

# Hilfe im Verbund

## Die Arbeit des Berliner Krisendienstes

■ Sabine Schiel und Wolf Ortiz-Müller

*Since seven years we can find in Berlin the supply of outpatient intervention for people suffering a psycho-social or psychiatric crisis or emergency situation: the Berliner Krisendienst (crisis intervention service of Berlin) which is an offer available for the entire area. The service is available day and night via telephone and during the whole year. It is organised by six providers.*

*Depuis sept ans existe à Berlin un service d'intervention sur consultation à destination des personnes souffrant de maux d'ordre psycho-social ou psychiatrique ou se trouvant dans des situations d'urgence: Le service d'intervention en cas de crise de Berlin qui s'ouvre à toute la région. Le service est joignable par téléphone nuit et jour et durant toute l'année. Il est géré par six prestataires.*

Sabine Schiel ist beim Berliner Krisendienst Koordinatorin der Region Südwest, Wolf Ortiz-Müller ist Mitarbeiter der Region Südwest. E-Mail [info@berliner-krisendienst.de](mailto:info@berliner-krisendienst.de)

*Seit sieben Jahren gibt es in Berlin ein flächendeckendes ambulantes Angebot der Krisenintervention für psychosoziale und psychiatrische Krisen und Notfälle: den Berliner Krisendienst. Das Angebot ist telefonisch jeden Tag im Jahr rund um die Uhr erreichbar und wird von sechs freien Trägern organisiert.*

Der Berliner Krisendienst steht zeitlich ergänzend außerhalb der Öffnungszeiten der Regelversorgung und der beratenden, betreuenden und tagesstrukturierenden gemeindepsychiatrischen Einrichtungen zur Verfügung. Das Angebot zeichnet sich durch Niedrigschwelligkeit und Wohnortnähe aus. Die Nutzergruppen des Berliner Krisendienstes reichen über die unmittelbar Betroffenen hinaus und schließen hilfeschende Angehörige sowie Nachbarn, Freunde und nicht zuletzt Institutionen die tagtäglich mit Krisen zu tun haben mit ein: Polizei und Feuerwehr sowie Einrichtungen der psychosozialen und psychiatrischen Versorgung. Zudem wurde das Angebot ausdrücklich für eine bislang weitgehend vernachlässigte Gruppe geöffnet: für Menschen mit geistiger Behinderung sowie deren Unterstützungssysteme in Familien und Betreuungseinrichtungen.

### Vor dem Start

Im Zuge der Enthospitalisierungsbestrebungen und der Planung des Abbaus von Psychatriebetten wurde Mitte der 1990er Jahre in der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales im Zusammenhang mit dem Psychiatrie-Entwicklungs-Programm erstmals die Notwendigkeit einer flächendeckenden Rund-um-die-Uhr Versorgung durch einen ambulanten regionalen Krisendienst formuliert. Um eine solche Idee zu verwirklichen, musste nicht bei Null angefangen werden. In Berlin gab es zu diesem Zeitpunkt schon einige freie Träger, die

ein bezirklich orientiertes Kriseninterventionsangebot in den Abendstunden realisierten. Die Arbeitsweise dieser Krisendienste war unterschiedlich. Beispielsweise waren ihre örtliche Lage, ihr zeitliches Angebot, ihre personelle Ausstattung und ihre Kooperationsbeziehungen meist auf die Erfordernisse eines Bezirkes von Berlin abgestimmt und richteten sich nach dem jeweiligen verfügbaren finanziellen Budget. Mit dem Auftrag an die Träger, einen Krisendienst für ganz Berlin zu konzipieren, tauchten viele Fragen auf:

- Wie kann »Niedrigschwelligkeit« umgesetzt werden?
- Was bedeutet »Gemeindenähe« in einer Millionenstadt?
- Was wünschen sich die psychisch kranken Menschen und was brauchen ihre Angehörigen?
- Wie ist die Anonymität der Nutzer – sofern gewünscht – zu gewährleisten?
- Wie funktioniert die Vernetzung mit den Einrichtungen der psychiatrischen Versorgung?
- Was sind die Erwartungen der Vernetzungspartner wie Klinik, Sozialpsychiatrische Dienste und andere gemeindepsychiatrische Einrichtungen?
- Welche Mindeststandards bei Ausbildung und persönlichen Fähigkeiten werden an die Mitarbeiter gestellt?
- Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung der Krisenintervention sind erforderlich?

Im Zuge einer fast dreijährigen Entwicklungsphase wurde eine Konzeption für ein flächendeckendes ambulantes Kriseninterventionsangebot erarbeitet. Hierfür wurden die Ressourcen aller bisherigen Träger von Krisendiensten in Berlin genutzt, um auf der Basis der vorhandenen Einzelerfahrungen das gemeinsame Modell eines Berliner Krisendienstes zu entwerfen. Das Konzept wurde in den Psychosozialen Arbeitsgemeinschaften, in den Psychiatriebeiräten, im Landes-Psychiatriebeirat, mit vielen Mitarbeitern

verschiedener psychosozialer Dienste sowie mit Vertretern sozialer Projekte, Betroffenen und Angehörigen psychisch kranker Menschen diskutiert und verändert.

Die 1998 verabschiedete Konzeption greift den Enthospitalisierungsprozess auf und beschreibt in der Präambel die Stellung des Krisendienstes: »Krisenintervention ist von ihren Zielen her die Aufgabe der gesamten psychosozialen und psychiatrischen Landschaft einer Gemeinde bzw. einer Region. Krisenintervention basiert auf dem bestehenden Netz der Berliner Einrichtungen der ambulanten und stationären Psychiatrie, die unterschiedliche Hilfen anbieten. Der angestrebte Aufbau einer flächendeckenden ambulanten Krisenversorgung rund um die Uhr ist somit ein weiterer Schritt zur Komplettierung der Versorgungslandschaft.« (Berliner Krisendienst GbR: Konzeption einer ambulanten Krisenversorgung für Berlin 1998, S. 4)

Zum Aufbau des Berliner Krisendienstes wurde eine Trägerschaft in Form einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) gegründet. Die Berliner Krisendienst GbR hat sechs Berliner Träger: Albatros e. V., Caritasverband für Berlin e. V., Hilfen für suizidgefährdete Kinder und Jugendliche e. V. (NEUmland), Kontakt und Begegnungsstätte Wedding (kbs) e. V., Krisen- und Beratungsdienst K.U.B. e. V. und Platane 19 e. V.

## Der gemeinsame Dienst

In Absprache mit der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales wurden die von ihr festgelegten sechs Planungsregionen zur Grundlage genommen, um die Versorgungsregionen des Berliner Krisendienstes zu bilden. Diese berücksichtigen die Einwohnerzahlen und die Sozialstruktur der Bezirke sowie die Einzugsbereiche der Krankenhäuser der Pflichtversorgung.

In jeder Region leben zirka 600.000 Einwohner. In den sechs Regionen ist der Krisendienst an neun Standorten präsent; die Standorte wurden so gewählt, dass eine gute Erreichbarkeit mit dem öffentlichen Personennahverkehr gewährleistet ist und es den Mitarbeitern des Krisendienstes, im Fall eines mobilen Einsatzes, möglich ist gut an den Ort des Notfalls zu gelangen.

Eine einzige Telefonnummer war ein weiteres konzeptionelles Ziel, damit die Nutzer (und auch Polizisten und Rettungskräfte im Einsatz) diese schnell zur Hand haben. Ebenso sollte es jedem Hilfesuchenden möglich sein, den Krisendienst in Wohnnähe direkt zu erreichen. Dies ist gerade dann wichtig, wenn beispielsweise das Gespräch am Telefon zu einem nächsten Schritt in der Krisenintervention führt: zum persönlichen Gespräch mit der Beraterin oder dem Berater im regionalen Standort des Krisendienstes. Oder aber wenn bereits Vorkontakte zu einzelnen Beratern bestehen, an die man anknüpfen möchte und die schon bestehende Beziehung wesentlich zu einer gelungenen Krisenintervention beitragen kann.

Beide Anforderungen wurde durch eine Stamm-Nummer für den Berliner Krisendienst mit einer unterschiedlichen Endziffer für seine einzelnen Standorte entsprochen (Telefon 030 39063-10 bis -90). Gleichzeitig ist sichergestellt, dass, egal welche Rufnummer des Krisendienstes gewählt wird, über Rufweiterleitung zu jeder Zeit ein Berater das Gespräch entgegennimmt.

## Das Angebot an die Nutzer

Das telefonische Beratungsangebot des Krisendienstes wird am häufigsten wahrgenommen. Es reicht vom kurzen Informationsgespräch bis zum intensiven Ringen um einen Ausweg, wenn beispielsweise Menschen mir Selbsttötungsabsichten anrufen. In vielen Fällen erfolgt eine Weiterverweisung an Einrichtungen mit spezialisiertem Hilfsangebot oder es ergibt sich der erste Schritt hin zu einem psychotherapeutischen Angebot.

Darüber hinaus bieten die Mitarbeiter persönliche Gespräche an, da die Aufnahme einer persönlichen Beziehung eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Krisenbearbeitung darstellen kann. Zudem ist im Lauf der Jahre der Tätigkeit des Berliner Krisendienstes zu beobachten, dass immer häufiger Menschen davon Gebrauch machen, dass ein Gespräch auch ohne vorherige Terminvergabe möglich ist: Sie entscheiden sich spontan für eine persönliche Beratung in den Räumen des Krisendienstes.

Der Berliner Krisendienst bietet auch den Einsatz vor Ort an. Die Spannweite des Hilfesuchens geht von der psychoso-

zialen Lebenskrise bis hin zu akuten suizidalen Krisen und anderen psychiatrischen Notfällen. Dieses Erfordernis der Krisenintervention erfolgt häufig in Zusammenarbeit mit der Polizei und den Rettungsdiensten. Auch Angehörige wünschen in den Fällen die aufsuchende Krisenintervention, wenn sie in großer Sorge um einen psychisch kranken Menschen sind und alle Hilfsressourcen erschöpft sind. Auch Wohnrichtungen für psychisch kranke Menschen, geistig behinderte Menschen oder alte Menschen rufen in Krisensituationen an, die dann häufig nicht nur den Bewohner sondern auch die Betreuungskräfte betreffen.

In komplexen Krisensituationen, wenn sowohl für den Hilfesuchenden als auch für den Berater deutlich wird, dass es mehr braucht als ein einmaliges Krisengespräch, ist das Angebot weiterer Gespräche sinnvoll und notwendig. In diesem Fall ist es möglich, Folgegespräche zu vereinbaren. So kann das Potenzial, das in einem entlastenden Erstgespräch liegt, genutzt werden und eine Krisenbegleitung angeboten werden. In einer kurzfristig vereinbarten Gesprächsreihe von zwei, drei oder vier, maximal jedoch zehn Gesprächen kann eine akute Krise soweit aufgefangen werden, dass der Betroffene wieder Zugang zu seinen Ressourcen findet, Handlungsstrategien erkennt und annehmen kann.

## Rund um die Uhr

Der Krisendienst ist als zeitlich ergänzendes Angebot der psychosozialen und gemeindepsychiatrischen Versorgung tätig. Das bedeutet, der Schwerpunkt der Arbeitszeit des Krisendienstes beginnt dann, wenn die anderen schließen. Alle regionalen Standorte nehmen ihre Beratungstätigkeit täglich um 16.00 Uhr auf. Nach Mitternacht, wenn der Bedarf an Krisenintervention auch in einer Großstadt deutlich geringer ist, erfolgt eine Rufumschaltung der regionalen Rufnummern zur überregionalen Nachtbereitschaft.

Der überregionale Dienst befindet sich an einem Standort im Zentrum der Stadt und kann auch persönlich aufgesucht werden. In unmittelbarer Nähe ist ein Krankenhaus mit Rettungsstelle und Kriseninterventionsstation. Wochentags endet der Nachtdienst um 8.00 Uhr morgens. Am Wochenende und an den ge-

setzlichen Feiertagen – wiederum in zeitlicher Ergänzung zu den Öffnungszeiten anderer Angebote und Einrichtungen – ist der überregionale Dienst auch tagsüber geöffnet (8.00 Uhr bis 16.00 Uhr), so dass ein nahtloser Übergang zu den regionalen Krisendienst-Standorten ab 16.00 Uhr gewährleistet ist.

Doch auch an den Werktagen wird tagsüber die Krisendienstnummer von Hilfesuchenden gewählt. Dann nimmt ein Berater den Anruf entgegen, klärt den Hilfebedarf ab, informiert den Anrufer, wo er jetzt Unterstützung erhält.

## Die Krisenberaterinnen und Krisenberater

In jeder Region des Berliner Krisendienstes gibt es ein Team von sechs oder sieben festangestellten Mitarbeitern. Diese Kernteams sind multiprofessionell mit Psychologen, Sozialarbeitern, Sozialpädagogen und anderen Berufen der psychosozialen Arbeit, einige auch mit in der psychiatrischen Arbeit erfahrenen Pflegekräften und Ärzten besetzt. Die Kernteams können jedoch die Beratungstätigkeit im Krisendienst nicht al-

lein leisten. So gibt es in jedem Standort zirka 20 bis 30 Mitarbeiter, die auf Honorarbasis ungefähr zwei- bis dreimal im Monat in den regionalen und überregionalen Diensten des Krisendienstes tätig sind. Die Honorarmitarbeiter sind in ihrem Hauptberuf als psychosoziale Fachkräfte in der jeweiligen Region tätig. Sie leisten über ihre Beratungstätigkeit hinaus Vernetzungsarbeit und wirken als Multiplikatoren der gemeindepsychiatrischen Versorgung.

Ergänzend zu den drei oder vier Mitarbeitern, die je nach Region und Dienst während der Beratungszeit des Berliner Krisendienstes zur Verfügung stehen, gibt es einen ärztlichen Bereitschaftsdienst. Bei akuten Krisen, die einen Einsatz vor Ort erforderlich machen, stellt sich unter Umständen die Frage nach ärztlichem Handeln. In diesen Fällen können die Krisenberater den in Rufbereitschaft stehenden Psychiater oder Neurologen hinzurufen oder telefonisch konsultieren.

## Inanspruchnahme

Das seit seinem Bestehen des Krisendienstes vom Land Berlin durch Zuwen-

dungsmittel für die gemeindepsychiatrische Versorgung finanzierte Angebot verzeichnet eine steigende Inanspruchnahme durch Betroffene, Angehörige, Freunde und Nachbarn sowie durch Fachkräfte der psychosozialen und psychiatrischen Versorgung und durch die Polizei. Wurden im ersten Jahr nach Bestehen des Projektes 32.561 Kontakte registriert, so waren es im letzten Jahr 48.669.

Hervorzuheben ist die gewachsene Kooperation mit der Polizei. So wird von den Einsatzkräften immer häufiger auf den Krisendienst verwiesen oder Berater und der in Bereitschaft stehende Arzt des Krisendienstes werden zum Ort des Geschehens mit hinzugezogen.

Zudem ist der Berliner Krisendienst Bestandteil der Versorgungskette im Fall eines Großschadensereignisses geworden. In einem solchen Fall ist es die Aufgabe des Krisendienstes für die Betroffenen in der Nachsorge zur Verfügung zu stehen, indem sie kurzfristig und unbürokratisch ein begleitendes Gesprächsangebot erhalten, der Hilfebedarf abgeklärt wird und gezielt informiert und weiter verwiesen werden kann. ♦

# »...lässt keine Wünsche offen.«

Rechtsdienst der Lebenshilfe 1/07



## Gesetze für Sozialberufe

Herausgegeben von Prof. Ulrich Stascheit, FH Frankfurt/M.

14. Auflage 2007, 2.093 S., broch., 25,- €, ISBN 978-3-8329-2140-8

Die Vielfalt der Arbeitsfelder in der sozialen Arbeit und die anhaltenden Reformen in diesem Bereich sind kaum noch zu überblicken. Wer die erforderlichen Rechtsgrundlagen in der neuesten Fassung am Arbeitsplatz vorfinden will, braucht eine Textausgabe, die alle Vorschriften schnell zugänglich macht. Nur so können richtige Entscheidungen getroffen werden.

Nutzen Sie die Vorteile der bewährten und äußerst erfolgreichen Gesetzessammlung. Die 14. Auflage ist wieder

- konkurrenzlos in Zusammenstellung und Preis
- auf aktuellem Stand
- ideal für Studierende, Lehrende und Praktiker/innen der sozialen Arbeit.

Bitte bestellen Sie bei Ihrer Buchhandlung oder bei Nomos | Telefon 07221/2104-37 | Fax -43 | [www.nomos.de](http://www.nomos.de) | [sabine.horn@nomos.de](mailto:sabine.horn@nomos.de)



**Nomos**