



Emotionale Belastungssituationen
für Mitarbeitende in der Krisenintervention
2020-11-06

Emotionale Belastungssituationen für Mitarbeitende in der Krisenintervention

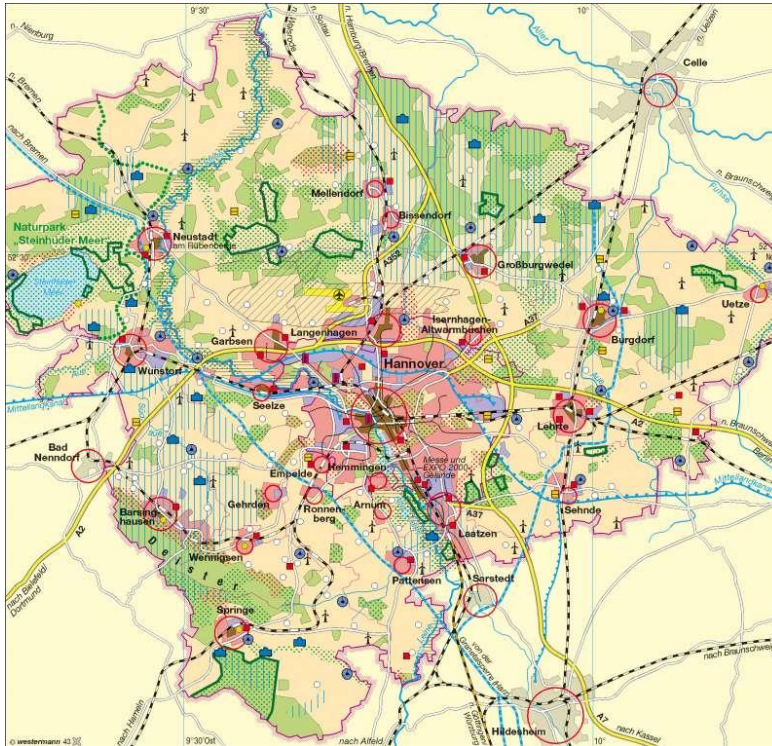
- **Stichworte zum Ablauf:**
- Eigener beruflicher Hintergrund
- Der Sozialpsychiatrische Dienst der Region Hannover
- Krisen und Notfälle – Definitionen
- Mögliche emotionale Belastungen
- „Statistische Zufallshäufung?“ – Bericht aus einem Workshop
- ToDo 1: Rahmenbedingungen zur Krisenintervention
- ToDo 2: Durchführung von Kriseninterventionen
- ToDo 3: Reflexion und Nachbearbeitung
- Kriseninterventionen unter COVID-19-Bedingungen
- Literatur

Beruflicher Hintergrund

- **Dipl. Sozialarbeiter**
- **Sozialpsychiatrische Zusatzausbildung**
- **Dipl. Supervisor für soziale Berufe**
- **Weiterbildungsstudium – Arbeitswissenschaften**

- **Großhandel**
- **Allgemeiner Sozialdienst (ASD)**
- **Psychiatrische Klinik, Sozialpsychiatrischer Dienst, Psychiatrische Institutsambulanz**
- **Sozialpsychiatrischer Dienst der Region Hannover**
 - **Psychiatriekoordinator**
 - **Drogenbeauftragter**
 - **Koordinator der Psychosozialen / Psychiatrischen Krisendienstes**

Sozialpsychiatrischer Dienst Räumliche Zuständigkeit - Sektoren



Region Hannover |
21 Städte und Gemeinden mit 1.200.000 Einwohner*innen



Sozialpsychiatrischer Dienst Zielgruppen

18 + | Erwachsene

11 Beratungsstellen – dezentral verteilt über das gesamte Regionsgebiet

Erwachsene, die infolge einer psychischen Erkrankung, einer seelischen Krise oder einer Abhängigkeitserkrankung Unterstützung benötigen (oder bei denen Anzeichen auf eine solche Störung bestehen)

- und deren Angehörige

- 18 | Kinder, Jugendliche*

1 Beratungsstelle zentral für das gesamte Regionsgebiet

Kinder und Jugendliche, die infolge einer psychischen Erkrankung, einer seelischen Krise oder einer Abhängigkeitserkrankung Unterstützung benötigen (oder bei denen Anzeichen auf eine solche Störung bestehen)

- und deren Angehörige

Sozialpsychiatrischer Dienst

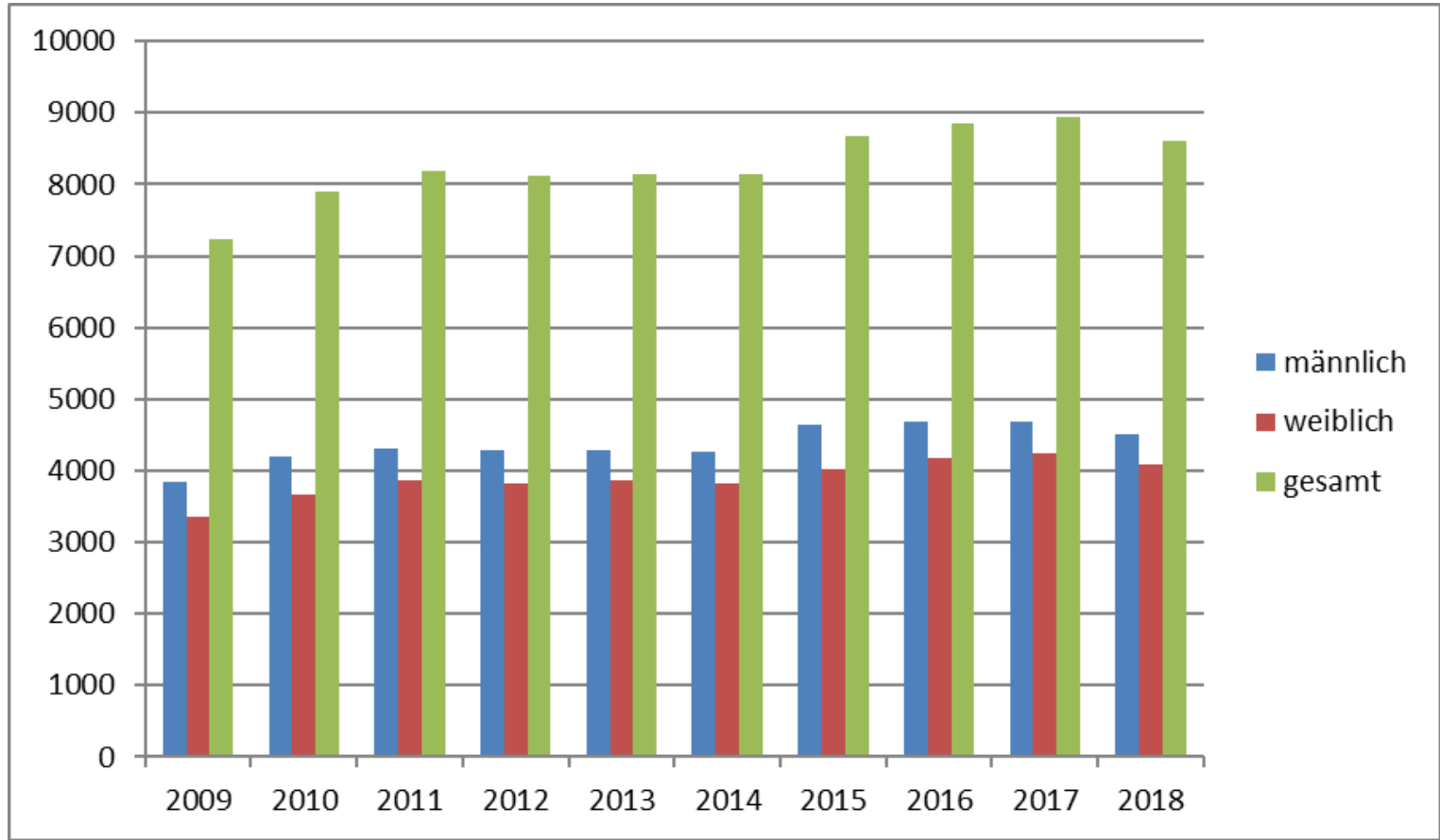
Hilfsangebote / Leistungen:

- Informations- und Beratungsgespräche
- **Krisenintervention**, falls notwendig, sofortige Entscheidung über Einleitung von Hilfsmaßnahmen (z. B. stationäre Behandlung)
- Eingliederung nach einer stationären psychiatrischen Behandlung
- Überweisung oder Weitervermittlung an andere soziale/medizinische Institutionen
- Gruppen (33) für Betroffene und Angehörige
- Entlastung und Unterstützung nahestehender Personen
- Bei Bedarf Hausbesuche (ca. 7.000 pro Jahr)
- Durchführung von Bedarfsermittlungsgesprächen (früher: Hilfekonferenzen) zur Beurteilung des Hilfebedarfs bei Anträgen auf Leistungen der Eingliederungshilfe nach dem SGB XII

Quelle: Flyer des Sozialpsychiatrischen Dienstes

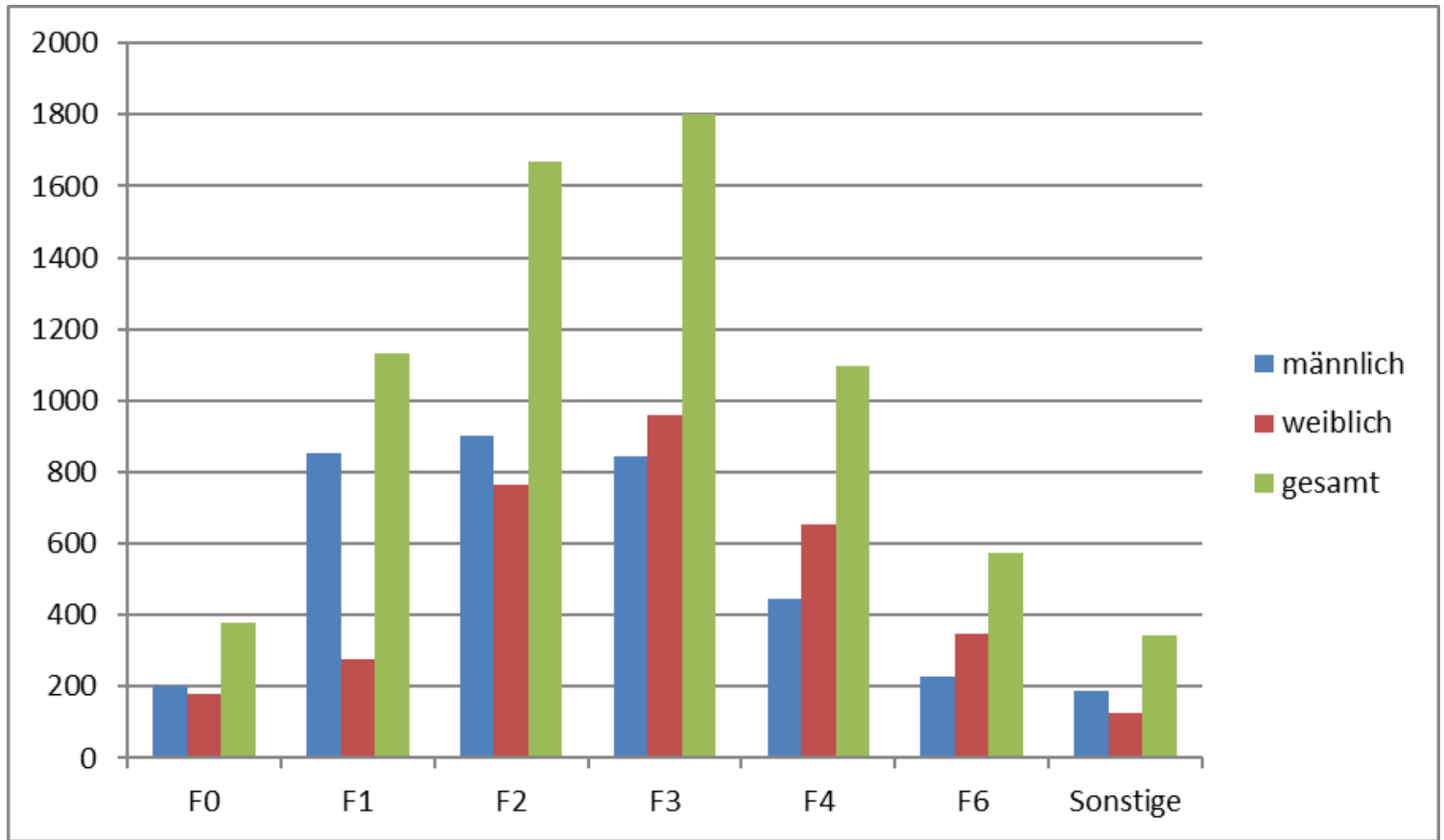
Sozialpsychiatrischer Dienst

Anzahl der vom SpDi betreuten Personen 2008 - 2018



Sozialpsychiatrischer Dienst

Diagnosen 2018



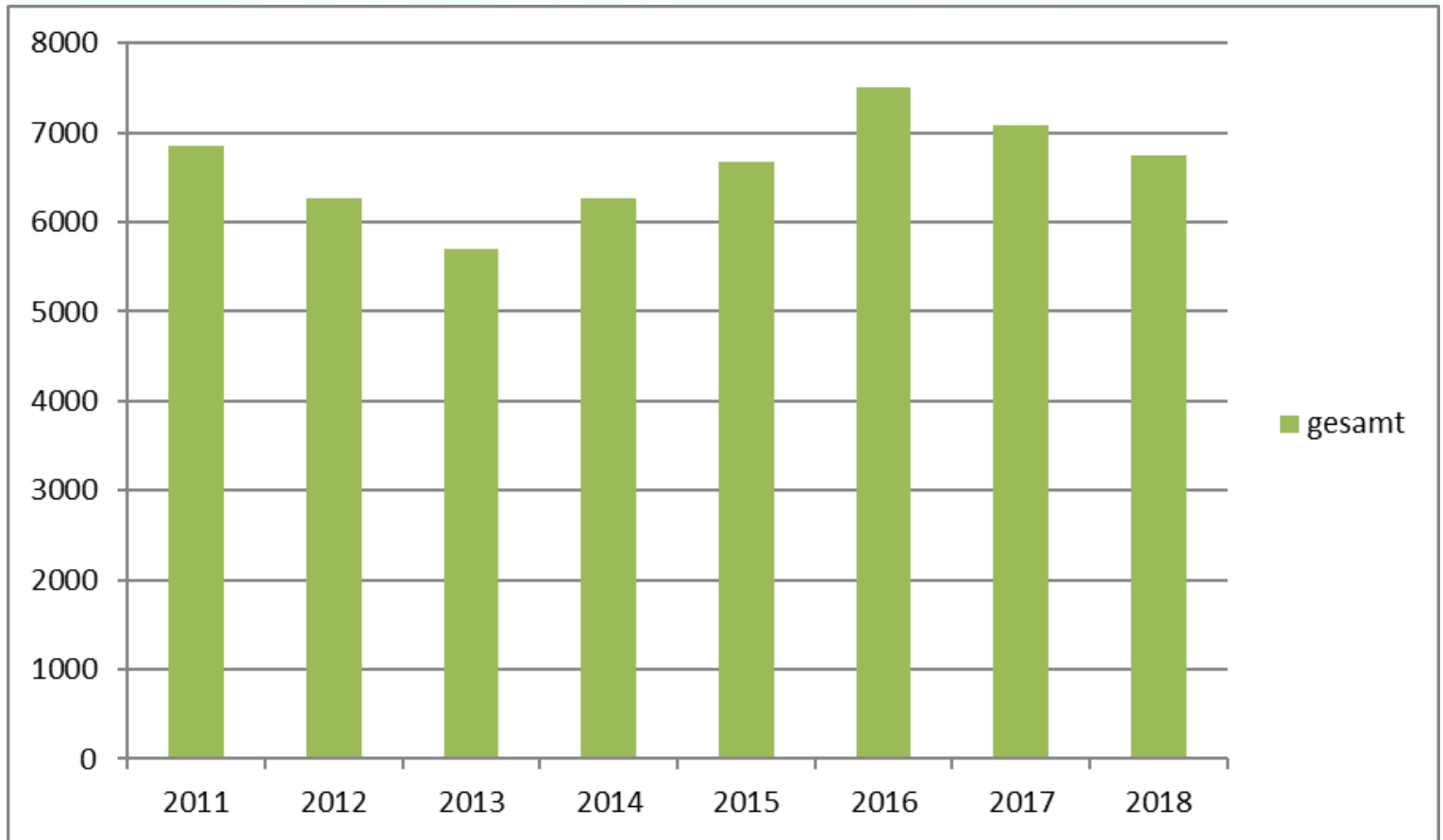
F0 = organische psychische Störungen
F3 = affektive Störungen

F1 = Suchterkrankungen
F4 = Belastungsstörungen

F2 = Schizophrenie
F6 = Persönlichkeitsst.

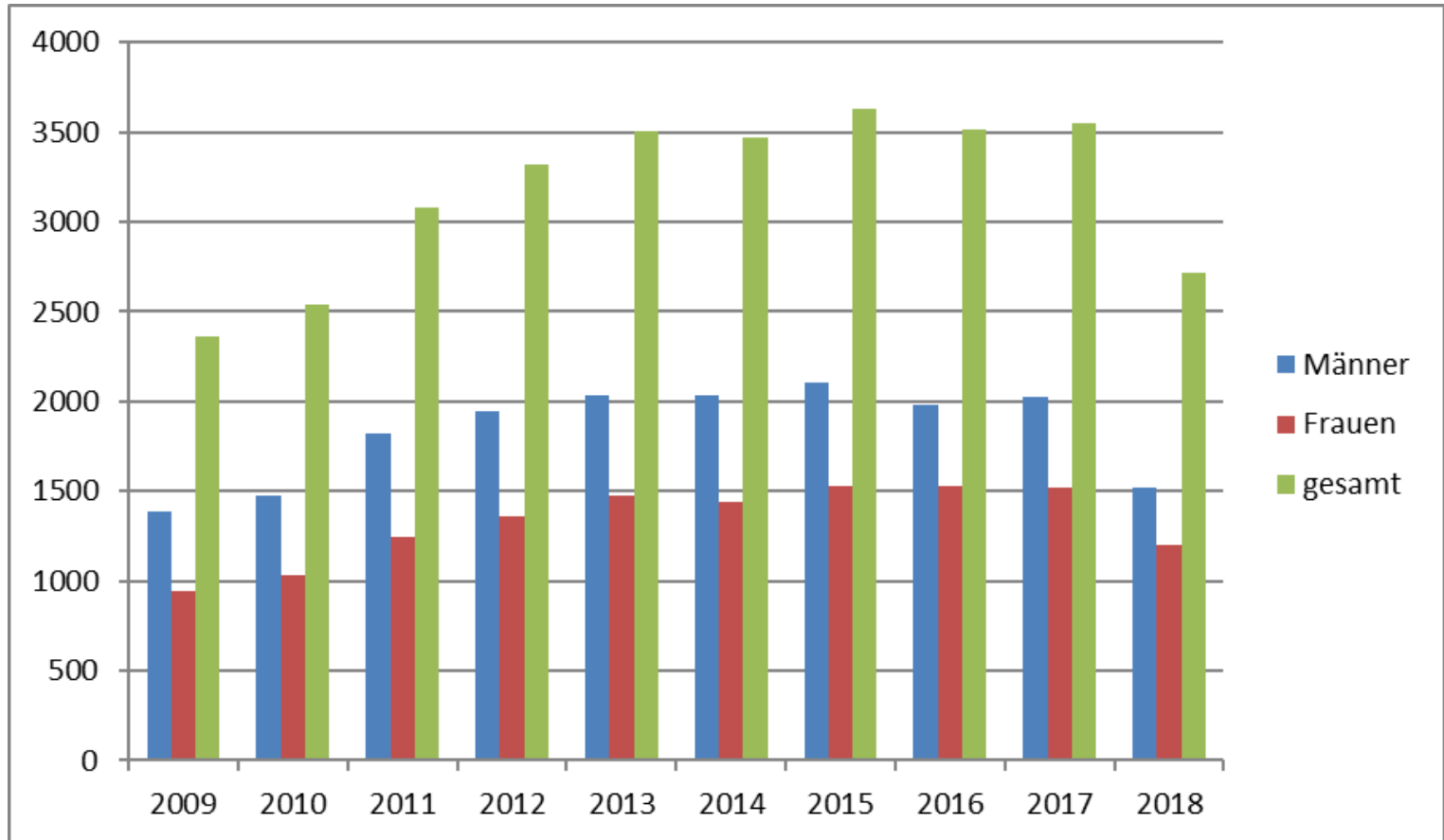


Sozialpsychiatrischer Dienst Aufsuchende Tätigkeit / Hausbesuche



Sozialpsychiatrischer Dienst

Bedarfsermittlungsgespräche / Eingliederungshilfe SGB XII



Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Eigene Erfahrungen ...

Patientinnen / Patienten	Organisation / Führung
Akute Situationen	Persönliche Überforderung (quantitativ und/oder qualitativ)
Situationen, die sich über längere Zeiträume erstrecken z.B. mit Kindeswohlgefährdung	Kollegiale Situation
	Führung / Leitung

Plus: private Erfahrungen

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Was ist eine Krise?

- **Definition:**

„Krise bezeichnet im Allgemeinen einen Höhepunkt oder Wendepunkt einer gefährlichen Konfliktentwicklung in einem natürlichen oder sozialen System, dem eine massive und problematische Funktionsstörung über einen gewissen Zeitraum vorausging und die eher kürzer als länger andauert.

Die mit dem Wendepunkt verknüpfte Entscheidungssituation bietet in der Regel sowohl die Chance zur Lösung der Konflikte als auch die Möglichkeit zu deren Verschärfung. Dass es sich hierbei um einen Wendepunkt handelt, kann jedoch oft erst konstatiert werden, nachdem die Krise abgewendet oder beendet wurde. Nimmt die Entwicklung einen dauerhaft negativen Verlauf, so spricht man von einer Katastrophe (wörtlich in etwa „Niedergang“).

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Krise>

„Bei einer `Krise` bestehen demnach noch Kommunikationsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft; das psychische Gleichgewicht ist labil.“

Quelle: M. Rupp – Psychiatrische Krisenintervention; 2014

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Was ist ein Notfall?

- **Definition:**

„Als Notfall gilt jede (unvorhergesehene) Situation, in der eine drohende Gefährdung für Sachen, Tiere oder die körperliche Unversehrtheit von Menschen eintritt. Notfälle sind z. B. große Überschwemmungen, Großbrände, Flugzeugabsturz oder ein medizinischer Notfall.“

Notfälle können nach ihrem Schweregrad eingestuft werden. Die Situation, in der sich eine betroffene Person befindet, wird auch *Notlage* genannt.“

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Notfall>

„Beim `Notfall` ist die Gefährdung bereits derart eskaliert, dass weder von Kommunikationsfähigkeit noch von Kooperationsbereitschaft ausgegangen werden kann; das psychische Gleichgewicht ist verloren.“

Quelle: M. Rupp – Psychiatrische Krisenintervention; 2014



Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Emotionale Belastung?

- **Grade der emotionalen Belastung:**
 - Routine
 - Stress
 - Belastung
 - Trauma

- **Mögliche Folgen der emotionalen Belastung:**
 - Keine
 - Akute Belastungsreaktion (F43.0)
 - Posttraumatische Belastungsstörung (F43.1)
 - Anpassungsstörung (F43.2)

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Emotionale Belastung?

Akute Belastungsreaktion (F43.0)

Symptomatik

- Aufmerksamkeitsstörung
- Desorientiertheit
- Ärger / Aggression
- Verzweiflung
- Sinnlose Überaktivität
- Veg. Angstäquivalente

Zeitlicher Verlauf

- Unmittelbarer Beginn nach einer Belastung
- Rascher Symptomwechsel
- Rasches Abklingen

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Emotionale Belastung?

Posttraumatische Belastungsstörung (F43.1)

Typ-I Traumata (kurze Dauer, einmaliges Auftreten – z.B. Unfälle, Naturkatastrophen, Technische Katastrophen, kriminelle Gewalttaten)

Symptomatik

- Anhaltende Erinnerungen oder Wiedererleben
- Vermeidungsverhalten
- Partielle oder vollständige Amnesie
- Erhöhte psychische Sensitivität
 - Ein- und/oder Durchschlafstörungen
 - Impulsivität
 - Hypervigilanz
 - Erhöhte Schreckhaftigkeit
- ...

Zeitlicher Verlauf

- Zeitliche Latenz – d.h. Wochen bis Monate nach dem Ereignis
- Selten länger als 6 Monate nach dem Ereignis
- Gute Behandlungsmöglichkeiten

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Emotionale Belastung?

Anpassungsstörung (F43.2)

Symptomatik

- Unterschiedliche Anzeichen ...
- Depressive Stimmung
- Angst
- Besorgnis
- Gefühle nicht zurechtzukommen oder planen zu können
- Einschränkung der alltäglichen Routine

Zeitlicher Verlauf

- Beginn in der Regel innerhalb eines Monats nach dem belastenden Ereignis
- Dauer meist nicht länger als 6 Monate

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Rahmenbedingungen im Vorfeld sichern:

Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter:

Qualifikation

Adäquate Berufsausbildungen und –abschlüsse

Persönlichkeit

Keine Notwendigkeit sich und anderen etwas zu beweisen
Reflexionsbereitschaft und -fähigkeit

Fort- und Weiterbildung

Psychiatriespezifische Weiterbildung, idealerweise berufsbegleitend mit Selbsterfahrungsanteilen

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Rahmenbedingungen im Vorfeld sichern:

Team:

Multiprofessionalität

Verwaltung, Pflege, Sozialarbeit, Medizin ... plus?

Rollenklarheit

Wer kann und darf was warum?

Teamatmosphäre

Fachlich, wertschätzend, unterstützend

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Rahmenbedingungen im Vorfeld sichern:

Arbeitsbedingungen

Personelle Mindestausstattung, einschließlich Multiprofessionalität
Ausreichend (Empfehlungen des Netzwerkes | 2018)?

Räumliche Ausstattung

Technische Ausstattung

Vorgesetzte

Nähe – Distanz – Verantwortung – Zuverlässigkeit

Definierte Rahmenbedingungen für Kriseninterventionen

z.B. QM-Handbuch, Prozessbeschreibung

Netzwerkarbeit

z.B. Sektorarbeitsgemeinschaften, Sozialpsychiatrischer Verbund / Plenum

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Die Durchführung der Krisenintervention:

Fragen im Vorfeld der Krisenintervention ...

- Was weiß ich über die Krankheit- und Behandlungsgeschichte der Person?
- Ist das Geschlecht in diesem Kontext von Bedeutung?

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Die Durchführung der Krisenintervention:

In den Räumen des Sozialpsychiatrischen Dienstes

- Ist der Raum in dem die Begegnung stattfindet groß genug?
- Gibt es für alle Beteiligten Ausweichmöglichkeiten?
- Wer sitzt wo?
- Gefährliche Gegenstände?
- Führe ich das Gespräch allein – Warum?
- Sind andere Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter in der Nähe?
- Kann ich mich auf meine Kolleginnen / Kollegen verlassen?
- Habe ich technische Hilfsmittel zur Verfügung?
- (Piper, Alarmsystem ...)

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Die Durchführung der Krisenintervention:

In den Räumen der Betroffenen und andere Orte

- In welchem Raum findet die Begegnung statt?
- Gibt es für alle Beteiligten Ausweichmöglichkeiten?
- Wer sitzt wo?
- Gefährliche Gegenstände?
- Führe ich das Gespräch allein – Warum?
- Sind andere Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter in der Nähe? (z.B. Polizei)
- Kann ich mich auf meine Kolleginnen / Kollegen verlassen?
- Habe ich technische Hilfsmittel zur Verfügung?
- (Piper, Mobiltelefon ...)

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen

Reflexion der Krisenintervention:

Für die Zukunft lernen!

Routine

Krisenintervention

Notfall

Reflexion im Team

Kollegiale Beratung

(Man braucht kein „Problem“ damit man miteinander reden darf. Man braucht Interesse.)

Besprechung im externen

Kooperationspartnern über den Verlauf

Supervision

(Hier ist kritisch zu prüfen, ob die Supervision einer Verantwortungsverlagerung und damit einer Entpflichtung der Führungskräfte dienen soll.)

Verlässliche Rahmenbedingungen:

- Zeit
- Ort
- Beteiligte
- Regeln

Verlässliche Rahmenbedingungen:

- Zeit
- Ort
- Beteiligte
- Regeln

„Aus Fehlern wird man klug“

„Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen“

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Reflexion der Krisenintervention:

Blick über den Tellerrand – Was empfehlen andere?

Krisenintervention

Notfall

- Angebote von Hilfen zeitnah nach dem traumatischen Ereignis
- Bereitstellen von Informationen (Traumareaktionen, Bewältigungsmöglichkeiten, weitere Hilfsangebote)
- Aktivierung von betrieblichen Unterstützungsnetzwerken
- Schnelle Kontaktaufnahme durch die verantwortlichen Führungskräfte

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (baua)

<http://www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege/F2353-1g.html>

Beispiel: Patienteninformation der Klinik für Psychosomatik der Med. Hochschule Hannover

[https://www.mh-hannover.de/fileadmin/kliniken/psychosomatik Psychotherapie/download/Posttraumatischer Stress.pdf](https://www.mh-hannover.de/fileadmin/kliniken/psychosomatik Psychotherapie/download/Posttraumatischer_Stress.pdf)

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Krisenintervention unter COVID-19-Bedingungen

- **Besondere Anforderungen an den SpDi im Rahmen der COVID-19 Pandemie?**
- 11 Beratungsstellen für ca. 1.200.000 Einwohner*innen
- Die Patient*innen verhalten sich sehr rücksichtsvoll
- Keine Hinweise auf gestiegene Zahlen in Bezug auf akute Krisen und / oder Suizidalität
- Störungsspezifische Unterschiede in der Verarbeitung
- Weniger direkte Kontakte, mehr telefonische Kontakte
- Belastungen der Mitarbeitenden – wie bei allen anderen Arbeitnehmer*innen – durch die individuelle gesundheitliche Situation

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Krisenintervention unter COVID-19-Bedingungen

- **Besondere Anforderungen an den Psychosozialen / Psychiatrischen Krisendienst im Rahmen der COVID-19 Pandemie?**
- 1 Beratungsstelle für ca. 1.200.000 Einwohner*innen
- Freitag 15 – 17, Sonnabend, Sonntag, Feiertage 12 – 20 Uhr
- Keine Hinweise auf gestiegene Zahlen in Bezug auf akute Krisen und / oder Suizidalität
- Weniger direkte Kontakte, mehr telefonische Kontakte
- Belastungen der Mitarbeitenden – wie bei allen anderen Arbeitnehmer*innen – durch die individuelle gesundheitliche Situation

Kriseninterventionen und emotionale Belastungen Krisenintervention unter COVID-19-Bedingungen

Psychosozialer / Psychiatrischer Krisendienst	03 bis 10-2019	03 bis 10-2020
Anzahl der betreuten Klient*innen	464	433 - 6,7 %
Anzahl der Kontakte	1.206	1.441 + 19,5 %
Anzahl der Kontakte pro Klient*in	2,60	3,33 + 28,1 %
In der Beratungsstelle (face to face)	93	42 - 54,8 %
Hausbesuche	8	4 - 50,0 %
Telefonische Beratung	1.105	1.392 + 26,0 %

Literatur:

Manuel Rupp

Basiswissen: Psychiatrische Krisenintervention

Psychiatrie Verlag 2018

... vielen Dank

... für Ihre Aufmerksamkeit

Region Hannover

Sozialpsychiatrischer Dienst

Geschäftsstelle des Sozialpsychiatrischen Verbundes

Uwe Blanke

Peiner Str. 4

30519 Hannover

www.hannover.de/spv