



Berliner Krisendienst

Berlin braucht den Berliner Krisendienst.

Krisen und psychiatrische Notfälle treten überdurchschnittlich oft in den Abend- und Nachtstunden auf. Gerade dann, wenn die Gefährdung der Menschen durch akute Notfälle am größten ist, gab es bislang kein einheitliches und flächendeckendes Hilfsangebot.

Seit dem 1. Oktober 1999 hat der neu geschaffene Berliner Krisendienst die Herausforderung einer Krisenversorgung für ganz Berlin angenommen: Ein in Europa einmaliges Projekt einer städtischen Krisenversorgung dieser Größenordnung!

Der neue Berliner Krisendienst hat für die Versorgung der Stadt ein anspruchsvolles Anforderungsprofil definiert, aus dem an dieser Stelle nur beispielhaft einige Kernpunkte zitiert werden können:

Telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr.

Der Berliner Krisendienst ergänzt die vorhandenen psychosozialen und psychiatrischen Dienste außerhalb deren Öffnungszeiten. Er arbeitet schwerpunktmäßig dann, wenn die anderen Hilfsangebote geschlossen sind.

Der Berliner Krisendienst ist rund um die Uhr erreichbar. Neben den Öffnungszeiten der regionalen Standorte steht ein überregionaler Bereitschaftsdienst den Hilfesuchenden zur Verfügung.

Auf Wunsch Anonymität.

Jeder Anrufer oder Besucher des Berliner Krisendienst bleibt auf Wunsch anonym.

Niedrigschwelligkeit.

Hilfesuchenden wird die Kontaktaufnahme mit dem Berliner Krisendienst so einfach und unkompliziert wie irgend möglich gemacht.

Gemeindenähe.

Der Berliner Krisendienst ist in sechs Regionen mit neun Standorten für alle Berliner Bezirke präsent. Die sechs neu gebildeten Regionen wurden so angelegt, dass sie jeweils zwischen 550.000 und 640.000 Einwohner zählen.

Gute verkehrstechnische Erreichbarkeit.

Die Standorte in den Regionen garantieren eine möglichst günstige Erreichbarkeit durch den öffentlichen Personennahverkehr.

Menschen haben Krisen – dafür sind wir da.

Unabhängig von Alter und Bildung, Sozialisation und Beruf, Familienstand und Einkommen geraten zunehmend mehr Menschen in schwere seelische Krisen.

Die Gründe hierfür sind vielschichtig. Dazu zählen häufig:

- familiäre Konflikte
- Trennungen
- Isolation
- Suchtprobleme
- Ängste
- Panikzustände
- Suizid-Gedanken

aber auch

- psychische Erkrankungen
- Psychiatrie-Erfahrung
- geistige und/oder körperliche Behinderung
- Verlust eines nahestehenden Menschen
- akute seelische Not-Situationen

Der Berliner Krisendienst macht ein Angebot für Menschen, die eine Krise durchleben und Unterstützung suchen.

Aber auch diejenigen, die mit Betroffenen leben und arbeiten: Partner, Verwandte, Freunde oder Kollegen können sich an den Krisendienst wenden. Sie melden sich beim Berliner Krisendienst, weil sie aus Sorge um die ihnen nahestehende Person Rat suchen, oder weil sie unmittelbar von der Krise des anderen betroffen sind und ebenfalls Hilfe benötigen. Oft sind es Dritte, die auf psychiatrische Notfallsituationen und suizidale Menschen aufmerksam machen und somit erst die Rettung von Gesundheit und Leben durch den Berliner Krisendienst und andere ermöglichen.

Aufgrund der alarmierend hohen Zahlen von Suiziden und Suizid-Versuchen bildet dieses Problemfeld einen Schwerpunkt in der Arbeit des Berliner Krisendienst.

Allein in Berlin haben sich 1998 insgesamt 447 Menschen das Leben genommen (in Deutschland insgesamt: jährlich rund 12.000).

Damit sind – sowohl deutschlandweit als auch in Berlin allein genommen – deutlich mehr Suizidopfer als Verkehrstote zu beklagen. Nach Einschätzung von anerkannten Experten der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention ist die Zahl der Suizidversuche nochmals deutlich höher. Krisenintervention und Prävention bei suizidalen Menschen haben daher einen besonderen Stellenwert in der Arbeit des Berliner Krisendienst.

Darüber hinaus bietet der Berliner Krisendienst seine Unterstützung allen professionellen Hilfseinrichtungen sowie dem allgemeinen Notfallsystem an: Ärzte, Therapeuten und Mitarbeiter sozialer Einrichtungen, aber auch Polizei und Feuerwehr können den Berliner Krisendienst jederzeit in Anspruch nehmen und insbesondere bei Notfall-Einsätzen hinzuziehen.

Was sind Krisen? Eine Definition.

Was sind Krisen?

Krisen sind nicht gleichzusetzen mit Krankheiten.

Jeder Mensch durchlebt in seinem Leben Krisen. Gründe sind jedoch keinesfalls nur schwerwiegende, traumatische Ereignisse. Oft ist es die Häufung oder Zuspitzung belastender innerer und äußerer Erlebnisse, die die gewohnten Bewältigungsmöglichkeiten überfordern und überschreiten. Das geschieht aufgrund plötzlich veränderter Lebensumstände ebenso wie durch festgefahrene und langanhaltende belastende Lebensbedingungen.

Befindet sich ein Mensch in einer Krise, wird die Situation von dem Betroffenen als äußerst bedrohlich empfunden. Ein Zustand tiefer emotionaler Erschütterung, Gefühle der Angst und Hilflosigkeit stehen im Vordergrund. Verluste und Kränkungen können häufig ebenso damit verbunden sein wie eine Infragestellung bisheriger Werte und Ziele. Häufig kommt es zu einer zunehmenden sozialen Isolation. Mit steigendem emotionalen Druck sinkt die Belastbarkeit, sodaß die Bewältigung des Alltags immer schwerer fällt.

Eine Krise birgt in sich viele Gefahren – aber auch Chancen: neue Sinnzusammenhänge des eigenen Lebens zu erfahren und diesem Leben eine neue Wendung zu geben. Die Krisenintervention soll die Gefahren abwenden und die Chancen nutzen, um für die Betroffenen Wege aus der Krise zu bahnen.

Krisen-Intervention

– Wege aus der Krise.

In der Krise eines Menschen können kleine Ursachen große Wirkung haben:

Ein einziges Wort kann heftige Aggressionen auslösen – oder einen Suizid verhindern helfen.
Der gut gemeinte Rat von Freunden oder Angehörigen reicht hier oft nicht mehr aus.

Die Berater des Berliner Krisendienst müssen im eingehenden Gespräch mit jedem Hilfesuchenden herausfinden, welche Maßnahmen geeignet sind.

Das gemeinsame Ziel ist es, Krisensituationen möglichst ambulant aufzufangen, stationäre Aufnahmen so weit wie möglich verhindern zu helfen, sowie dennoch notwendige Einweisungen fachkompetent einzuleiten und zu begleiten.

Zum Spektrum der Krisenintervention zählen darüber hinaus ambulante Maßnahmen wie die Vermittlung passender Beratungs- und Selbsthilfeangebote ebenso wie die Vereinbarung von Folgegesprächen.

In den meisten Fällen gilt jedoch: Menschen in einer Krisensituation brauchen Hilfe – oder besser: Hilfe zur Selbsthilfe.

Hilfesuchende dabei zu unterstützen ist die Aufgabe der Mitarbeiter des Berliner Krisendienst.

Rund um die Uhr:
eine flächendeckende Krisenversorgung für Berlin.

Der Berliner Krisendienst ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar.

Er bietet insbesondere in den Abend- und Nachtstunden Beratung und Hilfe in Krisensituationen an. Damit werden die vorhandenen psychosozialen und psychiatrischen Dienste außerhalb ihrer Öffnungszeiten effektiv ergänzt.

In sechs Regionen Berlins sind 9 Standorte täglich, auch an Sonn- und Feiertagen, von 16.00 bis 24.00 Uhr geöffnet.

Zu diesen Zeiten können Hilfesuchende mit den Beratern telefonisch Kontakt aufnehmen oder den nächstgelegenen Standort aufsuchen, um vor Ort ein Gespräch zu führen – ohne Voranmeldung, kostenlos und auf Wunsch anonym.

In dringenden Fällen suchen die Berater auch den Ort der Krise auf.

Ärzte stehen – ebenfalls rund um die Uhr – in Rufbereitschaft und werden gegebenenfalls hinzugezogen.

Außerhalb der Öffnungszeiten der regionalen Standorte wird jeder Anruf automatisch an den überregionalen Bereitschaftsdienst weitergeleitet. Dieser wird gemeinsam am Standort der Region Mitte von allen Mitarbeitern des Berliner Krisendienst betrieben. Der Bereitschaftsdienst übernimmt somit täglich von 24.00 bis 16.00 Uhr einen wichtigen Teil der Krisenversorgung des gesamten Stadtgebietes Berlin.

Einzigste Einschränkung: Da an Werktagen von 08.00 bis 16.00 Uhr die Anlaufstellen des allgemeinen Gesundheitswesens (Arzt-Praxen, Beratungsstellen, sozialpsychiatrische Dienste der Bezirke etc.) geöffnet sind, beschränkt sich der Bereitschaftsdienst zu diesen Zeiten auf telefonische Information und Weitervermittlung.

Die Mitarbeiter des Berliner Krisendienst:
multiprofessionelle Teams und ihre Vernetzung.

Die festen Mitarbeiter

In jeder der sechs Berliner Regionen arbeiten feste, multiprofessionelle Teams, die aus jeweils sechs Mitarbeitern bestehen: Psychologen, Sozialarbeiter und – standortspezifisch – zusätzlich Ärzte und Pflegekräfte mit Erfahrungen aus der psychiatrischen Arbeit.

Zusätzlich ist in jedem Team eine Fachkraft für Menschen mit geistiger Behinderung angestellt.

Die überwiegende Zahl der Mitarbeiter verfügt über eine spezielle therapeutische Zusatzausbildung. Ihre fachliche Arbeit wird durch kontinuierliche Supervision und Fortbildung unterstützt.

Neben der Organisation der Dienste nehmen die Mitarbeiter die Vertretung des Berliner Krisendienst in der Fachöffentlichkeit wahr. Sie arbeiten in den fachlichen und politischen Gremien der Bezirke mit und tragen dafür Sorge, dass das Angebot des Berliner Krisendienst in der psychosozialen und psychiatrischen Versorgungslandschaft Berlins bekannt wird.

Die “vernetzten” Honorar-Mitarbeiter

Während des Dienstes arbeiten Mitarbeiter des festen Teams zusammen mit sogenannten “vernetzten” Honorar-Mitarbeitern. Das sind Fachkräfte, die ihren Arbeitsschwerpunkt in einer psychosozialen Einrichtung der jeweiligen Region haben. Diese Vernetzung ist integraler Bestandteil des Konzeptes des Berliner Krisendienst. Sie gewährleistet u.a. die enge Zusammenarbeit des Berliner Krisendienst mit den vorhandenen Hilfs-Einrichtungen in den Regionen. Die vernetzten Honorar-Mitarbeiter bringen ihre Fachkompetenzen und spezifischen Kenntnisse der psychosozialen Angebote ein und sorgen damit für eine optimale Einbindung in die regionale Versorgungsstruktur.

Ärzte in Rufbereitschaft

Insbesondere bei akuten Krisen und psychiatrischen Problemstellungen, die einen Hausbesuch erfordern, wird sich auch die Frage nach ärztlichem Handeln stellen. In diesen Fällen kann der fachärztliche Hintergrunddienst des Berliner Krisendienst hinzugezogen werden.

Die tägliche Arbeit. 365 Tage im Jahr.

Der Berliner Krisendienst steht Hilfesuchenden mit verschiedenen Hilfsangeboten zur Verfügung:

Telefonische Beratung.

Der erste Kontakt entsteht zumeist über das Telefon.

Die telefonische Beratung reicht vom kurzen Informationsgespräch über tiefergehende Entlastungsgespräche bis zur intensiven Krisenintervention.

Für viele Hilfesuchende ist der Telefonanruf eine erste unverbindliche Möglichkeit ihr Anliegen mitzuteilen. Häufig kann schon durch ein Gespräch Orientierung, Klärung und Entlastung herbeigeführt werden.

Persönliche Beratung und Folge-Gespräche.

In vielen Fällen ist der persönliche Kontakt sinnvoll und notwendig, um über sein Anliegen sprechen zu können und eine weiterführende Problemlösung zu erarbeiten.

Je nach Bedarf können auch Folge-Gespräche vereinbart werden.

Zwar ist der Berliner Krisendienst gemäß seiner Konzeption bestrebt, frühzeitig an andere – regionale oder spezialisierte – Hilfsangebote zu verweisen. Doch die Erfahrung zeigt, dass es in akuten Notsituationen als große Entlastung erlebt wird, wiederkommen zu können. Im Krisendienst können zur ersten Krisenbegleitung kurzfristig bis zu maximal zehn Folgegespräche vereinbart werden.

Die Weitervermittlung.

In vielen Fällen erfolgt bereits nach der ersten Kontaktaufnahme eine kompetente Weitervermittlung der Hilfesuchenden an Einrichtungen mit spezialisierten Hilfsangeboten, die auf das individuelle Problem des Einzelnen zugeschnitten sind und zum frühest möglichen Zeitpunkt seine Betreuung übernehmen.

Besteht über die Folge-Gespräche hinaus Hilfsbedarf – z.B. in Form einer Therapie-Aufnahme, einer Betreuung o.ä. – wird zielgerichtet eine Weitervermittlung besprochen.

Mobile Einsätze.

Für den Berliner Krisendienst sind mobile Einsätze selbstverständlicher Teil der täglichen Krisenintervention: Da das umfangreiche Hilfsangebot sich bis zu suizidalen Krisen und anderen psychiatrischen Notfällen erstreckt, sind schnelle Einsatzbereitschaft und Präsenz am Ort der Krise immer wieder zwingend erforderlich. Insbesondere Polizei und Feuerwehr, Rettungsdienste und Krankenhäuser wissen um die Bedeutung z.B. einer psychosozialen Nachsorge bei Patienten nach einem Suizid-Versuch. Und nicht zuletzt die psychisch Kranken nahestehenden Personen bedürfen einer mobilen Krisenintervention, wenn ihre eigenen Hilfsressourcen erschöpft sind.

Krisenintervention bei Menschen mit geistiger Behinderung.

Wie nicht-behinderte können auch behinderte Menschen jederzeit in eine psychosoziale oder suizidale Krise geraten. Bei ihnen besteht sogar eine höhere Wahrscheinlichkeit psychischer Erkrankungen als bei nicht behinderten Menschen.

Der Berliner Krisendienst trägt mit einem speziellen Angebot diesem Umstand Rechnung.

Geistig behinderte Menschen aller Altersgruppen – ob in speziellen Einrichtungen oder zu Hause –, ihre Angehörigen, Mitbewohner und Freunde sowie ihre Betreuer in Wohneinrichtungen und Heimen finden beim Berliner Krisendienst spezialisierte Ansprechpartner.

Durch telefonische Beratung, Hausbesuche und Gespräche in der Beratungsstelle wird Menschen mit geistigen Behinderungen und ihrem persönlichen Umfeld in Krisensituationen, bei Überforderung und Eskalation individuelle Entlastung angeboten.

Bei Konflikten mit Angehörigen und Freunden, bei Trennungsschmerz und Suizid-Gedanken sowie bei psychiatrischen Notfällen kann frühzeitig eine Unterstützung erfolgen.

Die Position als Außenstehender kann hier vorteilhaft wirken. Der gleichzeitig sehr persönliche, vertrauensvolle Kontakt zum Klienten ist die Basis einer erfolgreichen Arbeit in einer besonderen Beziehung zum Hilfesuchenden.

Da die gewohnte verbale Kommunikation häufig beschränkt bleiben muß, werden neue Kommunikationswege gesucht und in die Interaktion einbezogen.

Angehörige und Betreuer von geistig behinderten Menschen haben Verhaltensweisen entwickelt, um Krisensituationen im Umgang mit ihnen zu bewältigen. Und doch brauchen auch sie manchmal die Hilfe Dritter.

Allen Betroffenen in diesem speziellen Umfeld gilt das Bestreben des Berliner Krisendienst und seiner Mitarbeiter, immer wieder gemeinsam Wege aus der Krise zu finden.

Die Geschichte des Berliner Krisendienst.

Seit mehr als einem Jahrzehnt gibt es in Berlin etablierte, fachlich anerkannte freie Träger, die Teil des städtischen Krisenversorgungs-Systems sind.

Als Folge der Kostendiskussion im Gesundheitswesen wurden auch sie konfrontiert mit dem zügig voranschreitenden Abbau von Krankenhaus- und Psychiatrie-Betten. Allein in der Berliner Psychiatrie wurden in gut fünf Jahren mehr als 2.000 Betten abgebaut.

Im Zuge einer angestrebten Enthospitalisierung wurden von Seiten des Berliner Gesundheitssenats im Rahmen des Psychiatrie-Entwicklungs-Programms (PEP) von 1996 Planungen zum Aufbau einer komplementären, ambulanten psychiatrischen Versorgung vorgegeben.

Dank einer großen Zahl engagierter freier Träger in Berlin konnten im Laufe der Jahre viele erfolgreiche Projekte umgesetzt werden. Schließlich entstand die Idee, die Ressourcen aller bisherigen Träger von Krisendiensten zu bündeln und ein gemeinsames Modell einer integrierenden Berliner Krisenversorgung zu entwerfen: den Berliner Krisendienst.

Im Laufe einer dreijährigen Entwicklungsphase wurde die Konzeption des Berliner Krisendienst in jedem der 23 Berliner Bezirke in den psychosozialen Arbeitsgemeinschaften, in den Psychiatrie-Beiräten, im Landes-Psychiatrie-Beirat, mit vielen Mitarbeitern verschiedenster psychosozialer Dienste sowie mit Vertretern sozialer Projekte, Betroffenen und Angehörigen psychisch Kranker diskutiert und modifiziert.

1998 wurde das Konzept verabschiedet und seit Oktober 1999 wird dieses ambitionierte Projekt in allen Berliner Bezirken umgesetzt.

Zum Aufbau des Berliner Krisendienst wurde eine Trägerschaft in Form einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) gegründet. Die Berliner Krisendienst GbR hat sechs renommierte 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. – zum Berliner Krisendienst zusammengeschlossen.

Der Berliner Krisendienst wird gefördert vom Land Berlin, vertreten durch das Bezirksamt Charlottenburg im Auftrag der anderen Bezirke. Die laufenden jährlichen Kosten werden durch Zuwendungsmittel des Bezirksamtes Charlottenburg finanziert.

Zur Anschubfinanzierung wurden Enthospitalisierungsmittel verwendet, die von den Krankenkassen in Verbindung mit dem Bezirksamt Charlottenburg bereitgestellt wurden und

dem Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband zur treuhänderischen Verwaltung und Vergabe übertragen wurden.

Um während der Erprobungsphase wichtige Erkenntnisse für die Zukunft des Berliner Krisendienst zu gewinnen und die erforderlichen Finanzierungsmittel effizient einzusetzen, wird der Berliner Krisendienst über drei Jahre von der Freien Universität Berlin und der Katholischen Fachhochschule Berlin wissenschaftlich begleitet. Dabei wird die quantitative und qualitative Evaluation durch einen Ansatz zur Organisations-Entwicklung ergänzt, bei dem die erhobenen Daten auch zur Steuerung und Weiterentwicklung des Dienstes genutzt werden.

Rund um die Uhr erreichbar:
Die Standorte und Ihre Telefonnummern.

In den Standorten erhalten Sie telefonische und persönliche Beratung, können Sie weitere Gesprächstermine vereinbaren oder Sie informieren sich über andere Hilfsangebote (in dringenden Fällen Hausbesuche, Arzt in Rufbereitschaft).

Die Standorte des Berliner Krisendienstes im Überblick:

Mitte / Friedrichshain-Kreuzberg
Krausnickstr. 12a, 10115 Berlin 030 390 63 - 10

Charlottenburg
Horstweg 2, 14059 Berlin 030 390 63 - 20

Spandau
Charlottenstr. 13, 13597 Berlin 030 390 63 - 30

Pankow
Mühlenstraße 48, 13187 Berlin 030 390 63 - 40

Reinickendorf
Berliner Straße 25, 13507 Berlin 030 390 63 - 50

Steglitz-Zehlendorf / Tempelhof-Schöneberg
Albrechtstraße 7,
12165 Berlin-Steglitz 030 390 63 - 60

Lichtenberg / Marzahn-Hellersdorf
Irenenstraße 21 A,
10317 Berlin-Lichtenberg 030 390 63 - 70

Treptow-Köpenick
Spreestraße 6, 12439 Berlin 030 390 63 - 80

Neukölln
Karl-Marx-Straße 23, 12043 Berlin 030 390 63 - 90

Überregionaler Bereitschaftsdienst aller Regionen
(in dringenden Fällen Hausbesuche, Arzt in Rufbereitschaft)

Nachts von 24.00 bis 8.00 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen:
Turmstraße 21 · 10559 Berlin 390 63.00

Werktags von 8.00 bis 16.00 Uhr nur telefonische
Information und Weitervermittlung: 390 63.00

www.berliner-krisendienst.de