



SuchtHotline 089/282822

gefördert durch  
Bayerisches Staatsministerium für  
Gesundheit und Pflege



## Sachbericht 2024

mit statistischen Angaben und Ausblick 2025

Im Berichtsjahr erreichten uns insgesamt 6110 Anrufe und E-Mail-Anfragen. Dies entspricht ungefähr dem hohen Niveau der letzten Jahre. 42% waren männlich und 58% weiblich – darunter auch viele Angehörige, die zusammen mit Multiplikatoren (55%) erneut häufiger ein Gespräch suchten, als die Betroffenen selbst (45%). Zur Altersstruktur: bis 18 Jahre: 2% / 19-30: 21% / 31-45: 33% / 46-60: 24% / über 60: 6% (14% unentscheidbar). 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 (57%), 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. Nach dem Alkohol war der zweithäufigste Anruferanlass die illegalen Drogen (in der Reihenfolge: THC, Kokain, Opiate, Stimulantien) mit 38%, gefolgt von Spiel- und Medikamentenproblemen.

Durch die hohe Anruferzahl kamen wir wiederholt an unsere Kapazitätsgrenzen. Das Durchkommen zu den Stoßzeiten (frühe Abendstunden) war erschwert. Nur 59% der Anrufer erreichten uns beim 1. Versuch. Um die Nachtdienste zu entlasten kommunizierten wir in unserer Öffentlichkeitsarbeit und der Homepage, dass wir zwischen 24.00 und 6.00 nur für wirkliche Notfälle erreichbar sind. Zudem wurde die Homepage dahingehend geändert, dass sich Hilfesuchende immer an die nächstgelegene Hotline wenden sollen. Damit wird wieder eine größere Regionalisierung erreicht. Die 24-stündige Erreichbarkeit war mit ganz wenigen Ausnahmen (kurzfristige Erkrankung) gegeben. Hier verwies ein AB auf die nächste Schicht.

Die SuchtHotline arbeitet ausschließlich mit Ehrenamtlichen. Hauptamtliche Honorarkräfte des Beratungszentrums TAL19 AM HARRAS stellen Schulung, Fallbesprechung, Begleitung und laufende Fortbildung sicher. Zudem übernehmen sie die Organisation der Öffentlichkeitsarbeit,

**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](http://www.suchthotline.de)  
[www.tal19.de](http://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

wie beispielsweise Infostände auf Straßenfesten. Die einzelnen Bereiche werden im Folgenden ausgeführt:

### *Rekrutierung und Ausbildung Ehrenamtlicher*

Um die notwendige Ehrenamtlichenzahl von ca. 65 wieder zu erreichen mussten wir ausserplanmässig vom 10.10.-15.12.24 eine Ausbildung nach bewährtem Konzept mit 10 Abenden (à 180 Min.) und 5 Wochenendtagen durchführen. 9 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.

### *Fallbesprechung, Fortbildung, Begleitung, Mitarbeiterbindung*

Die Ehrenamtlichen sind wie bisher in 4 Gruppen zur Fallbesprechung unterteilt, die jeweils alle 2-3 Wochen (außer in den Ferien) stattfinden und 90 Minuten dauern. Im Jahr 2024 wurden insgesamt 85 Gruppensitzungen für Ehrenamtliche angeboten. Die regelmäßige Teilnahme ist verpflichtend. 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 Veranstaltungen führten wir durch (Sozialhoppings nennen wir Besuche von sozialen Einrichtungen im Stundentakt mit Fortbildungscharakter):

- Neujahrsbrunch für alle Mitarbeitenden (13.1.24)
- Kennenlernen der Soziotherapie Haus Ammersee (21.2.)
- Resilienztraining (5 Abende im März/April)
- „Mindful Selfcare“ (4 Abende im Juni)
- Sozialhopping München –ganztägig- (6.7.)
- Betriebsausflug mit Ehrenamtlichen ins Kloster Weyarn (27.7.)
- Wochenendtagung Kloster Armstorf (4.-6.10.) zum Thema „Mental Load“
- Sozialhopping Hamburg –ganztägig- (29./30.4.)
- Sozialhopping Sachsen –ganztägig- (10.-12.6.)
- Sozialhopping NRW –ganztägig- (28.-30.10.)

### *Qualitätssicherung*

Im Rahmen der Qualitätssicherung führten wir erneut 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 am Telefon 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 wieder ein großer Erfolg mit einem Motivationsschub durch die wohlwollenden Feedbacks, die allerdings auch das Entwicklungspotenzial aufzeigten. Die Hauptamtlichen erhielten nur eine Zusammenfassung der Ergebnisse. Die Ausbildungslücken wurden dadurch transparent und konnten in den Fallarbeitsgruppen und Fortbildungen aufgegriffen werden. Mehr als 60% wünschen sich erneut ein Feedbackgespräch, nur 10% lehnen dies ab. Dies macht die Bereitschaft zu weiterer Qualitätsverbesserung deutlich. Darüber hinaus wurden bei allen Doppelschichten durchgeführt. D.h. die BeraterInnen machen zu zweit Schicht und geben sich eine ehrliche Rückmeldung zum Gespräch. Erstmals mussten auch alle eine (Übungs-)eMail-Anfrage gemäß unserem Konzept beantworten und erhielten dazu eine ausführliche Rückmeldung.

### *Dokumentation*

Anrufe werden mit einem eigenen Statistikprogramm anonym erfasst. Die Dokumentation der Aus- und Fortbildung wird im „dotsys“-Programm der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) erfasst.

### *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.

- Christopher Street Day (CSD)
- Zamanandfestival (Ludwigsstr.)
- Suchtkongress Rosenheim

### **Statistische Angaben zur Ehrenamtlichenarbeit 2024:**

- Anzahl der Ehrenamtlichen: 68
- Anzahl der Fallarbeitsgruppen für Ehrenamtliche: 85
- Anzahl der (Tages-)Fortbildungen für Ehrenamtliche: 13
- Anzahl der Infostände (ganze Tage): 5

### **Planung für 2025:**

Durch die normale Fluktuation unserer Ehrenamtlichen ist ein Ausbildungskurs im Herbst 2025 nach bewährtem Konzept (10 Abende, 5 Wochenendtage) geplant. Die einzelnen Module stehen unter einem bestimmten Thema 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. 85 Fallarbeitsgruppen 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. Die genauen Inhalte sind noch offen. Zudem ist die Teilnahme an der Münchner Freiwilligenmesse sowie Infostände beim Christopher Street Day, dem Isarinselfest und bei Zamanand vorgesehen. Im Rahmen der Qualitätssicherung werden für die Ehrenamtlichen zunächst des letzten Ausbildungskurses Feedbackgespräche durch externe Supervisoren (s.o.) durchgeführt. Im Laufe des Jahres wiederholen wir dies für alle Mitarbeitenden. Wiederholt werden sollen auch Doppelschichten, die eine kollegiale direkte Rückmeldung zur Beratungsqualität ermöglichen. Ein besonderer Schulungsbedarf soll sich auf eine qualitativ hochwertige Beantwortung von eMails richten. Hier sind Schulungen geplant, wie dabei die KI hilfreich eingesetzt werden kann. Die durchgeführte Evaluation des Ausbildungskurses, unserer vier Fallarbeitsgruppen sowie unseres sonstigen Fortbildungsangebots ergab keinen wesentlichen Veränderungsbedarf. Daher soll das langjährig bewährte Angebot auch im Jahr 2025 im Wesentlichen so beibehalten werden.

**München, 15.1.2025**

**Christoph-Peter Teich**

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