Geschäftsbericht 2021

Hofkamp 33 * 42103 Wuppertal

Der Wuppertaler Krisendienst Wendepunkt hat auch im Jahr 2021 erfolgreich seine Arbeit fortgesetzt und den Wuppertaler Bürgerinnen und Bürgern insgesamt **3558-mal** beratend und helfend zur Seite gestanden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wendepunktes sind neben ihrer Tätigkeit im Krisendienst auch in anderen psychiatrischen oder psychosozialen Einrichtungen tätig. Mit seinem spezifischen Leistungsangebot trägt der Krisendienst wesentlich zur besseren Vernetzung von medizinisch-klinischen Versorgungsbausteinen und sozialpsychiatrischen, psychosozialen Angeboten bei. Der Wuppertaler Wendepunkt verfügt somit über ein breites Spektrum an Fachwissen, beruflicher Erfahrung und Vernetzung mit anderen Fachstellen und Einrichtungen.

Bereits im Dezember 1998 nahm der Wuppertaler Krisendienst seine Tätigkeit auf. Auftrag des Krisendienstes ist die Bewältigung aller Arten psychosozialer Krisen und seelischer Notlagen von Wuppertaler Bürgerinnen und Bürgern zu den so genannten ungünstigen Zeiten - in den Abend- und Nachtstunden sowie an Wochenenden und Feiertagen -, wenn andere Dienste und Einrichtungen nicht zur Verfügung stehen.

Erreichbarkeit des Krisendienstes

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

Neben einer Vielzahl gemeinsamer Einsätze mit den Beamten der Polizei und Feuerwehr, konnte der Krisendienst helfen, wenn Menschen in Not waren oder in Familien Konflikte zu eskalieren drohten.

Jeder Dienst wird von zwei Honorarkräften (jeweils eine Frau und ein Mann) geleistet. Die Mitarbeiter/-innen sind telefonisch unter der **Rufnummer 2 44 28 38** oder persönlich in den Räumen des Krisendienstes im **Hofkamp 33** zu erreichen. Im Bedarfsfall werden Klienten und Klientinnen auch an jedem Ort im Wuppertaler Stadtgebiet aufgesucht.
Obwohl schon viel erreicht ist, sind auch in Zukunft erhebliche Bemühungen notwendig, die Telefonnummer des Krisendienstes weiter zu verbreiten, damit immer mehr Wuppertaler Bürgerinnen und Bürger wissen, wo Sie kompetente Hilfe erfahren können, wenn sie gebraucht wird.

Krisenberater

Im Berichtszeitraum arbeiteten im Krisendienst rd. 75 Honorarkräfte. Das sind Fachkräfte, die ihren Arbeitsschwerpunkt in einer psychiatrischen, psychosozialen Einrichtung der Region haben. Dies führt insgesamt zu einer guten Vernetzung und ist Bestandteil des Konzeptes des Wuppertaler Wendepunktes. Darüber hinaus gewährleisten die Honorarkräfte die enge Zusammenarbeit mit den vorhandenen Einrichtungen in der Region. Die Einsatzleitung sowie die Verwaltungsaufgaben des Dienstes werden von einer fest angestellten Mitarbeiterin (30 Std./ Woche) durchgeführt. Die Geschäftsführung wird von einem leitenden Mitarbeiter der Ev. Stiftung Tannenhof ausgeübt.

Gesellschafter der Wendepunkt - Wuppertaler Krisendienst gGmbH

Gesellschafter der gemeinnützigen GmbH sind:

- die Stadt Wuppertal
- die Bergische Diakonie Aprath
- die Evangelische Stiftung Tannenhof
- das Sozialpsychiatrische Zentrum Wuppertal gGmbH

Auslastung des Krisendienstes (Einsätze/Jahr)

2002	***2003***	***2004***	***2005***	***2006***	***2007***	***2008***	***2009***	**2010**	**2011**
1.961	***2.135***	***2.046***	***1.783***	***1.960***	***2.496***	***2.835***	***2.515***	***2679***	***2757***

2012	***2013***	***2014***	***2015***	***2016***	***2017***	***2018***	***2019***	**2020**	**2021**
2773	***2579***	***2330***	***2945***	***2922***	***2716***	***2730***	***2836***	***3096***	***3558***

Zum ersten Mal konnte der Krisendienst die 3.500er Auslastung überschreiten. Dies ist insbesondere auf die erhöhte Anforderung seit März 2020 mit der Corona-Pandemie und den einhergehenden Sorgen und Belastungen der Menschen aber auch mit der gezielten Öffentlichkeitsarbeit des Krisendienstes verbunden. Die Hilfesuchenden waren bzw. sind sehr verunsichert, einsam und teilweise auch psychisch schwer belastet, so dass der Krisendienst in vielen Situationen einen positiven Beitrag zur Bewältigung der Krise leisten konnte. Durch die kompetente Beratung unserer qualifizierten Honorarkräfte können seelische Notlagen, das Gefühl von Hilflosigkeit gemindert und das Aufzeigen neuer Perspektiven ermöglicht werden.

Die psychosoziale Akutversorgung durch den Krisendient erspart nicht nur Folgekosten, sondern vermittelt den Menschen in Wuppertal ein sicheres Gefühl und die Gewissheit, in Notlagen durch ein effektives Hilfenetzwerk aufgefangen zu werden. Dies natürlich immer nur im Rahmen seiner Möglichkeiten.

Aus der beigefügten Anlage zu diesem Bericht sind ausgewählte statistische Daten der umfangreichen Dokumentation zusammengestellt. Für weitergehende Informationen stehen der Geschäftsführer und die Einsatzleiterin des Krisendienstes zur Verfügung.

Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit – Kooperation/Vernetzung

a) Aufgabenschwerpunkt / Öffentlichkeitsarbeit für den Wuppertaler Wendepunkt

Wuppertal braucht den Wuppertaler Wendepunkt – den Wuppertaler Krisendienst.

Der Wuppertaler Krisendienst ist regional so aufgestellt, dass möglichst keine seelischen Notlagen oder psychosozialen Krisen ausgeschlossen werden, er gut zugänglich ist und die Hilfeangebote verbindlich geleistet werden können.

Krisen und psychiatrische Notfälle treten überdurchschnittlich oft in den Abend- und Nachtstunden auf. Der Wuppertaler Wendepunkt bietet insbesondere in dieser Zeit und am Wochenende Beratung und Hilfe in Krisensituationen an. Damit werden die vorhandenen psychosozialen und psychiatrischen Dienste außerhalb ihrer Öffnungszeiten effektiv ergänzt. Der Wuppertaler Wendepunkt arbeitet dann, wenn die anderen Hilfsangebote geschlossen sind.

Unabhängig vom Alter und Bildung, Sozialisation und Beruf, Familienstand und Einkommen geraten zunehmend mehr Menschen in schwere seelische Krisen. Der Wuppertaler Wendepunkt macht ein Angebot für Menschen, die eine Krise durchleben und Unterstützung suchen. Deshalb müssen Vorurteile gegenüber der Inanspruchnahme eines Notdienstes in (seelischen) Krisen abgebaut werden. Jeder Anruf oder Besuch beim Wuppertaler Wendepunkt bleibt auf Wunsch anonym. Hilfesuchenden wird die Kontaktaufnahme so einfach und unkompliziert wie irgend möglich gemacht. Man ist nicht „verrückt“, wenn man den Wendepunkt anruft, sondern in der Lage, möglichst frühzeitig (also präventiv) Rat zu suchen und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Der Wendepunkt ist die Pforte in das gut ausgebaute Wuppertaler System psychosozialer Hilfen aller Art.

Darüber hinaus bietet der Wuppertaler Wendepunkt seine Unterstützung allen professionellen Hilfseinrichtungen sowie dem allgemeinen Notfallsystem an: Ärzte/-innen, Therapeut/-innen und Mitarbeitenden sozialer Einrichtungen, aber auch Polizei und Feuerwehr können den

Wuppertaler Wendepunkt in Anspruch nehmen und insbesondere bei Notfall-Einsätzen hinzuziehen. Zur Verbesserung der Kooperationsabsprachen lädt der Krisendienst regelmäßig zu den Teamsitzungen – einmal pro Quartal jeweils montags ab 18:00 Uhr – Vertretungen der Wuppertaler Einrichtungen bzw. Leistungsanbieter ein. Ziel der Absprachen ist der möglichst frühzeitige und niederschwellige Zugang zum Wuppertaler Hilfesystem.

Präsentation der Homepage Wendepunkt im Internet

www.krisendienst-wuppertal.de

heißt die Homepage des Wuppertaler Wendepunktes welche fortwährend den digitalen Anforderungen und Datenschutzvorgaben angepasst wird.

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

Der Wendepunkt ist Mitglied einer Arbeitsgemeinschaft von psychosozialen und psychiatrischen Krisendiensten in West- und Norddeutschland und erhält häufig Anfragen zur Krisendienstarbeit von anderen Städten mit entsprechenden, ungedeckten Hilfebedarf.

Zielsetzung der Öffentlichkeitsarbeit ist die Steigerung des Bekanntheitsgrades, denn Krisen gehören zum Leben.

Eine regelmäßige und gezielte Öffentlichkeitsarbeit ist ein zentraler 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 Mitarbeitenden der Polizei erfährt der Krisendienst häufig eine positive Rückmeldung.

Zusammen mit der Selbsthilfe-Kontaktstelle der Stadt Wuppertal sind im Jahr 2021 zwei Anzeigen in der Wuppertaler Rundschau geschaltet worden. In der Westdeutschen Zeitung konnte ein halbseitiger Artikel zur Arbeit des Krisendienstes platziert werden. Es gab einen Kurzbeitrag bei Radio Wuppertal. Ein Wuppertaler Linienbus wurde mit einer Werbung des Krisendienstes ausgestattet. In den digitalen Plattformen bliggit.de und betterplace.de ist der Wuppertaler Krisendienst ebenfalls vertreten.

b) Veranstaltungen

Zum Welttag der Suizidprävention konnte eine coronakonforme Veranstaltung stattfinden. Vertretungen der Stadt, der Evangelischen Stiftung Tannenhof, des Bündnisses gegen Depression und des Sozialpsychiatrischen Dienstes trafen sich gemeinsam mit der Selbsthilfegruppe Hi.na.S. (Hinterbliebene nach Suizid) am 10.09.2021 am Gedenkbaum der Suizidtoten am Kothener Wald. Über diese Veranstaltung wurde in den Zeitungen berichtet.

c) Kooperation/Vernetzung

Der Krisendienst kooperiert mit allen in Wuppertal ansässigen Diensten und Einrichtungen sowie den für Wuppertal zuständigen Fachkliniken für Sucht und Psychiatrie.

Die Honorarkräfte sind optimal informiert über Hilfen, Dienste, Beratungsstellen 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.

Als fester Bestandteil der Wuppertaler psychosozialen Beratungsstrukturen, ist der Krisendienst Mitglied

- der **Fachgruppe Beratung in Lebensfragen** (Fachgruppensprecherfunktion)
- der **Fachgruppe Sucht** und
- der **Fachgruppe Psychiatrie**
- des **Arbeitskreises Krise**
- des **Bündnisses gegen Depression**

Der Krisendient ist Mitglied des Verbundes der freien Anbieter und somit in der Arbeitsgemeinschaft für Psychosoziales und Behinderung der Stadt Wuppertal vertreten. Ebenso ist der Krisendienst in der Arbeitsgemeinschaft deutschlandweiter Krisendienste und in der PSNV- Planung eingebunden.

d) Finanzierung

Der Krisendienst finanziert sich ausschließlich durch städtische Zuschüsse. Für Personalkosten (Aufwandsentschädigungen, Gehalt der fest angestellten Einsatzleitung, Fortbildung…) sowie Sachkosten (u. a. Telefon, Miete, EDV) erhielt der Krisendienst im Berichtszeitraum städtische Zuschüsse in Höhe von 218.160,00 €. Weitere Einnahmen sind Spenden seitens der Stadtsparkasse Wuppertal in Höhe von 2.000,00 Euro sowie der Spendenplattform „betterplace.org“ unter dem Titel „Gut für Wuppertal“ in Höhe von 162,00 Euro. Die Spenden werden ausschließlich für Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt.

e) Fortbildung

Normalerweise werden regelmäßig einmal im Quartal interne Fortbildungen organisiert. Aufgrund der Corona-Pandemie haben im Jahr 2021 monatliche Online-Fallbesprechungen, eine interne Präsenz-Fortbildung unter Coronaschutzbestimmungen und eine externe Online-Fortbildung zum Thema „Suizidprävention“ stattgefunden.

Wuppertal, im Februar 2022

Werner Mütherig
Dipl.- Kaufmann
Geschäftsführer

Petra Hornig
Dipl.- Sozialarbeiterin
Dienststellenleitung

Anlagen Statistische Auswertungen

Statistische Auswertung zum Geschäftsbericht 2021 - Wendepunkt - Wuppertaler Krisendienst gGmbH

(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 Zahlen nicht zu 100 % addieren.)

Von 3558 Einsätzen im Jahre 2021 waren 99,82 % telefonische Kontakte.

Durchschnittliche Gesprächsdauer:
20 Minuten

Durchschnittliche Kosten des Einsatzes
61 Euro

Angaben zu Hilfe suchenden Personen:

Geschlecht: ***76% weiblich***
Alter: ***im Durchschnitt 45 Jahre,***
10,72 % waren unter 30 Jahre und jünger, 14,9 % waren 60 Jahre und älter.

Hauptprobleme

	Anzahl	Anteil
Redebedürfnis	1215	36,59%
Krise in Familie/Partnerschaft	282	8,49%
Informationsbedürfnis	267	8,04%
Akuter Erregungszustand	244	7,35%
Depressivität	150	4,52%
Akuter Angstzustand	144	4,34%
Psychotische Krise	138	4,16%
Krise bei Isolation/Einsamkeit	127	3,82%

Auf den nachfolgenden Seiten folgen weitere ausführliche statistische Auswertungen.

Auswertbare Krisen pro Monat

	2020	in %	2021	in %
Januar	197	8,06%	191	7,07%
Februar	163	6,67%	190	7,03%
März	194	7,94%	195	7,21%
April	180	7,37%	246	9,10%
Mai	186	7,61%	261	9,66%
Juni	211	8,64%	255	9,43%
Juli	202	8,27%	237	8,77%
August	191	7,82%	288	10,65%
September	206	8,43%	247	9,14%
Oktober	256	10,48%	205	7,58%
November	223	9,13%	182	6,73%
Dezember	234	9,58%	206	7,62%
Total	**2443**	100%	**2703**	100%

*2703 Krisen waren auswertbar von 3558 Anrufen

Kontakte mit Dritten/Kooperation

2021

Kontakt	Anzahl	In %
Allgemeines Krankenhaus	4	3,03%
Facharzt	1	0,76%
Feuerwehr	6	4,55%

Hausarzt	5	3,79%
KD	21	15,91%
Niedergelassener	30	22,73%
Polizei	6	4,55%
Psychiatrische Kli-	10	7,58%
Sonstige	39	29,55%
Sozialpsychiatri-	3	2,27%
Tagesklinik	1	0,76%
Telefonseelsorge	6	4,55%
Gesamt:	132	100%

Weitervermittlung	***2020***	***2021***
Tannenhof	10	24
SpD/BSD	12	23
Suchtklinik Langenberg	2	0
Andere	32	34
Total	56	81

Krankenhauseinweisung

Freiwillig	6
nach PsychKG	1

Probleme ***2020*** ***2021***

Probleme *(Mehrfachnennung möglich)*	**Anzahl**	**In %**	**Anzahl**	**In %**
Akute Scheidungs-/Trennungssitua-tion	42	1,27%	56	1,69%
Akute Suizidgefahr	9	0,27%	9	0,27%
Akuter Angstzustand	221	6,68%	144	4,34%
Akuter Erregungszustand	190	5,75%	244	7,35%
Chronische Psychose ohne akute Krise	75	2,27%	65	1,96%
Depressivität	123	3,72%	150	4,52%
Depressivität unklaren Hintergrunds	131	3,96%	36	1,08%
Fremdgefährdung	3	0,09%	7	0,21%
Informationsbedürfnis	232	7,02%	267	8,04%
Körperliche Erkrankung	81	2,45%	90	2,71%
Krise bei Isolation/Einsamkeit	183	5,54%	127	3,82%
Krise im Alter	46	1,39%	29	0,87%
Krise im Jugendalter	5	0,15%	15	0,45%
Krise in Familie/Partnerschaft	219	6,62%	282	8,49%

Krise wegen sozialer Notlage	42	1,27%	12	0,36%
Krise wegen sozialer Notlage/finanzielle Sorgen *			27	0,81%
Mobbing	12	0,36%	15	0,45%
nicht einzuordnen/unbekannt	81	2,45%	116	3,49%
Persönlichkeitsstörung	90	2,72%	84	2,53%
Psychotische Krise	141	4,26%	138	4,16%
Redebedarf Corona (Datenermittlung seit 9/2020)	46	1,39%	87	2,62%
Redebedürfnis	1242	37,57%	1215	36,59%
Sexuelle Problematik	16	0,48%	17	0,51%
Sucht/Drogenmissbrauch	75	2,27%	61	1,84%
suizidale Äußerungen/Suizidalität *			4	0,12%
Trauer/Krise wegen Verlust *			22	0,66%
Zustand nach Suizidversuch	1	0,03%	2	0,06%
Total	3306	100%	3321	100,00%

* Neue Dokumentationsmöglichkeit seit April 2021

Krisen nach Gruppen

	2020		2021	
Emotionale Krise	497	20,34%	560	17,16%
Psychiatrischer Notfall	274	11,22%	296	9,07%
Psychosoziale Krise	406	16,62%	745	22,82%

Inhalte

	2020		2021	
Aktivierung von Eigeninitiativen und Selbsthilfe	645	14,59%	774	17,66%
Ausschließliche Beratung von Dritten	7	0,15%	12	0,27%
Beratung psychiatrischen Hilfemöglichkeiten	121	2,64%	159	3,63%
Beratung von Dritten	5	0,11%	14	0,32%
Beratung zu anderen medizinischen Hilfemöglichkeiten	43	0,94%	65	1,48%
Beratung zu Hilfemöglichkeiten bei materiellen Problemen	20	0,44%	21	0,48%
Beratung zu psychologischen bzw. psychotherapeutischen Hilfemöglichkeiten	90	1,97%	144	3,28%
Gabe von Psychopharmaka	6	0,13%	6	0,14%

Informationen	175	3,83%	281	6,41%
Konfrontation mit der Realität, Aufzeigen von Konsequenzen	249	5,44%	221	5,04%
nur dabei sein und/oder (aktives Zuhören)	1683	36,79%	1649	37,61%
Thematisieren der mit der Krise verbundenen Gefühle	721	15,76%	521	11,88%
Thematisieren des Krisenanlasses u/o seiner Konsequenz	363	7,93%	238	5,43%
Thematisieren von Strategien, mit frühere Krisen gelöst/bearbeitet wurden	342	7,48%	216	4,93%
Vereinbarungen für die nächsten Stunden/Tage	92	2,01%	52	1,19%
Vermittlung zwischen Betroffenen und ihrer Weiteren Umwelt	9	0,20%	3	0,07%
Vermittlung zwischen den an der Krise unmittelbar beteiligter Personen	2	0,04%	8	0,18%
Total	4575*	100%	4384*	100,00%

* mehrfach Nennung möglich

Auswertung der Stammdaten

	2020	in %	2021	in %
Alter				
0 bis 9	0	0	0	0
10 bis 19	7	0,29%	45	1,66%
20 bis 29	182	7,45%	245	9,06%
30 bis 39	409	16,74%	558	20,64%
40 bis 49	828	33,89%	916	33,89%
50 bis 59	717	29,35%	536	19,83%
60 bis 69	210	8,60%	285	10,54%
70 bis 85	75	3,07%	115	4,25%
Über 85	15	0,61%	3	0,11%
Total	2443	100%	2703*	100%

* 2703 Anrufern konnte ein Alter zugeordnet werden.

Arbeit/Unterhalt

	2020	2021
Jobcenter / Arbeitsamt	4,79%	4,25%
Einkünfte aus eigener Arbeit	14,49%	15,95%
Arbeitsamt/Krankengeld	0,00%	0,11%
Rente	16,41%	10,17%
Sozialhilfe	13,06%	14,87%
Unterhalt durch Familie	0,9%	1,44%
unbekannt	50,35%	53,20%
Gesamt	100%	100%

Betreuung	2020	2021
Personen in Betreuung BtG	22,76%	17,31%

Familienstand

	2020	2021
geschieden	4,63%	2,40%
Lebensgemeinschaft	2,74%	2,33%
ledig	39,99%	49,20%
verheiratet	6,75%	5,70%
verwitwet	2,78%	1,41%
unbekannt	43,10%	38,96%
Gesamt	100,00%	100,00%

Geschlecht

	2020	2021
weiblich	79,33%	76,25%
männlich	19,93%	23,12%
Paar	0,12%	0,41%
unbekannt	0,61%	0,22%
Gesamt	100%	100%

Nationalität

	2020	2021
deutsch	84,45%	84,50%
andere	3,27%	2,81%
unbekannt	12,28%	12,69%
Gesamt	100%	100%

Wohnsituation

	2020	2021
allein mit Kindern	2,70%	1,44%
BeWo	8,96%	3,66%
lebt allein	50,84%	52,72%
lebt in Institution	6,26%	5,96%
mit Familie/WG	6,26%	11,88%
Ohne Wohnsitz	0,29%	0,63%
unbekannt	20,67%	23,71%
Gesamt	100%	100%