

## Mehr SeeleFon!

Die Evaluation der Selbsthilfe-Beratung des Angehörigenverbandes zeigt die Notwendigkeit eines niedrigschwelligen Hilfeangebots **Von Katharina Klockgether und Beate Lisofsky**

Seit dem Sommer 2011 gibt es das Beratungsangebot »SeeleFon«, das der Bundesverband der Angehörigen psychisch Kranker e.V. betreibt. Die Beratungshotline mit angegliederter E-Mail-Beratung wird über ehrenamtliche Tätigkeit selbst Betroffener oder Angehöriger realisiert, die geschult wurden und regelmäßig an Supervision und Fortbildungen teilnehmen. Angehörige psychisch Kranker sowie Betroffene selbst und weitere interessierte Personen können sich telefonisch (Mo–Fr 10–12 Uhr sowie Mo–Do 14–20 Uhr und Fr 14–18 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen) und per E-Mail

deren Einschätzung zum Entwicklungspotenzial des Angebots zu erfassen, wurde von Sommer bis Herbst 2013 eine Online-Befragung durchgeführt, an der sich 87 telefonisch Ratsuchende und acht per E-Mail Ratsuchende beteiligten, was dem Verhältnis der Befragten aus beiden Beratungsformen entspricht. Die Auswertung der Daten aus den Befragungen erfolgte separat für die per E-Mail Beratenen und die telefonisch Beratenen, da von unterschiedlichen Wirkmechanismen ausgegangen werden kann. Die Nutzerbefragung wurde um eine Befragung von sieben Expertinnen und Experten aus

den neuen Bundesländern inklusive Berlin der Bekanntheitsgrad etwas niedriger ist als in den anderen Bundesländern.

Circa 60% der eingehenden Anrufe können nicht beantwortet werden. Ruft man jedoch mehr als zweimal und dazu an verschiedenen Tagen an, steigt die Wahrscheinlichkeit, mit einer Beratungsperson verbunden zu werden, stark an.

Circa 70% der Ratsuchenden sind Angehörige psychisch Kranker. Die Zielgruppe des Angebots wird erreicht. Es wenden sich mehr Frauen (70%) als Männer (30%) an das SeeleFon. Alle Alterstufen sind ungefähr gleich stark vertreten, nur Anrufer unter 20 und über 70 gibt es fast nicht.

Die am häufigsten besprochenen Krankheitsbilder bei der Beratung sind Depression und bipolare Störung (38%) sowie psychotische Erkrankungen (26%). Die nächstgrößere Gruppe betrifft Angst- oder Zwangsstörungen (8%). Die übrigen 29% verteilen sich auf andere Krankheitsbilder.

Themen waren in erster Linie der Umgang mit dem bzw. der Betroffenen allgemein (54%) sowie die Verweigerung von Therapien bzw. Hilfen der Betroffenen (24%) als auch die Be- und Entlastung von Angehörigen (31%).

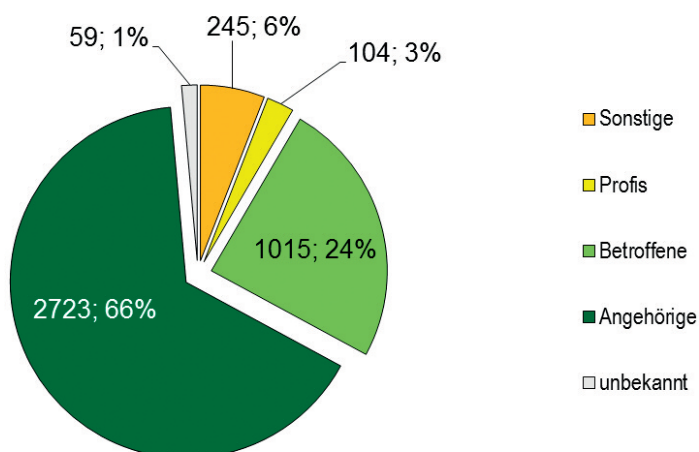
In den Beratungsprotokollen wurde festgehalten, dass während der Beratung am häufigsten Informationen zu Therapiemöglichkeiten allgemein (26%), zu ärztlicher und psychotherapeutischer Versorgung (29%), Fragen zu Medikamenten (22%) und zu Kliniken (14%) angefragt wurden. In 36% aller Beratungen wurden die Ratsuchenden über Selbsthilfegruppen vor Ort und in 19% zum Sozialpsychiatrischen Dienst informiert. Als spezielles Thema wurde bei 18% der Beratungen Partnerschaft genannt, bei 12% spielten Kinder eine Rolle. Im rechtlichen Bereich waren die häufigsten Themen die gesetzliche Betreuung (8%) sowie Zwangsmaßnahmen (7%). In über 9% der Fälle wurde von den Beratungspersonen angegeben, dass die Beratung in einer Krisensituation stattfand; in über 9% wurde Gewalt durch Erkrankte oder Angehörige thematisiert.

### Wie wird das Angebot bewertet?

Das Angebot wird sowohl von den Ratsuchenden als auch von den Expertinnen und

### Ratsuchende im Zeitraum Juli 2011 bis Oktober 2013

(n= 4146)



(Beantwortung innerhalb von 48 Stunden) an die ehrenamtlichen Beratungspersonen wenden, bekommen Informationen zu Erkrankungen, Kontakte von Hilfeangeboten im professionellen System und stoßen insbesondere auf ein offenes Ohr und viel Verständnis.

Im Jahr 2013 wurde das Projekt »Qualitätsentwicklung in der Selbsthilfeberatung des BApK« vom Bundesministerium für Gesundheit gefördert. Im Rahmen dieses Projektes wurde auch das Beratungsangebot »SeeleFon« durch das Institut Univation GmbH evaluiert. Analysiert wurden alle seit Beginn des Projekts 2011 erstellten Kontaktprotokolle und die Monitoringdaten der Telefonanlage der Beratungshotline. Um die Wirkung des Angebots auf die Nutzenden der Hotline und der E-Mail-Beratung sowie

dem professionellen Spektrum ergänzt. Außerdem wurden die Effekte der Arbeit an der Hotline auf die ehrenamtlich Helfenden untersucht.

### Wer nimmt die Beratung in Anspruch?

Seit Beginn des Projekts haben sich ca. 3600 Personen per Telefon und ca. 560 per E-Mail an das SeeleFon gewandt. Die durchschnittliche Beratungszeit je Kontakt betrug zwischen 22 und 25 Minuten, tendenziell nimmt sie leicht zu. Im selben Zeitraum sind 557 Beratungsfälle per E-Mail protokolliert worden, von denen einige Beratungsfälle mehr als einen E-Mail-Kontakt beinhalten.

Das Angebot von SeeleFon ist überall in Deutschland und sogar im Ausland bekannt, wenn auch in Süddeutschland und

Experten positiv bewertet. Die Ratsuchenden heben insbesondere die Freundlichkeit, die fachliche Kompetenz und die Empathie der Beratungspersonen hervor. Mehrere Personen betonten, dass ihnen gut in Erinnerung geblieben sei, dass im Gespräch kein Zeitdruck zu spüren war: »Die Dame, mit der ich sprach, hat sich ausgesprochen viel Zeit für mich genommen.«

Einige Nennungen bezogen sich auf das Vermögen der Beratungspersonen, aktiv zuzuhören und weitere betonten den Vorteil mit selbst Betroffenen/Erfahrenen sprechen zu können. Wichtig war den Befragten darüber hinaus, dass sie konkrete Tipps, Hinweise und Vorschläge bekommen haben: »Es wurde sehr gut auf mich und das Anliegen eingegangen. Mir wurden gute Tipps und Anregungen gegeben (Beratungsadressen usw.)« Entsprechend würden fast alle Ratsuchenden die SeeleFon-Beratung weiterempfehlen.

Auch die Experten und Expertinnen bewerteten das Angebot als »sehr hilfreich« oder »hilfreich«, eine Person als »eher hilfreich«. Die meiste Zustimmung erfuhren die Aussagen, welche das Angebot als a) voraussetzungslos und anonym, b) standortunabhängig, c) auf Augenhöhe und d) profitierend von Erfahrungen der Beratungspersonen beschreiben. Folgende Aussagen fanden von allen sieben Befragten Zustimmung: »Mir erscheint der Ansatz, dass Menschen mit Erfahrungskompetenz beraten, als zielführend für den konstruktiven Umgang der Ratsuchenden mit ihrer Situation« sowie »Nach meiner Einschätzung kann das Angebot Menschen erreichen, die weder durch die herkömmlichen Beratungsangebote noch durch die traditionellen Selbsthilfeangebote erreicht werden«. Eine Expertin schrieb: »Besonders hervorzuheben ist der Aspekt der Beratung durch Betroffene und dass diese viel öfter zu erreichen und kontinuierlich fachlich begleitet werden, als es regionale Selbsthilfegruppen leisten können bzw. hier möglich ist.« Der Aussage »Das Projekt SeeleFon hat das Potenzial, durch Hinweise von Ratsuchenden, Informationen in Bezug auf strukturelle und/oder punktuelle Defizite des Versorgungssystems zu liefern« wurde von allen Befragten zugestimmt.

#### Welche Effekte hat die Beratung auf die Ratsuchenden?

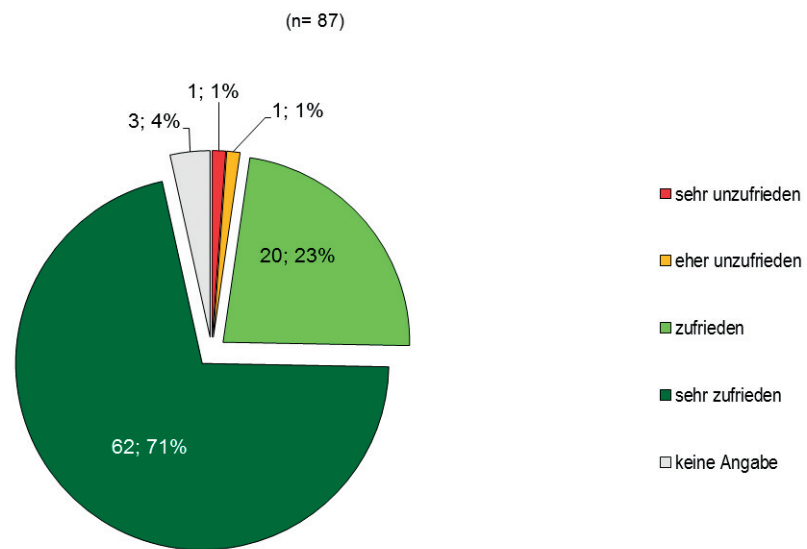
Die Ratsuchenden wurden befragt, ob sie Empfehlungen zu bestimmten Themen erhielten und ob sie diese schon umgesetzt

haben bzw. noch umsetzen wollen. Empfehlungen zum Umgang mit anderen Menschen wurden am häufigsten gegeben. Von den 64 telefonisch Ratsuchenden, die Angaben, einen Hinweis dazu bekommen zu haben, hatten zum Zeitpunkt der Befragung schon 48 die Empfehlung umgesetzt, 16 hatten dies noch vor. Empfehlungen zum Umgang mit sich selbst hatten 45 Personen bekommen, ein Drittel hatte diese schon um-

motiviert, Ratschläge anzunehmen und umzusetzen.

Es zeigte sich bei der Untersuchung auch, dass nicht alle Ratsuchenden durch die Beratung eine Verbesserung der persönlichen Situation erleben. Ein kleiner Teil gibt an, seine Situation seit dem Gespräch nicht besser zu verstehen. Sieben äußern, keine hilfreichen Anregungen dazu bekommen zu haben, wie sie ihre Situation verbessern

#### Zufriedenheit mit der Beratung (telefonisch Ratsuchende)



Beschriftung: absolute Personenzahlen und Anteil an der Gesamtzahl

gesetzt. 52 Ratsuchende hatten die Empfehlung erhalten, sich an andere Hilfeangebote zu wenden, die die meisten vor der Beratung nicht kannten, sie hatten bislang nur mit Freunden und Bekannten über ihr Problem gesprochen. 22 Personen hatten die Empfehlung umgesetzt, 23 hatten es noch vor und sieben Personen sahen davon ab, die Empfehlung umzusetzen. 45 Personen hatten die Empfehlung erhalten, sich an Selbsthilfegruppen zu wenden. Dieser Ratsschlag wurde am seltensten umgesetzt. Nur zwölf Personen hatten diesen Hinweis bereits befolgt, 24 gaben an, es zumindest noch vorzuhaben und neun gaben an, die Empfehlung nicht umsetzen zu wollen.

Da die Zahl der per E-Mail Befragten sehr gering ist, ist eine Generalisierung der Ergebnisse nicht zulässig, doch per E-Mail Beratene scheinen seltener Empfehlungen umzusetzen als die per Telefon Beratene. Dies könnte am persönlicheren Kontakt während eines Gesprächs liegen. Ratsuchende bauen während eines Telefongesprächs vermutlich mehr Vertrauen zu ihrem Gegenüber auf als bei einer schriftlichen Korrespondenz und sind somit stärker

könnten. Es bleibt offen, ob diesen Personen mit anderen Vorgehensweisen noch besser geholfen werden könnte.

#### Wie erleben die Beratungspersonen ihre Tätigkeit?

Die Untersuchung sollte auch Informationen aus der Sichtweise der ehrenamtlichen Beratungspersonen auf das Projekt SeeleFon und auf ihre Arbeit liefern. Diese sind alle eher oder sogar sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Erwähnt wurden die positiven Reaktionen der Ratsuchenden, welche die Beratungspersonen als motivierend erleben. Alle sehen ihre eigene Betroffenheit und Erfahrung als Quelle der Hilfe für die Ratsuchenden. Viele sagen, dass sie gerne etwas von der selbst erhaltenen Hilfe »zurückgeben« wollen. Andere beschrieben, dass sie auch selbst Vorteile aus ihrer Tätigkeit ziehen, einerseits könnten neue Erfahrungen gesammelt und ein gutes Netzwerk gebildet werden, andererseits helfe die Beratung, »die eigene Hilflosigkeit zu überwinden«.

Neun von zehn Beratungspersonen emp-

finden ihre Arbeit als wenig oder gar nicht belastend, eine Beratungsperson als belastend. Am problematischsten werden verfestigte Positionen von Anrufern erlebt.

### Was folgt aus den Ergebnissen?

Die sehr positiven Ergebnisse der Ratsuchenden sind ggf. durch eine »positive Selektion« der Stichprobe zu erklären. Einerseits könnte der Fall eingetreten sein, dass unzufriedenere Ratsuchende tendenziell nicht bereit waren, sich noch weiter mit dem Thema der Beratung zu beschäftigen und sie deswegen nicht an der Befragung teilgenommen haben. Andererseits könnte auch schon durch die Beratungspersonen eine »Vorauswahl«, wenn auch unbewusst, getroffen worden sein, indem nach einem Gespräch, das weniger angenehm verlief, tendenziell seltener nach der Bereitschaft, an der Evaluation teilzunehmen, gefragt wurde.

Verbesserungswürdig ist aus Sicht einiger Ratsuchenden teilweise das fachliche Wissen der Beratungspersonen. Hier zeigt sich die schwierige Gratwanderung zwischen ehrenamtlicher Arbeit in Form von Selbsthilfe und den hohen Ansprüchen an Professionalität durch die Ratsuchenden. Trotz des

hohen Engagements, der Schulungen und der eigenen Erfahrungen der Beratungspersonen kann das Angebot in seiner aktuellen Konzeption keine professionelle Hilfe ersetzen. Dies ist allein aufgrund der zeitlichen Beschränkung der Ehrenamtlichen nicht möglich und konzeptionell nicht gewollt. Antworten einiger Ratsuchenden zeigen jedoch, dass eine solche Hilfe erwartet wird. Die Abgrenzung, zwischen Selbsthilfe- und professionellem Angebot zu vermitteln, gelingt somit noch nicht immer. Eine Schwierigkeit zeigt sich in der zeitlichen Inanspruchnahme der Beratungspersonen durch die Treffen zur Supervision und Weiterbildung. Die Ehrenamtlichen haben hier sehr unterschiedliche Bedürfnisse und Möglichkeiten, ihre Wochenenden für Treffen zur Verfügung zu stellen. Die Balance zwischen einerseits dem Ehrenamt und andererseits den privaten sowie beruflichen Aufgaben, ist nicht immer leicht zu finden.

Die Ratsuchenden wie die Experten schlagen vor, das Angebot von SeeleFon zeitlich und personell auszuweiten. Dass 60 % der Anrufern beim ersten Versuch nicht durchkommen, stellt ein Problem dar, insbesondere weil die meisten keine andere Anlaufstelle kennen. Die Hälfte der Ratsuchenden wünscht sich ein regelmäßiges te-

lefonisches Beratungsangebot zu rechtlichen Themen. Einige fragen nach Hinweisen zu Anlaufstellen in ihrer Nähe. Weitere Vorschläge zur Entwicklung des Angebots von Ratsuchenden wie von Expertinnen und Experten betreffen u. a. die Bereiche Wissensmanagement (Datenbanken), die Fortbildung der Beratungspersonen sowie das Einbeziehen des Angebots in die professionelle Versorgung.

Die Weiterentwicklung des Angebots SeeleFon sollte, vor dem Hintergrund des positiven Feedbacks der Ratsuchenden sowie der befragten Experten und Expertinnen als auch der Beratungspersonen selbst, unbedingt vorangetrieben werden. Es besteht Handlungsbedarf insbesondere in der Akquise von finanziellen Mitteln für die Weiterführung der Beratungstätigkeit sowie das Einholen ideeller Unterstützung, um den Bekanntheitsgrad des Angebots auszuweiten.

Sinnvoll erscheint es außerdem, Strategien zu einem Anschluss des Angebots an die professionelle psychiatrische Versorgungslandschaft zu entwickeln. Beispielsweise könnten Kooperationen mit anderen Angeboten eingegangen werden. ■

Eine umfassende Darstellung der Untersuchung findet sich auf [www.psychiatrie.de/bapk/](http://www.psychiatrie.de/bapk/)