

Inhalte von Psy Not - Psychiatrisches Krisentelefon Steiermark 0800/ 44 99 33

- **Zielsetzung:**

Das Angebot ist bedürfnisgerecht, niederschwellig und flächendeckend und soll die stationären und ambulanten Strukturen entlasten.

Das Krisentelefon baut auf den Betreuungsprinzipien Freiwilligkeit, Anonymität, Vertraulichkeit und Niederschwelligkeit auf.

Zu den Zielen und Aufgaben des Krisentelefon zählen die Deeskalation, Stabilisierung und Einleitung erster Maßnahmen ggf. bis hin zur ärztlichen Krisenintervention sowie die Vermittlung von Hilfsangeboten. So sollen KlientInnen bedürfnisgerecht zu entsprechenden Einrichtungen und Angeboten geleitet werden.

- **Zielgruppe**

Das psychiatrische Krisentelefon dient als erste Anlauf- und Ansprechstelle, um akute Gefahrensituationen zu deeskalieren und stabilisieren, und die KlientInnen anschließend an spezifische Hilfsangebote weiterzuvermitteln. Grundsätzlich steht das Krisentelefon allen KlientInnengruppen offen, das spezifische Angebot richtet sich aber insbesondere an folgende Gruppen:

- 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**

Das psychiatrische Krisentelefon ist steiermarkweit über die einheitliche Telefonnummer 0800/44 99 33 an 24 Stunden pro Tag und 7 Tagen pro Woche erreichbar. Die Notfall-Hotline wird zentral aus Graz betrieben.

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*

Alle Anrufe werden vom psychiatrischen Krisentelefon angenommen, Inhalte werden abgeklärt. Das Gespräch darf bei einem erwartbar hohen zeitlichen Aufwand für Gespräch und Information weitervermittelt bzw. „abgebrochen“ werden, um die Leitung für Krisengespräche freizuhalten. Die AnruferInnen werden demnach des Krisentelefon mit entsprechenden Informationen versorgt bzw. an entsprechende Stellen (bspw. Telefonseelsorge) verwiesen.

➤ *Notfallgespräche/ Akute Gefährdungssituation*

Akute Gefährdungssituationen werden vom Krisentelefon behandelt (Notfallgespräch), da unter allen Umständen vermieden werden soll, dass der/die KlientIn bei einem Weiterleitungsversuch auflegt („verloren geht“). Ziel ist die Deeskalation.

➤ *Krisengespräche*

Für Krisengespräche wird bei Verfügbarkeit des Journdienstes der psychosozialen Beratungsstellen der Anruf direkt weitergeleitet.

Außerhalb der Journdienstzeiten wird der Anruf vorerst vom zentralen Krisentelefon behandelt.

• **Schnittstellen und Kooperation**

Das Krisentelefon ist eine eigenständige (autonome) Telefon Hotline und dient keinen anderen Hotlines als Back-Up. Der Krisendienst (telefonisch und persönlich) ist umgeben von Einrichtungen, die ihm als Schnittstellen bzw. Nahtstellen dienen können. 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):

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