

Herzlich Willkommen

Woche der seelischen Gesundheit 2018

Offene Sprechstunde - Lernen Sie die BIP kennen!



Die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin

- Eröffnung der BIP im Februar 2011
- Hintergrund: Rahmenkonzeption „Sozialpsychiatrisches Beschwerdemanagement“ des Landesbeauftragten für Psychiatrie von 2008
- 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 3,5 Vollzeitstellen

Bei der Zusammensetzung des Teams wird drauf geachtet, dass sowohl Menschen, die in der psychiatrischen Versorgung gearbeitet haben, als auch Menschen mit eigener Psychiatrie-Erfahrung sowie Angehörige hauptamtlich zusammenarbeiten.

Ziel ist die Präsenz dieser drei Blickwinkel in der alltäglichen Arbeit zu gewährleisten.

Ausrichtung

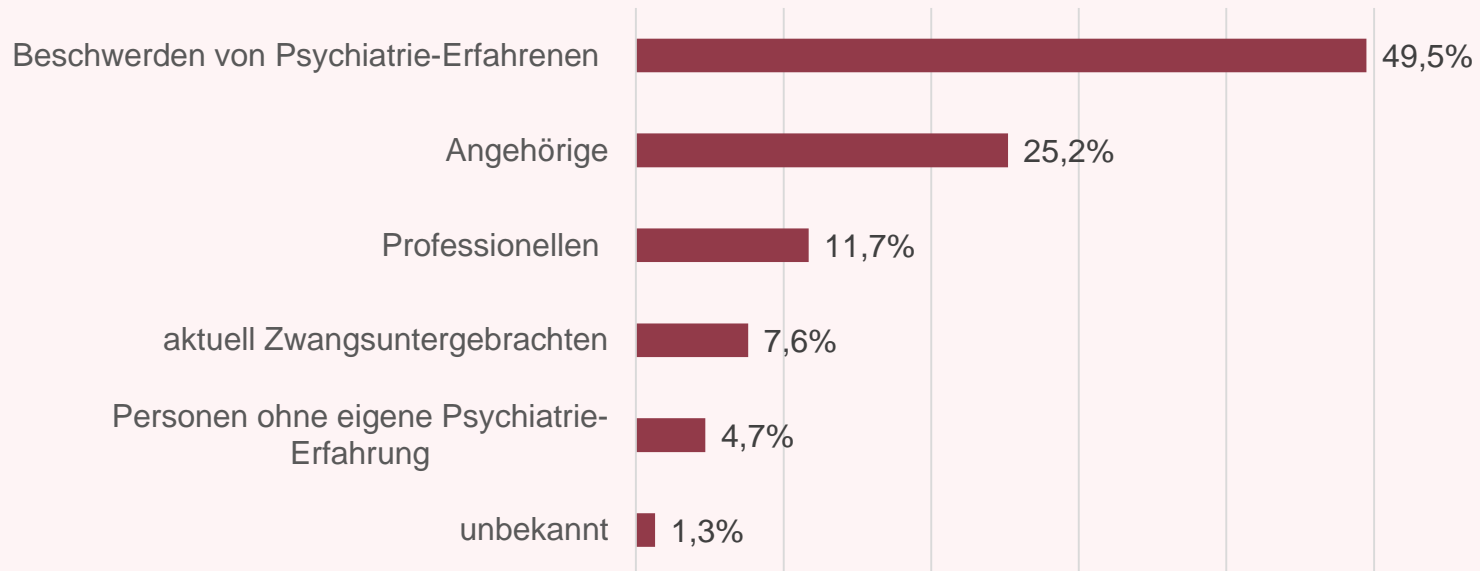
- Ziel: Die Rechte von Nutzenden und Betroffenen gegenüber dem psychiatrischen Versorgungssystem zu stärken
- Vorgehen: Handlungsmöglichkeiten im Beschwerdefall transparent machen und die Beschwerdeführenden in ihrem Anliegen sinnvoll und gewinnbringend zu unterstützen und ggf. begleiten



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

Wer kann sich an uns wenden:



Öffnungszeiten + Angebote

Montag 10-14 Uhr

Dienstag 14-18 Uhr

Mittwoch 10-14 (nur telefonische Beratung)

Donnerstag 10-14 Uhr

Termine auch nach Vereinbarung möglich. Auf Anfrage Beratung mit Dolmetscher/innen.

Weitere Angebote:

- Rechtsberatung
- Arztsprechstunde und Sprechstunde zur Medikamentenreduktion
- Angehörigen-Sprechstunde
- Betroffenen-Sprechstunde

Beschwerdebearbeitung – einzelne Schritte

- 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**
- Klärung über die Berechtigung des Anliegens liegt bei den Akteuren - **Verabschieden**

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?“

Was passiert

- Von erschütternden Erfahrungen und schwierigsten Lebensbedingungen berichten
- Ungerechtigkeit / Schiefelage ausdrücken
- Augenhöhe
- Relativieren professioneller Definitionsansprüche
- Realistischerer Blick auf das eigene Anliegen
- Verbesserung der Position / Strukturelle Veränderungen
- Handlungsfähigkeit / Ermächtigung

Beispiel Beschwerden: Kameraüberwachung

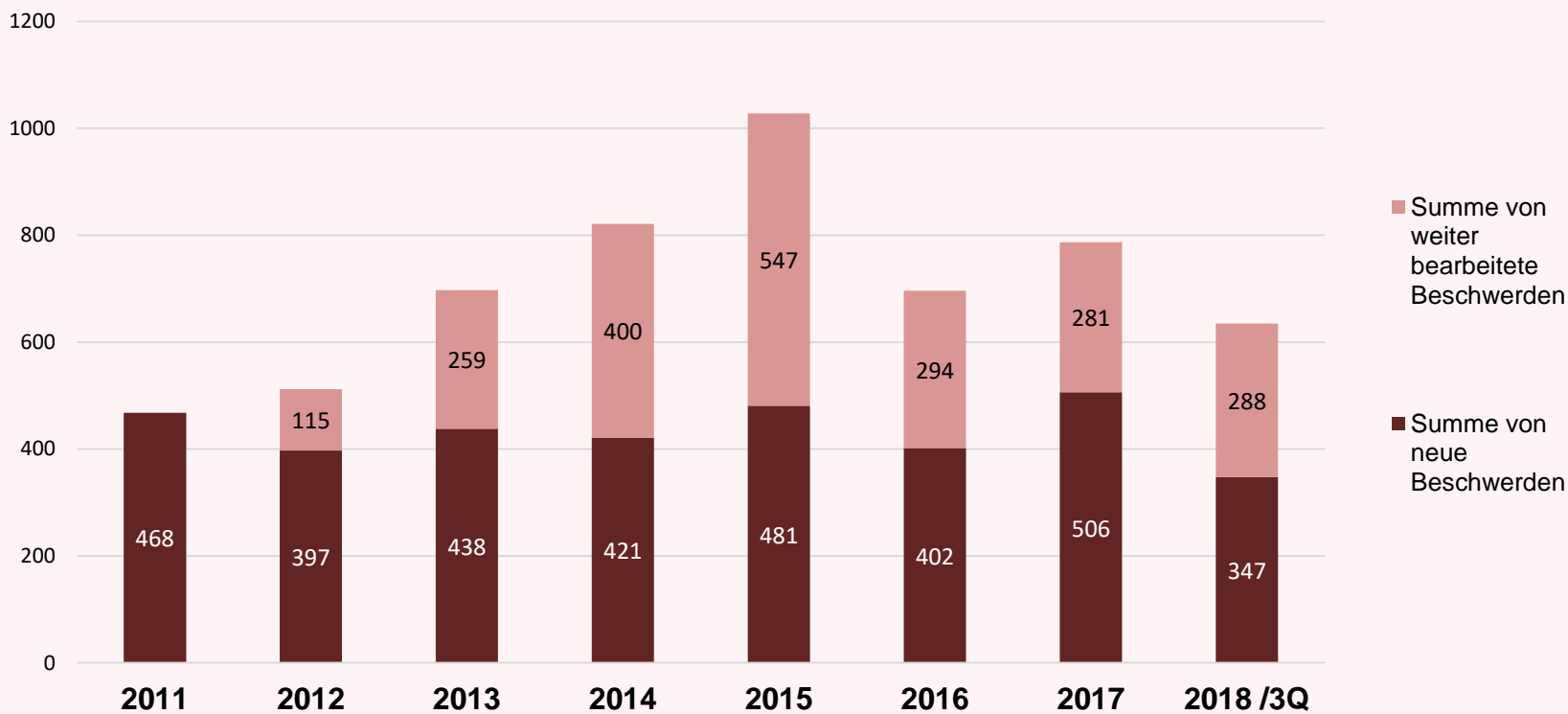
- anonymer Hinweis auf umfassende Kameraüberwachung in stationärer Psychiatrie
- Absprache und Begehung des Hauses mit der Landesbeauftragten für Psychiatrie + Krankenhausaufsicht (LaGeSo)
- kurzfristige Vereinbarung: Kameras werden direkt abgeschaltet
- strukturelle Intervention: Rundschreiben des LaGeSo an alle Berliner Krankenhäuser mit Hinweis auf Vorrang des Patientendatenschutzes



Beispiel Beschwerden: Betreuung

- Klient wohnt im Betreuten Einzelwohnen (BEW) und hat rechtliche Betreuung für Finanzen
- Betreuerinnen und Betreuer wollen, dass er sich auf Demenz untersuchen lässt und ambulanten Pflegedienst akzeptiert. Anderenfalls drohen sie mit Erweiterung der Rechtlichen Betreuung auf den Bereich Aufenthalt
- Vermittlungsgespräch im SpDi mit SpDi-Sozialarbeiterin, Ärztin, BEW-Betreuerin, Rechtlicher Betreuerin, Klient und BIP-Beraterin
- Ergebnis: Aufhebung des BEW und keine Erweiterung der Rechtlichen Betreuung

Beschwerdezahlen im Vergleich



Beschwerdeaufkommen und -bearbeitung

- Gesamtzahl der bearbeiteten Beschwerden über 3.469 (inkl. 3 Q/2018)
- Beschwerden aus allen Berliner Bezirken und bezogen auf alle Bereiche des psychiatrischen Versorgungssystems
- Bearbeitungszeit: 30 Min bis mehr als 100 Stunden
- Bearbeitungsdauer: 1 Tag bis zu 4 Jahren
- Beratung zu Handlungsmöglichkeiten: 55%
- Unterstützung seitens BIP gegenüber Dritten: 35%
- nur registriert: 10%

Beschwerdeempfangende

- Ambulante Versorgung 1429
- Klinisch-psychiatrische Versorgung 1334
- Ämter/Behörden 1254
- Leistungsträger 541
- Eingliederungshilfe 386
- Angrenzende Bereiche 330
- Krankenhaus des Maßregelvollzugs (KMV) 140
- Arbeit und Beschäftigung 64

Häufige Beschwerdeanliegen

- Beschwerden zur medizinischen Behandlung 837
- Unzufriedenheit mit Leistungsqualität 834
- Rechtliche Betreuung 741
- Zwangsunterbringung, -behandlung 578
- Mangelhafte Informationen zum Hilfesystem 563
- Kostenübernahme – Leistungsgewährung 493
- Unzulässige Reglementierung 488
- Respektlose Umgangsformen 408
- Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte 400

Das Besondere bei Beschwerden in der psychiatrischen Versorgung

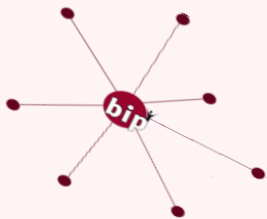
- Massive Einschränkung der Persönlichkeitsrechte
- Existenzielle Abhängigkeiten / Alternativlosigkeit
- prekäre, zugespitzte Lebenssituation
- eingeschränktes soziales Umfeld / Isolation
- Erfahrung der Entmündigung / Fremdbestimmung
- Schwieriges Kommunikationsverhalten

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 Nutzende kommunizieren
 - feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Beschwerden benennen
 - klare Abläufe des Beschwerdemanagements benennen
 - Rückmeldung an die Beschwerdeführenden geben und
 - Maßnahmen aus den Beschwerden ableiten

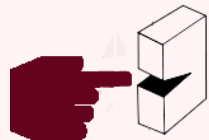
Weitere Aufgaben

Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten in der Öffentlichkeit präsent machen



Vernetzung mit den bestehenden Beschwerde-
einrichtungen

Trägern Beratung zum
Beschwerdemanagement anbieten



auf strukturelle Mängel aufmerksam machen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

