

Behindertenbeirat Tempelhof-Schöneberg

8.7.2015

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie

Petra Rossmannith / Projektleitung



Gliederung

1. Zum Umgang mit Beschwerden
2. Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP)
3. Beschwerden in Tempelhof Schöneberg

Das Besondere bei Beschwerden in der psychiatrischen Versorgung

- Massive Einschränkung der Persönlichkeitsrechte
- Existenzielle Abhängigkeiten / Alternativlosigkeit
- prekäre, zugespitzte Lebenssituation
- eingeschränktes soziales Umfeld / Isolation
- Erfahrung der Entmündigung / Fremdbestimmung
- Schwieriges Kommunikationsverhalten

Anlass für Beschwerden



Reaktionen auf Beschwerden

- „Interessant, darüber habe ich noch nie nachgedacht!“
 - „Das finde ich aber mutig, da traut sich aber jemand was!“
 - „Na endlich beschwert sich darüber mal jemand!“
 - Das ist richtig, da ist mir/uns ein Fehler passiert
-
- „Auch das noch, wo ich sowieso schon keine Zeit habe!“
 - „Dann gehen Sie halt woanders hin, wenn es dort besser ist!“
 - „Das machen wir doch schon immer so ...“
 - „Gerade der! Was bildet der sich denn ein?“

Beschwerdekultur und -management

- BIP setzt sich für eine lebendige Beschwerdekultur ein
- Beschwerden als positives Zeichen: Hinweis auf Schwachstellen / Möglichkeit, Zustand zu verbessern
- in der psychiatrischen Versorgung Tätige sollten:
 - offen für Beschwerden sein
 - diese Haltung an Angestellte und Nutzer/innen kommunizieren
 - feste Ansprechpartner/innen für Beschwerden benennen
 - klare Abläufe des Beschwerdemanagements benennen
 - Rückmeldung an die Beschwerdeführer/innen geben
 - Maßnahmen aus den Beschwerden ableiten

Die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin

- Hintergrund: Rahmenkonzeption „Sozialpsychiatrisches Beschwerdemanagement“ des Landesbeauftragten für Psychiatrie von 2008
- Eröffnung der BIP im Februar 2011
- Förderung durch den Berliner Senat (IGP; Integriertes Gesundheitsprogramm), jeweils auf ein Jahr befristet
- Träger ist Gesundheit Berlin-Brandenburg: Der Verein ist die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung und bietet selbst keine psychiatrische Versorgung an

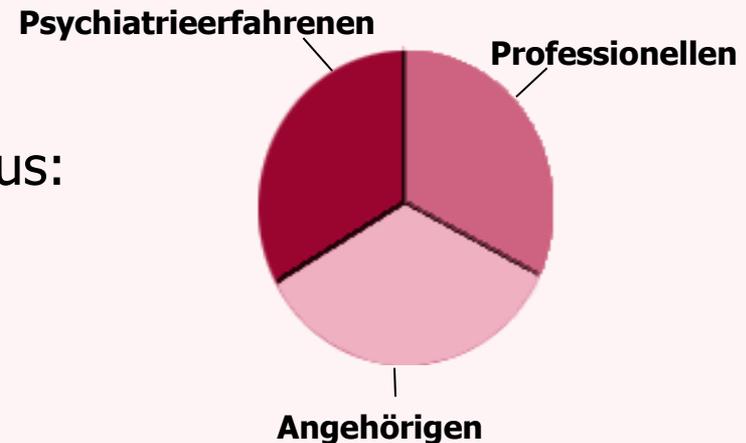


Team



vier hauptamtliche Mitarbeiter/innen, im Umfang von insgesamt ca. zwei Vollzeitstellen

Unser Team ist zusammengesetzt aus:



Ziel

- Die Rechte von Nutzer/innen und Betroffenen berlinweit gegenüber dem psychiatrischen Versorgungssystem zu stärken



Vorgehen

- Handlungsmöglichkeiten im Beschwerdefall transparent machen und die Beschwerdeführer/innen in ihrem Anliegen sinnvoll und gewinnbringend zu unterstützen und ggf. zu begleiten



Was heißt das konkret?

- Entgegennahme: Anhören / Sortieren / Beziehung aufbauen
- Beschwerdewege aufzeigen
 - Vermitteln / Hintergründe erläutern
 - Informieren zu rechtlichen Schritten
- Auf Wunsch Begleitung und Unterstützung bis zur Klärung
- Klärung der Berechtigung des Anliegens den Akteuren überlassen

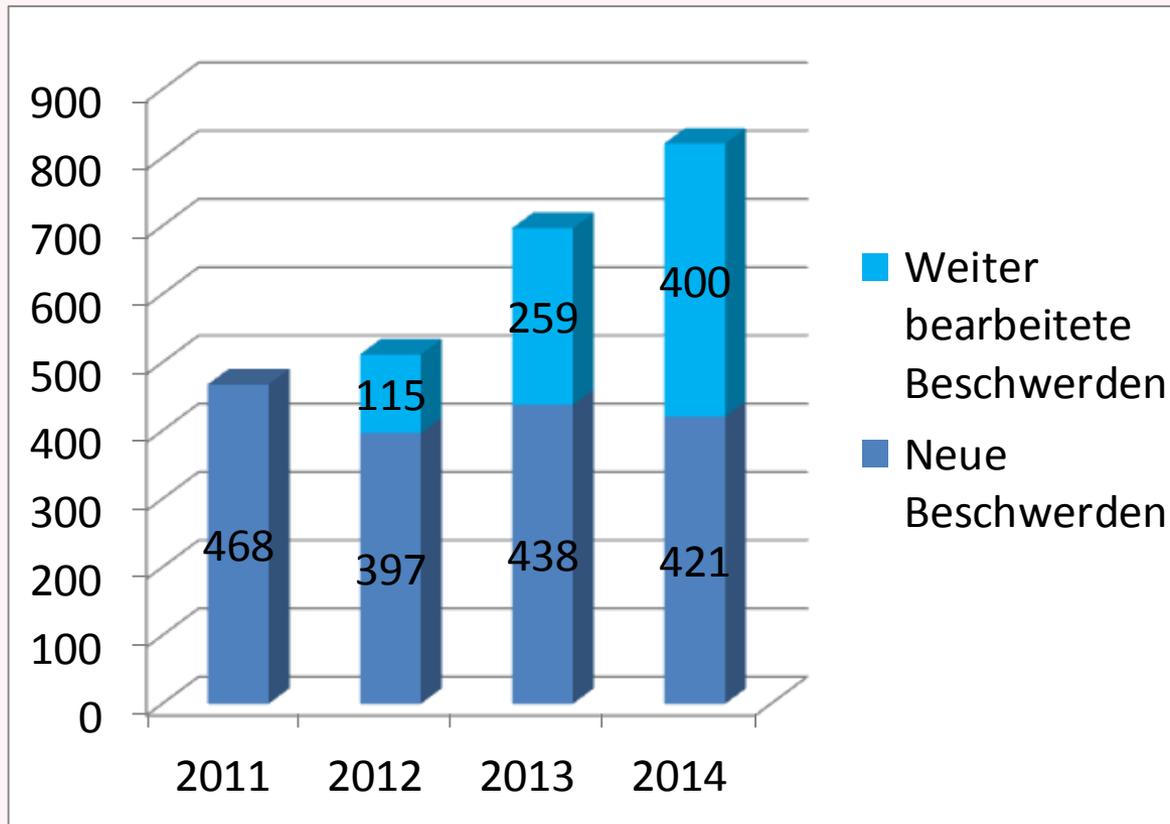
Hilfreiche Grundlagen

- Keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenz
- Keine Empfehlungen oder „good-/bad“-Listen
- Dialogische Ausrichtung des Teams
- Klare Standards der Beschwerdebearbeitung
- Fehler können passieren – es ist die Frage, wie damit umgegangen wird

Beschwerdeführer/innen

- Beschwerden müssen Bezug zu Berlin und zur psychiatrischen Versorgungslandschaft haben
- Beschwerden von Psychiatrie-Erfahrenen 55%/56,5%, aktuell Zwangsuntergebrachten 3%/2%, Angehörigen 25%/23,5%, Professionellen 11%/15% und Personen ohne eigene Psychiatrie-Erfahrung 6%/3%
- Alter: vom Jugend- bis Rentenalter; Schwerpunkt zwischen 30 und 60 Jahre

Beschwerdezahlen im Vergleich



Beschwerdeaufkommen und -bearbeitung

- Gesamtzahl der bearbeiteten Beschwerden: über 1.950 / **206 T-S** (Stand Juni 2015)
- Beschwerden aus allen Berliner Bezirken und bezogen auf alle Bereiche des psychiatrischen Versorgungssystems
- Beratung zu Handlungsmöglichkeiten: 49%/**50%**
Unterstützung seitens BIP gegenüber Dritten: 37%/**46%**
nur registriert: 14%/**4%**
- Bearbeitungszeit: 30 Min bis mehr als 100 Stunden
- Bearbeitungsdauer: 1 Tag bis zu 4 Jahren

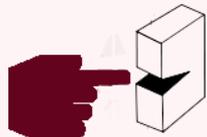
Weitere Aufgaben

Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten in der Öffentlichkeit präsent machen



Vernetzung mit bestehenden Beschwerdeeinrichtungen
z.B.: Patientenfürsprecher/innen

Trägern Rückmeldung geben zu Beschwerdeeingängen
und Beratung zum Beschwerdemanagement anbieten



auf strukturelle Mängel aufmerksam machen

Beschwerdeempfänger/innen

- Ambulante Versorgung 802 / 99
- Klinisch-psychiatrische Versorgung 691 / 72
- Ämter/Behörden 657 / 99
- Leistungsträger 308 / 37
- Gemeindepsychiatrische Versorgung 221 / 43
- Angrenzende Angebote 201 / 17
- Krankenhaus des Maßregelvollzugs – KMV 74 / 2

Häufige Beschwerdeanliegen

- Unzufriedenheit mit Leistungsqualität 442 / 52
- Beschwerden zur medizinischen Behandlung 427 / 41
- Rechtliche Betreuung 384 / 59
- Kostenübernahme – Leistungsgewährung 306 / 36
- Mangelhafte Informationen zum Hilfesystem 273 / 29
- Zwangsunterbringung, -behandlung 267 / 28
- Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte 245 / 20
- Mangel. Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem 230 / 20
- Respektlose Umgangsformen 221 / 25
- Unzulässige Reglementierung 216 / 25

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

