von 8:30 bis 13:30 Uhr.

### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

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

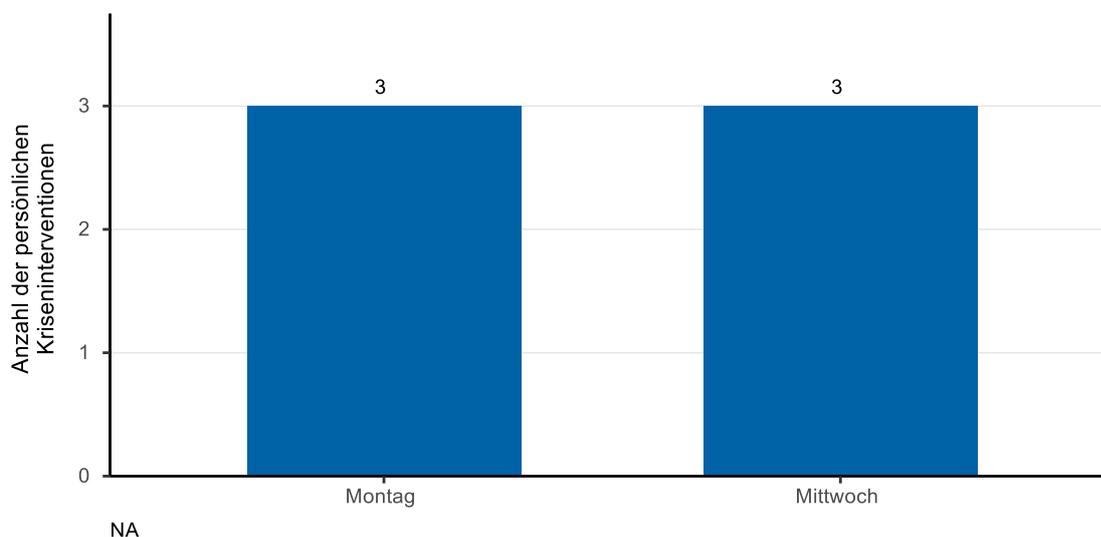
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

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

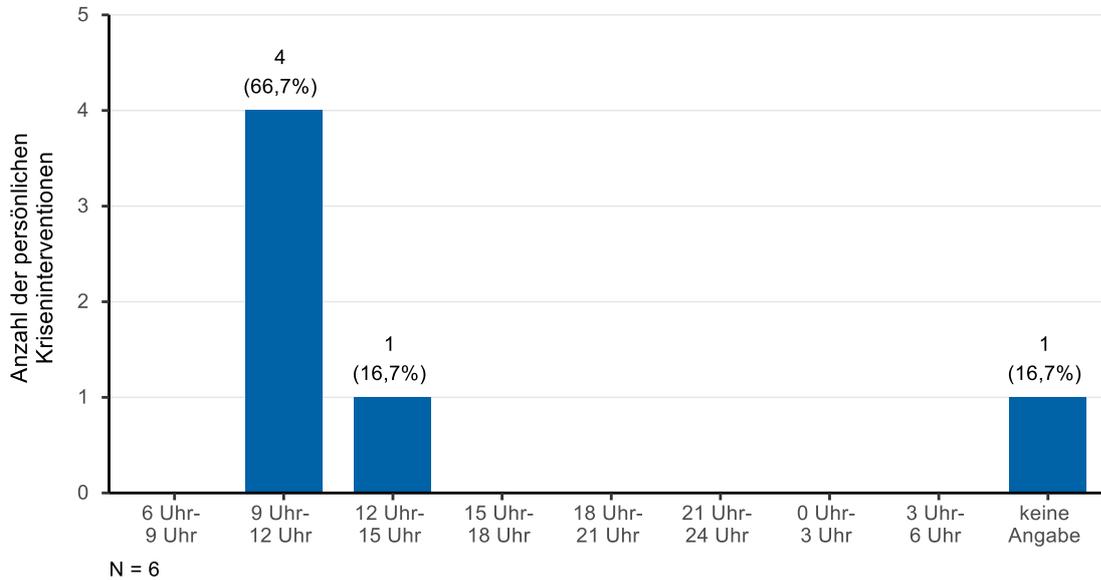
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen Kriseninterventionen in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden.

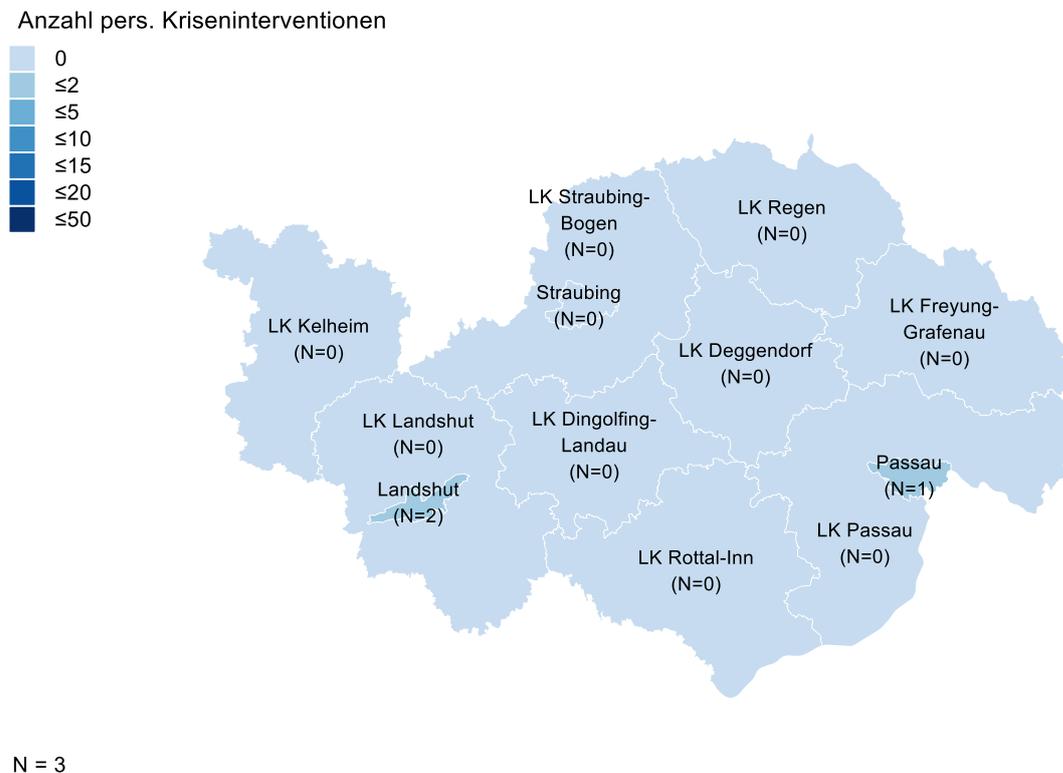
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

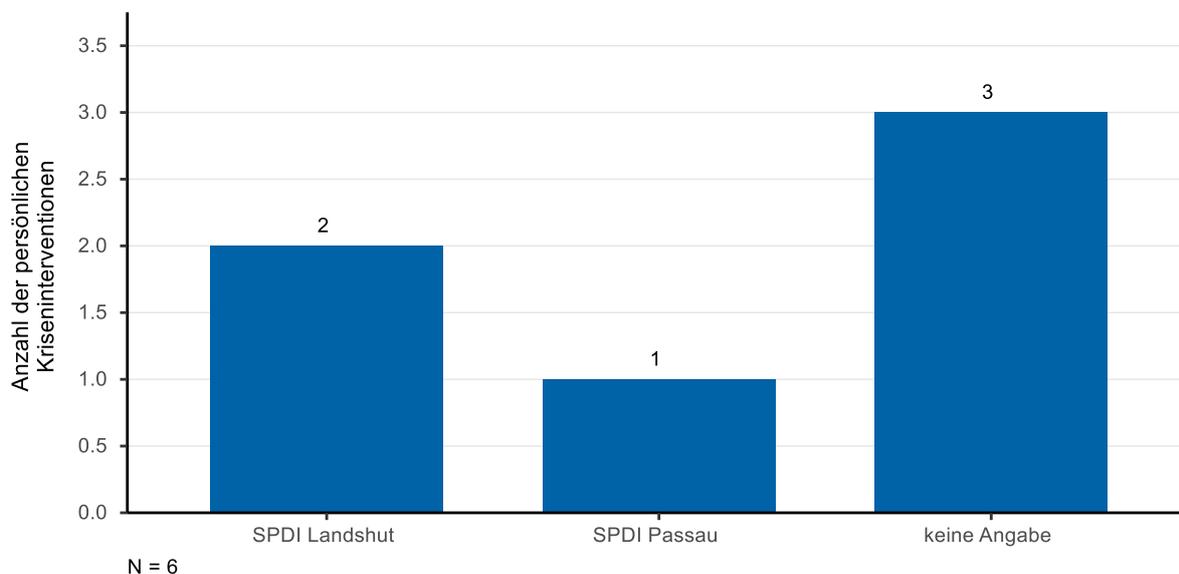
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen. Die Aufteilung erfolgte auf Landkreisebene.

Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



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

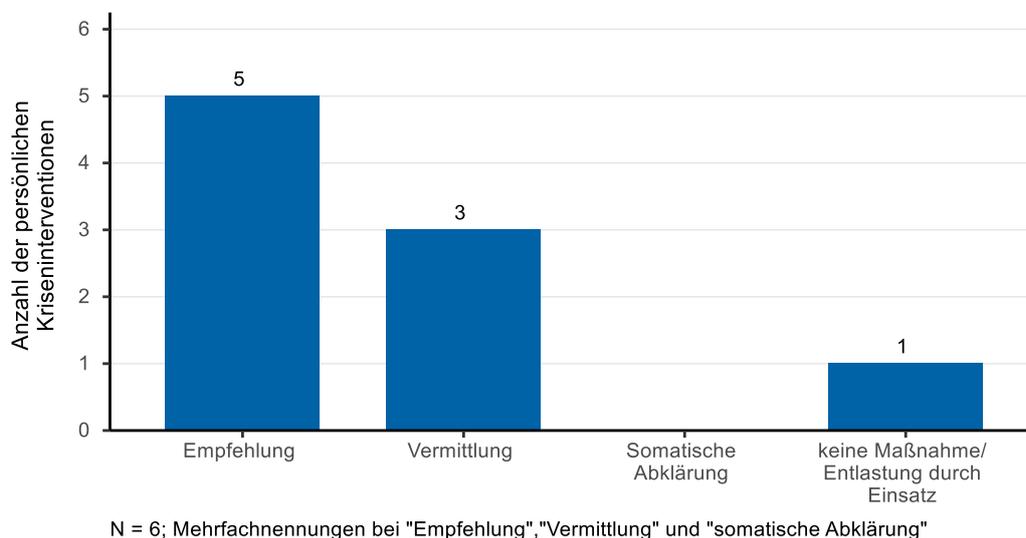
Abbildung 23 – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams



### 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.

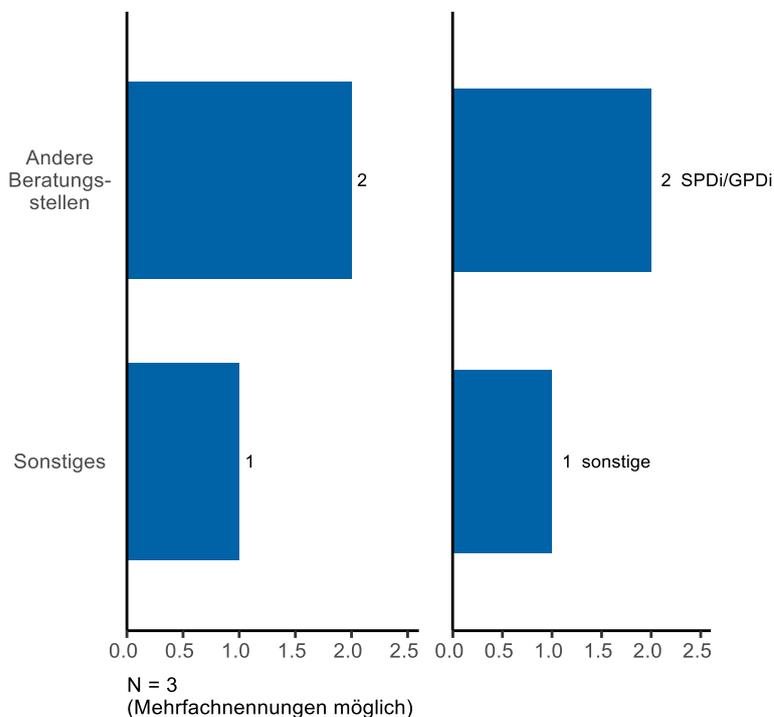
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

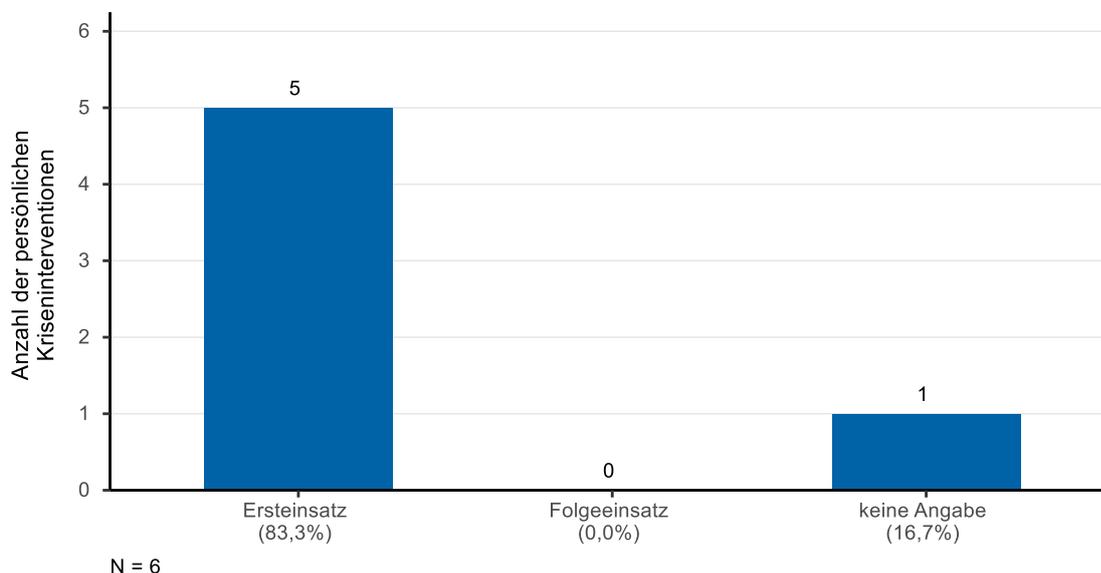
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

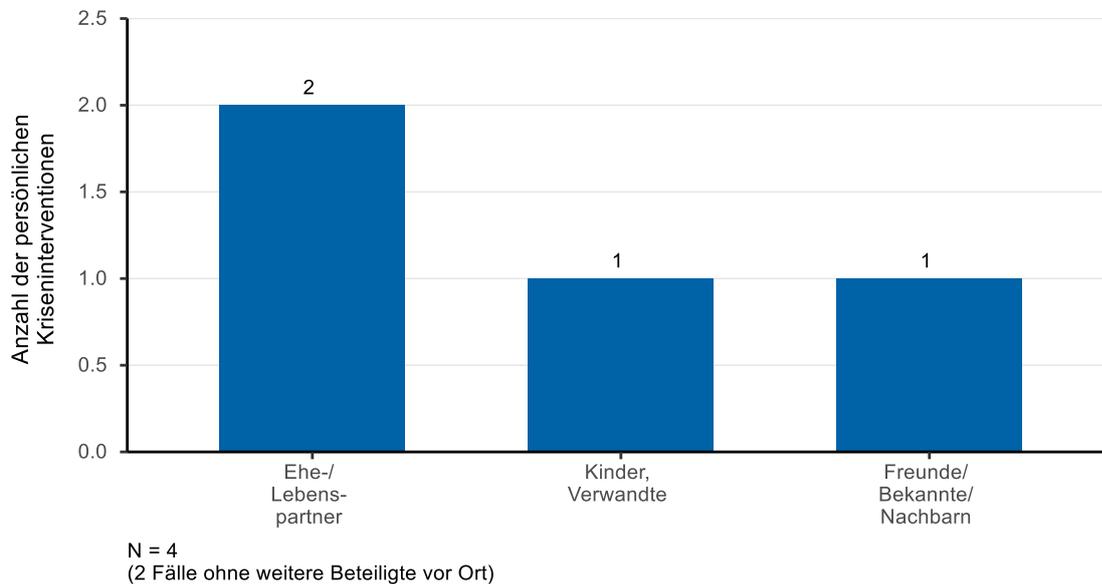
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

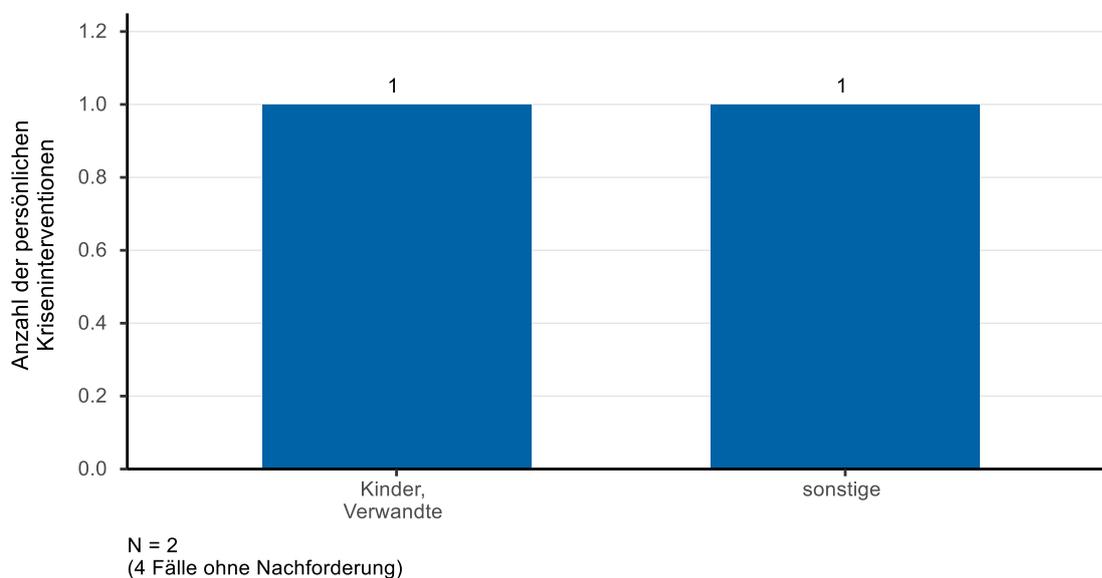
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## Welche Nachforderungen werden initiiert?

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

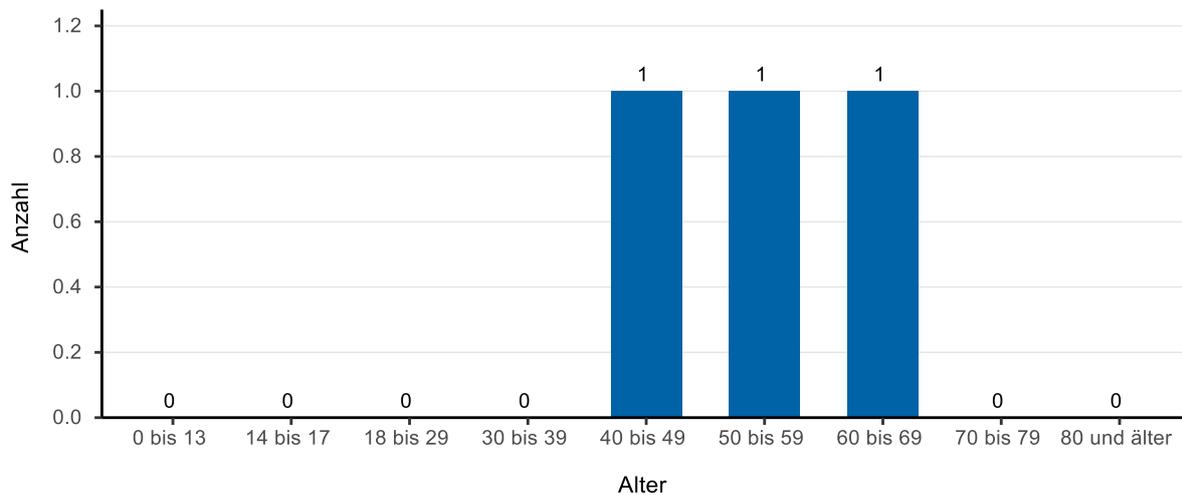
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



## Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29. Persönliche Kriseninterventionen wurden bei Klient: innen ab dem Alter von 18 Jahren durchgeführt.

Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen (Orange: <18 Jahre, 0,0%)

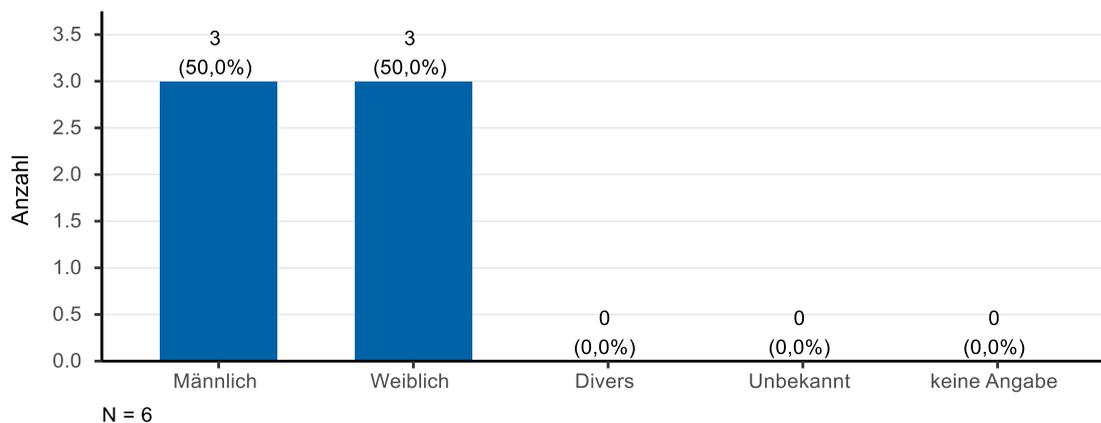


N = 6 (Anzahl Missings: 3).  
Durchschnittsalter: 52 Jahre, Median: 53 Jahre.  
Anteil mit Alter <18 Jahre: 0,0% (orange eingefärbt).

## 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.

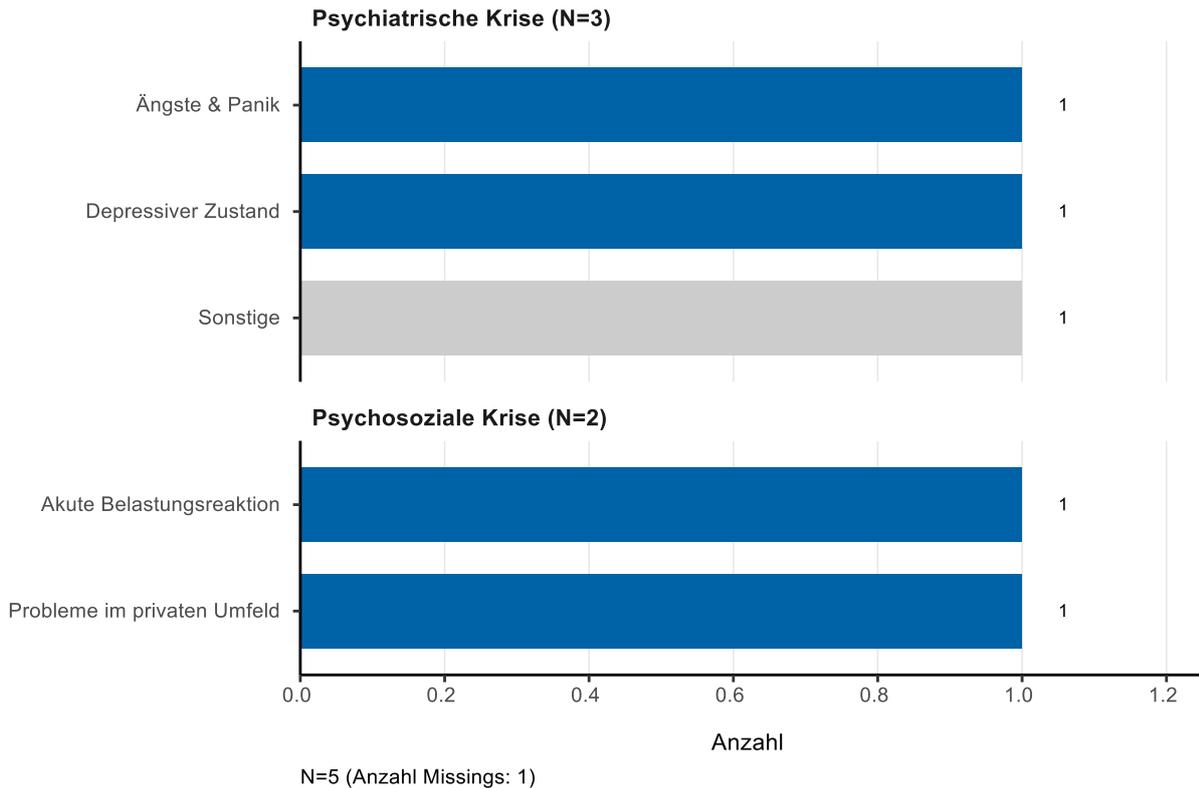
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

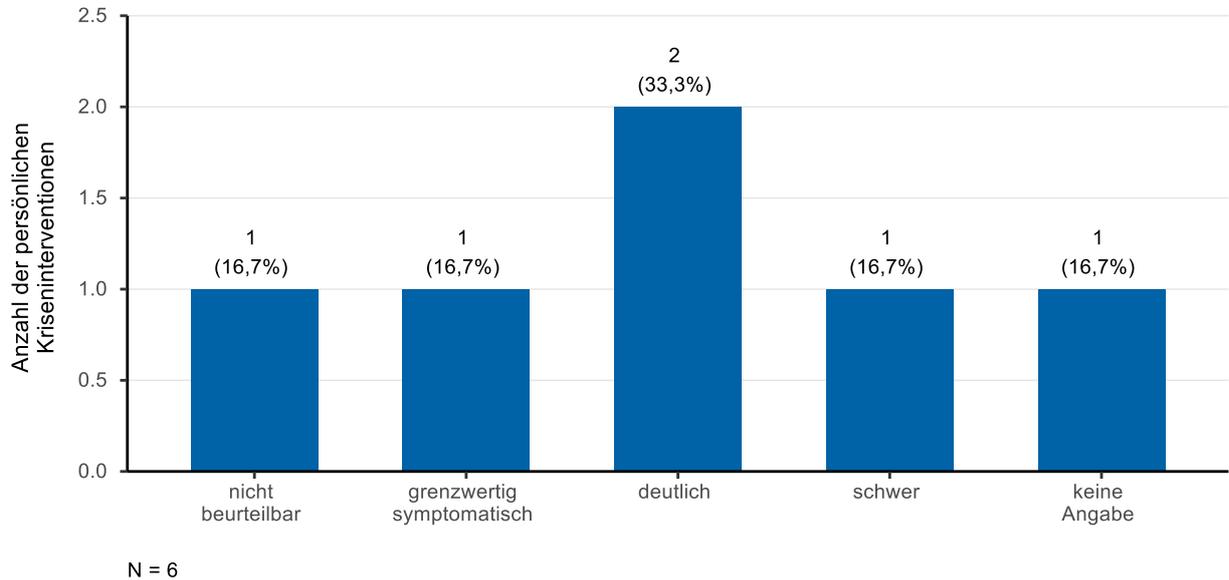
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

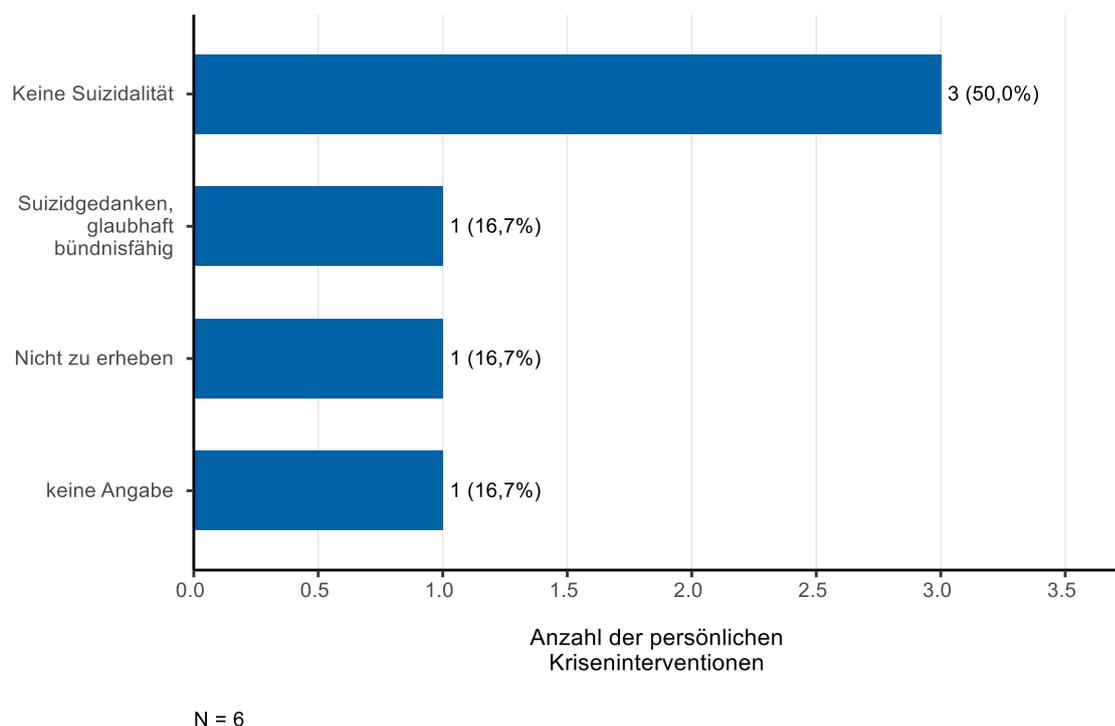
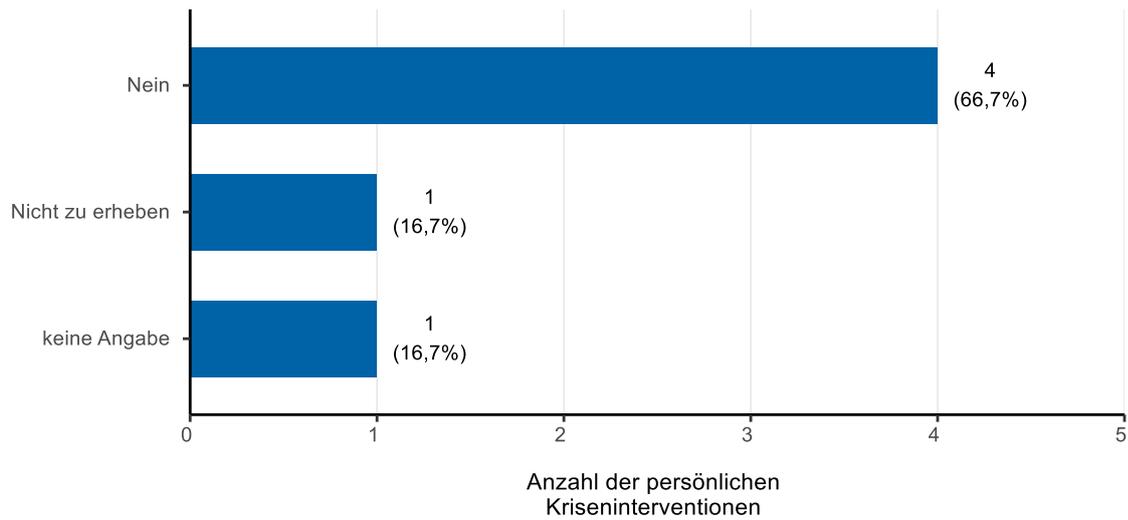


Abbildung 34: Fremdgefährdung

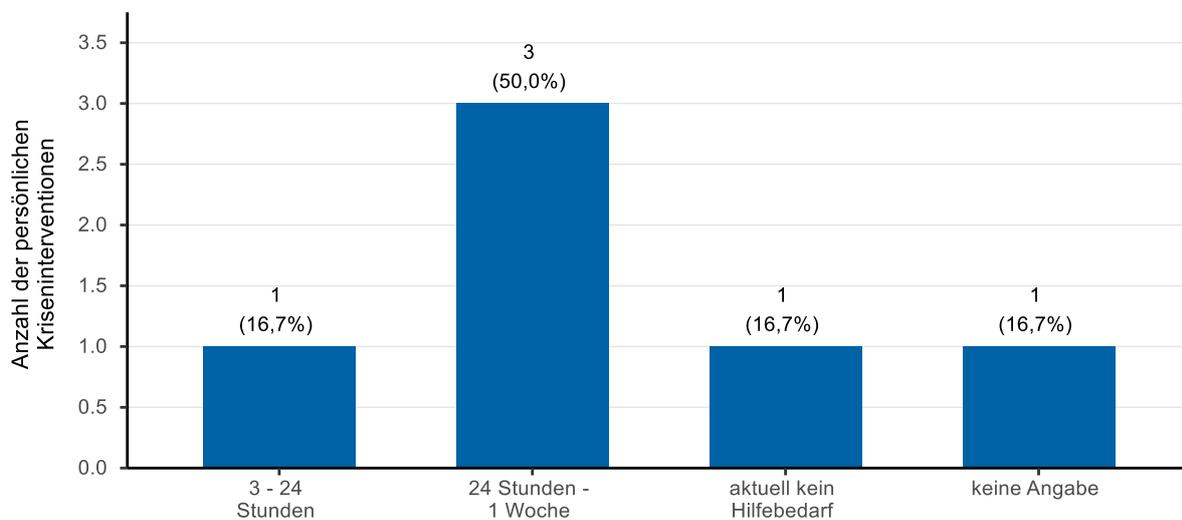


N = 6

### 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



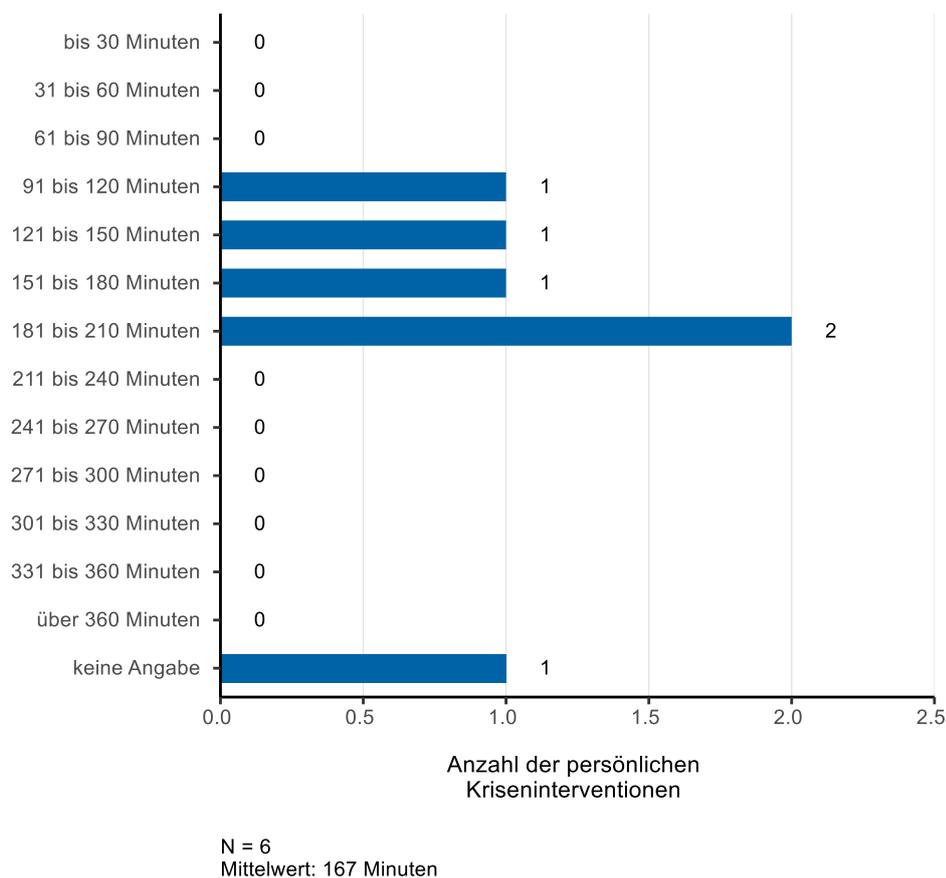
N = 6

## 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 167 Minuten.

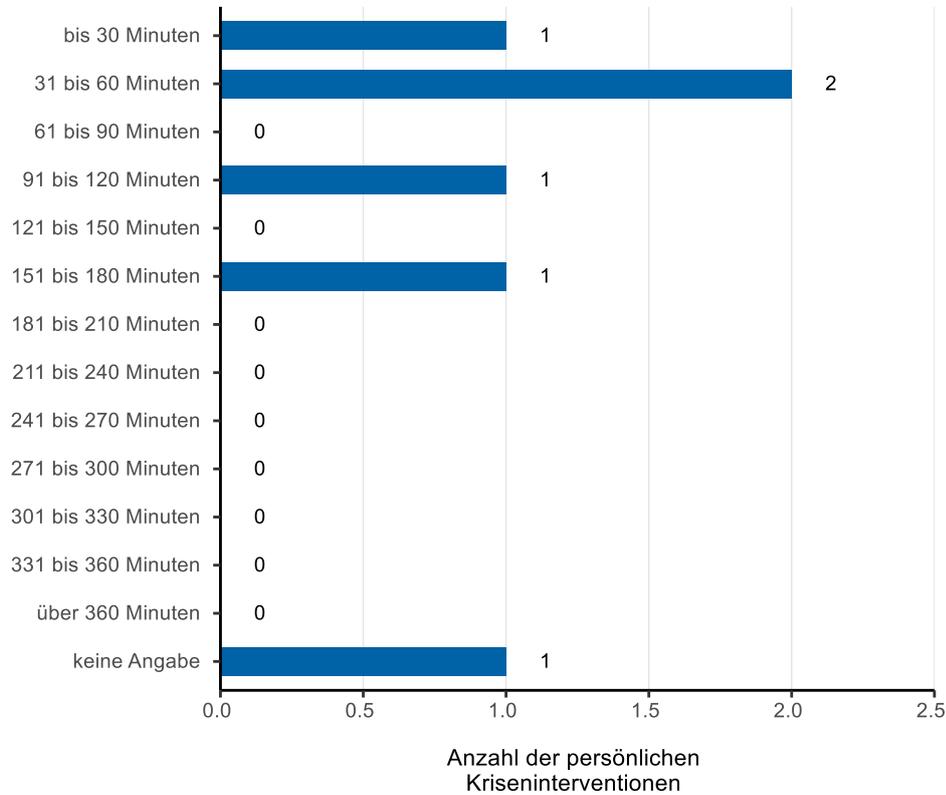
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



## 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 = 6  
Mittelwert: 75,4 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.

Die mobilen Dienste befanden sich 2022 noch im Aufbau. Die Einsatzteams an den Werktagen wurden von den SPDI's der jeweiligen Landkreise gestellt, welche sich in Trägerschaft von BRK, Caritas und Diakonie befinden. AWF Teams standen 2022 noch nicht zur Verfügung.

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

AWF	=	Abend-Wochenend-Feiertagsdienst
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

Datenbereitstellung durch die Leitstelle Krisendienst Niederbayern.

Kommentierung der Daten durch die Leitstelle Krisendienst Niederbayern.

Abbildungen erstellt durch:

BIDAQ – Bayerisches Institut für Daten,  
Analysen und Qualitätssicherung  
Am Moosfeld 13  
81829 München

## **Krisendienst Psychiatrie Oberbayern**

Jahresbericht 2022



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Auswertungen</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Telefonkontakte</b> .....	<b>7</b>
	Wie viele Telefonate wurden geführt? .....	7
	Wie oft rufen Personen beim Krisendienst an? .....	7
	Gibt es Tage, an denen besonders viele Telefonate geführt werden? .....	8
	Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt? .....	8
	Wo wohnen die Klient: innen des Krisendienstes? .....	9
	Was ergibt sich aus den Gesprächen zwischen Klient: innen und Krisendienst? .....	11
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung vermittelt? .....	12
	Welche Personengruppen rufen beim Krisendienst an? .....	12
	Wie alt sind Klient: innen? .....	13
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	13
	Mit welchen Problemspektren wenden sich Klient: innen an den Krisendienst? .....	14
	Wie schwer sind Klient: innen betroffen? .....	15
	Wie häufig sind bestimmte psychopathologische Auffälligkeiten? .....	15
	Wie akut ist der Hilfebedarf? .....	17
	Wie lange dauern Krisengespräche? .....	17
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kriseninterventionen</b> .....	<b>18</b>
	Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	18
	Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt? ..	18
	Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt? .....	19
	Wo wohnen die Personen, die persönlich in einer Krise begleitet werden? .....	19
	Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen? .....	22
	Wohin werden Klient: innen zur weiteren Unterstützung nach einer persönlichen Krisenintervention vermittelt? .....	22
	In welchem Kontext stehen persönliche Kriseninterventionen? .....	23
	Welche Beteiligte gibt es vor Ort? .....	23
	Welche Nachforderungen werden initiiert? .....	24
	Wie alt sind Klient: innen? .....	24
	Wie ist die Geschlechterverteilung unter Klient: innen? .....	25
	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

<b>4</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>30</b>
	Datengrundlage.....	30
	Akronyme .....	30
	<b>Impressum .....</b>	<b>31</b>

# 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 Psychiatrie Oberbayern 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 32.006 Telefonate, von denen bei 2.747 Anrufen kein Gespräch zustande kam (z.B. direktes Auflegen, keine Wortmeldung, keine Rückrufnummer in AB-Nachricht). Dies entspricht einer Zunahme um 3.400 zum vorherigen Jahr (32.006 vs. 28.606 Telefonate). Die Zahl der Anrufe ohne Zustandekommen eines Gesprächs konnte im Jahresbericht 2021 noch nicht separat aufgeführt werden. Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Telefonate lag bei 18,1 Minuten. Die meisten Telefonate wurden in der Zeit zwischen 9 und 12 Uhr geführt, die wenigsten zwischen 3 und 6 Uhr. Tagsüber wurden zwischen 9 und 21 Uhr 21.518 Telefonate geführt und nachts zwischen 21 und 9 Uhr 7.713 Telefonate. Es erfolgten von Montag bis Freitag im Mittel 4.395 Telefonate pro Tag. Im Vergleich dazu wurden von Samstag bis Sonntag 3.643 Telefonate im Mittel pro Tag erfasst.

Der größte Anteil der telefonischen Kontakte erfolgte mit den Klient: innen selbst (61,9%). Wesentlich seltener wurde die Leitstelle durch Angehörige (13,9%), Fachstellen (6,1%) oder durch die Polizei oder Unterbringungsbehörden (2,6%) kontaktiert. Die Anrufe verteilten sich wie folgt auf die einzelnen Regionen: München-Stadt (44,3%), gefolgt von den umliegenden Landkreisen der Region 14 (13,1%), Region 18 (8,6%), Region 17 (6,9%), München Landkreis (6,1%) und Region 10 (4,7%). Als Ergebnis des Telefonats resultierte am häufigsten eine Empfehlung (34,4%), seltener kam es im Anschluss zu einer persönlichen Krisenintervention (7,7%) oder zu einer direkten Vermittlung (meist zu

Netzwerkkooperationspartnern) (3,1%). Nur in Ausnahmefällen handelte es sich um einen Notfall, bei dem Polizei/Rettungsdienst/Notarzt durch den Krisendienst eingeschaltet werden musste (0,8%). Prinzipiell war auch eine Kombination von Ergebnissen möglich (z.B. mehrere Empfehlungen oder direkte Vermittlung sowie darüberhinausgehende Empfehlung). In 51,0% der Fälle war über das Telefonat hinaus gar keine weitere Maßnahme erforderlich.

Das Durchschnittsalter der Klient: innen betrug 41 Jahre (Median: 37). Die meisten Klient: innen waren weiblich (weiblich: 61,0%, männlich: 37,8%).

Bei den Telefonkontakten lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 26,4% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 73,6%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ bei 22% der Fälle das vorherrschende Problemspektrum am Telefon, gefolgt von „Ängste und Panik“ (10,4% der Fälle). Bei den psychosozialen Krisen stellten „Probleme im privaten Umfeld mit 8,1% das häufigste vorherrschende Problemspektrum am Telefon dar, gefolgt von „Akute Belastungsreaktion“ (5,7%). Bei 3,1% der telefonischen Kriseninterventionen waren psychotische Symptome erulierbar. Suizidalität spielte bei 13,4% und Fremdgefährdung bei 1,5% der Telefonate eine Rolle. Der Schweregrad der Symptomatik wurde telefonisch in 70% der Fälle als „deutlich bis extrem schwer“ eingeschätzt. 39,1% der telefonischen Kriseninterventionen waren so akut, dass ein professioneller Hilfebedarf innerhalb von 24 Stunden erforderlich schien.

Insgesamt gab es 2.203 persönliche Kriseninterventionen. Hinsichtlich der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um 4,4% (von 2.111 auf 2.203). Die Einsatzdauer (inkl. Fahrtzeiten und Dokumentation) betrug im Durchschnitt 204,9 Minuten. Der größte Anteil (27,3%) der persönlichen Kriseninterventionen fand zwischen 12 und 15 Uhr statt, der zweitgrößte (26,4%) zwischen 9 und 12 Uhr. Betrachtet man die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen zeigt sich folgendes Ergebnis: München-Stadt (41,3%), gefolgt von den umliegenden Landkreisen der Region 14 (21,0%), Region 18 (15,2%), Region 17 (9,0%), München Landkreis (8,2%) und Region 10 (5,3%). Aus diesen Einsätzen resultierten in 73,7% der Fälle eine Empfehlung und in 46,9% der Fälle eine direkte Vermittlung in eine weitere Behandlung. Auch hier war eine Kombination von Ergebnissen möglich. Angehörige waren in 32,9% der persönlichen Kriseninterventionen mit vor Ort. In 7,2% der Fälle war es erforderlich Polizei, Rettungsdienst oder Notarzt nachzufordern. In ca. 11% der Fälle war die alleinige persönliche Krisenintervention zur Bewältigung der Krise ausreichend.

Das Durchschnittsalter der Klient: innen betrug im Rahmen der persönlichen Kriseninterventionen 41,9 Jahre.

Bei den persönlichen Kriseninterventionen lag der Anteil der psychosozialen Krisen bei 40,4% und der Anteil der psychiatrischen Krisen bei 59,6%. Bei den psychiatrischen Krisen war „depressiver Zustand“ mit 18,5% das vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen, gefolgt von „Psychotisches Erleben“ (8,5%). Bei den psychosozialen Krisen stellte „Akute Belastungsreaktion“ mit 14,5% das häufigste vorherrschende Problemspektrum in den persönlichen Kriseninterventionen dar, gefolgt von „Probleme im privaten Umfeld“ (9,9%). Suizidalität spielte bei 47,8% und Fremdgefährdung bei 3,9% der persönlichen Kriseninterventionen eine Rolle.

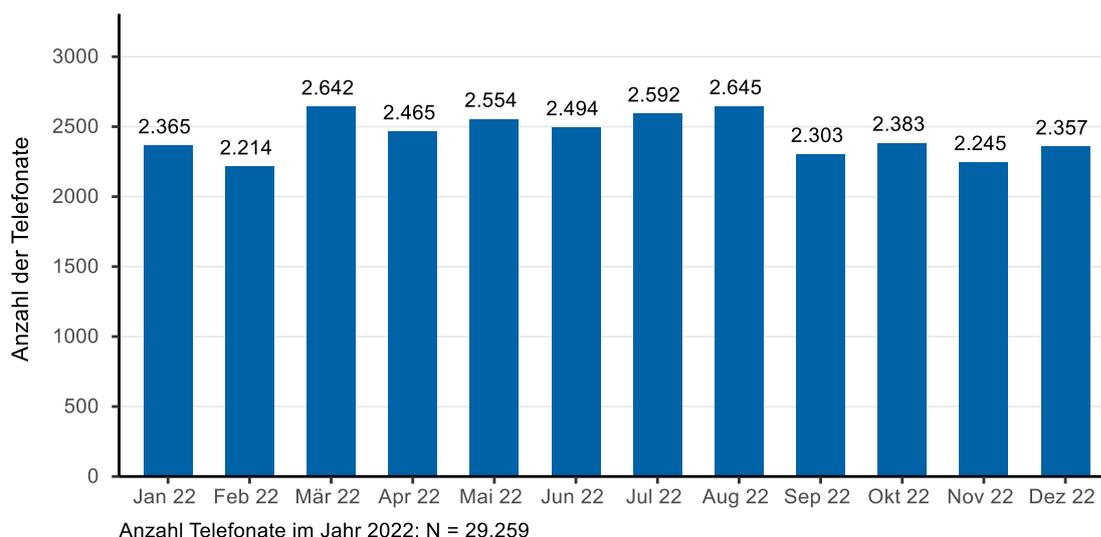
### 3 Auswertungen

#### 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 2.747 Anrufe, die zu keinem Telefonat führten (z.B. Auflegende, „schweigende“ Anrufer: innen sowie Anrufbeantworternachrichten ohne Rückrufmöglichkeit).

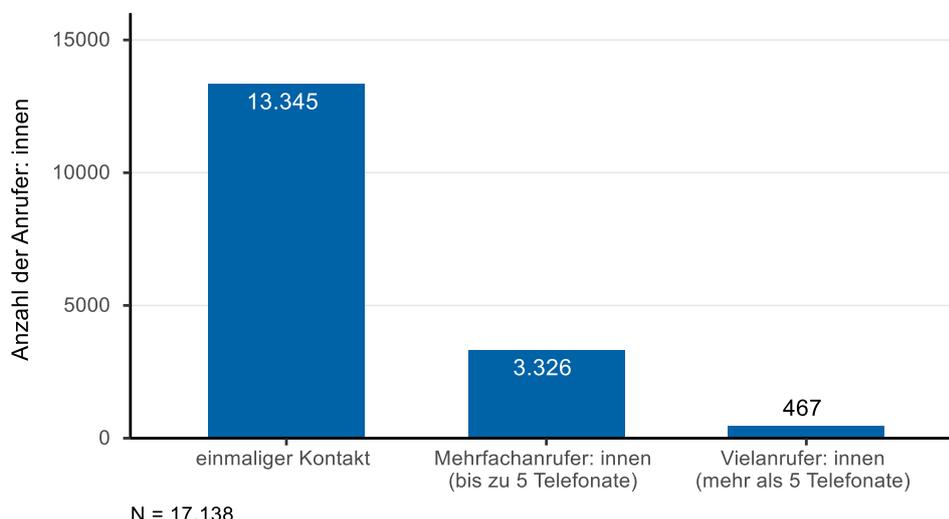
Abbildung 1 - Anzahl der Telefonate pro Monat im Jahr 2022



##### 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.

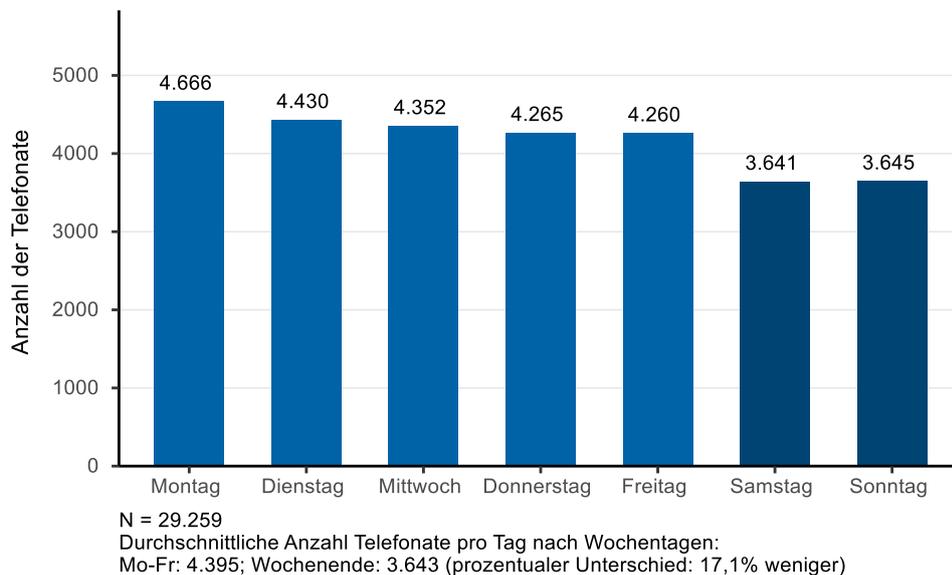
Abbildung 2 – Kontakthäufigkeit



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

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

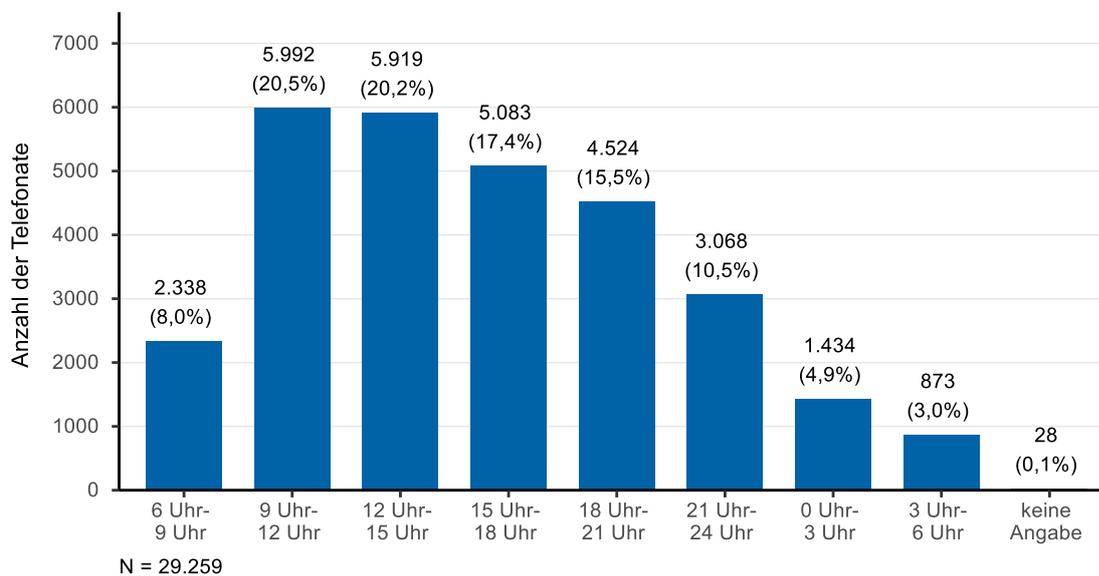
Abbildung 3 - Anzahl der Telefonate nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden Telefonate statt?

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

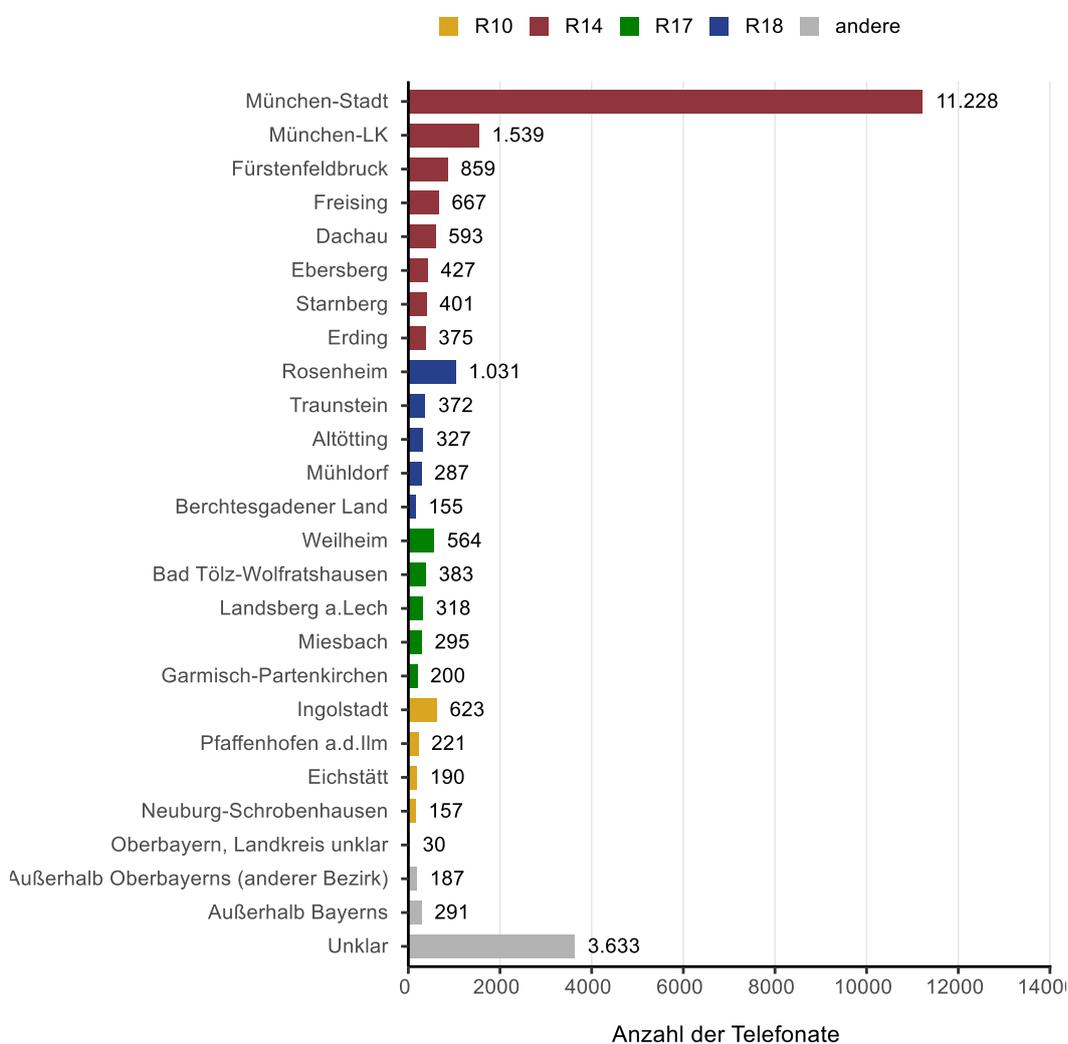
Abbildung 4 - Anzahl der Telefonate nach Uhrzeit



## 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/kreisfreier 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 „Oberbayern, Landkreis unklar“ angegeben.

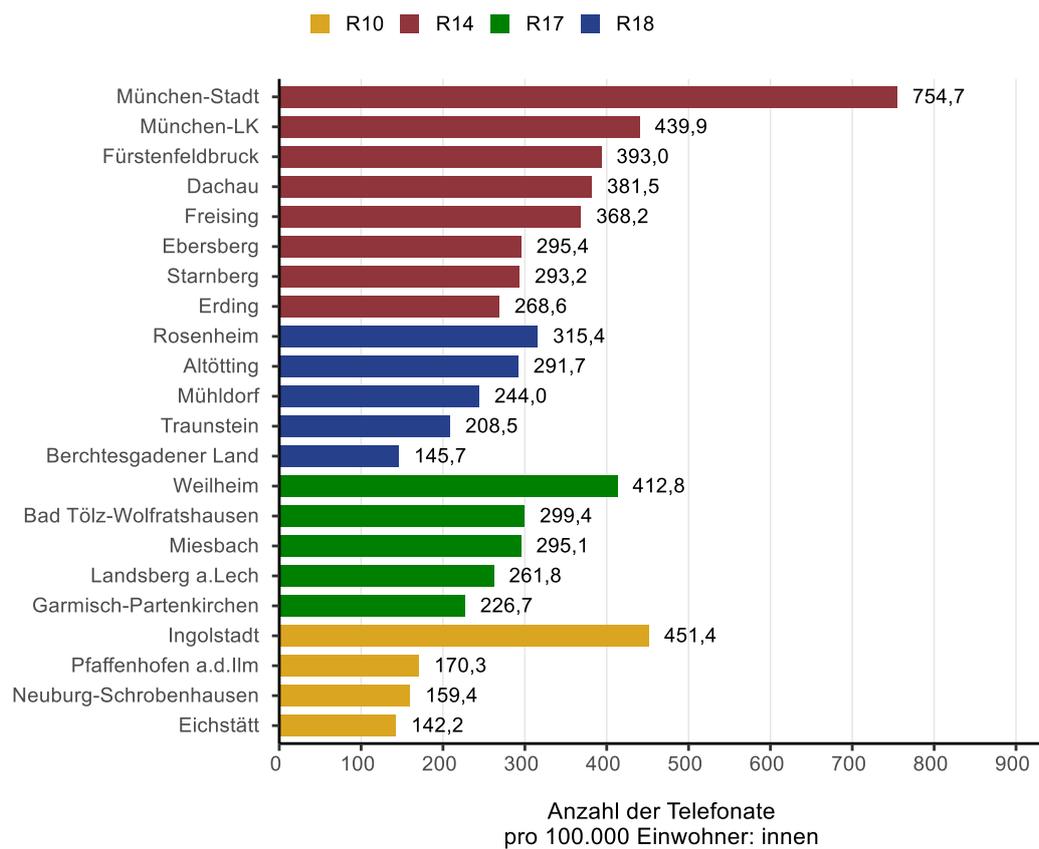
Abbildung 5 - Regionale Zuordnung der Telefonate (absolute Anzahl)



N = 25.353;  
Fälle mit fehlenden Angaben (N = 3.906)  
wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Regionen:  
R14: N = 16.089 (63,5%)  
R18: N = 2.172 (8,6%)  
R17: N = 1.760 (6,9%)  
R10: N = 1.191 (4,7%)  
andere: N = 4.141 (16,3%)

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



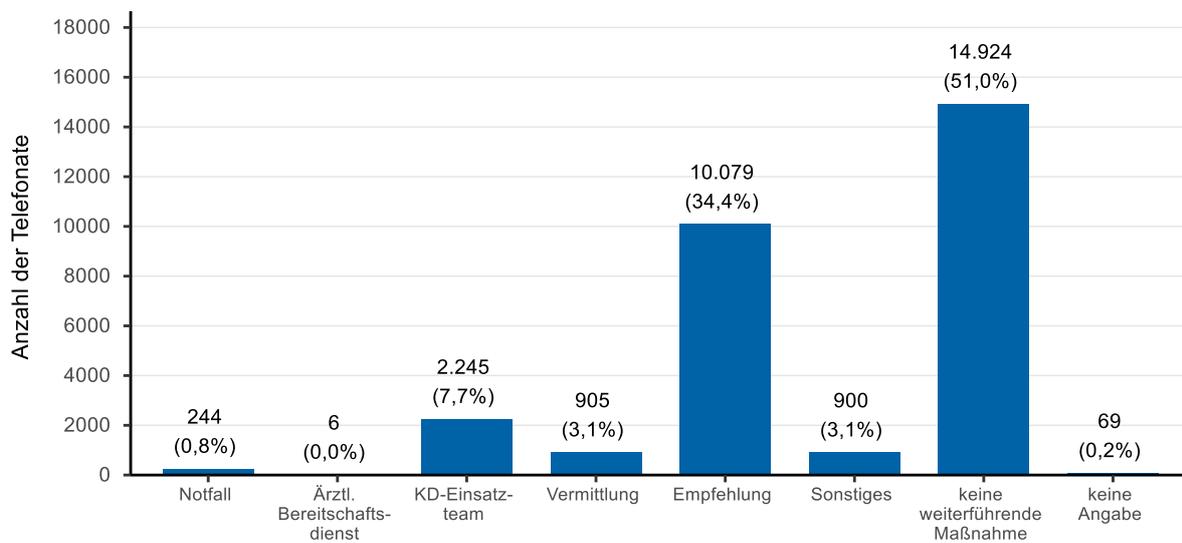
N = 21.212;  
 Fälle mit fehlenden Angaben (N = 3.906)  
 oder Fälle, die keinem Landkreis  
 in Oberbayern zugeordnet werden  
 konnten, wurden nicht berücksichtigt.

Anzahl Telefonate pro 100.000 Einwohner: innen  
 nach Regionen:  
 R14: 571,8  
 R18: 258,1  
 R17: 306,5  
 R10: 238,2

## 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

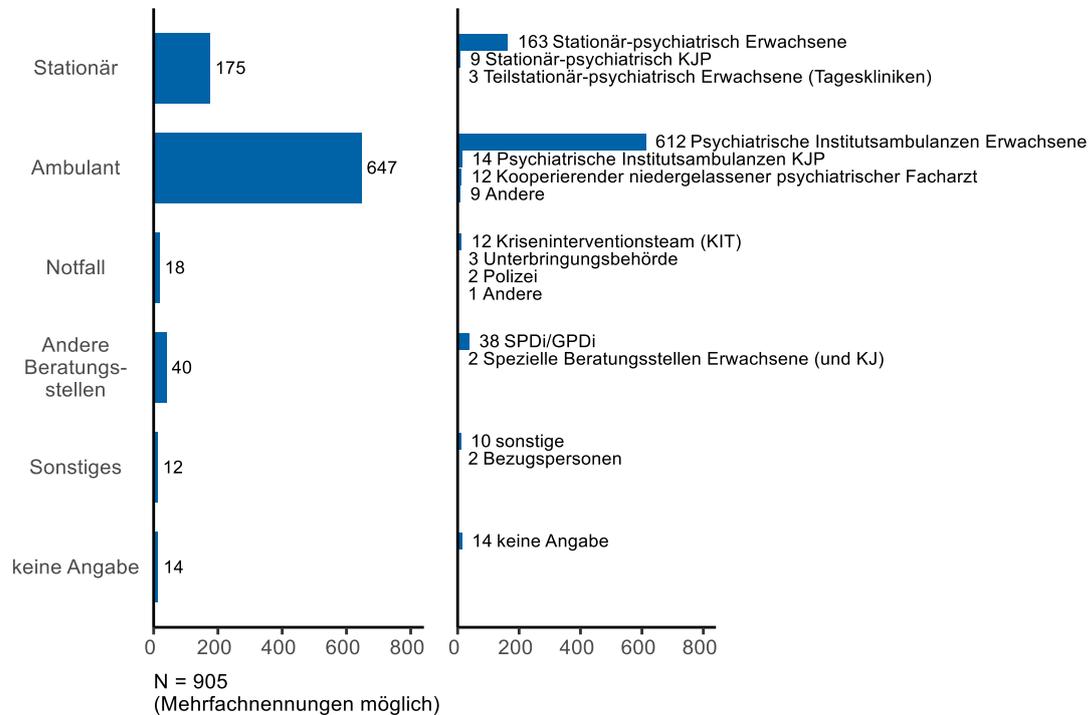


N = 29.259; Mehrfachnennungen möglich, deshalb kann sich eine Summe von mehr als 100% ergeben.

## 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.

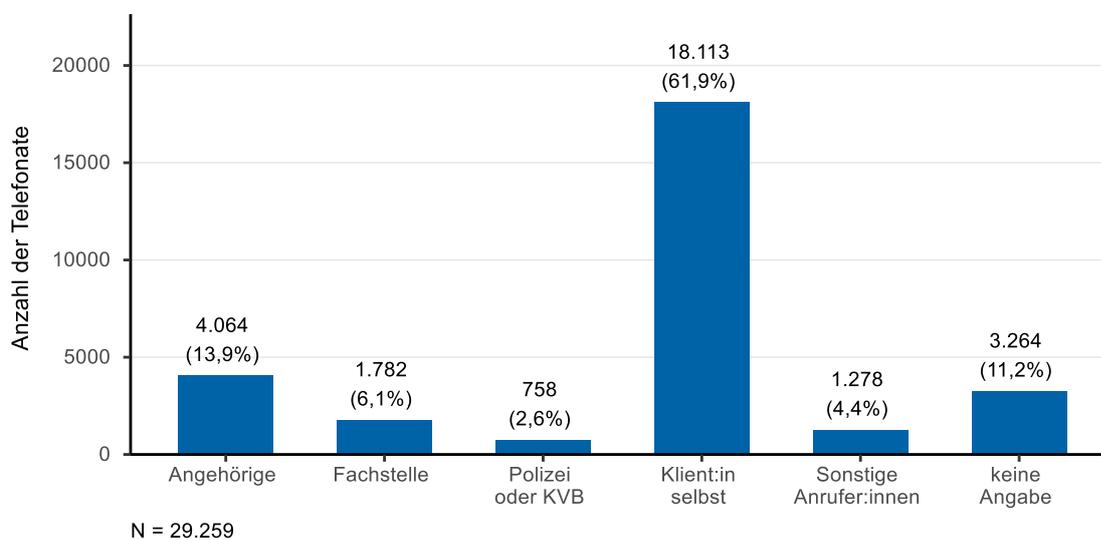
Abbildung 8 - Anzahl der Vermittlungen



## 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.

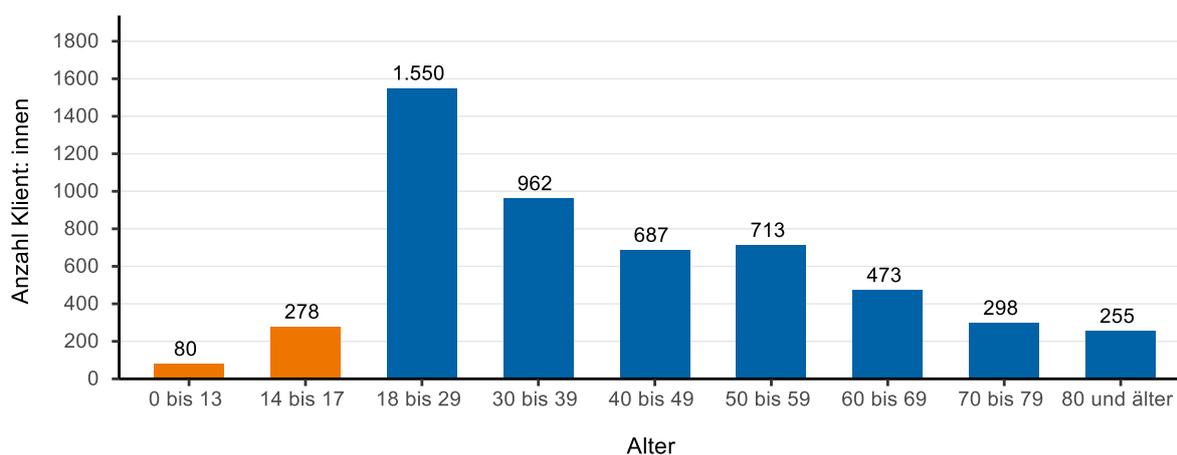
Abbildung 9 - Anrufende Personengruppen



## 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 %)



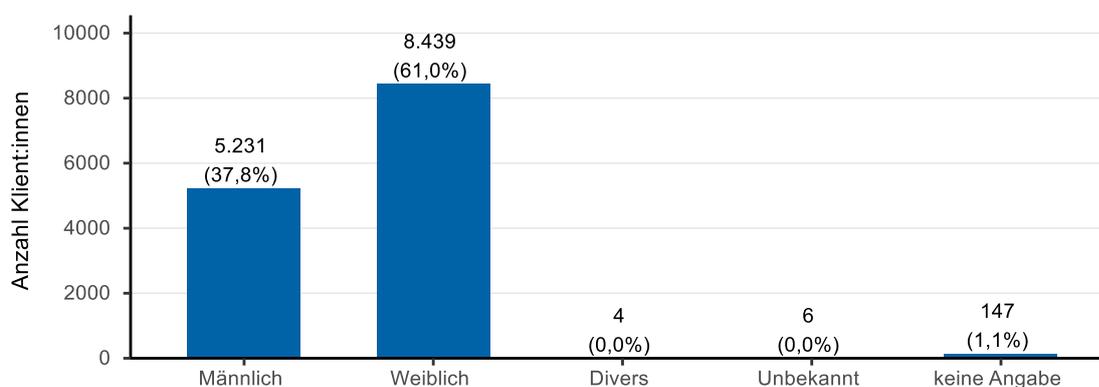
N = 5.296 (Anzahl Klient: innen, Mehrfachanrufer: innen und Vielanrufer: innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).  
Anzahl Missings: 8.531.  
Durchschnittsalter: 41 Jahre, Median: 37 Jahre.  
Anteil mit Alter <18 Jahre: 6,8% (orange eingefärbt).

## 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



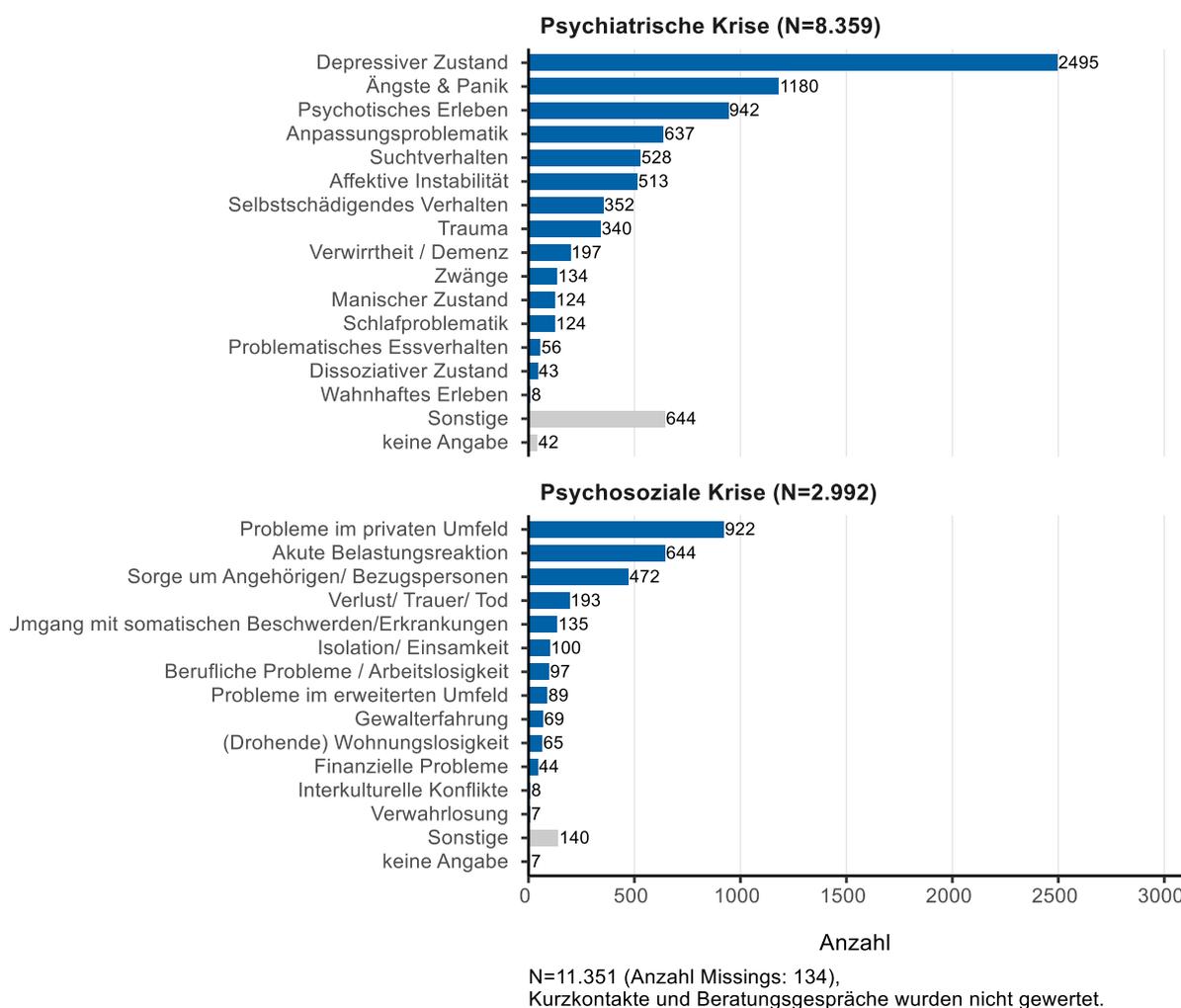
N = 13.827 (Anzahl Klient: innen, Mehrfachanrufer: innen und Vielanrufer: innen werden nur einmal gezählt, Kurzkontakte werden nicht gewertet).

## 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. Die unter „Psychiatrische Krise“ als „Sonstige“ angegebene Kategorie umfasst beispielsweise Suizidalität, Aggressivität oder Erregungszustände.

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

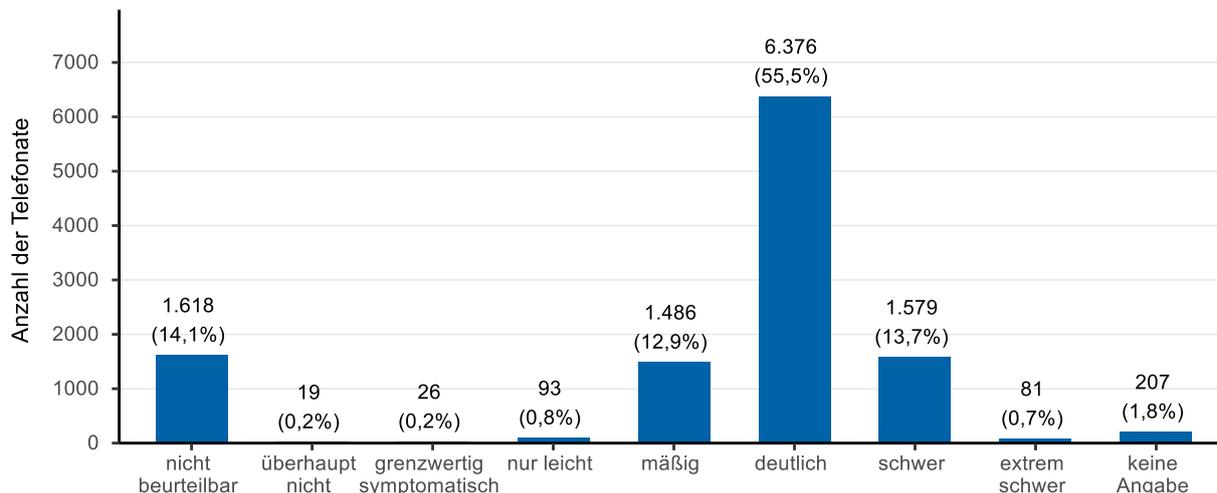


## Wie schwer sind Klient: innen betroffen?

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

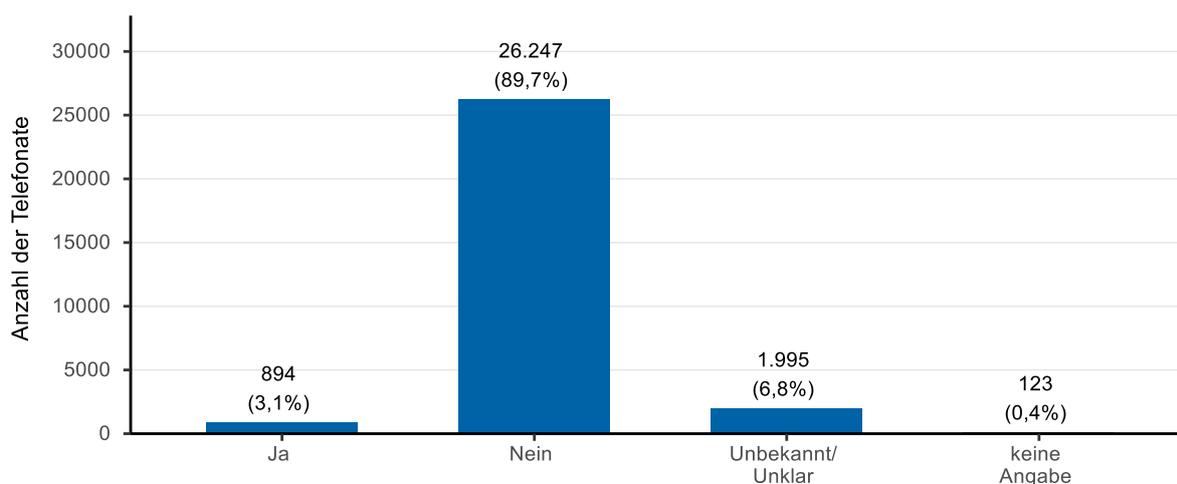


N = 11.485,  
Kurzkontakte und Beratungsgespräche wurden nicht gewertet.

## 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 = 29.259

Abbildung 15: Suizidalität

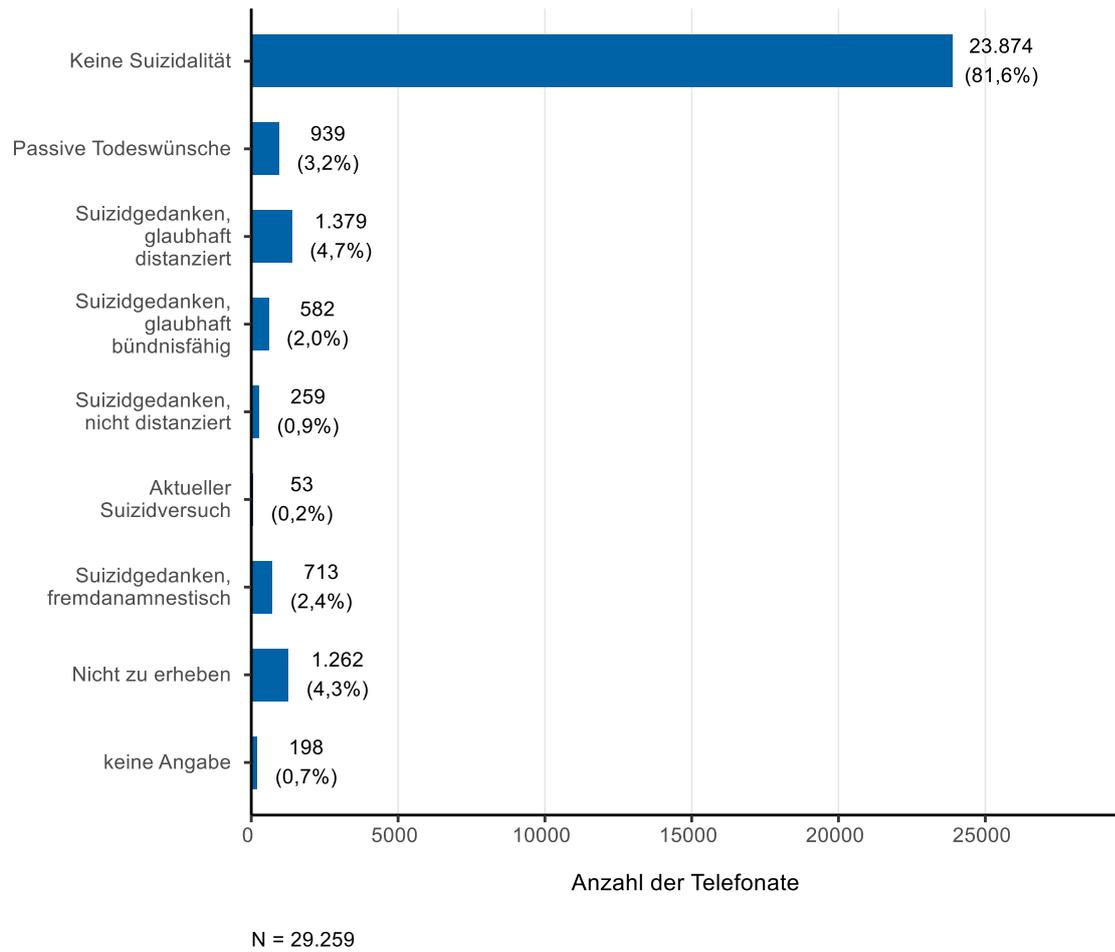
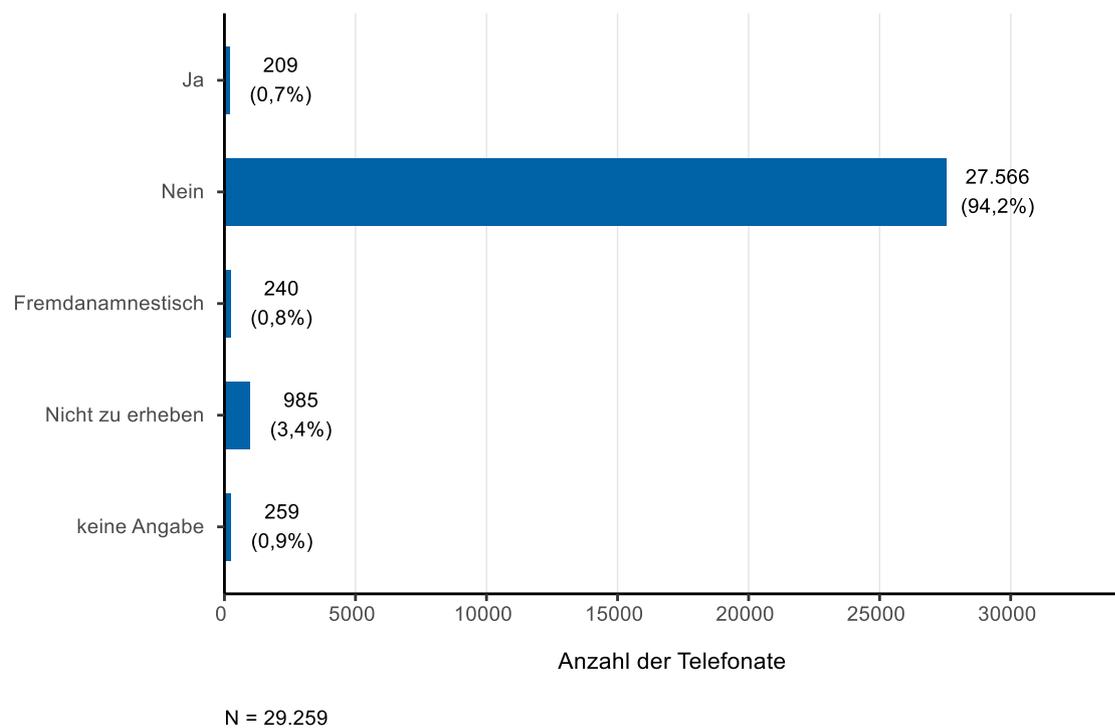


Abbildung 16: Fremdgefährdung

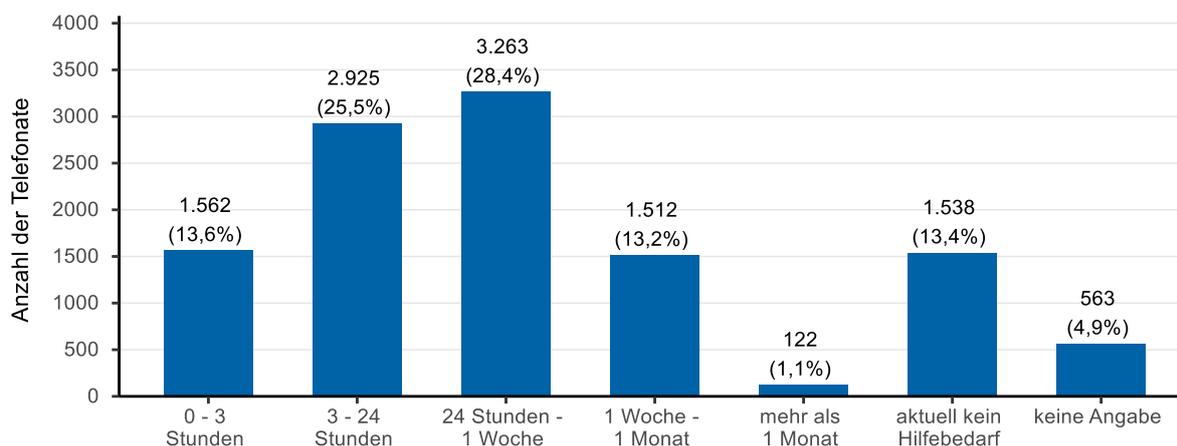


## Wie akut ist der Hilfebedarf?

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

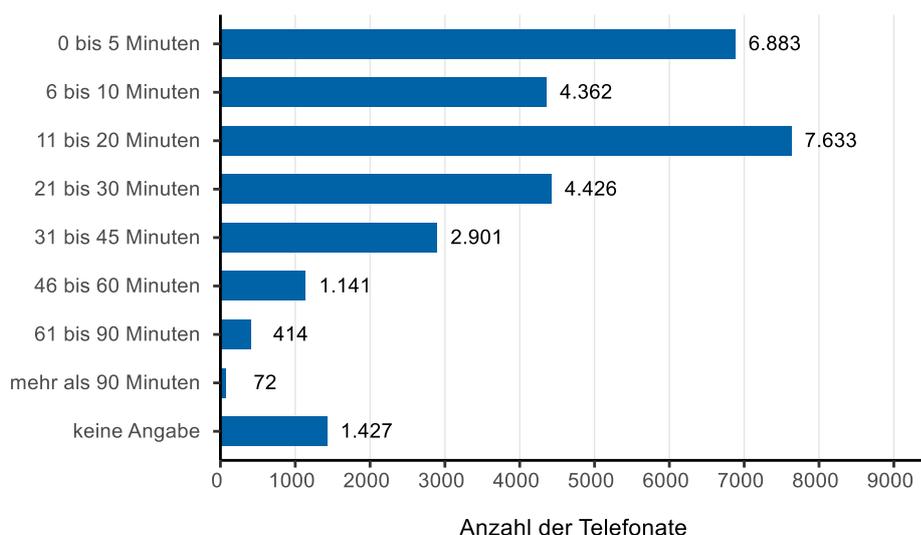


N = 11.485

## Wie lange dauern Krisengespräche?

Die Gesprächsdauer ist in Abbildung 18 dargestellt. Sie setzt sich aus der Interventionsdauer am Telefon und der Dokumentationszeit zusammen (Mittelwert: 18,1 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 = 29.259  
Mittelwert: 18,1 Minuten

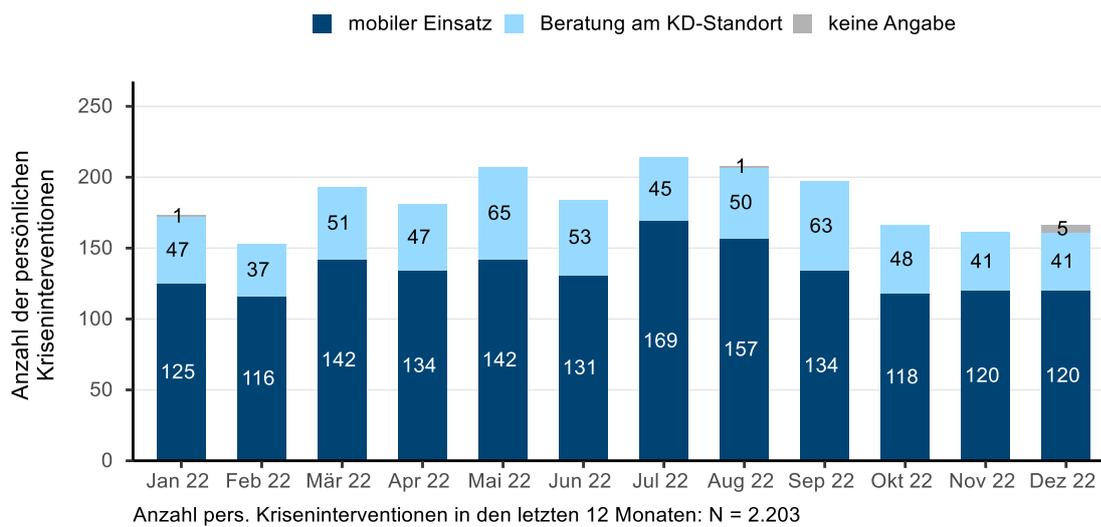
## 3.2 Persönliche Kriseninterventionen

Sowohl die Gesamtzahl der persönlichen Kriseninterventionen als auch eine differenzierte Darstellung nach mobilen Einsätzen am Ort der Krise und Beratungen am Krisendienststandort gingen jeweils in die folgenden Auswertungen ein.

### Wie oft finden persönliche Kriseninterventionen statt?

In Abbildung 19 ist die Gesamtanzahl aller persönlichen Kriseninterventionen pro Monat im Jahresverlauf dargestellt. Zusätzlich sind die Anzahl der mobilen Einsätze am Ort der Krise und die Anzahl der Beratungen am Krisendienststandort aufgezeigt.

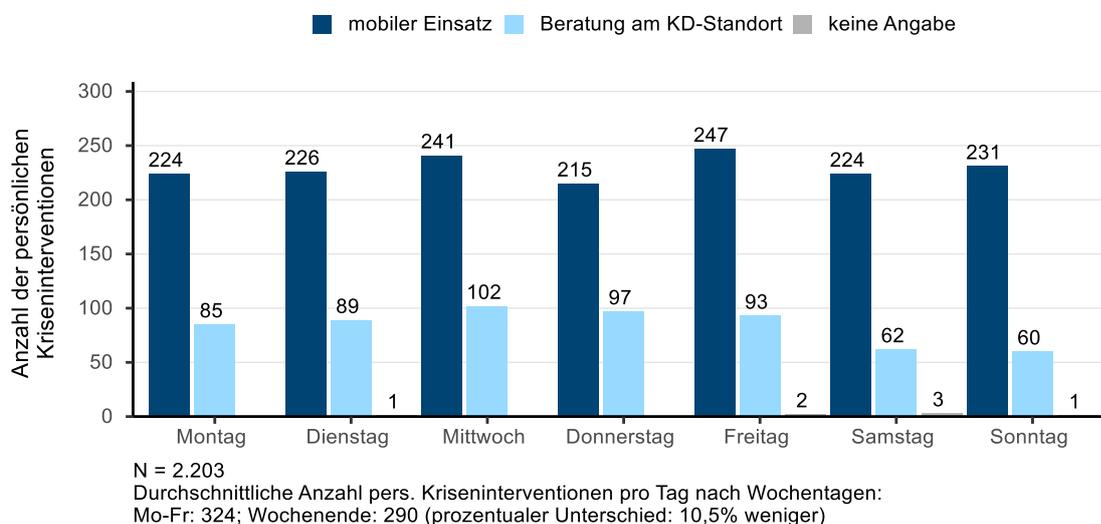
Abbildung 19 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen im Jahr 2022



### Finden an bestimmten Wochentagen häufiger persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 20 zeigt die Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen auf die Wochentage. Unterschieden wird auch zwischen den mobilen Einsätzen am Ort der Krise und der Beratung am Krisendienststandort.

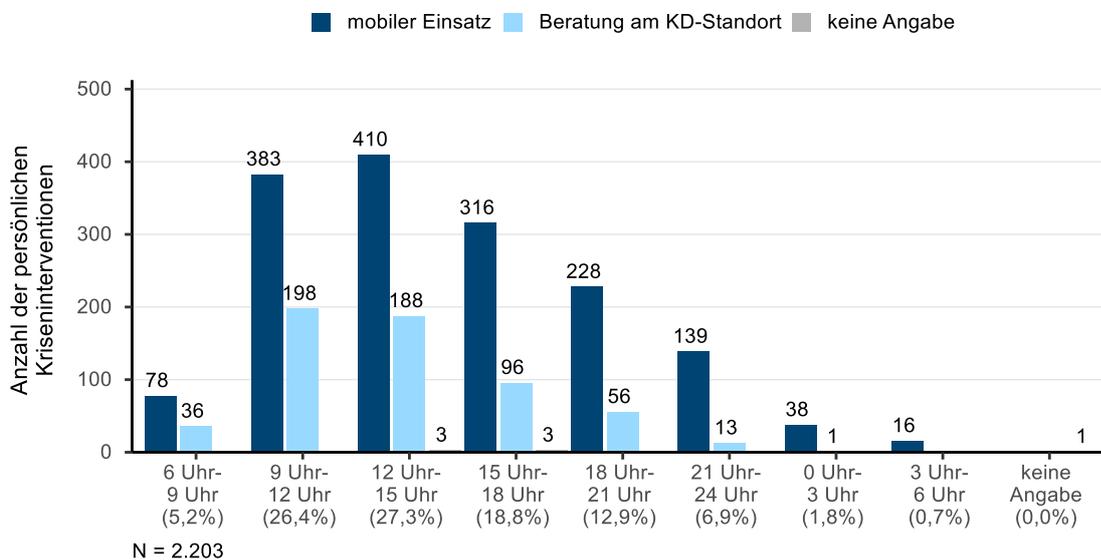
Abbildung 20 – Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Wochentag



## Um welche Uhrzeiten finden persönliche Kriseninterventionen statt?

Abbildung 21 veranschaulicht die zeitliche Verteilung aller persönlichen Kriseninterventionen (mobile Einsätze und persönliche Beratungen) in 3-Stunden-Intervallen verteilt über 24 Stunden.

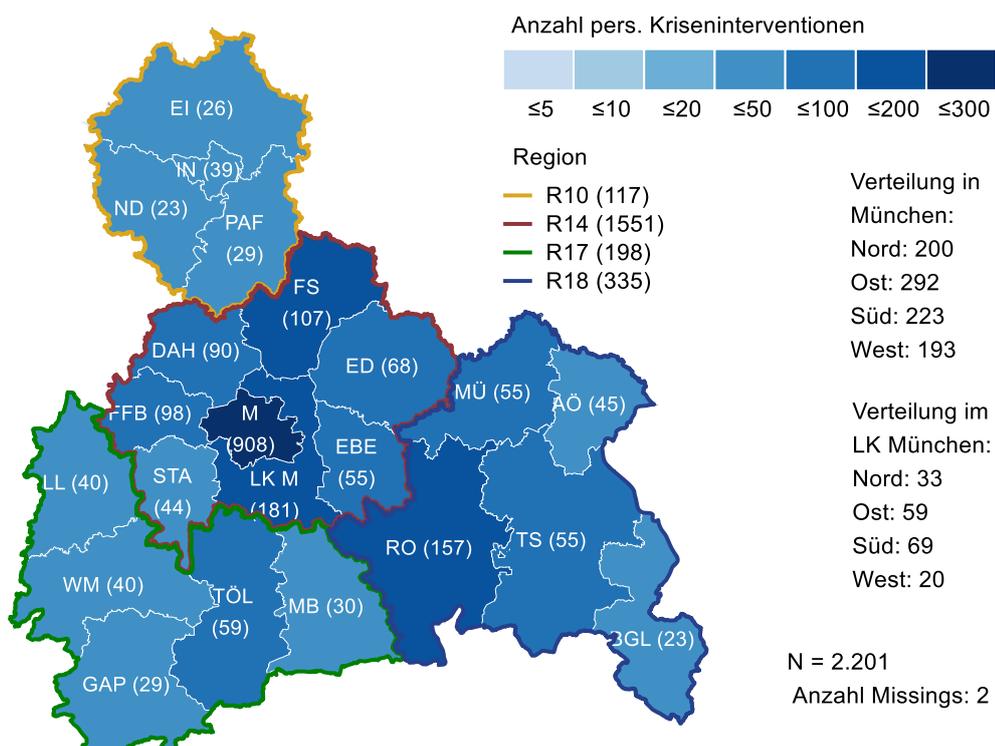
Abbildung 21 - Anzahl der persönlichen Kriseninterventionen nach Uhrzeit



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

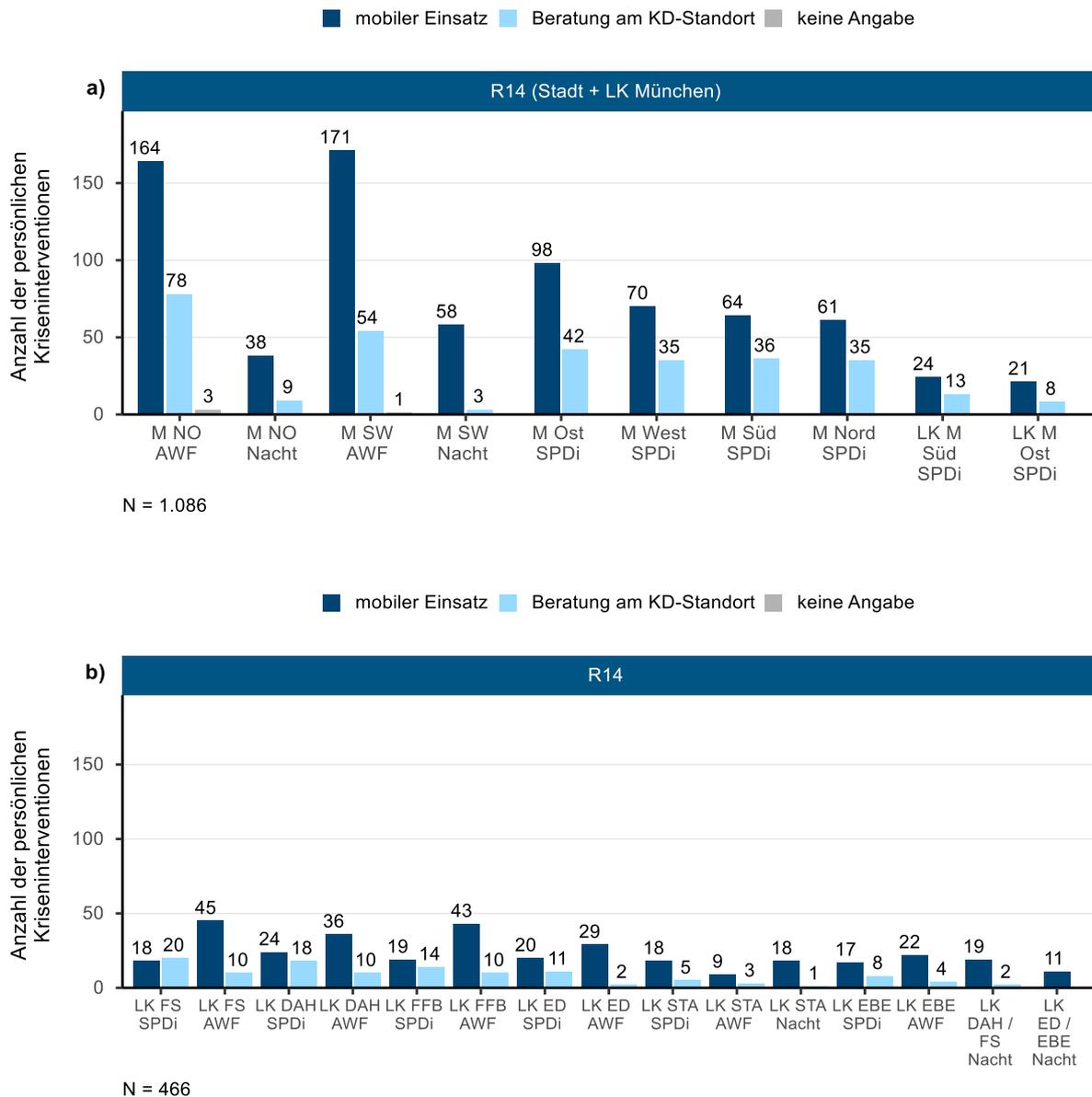
Abbildung 22 gibt einen Gesamtüberblick über die regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen. Mobile Einsätze am Ort der Krise und Beratungen am Krisendienststandort sind in dieser Darstellung zusammengefasst. Die Aufteilung erfolgte auf Regionsebene und nach Landkreisen.

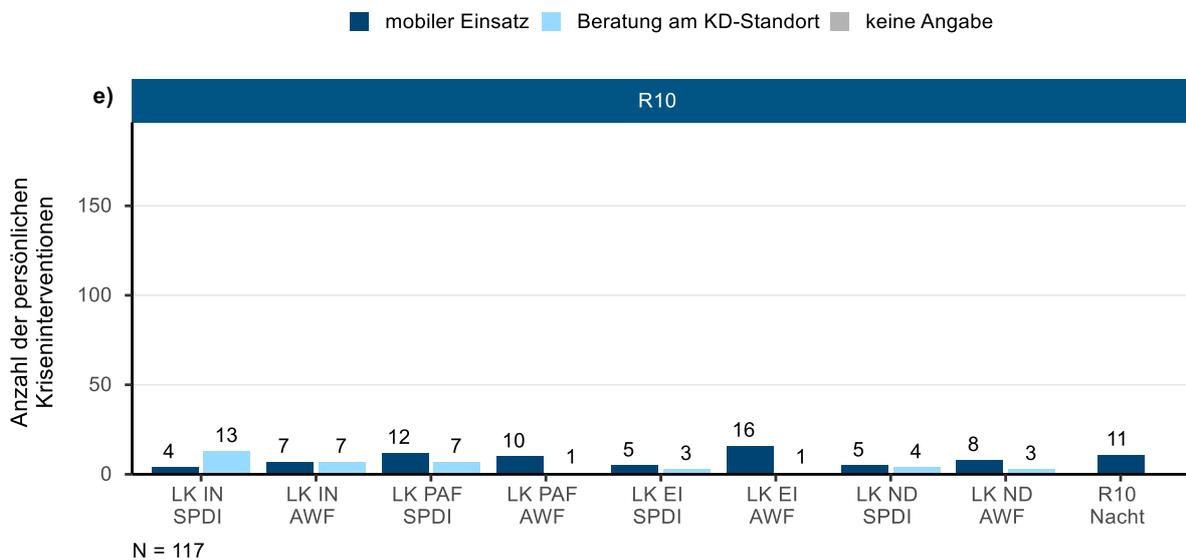
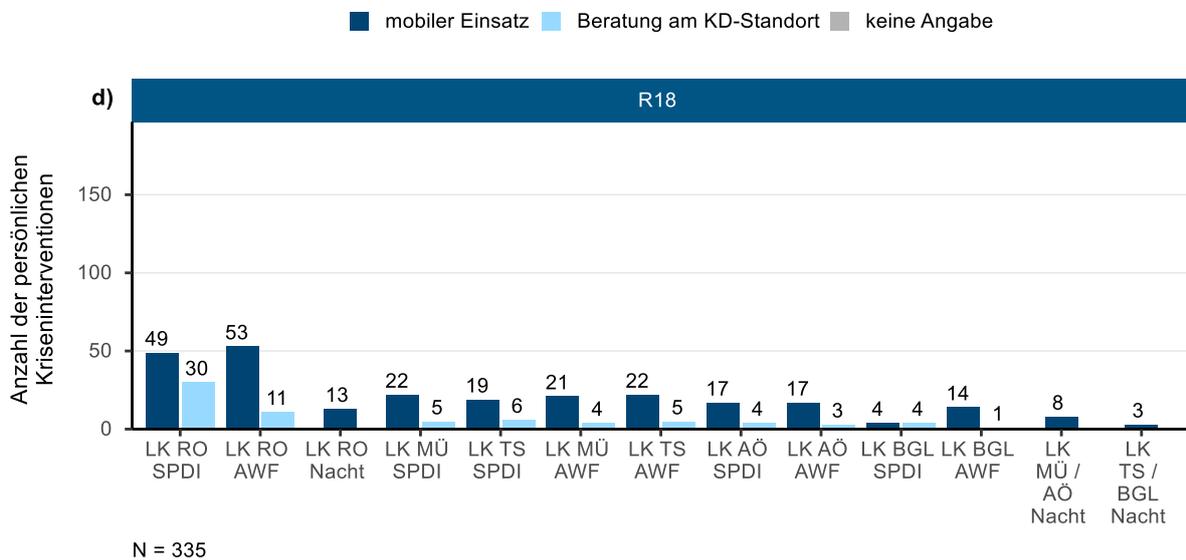
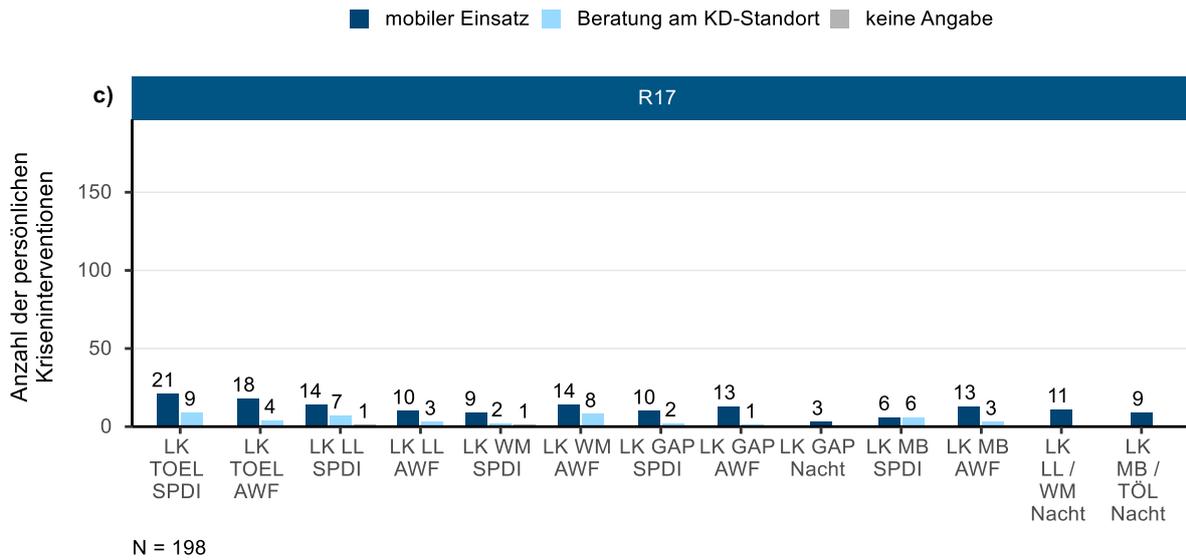
Abbildung 22 - Regionale Verteilung der persönlichen Kriseninterventionen



In den Abbildungen 23a-e) ist die Anzahl der mobilen Einsätze und Beratungen am Krisendienststandort auf Ebene der Einsatzteams ersichtlich. Zusätzlich wurde zwischen den Teams der SPDi-Tagdienste (Einsatzzeiten Montag bis Freitag 8-16 Uhr) und dem Abend-Wochenend-Feiertagsdienst (AWF) (Einsatzzeiten Montag bis Freitag 16-21 Uhr und am Wochenende/Feiertag von 8-21 Uhr) sowie den Nachtteams (21 bis 8 Uhr) unterschieden. Die Auswertung bezog sich ausschließlich auf die Teamebene, also normalerweise dem Ort des Einsatzes. In Region 14 war bei der Interpretation der Daten zu beachten, dass die Teams in München und im Münchner Landkreis sich bei großem Bedarf auch sektorenübergreifend vertraten, d.h. eine starke Auslastung eines Teams nicht unbedingt einen Rückschluss auf die Binnenverteilung im Münchner Stadtgebiet zulässt.

Abbildung 23a-e – Anzahl persönlicher Kriseninterventionen pro Einsatzteams (nach Regionen)

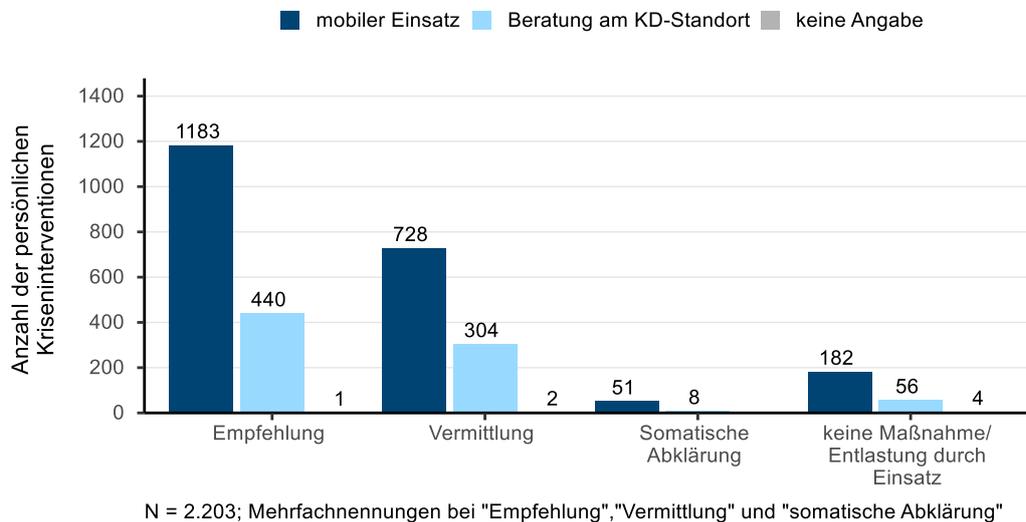




## Was ergibt sich aus den persönlichen Kriseninterventionen?

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.

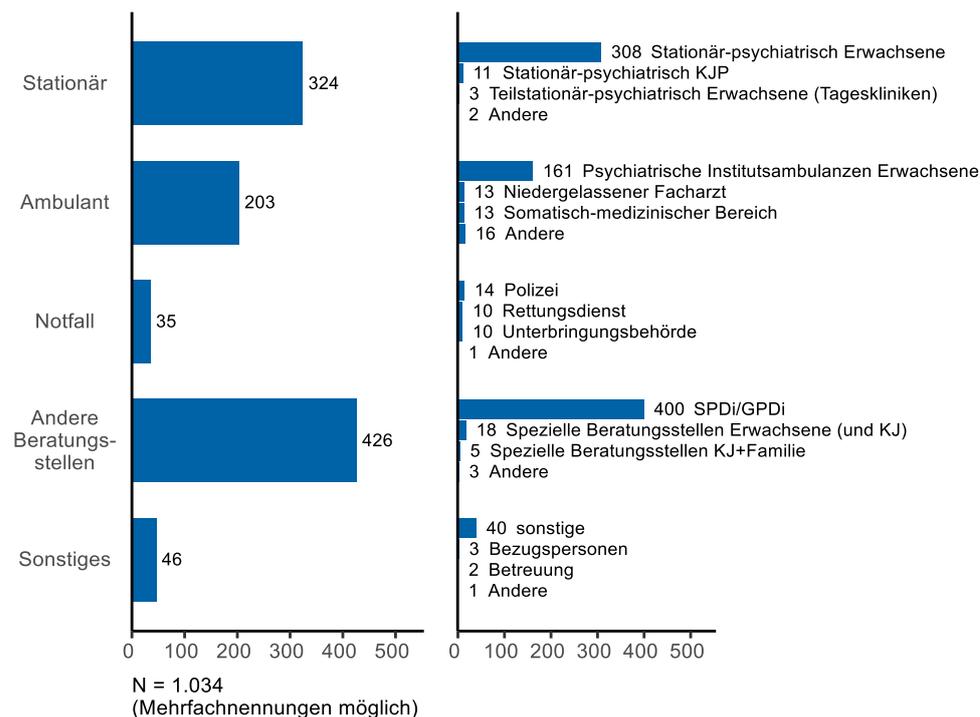
Abbildung 24 - Ergebnis der persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

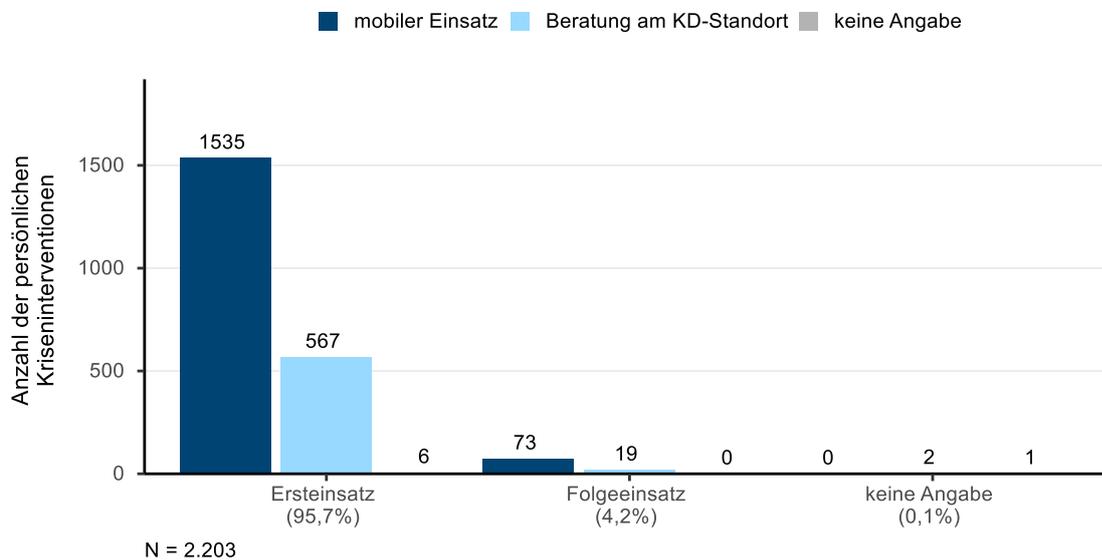
Abbildung 25 - Vermittlung bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

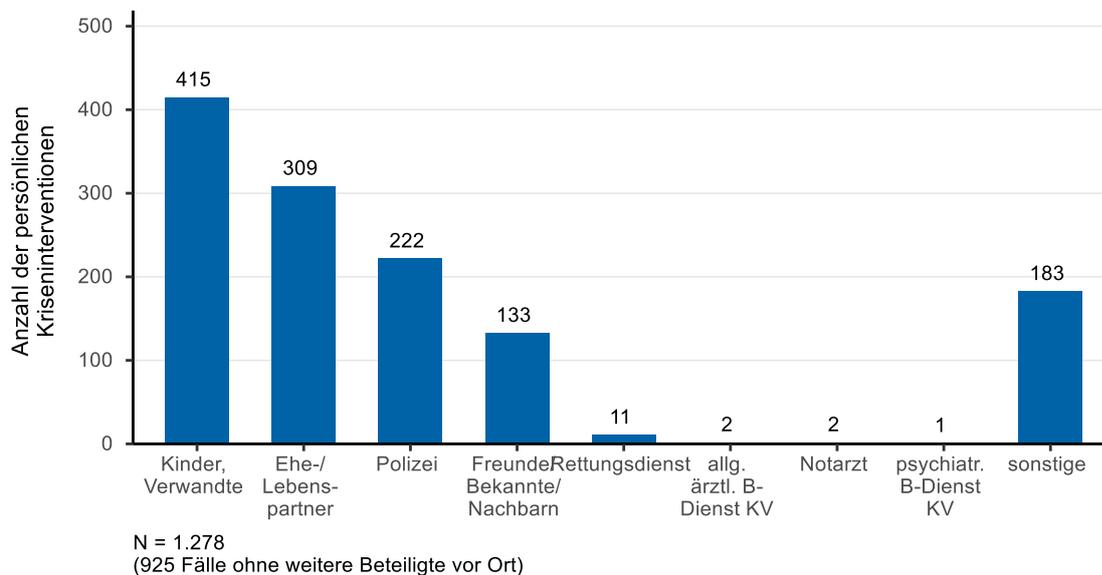
Abbildung 26: Kontext der persönlichen Krisenintervention



## 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).

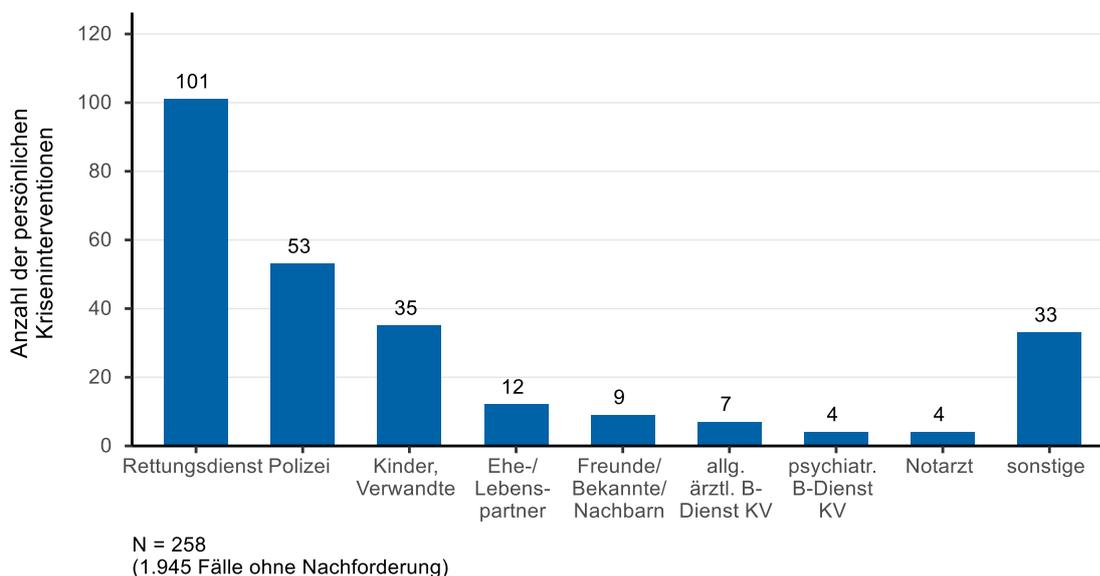
Abbildung 27: Beteiligte vor Ort bei persönlichen Kriseninterventionen



## Welche Nachforderungen werden initiiert?

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

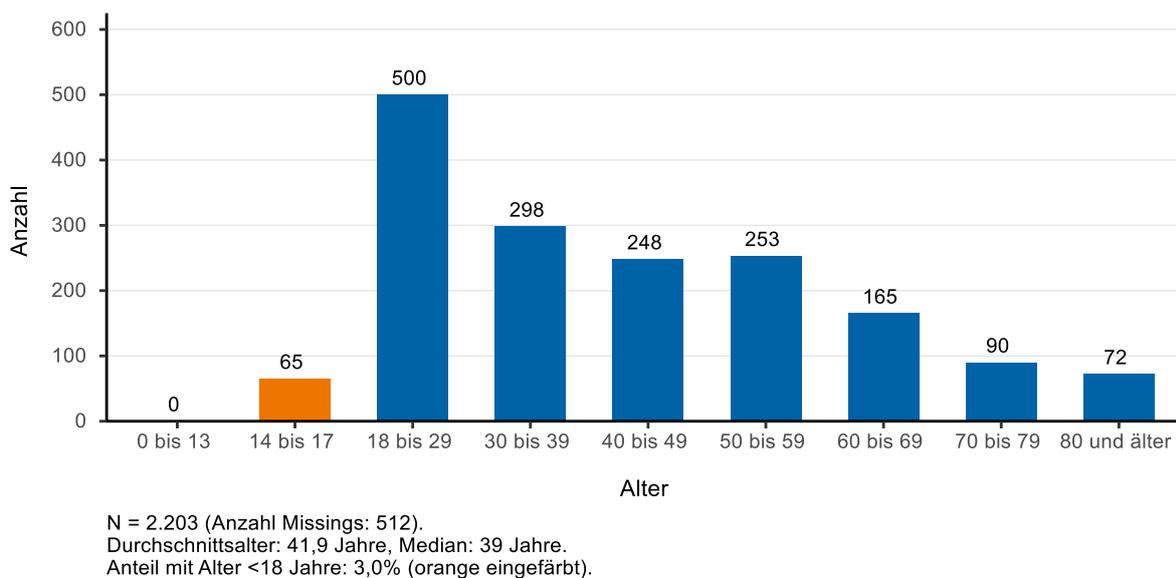
Abbildung 28: Nachforderungen bei persönlichen Kriseninterventionen



## Wie alt sind Klient: innen?

Die Altersstruktur der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen zeigt Abbildung 29. Persönliche Kriseninterventionen wurden bei Klient: innen ab dem Alter von 16 Jahren durchgeführt.

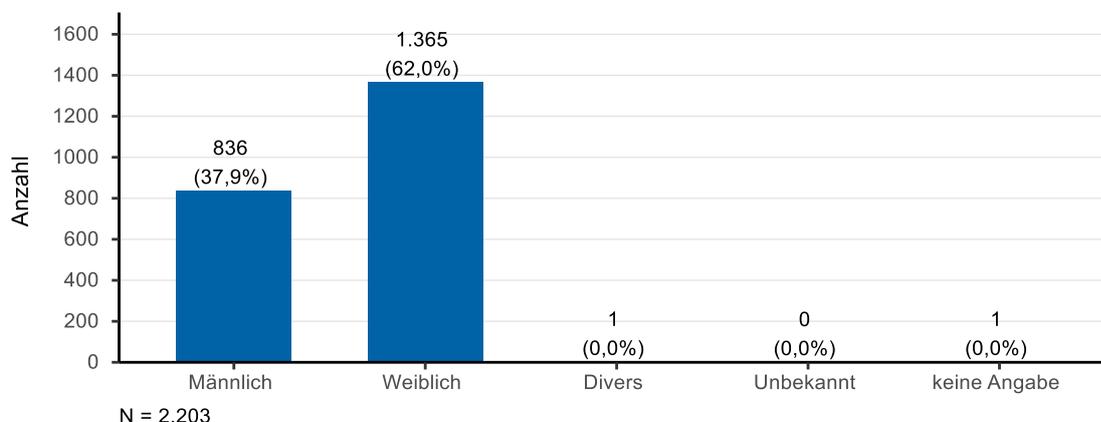
Abbildung 29: Alter der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen (Orange: <18 Jahre, 3,0 %)



## 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.

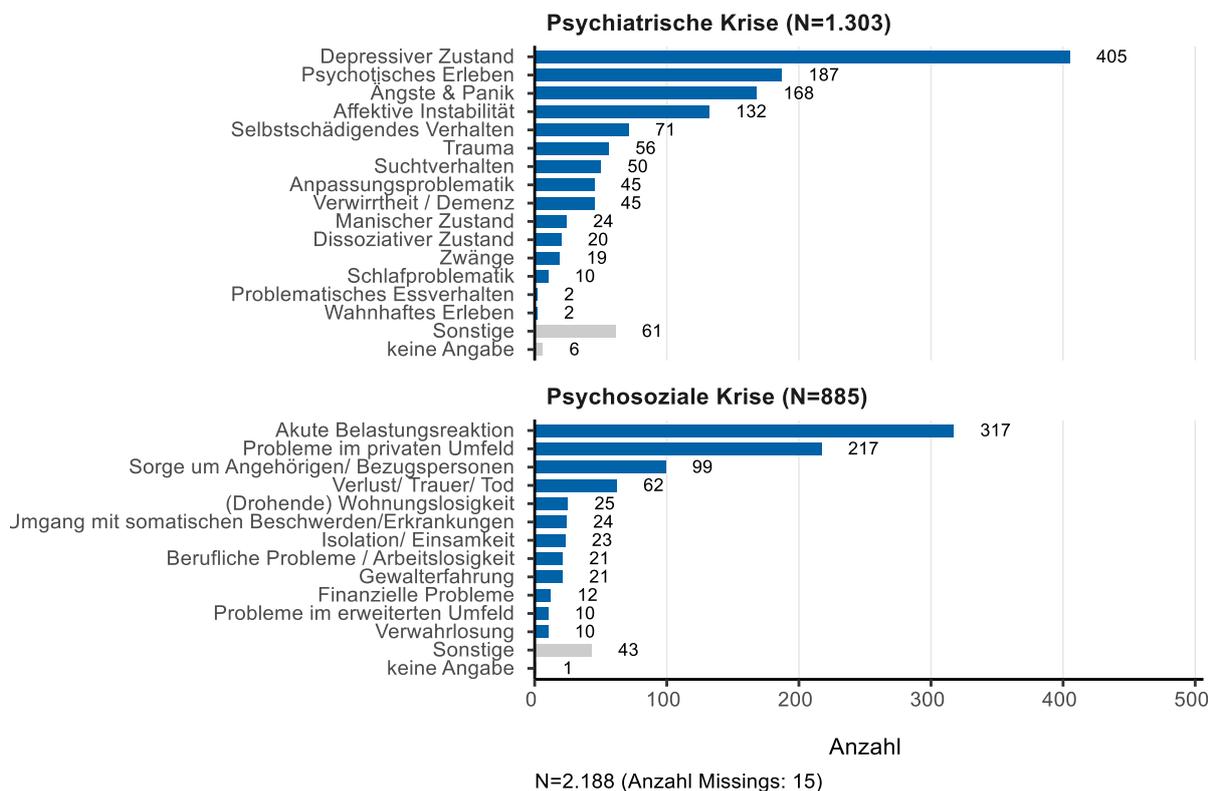
Abbildung 30: Geschlecht der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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.

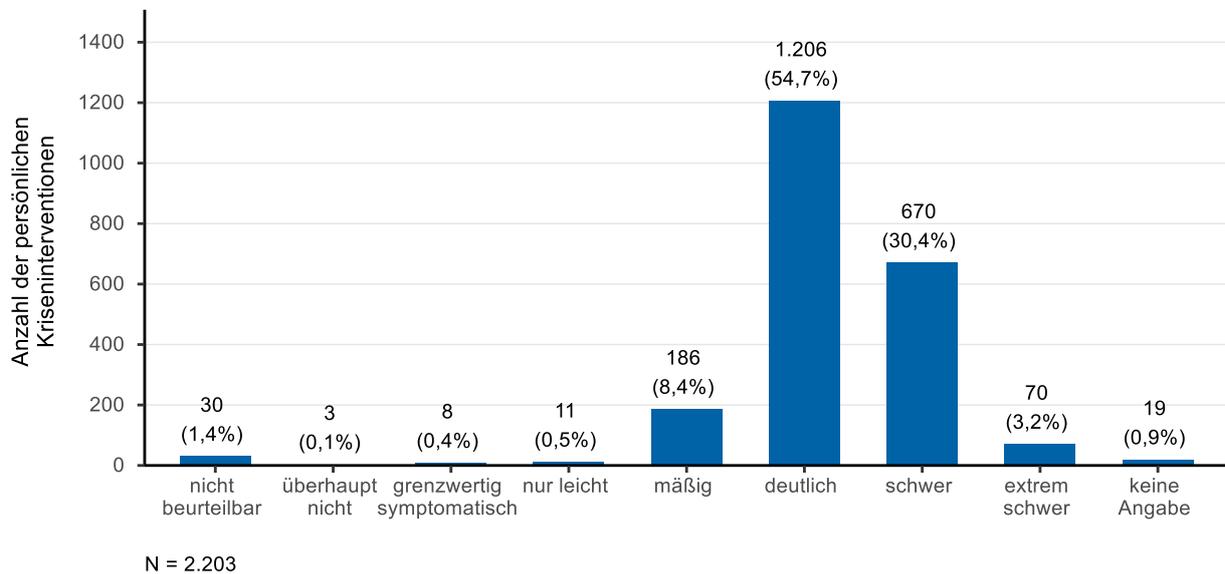
Abbildung 31: Vordergründige Problemspektren der Klient: innen bei persönlichen Kriseninterventionen



## 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

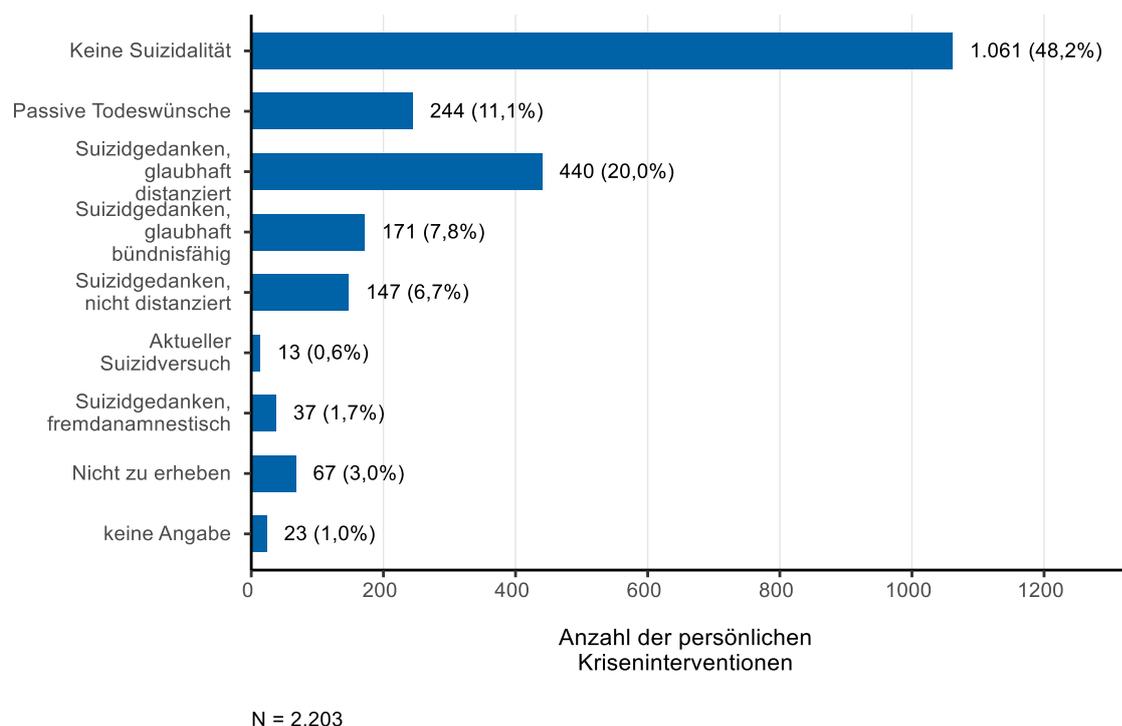
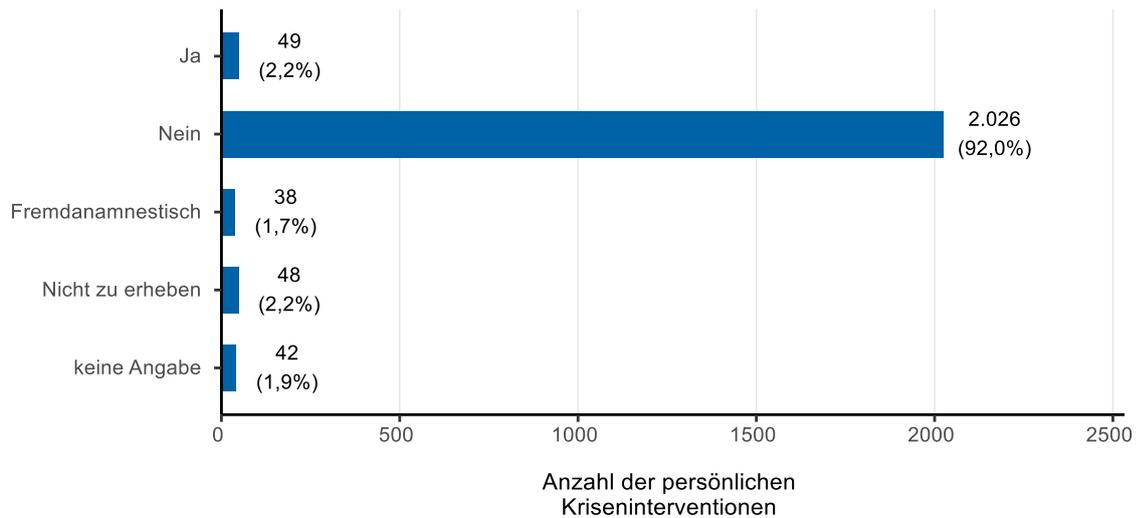


Abbildung 34: Fremdgefährdung

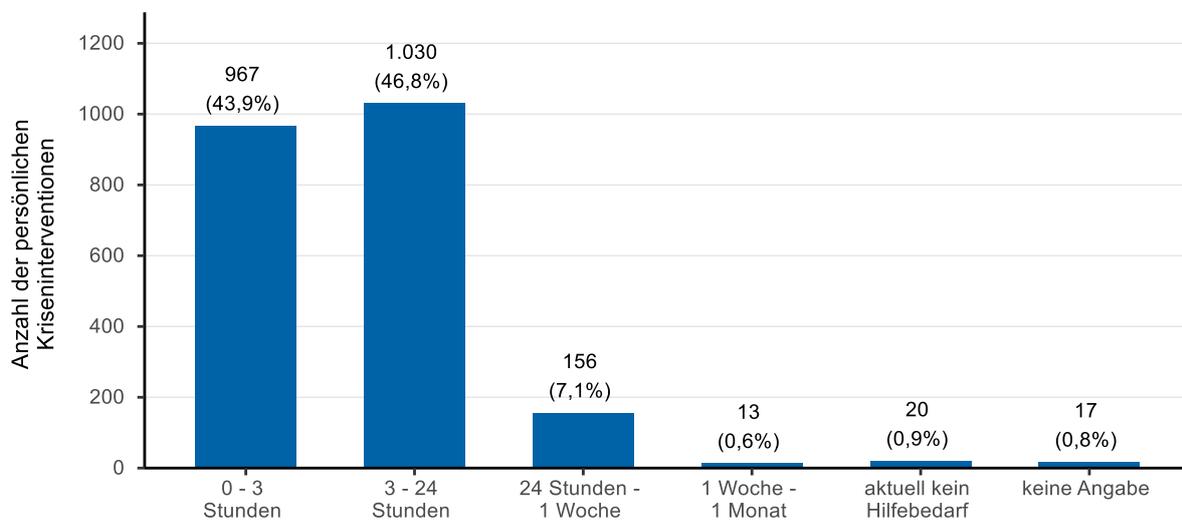


N = 2.203

### 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



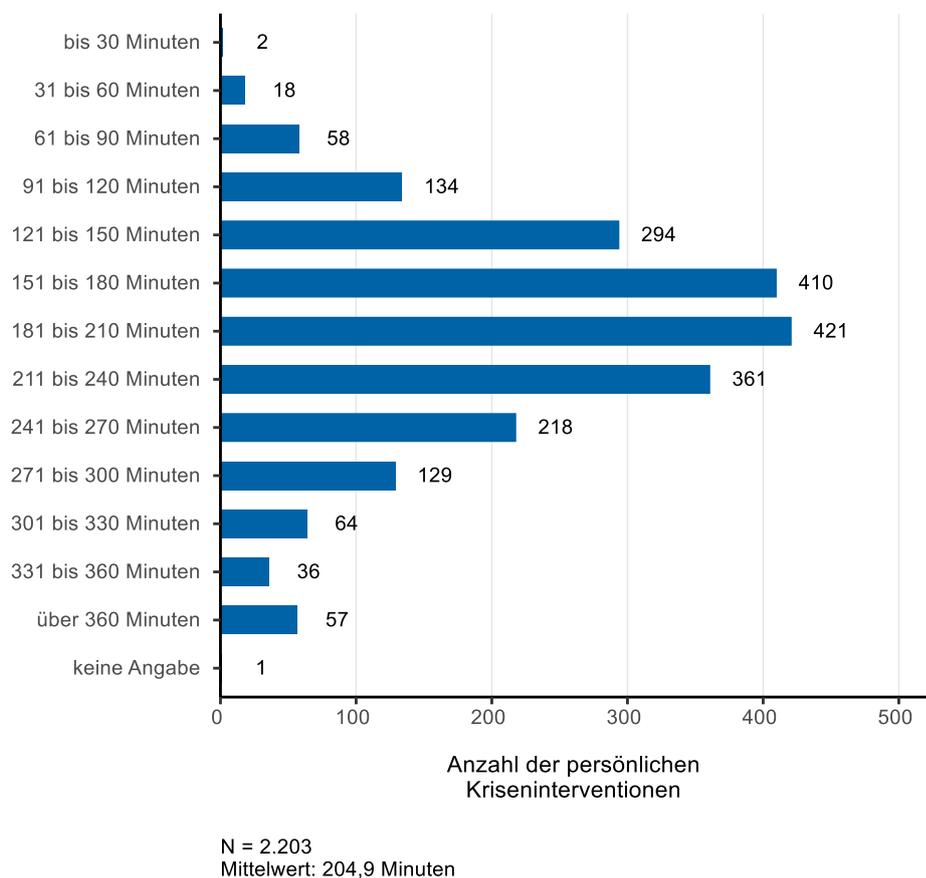
N = 2.203

## 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 204,9 Minuten.

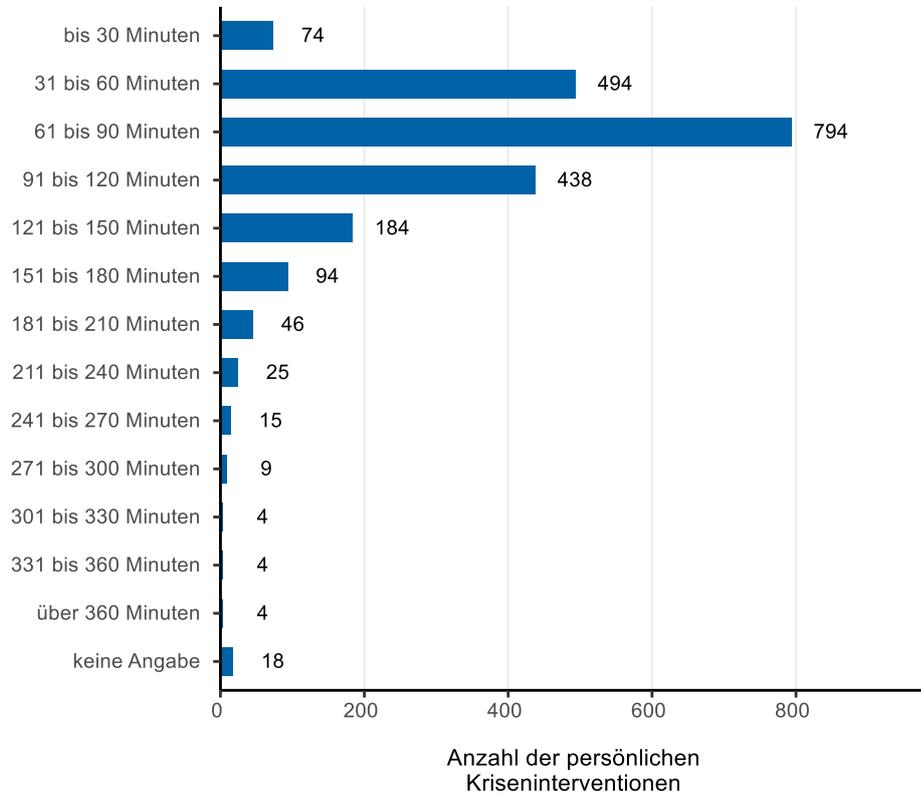
Abbildung 36: Einsatzdauer persönlicher Kriseninterventionen



## 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 = 2.203  
Mittelwert: 96,4 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.

Die Krisendienst Psychiatrie Oberbayern gGmbH wird getragen von zwei Gesellschaftern: zum einen die Kliniken des Bezirks Oberbayern (kbo) Isar Amper Klinikum gGmbH als Träger der Leitstelle sowie der Psychiatrischen Institutsambulanzen der kbo-Kliniken und zum anderen der Trägerverein der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege Oberbayern e.V. für die mobilen Teams. Sowohl die Leitstelle als auch die mobilen Teams stehen in Oberbayern rund um die Uhr zur Verfügung. Seit Juni 2022 steht im Rahmen eines Modellprojekts ein telefonischer Dolmetscherdienst für die Leitstelle zur Verfügung. Dieses Zusatzangebot wurde im vorliegenden Bericht nicht ausgewertet.

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

AWF	=	Abend-Wochenend-Feiertagsdienst
BIDAQ	=	Bayerisches Institut für Daten, Analysen und Qualitätssicherung
CGI	=	Clinical Global Impression
GPDi	=	Gerontopsychiatrischer Dienst
kbo	=	Kliniken des Bezirks Oberbayern
KD	=	Krisendienst
KJ	=	Kinder und Jugendliche
KJP	=	Kinder- und Jugendlichenpsychiatrie
LeBeK	=	Lenkungsgruppe Berichterstattung Krisendienste
PIA	=	Psychiatrische Institutsambulanz
SPDi	=	Sozialpsychiatrischer Dienst

## Impressum

Datenbereitstellung durch die kbo-Leitstelle und die Sozialpsychiatrischen Dienste der freien Wohlfahrtspflege.

Kommentierung der Daten durch die kbo-Leitstelle.

Abbildungen erstellt durch:

BIDAQ – Bayerisches Institut für Daten,  
Analysen und Qualitätssicherung  
Am Moosfeld 13  
81829 München

**Hinweise des Landtagsamts**

Zitate werden weder inhaltlich noch formal überprüft. Die korrekte Zitierweise liegt in der Verantwortung der Fragestellerin bzw. des Fragestellers sowie der Staatsregierung.

—————

Zur Vereinfachung der Lesbarkeit können Internetadressen verkürzt dargestellt sein. Die vollständige Internetadresse ist als Hyperlink hinterlegt und in der digitalen Version des Dokuments direkt aufrufbar. Zusätzlich ist diese als Fussnote vollständig dargestellt.

Drucksachen, Plenarprotokolle sowie die Tagesordnungen der Vollversammlung und der Ausschüsse sind im Internet unter [www.bayern.landtag.de/parlament/dokumente](http://www.bayern.landtag.de/parlament/dokumente) abrufbar.

Die aktuelle Sitzungsübersicht steht unter [www.bayern.landtag.de/aktuelles/sitzungen](http://www.bayern.landtag.de/aktuelles/sitzungen) zur Verfügung.