

Wendepunkt–Wuppertaler Krisendienst gGmbH • Hofaue 49 • 42103 Wuppertal

**Telefon 2 44 28 38**

## Jahresbericht 2002

Der Wuppertaler Krisendienst nahm am 15.12.1998 seine Tätigkeit auf. Auftrag des Krisendienstes ist die Bewältigung aller Arten psychosozialer Krisen und seelischer Notlagen von Wuppertaler Bürgerinnen und Bürgern zu den sogenannten ungünstigen Zeiten in den Abend- und Nachtstunden sowie an Wochenenden und Feiertagen, wenn andere Dienste und Einrichtung nicht zur Verfügung stehen.

Im Berichtszeitraum vom 01.01. – 31.12.2002, dem 4. Jahr seines Bestehens, wurde zum 01.06.2002 eine umfangreiche Dokumentations- und Statistik-EDV-Software sowie die dazu notwendige EDV-Hardware eingerichtet, die alle im anliegenden Dokumentationsbogen aufgeführten Angaben erfasst und statistisch auswertet.

Dieser Bericht referiert ausgewählte statistische Daten der umfangreichen Dokumentationen. Für über die in diesem Bericht hinausgehende Informationen stehen die Geschäftsführerin und die Einsatzleiterin des Krisendienstes zur Verfügung.

Bei der Lektüre der Daten ist zu berücksichtigen, dass die statistische Auswertung auf der Basis der ab 01.06. eingeführten EDV-Erfassung erfolgt, d.h. exakte Datenerfassung und –auswertung über einen Zeitraum von 7 Monaten in 2002. Die Darstellung der Ergebnisse in diesem Bericht sind jedoch auf das Gesamtjahr hochgerechnet. Dadurch ergeben sich statistisch geringe Ungenauigkeiten, die jedoch die Aussagefähigkeit der Daten und damit ein zuverlässiges Tätigkeitsprofil des Dienstes nicht einschränken.

### Erreichbarkeit des Krisendienstes:

Montags – freitags von 18.00 – 8.00 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen rund um die Uhr

Jeder Dienst wird von zwei Mitarbeitern (jeweils eine Frau und ein Mann) geleistet. Die Mitarbeiter sind telefonisch unter der **Rufnummer 2 44 28 38** oder persönlich in den Räumen des Krisendienstes in der **Hofaue 49** zu erreichen. Im Bedarfsfall werden Klienten auch an jedem Ort im Wuppertaler Stadtgebiet aufgesucht.

### Gesellschafter der Wendepunkt - Wuppertaler Krisendienst gGmbH:

Gesellschafter der gGmbH sind die Stadt Wuppertal, die Bergische Diakonie Aprath, die Evangelische Stiftung Tannenhof die Fachklinik Langenberg und das Sozialpsychiatrische Zentrum Wuppertal gGmbH.

### Mitarbeiter:

Im Berichtszeitraum arbeiteten im Krisendienst durchschnittlich 48 Honorarkräfte. Hierbei handelt es sich um erfahrene weibliche und männliche Mitarbeiter mit sozialen Grundberufen, die hauptamtlich in verschiedenen Einrichtungen und Diensten der psychosozialen und sozialpsychiatrischen Versorgung in Wuppertal, Remscheid und Velbert arbeiten. Die Einsatzleitung sowie die Verwaltungsaufgaben des Dienstes werden von einer festangestellten Mitarbeiterin (22 Std./Woche) durchgeführt. Die Geschäftsführung wird von einer leitenden Mitarbeiterin der Bergischen Diakonie Aprath (Mitgeschafterin der gGmbH) ehrenamtlich ausgeübt.

### Fördermittel:

Der Krisendienst finanziert sich ausschließlich durch städtische Zuschüsse. Für Personalkosten (Honorare, Gehalt der fest angestellten Einsatzleitung, Fortbildung, Supervision) sowie Sachkosten (u.a. Telefon, Miete, EDV, KFZ) erhielt der Krisendienst im Berichtszeitraum 205.000 Euro.

### Auslastung des Krisendienstes:

1999	2000	2001	2002
1.138 Einsätze	1.141 Einsätze	1.668 Einsätze	1.961 Einsätze

Die erhebliche Steigerung der Einsätze in den Jahren 2001 (plus 46 %) und 2002 (plus 72 %) gegenüber dem Jahr 2000 ist das Ergebnis umfangreicher Werbemaßnahmen unterstützt durch die BgA Marketing & Werbung (u.a. Plakataktionen im gesamten Wuppertaler Stadtgebiet, Veranstaltung in der Rathausgalerie, zahlreiche Berichte in Presse, Funk und Fernsehen). Durch diese Maßnahmen konnte der Bekanntheitsgrad des Krisendienstes in der Wuppertaler Bevölkerung deutlich gesteigert werden.

### Von 1.961 Einsätzen im Jahre 2002 waren:

90,6 % Telefonkontakte, 5,3 % mobile Einsätze vor Ort, 4,1 % Beratungen im Krisendienst.

### Durchschnittliche Dauer des Einsatzes:

33 Minuten; in 75 % der Einsätze mehr als 30 Minuten.

### Durchschnittliche Kosten des Einsatzes:

Ca. 105 Euro.

### Angaben zu den hilfesuchenden Personen:

(bei den nachstehend aufgeführten Daten ist zu berücksichtigen, dass diese Daten nur erhoben werden, wenn die Klienten mit der Datenerhebung einverstanden sind. Grundsätzlich ist auch die anonyme Beratung möglich. Für die Statistik bedeutet dies, dass sich einige der nachfolgend aufgeführten Angaben nicht zu 100 % addieren)

Geschlecht: 70 % weiblich; 30 % männlich

Alter: durchschnittlich 40 Jahre; 20 % der Hilfesuchenden waren älter als 60 Jahre, 20 % jünger als 20 Jahre.

<b>Familienstand:</b>	35,2 % ledig 21,7 % verheiratet, in Lebensgemeinschaft lebend 9,6 % geschieden 4,2 % verwitwet
<b>Nationalität:</b>	82,0 % deutsch; 4,0 % ausländische Nationalitäten
<b>Arbeit/Unterhalt:</b>	20,0 % Einkommen aus eigener Arbeit 8,6 % Sozialhilfe 9,3 % Rente 4,8 % Arbeitsamt
<b>Wohnsituation:</b>	41,6 % allein lebend 9,0 % allein mit Kindern lebend 27,7 % Familie/Wohngemeinschaft 1,2 % in Institutionen 0,7 % ohne festen Wohnsitz
<b>Hauptprobleme:</b>	20,0 % akute Angst-/Erregungszustände 17,0 % Krise in Familie/Partnerschaft 13,0 % Isolation/Einsamkeit 12,0 % Sucht/Drogenmissbrauch 11,0 % Depressivität/Suizidalität
<b>Wochentage:</b>	Montagnacht: 12,3 % Dienstagnacht: 11,5 % Mittwochnacht: 14,0 % Donnerstagnacht: 13,2 % Freitagnacht: 12,1 % Sa Tag: 11,8 % Sa Nacht*: 7,5 % So Tag: 11,0 % So Nacht*: 6,6 %

\*die geringere Inanspruchnahme des Krisendienstes in der Samstag- und Sonntagnacht mag durch den vorgeschalteten Tagdienst bis 20 Uhr zu erklären sein.

#### **Wer nahm Kontakt auf/schaltete den Dienst ein?**

die hilfebedürftige Person selbst	86,0 %
Angehörige	5,7 %
Feuerwehr	1,1 %
Polizei	2,2 %
Freunde	2,4 %
Andere	2,6 %

## Öffentlichkeitsarbeit/Kooperation

Der Krisendienst kooperiert mit allen in Wuppertal ansässigen Diensten und Einrichtungen. Die Honorarkräfte sind optimal informiert über Hilfen, Dienste und Einrichtungen in Wuppertal und verweisen Klienten, die eine dauerhafte Beratung, Behandlung, Begleitung brauchen an diese. Auf Wunsch der Klienten wird die Weitervermittlung auch von der Einsatzleitung übernommen.

Wie oben bereits erwähnt, ist eine regelmäßige und gezielte Öffentlichkeitsarbeit ein wichtiger Bestandteil der Arbeit der Geschäftsführung und Einsatzleitung. Den Hauptbeitrag zur Bekanntheit und guten Reputation in der (Fach-)Öffentlichkeit leistet selbstverständlich das unmittelbar stattfindende Krisenmanagement durch die Honorarkräfte in den Räumen des Krisendienstes oder vor Ort – häufig in Zusammenarbeit mit Polizei und ärztlichem Notdienst. Vor allem von den Mitarbeitern der Polizei erfährt der Krisendienst häufig positive Rückmeldung. Als Beispiel für die Klientenzufriedenheit ist diesem Bericht ein anonymisiertes Schreiben einer Klientin als Anlage beigelegt.

Die Öffentlichkeitsarbeit verfolgt zwei Hauptziele:

1. **Die Erfüllung des Auftrags, schwerpunktmäßig psychosozial und präventiv zu arbeiten, ist wesentlich vom Bekanntheitsgrad des Dienstes in der Wuppertaler Bürgerschaft abhängig.**

**Jede Wuppertalerin, jeder Wuppertaler kennt Wendepunkt – den Wuppertaler Krisendienst.**

**Vorurteile gegenüber der Inanspruchnahme eines Notdienstes in (seelischen) Krisen werden abgebaut. Man ist nicht „verrückt“, wenn man Wendepunkt anruft, sondern in der Lage, möglichst frühzeitig (also präventiv) Rat zu suchen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Wendepunkt ist die Pforte in das gut ausgebaute Wuppertaler System psychosozialer Hilfen aller Art.**

2. **Der Wuppertaler Krisendienst trägt positiv zum Image der Stadt im gesamten Bundesgebiet bei.**

Es besteht ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit Krisendiensten in einer Reihe von Kommunen und Kreisen in NRW und darüber hinaus sowie insbesondere mit Berlin, wo im Berichtsjahr eine dreijähriges Modellprojekt beendet worden ist (siehe auch [www.krisendienstforschung.de](http://www.krisendienstforschung.de)). Anfragen aus dem gesamten Bundesgebiet zeugen vom Bekanntheitsgrad des Wuppertaler Krisendienstes. Kolleginnen und Kollegen aus dem gesamten Bundesgebiet, die den Wuppertaler Krisendienst besuchen bzw. Informationen anfordern, sind beeindruckt von der Wertschätzung und soliden Finanzierung, die die Krisenintervention in Wuppertal erfährt.

## Resümee

Nach wie vor besteht die von der Geschäftsführerin bereits mehrfach vorgetragene Notwendigkeit, die (zumindest) telefonische Erreichbarkeit des Dienstes auch tagsüber zu gewährleisten. Während der Anwesenheit der Einsatzleiterin im Büro des Krisendienstes eingehende sowie die auf dem Anrufbeantworter aufgezeichnete Telefongespräche zeigen, dass durchschnittlich 8 – 9 Hilferufe am Tag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr erfolgen.

Obwohl eine Aufstockung der Fördermittel für den Krisendienst im städtischen Haushalt 2004/2005 nicht möglich sein wird, soll nicht versäumt werden, diese Notwendigkeit in Erinnerung zu behalten, damit sie möglicherweise zu einem in weiterer Zukunft liegenden Zeitpunkt realisiert werden kann.

Wuppertal, im April 2003

gez. Dipl.-Psych. Gabriele Berten  
(Geschäftsführerin Wendepunkt - Wuppertaler Krisendienst gGmbH)

Anlage 1: Dokumentationsbogen  
Anlage 2: Dankschreiben einer Klientin

1. Informationen zum Stammdatensatz

Hilfebedürftige Person (Klient/in)
(gemeint ist die Person, deren problematisches Erleben
oder Verhalten Anlaß zur Kontaktaufnahme mit dem
KD gab)

Bezugsperson, die angesprochen werden kann:

Name: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

2. Angaben zur hilfebedürftigen Person

Geschlecht:  männlich  weiblich

Familienstand:  ledig  verheiratet  Lebensgemeinschaft
 geschieden  verwitwet  unbekannt

Alter: Jahre  wurde geschätzt  unbekannt

Wohnsituation:  lebt allein  allein mit Kindern  mit Familie/ WG
 lebt in Institution  ohne festen Wohnsitz  unbekannt

Betreuung nach BtG?  ja  nein  unbekannt

Arbeit/ Unterhalt:  Einkünfte aus eigener Arbeit  Arbeitsamt/ Krankengeld
 Unterhalt durch Familie  Sozialhilfe
 Rente  unbekannt

Nationalität:  deutsch  andere  unbekannt

Sprachkompetenz:  sehr gut Muttersprache  Verständigung möglich  Verständigung nicht möglich

3. Datum und Wochentag

Datum: \_\_\_\_\_

Wochentag:  Montag  Dienstag  Mittwoch  Donnerstag  Freitag

Samstag - Tag  Sonntag - Tag

Samstag - Nacht  Sonntag - Nacht

4.

**Kontaktaufnahme**

durch Name: ..... Vorname: .....  
 Straße: ..... PLZ: ..... Ort: .....  
 Telefon: ..... Institution: .....

**Wer nahm Kontakt auf / schaltete den Dienst ein ?**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hilfebedürftige Person                   | <input type="checkbox"/> Ärztlicher Notdienst      | <input type="checkbox"/> Familienangehörige/ Partner     |
| <input type="checkbox"/> Niedergelassener Arzt                    | <input type="checkbox"/> Freunde/ Bekannte         | <input type="checkbox"/> Psychiatrische Klinik/ Ambulanz |
| <input type="checkbox"/> Nachbarn                                 | <input type="checkbox"/> anderes Krankenhaus       | <input type="checkbox"/> Polizei/ Ordnungsamt            |
| <input type="checkbox"/> Ambulanter Dienst                        | <input type="checkbox"/> Feuerwehr/ Rettungsstelle | <input type="checkbox"/> Telefonseelsorge                |
| <input type="checkbox"/> Komplementäre psychiatrische Einrichtung | <input type="checkbox"/> Wohnheime                 | <input type="checkbox"/> Sonstige Einrichtungen          |
| <input type="checkbox"/> Frauenhaus                               | <input type="checkbox"/> Wohnungslosen Unterkünfte |  |

Kontaktaufnahme erfolgte:  telefonisch  durch persönliches Erscheinen

5.

**Art der Krise/ des Problems der hilfebedürftigen Person**

Um welche Art von Krise/ Problem handelt es sich ? (Mehrfachnennungen möglich; Hauptproblem mit "1", weitere Probleme mit "2" angeben.)

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Psychotische Krise                  | <input type="checkbox"/> Akute Suizidgefahr           | <input type="checkbox"/> Akuter Angstzustand                   |
| <input type="checkbox"/> Depressivität unklaren Hintergrunds | <input type="checkbox"/> Körperliche Erkrankung       | <input type="checkbox"/> Akute Scheidungs-/ Trennungssituation |
| <input type="checkbox"/> Krise bei Isolation/ Einsamkeit     | <input type="checkbox"/> Krise wegen sozialer Notlage | <input type="checkbox"/> chronische Psychose ohne akute Krise  |
| <input type="checkbox"/> Sucht/ Drogenmissbrauch             | <input type="checkbox"/> Zustand nach Suizidversuch   | <input type="checkbox"/> Akuter Erregungszustand               |
| <input type="checkbox"/> Fremdgefährdung                     | <input type="checkbox"/> Sexuelle Problematik         | <input type="checkbox"/> Krise in Familie/ Partnerschaft       |
| <input type="checkbox"/> Krise im Alter                      | <input type="checkbox"/> Krise im Jugendalter         | <input type="checkbox"/> nicht einzuordnen/ unbekannt          |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: .....                    | (z.B. keine Krise, sondern nur Informationsbedürfnis) |  |

6.

**Kontakt mit Dritten**

Bestanden unmittelbar vor Kontaktaufnahme mit dem KD WUPPERTAL aus Anlass der Krise bereits Kontakte zu anderen Stellen/ Institutionen/ Personen ?

 ja nein unbekannt

Wenn ja, welche? (Mehrfachnennungen möglich)

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> KD                          | <input type="checkbox"/> Sozialpsychiatrischer Dienst | <input type="checkbox"/> Sozialpsychiatrisches Zentrum | <input type="checkbox"/> Institutsambulanz   |
| <input type="checkbox"/> Psychiatrische Klinik       | <input type="checkbox"/> Allgemeines Krankenhaus      | <input type="checkbox"/> Tagesklinik                   | <input type="checkbox"/> Bezirkssozialdienst |
| <input type="checkbox"/> Niedergelassener Nervenarzt | <input type="checkbox"/> Sozialstation                | <input type="checkbox"/> Hausarzt                      | <input type="checkbox"/> Sonstige            |
| Sonstige Kontakte:                                   | <input type="checkbox"/> Angehörige                   | <input type="checkbox"/> Bekannte                      | <input type="checkbox"/> Selbsthilfegruppe   |
|  | <input type="checkbox"/> Freunde                      | <input type="checkbox"/> Laienhelfer                   | <input type="checkbox"/> keine               |

7.

### Art und Inhalt der Maßnahmen/ Intervention

Was wurde vom KD unternommen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Telefonische Beratung:  der Kontaktaufnahmeperson (nicht identisch mit hilfebedürftiger Person)  
 der hilfebedürftigen Person
- Persönliche Beratung:  der Kontaktaufnahmeperson (nicht identisch mit hilfebedürftiger Person)  
 der hilfebedürftigen Person
- Ort der Beratung:  in den Räumen des KD  Hausbesuch  
 in der Klinik  bei der Polizei  
 an einem anderen Ort .....
- Krankenhauseinweisung:  keine  freiwillig  nach PsychKG  aufgrund Betreuung (BtG)

### 8. Welche der folgenden Inhalte standen bei der Krisenintervention im Vordergrund

(Mehrfachnennungen möglich)

- nur dabei sein und/ oder (aktives Zuhören)
- Thematisieren der mit der Krise verbundenen Gefühle (Angst, Aggressivität, Schuldgefühle etc.)
- Thematisieren des Krisenanslasses und/ oder seiner Konsequenzen
- Thematisieren von Strategien, mit denen frühere Krisen gelöst/ bearbeitet wurden
- Aktivierung von Eigeninitiative und Selbsthilfe
- Konfrontation mit der Realität, Aufzeigen von Konsequenzen
- Vereinbarungen für die nächsten Stunden/ Tage
- Gabe von Psychopharmaka ??? (erfolgt nicht durch KD, sondern durch ärztliches Personal)
- Gewaltames Eingreifen zur Vermeidung von Selbstgefährdung (nicht durch KD, sondern Ordnungsbehörde)
- Gewaltames Eingreifen zur Vermeidung von Fremdgefährdung... (nicht durch KD, sondern Ordnungsbehörde)
- Vermittlung zwischen den an der Krise unmittelbar beteiligten Personen (z.B. Partner-, Generationskonflikt)
- Vermittlung zwischen Betroffenen und ihrer weiteren Umwelt (z.B. Nachbarn, Vermieter, Polizei)
- Beratung zu psychiatrischen Hilfemöglichkeiten
- Beratung zu anderen medizinischen Hilfemöglichkeiten
- Beratung zu psychologischen bzw. psychotherapeutischen Hilfemöglichkeiten
- Beratung zu Hilfemöglichkeiten bei materiellen Problemen
- Ausschließliche Beratung von Dritten
- Beratung von Dritten (zusätzlich zur Hilfeleistung für die hilfebedürftige Person)



9.

**Zusammenarbeit während der Krisenintervention**

- Hausarzt     Notdienstarzt     Polizei     Nervenarzt     Klinikarzt     Feuerwehr
- Sonstiges: .....

Mit der Bearbeitung dieses Falles war in erster Linie folgende Mitarbeiterin/ folgender Mitarbeiter befasst:

(Bitte hier die Mitarbeiterkürzel eintragen.)

10.

**Ergänzungen (evtl. zusätzliche Seite anfügen)**

Interventionsanlass /  
Aktuelle Problematik

.....  
.....

Hintergrund / längerfristige,  
zugrundeliegende Problematik

.....  
.....

Vorläufiges Ergebnis der Beratung /  
Intervention

.....  
.....

Vereinbarungen mit der  
hilfebedürftigen Person

.....  
.....

11.

**Weitervermittlung**

- SpD     BSD     andere ..... (bitte nennen)
- nein

12.

**Zeitlicher Umfang der Maßnahmen/ Interventionen**

Alle Maßnahmen zusammen dauerten: von ..... Uhr  
(Datum, Uhrzeit)

his ..... Uhr  
(Datum, Uhrzeit)

Dauer: ..... Minuten

Bemerkungen: .....

## Anlage 2 zum Geschäftsbericht 2002 Krisendienst

C.S.  
Herderstr.

13.03.03

Liebe Mitarbeiter/innen des Wendepunkts,

da ich nun die für mich richtige Hilfe gefunden habe und die Sonne auch für mich wieder scheint, möchte ich mich bei all denen bedanken, die mir in den letzten Wochen immer wieder Mut gemacht haben.

Ich bedanke mich bei all denen, die mich in aller Verzweiflung und Hoffnungslosigkeit angenommen haben und mir so den Glauben an die Menschen wiedergaben.

Ich bedanke mich bei all denen, die mir konkrete Adressen genannt haben, mich aber nicht unter Druck setzten, sondern mir zugestanden, selber beurteilen zu können, was / wer das richtige für mich ist.

Ich bedanke mich bei all denen, die mir am Ende der Gespräche Mut machten, wieder anzurufen, wenn ich es bräuchte.

Bei all diesen Menschen bedanke ich mich, denn ohne sie hätte ich mich nicht so lange über Wasser halten können und ohne sie hätte ich nicht den Mut gehabt, weiter zu suchen nach der Hilfe, wie ich sie brauche.

Den Mitarbeiter/innen, die mir vorhielten, dass ich mir ja nicht wirklich helfen lassen wolle, wenn ich sagte, dass Klinik indiskutabel ist, möchte ich aber auch noch etwas sagen.

Wenn die Kinder- und Jugendjahre so von Missbrauch und Misshandlung geprägt sind, daß man mit 21 Jahren zum erstenmal lachen konnte, dann ist es klar, dass auch das weitere Leben nicht einfach ist. Wenn man es dann aber schafft, ein Kind alleine und zu einem starken und selbstbewussten Menschen zu erziehen und wenn man es schafft, sich im Job so weit hochzuarbeiten, dass die Vorgesetzten sagen: „Wenn Sie mal länger ausfallen würden, dann bekämen wir ernsthafte Schwierigkeiten“; wenn man das geschafft hat, darf einem niemand das Recht absprechen, nicht selber zu wissen, was das richtige ist. Auch wenn man einen Seelischen Knacks hat, auch wenn man mal den Boden unter den Füßen verloren hat, bedeutet das nicht, das man nicht selber beurteilen kann, was man an Hilfe braucht.

Ich bedanke mich aus ganzem Herzen bei all denen, die ich oben angesprochen habe und ganz besonders bei Frau Lampenscherf und Herrn Staschik.

Frau S.