

# Psychischer Notfall am Telefon

WAS KÖNNEN WIR TUN?

MPA-TAGUNG, 16. SEPTEMBER 2022

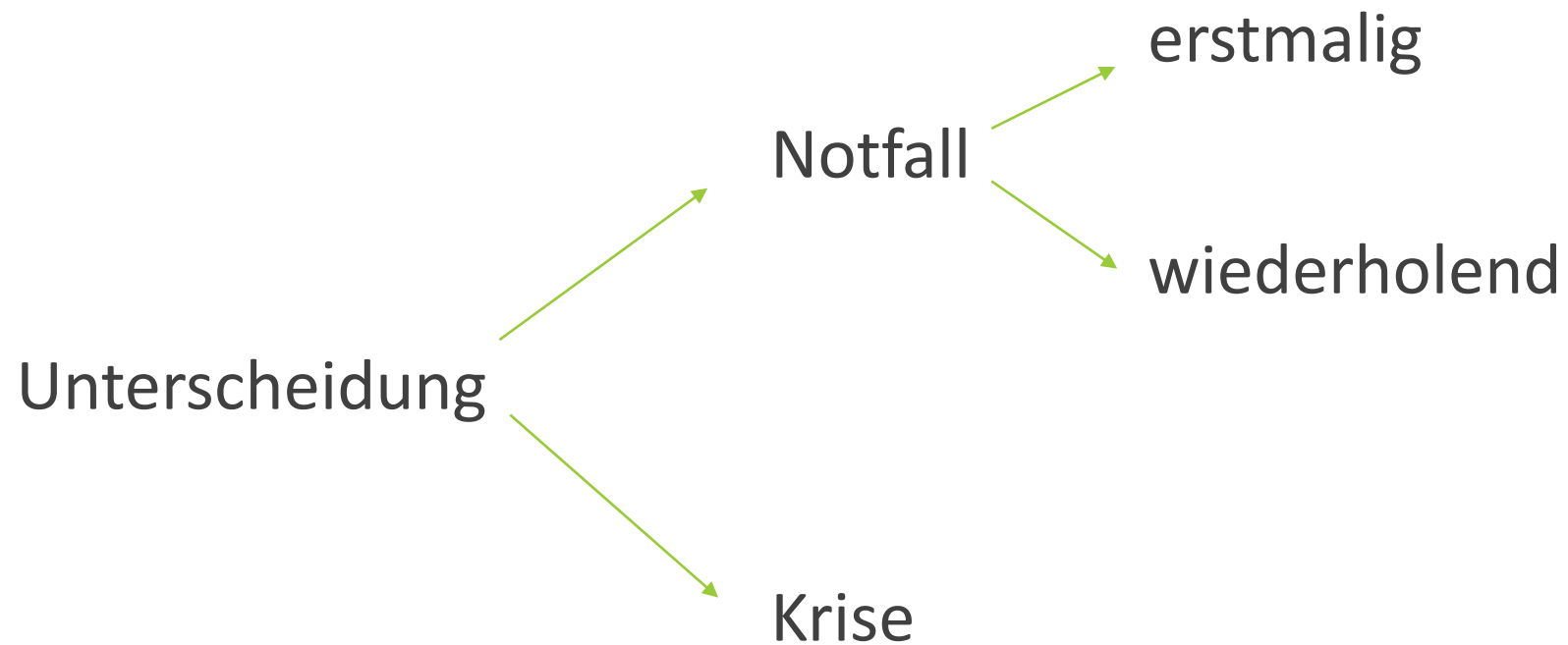
SUSANNE SCHWERZMANN, PSYCHOLOGIN & PSYCHOTHERAPEUTIN

## Ziele des Workshops

- Begriffserklärung: psychischer Notfall –  
psychische Krise
- Kommunikation am Telefon
- Hilfreiche Adressen

# Beurteilung der Dringlichkeit

---



# Psychischer Notfall

Es geht um Leben oder Tod

Sofortige medizinische Intervention ist  
notwendig

Schutz, Sicherheit und sofortige Entlastung  
stehen im Vordergrund

Patient oft nicht kooperationsfähig, da er  
sehr gestresst ist

# Beispiele für psychische Notfälle in der Hausarzt-Praxis

---

# Häufigste Zustandsbilder in der Notfall-Praxis

Delirantes  
Zustandsbild

Intoxikation

Panikstörung

Traumatisierte  
Patienten

Suizidalität

Erregungszustand  
mit aggressivem  
Verhalten

Selbstverletzungen

Drohungen gegen  
sich oder Andere

# Psychischer Notfall

Grundhaltung

Wer in Not ist, ist in Not

Not ist subjektiv und für die betroffene  
Person akut

Akuter Stress der Person verunmöglicht  
eine angemessene Kommunikation

# Psychischer Notfall

Notfall-Triage am Telefon

- Ruhe bewahren!
- Sicherheit vermitteln
- Muss der Patient sofort gesehen werden?
- Bringt das Anbieten eines Termins Linderung?
- Arzt fragen – Rückruf in 30 Minuten
- Auf den Notfall schicken



# Psychischer Notfall

## Wiederholungsfälle

- Wiederholende Anrufe benennen, aufzählen
- Hinweisen, dass dies für alle Beteiligten unbefriedigend ist
- Patient für ein Gespräch einladen
  
- **Behandlungsvereinbarung** ausarbeiten:
  - Klare Abmachungen definieren
  - Schriftlich festhalten
  - Konsequenz umsetzen
  - Zeitaufwand, der sich lohnt

# Psychische Krise

## Definition

- Konfrontation mit einem belastenden Ereignis oder neuen Lebensumständen
- Gewohnte Bewältigungsstrategien fallen weg, sind nicht verfügb- oder anwendbar

# Psychische Krise

- Weniger akut als ein Notfall
- Mehrheitlich psychosozial ausgelöst
- Gefühl der kompletten Überforderung
- Bewältigungsstrategien fehlen
- Belastungsreduktion und Ressourcenförderung stehen im Vordergrund
- Patient meist kooperativ

## Persönliche Krise

Erinnern Sie sich an eine persönliche Krise:

Welches Gefühl, welche Erfahrung war am Eindrücklichsten?

Was haben Sie als erstes getan?

Was hat Ihnen am besten geholfen?

Was war weniger hilfreich?

# Beispiele für psychische Krisen in der Hausarzt-Praxis

---

# Kommunikationsverhalten am Telefon in der HA-Praxis

---

# WWSZ-Technik



Warten



Wiederholen



Spiegeln



Zusammenfassen

## Häufige Fehler im Kontakt mit Menschen in Not / in einer Krise

- Zu schnelle Gesprächsübernahme
- Zu viele Informationen auf einmal
- Zu ungeordnete Informationen
- Zu hohes Gesprächstempo
- Zu schnelles Anbieten von Lösungen
- Auf körperliche Symptome reduzieren



# Häufige Fehler im Kontakt mit Menschen in Not / in einer Krise

Gordon, 1970

befehlen,  
anordnen,  
auffordern

warnen, mahnen,  
drohen

moralisieren,  
predigen,  
beschwören

urteilen,  
kritisieren,  
widersprechen,  
Vorwürfe machen

belehren,  
beschuldigen,  
erklären

loben, zustimmen,  
schmeicheln

beschämen,  
beschimpfen,  
lächerlich machen

interpretieren,  
analysieren,  
diagnostizieren

nachforschen,  
fragen, verhören

Ablenken,  
ausweichen,  
aufziehen...

# Hilfreiche Adressen für Betroffene und Angehörige

---

- Beratung an den Schulen
- Die dargebotene Hand
- Pro Juventute
- Pro Mente Sana
- Trialog-Zentralschweiz
- Traversa
- [www.dureschnufe.ch](http://www.dureschnufe.ch)
- [www.gesundheit.lu.ch](http://www.gesundheit.lu.ch)

# Hilfreiche Adressen bei psychischen Notfällen / Krisen

---

**Luzerner Psychiatrie:**

<https://www.lups.ch/notfall>

Für Kinder / Jugendliche: Tel.: 058 856 45 00

Für Erwachsene: Tel.: 058 856 53 00

# Hilfreiche Adressen für Betroffene und Angehörige

---

**Vereinigung Luzerner Psychiater:**

[https://www.vplu.ch/notfall/fuer-betroffene/angehörige](https://www.vplu.ch/notfall/fuer-betroffene/angehoerige)

Beratung: Tel.: 0900 85 65 65 (kostenpflichtig ab 10 Minuten, 3.23 Fr./Min.)

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit

---



**FRAGEN?**



**ERKENNTNISSE?**



**ANREGUNGEN?**