

# Ein Jahr Corona-Sorgenhotline Wien

## 1. Einrichtung der Corona-Sorgenhotline Wien April 2020

Unter der Leitung von Dr. Georg Psota, Chefarzt der Psychosozialen Dienste in Wien richtete die Stadt Wien im April 2020 einen psychosozialen Krisenstab ein. Ein Team aus FachärztInnen der Psychiatrie, Kinder- und Jugendpsychiater, PsychologInnen und PsychotherapeutInnen beraten dort über die psychosoziale Unterstützung für die Bevölkerung in der Coronakrise.

Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport Peter Hacker erklärte damals: „Die derzeitigen Maßnahmen zur Selbstisolation, die drastischen Veränderungen in den Tagesabläufen und die Ungewissheit sind für viele Menschen eine große psychische Belastung. Wir wollen daher dafür sorgen, dass die Wienerinnen und Wiener bestmöglich auch in psychosozialen Angelegenheiten versorgt sind“, erklärt Peter Hacker, Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport.

Die erste Empfehlung des Psychosozialen Krisenstabs war die Einrichtung einer niederschweligen Hotline, die bei psychosozialen Belastungen in den verschiedensten Lebensbereichen eine zentrale Erst-Anlaufstelle ist insb. zur Weitervermittlung bei Problemen an spezifische Hilfestellen oder zur direkten Soforthilfe durch ein Entlastungsgespräch mit PsychologInnen und PsychotherapeutInnen. „Die Corona-Sorgenhotline Wien wurde vor allem eingerichtet, um bei psychosozialen Belastungen eine erste Anlaufstelle bieten zu können und bewusst bei Sorgen zu unterstützen – noch bevor diese zu akuten oder langfristigen Krisen werden“, erklärt Chefarzt des PSD-Wien und Leiter des Psychosozialen Krisenstabs Dr. Georg Psota.

Ein Jahr später zeigt sich, dass diese Maßnahme von den Wienerinnen und Wienern nach wie vor genutzt wird und einen wichtigen Beitrag in der Bewältigung der Coronakrise leistet.

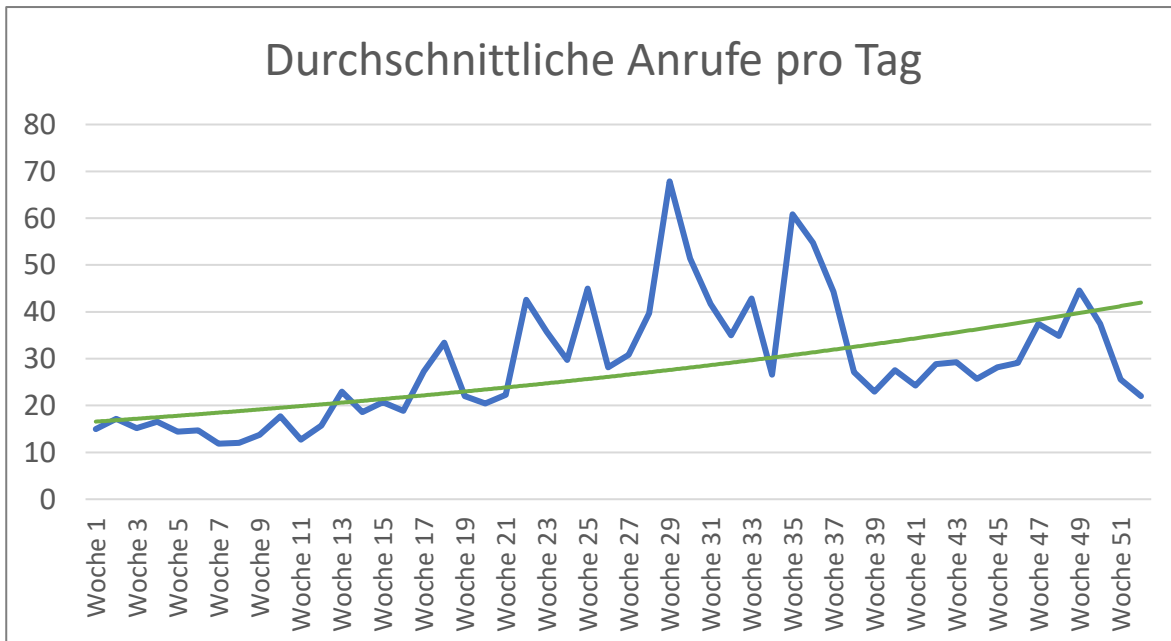


## 2. Die Corona-Sorgenhotline Wien in Zahlen

Rubrik	Wert kumuliert
Anrufe gesamt	10.541 Anrufe (= geführte Telefonate zw. 8-20h)
Haupttag für Anrufe	Dienstag
Hauptuhrzeit für Anrufe	10:00 – 12:00 mit 20,8 %
Geschlecht	54,3 % Frauen, 45,7% Männer
Durchschnittliches Alter	46 Jahre

### 2.1. Anrufe: Anzahl

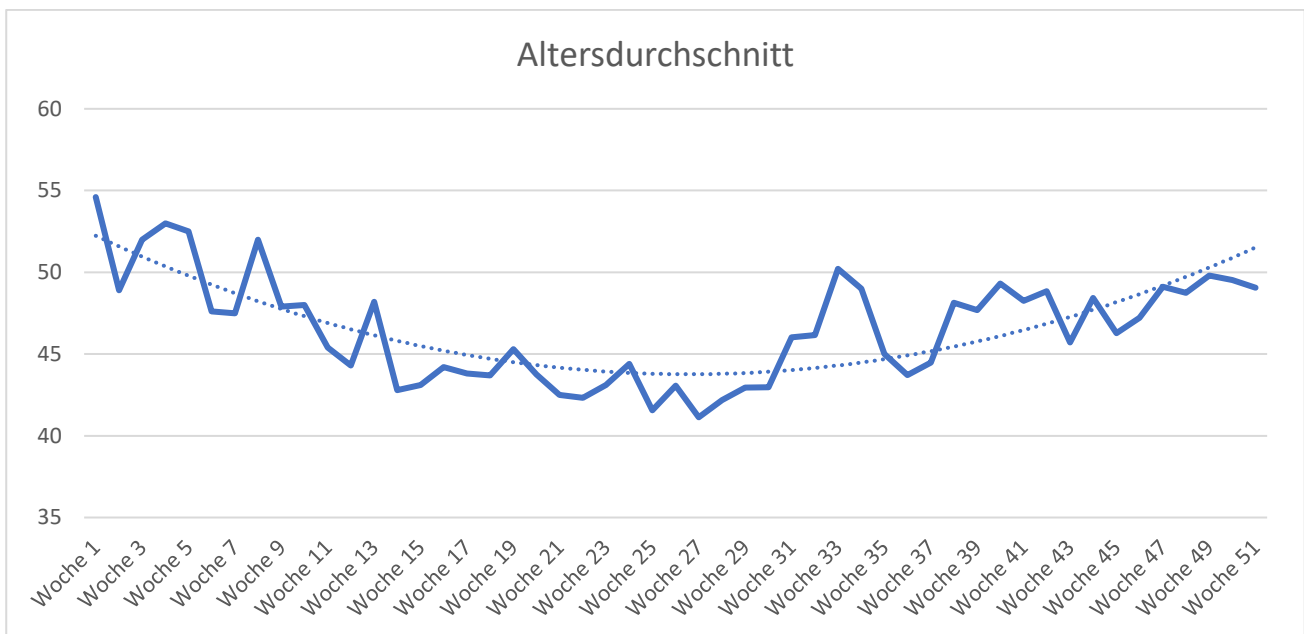
Insgesamt 10.541 Anrufe





## 2.2. Alter

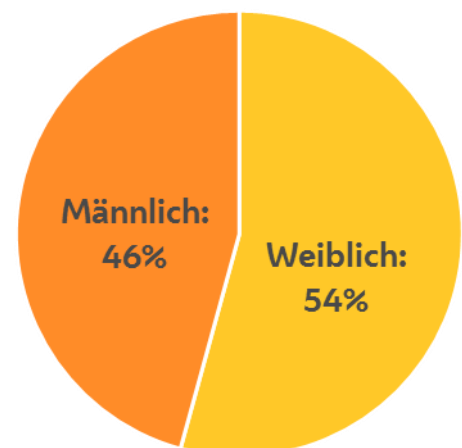
- Die AnruferInnen waren im letzten Jahr im Durchschnitt 46 Jahre alt
- Im Laufe des Jahres gab es einige Schwankungen; so war zwischen Anfang Juli und Ende November 2020 die Gruppe der 30 – 49-Jährigen am stärksten vertreten, davor und danach waren die AnruferInnen im Durchschnitt älter



## 2.3. Alter und Geschlecht

- Gesamt waren 54 % aller AnruferInnen weiblich
- Ein Viertel aller AnruferInnen sind Frauen zwischen 30 und 49 Jahren, womit diese Altersgruppe unter den Frauen 46 % ausmacht
- Bei den unter 30-Jährigen sind die Geschlechter in gleichem Ausmaß vertreten, nur in der Gruppe der 50-69-Jährigen haben mehr Männer angerufen.

Besonders groß ist der Unterschied bei den über 70-Jährigen, wo das Verhältnis etwa 2:1 beträgt.





### Verteilung nach Alter und Geschlecht

<b>gesamt</b>	<b>unter 30</b>	<b>30-49</b>	<b>50-69</b>	<b>70+</b>
weiblich	9%	25%	13%	7%
männlich	8%	17%	17%	3%

### Verglichen nach Geschlecht

<b>gesamt</b>	<b>unter 30</b>	<b>30-49</b>	<b>50-69</b>	<b>70+</b>
weiblich	16%	<b>46%</b>	13%	13%
männlich	18%	38%	37%	7%

### Vergleich nach Alter

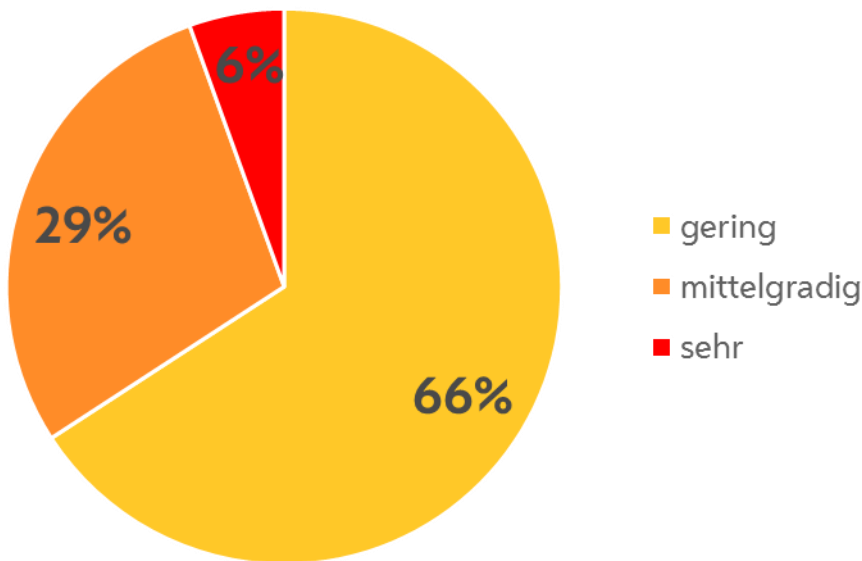
<b>gesamt</b>	<b>unter 30</b>	<b>30-49</b>	<b>50-69</b>	<b>70+</b>
weiblich	51%	59%	44%	<b>68%</b>
männlich	49%	41%	<b>56%</b>	32%



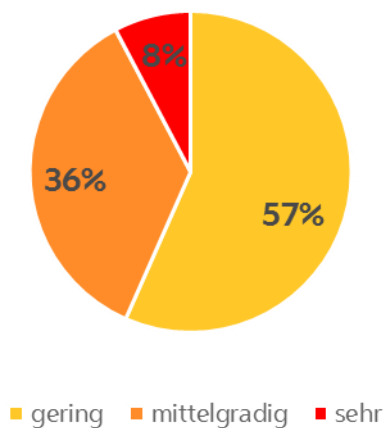
### 3. Psychische Belastungen im Detail

- 34 % aller AnruferInnen wurden als mittelgradig bis schwer belastet eingestuft
- Bei den Frauen beträgt dieser Anteil sogar 44 %

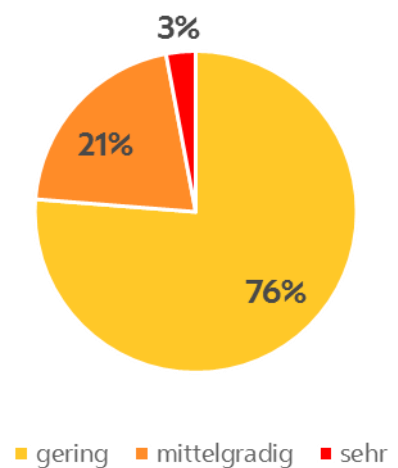
Alle AnruferInnen



weiblich



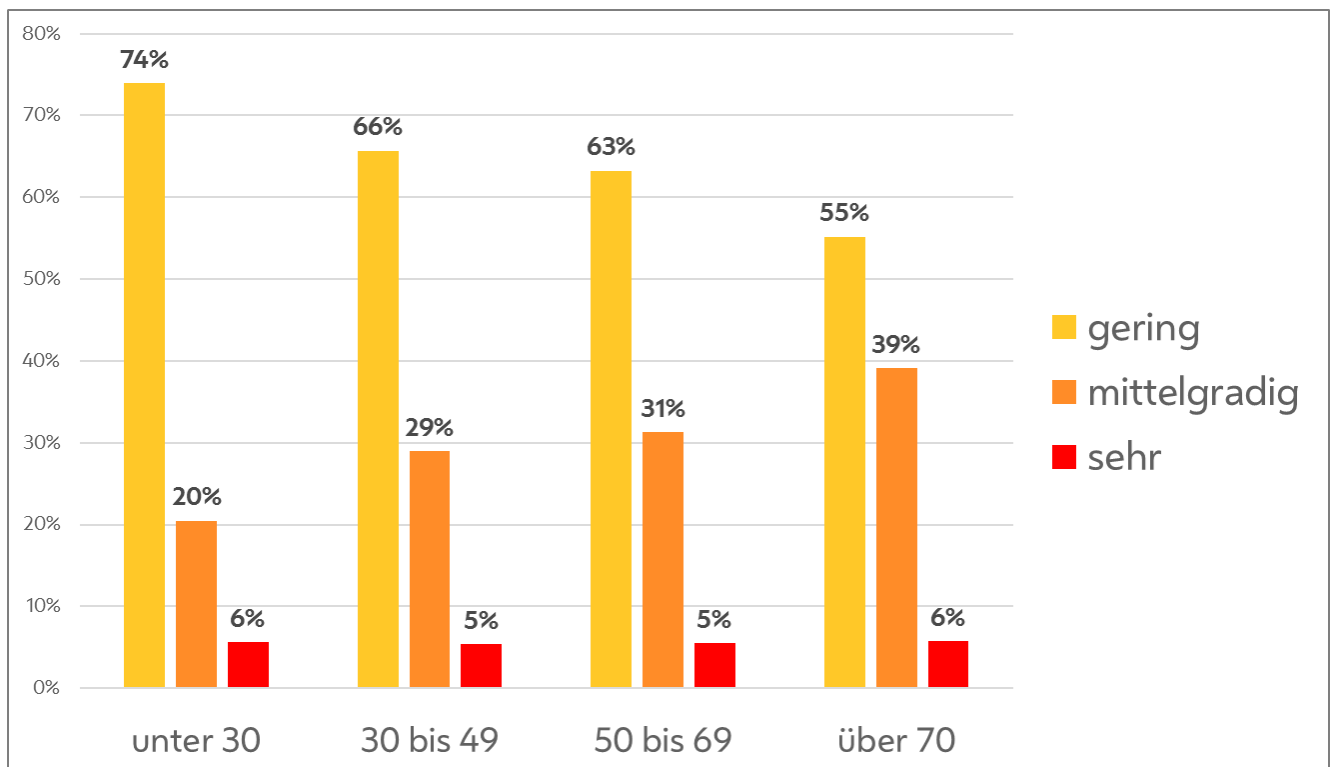
männlich





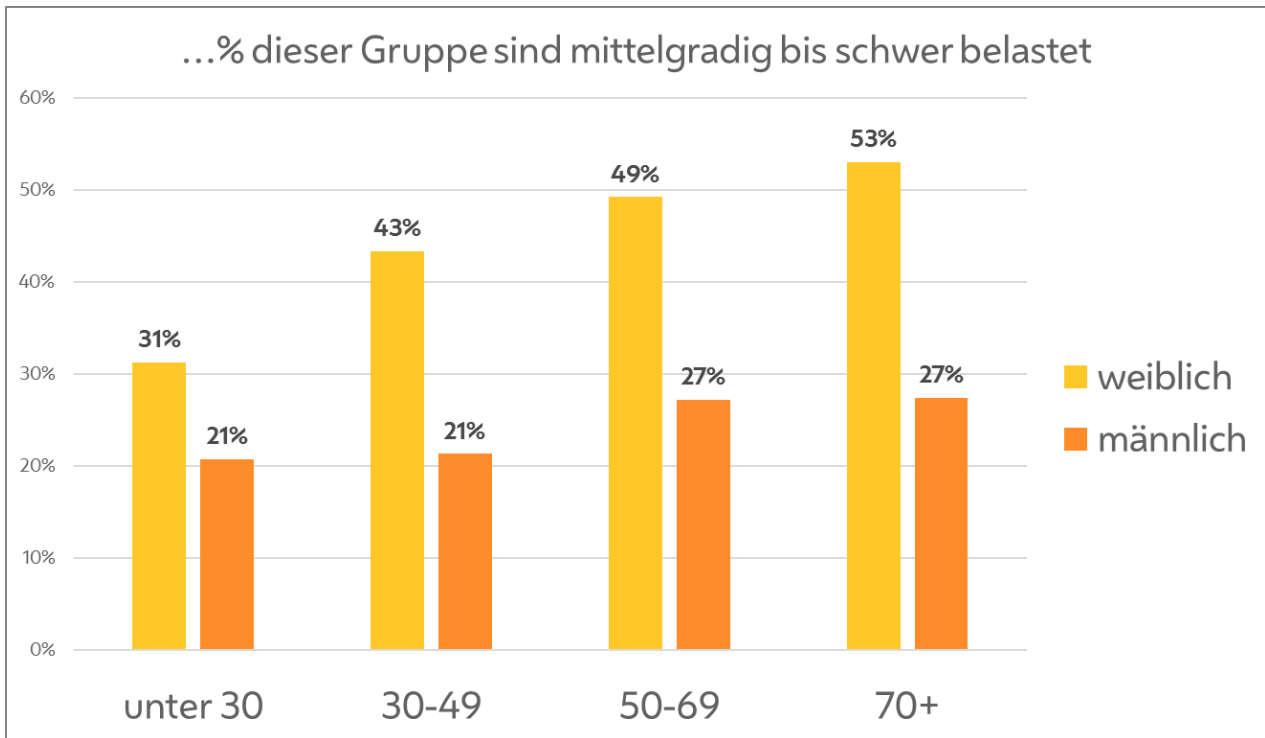
### 3.1. Psychische Belastungen nach Alter

- Während bei den unter 30-Jährigen etwa  $\frac{3}{4}$  gering belastet waren, waren es bei den über 70-Jährigen nur noch etwas mehr als die Hälfte.
- Die mittelgradige Belastung steigt mit dem Alter.
- Der Anteil an schwer Belasteten ist in allen Altersgruppen etwa gleich.



### 3.2. Psychische Belastungen nach Alter und Geschlecht

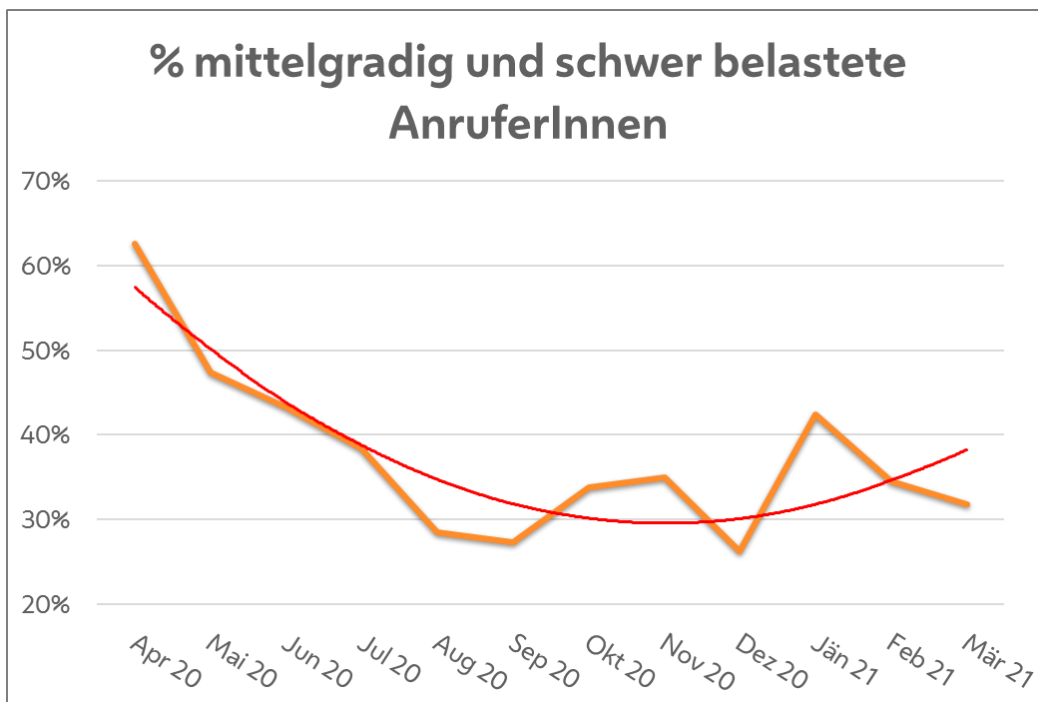
- Gerade bei den Frauen ist der Anstieg der psychischen Belastung mit höherem Alter sichtbar.
- 53 % der Frauen über 70 sind mittelgradig bis schwer belastet, wären es bei den Frauen unter 30 noch 31 %.
- Dennoch immer noch höher als bei den Männern aller Altersgruppen



### 3.3. Psychische Belastungen im Laufe der Zeit

Der Anteil der mittelgradig bis schwer belasteten sank über den Sommer etwas ab, stieg jedoch mit Schulbeginn und Anfang der zweiten Welle wieder an.

Lediglich in der Vorweihnachtszeit war die Belastung etwas niedriger (zu dieser Zeit viele Anrufe, jedoch viele Anfragen zu Reisebestimmungen und dadurch geringere Belastung).





### **3.4. Häufigste Gründe für Anrufe**

- Entlastungsgespräche
- Fragen zu Quarantäne
- Psychische Krisen
- Angst vor Ansteckung /Angstzustände
- Allgemeine Fragen rund um Covid19
- Frage zu Betreuungs- und Unterstützungsmöglichkeiten
- Verdacht auf Covid-19 Infektionen

## **4. Fazit:**

Mit der Corona-Sorgenhotline hat die Stadt Wien eine niederschwellige psychosoziale Erst-Anlaufstelle geschaffen, die den Wienerinnen und Wienern täglich zur Verfügung steht – „damit Sorgen, Probleme und Belastungen möglichst nicht zu einer Krise werden“, so Dr. Georg Psota, Chefarzt der Psychosozialen Dienste in Wien und Leiter des Psychosozialen Krisenstabs. Es ist eine rasch verfügbare, professionelle (1) Abklärung, (2) Entlastung und Beratung, (3) und/oder Vermittlung zu spezifischen weiterführenden Hilfsangeboten.

Bei über 10.000 Anrufen standen Entlastungsgespräche im Vordergrund. „Ein solches Gespräch entlastet und schafft Perspektiven“, erklärt Dr. Psota. Auch das fast ausgeglichene Geschlechterverhältnis der AnruferInnen ist als Erfolg zu sehen, denn nach wie vor ist es für Männer eine größere Herausforderung, Hilfe zu suchen und in Anspruch zu nehmen. Derartige niederschwellige Anlaufstellen für psychische Belastungen sind nicht nur während, sondern auch nach einer Pandemie notwendig.