



Stefan Pospiech  
Friedrichstr. 231, 10969 Berlin  
Fon 0 30-44 31 90-60  
Fax 0 30-44 31 90-83  
E-Mail [pospiech@gesundheitbb.de](mailto:pospiech@gesundheitbb.de)  
Internet [www.gesundheitbb.de](http://www.gesundheitbb.de)

## Konzept

# Betrieb der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie



Berlin, September 2021

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers .....	3
1.1	Leitbild .....	3
1.2	Qualitätsmanagement des Trägers.....	3
2	Konzept Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin .....	4
2.1	Ausgangslage .....	4
2.2	Zielgruppen des Projektes.....	7
2.3	Ziele .....	7
2.4	Leistungen und Standards.....	9
2.4.1	Angebotsspektrum: Beschwerden und Beratung.....	11
2.4.2	Angebotsspektrum: Unterstützung der Besuchskommissionen .....	13
2.4.3	Angebotsspektrum: Unterstützung der psychiatrischen Patienten- fürsprechenden .....	14
2.4.4	Angebotsspektrum: Weitere Angebote .....	14
2.4.5	Struktur.....	15
2.4.6	Prozess.....	16
2.5	Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit .....	17
2.6	Qualitäts- und Ergebnissicherung .....	17
3	Andere Arbeitsfelder des Trägers.....	19
3.1	Vereinsstruktur .....	19
3.2	Koordinationstätigkeiten .....	19
3.3	Qualitätsentwicklung .....	19
3.4	Netzwerkbildung und Projekte.....	20
3.5	Veranstaltungen.....	21
3.6	Mitgliedschaften.....	21
4	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg .....	22

# **1 Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers**

## **1.1 Leitbild**

Gesundheit Berlin-Brandenburg (GesBB) ist die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung in Berlin und Brandenburg. In ihr sind etwa 140 mit Gesundheitsförderung befasste Personen und Institutionen zusammengeschlossen. Die Arbeitsgemeinschaft versteht sich als Interessenvertretung für Gesundheitsförderung, die Aktivitäten koordiniert, Sachkompetenz bündelt und gesellschaftliche sowie politische Kräfte ressort- und parteiübergreifend integriert. Ziel ist, das Anliegen der Gesundheitsförderung in den Regionen Berlin und Brandenburg sowie bundesweit voranzubringen. Unserer Arbeit legen wir den Gesundheitsbegriff zugrunde, wie ihn die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert, nach denen physisches, psychisches und soziales Wohlbefinden für alle Menschen angestrebt wird. Gesundheit ist mehr als die Abwesenheit von Krankheit. Gesundheit entsteht da, wo die Menschen leben und wohnen, lernen und arbeiten, spielen, lachen oder streiten. Dieser ressourcen- und verhältnisorientierte Ansatz prägt das Leitbild von Gesundheit Berlin-Brandenburg.

## **1.2 Qualitätsmanagement des Trägers**

Um die Qualität der eigenen Arbeit zu sichern, arbeiten die Mitarbeitenden von Gesundheit Berlin-Brandenburg nach einem für den gesamten Verein gültigen Organisationshandbuch. Das Handbuch umfasst das Leitbild und Informationen zu Struktur, Aufbau und Arbeitsbereichen von Gesundheit Berlin-Brandenburg, das Organigramm des Vereins, allgemeine Arbeitsregelungen und spezifische interne wie externe Kommunikationsregeln sowie Regelungen zu einheitlichen Schreibweisen und zur Außendarstellung. Das Organisationshandbuch ist Ausdruck eines selbstorganisierten Organisations- und Professionalisierungsprozesses von Gesundheit Berlin-Brandenburg. Es versteht sich als lernender Prozess und wird daher in regelmäßigen Abständen überarbeitet. Insbesondere wird der Erfahrungsaustausch und Abgleich mit anderen Formen der Qualitätsentwicklung gesucht.

Das Handbuch ist den Mitarbeitenden jederzeit zugänglich.

Die Grundsätze des Gender Mainstreaming werden in allen Arbeitsprozessen beachtet.

Erläuterung zur Verwaltung und Kontrolle im Rahmen der Leistungserbringung: Die Überwachung der Leistungserbringung erfolgt laufend durch die innerbetriebliche Verwaltungsabteilung. Buchhaltung und finanztechnische Abläufe sind Gegenstand einer jährlichen prüferischen Durchsicht durch einen Wirtschaftsprüfer.

## **2 Konzept Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin**

### **2.1 Ausgangslage**

Berlin verfügt über ein breites und ausdifferenziertes Angebot in der stationären und ambulanten psychiatrischen Versorgung. In diesem Grundsystem regionalisierter Pflichtversorgung kommt es jedoch immer wieder zu Unzufriedenheit, Kritik und Beschwerden von Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung und deren Angehörigen, aber auch von Mitarbeitenden im psychiatrischen Versorgungssystem. Diese Beschwerden betreffen vor allem die Qualität der Behandlung bzw. Betreuung und Begleitung, insbesondere wenn es um Maßnahmen geht, die den freien Willen einschränken (Unterbringung, Fixierung, Zwangsmedikation, Rechtliche Betreuung, Maßregelvollzug). Aber auch darüber hinaus artikulieren Menschen Unzufriedenheit und äußern Kritik z. B. an der Qualität der Gesprächsführung, der Diagnostik, am Vorgehen bei der Gewährung von Leistungen, am Grad der Transparenz der Behandlung, am Grad des Einbezugs der Angehörigen oder am Umgang mit Kritik.

Nicht immer können angebotene Hilfen flexibel und spontan genug auf den individuellen Hilfebedarf reagieren. So kommt es zu Beschwerden hinsichtlich einer als unrechtmäßig bzw. unangemessen oder fehlerhaft wahrgenommenen Behandlung bzw. Betreuung. Es gibt aber auch strukturelle Beschwerden zu Lücken und Mängeln in der Angebotsstruktur.

Die Zusammenarbeit zwischen den Psychiatrie-Erfahrenen und -Betroffenen, Verbänden wie auch den Angehörigen einerseits und dem psychiatrischen Hilfesystem andererseits ist häufig konfliktreich und es gelingt nicht immer, den Erfordernissen der Beschwerdeführenden genügend Rechnung zu tragen. Auch Professionelle erleben immer wieder die Versorgungsqualität ihrer eigenen oder dritter Einrichtungen als verbesserungsbedürftig. Das interne Beschwerdemanagement der jeweiligen Einrichtungen wird oft nicht wahrgenommen, oder es wird als zu nah am Versorgungssystem eingeschätzt und deswegen nicht in Anspruch genommen.

Schon im somatischen Bereich ist es für Patient\*innen mitunter aufgrund des Machtgefälles schwierig, etwaige Beschwerden zu artikulieren. Umso mehr gilt dies in der psychiatrischen Landschaft: einerseits werden hier häufig existenzielle soziale, psychische und ethische Fragen berührt. Andererseits ist das Klientel überdurchschnittlich häufig sozial und ökonomisch benachteiligt, weniger gebildet und weniger befähigt zu strukturierter und formalisierter Kommunikation. Eine fachliche Unterstützung bei der Artikulation von Beschwerden ist daher im psychiatrischen Bereich von hoher Bedeutung für das Empowerment und die Partizipation des Klientels sowie die Teilhabe an einer qualitativ guten Versorgung.

Vor diesem Hintergrund

- nehmen wir Beschwerden als von den Leistungserbringenden der psychiatrischen Versorgung unabhängige Beschwerdestelle entgegen,
- stärken wir die Repräsentanz und Wirkung der gesetzlich verankerten Unterstützungsinstanzen für Beschwerdeführende und
- entwickeln die Kommunikation und Kooperation mit den Betroffenen- und Angehörigenorganisationen und den Einrichtungen des psychiatrischen Versorgungssystems weiter.

Das grundlegende Anliegen der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP) ist die Stärkung von Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung und deren Angehörigen. Neben den Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung selbst sind deren Angehörigen die zentralen Beteiligten im Prozess.

Ein weiteres Anliegen der BIP ist es, die Arbeit der vielen Mitarbeitenden in den verschiedenen Institutionen in Berlin, die sich um eine gute Unterstützung von Menschen mit psychischen Schwierigkeiten bemühen, durch eine qualitative Vernetzung und Absicherung zu unterstützen und deren Handlungssicherheit im Umgang mit Persönlichkeitsrechten zu stärken.

Die BIP unterstützt zudem die ehrenamtlich arbeitenden Strukturen der psychiatrischen Patientenfürsprechenden und der Besuchskommissionen.

Die Patientenfürsprechenden werden von den Bezirksverordnetenversammlungen gewählt, verfügen über eine Ansprechperson im Bezirksamt und können sich zudem über den bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. angesiedelten ehrenamtlichen Arbeitskreis Patientenfürsprecher\*innen Berlin vernetzen und austauschen. Im Alltag fehlt es ihnen jedoch mitunter an fachlichen Informationen, an einer Möglichkeit ihre Rolle und die Inhalte von Beschwerden zu reflektieren wie auch an Unterstützung bei der Durchsetzungsfähigkeit in den Kliniken, besonders im Kontakt mit Professionellen und Autoritätspersonen. Diese Faktoren sind für die psychiatrischen Fürsprechenden umso bedeutungsvoller, da sie mit Menschen in extremen Ausnahme- und Anspannungszuständen, mit psychiatrie-spezifischen Fragestellungen und immer wieder auch mit gravierenden Beschwerde-Inhalten konfrontiert sind, die psychosozial belastend wirken können. Eine Unterstützung, Vernetzung und Qualifizierung durch eine externe, fachlich ausgerichtete Stelle wie die BIP ist daher von großer Bedeutung für die Qualität der Fürsprecher-Arbeit.

Die Besuchskommissionen arbeiten ebenfalls ehrenamtlich und werden vom Abgeordnetenhaus für die Dauer von fünf Jahren gewählt. Ihr zentraler Auftrag ist die Durchführung von

Besuchen in den psychiatrischen Kliniken zur Überprüfung der Einhaltung der Patientenrechte sowie das Verfassen von Besuchsberichten und jährlichen Gesamtberichten. Die Besuchskommissionen sind zu diesem Zweck in verschiedene Besuchsgruppen unterteilt, die aus Professionellen mit verschiedenen fachlichen Hintergründen, aus Psychiatrie-Erfahrenen und -Betroffenen sowie Angehörigen bestehen. Die Aufgaben der Besuchskommissionen sind für eine ehrenamtliche Struktur vergleichsweise komplex. Die Mitglieder benötigen daher zwingend eine professionelle Unterstützungsstruktur, die sowohl organisatorisch, koordinierende und vernetzende Aufgaben übernimmt, bei der Erarbeitung von Standards für die Umsetzung der Besuche und Ergebnissicherung im Sinne von Besuchs- und Gesamtberichten unterstützt, die Erfassung und Dokumentation der Besuchstermine sowie der Besuchsberichte gewährleistet, den internen und externen Informationsfluss und die Durchführung der Gremien-Sitzungen sicherstellt wie auch Diskussionen zwischen den konzeptgemäß heterogenen Mitgliedern moderiert und protokolliert. In diesem Sinne fungiert die BIP als Geschäftsstelle, die zudem auch die von den Besuchskommissionen einzuhaltenden Standards etwa im Hinblick auf den Datenschutz an die Mitglieder kommuniziert.

Die BIP wirkt somit im Netz von etabliertem Beschwerdemanagement (Beschwerde- und Qualitätsmanagement der Krankenhäuser, bezirkliche Beschwerdestellen), Selbsthilfe, den psychiatrischen Patientenfürsprechenden und den Mitgliedern der Besuchskommissionen als Unterstützungsstruktur – mit einer klaren Priorität auf der Unterstützung von Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung

Die BIP

- ist die zentrale, berlinweit bekannte Anlaufstelle für Psychiatrie-Erfahrene und -Betroffene und ihre Angehörigen zu Beschwerden und Informationen im Bereich der psychiatrischen Versorgung
- unterstützt Psychiatrie-Erfahrene und -Betroffene und ihre Angehörigen bei Beschwerden und begleitet sie ggf.
- macht die vorhandene Beschwerdemöglichkeit für Psychiatrie-Erfahrene und -Betroffene, ihre Angehörigen und die Öffentlichkeit bekannt
- und verbessert damit insgesamt die Transparenz über Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten im Bereich der psychiatrischen Versorgung.

Die BIP arbeitet darüber hinaus eng mit den Beschwerdeeinrichtungen zusammen und erhöht auch für diese Akteur\*innen die Transparenz über die Institutionen, Beschwerde- und Unterstützungsstrukturen sowie ihre Aufgaben und Möglichkeiten. Im Ergebnis ergänzt und erweitert die BIP die bestehenden Beschwerdemöglichkeiten im Psychiatriebereich. Außer-

dem kommt es durch die Arbeit der BIP zu einer nachhaltigen Unterstützung bei der Verbesserung und Systematisierung des Umgangs mit Beschwerden, aber auch der Patientenorientierung und Qualität in der psychiatrischen Versorgung.

## **2.2 Zielgruppen des Projektes**

Zielgruppen sind:

- Personen, die gegen ihren Willen psychiatrisch behandelt wurden oder werden
- Psychiatrie-Erfahrene und -Betroffene, die sich über das, was sie im Rahmen dieser Hilfe erlebt haben, beschweren wollen
- Menschen, denen der Zugang zu psychiatrischer Hilfe oder deren Weiterführung (bzw. der Grad der gewünschten Leistung) verweigert wird, und die dies als unrechtmäßig empfinden
- Angehörige von Psychiatrie-Erfahrenen und -Betroffenen und von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf bei Problemen mit dem psychiatrischen Hilfesystem
- Mitarbeitende des psychiatrischen Hilfesystems und angrenzenden Hilfen, die Vorfälle und strukturelle Probleme benennen wollen

Weitere Zielgruppen des Projektes jenseits der Bearbeitung der Beschwerden sind:

- Institutionen im psychiatrischen Hilfesystem, angrenzenden Hilfsangeboten und Betroffenenorganisationen zur Sensibilisierung für Qualitätsanforderungen, Transparenz der Angebotslandschaft und als Teil eines guten Netzwerks
- Mitglieder der Besuchskommissionen
- Patientenfürsprechende in den psychiatrischen Krankenhäusern und psychiatrischen Fachabteilungen der Allgemeinkrankenhäuser Berlins

## **2.3 Ziele**

Ziel der BIP ist es, als Anlaufstelle für Informationen und Auskünfte in Bezug auf Beschwerdemöglichkeiten hinsichtlich des psychiatrischen Hilfesystems bekannt und niedrighellig zugänglich zu sein. Die BIP soll als zentrale Beschwerdestelle für die Zielgruppen niedrighellig Unterstützung und Beratung anbieten und in dieser Funktion auch von den Zielgruppen angenommen werden. Dabei sollen schwerpunktmäßig psychiatrieeerfahrene

Personen (inkl. Personen, die gegen ihren Willen untergebracht sind) und Angehörige Gelegenheit zur Beschwerde erhalten. Dies entspricht dem Ziel 5.5.2 des Integrierten Gesundheits- und Pflegeprogramms (IGPP) „Beschwerdemöglichkeiten sind bekannt und/oder werden wahrgenommen“. Priorität für die BIP hat die konkrete, individuelle und unbürokratische Hilfe und Unterstützung bei einem Beschwerdefall. Dies entspricht IGPP-Ziel 5.1 „Stärkung der Handlungskompetenzen für die individuelle Gesundheitsförderung und Gesunderhaltung und deren nachhaltige Verankerung im persönlichen Lebensstil“.

Die Inhalte wie auch der Prozess der Beschwerdebearbeitung/Beratung dienen dabei weiteren im IGPP verankerten Zielen:

- Durch die Beratung soll es im Bedarfsfall zu einem verbesserten Zugang zu Leistungen kommen -> IGPP-Ziel 5.1.3 „Die soziale Situation der Zielgruppe hat sich verbessert. Sozialleistungen werden in Anspruch genommen. Die Lebensgrundlage ist gesichert.“
- Durch die Beratung soll es zu einer Besserung der allgemeinen und v.a. auf die psychische Gesundheit bezogenen Lebensbedingungen kommen -> IGPP-Ziel 5.3 „Verbesserung der Lebensqualität“
- Durch die Beratung soll es zu einem besseren Informationsstand über bestehende Unterstützungsangebote kommen und/oder direkt in bestehende Angebote vermittelt werden -> IGPP-Ziel 5.3.2 „Hilfangebote sind bekannt und/oder werden angenommen“
- Durch die Beratung findet eine Stärkung der Selbstwirksamkeit und der Autonomie statt, insbesondere jener Beschwerdeführenden, die wenig soziale Teilhabe erfahren und viele biografische Erfahrungen von Exklusion und Ohnmacht aufweisen -> IGPP-Ziel 5.3.4 „Selbstbestimmtheit und Selbstbewusstsein sind gestärkt (Empowerment)“
- Durch die Beratung werden den Beschwerdeführenden wichtige Rechte vermittelt bzw. sie bei dem Einfordern dieser Rechte auf verschiedenen Wegen unterstützt -> IGPP-Ziel 5.5.1 „Patientenrechte sind bekannt und/oder werden wahrgenommen“

Die durch die BIP angebotene Hilfe soll nicht in Konkurrenz zu bestehenden Maßnahmen der Qualitätssicherung bestehender Angebote stehen. Ziel ist es, auf der Basis einer guten Kooperation und eines guten Qualitätsnetzwerkes die Beschwerdewege und deren Zugang zu vereinfachen. Dies entspricht dem IGPP-Ziel 5.1.7 „Konfliktlösungskompetenzen sind verankert. Beschwerdewege sind bekannt und werden von der Zielgruppe genutzt“.

Ziel der BIP ist zudem eine qualitativ hochwertige Beratung. Dazu zählt die Umsetzung der Beratungsstandards der BIP (vgl. im vorliegenden Konzept Absatz 2.4.1. Angebotsspektrum

und 2.6 Qualitäts- und Ergebnissicherung). Von hoher Bedeutung für das Ziel der Beratungsqualität ist neben diesen Standards und dem niedrighschwelligem Zugang zur BIP auch die Kontinuität im Beratungsprozess. Die Kontinuität bezieht sich sowohl auf die einzelnen Beschwerden (dauerhafte Beratung/Case Management durch eine\*n Berater\*in) als auch auf die Prävention von Personalfluktuation. Sollte das Beschwerdeaufkommen die Kapazitäten der BIP deutlich übersteigen, werden in Abstimmung mit dem Beirat und dem Zuwendungsgeber geeignete Maßnahmen ergriffen, um die einzelnen Beschwerden weiterhin qualitativ angemessen zu bearbeiten als auch um einer Überlastung des Personals und einem damit u. U. einhergehenden Abbruch von Beschwerde-Bearbeitung durch längere Ausfälle (Krankheit, Kündigung etc.) vorzubeugen.

Neben dem Ziel, die jeweils individuellen Beschwerden für die beschwerdeführende Person zu einem guten Abschluss zu bringen bzw. eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden, steht das mittelfristige Ziel, die bestehenden Beschwerdewege in der Berliner psychiatrischen Versorgungslandschaft transparenter zu machen. Diese Transparenz kommt sowohl den Psychiatrie-Erfahrenen und -Betroffenen, Angehörigen und Mitarbeitenden der psychiatrischen Einrichtungen zugute wie sie auch das Vertrauen in das Angebot der psychiatrischen Versorgung erhöht. Diesem Zweck dient auch die Unterstützung und Koordination der Arbeit der Patientenfürsprechenden sowie die Geschäftsstellentätigkeit für die Besuchskommissionen. Langfristiges Ziel ist die Entwicklung der Qualität der Versorgung selbst durch die Übermittlung struktureller Impulse im Rahmen der einzelnen Beschwerden sowie die Übermittlung eines gebündelten Feedbacks etwa in Form von Fachberichten, Gremienarbeit und Veranstaltungen. Die BIP-Arbeit erstreckt sich demzufolge auch auf das IGPP-Ziel 5.7 „Verbesserung von Strukturen in der Gesundheitsförderung und -versorgung“. Dies trifft insbesondere zu auf die Ziele 5.7.1 „Angebote der Prävention, Gesundheitsförderung und gesundheitlichen Versorgung werden bedarfsgerecht und zielgruppenspezifisch angepasst“, 5.7.3 „Diskriminierung und Ausgrenzung wird entgegengewirkt“ sowie 5.7.4 „Möglichkeiten zur Partizipation sind gestärkt“.

## **2.4 Leistungen und Standards**

Die BIP ist unabhängig von den Trägern der psychiatrischen Versorgung. Sie arbeitet auf der Grundlage rechtlicher und ethischer Rahmenbedingungen. Dazu zählen die gesetzlich verankerten Vorgaben im Landeskrankenhausgesetz, Wohnteilhabegesetz, Berliner Datenschutzgesetz/Bundesdatenschutzgesetz/EU-Datenschutz-Grundverordnung, Bundesteilha-

begesetzt (BTHG), Betreuungsrecht und Patientenverfügung (BGB) und der UN-Behinderterrechtskonvention. Grundlage der Arbeit bilden das Berliner PsychKG – insbesondere §11 (Beschwerde- und Informationsstelle) sowie §27 (Aufklärung untergebrachter Personen über die Beschwerde- und Informationsstelle) sowie die Beschwerde- und Informationsstellenverordnung (aktuell gültige Version vom 2. Oktober 2018).

Die Umsetzung einer gleichberechtigten Beteiligung von Menschen mit eigener Psychiatrieerfahrung ist ein grundlegendes Anliegen der BIP. In diesem Sinne wird dem Empowerment der Psychiatrie-Erfahrenen und -Betroffenen durch Unterstützung und Aufklärung über die Möglichkeiten, für ihre Wünsche und Ansprüche einzustehen, höchster Stellenwert beigemessen. Jede Beschwerde wird daher seitens der BIP ernst genommen und unkompliziert, d.h. möglichst unbürokratisch, aufgenommen. Die Bearbeitung einer Beschwerde geschieht grundsätzlich parteilich für die Beschwerdeführenden und im Hinblick auf die Stärkung der Patientenrechte. Das bedeutet, dass innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen nach der besten Lösung für die Beschwerdeführenden gesucht wird. Den Beschwerdeführenden werden Informationen zu ihren Rechten und Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Sie werden auf Wunsch und bei Bedarf in ihrer Begegnung mit den Beschwerdeempfängenden begleitet und unterstützt. Zugleich verfolgt die BIP einen vermittelnden Ansatz, der möglichst auf Versachlichung, Dialog, Austausch, Deeskalation und Kompromissbildung abzielt.

Die BIP richtet ihre Arbeit am dialogischen Ansatz aus, der die Einbeziehung Psychiatrieerfahrener und -Betroffener, Angehöriger und Professioneller auf gleicher Augenhöhe voraussetzt. Die Arbeit der BIP orientiert sich an den Standards, die im Rahmen des Projekts „Förderstelle für unabhängige Beschwerdestellen“ der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie (DGSP) erarbeitet wurden.

Neben den bereits genannten Leitlinien hat die BIP im ersten Jahrzehnt des Bestehens ein umfangreiches Erfahrungswissen gesammelt. Folgende weitere Essentials haben sich in diesem Sinne als sinnvoll und produktiv erwiesen:

- niedrighschwelliger Zugang zur BIP:
  - möglichst wenige Ausschlusskriterien für die Einreichung von Beschwerden. Einzige Zugangs-Vorraussetzungen: Bezug zu Berlin und psychiatrischer Bezug. Dabei muss nicht zwangsläufig ein Bezug zum psychiatrischen Versorgungssystem im engeren Sinne vorliegen. Beispielsweise sind auch Beschwerden beim

Veterinäramt oder bzgl. Grundsicherung möglich, sofern die Beschwerde im Zusammenhang mit psychiatrischer Erkrankung steht oder die Beschwerdeführenden sich z. B. aufgrund ihrer Psychiatrie-Erfahrung diskriminiert fühlen.

- unbürokratische und auf Wunsch auch anonyme Entgegennahme von Beschwerden
- keine bewertende Haltung gegenüber Beschwerdeführenden/kein Ausschluss aufgrund bestimmter Diagnosen
- gute Erreichbarkeit der BIP auf verschiedenen Wegen und an verschiedenen Wochentagen/Uhrzeiten
- keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenzen
- keine Empfehlungen zu einzelnen Einrichtungen oder „good-/bad“-Listen über das Versorgungssystem
- gute Vernetzung im Versorgungssystem und mit Interessenvertretungen

Das Angebot der BIP grenzt sich deutlich von bestehenden Angeboten der Betreuung, Behandlung und psychosozialen Beratung ab und leistet auch keine rechtliche Vertretung.

#### **2.4.1 Angebotsspektrum: Beschwerden und Beratung**

Die Möglichkeit, individuellen Beschwerden nachzugehen, ist das zentrale Angebot der BIP. Bei Beschwerden, die durch die BIP begleitet werden, übernehmen die BIP-Mitarbeitenden die Prozessverantwortung und stehen für Hinweise und Nachfragen der Beschwerdeführenden zum Stand der Beschwerdebearbeitung zur Verfügung. Der Rücklauf des Beschwerdeergebnisses an die Beschwerdeführenden wird durch die BIP sichergestellt. Besteht darüber hinaus weiterer Bedarf an Unterstützungsleistungen, wird an spezialisierte Beratungsstellen und Institutionen vermittelt.

Die BIP bearbeitet allerdings nicht in allen Fällen selbst individuelle Beschwerden, sondern vermittelt diese Beschwerden ggf. an bereits vorhandene und kompetente Beschwerdestellen, insofern eine Vermittlung fachlich sinnvoll erscheint. Zu den Stellen, an die ggf. vermittelt wird, zählen die vorhandenen Stellen im Bezirk, die Patientenfürsprechenden sowie ggf. das Qualitäts- und Beschwerdemanagement beim Träger des jeweiligen Angebotes. Wenn Beschwerden an weitere Stellen vermittelt werden, wird damit auch die Prozessverantwortung von der BIP an die jeweils vermittelte Stelle übergeben.

Im Folgenden ist der Ablauf der Beschwerdebearbeitung idealtypisch dargestellt:

- Beschwerdeentgegennahme - Anhören
- Klärung des Beschwerde-Anliegens - Sortieren
- Information zu Handlungsmöglichkeiten - Beraten
- Gemeinsame Entscheidung über geeigneten Beschwerdeweg - Verhandeln
- Nach Absprache weitere Unterstützung durch BIP und ggf. Kontaktaufnahme gegenüber Dritten - Unterstützen
- Nach Klärung des Anliegens – Verabschieden

Die BIP unterscheidet zur Reduktion des Dokumentationsaufwandes zwischen Informationsweitergabe/Fachkräfteberatung sowie Beschwerden. In erstere Kategorie fallen Anfragen, die *keines* der drei Kriterien Dokumentationsrelevanz, konkreter Beschwerdeempfänger oder Handlungsauftrag (Kontakt zu Dritten oder Beschwerdeempfangenden) erfüllen. Falls mindestens *eines* der letztgenannten Kriterien erfüllt wird, wird die Anfrage als Beschwerde kategorisiert. In diesem Rahmen bietet die BIP folgende Beratungs-Optionen an:

- **Dokumentation der Beschwerde:**

Wenn seitens der Beschwerdeführenden lediglich ein Aussprechen des Sachverhaltes und/oder eine Dokumentation und damit statistische Erfassung gewünscht ist, wird die Beschwerde ohne weitere Handlungsschritte dokumentiert und abgeschlossen.

- **Information zu Handlungsmöglichkeiten:**

Beratung zu den verschiedenen Beschwerdewegen, die im Hinblick auf den Sachverhalt besprochen werden können. Die Beschwerdeführenden entscheiden, welchen Weg sie gehen möchten und handeln selbstständig. Unter Umständen kommt es hier zu mehrfachen Beratungsgesprächen, um den Sachverhalt zu klären, oder weil die Beschwerdeführenden im Zuge des Beschwerdeweges wieder Fragen und Klärungsbedarf haben.

- **Kontaktaufnahme gegenüber Dritten:**

Benötigen die Beschwerdeführenden nicht allein eine Information, sondern auch praktische Unterstützung beim Beschreiten des Beschwerdeweges, werden sie von der BIP entsprechend ihrem Bedarf unterstützt. In diesem Zuge bestehen diverse Varianten, etwa Unterstützung bei der Formulierung eines Anschreibens, Einholen einer Stellungnahme der Beschwerdeempfangenden durch die BIP oder die Organisation, Durchführung und Moderation eines Klärungsgespräch zwischen Beschwerdeführenden und Beschwerdeempfangenden. Diese Beratungs-Option führt häufig zu einer relativ aufwändigen Begleitung der Beschwerdeführenden durch die BIP im Rahmen eines Prozesses, der über Wochen oder Monate hinweg eine Anzahl von Beratungsgesprächen sowie umfangreicher organisatorischer und fachlicher Abstimmung mit Dritten bedarf.

Die BIP hält im Rahmen von Honorarleistungen und ehrenamtlicher Mitarbeit möglichst vielfältige, spezialisierte Unterstützungsangebote für die Zielgruppen vor. Das Spektrum dieser Fachsprechstunden umfasst u.a. eine regelmäßige Rechtsberatung durch einen Rechtsanwalt, eine ärztliche Sprechstunde bei Fragen zum Behandlungsverlauf sowie möglichst auch im Sinne des dialogischen Ansatzes eine Angehörigen- und eine Betroffenen-Sprechstunde.

#### **2.4.2 Angebotsspektrum: Unterstützung der Besuchskommissionen**

Die BIP übt die Geschäftsstellenstellentätigkeit für die Besuchskommissionen (BK) aus und koordiniert deren Arbeit entsprechend §11 PsychKG und §3 Beschwerde- und Informationsstellen Verordnung. In diesem Rahmen ist die BIP v.a. für folgende Aufgaben zuständig:

- Klärung der Rahmenbedingungen für die Arbeit der Besuchskommissionen
- Unterstützung bei der Erarbeitung von Standards für die Arbeit der Besuchskommissionen und Gewährleistung der Einhaltung des Datenschutzes
- Unterstützung der Mitglieder der Besuchskommissionen bei organisatorischen und strukturellen Fragen sowie bei der jährlichen Berichterstattung an den Landesbeirat für psychische Gesundheit
- Koordination der Zusammenarbeit der Besuchskommissionen und der Patientenförsprechenden
- Organisation und Durchführung von BK-internen Gremien/Treffen

- Kommunikation mit Kliniken (Besuchsankündigungen, Besuchsberichte etc.)

Die detaillierten Aufgaben der BIP im Rahmen ihrer Geschäftsstellentätigkeit für die Besuchskommissionen sind in der Beschwerde- und Informationsstellenverordnung geregelt.

### **2.4.3 Angebotsspektrum: Unterstützung der psychiatrischen Patientenfürsprechenden**

Die BIP unterstützt die psychiatrischen Patientenfürsprechenden gemäß §12 PsychKG.

Sie werden durch quartalsweise gemeinsame Besprechungen ihrer Arbeit gestärkt. In diese sogenannten Stammtische können die Fürsprechenden ihre eigenen strukturellen und fallbezogenen Anliegen einbringen. Auch die BIP bringt thematisch relevante Themen ein und moderiert die Besprechungen und sichert die Ergebnisse. Die Stammtische dienen zudem der Vernetzung zwischen den Fürsprechenden sowie deren Stärkung, da sie im Alltag häufig auf sich alleine gestellt ihre Tätigkeit bewältigen müssen.

Die BIP unterstützt die Fürsprechenden darüber hinaus zudem durch zweimal jährlich stattfindende themenspezifische Fortbildungen. Hierzu werden in der Regel externe Referent\*innen eingeladen. Die Fortbildungen dienen daher der fachlichen Stärkung der Fürsprechenden. Zu den benannten Angeboten werden auch die Mitarbeitenden der bezirklichen Beschwerdestellen eingeladen.

Die BIP ist darüber hinaus bedarfsbezogen Ansprechpartner\*in für die Fürsprechenden, wenn diese Fragen zu an sie gerichteten Beschwerden oder zu bestimmten Rahmenbedingungen ihrer Arbeit haben. Zur fachlichen Einarbeitung und Orientierung der Fürsprechenden stellt sie ihnen zudem geeignete Unterlagen bereit. In diesem Zusammenhang wurde bereits ein „Handbuch für die psychiatrischen Patientenfürsprechenden“ erarbeitet.

### **2.4.4 Angebotsspektrum: Weitere Angebote**

Die BIP informiert die fachliche und allgemeine Öffentlichkeit und sensibilisiert sie bezüglich der Rechte, der Beschwerdemöglichkeiten und der spezifischen Situation von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf. In diesem Zuge werden thematische Informationsveranstaltungen, etwa im Rahmen der jährlichen Woche der Seelischen Gesundheit, angeboten und ggf. Publikationen/Broschüren zur Information über spezifische Themen insbesondere für Psychiatrie-Erfahrene und -Betroffene sowie Angehörige entwickelt.

Die BIP arbeitet konstruktiv mit den bezirklichen Beschwerdestellen und den bezirklichen Psychiatriekoordinator\*innen zusammen und stellt den fachlichen Erfahrungsaustausch mit

den bezirklichen Verantwortlichen sicher. Die BIP verbessert zudem den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Akteur\*innen, bietet den Trägern Beratung zum Beschwerdemanagement an und verbessert so in einem gemeinsamen Lernprozess die Qualitäts- und Patientenorientierung.

Die BIP bietet an, im Bedarfsfall für verschiedene psychiatriebezogene Beschwerdeinstanzen in Berlin eine Koordinationsfunktion zu übernehmen. Hierbei wird der fachliche Austausch gefördert und den Leistungserbringenden psychiatrischer Angebote Beratung zur Implementierung und Qualitätssicherung des Beschwerdemanagements angeboten.

### **2.4.5 Struktur**

Die Information und die Unterstützung und Beratung bei Beschwerden erfolgt sowohl persönlich als auch per Telefon, Post, Fax und per Internet/E-Mail und kann auch digital (per Videochat erfolgen). Es wird ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, dass die angebotene Hilfe möglichst barrierefrei und somit allen zugänglich ist. Die BIP verfügt daher über Räumlichkeiten, die nicht Teil der Geschäftsstelle des Trägers Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V. sind und die eine vertrauliche Gesprächsführung garantieren. Diese sind für alle Berliner\*innen mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Bei Beschwerden von zwangsuntergebrachten Personen wird aufsuchende Arbeit geleistet. Die BIP stellt zudem bei Bedarf den psychiatrischen Patientenfürsprechenden und den Mitgliedern der Besuchskommissionen einen Besprechungsraum zur Verfügung.

Die BIP ist unter Maßgabe der regelhaften Besetzung aller Stellen an vier Tagen in der Woche geöffnet, die entsprechende wöchentliche Öffnungszeit beträgt mindestens 16 Stunden, die sowohl Vor- als auch Nachmittage abdecken. Sollten die Stellen nicht regelhaft besetzt sein, kann in Absprache mit dem Zuwendungsgeber eine vorübergehende Reduktion der Öffnungszeiten bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Stellen wieder regulär besetzt sind, abgesprochen werden. Zur Abdeckung der Öffnungszeiten wird ggf. auf spezialisierte Fachberatende (Honorarmittel) zurückgegriffen. Bei der Auswahl der Mitarbeitenden werden im Sinne des dialogischen Ansatzes Psychiatrieerfahrene sowie Angehörige von Betroffenen besonders berücksichtigt. Der dialogische Ansatz ist in der psychiatrischen Landschaft Berlins breit verankert, wird in der BIP mit Erfolg praktiziert und ist ein Baustein für die Reputation und Anerkennung der BIP insbesondere unter (den Verbänden der) Psychiatrie-Erfahrenen und Angehörigen. Mit dem dialogischen Ansatz sind, wie die langjährige BIP-Erfahrung zeigt, immer wieder auch besondere Anforderungen verbunden, insbesondere bezüglich der Einbeziehung von psychiatrieerfahrenen Mitarbeitenden in die fachlich

sehr komplexe, psychosozial mitunter belastende und von einer hohen Auslastung gekennzeichnete Arbeit der BIP. Diese Anforderungen erstrecken sich sowohl auf die Mitarbeitenden-Auswahl wie auch auf die kontinuierliche Begleitung und Stärkung der entsprechenden Mitarbeitenden im Arbeitsalltag. Dies bedeutet, angemessene Zeit-Ressourcen auf Seiten der entsprechenden Mitarbeitenden wie auch der Projektleitung vorzuhalten sowie Raum für Reflexion der damit verbundenen Herausforderungen im Team bereit zu stellen.

Die ehrenamtlichen und festangestellten Mitarbeitenden der BIP haben sich bei der Einstellung zur Verschwiegenheit über alle personenbezogenen Angelegenheiten verpflichtet, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Arbeit in der BIP bekannt werden. Entsprechende Informationen werden innerhalb und außerhalb der BIP extra gesichert und gemäß den Erfordernissen des Datenschutzes behandelt.

Die Mitarbeitenden der BIP, welche zuständig für die Bearbeitung der Beschwerden sind, verfügen über langjährige Erfahrung im Feld der psychiatrischen Selbsthilfe oder als Mitarbeitende in psychiatrischen Einrichtungen und haben fundierte Kenntnisse der psychiatrischen Versorgungslandschaft in Berlin, Kenntnisse der Strukturen des Berliner Gesundheits- und Sozialwesens, Erfahrung in psychosozialer Beratung sowie in Beratungs- und Beschwerdemanagement. Mindestens eine\*r der Mitarbeitenden der BIP verfügt über eigene Psychiatrie-Erfahrung.

#### **2.4.6 Prozess**

Die BIP arbeitet pragmatisch und respektvoll mit den bestehenden Strukturen zusammen.

Die BIP arbeitet mit den psychiatrischen Patientenfürsprechenden, den bezirklichen Beschwerdestellen und den Besuchskommissionen partnerschaftlich zusammen und fördert den Informations- und Erfahrungsaustausch untereinander.

Die Mitarbeitenden der BIP arbeiten in den relevanten Strukturen der psychiatrischen Vernetzung in Berlin konstruktiv mit. Die BIP ist Mitglied im Landesbeirat für psychische Gesundheit.

Die BIP vernetzt sich mit den schon vorhandenen psychiatriebezogenen Beschwerdestellen in Berlin und bundesweit sowie ggf. mit Beschwerdestellen außerhalb des psychiatrischen Bereichs zur Weiterentwicklung ihres sowie des allgemeinen Beschwerdemanagements.

## **2.5 Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit**

Die BIP achtet in ihrer Ausrichtung auf eine interkulturelle Öffnung. Sie kooperiert mit dem Gemeindedolmetschdienst und stellt Informationen in den wichtigsten Fremdsprachen zur Verfügung. Beratungen und Beschwerdebegleitungen werden nach vorherigem Hinweis in Kooperation mit geeigneten Sprach- und KulturmittlerInnen in zahlreichen Fremdsprachen durchgeführt. Die Mitarbeitenden der BIP haben fachliche Kenntnisse über Psychiatrie-bezogene Erfahrungen und Problematiken von Migrant\*innen und sind für kulturspezifische Beratungen sensibilisiert. Es wird darauf geachtet, dass möglichst mindestens ein\*e Mitarbeitende einen eigenen Migrationshintergrund hat.

Bei der Information und Beratung werden Genderaspekte berücksichtigt und nach Möglichkeit gewährleistet, dass spezifischen Bedürfnissen nachgekommen wird. Die Mitarbeitenden der BIP haben fachliche Kenntnisse über Gender- und LSBTIQ\*-Aspekte bezogen auf psychische Belastungen und psychiatrische Behandlung und Erfahrungen in gendersensibler Beratung. Auf Wunsch von Beschwerdeführenden kann eine gleichgeschlechtliche Beratung angeboten werden.

Angehörige und Psychiatrie-Erfahrene/-Betroffene sollen im Rahmen von ehrenamtlicher Mitarbeit nach Möglichkeit in die Arbeit der BIP einbezogen werden. Der Schwerpunkt liegt hier auf der Vermittlung der spezifischen Situation von Betroffenen und Angehörigen sowohl in den entsprechenden Außenkontakten wie auch gegenüber den BIP-Festangestellten und einer damit einhergehenden Stärkung der dialogischen Ausrichtung der BIP.

## **2.6 Qualitäts- und Ergebnissicherung**

Die BIP arbeitet mit einem Qualitäts-Handbuch (s. Anlage), in dem umfangreiche fachliche und formale Standards zu den zahlreichen Facetten der Beschwerdebearbeitung festgehalten sind. Dort ist auch das Prozedere zum internen Beschwerdemanagement der BIP beschrieben, d. h. wie der Umgang mit Feedback, Kritik und Beschwerden zur BIP selbst geregelt ist. Dieses Handbuch wird regelmäßig überarbeitet und weiterentwickelt.

Die BIP erarbeitet transparente Vorgehensweisen der eigenen Arbeit, so dass die Beschwerdewege sowohl für die Beschwerdeführenden als auch für die beteiligten Institutionen jederzeit nachvollziehbar sind. Die BIP führt auf die einzelnen Beschwerden bezogene Akten, um den Beratungsverlauf auch im Falle eines Beratenden-Wechsels oder auf Wunsch der Beschwerdeführenden nachvollziehen zu können. Wo Vorgänge im Rahmen des Berichtswesens oder zur Weitergabe innerhalb der Fachöffentlichkeit zusammengefasst werden,

werden sie vollständig anonymisiert. Die Akten werden nach Ablauf von 10 Jahren vollständig gelöscht.

Sie hat gegenüber dem Zuwendungsgeber oder Bewilligungsstelle eine regelmäßige Berichtspflicht (Sachbericht). Darüber hinaus kann sie der Öffentlichkeit Berichte über die geleistete Arbeit bzw. einzelne fachliche Schwerpunkte vorlegen, insbesondere um der psychiatrischen Versorgungslandschaft ein Feedback über die (strukturellen) Beschwerdethemen zu geben. Beschwerden über die Arbeit der BIP sind intern an die BIP-Projektleitung, an die Geschäftsführung von Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. bzw. extern an die für Gesundheit zuständige Senatsverwaltung (Landesbeauftragter für Psychiatrie) zu richten.

Die Mitarbeitenden der BIP erhalten regelmäßig Supervision. Zudem werden regelmäßig aktuelle Beschwerden in der kollegialen Intervention besprochen. Super- und Intervention sind zusammen genommen ein sehr wichtiger Baustein der Qualitätssicherung in der BIP, da hier sowohl eine Abstimmung über passende Beschwerdewege, die angemessene Haltung im Umgang mit Beschwerdeführenden und Beschwerdeempfangenden als auch über psychosozial belastende Themen aus dem Beratungsalltag stattfindet.

Die BIP wird in ihrer Arbeit seit 2012 von einem Beirat unterstützt, der zwei Mal pro Jahr – bei Bedarf auch öfter – zusammenkommt. Der Beirat setzt sich dialogisch aus Vertretenden der Träger psychiatrischer Angebote, Psychiatrieerfahrenen/-Betroffenen und Angehörigen zusammen. Entsprechend der Vielfalt der Beschwerdeanlässe und -hintergründe decken die Beiratsmitglieder ein möglichst breites Spektrum der psychiatrischen Versorgung ab. Der Beirat diskutiert generelle Ziele, Prozesse und Maßnahmen der BIP in fachlicher Hinsicht. Der Schwerpunkt liegt darauf, Erfahrungen bei der Beschwerdebearbeitung zu reflektieren sowie die Standards der Beschwerdebearbeitung weiterzuentwickeln. Der Beirat ist nicht weisungsbefugt, gibt aber Empfehlungen ab. Im Laufe seines Bestehens hat sich der Beirat somit als wichtiger Reflexionsraum für strategische Entscheidungen und als bedeutendes Unterstützungsinstrument der BIP erwiesen. Der Beirat hat sich eine Geschäftsordnung gegeben, die ebenso wie eine Übersicht über die Beirats-Mitglieder auf der BIP-Website einsehbar ist.

### **3 Andere Arbeitsfelder des Trägers**

Als Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung ist Gesundheit Berlin-Brandenburg die zentrale Anlaufstelle für Fragen der Gesundheitsförderung, Prävention und der Gesundheitspolitik in der Region Berlin-Brandenburg. Wir verfügen über vielfältige Erfahrungen und Kompetenzen in den Bereichen Koordination, Qualitätsentwicklung, Projektmanagement, Veranstaltungskoordination sowie Qualifizierung und Beratung. Dabei zielt unsere Arbeit prinzipiell auf alle Settings – Kita, Schule, Betrieb usw. – und Zielgruppen – Patient\*innen, Arbeitslose, Migrant\*innen, Ältere usw. – der sozialogenbezogenen Gesundheitsförderung ab. Diese Kompetenz wird sichergestellt und weiter entwickelt durch ein umfangreiches, fachlich breit aufgestelltes Team von Mitarbeitenden in den Geschäftsstellen sowie durch die offenen und ehrenamtlich operierenden Arbeitskreise des Vereins.

#### **3.1 Vereinsstruktur**

Gesundheit Berlin besteht als Verein seit 1993, als Gesundheit Berlin-Brandenburg seit dem 26. Mai 2009. Der Verein verfügt über insgesamt etwa 140 Mitglieder, welche die zentralen Akteur\*innen des Gesundheitswesens in der Region – Krankenkassen, kommunal- und landespolitische Ebene, Berufsvereinigungen, Krankenhäuser, Wohlfahrtsverbände und Initiativen – umfassen. Der geschäftsführende Vorstand ist paritätisch mit Mitgliedern aus Berlin und Brandenburg besetzt.

#### **3.2 Koordinationstätigkeiten**

Gesundheit Berlin-Brandenburg koordiniert im Auftrag der BZgA den bundesweiten Kooperationsverbund Gesundheitliche Chancengleichheit, dem Partner aus GKV, Wohlfahrtsverbänden, Landesvereinigungen für Gesundheit und weitere Partner wie die Bundesagentur für Arbeit angehören. Gesundheit Berlin-Brandenburg ist zudem Träger der Fachstelle für Prävention und Gesundheitsförderung im Land Berlin. Zu den Aufgaben zählt u.a. die Geschäftsstellenfunktion für die Berliner Landesgesundheitskonferenz (LGK) und die Moderation und fachliche Unterstützung des Gesundheitszielprozesses. Die Koordinierungsstellen Gesundheitliche Chancengleichheit begleiten in Berlin und Brandenburg Landkreise, Bezirke und Quartiere dabei, integrierte Strategien über die gesamte Lebensspanne zu entwickeln.

#### **3.3 Qualitätsentwicklung**

Die Qualitätsentwicklung im Feld der sozialogenbezogenen Gesundheitsförderung nimmt einen hohen Stellenwert in der Arbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg ein. Dazu gehören die Weiterentwicklung von Kriterien guter Praxis und die Identifizierung von Modellen guter Praxis sowie deren Verbreitung in die Fläche.

### **3.4 Netzwerkbildung und Projekte**

Verstärkt werden die Maßnahmen des Vereins durch die Umsetzung themen- und zielgruppenspezifischer Programme. Vom Netzwerk Gesunde Kinder Brandenburg, über gesunde Kitas und Schulen, das gesunde Arbeiten bis hin zu einem gesunden und selbstbestimmten Älterwerden, engagiert sich der Verein im Rahmen seiner Projekte und Arbeitskreise. Dies sowohl durch die Zusammenarbeit und Qualifizierung der Fachkräfte als auch durch direkte Maßnahmen in den Lebenswelten. Der Schwerpunkt unserer Arbeit liegt – entsprechend unserer Satzung – darauf, die gesundheitlichen Belange der Menschen ins öffentliche Bewusstsein zu bringen und dadurch insbesondere Menschen in sozial belasteten Lebenslagen bessere Gesundheitschancen zu ermöglichen.

### **3.5 Sachkenntnis und Erfahrungen im Handlungsfeld Psychiatrie**

Das Thema Seelische Gesundheit ist ein wichtiges Handlungsfeld des Vereins. Grundlegender Ansatz ist ein positives Verständnis von psychischer Gesundheit – in Abgrenzung zu einer stigmatisierenden Perspektive auf psychische Erkrankungen oder Störungen. So werden im Arbeitskreis Psychische Gesundheitsförderung des Vereins Bedingungen für die Entwicklung psychischer Gesundheit sowie Möglichkeiten ihrer gezielten Förderung gemeinsam ausgelotet. Bereits seit 2015 bzw. 2016 setzt Gesundheit Berlin-Brandenburg in Kooperation mit der AOK Nordost das Projekt Schatzsuche um, zunächst in Berlin und – seit 2016 – auch in Brandenburg. Die Schatzsuche ist ein Programm zur Förderung des seelischen Wohlbefindens und der Resilienz von Kindern. Es folgt einem ressourcenorientierten Ansatz und ist ein niedrighschwelliges Angebot für alle Eltern.

Gesundheit Berlin-Brandenburg verfügt darüber hinaus sowohl über fundierte Erfahrung im Bereich Patientenberatung als auch über vielfältige Kontakte und Kooperationen mit den Akteur\*innen der psychiatrischen Versorgung und des Beschwerdemanagements in der psychiatrischen Versorgungslandschaft Berlins. Mit den Trägern psychiatrischer Einrichtungen steht Gesundheit Berlin-Brandenburg im fachlichen Austausch, etwa über die Vereinsmitgliedschaft der Brandenburger Landeskrankenhausgesellschaft, die Mitgliedschaft der Berliner Krankenhausgesellschaft in der Landesgesundheitskonferenz Berlin oder die Vertretung der Hochschulklinik für Psychiatrie der Medizinischen Hochschule Brandenburg im Vorstand des Vereins. Ebenso bestehen intensive Beziehungen zu den Trägern, Verbänden und Einrichtungen der Patientenberatung und Selbsthilfe in Berlin. Neben der Vereinsmitgliedschaft von Sekis sind auch die Arbeitskreise der Patientenfürsprechenden in Berlin sowie Brandenburg bei Gesundheit Berlin-Brandenburg angesiedelt. Die Arbeitskreise bieten den Teilnehmenden ein zentrales Forum für Austausch, Diskussion und Qualifizierung.

Kenntnisse des Handlungsfeldes und der Akteur\*innen der psychiatrischen Versorgung zeigt sich auch in der konkreten Projektarbeit. So strebt das Projekt „Stärkung der Patientenrechte in der psychiatrischen Versorgung im Land Brandenburg“ die Verbesserung der psychiatrischen Versorgung im Bundesland an. Über den Aufbau von Vernetzungsstrukturen soll die Handlungssicherheit im Umgang mit Patientenrechten gestärkt werden. Ziel ist zudem die fachliche Weiterentwicklung von Beschwerdemöglichkeiten für Menschen mit psychischen Erkrankungen. U. a. unterstützt das Projekt die Besuchskommissionen in Brandenburg.

### **3.5 Veranstaltungen**

Jährlich führt Gesundheit Berlin-Brandenburg eine Vielzahl von Veranstaltungen durch. Die Formate reichen von Workshops und Expertengesprächen über praxisnahe und wissenschaftlich orientierte Fachtagungen bis hin zu mehrtägigen Kongressen. Die Veranstaltungen beziehen alle zentralen Handlungsfelder und Themenbereiche der Prävention und Gesundheitsförderung ein, so etwa die Gesundheitsförderung in den Settings Kita, Schule oder Stadtteil, die Gesundheit älterer Menschen, Arbeitsloser oder Migrant\*innen sowie verschiedene Facetten der Qualität der Gesundheitsförderung. Je nach Anlass, Inhalt, Partnern und Zielgruppe sind die Veranstaltungen lokal, regional oder bundesweit ausgerichtet. Als zentrales bundesweites Public Health-Forum hat sich der Kongress „Armut und Gesundheit“ etabliert, der von Gesundheit Berlin-Brandenburg in Kooperation mit zahlreichen Partnern gestaltet wird und jährlich mehr als 2.000 Teilnehmende versammelt.

### **3.6 Mitgliedschaften**

Gesundheit Berlin-Brandenburg ist über seine Mitgliedschaft hinaus vernetzt mit zahlreichen weiteren fachlichen Einzelpersonen, Institutionen sowie kommunalen Verwaltungen und Senatsverwaltungen aus den Bereichen Gesundheitsförderung, Prävention, Patienteninteressen und Qualitätsentwicklung. U.a. arbeitet Gesundheit Berlin-Brandenburg im Berliner Regio-Verbund Gesunde Städte-Netzwerk, in der Landesarmutskonferenz sowie der Landesgesundheitskonferenz Berlin und im Runden Tisch gegen Kinderarmut sowie im Netzwerk Frauengesundheit Berlin mit. Ferner ist Gesundheit Berlin-Brandenburg in zahlreichen Gremien auf Bundesebene vertreten. Der Verein ist Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin.

## **4 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg**

Gesundheit Berlin-Brandenburg informiert seine Partner\*innen, Mitglieder sowie Interessierte mit vielfältigen Instrumenten der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Überwiegend richten sich diese Medien an die interessierte Fachöffentlichkeit sowie Multiplikator\*innen. Auch für seine Mitglieder gestaltet Gesundheit Berlin-Brandenburg die Öffentlichkeitsarbeit und stellt ihre Organisation nach außen hin dar. Gesundheit Berlin-Brandenburg veröffentlicht die Zeitschrift Info\_Dienst für Gesundheitsförderung in gedruckter und elektronischer Form. Diese Publikation richtet sich an eine bundesweite Leserschaft aus den Bereichen Gesundheitsförderung, Soziales, Bildung und Politik. Des Weiteren werden von Gesundheit Berlin-Brandenburg projektspezifische Newsletter und Periodika erstellt, die Akteur\*innen der Gesundheitsförderung aktuelle Informationen vermitteln. Der Verein gestaltet neben der zentralen Vereins-Website zahlreiche themen- und projektspezifische Websites. Dazu kommen fortlaufend neue Formate der Öffentlichkeitsarbeit wie Podcasts und Soziale Medien, z. B. Twitter-Accounts.

Gesundheit Berlin-Brandenburg pflegt Kontakt zu Presse- und Medienvertretenden und baut kontinuierlich die Pressekontakte themenspezifisch aus. Es werden Pressekonferenzen und -gespräche organisiert, Pressemitteilungen herausgegeben und Hintergrundinterviews vermittelt. Um Ergebnisse aus den Veranstaltungen zu dokumentieren und fachliche Debatten und Entwicklungen abzubilden, werden in der Regel die Beiträge und Diskussionen aufbereitet und als Broschüren zusammengestellt oder im Internet zum Download zur Verfügung gestellt.