



Carola Gold
Friedrichstr. 231, 10969 Berlin
Fon 0 30-44 31 90-60
Fax 0 30-44 31 90-83
E-Mail gold@gesundheitberlin.de
Internet www.gesundheitberlin.de

Konzept

Betrieb der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie

Berlin, den 11. November 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers	3
1.1	Leitbild	3
1.2	Qualitätsmanagement des Trägers.....	4
2	Konzept für eine zentrale Berliner Beschwerde- und Informationsstelle	
Psychiatrie	6
2.1	Ausgangslage	6
2.2	Zielgruppen des Projektes	8
2.3	Ziele	8
2.4	Leistungen und Standards	9
2.5	Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit.....	13
2.6	Qualitäts- und Ergebnissicherung.....	13
3	Andere Arbeitsfelder des Trägers	15
3.1	Vereinsstruktur	15
3.2	Koordinationstätigkeiten	15
3.3	Qualitätsentwicklung	15
3.4	Netzwerkbildung und Netzwerkprojekte.....	16
3.5	Veranstaltungen	17
3.6	Mitgliedschaften.....	17
4	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg	18
4.1	Ausgewählte Publikationen	18
4.2	Webseiten	18
4.3	Pressearbeit	19
4.4	Veranstaltungen und Veranstaltungsdokumentationen	19

1 Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers

1.1 Leitbild

Für mehr Gesundheit in Berlin-Brandenburg

Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.

ist die Arbeitsgemeinschaft, in der die mit Gesundheitsförderung befassten Personen und Institutionen der Region Berlin-Brandenburg zusammengeschlossen sind. Gemeinsames Ziel ist es, Anliegen der Gesundheitsförderung in Berlin, Brandenburg und bundesweit voranzubringen. In diesem Sinne werden gelungene Projekte und Initiativen unterstützt und bekannt gemacht. Wir sind die Interessenvertretung für Gesundheitsförderung, die Aktivitäten koordiniert und vernetzt, Sachkompetenz bündelt und viele gesellschaftliche und politische Kräfte ressort- und parteienübergreifend integriert.

Dabei orientiert sich Gesundheit Berlin-Brandenburg an den Prinzipien der Weltgesundheitsorganisation (WHO), 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. Unser Zusammenschluss hat das Ziel, die gesundheitlichen Belange der Bürgerinnen und Bürger ins öffentliche Bewusstsein zu bringen und dabei insbesondere sozial benachteiligten, ausgegrenzten Menschen Gesundheitschancen zu ermöglichen.

Gesundheit Berlin-Brandenburg ...

... vernetzt

Über 160 Mitglieder und Mitgliedsorganisationen arbeiten in elf Arbeitskreisen, in verschiedenen Arbeitsgruppen und Netzwerken und mittels vieler einzelner Veranstaltungen am gemeinsamen Ziel: Gesundheitsförderung als Kompetenznetzwerk für gesunde Lebenswelten.

... informiert online

Wir halten Informationen, Termine und thematische Dokumentationen auf zahlreichen Websites im Internet bereit.

... publiziert

Unsere Zeitschrift Info_Dienst vermittelt viermal im Jahr das Geschehen rund um die Gesundheitsförderung. Aktuelle Debatten werden auf den Punkt gebracht, Projekte vorgestellt und Neuigkeiten aus Wissenschaft, Politik und Praxis zusammengestellt.

Die Zeitschrift kann kostenlos bezogen werden. Der Newsletter „Gesundheitliche Chancengleichheit“ informiert über aktuelle Entwicklungen der sozialogenbezogenen Gesundheitsförderung und ist ebenfalls kostenlos erhältlich. Der Newsletter der Fachstelle für Prävention und Gesundheitsförderung informiert insbesondere über Aktivitäten aus Berlin in Land und Bezirken.

... dokumentiert

In unserer Buchreihe „Materialien zur Gesundheitsförderung“ sind Diskussionen und Entwicklungen zu den Themenkomplexen der Gesundheitsförderung dargestellt. Zur Fort- und Weiterbildung, als grundlegende Information und Vermittlung von Wissen.

... organisiert

Wir richten in Kooperation mit kompetenten Partnern jedes Jahr viele Fachtagungen, Workshops und Kongresse aus. Weltgesundheitstag, WZB-Herbsttagung und der Kongress Armut und Gesundheit sind einige der regelmäßigen Veranstaltungen. Wir bringen neue Projekte modellhaft auf den Weg und führen Studien zur Gesundheitsförderung durch.

... konzentriert

Neben den Themen unserer Arbeitskreise bearbeiten wir die Schwerpunkte Gesundheitsziele, Armut und Gesundheit, Gesunde Städte- und andere Setting-Netzwerke, Gemeindevolksdienst, Patientenunterstützung, Qualitätsmanagement und Gesundheitspolitik.

1.2 Qualitätsmanagement des Trägers

Darstellung der angewandten Qualitätssicherungsmaßnahmen und -systeme:

Um die Qualität der eigenen Arbeit zu sichern, arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Gesundheit Berlin-Brandenburg nach einem 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 Mitarbeiter/innen 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 für eine zentrale Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie

2.1 Ausgangslage

Berlin verfügt über ein breites und ausdifferenziertes Angebot in der stationären und ambulanten psychiatrischen Versorgung. Dennoch kommt es in diesem Grundsystem regionalisierter Pflichtversorgung, vor allem an den Schnittstellen zu anderen Hilfesystemen, zu Lücken und Mängeln in der Angebotsstruktur und/oder der Behandlung bzw. Betreuung. Nicht immer können angebotene Hilfen flexibel und spontan genug auf den individuellen Hilfebedarf reagieren. So kommt es neben individuellen Beschwerden, hinsichtlich einer als unrechtmäßig bzw. unangemessen oder fehlerhaft wahrgenommenen Behandlung bzw. Betreuung, immer wieder auch zu Beschwerden bezüglich der Angebotsstruktur, Ausrichtung und Umsetzung der Behandlung bzw. Betreuung.

Die Zusammenarbeit zwischen den Betroffenen, den Betroffenenorganisationen und dem psychiatrischen Hilfesystem ist nicht selten konfliktreich und es gelingt nicht immer, den Erfordernissen der individuellen Anliegen der Beschwerdeträger/innen genügend Rechnung zu tragen. Das Beschwerdemanagement im Rahmen der psychiatrischen Hilfe wird oft nicht wahrgenommen oder es wird als zu nah am Versorgungssystem eingeschätzt und deswegen nicht in Anspruch genommen.

Vor diesem Hintergrund

- nehmen wir Beschwerden in einer von den Leistungserbringern der psychiatrischen Versorgung unabhängigen Beschwerdestelle entgegen,
- stärken die Repräsentanz und Wirkung der gesetzlich verankerten Unterstützungsinstanzen für Beschwerdeträger/innen und
- entwickeln die Kommunikation und Kooperation mit den Betroffenen- und Angehörigenorganisationen weiter.

Das grundlegende Anliegen der Beschwerde- und Informationsstelle ist die Stärkung der Nutzer/innen der Einrichtungen und deren Angehörigen, die über die einzelnen Beschwerdevorgänge hinaus in die Arbeit der Stelle einbezogen werden. Neben den Betroffenen selbst sind die Angehörigen die zentralen Beteiligten im Prozess.

Ein weiteres zentrales Anliegen der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie ist es, die Arbeit der vielen Mitarbeiter/innen 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 zu ergänzen. Die Beschwerde- und Informationsstelle wirkt somit im Netz von etabliertem Be-

schwerdemanagement (Beschwerde- und Qualitätsmanagement der Krankenhäuser, bezirkliche Beschwerdestellen, Sachkundige Personen), Selbsthilfe und den neu zu schaffenden Besuchskommissionen als Unterstützungsstruktur – mit einer klaren Priorität auf der Unterstützung der Patient/innen und Betreuten.

Die Beschwerde- und Informationsstelle

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

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet darüber hinaus

- eng mit den Beschwerdeeinrichtungen (insbesondere den bezirklichen Beschwerdestellen, den zu bildenden Besuchskommissionen und den Sachkundigen Personen) zusammen und erhöht auch für diese Akteure die Transparenz über die Institutionen, Beschwerde- und Unterstützungsstrukturen, sowie ihre Aufgaben und Möglichkeiten
- verbessert den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Akteuren, bietet den Trägern Beratung zum Beschwerdemanagement an und verbessert so in einem gemeinsamen Lernprozess die Qualitäts- und Patientenorientierung.

Im Ergebnis ergänzt und erweitert die Beschwerde- und Informationsstelle die bestehenden, bzw. mit den Besuchskommissionen zu schaffenden, Beschwerdemöglichkeiten im Psychiatriebereich. Außerdem kommt es durch die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle 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:

- Betroffene, die gegen ihren Willen psychiatrisch behandelt wurden oder werden
- Nutzer/innen des psychiatrischen Hilfesystems, die sich über das, was sie im Rahmen dieser Hilfe erlebt haben, beschweren wollen
- Menschen, denen der Zugang zu psychiatrischer Hilfe oder deren Weiterführung verweigert wird und die dies als unrechtmäßig empfinden
- Angehörige von Nutzer/innen psychiatrischer Hilfe und von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf bei Problemen mit dem psychiatrischen Hilfesystem
- Mitarbeiter/innen des psychiatrischen Hilfesystems und angrenzenden Hilfen, die Vorfälle und strukturelle Probleme benennen wollen
- Institutionen im psychiatrischen Hilfesystem, angrenzenden Hilfsangeboten und Betroffenenorganisationen, zur Sensibilisierung für Qualitätsanforderungen, Transparenz der Angebotslandschaft und als Teil eines guten Netzwerks

2.3 Ziele

Ziel der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie ist es, als Anlaufstelle für Informationen und Auskünfte in Bezug auf Beschwerdemöglichkeiten hinsichtlich des psychiatrischen Hilfesystems bekannt zu sein und als zentrale Beschwerdestelle für die Zielgruppen niedrigschwellig Unterstützung und Beratung anzubieten. Priorität hat dabei die konkrete, individuelle und unbürokratische Hilfe und Unterstützung bei einem Beschwerdefall. Die Beschwerden werden entweder selbst verfolgt oder an bestehende Instanzen der Beschwerdeführung im Rahmen des psychiatrischen Hilfsangebotes vermittelt. In beiden Fällen begleitet die Beschwerde- und Informationsstelle die Betroffenen bei den Beschwerdevorgängen, übernimmt die Prozessverantwortung und stellt den Rücklauf an die beschwerdeführende Person sicher.

Diese Hilfe soll nicht in Konkurrenz zu bestehenden Angeboten oder 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.

Neben dem Ziel, die jeweils individuellen Beschwerden zu bearbeiten, zu begleiten und zu systematisieren, steht das mittelfristige Ziel, das vielfältige Beschwerdemanagement der psychiatrischen Versorgungslandschaft in Berlin transparenter zu machen. Diese Transpa-

renz kommt sowohl den Betroffenen, Nutzer/innen, Angehörigen und Mitarbeiter/innen der psychiatrischen Einrichtungen zugute wie sie auch das Vertrauen in das Angebot der psychiatrischen Versorgung erhöht. Langfristiges Ziel ist die Entwicklung der Qualität sowohl in Bezug auf die Beratungs- und Beschwerdetätigkeit als auch auf die Versorgung selbst.

2.4 Leistungen und Standards

Die Beschwerde- und Informationsstelle ist unabhängig von den Trägern der psychiatrischen Versorgung.

Sie arbeitet auf der Grundlage rechtlicher und ethischer Rahmenbedingungen. Neben den gesetzlich verankerten Vorgaben im PsychKG, Landeskrankenhausgesetz, Wohnteilhabegesetz, Betreuungsrecht und Patientenverfügung (BGB) und der UN-Behindertenrechtskonvention ist die Umsetzung einer gleichberechtigten Beteiligung von Menschen mit eigener Psychiatrieerfahrung ein grundlegendes Anliegen.

Dem Empowerment der Betroffenen durch parteiliche Unterstützung und Aufklärung über die Möglichkeiten, für ihre Wünsche und Ansprüche einzustehen, wird höchster Stellenwert beigemessen. Jede Beschwerde wird ernst genommen und unkompliziert, d.h. möglichst unbürokratisch, aufgenommen. Den Beschwerdeführer/innen werden Informationen zu ihren Rechten und Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Die Beschwerde- und Informationsstelle richtet ihre Arbeit am dialogischen Ansatz aus, der die Einbeziehung Betroffener, Nutzer/innen, Angehöriger und Professioneller auf gleicher Augenhöhe voraussetzt. Die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle orientiert sich an den Standards, die im Rahmen des Projekts „Förderstelle für unabhängige Beschwerdestellen“ der DGSP erarbeitet wurden.

a) Angebotsspektrum

Die Beschwerde- und Informationsstelle richtet sich an Betroffene, Nutzer/innen, Angehörige oder Mitarbeiter/innen des psychiatrischen Hilfesystems. Als von den psychiatrischen Leistungserbringern unabhängige Stelle ist die Möglichkeit, individuellen Beschwerden selber nachzugehen, das zentrale Angebot. Sie bearbeitet allerdings nicht in allen Fällen 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 Sachkundigen Personen, ggf. das Qualitäts- und Beschwerdemanagement beim

Träger des jeweiligen Angebotes und perspektivisch den neu zu schaffenden Besuchskommissionen. Wenn Beschwerden vermittelt werden, assistiert die Stelle den Beschwerdeführer/innen auf diesem Weg, steht für Hinweise und Nachfragen zum Stand der Beschwerdebearbeitung zur Verfügung und übernimmt die Prozessverantwortung für die Beschwerden. Der Rücklauf des Beschwerdeergebnisses an die/den Beschwerdeführer/in wird durch die Beschwerdestelle sichergestellt.

Besteht darüberhinaus weiterer Bedarf an Unterstützungsleistungen, wird an spezialisierte Beratungsstellen und Institutionen vermittelt.

Die Beschwerde- und Informationsstelle hält über ihre Mitarbeiter/innen und im Rahmen von Honorarleistungen spezialisierte Unterstützungsangebote für die Zielgruppen vor.

Dies umfasst eine regelmäßige Rechtsberatung durch einen Rechtsanwalt und eine Arzt-sprechstunde bei Fragen zum Behandlungsverlauf. Darüber hinaus werden einzelne thematische Informationsveranstaltungen angeboten. Dazu zählen auch Angebote zur Beratung, Qualifikation, Sensibilisierung und Weiterbildung der Sachkundigen Personen und weiterer, etwa der Mitglieder der neu zu schaffenden Besuchskommissionen etc.

Um Angehörige neben der Beschwerdenbearbeitung eine Beratung für ihre spezifische Situation anzubieten, findet in Kooperation mit dem Landesverband Berlin der Angehörigen psychisch Kranker e.V. eine Angehörigensprechstunde in den Räumen der Beschwerde- und Informationsstelle statt. Ziel ist es hier, eine niedrighschwellige Unterstützung und Vermittlung bei Beschwerden von Angehörigen zu ermöglichen.

Ein vergleichbares Angebot für Psychatriebetroffene und Nutzer/innen mit dem Ziel der Vermittlung in Selbsthilfe-Strukturen ist in Kooperation mit BOP&P e.V. geplant.

Das Angebot der Beschwerde- und Informationsstelle grenzt sich dabei deutlich von bestehenden Angeboten der Betreuung, Behandlung und psychosozialen Beratung ab und leistet auch keine rechtliche Vertretung. Sie hat ebenso kein Weisungsrecht gegenüber Dritten.

b) Struktur

Informationen und die Unterstützung und Beratung bei Beschwerden erfolgt sowohl persönlich als auch per Telefon, Post und ggf. per Internet. Es wird ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, dass die angebotene Hilfe möglichst barrierefrei und somit allen zugänglich ist. Dazu stehen separate Räumlichkeiten zur Verfügung, die nicht Teil der Geschäftsstelle des Trägers Gesundheit Berlin-Brandenburg sind und die eine vertrauliche

Gesprächsführung garantieren. Diese sind für alle Berlinerinnen und Berliner mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Ergänzend werden ggf. auch außerhalb des Büros der Beschwerdestelle Beschwerden entgegengenommen, wenn es den Beschwerdeführer/innen nicht möglich ist, die Räume aufzusuchen. Insbesondere bei Beschwerden von zwangsuntergebrachten Personen oder im Auftrag zwangsuntergebrachter Personen wird aufsuchende Arbeit geleistet. Die Beschwerdestelle stellt zudem den Sachkundigen Personen und anderen Unterstützungsstrukturen, perspektivisch auch den Mitgliedern der Besuchskommissionen, einen Besprechungsraum zur Verfügung.

Die Beschwerdestelle ist an mindestens vier Tagen in der Woche geöffnet, die wöchentliche Öffnungszeit beträgt mindestens 16 Stunden, die sowohl Vor- als auch Nachmittage abdecken. Zur Abdeckung der Öffnungszeiten wird ggf. auf spezialisierte Fachberater/innen (Honorarmittel) zurückgegriffen. Bei der Auswahl der Mitarbeiter/innen werden Psychiatrieerfahrene, Angehörigen von Betroffenen besonders berücksichtigt.

Die Bearbeitung einer Beschwerde geschieht grundsätzlich parteilich für den/die Beschwerdeführer/in. Das bedeutet, dass innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen nach der besten Lösung für den/die Beschwerdeführer/in gesucht wird.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle verpflichten sich zur Verschwiegenheit über alle personenbezogenen Angelegenheiten, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Arbeit in der Beschwerde- und Informationsstelle bekannt werden. Entsprechende Informationen werden innerhalb und außerhalb der Beratungsstelle extra gesichert und gemäß den Erfordernissen des Datenschutzes behandelt.

Die Mitarbeiter/innen der Stelle, welche zuständig für die Bearbeitung der Beschwerden sind, verfügen über langjährige Erfahrungen im Feld der psychiatrischen Selbsthilfe oder als Mitarbeiter/in in psychiatrischen Einrichtungen, fundierte Kenntnisse der psychiatrischen Versorgungslandschaft in Berlin, Kenntnisse der Strukturen des Berliner Gesundheits- und Sozialwesens, Erfahrungen in psychosozialer Beratung sowie in Beratungs- und Beschwerdemanagement. Mindestens eine/r der Mitarbeiter/innen der Beschwerdestelle verfügt über eigene Psychiatrieerfahrung.

c) Prozess

Die Beschwerdestelle arbeitet mit einem Handbuch, in dem die inhaltlichen und formalen Standards der Beschwerdebearbeitung festgehalten sind. Dieses Handbuch wird regelmäßig überarbeitet und weiterentwickelt. Darin sind Schnittstellen mit weiteren Strukturen des Beschwerdemanagements in Berlin identifiziert und die Formen der Zusammenarbeit

beschrieben.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet pragmatisch und respektvoll mit den bestehenden Strukturen zusammen.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet mit den Sachkundigen Personen, den bezirklichen Beschwerdestellen und perspektivisch mit den Besuchskommissionen partnerschaftlich zusammen und fördert den Informations- und Erfahrungsaustausch untereinander.

Die Beschwerde- und Informationsstelle übernimmt die Geschäftsstellenfunktion für die Besuchskommissionen, sobald diese implementiert werden. Sie unterstützt ggf. die Implementierung der Kommissionen und leistet Unterstützung bei der Koordination und Wahrnehmung ihrer Aufgaben. In diesem Rahmen kann sie organisatorische Aufgaben übernehmen und als Ansprechpartner für die Öffentlichkeitsarbeit der Besuchskommissionen fungieren. Dies dient der Herstellung von Transparenz und Vertrauen der fachlichen und weiteren Öffentlichkeit in die neu etablierten Kommissionen. Damit würde eine respektvolle Zusammenarbeit zwischen den Kommissionen, Betroffenen, Nutzer/innen und Angehörigen sowie den Betreiber/innen und Mitarbeiter/innen der psychiatrischen Einrichtungen ermöglicht.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet konstruktiv mit den bezirklichen Beschwerdestellen und den bezirklichen Psychiatriekoordinator/innen zusammen und stellt den fachlichen Erfahrungsaustausch mit den bezirklichen Verantwortlichen sicher.

Für die Sachkundigen Personen stellt sie fachliche, juristische und politisch-strukturelle Informations-, Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote bereit, um sie in der Wahrnehmung ihrer Tätigkeit zu unterstützen. Sie tritt in den Erfahrungsaustausch mit den Sachkundigen Personen.

Die Beschwerde- und Informationsstelle bietet an, eine wichtige Koordinationsfunktion aller Beschwerdeinstanzen in Berlin zu übernehmen. Hierbei wird der fachliche Austausch gefördert und den Leistungserbringern psychiatrischer Angebote Beratung zur Implementierung und Qualitätssicherung des Beschwerdemanagements angeboten. Dies geschieht unter Berücksichtigung der Anforderungen durch bestehende rechtliche Rahmenbedingungen wie das Wohnteilhabegesetz für das Land Berlin, das PSyChKG, Landeskrankenhausgesetz, Betreuungsrecht und Patientenverfügung (BGB) und der UN-Behindertenrechtskonvention.

Die Beschwerde- und Informationsstelle informiert die fachliche und allgemeine Öffentlichkeit und sensibilisiert sie bezüglich der Rechte, den Beschwerdemöglichkeiten und der spezifischen Situation von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf. In diesem Rahmen organisiert die Beschwerde- und Informationsstelle den fachlichen Austausch zwischen

den wichtigen Akteuren des psychiatrischen Beschwerdemanagements – bezirklichen Stellen, Beschwerdemanagements der Krankenhäuser, Psychiatriekoordinator/innen, Sachkundigen Personen, Selbsthilfe und perspektivisch den Besuchskommissionen.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle arbeiten in den relevanten Strukturen der psychiatrischen Vernetzung in Berlin konstruktiv mit.

Die Beschwerde- und Informationsstelle vernetzt sich mit den schon vorhandenen Beschwerdestellen in Berlin und bundesweit..

2.5 Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit

Die Beschwerde- und Informationsstelle 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 Kulturmittler/innen in zahlreichen Fremdsprachen durchgeführt. Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle 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 eine Mitarbeiter/in auch einen eigenen Migrationshintergrund hat.

Bei der Information und Beratung werden Genderaspekte berücksichtigt und nach Möglichkeit gewährleistet, dass spezifischen Bedürfnissen nachgekommen wird. Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle haben fachliche Kenntnisse über Gender-Aspekte bezogen auf psychische Belastungen und psychiatrische Behandlung und Erfahrungen in gendersensibler Beratung.

Angehörige und Betroffene sollen im Rahmen von Freiwilligenarbeit nach Möglichkeit in die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle einbezogen werden. Der Schwerpunkt liegt hier auf der Vermittlung der spezifischen Situation von Betroffenen und Angehörigen mit dem Ziel, eine größere Sensibilisierung zu bewirken.

2.6 Qualitäts- und Ergebnissicherung

Die Beschwerde- und Informationsstelle erarbeitet transparente Vorgehensweisen der eigenen Arbeit, so dass die Beschwerdewege sowohl für die Beschwerdeführer/innen als auch für die beteiligten Institutionen jederzeit nachvollziehbar sind. Wo Vorgänge im Rahmen des Berichtswesens oder zur Weitergabe innerhalb der Fachöffentlichkeit zusammengefasst werden, werden sie vollständig anonymisiert.

Sie hat gegenüber dem Landesbeauftragten für Psychiatrie eine regelmäßige Berichtspflicht und legt jährlich einen Rechenschaftsbericht über die geleistete Arbeit vor. Beschwerden über die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle sind an die Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz zu richten.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle erhalten regelmäßig Supervision.

Es findet ein regelmäßiger Austausch mit den Patientenfürsprecher/innen, Sachkundigen Personen und ggf. den Besuchskommissionen statt, der von der Beschwerde- und Informationsstelle initiiert wird und an denen die jeweilige geleistete Arbeit und die Zusammenarbeit gemeinsam evaluiert wird.

Die Beschwerde- und Informationsstelle wird in ihrer Arbeit von einem Beirat unterstützt, der mehrmals pro Jahr zusammenkommt. Der Beirat setzt sich dialogisch aus Vertreter/innen der Träger psychiatrischer Angebote, Psychiatrieerfahrenen und Angehörigen zusammen. Die Angehörigen werden durch den Landesverband Berlin des Angehörigen psychisch Kranker e.V. vertreten. Der Beirat diskutiert generelle Ziele, Prozesse und Maßnahmen der Beschwerde- und Informationsstelle in fachlicher Hinsicht.

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 soziallyagenbezogenen Gesundheitsförderung ab. Diese Kompetenz wird sichergestellt und weiter entwickelt durch ein umfangreiches, fachlich breit aufgestelltes Team von Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle sowie durch die elf offenen und ehrenamtlich operierenden Arbeitskreise des Vereins.

3.1 Vereinsstruktur

Gesundheit Berlin besteht als Verein seit 1994, als Gesundheit Berlin-Brandenburg seit dem 26. Mai 2009. Der Verein verfügt über insgesamt mehr als 150 Mitglieder, welche die zentralen Akteure 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 „Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten“, dem Partnern aus GKV, Wohlfahrtsverbänden, Landesvereinigungen für Gesundheit und weitere Partner wie die Bundesagentur für Arbeit angehören. Gesundheit Berlin-Brandenburg ist 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.

In verschiedenen Berliner Gebieten der „Sozialen Stadt“ koordiniert Gesundheit Berlin-Brandenburg in Kooperation mit den entsprechenden Quartiersmanagements Gesundheitsförderungsmaßnahmen.

3.3 Qualitätsentwicklung

Die Qualitätsentwicklung im Feld der soziallyagenbezogenen Gesundheitsförderung nimmt einen hohen Stellenwert in der Arbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg ein. Dazu gehö-

ren die Weiterentwicklung von Kriterien guter Praxis und die Identifizierung von Modellen guter Praxis sowie deren Verbreitung in die Fläche.

3.4 Netzwerkbildung und Netzwerkprojekte

Um die vor allem in der Fläche zentrale Vernetzung in der Gesundheitsförderung voran zu bringen, wird in Brandenburg das Projekt Familien und durchgeführt. Das Netzwerk Gesunde Kita und das Netzwerk Gesunde Schule werden in Brandenburg koordiniert. Zudem wird in Brandenburg der Komm auf Tour-Parcour der BZgA für Gesamtschulen umgesetzt.

3.5 Sachkenntnis und Erfahrungen im Handlungsfeld Psychiatrie

Gesundheit Berlin-Brandenburg verfügt sowohl über fundierte Erfahrung im Bereich Patientenberatung als auch über vielfältige Kontakte und Kooperationen mit den Akteuren der psychiatrischen Versorgung und des Beschwerdemanagements in der psychiatrischen Versorgungslandschaft Berlins.

In den Jahren 2002 bis 2006 hat Gesundheit Berlin-Brandenburg das Modellprojekt Patienteninfo-Berlin, das von den Spitzenverbänden der gesetzlichen Krankenkassen gem. § 65 b SGB gefördert wurde und von der wissenschaftlichen Begleitforschung der Universität Bielefeld sehr positiv evaluiert wurde, durchgeführt. Das Projekt richtete sich mit einem niedrighschwelligem Beratungsangebot an Patient/innen und folgte darin den Gedanken der Patientensouveränität und des Empowerments.

Mit den Trägern psychiatrischer Einrichtungen steht Gesundheit Berlin-Brandenburg im fachlichen Austausch, etwa über den vereinseigenen Arbeitskreis Krankenhaus und über die Vereinsmitgliedschaft der Brandenburger Landeskrankenhausgesellschaft. Ebenso bestehen intensive Beziehungen zu den Trägern, Verbänden und Einrichtungen der Patientenberatung und Selbsthilfe in Berlin. Neben dem PatientenForum, das in Kooperation mit der Berliner Patientenbeauftragten durchgeführt wird, und der Vereinsmitgliedschaft von Sekis ist auch der Arbeitskreis Patientenfürsprecher/innen bei Gesundheit Berlin-Brandenburg angesiedelt. Der Arbeitskreis versammelt die Patientenfürsprecher/innen wie die Sachkundigen Personen und ggf. die Psychiatriekoordinator/innen der Bezirke und tagt regelmäßig. Er bietet den Teilnehmenden ein zentrales Forum für Austausch, Diskussion und Qualifizierung.

Die Nähe zu den Akteuren der psychiatrischen Versorgung in Berlin zeigt sich auch in der gemeinsamen Gestaltung zahlreicher Workshops, Fachtagungen und Kongresse. Auch auf landesweiter Ebene – etwa mit der Ausrichtung eines Gesundheitsforums für die Landesgesundheitskonferenz zur Woche der Seelischen Gesundheit i 2010 – und auf kommunaler Ebene – etwa der Moderation der Bezirklichen Gesundheitskonferenz 2009 zum Thema Depression in Steglitz-Zehlendorf – organisiert Gesundheit Berlin-Brandenburg den fachlichen Austausch und die Vernetzung der relevanten Akteure.

3.5 Veranstaltungen

Jährlich führt Gesundheit Berlin-Brandenburg eine Vielzahl an Veranstaltungen durch. Das Format reicht 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 und verschiedene Facetten der Präventionsforschung sowie der Qualitäten 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 rund 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, im Forum Rauchfrei Berlin, im Gesundheitsbeirat Lichtenberg, im Netzwerk Frauengesundheit Berlin mit und kooperiert mit einigen Bildungsverbänden in den Quartieren. Ferner ist Gesundheit Berlin-Brandenburg in zahlreichen Gremien auf Bundesebene vertreten.

4 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von Gesundheit Berlin-Brandenburg

Bei Gesundheit Berlin-Brandenburg kommen vielfältige Instrumente für Informations-, Kommunikations- und Wissensmanagement zum Einsatz, etwa Print- und Online-Publikationen sowie Fach- und Publikumsveranstaltungen. Dazu erstellt die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit Publikumsmedien wie Newsletter, Veranstaltungsdokumentationen, Broschüren, Flyer, Mailings sowie die hauseigene Zeitschrift Info_Dienst. Darüber hinaus werden mehrere Webseiten betrieben und gepflegt und es werden presse- und öffentlichkeitswirksame Aktivitäten organisiert und durchgeführt.

4.1 Ausgewählte Publikationen

a) Info_Dienst für Gesundheitsförderung. Zeitschrift von Gesundheit Berlin-Brandenburg

Der Info_Dienst erscheint vier Mal jährlich und informiert viermal im Jahr über das Geschehen rund um die Gesundheitsförderung. Er wird bundesweit von Public Health Professionals, Institutionen, NGO-Repräsentanten und anderen Multiplikatoren gelesen.

b) Newsletter der Fachstelle für Prävention und Gesundheitsförderung

Der Newsletter wird zahlreichen Akteuren in Berlin gelesen. Der Newsletter wird als PDF verschickt und ist kostenfrei.

c) Newsletter Gesundheitliche Chancengleichheit

Dieser Newsletter wird per E-Mail bundesweit verschickt.

4.2 Webseiten

Wir halten Informationen, Termine und thematische Dokumentationen im Internet bereit:

- www.gesundheitbb.de (www.gesundheitberlin.de)
- www.gesundheitliche-chancengleichheit.de
- www.armut-und-gesundheit.de
- www.gemeindedolmetschdienst-berlin.de
- www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de
- www.buendnis-gesund-aufwachsen.de

- www.kitas-fuer-kitas.de
- www.praevention-staerken.de

4.3 Pressearbeit

Gesundheit Berlin-Brandenburg pflegt Kontakt zu Presse- und Medienvertreter/innen und baut kontinuierlich die Pressekontakte themenspezifisch aus. Es werden Pressekonferenzen und -gespräche organisiert, Pressemitteilungen herausgegeben und Hintergrundinterviews vermittelt.

4.4 Veranstaltungen und Veranstaltungsdokumentationen

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. Unsere Buchreihe „Materialien zur Gesundheitsförderung“ versammelt Diskussionen und Analysen zum Themenkomplex Gesundheitsförderung zur Fort- und Weiterbildung, als grundlegende Information und Vertiefung.