

# Inhaltsverzeichnis

## I Grundlagen der Notfall- und Krisenintervention

<b>1</b>	<b>Notfall und Krise</b> .....	14			
<b>1.1</b>	<b>Grundbegriffe</b> .....	14	<b>1.4</b>	<b>Risikofaktoren des Seelennotfalls</b> .....	20
1.1.1	Seelische Krise .....	14	1.4.1	Lebensgeschichte .....	20
1.1.2	Seelischer Notfall .....	15	1.4.2	Psychische Störung .....	20
1.1.3	Notfall- und Krisenintervention .....	16	1.4.3	Körperliche Störung .....	20
<b>1.2</b>	<b>Forschung</b> .....	17	1.4.4	Soziale Belastung .....	21
1.2.1	Untersuchung der psychischen Reaktion unter kritischer Belastung .....	17	1.4.5	Wechsel grundlegender sozialer Lebensbedingungen .....	22
1.2.2	Methodisches Vorgehen in der Krise .....	18	1.4.6	Beziehungsmangel und Beziehungsstörung .....	23
<b>1.3</b>	<b>Angebot und Nachfrage</b> .....	19	<b>1.5</b>	<b>Eskalation von der Krise zum Notfall</b> .....	23
1.3.1	Inanspruchnahme .....	19	1.5.1	Psychopathologisches Modell der seelischen Krise .....	23
1.3.2	Problemgruppen .....	19	1.5.2	Beziehungsdynamisches Modell der familiären Krise .....	25
1.3.3	Einsatzort .....	19	1.5.3	Eskalationsstufen von der Krise zum Notfall .....	25
1.3.4	Maßnahmen .....	20			
<b>2</b>	<b>Schlüsselsyndrome</b> .....	28			
<b>2.1</b>	<b>System der Schlüsselsyndrome</b> ..	28	<b>2.4</b>	<b>Schlüsselsyndrom „verzweifelt, suizidal“</b> .....	34
<b>2.2</b>	<b>Schlüsselsyndrom „benommen, verwirrt“</b> .....	29	2.4.1	Laienschilderung von Verzweiflung und Suizidalität .....	34
2.2.1	Laienbeschreibung einer akuten hirnorganischen Beeinträchtigung .....	29	2.4.2	Erscheinungsbild des Schlüsselsyndroms .....	34
2.2.2	Erscheinungsbild des Schlüsselsyndroms .....	29	2.4.3	Krankheitsbilder .....	35
2.2.3	Formen der Bewusstseinsstörung ..	29	2.4.4	Seelische Dynamik: Wut und Ärger gegen sich selbst .....	36
<b>2.3</b>	<b>Schlüsselsyndrom „unruhig-komisch-wahnhaft“</b> .....	30	2.4.5	Beziehungsdynamik: Familien mit depressiven Menschen .....	37
2.3.1	Laienbeschreibung eines psychoseartigen Zustandsbilds .....	30	2.4.6	Exkurs: Suizidabsicht – psychische Krankheit oder freier Willensakt? ..	38
2.3.2	Erscheinungsbild des Schlüsselsyndroms .....	30	<b>2.5</b>	<b>Schlüsselsyndrom „Konflikt, Gewalt“</b> .....	38
2.3.3	Krankheitsbilder .....	31	2.5.1	Laienschilderung von aggressivem Verhalten .....	38
2.3.4	Beziehungsdynamik: Familien mit schizophrenerkrankten Menschen ..	33			

2.5.2	Erscheinungsbild des Schlüssel- syndroms . . . . .	39	2.7.3	Krankheitsbilder . . . . .	50
2.5.3	Beziehungsdynamik bei Gewalt- tätigkeit in der Familie . . . . .	40	2.7.4	Seelische Dynamik bei der Entstehung von Angst. . . . .	52
<b>2.6</b>	<b>Schlüsselsyndrom „Alkohol- Drogenproblem“ . . . . .</b>	<b>42</b>	2.7.5	Beziehungsdynamik bei Panik- patienten . . . . .	53
2.6.1	Laienschilderung eines Sucht- syndroms . . . . .	42	<b>2.8</b>	<b>Schlüsselsyndrom „chronisch- akut“ . . . . .</b>	<b>54</b>
2.6.2	Nicht-substanzspezifische Erscheinungsbilder . . . . .	42	2.8.1	Laienschilderung eines Menschen mit auffälliger Persönlichkeit. . . . .	54
2.6.3	Substanzspezifische Syndrome . . . . .	44	2.8.2	Erscheinungsbild des Schlüssel- syndroms . . . . .	54
2.6.4	Psychische, körperliche und soziale Dynamik der Abhängigkeit . . . . .	47	2.8.3	Krankheitsbilder . . . . .	54
2.6.5	Beziehungsdynamik . . . . .	48	2.8.4	Psychosoziale Dynamik: Helfer- Patient-Verstrickung. . . . .	56
<b>2.7</b>	<b>Schlüsselsyndrom „Angst, Panik“ . . . . .</b>	<b>49</b>	<b>2.9</b>	<b>Unklare Syndrome: mehrdeutig, unvertraut. . . . .</b>	<b>56</b>
2.7.1	Laienschilderung einer Panik- attacke. . . . .	49	2.9.1	Mehrdeutige Syndrome . . . . .	56
2.7.2	Erscheinungsbild des Schlüssel- syndroms . . . . .	49	2.9.2	Unvertraute Syndrome. . . . .	57
<b>3</b>	<b>Setting, Prinzipien, Selbsthilfe . . . . .</b>	<b>58</b>			
<b>3.1</b>	<b>Versorgungsnetz, Helfer und Patienten. . . . .</b>	<b>58</b>	<b>3.4</b>	<b>Zielsetzung . . . . .</b>	<b>66</b>
3.1.1	Versorgungsnetz und Helfer . . . . .	58	3.4.1	Vorrangiges Ziel der Notfallinter- vention . . . . .	66
3.1.2	Auftraggeber und Patienten. . . . .	59	3.4.2	Längerfristiges Ziel der Nach- betreuung und der Kriseninter- vention . . . . .	66
<b>3.2</b>	<b>Interventionsort . . . . .</b>	<b>60</b>	<b>3.5</b>	<b>Selbsthilfe der Helfer . . . . .</b>	<b>67</b>
3.2.1	Intervention in der eigenen Institution. . . . .	60	3.5.1	Irrwege . . . . .	67
3.2.2	Hausbesuch . . . . .	61	3.5.2	Ausweg: Instrumentarium der Selbsthilfe . . . . .	69
3.2.3	Intervention in einer fremden Institution. . . . .	62			
<b>3.3</b>	<b>Interventionsprinzipien . . . . .</b>	<b>64</b>			
<b>4</b>	<b>Ablauf einer Notfallintervention . . . . .</b>	<b>71</b>			
<b>4.1</b>	<b>Ablauf in Phasen und Schritten . . . . .</b>	<b>71</b>	<b>4.3</b>	<b>Vorbereitungsphase. . . . .</b>	<b>73</b>
<b>4.2</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftrags- klärung . . . . .</b>	<b>71</b>	4.3.1	Schritt 1: Triage . . . . .	73
4.2.1	Telefonische Kontaktaufnahme. . . . .	71	4.3.2	Schritt 2: Vorbereitung. . . . .	75
4.2.2	Telefonische Klärung des Auftrags . . . . .	72	4.3.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention. . . . .	76

<b>4.4</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	78	4.5.2	Schritt 8: Ambulante Maßnahmen	86
4.4.1	Schritt 4: Gesprächsführung.....	78	4.5.3	Schritt 9: Evaluation – Klinik- einweisung? .....	88
4.4.2	Schritt 5: Abklärung.....	79	<b>4.6</b>	<b>Nachbetreuungsphase und Über- gang zur Krisenintervention</b> ....	89
4.4.3	Schritt 6: Beurteilung und Hilfe- strategie .....	82	4.6.1	Abschied. ....	89
<b>4.5</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	85	4.6.2	Nachbetreuung .....	90
4.5.1	Schritt 7: Notfallkonferenz .....	85	4.6.3	Übergang zur Krisenintervention. .	90
<b>5</b>	<b>Kommunikation, Medikation, Klinikeinweisung</b> .....	93	<b>5.3</b>	<b>Einweisung in die Psychiatrie</b> ...	97
<b>5.1</b>	<b>Kommunikation und therapeutische Haltung</b> .....	93	5.3.1	Empfehlungen für die Einweisung ambivalenter Patienten .....	97
5.1.1	Kommunikation .....	93	5.3.2	Kurzzeitige Unterbringung bzw. stationäre Krisenintervention. ....	98
5.1.2	Therapeutische Haltung .....	93	5.3.3	Einweisung auf eine offene Station einer psychiatrischen Klinik .....	98
<b>5.2</b>	<b>Medikation und Notfallkoffer</b> ... ..	95	5.3.4	Zwangseinweisung.....	98
5.2.1	Grundsätze der medikamentösen Therapie im Notfall.....	95	5.3.5	Einweisungszeugnis .....	99
5.2.2	Psychiatrischer Notfallkoffer.....	95	5.3.6	Unlösbare Situation .....	99
5.2.3	Medikamentöse Behandlung der wichtigsten Syndrome .....	97			
<b>II Praxis der Notfall- und Krisenintervention</b>					
<b>6</b>	<b>Benommen, verwirrt</b> .....	102	<b>6.3</b>	<b>Abklärungs- und Maßnahme- phase vor Ort und Medikation</b> ..	107
<b>6.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftrags- klärung</b> .....	102	6.3.1	Bei akuter Lebensgefahr.....	107
<b>6.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	103	6.3.2	Einweisungszeugnis .....	108
6.2.1	Schritt 1: Telefonische Triage .....	103	6.3.3	Falls keine akute Lebensgefahr ...	109
6.2.2	Schritt 2: Telefonische Intervention bei bedrohlicher Bewusstseins- störung.....	106	6.3.4	Bei Delir (wechselnd verwirrt- verwirrt-halluzinatorischer Zustand).....	110
6.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention	107	6.3.5	Bei Krampfanfall mit Bewusstseins- verlust bzw. bei epileptischem Dämmerzustand.....	111
<b>7</b>	<b>Unruhig-komisch-wahnhaft</b> .....	112	<b>7.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	113
<b>7.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftrags- klärung</b> .....	112	7.2.1	Schritt 1: Triage.....	113
			7.2.2	Schritt 2: Vorbereitung .....	113
			7.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention	113

<b>7.3</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	115	<b>7.4.3</b>	Schritt 9: Evaluation – Klinik- einweisung? .....	123
7.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung .....	115	<b>7.5</b>	<b>Nachbetreuungsphase und Über- gang zur Krisenintervention</b> ....	125
7.3.2	Schritt 5: Abklärung .....	117	7.5.1	Empfehlungen für Abschluss- kontakte .....	125
7.3.3	Schritt 6: Beurteilung und Hilfe- strategie .....	117	7.5.2	Ambulante sozialpsychiatrische Nachbetreuung .....	125
<b>7.4</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	117	7.5.3	Empfehlungen für die Ange- hörigenarbeit .....	125
7.4.1	Schritt 7: Notfallkonferenz .....	117			
7.4.2	Schritt 8: Ambulante Maßnahmen .....	118			
<b>8</b>	<b>Verzweifelt, suizidal</b> .....	127			
<b>8.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftrags- klärung</b> .....	127	<b>8.4</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	134
<b>8.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	127	8.4.1	Schritt 7: Notfallkonferenz .....	134
8.2.1	Schritt 1: Triage .....	127	8.4.2	Schritt 8: Ambulante Maßnahmen .....	135
8.2.2	Schritt 2: Vorbereitung .....	127	8.4.3	Schritt 9: Evaluation – Klinikein- weisung? .....	136
8.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention .....	128	<b>8.5</b>	<b>Spezialproblem: Akut traumati- sierte Menschen</b> .....	137
<b>8.3</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	128	8.5.1	Grundsätze bei der Betreuung von Opfern .....	137
8.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung .....	128	<b>8.6</b>	<b>Nachbetreuungsphase und Über- gang zur Krisenintervention</b> ....	138
8.3.2	Schritt 5: Abklärung .....	131			
8.3.3	Schritt 6: Beurteilung und Hilfe- strategie .....	132			
<b>9</b>	<b>Konflikt, Gewalt</b> .....	141			
<b>9.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftrags- klärung</b> .....	141	9.4.2	Schritt 8: Ambulante Maßnahmen bei aggressivem Konflikt ohne offene Gewalt .....	151
<b>9.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	141	9.4.3	Schritt 9: Evaluation: zusätzliche Maßnahmen mit Drohung, Gewalt oder Missbrauch .....	152
9.2.1	Schritt 1: Triage .....	141	<b>9.5</b>	<b>Spezialproblem: Missbrauch und Misshandlung</b> .....	154
9.2.2	Schritt 2: Vorbereitung .....	142	<b>9.6</b>	<b>Spezialproblem: Notfall- betreuung von Tätern</b> .....	155
9.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention .....	143	9.6.1	Empfehlungen für den Umgang mit grundsätzlich einsichtigen Tätern ..	155
<b>9.3</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	145	<b>9.7</b>	<b>Nachbetreuungsphase gefährdeter Familien</b> .....	156
9.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung .....	145			
9.3.2	Schritt 5: Abklärung .....	147			
9.3.3	Schritt 6: Beurteilung und Hilfe- strategie .....	148			
<b>9.4</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	150			
9.4.1	Schritt 7: Notfallkonferenz .....	150			

<b>10</b>	<b>Alkohol-, Drogenproblem</b> .....	157
<b>10.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftragsklärung</b> .....	157
<b>10.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	158
10.2.1	Schritt 1: Triage.....	158
10.2.2	Schritt 2: Vorbereitung.....	159
10.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention	160
<b>10.3</b>	<b>Abklärungs- und Maßnahmenphase</b> .....	161
10.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung.....	161
10.3.2	Schritt 5–9: Weiteres Vorgehen je nach Zustandsbild.....	162
<b>10.4</b>	<b>Nachbetreuungsphase und Übergang zur Krisenintervention</b> ....	168
10.4.1	Vorgehen bei schwer Süchtigen...	168
10.4.2	Vorgehen bei wiederholt gescheitertem Entzug.....	168
<b>11</b>	<b>Angst, Panik</b> .....	170
<b>11.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftragsklärung</b> .....	170
<b>11.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	170
11.2.1	Schritt 1: Triage.....	170
11.2.2	Schritt 2: Vorbereitung.....	173
11.2.3	Schritt 3: Begrüßungsintervention	174
<b>11.3</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	175
11.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung.....	175
11.3.2	Schritte 5 und 6: Abklärung, Beurteilung und Hilfestrategie....	176
<b>11.4</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	176
11.4.1	Schritt 7: Notfallkonferenz.....	176
11.4.2	Schritt 8: Maßnahmen.....	176
11.4.3	Schritt 9: Evaluation – Klinik-einweisung?.....	178
<b>11.5</b>	<b>Nachbetreuungsphase und Übergang zur Krisenintervention</b> ....	178
<b>12</b>	<b>Chronisch-akut</b> .....	179
<b>12.1</b>	<b>Erstkontaktphase, Auftragsklärung</b> .....	179
12.1.1	„Chronisch-akuter Patient“: innere Wahrnehmung des Helfers.....	179
12.1.2	Risikomerkmale chronisch-akuter Patienten.....	180
<b>12.2</b>	<b>Vorbereitungsphase</b> .....	180
12.2.1	Schritt 1: Triage.....	180
12.2.2	Schritt 2 und 3: Vorbereitung und Setting.....	180
<b>12.3</b>	<b>Abklärungsphase</b> .....	181
12.3.1	Schritt 4: Gesprächsführung.....	181
12.3.2	Schritt 5: Abklärung.....	182
12.3.3	Schritt 6: Beurteilung und Hilfestrategie.....	183
<b>12.4</b>	<b>Maßnahmephase</b> .....	183
12.4.1	Schritt 7: Notfallkonferenz.....	183
12.4.2	Schritt 8: Allgemeine Maßnahmen	185
12.4.3	Schritt 9: Evaluation.....	186
<b>12.5</b>	<b>Spezialproblem: Daueranrufer</b> ..	186
12.5.1	Grundsätze im Kontakt mit Daueranrufern eines Krisendiensts.....	186

12.6	Nachbetreuungsphase und Übergang zu befristeter Krisenintervention.....	187	12.6.1	Empfehlungen zur Gestaltung der therapeutischen Beziehung.....	187
------	---	-----	--------	--	-----

### III Anhang

13	Formulare und Merkblatt .....	190			
13.1	Formular „Klinikeinweisung“ ...	190	13.3	Merkblatt „Algorithmus bei Gewaltandrohung“.....	193
13.2	Formular „Patientendokumentation“ .....	191			
14	Literatur.....	195			
15	Glossar .....	198			
	Sachverzeichnis .....	204			