


PsyNot Psychiatrisches Krisentelefon Steiermark

*Psychosoziale Dienste - Dachverband der
sozialpsychiatrischen Vereine und Gesellschaften*

DSA Ulrike Walch, MSc

0800 44 99 33

Psy
Not.





Konzepterstellung

1. Steiermarkweite telefonische 24h-Notfall-Hotline (Psychiatrisches Krisentelefon):

Ersteinschätzung, telefonische Beratung, Information, Vermittlung von Hilfsangeboten

2. Implementierung des persönlichen Krisendienstes (Kommstruktur und ausfahrende Struktur) in zwei Pilotregionen:

Ersteinschätzung, Erstintervention/ Deeskalation, Information zu Hilfsangeboten, Beratung, aktive Vermittlung von Hilfe und Vernetzung der Hilfeleistungen, ggf. mit telefonischer, ärztlicher Supervision (durch Ambulatoriums-ÄrztInnen oder psychiatrische Fachambulanz)

3. Steiermarkweite Implementierung des persönlichen Krisendienstes



Expert:innengruppe

Die Projektinhalte wurden im Rahmen von Arbeitssitzungen der ExpertInnengruppe erarbeitet:

Name	Organisation	Rolle
Dr. Johannes Koinig	Gesundheitsfonds Steiermark	Projektbeauftragter
DDr. Susanna Krainz	Gesundheitsfonds Steiermark	Interne Projektleitung
Mag. Andra Descovich ¹	Psychosoziale Dienste (Hilfswerk Steiermark)	Expertin
Prim. Dr. Christian Jagsch	LKH Graz II, Standort Süd	Experte
PDoz. Dr. Günter Klug	Psychosoziale Dienste (GFSKG)	Experte
Mag. Leo Payr	Psychosoziale Dienste (RDK)	Experte
Michaela Wambacher	Verein Achterbahn	Betroffenenvertreterin
Dr. Heinz Ebner	BDO Health Care Consultancy	Moderation
Lea Eggenreich, MSc.	BDO Health Care Consultancy	Dokumentation



Ziele

- **bedürfnisgerecht, niederschwellig und flächendeckend**
- **Entlastung der stationären und ambulanten Strukturen**
- **Freiwillig, anonym, vertraulich, niederschwellig**
- **Deeskalation, Stabilisierung und Einleitung erster Maßnahmen** ggf. bis hin zur ärztlichen Krisenintervention sowie die Vermittlung von Hilfsangeboten
- **Bedürfnisgerechte Weiterleitung** zu entsprechenden Einrichtungen und Angeboten



Zielgruppe

- Suizidgefährdete Menschen bzw. Menschen mit selbstgefährdenden Eigenschaften
- Personen aller Altersgruppen in einer akuten psychischen/ psychosozialen bzw. psychiatrischen Krise
- Angehörige/ Vertrauenspersonen von Personen mit psychischen, psychosozialen bzw. psychiatrischen Problemstellungen
- institutionelle bzw. professionelle BetreuerInnen (praktische ÄrztInnen, MitarbeiterInnen sozialer Einrichtungen, Behörden etc.) bei akuten psychischen/ psychosozialen bzw. psychiatrischen Krisenzuständen ihrer KlientInnen
- Stationär entlassene KlientInnen in akuten Problemsituationen nach der Entlassung



Ablauf

steiermarkweit 0800/44 99 33 an 24 Stunden pro Tag und 7 Tagen pro Woche

Ein Anruf beim Krisentelefon wird zentral entgegengenommen, es folgt ein kurzes Abklärungsgespräch bzw. die Triage. Je nach Art des Anrufes wird dieser wie folgt behandelt:

- *Auskunfts- bzw. Informationsgespräche/ Anfragen*
- *Notfallgespräche/ Akute Gefährdungssituation*
- *Krisengespräche*



Schnittstellen und Kooperation

Die MitarbeiterInnen des Krisentelefon haben Zugriff auf eine **umfassende Datenbank** mit allen Einrichtungen / Telefonnummern in den Regionen. Folgende Einrichtungen und Organisationen befinden sich in der Datenbank für das Krisentelefon (beispielhafte Nennungen) und besteht auch eine persönliche Kooperation:

- Psychosoziale Beratungsstellen und Ambulatorien
- Psychiatrische Krankenhausabteilungen
- Regionale Krankenhäuser, Kliniken und Rehabilitationseinrichtungen
- Blaulichtorganisationen
- Niedergelassene FachärztInnen und AllgemeinmedizinerInnen
- Gesundheitszentren (PVEs)
- Weniger spezialisierte telefonische Hotlines



Team

22 Personen aus den **Fachbereichen Psychologie, Sozialarbeit, psychiatrische DGKP und/ oder Psychotherapie**. Alle MA verfügen über **mehrjährige Berufserfahrung** im Bereich Sozialpsychiatrie und wurden in **Einschulungsseminaren** für die Tätigkeit vorbereitet.

Das Team wird regelmäßig durch Supervision, Intervision, Teamsitzungen und Fortbildungen begleitet und so ist die Qualitätskontrolle trotz Einzeldiensten gewährleistet.