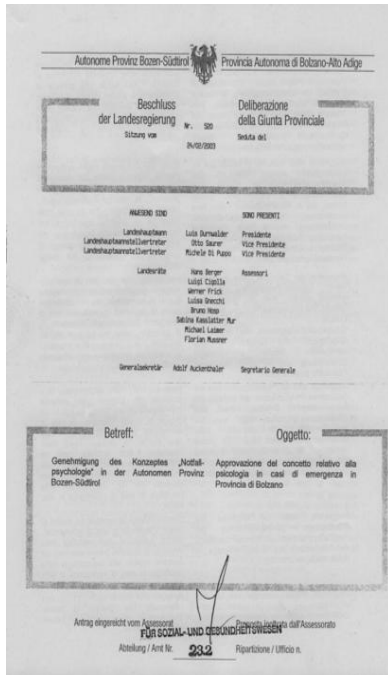


Notfallpsychologie und psychologisches Krisenmanagement *Psicologia d'emergenza e gestione delle acuzie psicologiche*



24.02.2003



Psychologisches Krisentelefon
Supporto psicologico telefonico



05.04.2024

HOTLINE 366-6209403



seit 6. Jänner 22
nicht mehr aktiv



Angstzustände
Panikattacken
Depression

DRÄNGENDE SUIZIDGEDANKEN

Gewalt in der Familie
Familiäre Probleme
Überforderung
Partnerschaftsprobleme
Trennungssituationen
Trauer
Verabschiedung
Vereinsamung

2020

388

93 Einsätze vor Ort
295 telematische Einsätze

2019

55 Einsätze vor Ort

2018

75 Einsätze vor Ort

2017

58 Einsätze vor Ort

2016

66 Einsätze vor Ort

NOTFALLPSYCHOLOGIE - LANDESWEIT 24/7

**STOP
SUICIDE**



Dead End Sign For Road

2017

2018

2019

2020

2021

2022

32

42

54

45

51

56

2023

48

Quelle: ASTAT - Christoph Hofbeck
suizidpraevention@caritas.bz.it



Lücken in der Versorgungskette schließen!

Numero Verde

- Telefonische Anlaufstelle
- professionell ausgerichtet
- Abklärung für alle Themenbereiche



- direkte Anlaufstelle auf Bezirksebene
- niederschwellig
- auf Zuweisung oder direkt



AUFSUCHENDE KRISENINTERVENTION



Notfallpsychologie und psychologisches Krisenmanagement

Psicologia d'emergenza e gestione delle acuzie psicologiche

KRISEN
DIENSTE
BAYERN



- **Servizio di gestione dell'emergenza:** punto di accesso sempre operativo al Numero Verde **800 101 800 (24 ore su 24 e 7 giorni su 7)** e a disposizione dei cittadini in difficoltà;
- **Raccoglie la richiesta di aiuto** ed esplora qual è la **situazione in cui la persona che chiama si trova** in quel momento;
- Valuta il grado di esposizione del rischio suicidario poiché dispone di uno strumento (Scala) in grado di poter fare la **valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario** e innescare il triage della salute;
- Per le **situazioni «ad alto rischio»:** attivazione, interlocuzione e supporto degli/agli altri servizi della rete (118 e 112 in particolare);

Vereinbarung

zwischen

dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, in der Folge kurz als Betrieb bezeichnet, mit Rechtssitz in Bozen, Thomas Alva Edisonstr. 10/D, Steuernummer/MwSt.-Nr. 00773750211, vertreten durch den gesetzlichen Vertreter und Generaldirektor Dr. Florian Zerzer

und

der EO Landesrettungsverein Weißes Kreuz, mit Sitz in 39100 Bozen, Lorenz Böhler Straße 3, Steuernummer 80006120218, in der Folge kurz als EO bezeichnet, vertreten durch die gesetzliche Vertreterin Barbara Siri;

für die Beauftragung der Errichtung eines landesweiten Krisentelefon zur psychosozialen Unterstützung in schwierigen Situationen.

Convenzione

tra

l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, di seguito per brevità denominata Azienda, con sede legale a Bolzano in via Thomas Alva Edison 10/D, cod.fisc./P.Iva n. 00773750211, nella persona del legale rappresentante e Direttore Generale Dott. Florian Zerzer

e

l'Associazione Provinciale di Soccorso Croce Bianca (ODV), con sede in 39100 Bolzano, via Lorenz Böhler 3, cod. fisc. 80006120218 in seguito per brevità denominata ODV, rappresentata dalla legale rappresentante Barbara Siri;

per l'affidamento dell'implementazione per un telefono provinciale per il supporto psicosociale in situazioni di crisi.

AUTONOME PROVINZ BOZEN – SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN – SÜDTIROL

Südtiroler
Sanitätsbetrieb



Azienda Sanitaria
dell'Alto Adige

Azienda Sanitaria de Sudtiroi



Konvention

Der Landesrettungsverein Weißes Kreuz EO ist im Rahmen der **Konvention** vom **30.10.2023** zuständig, den Dienst zu aktivieren und alle technischen/organisatorischen Voraussetzungen dafür zu schaffen:

- Laufende Einpflege des Bereitschaftsplanes in die Software
- Technische Tests und laufende Weiterentwicklung des technischen Systems
- Beauftragung der freiberuflich tätigen Psychologinnen und Psychologen
- Abrechnung der Dienstleistung und Auszahlung der Vergütungen an die beauftragten Personen
- Durchführung des technischen Monitorings

Livello 1

Linea telefonica territoriale per le crisi

L'obiettivo della gestione delle crisi psicologiche è quello di fornire un aiuto professionale nelle crisi psicologiche acute attraverso

- Orientamento psicologico, stabilizzazione e de-escalation
- Valutazione del bisogno, del rischio, della complessità e dell'urgenza
- Collegamento mirato a ulteriori cure
- Il personale della hotline di crisi ha a disposizione in numeri di reperibilità di tutti i servizi di salute mentale



Livello 2

Intervento di crisi a livello comprensoriale

- Intervento di crisi psicotrica
- Intervento di crisi psicologica

Chi? Persone interessate, parenti, assistenti, agenzie specializzate, polizia, autorità...

motivo? Disagio mentale, crisi psicologiche, emergenze psichiatriche, Richiesta di consulenza in situazioni acute

Polizia, carabinieri, servizi di soccorso, vigili del fuoco

112



ca. 1%



Caritas



Diözese Bozen-Brixen
Diocesi Bolzano-Bressanone
Dioceja Balaan-Porsenù



TelefonoAMICOItalia

Rinvio a centri di consulenza telefonica per la crisi a bassa soglia Centri di consulenza (specializzati), ad es. Telefonseelsorge, Telefono Amico, Telefono Azzurro

ca. 75%



Numero Verde

800 101 800

**Consulenza telefonica
Intervento di crisi**

Informazione, sollievo, de-escalation, chiarimento, supporto decisionale, mediazione, servizio pilota

ca.
24%



Invio al trattamento ambulatoriale/ospedaliero (crisi) ad es. servizio psichiatrico CSM, SerT, Bad Bachgart, psichiatri in studio privato/psichiatri liberi professionisti

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE SÜDTIROL

Südtiroler Sanitätsbetrieb



Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Azienda Sanitaria de Sudtiroil



Invio al trattamento ambulatoriale "territoriale" della crisi e consulenza ad esempio servizi psicologici, consultori familiari, studi privati/terapeuti psico(-traumatoterapeuti) liberi professionisti, centri di consulenza (specialistici)

Documentazione

Psychologisches Krisentelefon

Supporto psicologico telefonico

Suche 05.04.2024 - 31.08.2024

Krisentelefon-Telefono di crisi Beiträge Dateien Protokoll Krisentelefo... +

Sie zeigen Inhalte aus <https://forms.office.com/e/EbFNUaSVb9?origin=...> an. Stellen Sie sicher, dass Sie dieser Website vertrauen, bevor Sie sie verwenden. Wenn die Website nicht ordnungsgemäß geladen wird, öffnen Sie sie in einem Browser. [Im Browser öffnen](#)

Formularenü

Psychologisches Krisentelefon

* Erforderlich

1. Mitarbeiter*in Psychologisches Krisentelefon *

Ihre Antwort auswählen

2. Datum / Data *

Geben Sie das Datum ein (dd.MM.yyyy)

3. Geschlecht / sesso *

Ihre Antwort auswählen

4. Alter (ungefähr) oder Geburtsdatum / età (ca.)

Ihre Antwort eingeben

Supporto psicologico telefonico

☎ 800101800

13

24/7

STATISTICA

Psychologisches Krisentelefon

Supporto psicologico telefonico

05.04.2024 - 31.08.2024



Zeitraum Periodo	Anzahl Anrufe Numero di chiamate	Totale Stunden Telefongespräche Ore complessive di telefonate	Telefongespräche/ 24h Chiamate 24ore	Ø Minuten pro Anruf Minuti medi per chiamata	Ø Anzahl Anrufe/24h Numero medio di chiamate in 24ore	an Einsatzzentrale Invio alla centrale operativa	Anzahl Anrufer aufgelegt Numero di chiamate riagganciate	Besetzt im Verhältnis zu den Anrufen in% Occupato rispetto alle chiamate in %
01.04. - 30.04.2024	168	41,41	1,38	14,79	5,60	nicht aktiv	50	29,76%
01.05. - 31.05.2024	197	37,21	1,20	11,33	6,35	6	37	18,78%
01.06. - 30.06.2024	299	43,86	1,46	8,80	9,97	36	54	18,06%
01.07. - 31.07.2024	289	45,34	1,46	9,41	9,32	36	43	14,88%
01.08. - 31.08.2024	320	48,49	1,56	9,09	10,32	46	50	15,63%
5.4. – 31.08.2024	Σ: 1.273	Σ: 216,3	Ø: 1,4	Ø: 10,7	Ø: 6,5	Ø: 31	Ø: 47	Ø: 19,4%



Daten: Landesrettungsverein Weisses Kreuz – Pattis Andreas
(Leiter Personalabteilung WK)

Geschlecht / sesso

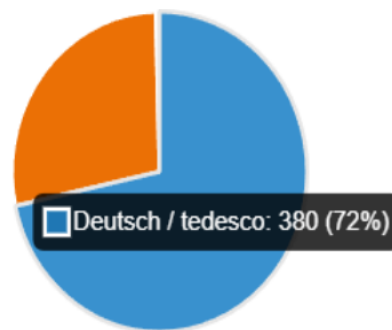
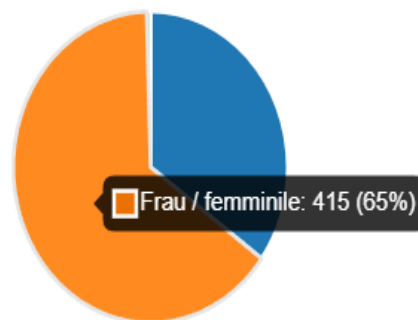
Weitere Details

● Mann / maschile	225
● Frau / femminile	415
● Divers / diverso	3

Kommunikation / lingua

Weitere Details

● Deutsch / tedesco	380
● Italienisch / italiano	149
● Englisch / inglese	0
● Sonstiges	2



Per età ...

Valore medio:
47,8 anni

Valore Mediano:
48 anni

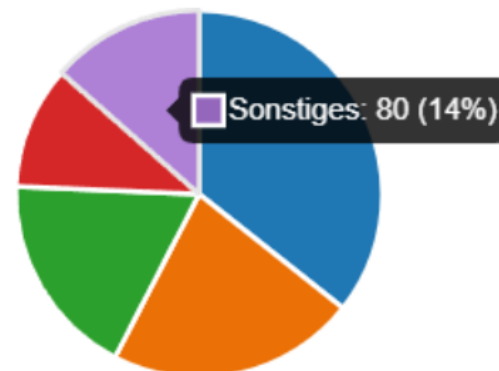
< 29:	59
30 - 39:	100
40 - 49:	142
50 - 59:	104
60 - 69:	116
70 - 79:	27
80 >:	7

Tot: 594

Wohnort - Gesundheitsbezirk / residenza - comprensorio sanitario

Weitere Details

●	Gesundheitsbezirk Bozen - Com...	211
●	Gesundheitsbezirk Meran - Com...	130
●	Gesundheitsbezirk Brixen - Com...	107
●	Gesundheitsbezirk Bruneck - Co...	64
●	Sonstiges	80



La nuova Rete civica dell'Alto Adige

HOME TEMI SERVIZI NEWS CONTATTI LOGIN

CIVIS < Servizi < Supporto psicologico telefonico

Supporto psicologico telefonico

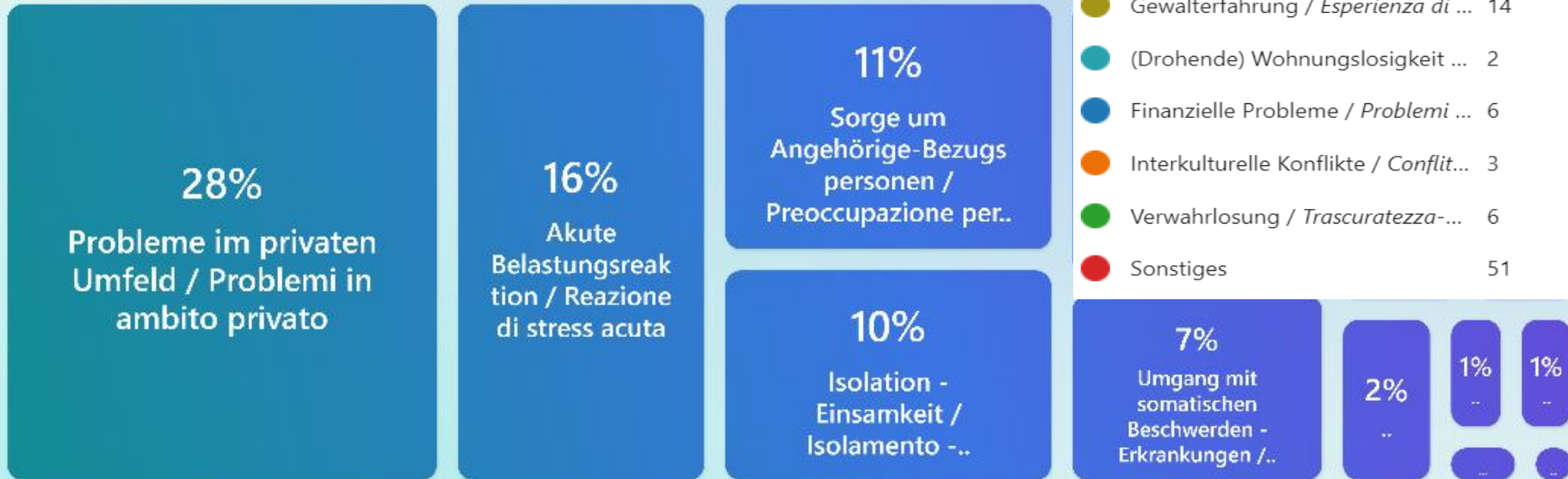
Un servizio dell'azienda sanitaria dell' Alto Adige

« Al fine di offrire un servizio mirato, il supporto psicologico telefonico è destinato in primo luogo alle cittadine e ai cittadini della Provincia Autonoma di Bolzano. »

[Link: Servizio | CIVIS, la nuova Rete Civica dell'Alto Adige: Supporto psicologico telefonico](https://civis.bz.it/it/servizi/servizio.html?id=1043765)

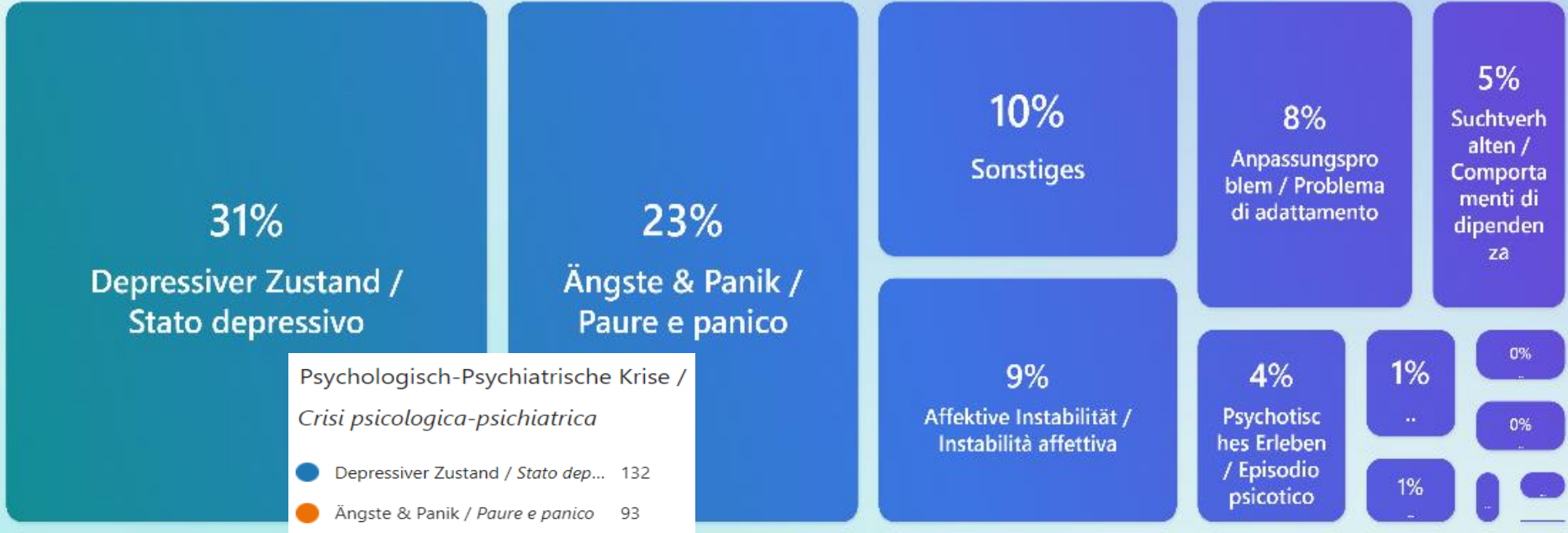
<https://civis.bz.it/it/servizi/servizio.html?id=1043765>

Psychosoziale Krise / *Crisi psicosociale*



- Probleme im privaten Umfeld / ... 144
- Akute Belastungsreaktion / *Reaz...* 83
- Sorge um Angehörige-Bezugsp... 60
- Verlust-Trauer-Tod / *Perdita-Lutt...* 16
- Umgang mit somatischen Besch... 33
- Isolation - Einsamkeit / *Isolamen...* 52
- Berufliche Probleme-Arbeitslosi... 22
- Probleme im erweiterten Umfel... 13
- Gewalterfahrung / *Esperienza di ...* 14
- (Drohende) Wohnungslosigkeit ... 2
- Finanzielle Probleme / *Problemi ...* 6
- Interkulturelle Konflikte / *Conflit...* 3
- Verwahrlosung / *Trascuratezza-...* 6
- Sonstiges 51

Psychologisch-Psychiatrische Krise / Crisi psicologica-psichiatrica



Psychologisch-Psychiatrische Krise / Crisi psicologica-psichiatrica

- Depressiver Zustand / Stato dep... 132
- Ängste & Panik / Paure e panico 93
- Psychotisches Erleben / Episodio... 18
- Anpassungsproblem / Problema... 36
- Suchtverhalten / Comportament... 24
- Affektive Instabilität / Instabilità ... 44
- Selbstschädigendes Verhalten / ... 8
- Trauma 4
- Verwirrtheit-Demenz / Confusio... 1
- Zwänge / Stati compulsivi 5
- Manischer Zustand / Stato mani... 1
- Schlafproblematik / Problemi de... 5
- Problematisches Essverhalten / ... 2
- Dissoziativer Zustand / Stato dis... 0
- Sonstiges 44

G.R.	Peculiarità della richiesta di aiuto	2020 2021
0 - 1	La richiesta di aiuto coincide con una richiesta di informazioni	4.856
2	La richiesta di aiuto consiste in una richiesta di confronto su una problematica attuale che in parte già affronta ma non completamente, ed è su questo "gap" che viene chiesto in confronto.	
3	La richiesta di aiuto si caratterizza per una delega parziale da parte del chiamante nei confronti del Servizio inOltre per la risoluzione del problema e viene portato che «non si sa cosa si possa fare di ulteriore oltre a quello che si sta facendo»	75%
4	La richiesta di aiuto si caratterizza per una delega totale da parte del chiamante nei confronti del Servizio inOltre per la risoluzione del problema e viene portato che «non si può fare più niente»	1.569
5	La richiesta di aiuto si caratterizza solo per la dichiarazione suicidaria	24%

Code/Beschreibung	Typische Beschreibungen/Symptome	Vorgehen
A Laufende selbst- oder fremdverletzende Handlung	Überdosis (Drogen- bzw. Medikamenteneinsatz/missbrauch) Medizinische Notfälle Laufender Suizidversuch bzw. laufende schwere Selbstverletzung Gewalt/ Androhung von Gewalt in Besitz von Waffen	Benachrichtigung von Notruf, Polizei, Feuerwehr etc.
B Sehr hohes Risiko unmittelbarer Selbst- oder Fremdverletzung	Akute Suizidgedanken oder Gefahr der Verletzung von anderen mit einem klaren Plan und Möglichkeiten und/oder Episoden von Selbstverletzung bzw. Aggression gegenüber anderen in der Vergangenheit	Notruf, Verweis auf Erste Hilfe oder diensthabenden Psychiater
C Hohes Risiko von Selbst- oder Fremdverletzung und/oder Hohe Belastung, besonders beim Fehlen von fähiger Unterstützung	Suizidgedanken ohne klaren Plan oder Episoden davon in der Vergangenheit Rasch zunehmende psychotische Symptomatik bzw. starke Stimmungsschwankungen Hochrisikoverhalten in Zusammenhang mit gestörter Wahrnehmung bzw. Gedankengängen, Delirium, Demenz oder fehlende Impulskontrolle Unfähigkeit für sich selbst oder andere zu sorgen bzw. alltägliche Aufgaben zu meistern	Verweis auf Erste Hilfe oder diensthabenden Psychiater
D Moderates Risiko an Schädigung und/oder Erhebliche Belastung	Erhebliche Belastung im Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen (nicht suicidal) Erste Symptome einer Psychose Notwendigkeit einer „in vivo“- Sitzung zur Diagnosestellung Bekannter Klient, der kurzfristige Stabilisierung bzw. Therapieaufsicherung benötigt Akute Krise Veränderungsphase, bei der kurzfristige Stabilisierung sinnvoll erscheint	Psychologische 1. Hilfe
E Geringes Risiko kurzfristiger Schädigung oder Moderates Risiko mit hoher Unterstützung/stabilisierenden Faktoren	Notwendigkeit einer diagnostischen Einschätzung aber ansonsten stabil mit niedrigem Risiko der Selbst- oder Fremdverletzung während der Wartezeit Andere Einrichtungen sind in der Lage die Warteweil bis zu regulärem Therapieort zu überbrücken Bekannter Klient, der nicht dringende Therapieaufsicherung oder Follow-up benötigt	Regulärer Therapieort Verweis auf andere Einrichtungen (Socialdienst, etc.) Verweis auf private Anbieter für Klienten, die Wartezeiten bis zur
F Keine Notwendigkeit einer Intervention „in vivo“	Andere Einrichtungen erscheinen geeigneter für die momentanen Bedürfnisse des Anrufers Symptome einer leichten oder mittelschweren Depression, Angst, Anpassung, Verhaltens- und/oder Entwicklungsstörung Frühe kognitive Veränderungen älterer Personen	regulären Therapiebeginn nicht in Kauf nehmen wollen Weiterleitung an andere Strukturen
G Ausschließlich Ratschläge bzw. Informations-/Notwendigkeit von zusätzlichen Informationen	Anrufer benötigt Ratschlag und/oder Person um einfach nur zu reden Die Thematik bedarf keiner psychologischen Intervention Anrufer gibt an, sich zu einem späteren Zeitpunkt nochmals zu melden Notwendigkeit zusätzlicher Informationen zur Beurteilung der jeweils angedachten Schritte	Nach Möglichkeit ein weiteres Telefonat ausmachen

Anmerkung: Angelehnt an UK Mental Health Triage Scale; Schwierigkeit der Zusammenführung bzw. Isolation von „psychologischen“ Kriterien.

Indikation und Interventionsbedarf / Indicazione e necessità d'intervento

29%

G7 Der Anrufer bedarf gegenwärtig keiner klinisch-psychologischen Intervention

25%

E5 Geringes Risiko kurzfristiger Schädigung

21%

D4 Moderates Risiko an Schädigung und/oder Erhebliche Belastung

12%

F6 Keine Notwendigkeit einer Intervention „in vivo“

8%

C3 Hohes Risiko von Selbst- oder Fremdverletzung und/oder Hohe Belastung,...

1%

0%

Indikation und Interventionsbedarf

- **A1** Laufende selbst- oder fremd... 5
- **B2** Sehr hohes Risiko unmittelb... 13
- **C3** Hohes Risiko von Selbst- od... 51

- **D4** Moderates Risiko an Schäd... 139
- **E5** Geringes Risiko kurzfristiger ... 169
- **F6** Keine Notwendigkeit einer In... 79
- **G7** Der Anrufer bedarf gegenwä... 187

Interventionen (Kurz/Überblick) / *interventi (breve/sintesi)*:

504

Antworten

Neueste Antworten

"Entlastendes Gespräch; gemeinsame Überlegung, wie er durch die Nacht kom...

"Versuch, mit Nachfragen zu klären, was wir als Krisentelefon für die Anruferin ...

"Ist bereits in Therapie, aber nur 2 Mal monatlich. Wenn möglich einmal wöche...

Ergebnis/Abschluss – *risultato/conclusioni*:

504

Antworten

Neueste Antworten

"Ist wieder ruhiger. Bestärkt Psychotherapie in Anspruch zu nehmen, Betreuung...

"Nach 3.-4. konkreter Nachfrage „wobei kann ich Ihnen helfen, was ist das Prob...

"Wie immer sehr einsichtig, aber therapieresistent"

Weitervermittlung an / *assistenza successiva, incarico*:

504

Antworten

Neueste Antworten

"Traumatherapie"

"Keine"

"Ist bereits in Therapie"

DU BIST NICHT ALLEIN.

Hilfe in jeder Situation ▾

Alle Kontakte

Materialien

Mediathek

DE ▾

📞 Notfallnummern ▾

DU BIST NICHT ALLEIN!

NON SEI SOLA/SOLO.

Aiuto in ogni situazione ▾

Tutti i contatti

Materiali

Mediateca

IT ▾

📞 Numeri d'emergenza ▾

NON SEI SOLA/SOLO!

Ti diamo un aiuto a capire le tue emozioni.
Che fare quando vedi tutto nero? Noi ci siamo.

Cosa posso fare quando...

... ho paura?

... sono stressata/o?

... provo stanchezza?

... sono facilmente irritabile?

... ho pensieri fissi?

... dormo male?

... sono disperata/o?

... sono vittima di violenze?

... non riesco a gestire i miei consumi?

... litigo con gli altri?

... non riesco a controllare la mia alimentazione?

... provo un senso di confusione interiore?

Die Entwicklung der letzten Jahre in Bayern zeigt:

- Sind **rechtliche, finanzielle, organisatorische und fachliche** Voraussetzungen geschaffen und **Zuständigkeiten** geklärt, ist flächendeckend 24/7 professionelle Soforthilfe für Menschen in psychischen Krisen in einem Bundesland möglich.
- Um ihre Wirkung vollständig entfalten zu können, sind Krisendienste auf bestmögliche **Integration** in die **regionalen Versorgungsstrukturen** angewiesen.
- Gelingt dies, können Krisendienste nicht nur in akute Krisen geratenen Menschen jederzeit verlässliche und wirksame Hilfe anbieten, sondern zugleich das **Versorgungssystem gezielt entlasten**.



Netzwerk
Suizidprävention
Rete di prevenzione
del suicidio

Fachtagung

Niemand rettet sich allein

Konkret handeln – Prävention
planen

Freitag 13. September 2024
9 - 13 Uhr

Bozen
Pastoralzentrum
Domplatz 2

Foto: Arie Calver, Martinez / pixabay



Netzwerk
Suizidprävention
Rete di prevenzione
del suicidio

Convegno specialistico

Nessuno si salva da solo

Prendere l'iniziativa e
progettare la prevenzione

Venerdì 13 settembre 2024
ore 9 - 13

Bolzano
Centro pastorale
piazza Duomo 2

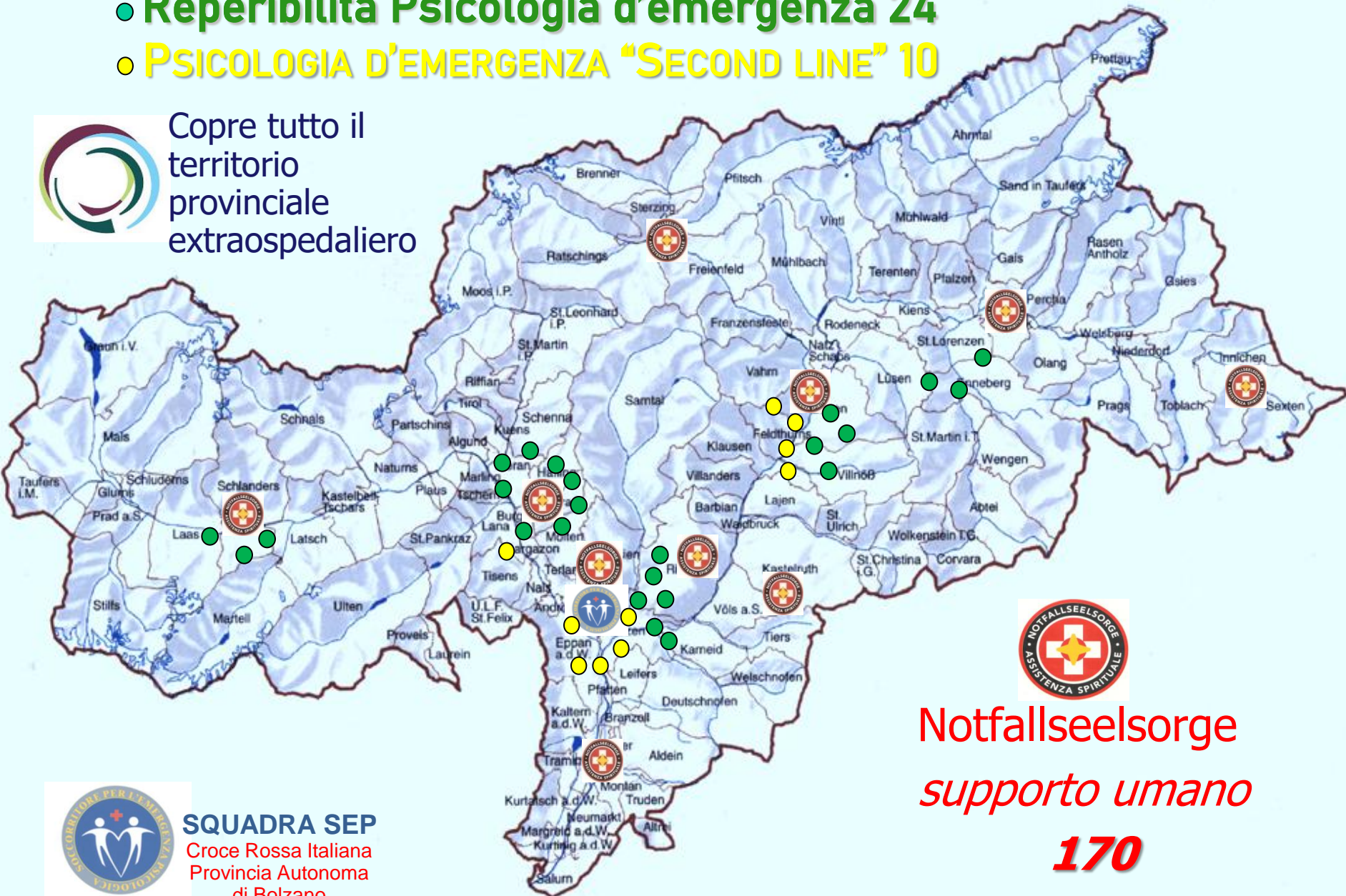
Foto: Arie Calver, Martinez / pixabay

● Reperibilità Psicologia d'emergenza 24

● PSICOLOGIA D'EMERGENZA "SECOND LINE" 10



Copre tutto il territorio provinciale extraospedaliero



Notfallseelsorge
supporto umano
170



SQUADRA SEP
Croce Rossa Italiana
Provincia Autonoma
di Bolzano

