



SuchtHotline 089/282822

gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



SuchtHotline München
im Beratungs- und
Therapiezentrum für
Suchtgefährdete und
Abhängige TAL 19 AM
HARRAS

Albert-Roßhaupter-Str. 19
D-81369 München

Tel.: +49 (0) 89 242080-0
Fax: +49 (0) 89 242080-11
e-mail: tal19@deutscher-
orden.de
www.suchthotline.de
www.tal19.de

Gesamtstellenleitung:
Christoph-Peter Teich
Tel. 089-242080-12
e-mail:
christoph.teich@deutscher-
orden.de

Bankverbindung:
Bank im Bistum Essen
Kto.: 93930 10 182
BLZ: 360 602 95

Spendenkonto:
Bank im Bistum Essen
Kto.: 93930 12 126
BLZ: 360 602 95

Tätigkeitsbericht 2019 und Planung 2020

Im Berichtsjahr erreichten uns insgesamt 7596 Anrufe und E-Mail-Anfragen. Dies entspricht ungefähr dem hohen Niveau des letzten Jahres. 44% waren männlich und 56% weiblich – darunter auch viele Angehörige. Zur Altersstruktur: bis 18 Jahre: 6% / 19-30: 30% / 31-45: 34% / 46-60: 26% / über 60: 4%. Damit bestätigen sich die Erfahrungen der letzten Jahre, wonach der Altersschwerpunkt im mittleren Lebensalter liegt. Dies ist nicht verwunderlich, da wir in der Mehrzahl Anrufe zum Thema Alkohol haben, der in dieser Lebensphase häufig zum Problem wird. Erneut stellen wir fest, dass sowohl Minderjährige als auch Menschen über 60 Jahre das Angebot der SuchtHotline unterdurchschnittlich nutzen. Die meisten Anrufer haben unsere Nummer inzwischen im Internet recherchiert. Wie in den vergangenen Jahren erreichte uns wieder ein Großteil der Anfragen (über 50%) zu Zeiten, an denen andere Beratungsdienste üblicherweise nicht erreichbar sind, also in den späteren Abend- und Nachtzeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen.

Die 24-stündige Erreichbarkeit war mit ganz wenigen Ausnahmen (kurzfristige Erkrankung) gegeben. Hier verwies ein AB auf die nächste Schicht. Wiederholt erreichten uns Beschwerden, dass man auf „besetzt“ stieß. Dies lässt sich jedoch aufgrund der hohen Anruferzahl bei einer bestehenden Leitung nicht vermeiden. Abhilfe brächte nur ein noch höherer Einsatz von Ehrenamtlichen, zu dem wir derzeit nicht in der Lage sind.

Die Verantwortung über Schulung, Supervision, Begleitung, Fortbildung und Organisation der Infostände lag schwerpunktmäßig diesmal bei Dipl. Sozialpädagogin Ilona Tscherny. Die einzelnen Bereiche werden im Folgenden ausgeführt:

Rekrutierung und Ausbildung Ehrenamtlicher

Um die notwendige Ehrenamtlichenzahl von ca. 65 wieder zu erreichen führten wir vom 15.1.-31.3.2019 eine Ausbildung mit 10 Abenden (à 180 Min.) und 5 Wochenendtagen durch (Termine s. Anhang). 11 Teilnehmende schlossen den Kurs mit Erfolg ab. Die meisten Ehrenamtlichen erhielten wir über Inserate in der Zeitschrift „biss“ sowie über relativ zeitaufwändige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Beispiele

sind hier die Straßenfeste und die Freiwilligenmesse.

Supervision, Fortbildung, Begleitung

Die Ehrenamtlichen sind wie bisher in 4 Supervisionsgruppen unterteilt, die jeweils 14tägig (außer in den Ferien) stattfinden und 90 Minuten dauern. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 85 Supervisionen für Ehrenamtliche angeboten. Hier werden schwierige Gespräche besprochen und Gesprächsmodifikationen im Rollenspiel eingeübt. Zudem dienen die Gruppen der Entlastung. Dies hat bei der SuchtHotline eine besondere Bedeutung, da die Gespräche ja alleine durchgeführt werden und Schweigepflicht besteht. Man kann sich also beispielsweise nicht beim Partner zu Hause entlasten. Folgende Fortbildungen führten wir durch:

- Psychische Erkrankungen mit einem Psychiater des SPD (28.1.)
- Besuch der Kripo K 105 (14.3.)
- Muskelsucht (11.4.)
- Vertiefte Supervision (Tagesseminar am 4.5.)
- 1.-Hilfe-Kurs (9.5.)
- Besuch in der Soziotherapie Haus Ammersee (28.6.)
- Wochenendtagung in Kloster Armstorf zum Thema Mindfull Selfcompassion (12.-14.7.)
- Mediensucht (Tagesseminar am 24.8.)
- Besuch der Substitutionsambulanz Nußbaumstr. (12.9.)
- Vertiefte Supervision (ganzer Tag, 19.10.)
- Angehörige im Fokus der Beratung (Tagesseminar am 16.11.)

Qualitätssicherung

Im Rahmen der Qualitätssicherung führten wir eine relativ aufwändige Aktion mit Feedbackgesprächen durch. Alle Ehrenamtlichen wussten, dass sie innerhalb von 3 Monaten einen fingierten Anruf durch externe Supervisoren erhalten. Dieses Gespräch wurde danach sofort reflektiert. Um dies möglichst angstfrei zu gestalten, wurde zugesichert, dass die Hauptamtlichen vom Inhalt der einzelnen Feedbackgespräche keine Kenntnis erhalten. Es blieb also vertraulich zwischen Ehrenamtlichem und externem Supervisor. Trotz einiger Ängste war diese Aktion ein großer Erfolg mit einem Motivationsschub durch die wohlwollenden Feedbacks, die allerdings auch das Entwicklungspotenzial aufzeigten. Die Hauptamtlichen erhielten eine Zusammenfassung der Ergebnisse. Die Ausbildungslücken wurden dadurch transparent.

Öffentlichkeitsarbeit

Auf Beratungs- und Informationsständen bei Straßenfesten und anderen öffentlichen Veranstaltungen fällt das Zelt mit dem auffallenden Logo der SuchtHotline vielen tausend Besuchern ins Auge. Für unsere Ehrenamtlichen ist es ein Reiz einmal direkt ohne das Medium Telefon mit Menschen ins fachliche Gespräch zu kommen. Die Stände werden schwerpunktmässig von Frau Tscherny begleitet und die Ehrenamtlichen wurden dafür geschult.

Folgende mehrtägige Infostände wurden 2019 durchgeführt: 2xStreet-Life-Festival, Christopher Street Day und Isarinsselfest. Zudem senden wir einmal monatlich auf Radio Lora und erreichen dort bis zu 10.000 Hörer. Auch dies wird durch Hauptamtliche begleitet, die auch die Redaktionssitzungen leiten.

Statistische Angaben zur Ehrenamtlichenarbeit 2019:

- Anzahl der Ehrenamtlichen: 48 (Stand: 31.12.19)
- Anzahl der Supervisionen für Ehrenamtliche: 85
- Anzahl der Fortbildungen (ganze Tage) für Ehrenamtliche: 7
- Anzahl der Infostände (ganze Tage): 9

Planung für 2020:

Wegen der geringen Anzahl an Ehrenamtlichen müssen wir bereits Anfang 2020 wieder eine Ausbildung starten (7.1.-22.3.2020), um die 24stündige Erreichbarkeit der SuchtHotline zu gewährleisten. Die einzelnen Module stehen unter einem bestimmten Thema (s. Plan) und werden nach einem fachlichen Input zunächst theoretisch mit der Gruppe erarbeitet und in der 2. Hälfte des Abends in Rollenspielen eingeübt. Dort, wo es sinnvoll ist, werden Betroffene eingeladen, die ihre persönliche Situation in der Gruppe vortragen und für Fragen zur Verfügung stehen. Wiederholt erhalten die Teilnehmer schriftliche Unterlagen (von uns erstellt oder aus Fachzeitschriften), die zu Hause durchgearbeitet werden und dann in der Gruppe zusammengefasst und diskutiert werden. Am Anfang jeder Gruppenstunde wird die vorangegangene Gruppenstunde kurz in einer Runde wiederholt, was noch erinnerlich ist. Wichtig ist, die erarbeiteten Inhalte immer wieder auf die Arbeit am Telefon zu übertragen und auf die praktische Umsetzung hinzuweisen. Dabei steht insbesondere die Psychodynamik Suchtkranker und die systemische Sichtweise im Mittelpunkt. Desweiteren sind ca. 75 Supervisionen für 4 laufende Gruppen (à 15 Ehrenamtliche) fest geplant sowie 10 Fortbildungen mit suchtspezifischen Inhalten bzw. Besuche von Institutionen, an die die SuchtHotline häufig weitervermittelt. Vom 4.-6.9.20 ist unsere Jahrestagung im Kloster Armstorf fest gebucht. Geplant ist eine Fortbildung zu den Ergebnissen der Feedbackaktion. Die genauen Inhalte sind noch offen. Die Durchführung von Infoständen und die monatliche Sendung auf Radio Lora soll in gleichem Umfang wie 2019 (s. oben) erfolgen. Die Hauptverantwortung für die Ehrenamtlichenarbeit wird 2020 bei Dipl. Sozialpäd. Ilona Tscherny liegen.

München, 24.1.2020

Christoph-Peter Teich

Dipl. Sozialpäd. (FH), Leiter der SuchtHotline München (SHM)