

# Häufige Fragen und Antworten zur Arbeit der BIP





## Impressum

---

### **Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin** **Häufige Fragen und Antworten zur Arbeit der BIP**

#### **Herausgeber:**

Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V.  
Friedrichstr. 231  
10969 Berlin

Informationen zum Träger finden Sie unter [www.gesundheitbb.de](http://www.gesundheitbb.de)

#### **Redaktion:**

Stefan Pospiech (V.i.S.d.P.), Petra Rossmannith, Alice Lechner

**Stand:** 15.08.2018

**Auflage:** 2.500 Stück

#### **Druckerei:**

Laserline Berlin

#### **Layout:**

Connye Wolff

#### **Icons:**

Do Ra/fotolia

#### **Kontakt:**

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin  
Grunewaldstraße 82  
10823 Berlin  
Tel.: 030 – 789 500 360  
Fax: 030 – 789 500 363

***info@psychiatrie-beschwerde.de***

***www.psychiatrie-beschwerde.de***

# Empfehlung zur Veröffentlichung

Der Beirat der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin hat die vorliegende Broschüre zur Kenntnis genommen und empfiehlt die Veröffentlichung.

## Mitglieder des Beirats sind:

- Prof. Dr. Bechdorf (Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der Chefärztinnen und Chefarzte, Vivantes Klinikum am Urban)
- Heinrich Beuscher (Ehrenmitglied)
- Martina Gauder (BOP&P Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener e. V.)
- Dr. Thomas Götz (Landesbeauftragter für Psychiatrie Berlin)
- Christian Reumschüssel-Wienert (Referent für Psychiatrie/Queere Lebensweisen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin)
- Michael Rottig (Sprecher des AK der Sozialpsychiatrischen Dienste, Sozialpsychiatrischer Dienst Steglitz-Zehlendorf)
- Marianne Schumacher (ApK – Angehörige psychisch Kranker Landesverband Berlin e. V.)
- Teresa Weiß (Arbeitskreis der Berliner Psychiatriekoordinatoren, Psychiatriekoordinatorin Tempelhof-Schöneberg)
- Reinhard Wojke (BOP&P Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener e. V.)
- Prof. Dr. Joachim Zeiler (Landesarzt für Psychiatrie)



# Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin

## **Gründung und Eröffnung**

Projektbeginn: 1. Juli 2010

Offizielle Eröffnung: 2. Februar 2011

## **Projektleitung**

Petra Rossmannith (Diplom-Pädagogin, M.A.)

## **Hauptamtlich Mitarbeitende**

Judith Becker (Diplom-Psychologin)

Alice Lechner (Psychologin, M.Sc.)

Björn Trenker (Master Health Sciences)

## **Trialogische Ausrichtung**

Bei der Zusammensetzung des Teams der BIP wird darauf 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.

## **Träger**

Der Träger der BIP ist Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung. Der gemeinnützige Verein bietet selbst keine Angebote im Rahmen der psychiatrischen Versorgung an.

## **Finanzierung**

Die Finanzierung des Projekts erfolgt auf Grundlage jährlicher Zuwendungen durch die für Gesundheit zuständige Senatsverwaltung im Rahmen des Integrierten Gesundheitsprogramms (IGP).

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>VORWORT</b>	6
<b>HÄUFIGE FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR ARBEIT DER BIP</b>	7
<b>Allgemeine Informationen</b>	7
<b>Zugang zur BIP</b>	8
<b>Beschwerdeverlauf</b>	12
<b>Ergänzende Angebote im Rahmen der Beschwerdebearbeitung</b>	13
<b>Datenschutz</b>	15
<b>Nutzen und Konsequenzen einer Beschwerde</b>	16
1. Aus Sicht der Beschwerdeführenden	16
2. Aus Sicht der Beschwerdeempfangenden	17
<b>Qualitätssicherung in der BIP</b>	18
<b>Rahmenbedingungen der BIP und sonstige Aufgaben</b>	21



## Vorwort

Die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP), ist die berlinweite Anlaufstelle für Beschwerden von Psychiatrie-Erfahrenen, Angehörigen und Professionellen im Bereich der psychiatrischen Versorgung.

Für manche Menschen ist der Weg zur BIP von Hürden gekennzeichnet. Dabei können die eigene Aufregung oder Misstrauen eine Rolle spielen, die Unsicherheit wie mit dem Beschwerdeanliegen umgegangen wird oder die Unwissenheit über die Aufgaben, Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der BIP.

Auch einige Beschwerdeempfangende werden im Zusammenhang mit einer Beschwerde zum ersten Mal mit unserem Angebot konfrontiert und haben das Bedürfnis, sich erst einmal zu informieren.

Daher wollen wir mit dieser Broschüre die Möglichkeit geben, sich vorab über unser Angebot und unsere Arbeitsweise zu informieren.

Wir hoffen, mit der Beantwortung einiger wichtiger Fragen, die uns bereits häufig gestellt wurden, eine mögliche Scheu zu verringern und den Zugang zu uns zu erleichtern.

# Häufige Fragen und Antworten zur Arbeit der BIP



## Allgemeine Informationen

---

### Was macht die BIP?

Die BIP, die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin, ist eine Anlaufstelle für Beschwerden im Bereich der psychiatrischen Versorgung. Wenn Menschen sich mit einem Beschwerdeanliegen an uns wenden, können wir zu bestehenden Handlungs- und Beschwerdemöglichkeiten beraten. Wir bieten zudem an, den Kontakt zu den betreffenden Einrichtungen oder Personen herzustellen, um beispielsweise gemeinsame Klärungsgespräche zu führen.

### Was ist das Ziel der BIP?

Für die BIP hat die parteiliche Unterstützung der beschwerdeführenden Personen und deren Aufklärung über ihre Rechte und Beschwerdemöglichkeiten einen zentralen Stellenwert. Zugleich verfolgt die BIP einen vermittelnden Ansatz, um eine Eskalation der Beschwerden zu vermeiden. Unser Anliegen ist es, eine möglichst gute Lösung für alle Beteiligten zu finden.

Ziel ist es, Psychiatrie-Erfahrene in der Wahrnehmung ihrer Rechte und Interessen zu stärken. Beschwerden werden von uns grundsätzlich als positives Zeichen gewertet. Auf individueller Ebene können darin Kompetenzen und Ressourcen der Beschwerdeführenden zum Ausdruck kommen. Auf struktureller Ebene können Beschwerden genutzt werden und dazu beitragen, einen Zustand zu verbessern, indem auf Schwachstellen hingewiesen wird, die sonst möglicherweise nicht entdeckt worden wären.

Mit unserer Arbeit möchten wir einen Beitrag dazu leisten, das Beschwerdemanagement und die Qualität der psychiatrischen Versorgung in Berlin zu verbessern.



## Zugang zur BIP

---

### **Wann kann ich mich an die BIP wenden und worüber kann ich mich beschweren?**

Die BIP berät und unterstützt bei Beschwerden zum psychiatrischen Versorgungssystem. Die BIP wendet sich mit ihrem Angebot an Psychiatrie-Erfahrene (Menschen die schon einmal Kontakt zum psychiatrischen Versorgungssystem hatten), deren Angehörige sowie Professionelle. Das inhaltliche Spektrum der Beschwerden ist sehr breit. Wir beraten beispielsweise zu Behandlungs-, Betreuungs- und Unterbringungsbedingungen oder Umgangsweisen

- in sozialpsychiatrischen Einrichtungen wie Therapeutischen Wohngemeinschaften, Betreutem Einzelwohnen, Einzelfallhilfe, Kontakt- und Beratungsstellen, Beschäftigungstagesstätten usw.,
- in psychiatrischen Kliniken, Tageskliniken, Institutsambulanzen,
- bei Sozialpsychiatrischen Diensten,
- bei den Eingliederungshilfen der Bezirksämter und anderen Leistungsträgern (z. B. Krankenkassen, Rentenversicherung, Arbeitsämter),
- bei Rechtlicher Betreuung,
- im Maßregelvollzug,
- in ambulanten psychiatrischen Praxen
- und weiteren Einrichtungen.

Häufige Beschwerdethemen sind zum Beispiel die Unzufriedenheit bezüglich der Unterbringung und/oder Zwangsbehandlung auf einer stationären psychiatrischen Station, bezüglich einer (freiwilligen) medizinischen Behandlung, dem Kontakt zum sozialpsychiatrischen Dienst oder einer rechtlichen Betreuung. Weitere mögliche Themen sind Umgangsweisen in ambulanten Einrichtungen, der unzureichende Einbezug von Angehörigen, Fragen zur Kostenübernahme und Leistungsgewährung durch Ämter und Behörden sowie Arbeitsbedingungen. Eine Vielzahl weiterer Beschwerdethemen ist denkbar.



## Wie kann ich mein Anliegen vortragen?

Die Kontaktaufnahme zur BIP kann persönlich zu unseren Öffnungszeiten oder telefonisch sowie schriftlich per E-Mail, per Telefax oder per Brief erfolgen.

So erreichen Sie uns:

BIP – Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin

Grunewaldstraße 82

10823 Berlin

Tel.: 030 – 789 500 360

Fax: 030 – 789 500 363

E-Mail: [info@psychiatrie-beschwerde.de](mailto:info@psychiatrie-beschwerde.de)

Öffnungszeiten

Mo 10-14 Uhr

Di 14-18 Uhr

Mi 10-14 Uhr (nur telefonische Beratung)


Do 10-14 Uhr

## Welche Informationen muss ich von mir preisgeben?

Da unsere Zuständigkeit sich ausschließlich auf Beschwerden bezieht, die einen Bezug zum psychiatrischen Versorgungssystem und zu Berlin haben, benötigen wir von Ihnen diese beiden Informationen.

Darüber hinaus erfassen wir mit Ihrem Einverständnis einige personenbezogene Angaben zum eigenen Erfahrungshintergrund, Alter, Geschlecht, finanzielle Einnahmen, Migrationshintergrund, ob momentan eine gerichtliche Unterbringung und/oder rechtliche Betreuung vorhanden ist, die Sprache in der die Beschwerde bearbeitet wurde, die Staatsangehörigkeit, den Aufenthaltsstatus sowie ggf. das Vorliegen einer Schwerbehinderung und eines Pflegegrads.

Diese Angaben dienen dazu, in unseren jährlichen Berichten an den Zuwendungsgeber Angaben dazu machen zu können, wen unser Angebot erreicht. Die Daten werden im Rahmen einer Statistik ausgewertet, das heißt sie werden nur in anonymisierter Form weitergegeben.




Die Angaben können jedoch insgesamt oder auch einzeln verweigert werden, sie sind keine Voraussetzung für eine Unterstützung durch die BIP. Eine Beschwerde kann auch anonym oder unter Angabe eines Pseudonyms vorgetragen und bearbeitet werden.

### **Welche Rolle spielt eine psychiatrische Diagnose in der BIP?**

Ein Bezug zum psychiatrischen Versorgungssystem ist notwendig, damit die BIP für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist. Dafür muss jedoch keine psychiatrische Diagnose vorliegen oder benannt werden. Grundsätzlich erfragen wir nie, ob und welche psychiatrischen Diagnosen vorliegen. Diese spielen nur dann eine Rolle, wenn sie Bestandteil des Beschwerdeanliegens sind und im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung von Ihnen benannt werden.

### **Habe ich einen Rechtsanspruch auf eine Unterstützung durch die BIP?**

Das Berliner Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) vom 17. Juni 2016 schreibt in § 11 die Gewährleistung einer Beratung und Begleitung bei der Beschwerdebearbeitung im Rahmen einer Beschwerde- und Informationsstelle durch die für das Gesundheitswesen zuständige Senatsverwaltung fest. Das PsychKG regelt außerdem an mehreren Stellen eine Verpflichtung zur Aufklärung über Rechte und Beschwerdemöglichkeiten. So muss der Sozialpsychiatrische Dienst nach § 6 Absatz 4 PsychKG Psychiatrie-Erfarene im Zusammenhang mit einer Aufforderung oder Durchführung einer ärztlichen Untersuchung über ihre Rechte und Beschwerdemöglichkeiten aufklären. § 23 Absatz 7 PsychKG legt fest, dass bei der Durchführung einer vorläufigen Unterbringung die untergebrachte Person in verständlicher Art und Weise über ihre Rechte, den gerichtlichen Rechtsschutz sowie die Möglichkeit zur Beschwerde aufzuklären ist. Diese Aufklärung ist zu dokumentieren. Im Rahmen der Aufnahme muss eine untergebrachte Person nach § 27 PsychKG durch die aufnehmende Ärztin oder den aufnehmenden Arzt unverzüglich eine Aufklärung über ihre Rechte und Pflichten, die Rechtsfolgen der Unterbringung, den gerichtlichen Rechtsschutz und die Möglichkeit der Beschwerde erhalten. Auch diesbezüglich besteht eine ärztliche Dokumentationspflicht. Erfolgt eine Zwangsbehandlung, sieht § 28 Absatz 6 und 7 PsychKG eine gesonderte Aufklärung über



die Rechte, den gerichtlichen Rechtsschutz und die Möglichkeit zur Beschwerde sowie deren Dokumentation vor.

Auf dieser Grundlage ist gesetzlich geregelt, dass Personen im Zusammenhang mit Zwangsmaßnahmen über ihre Rechte, den gerichtlichen Rechtsschutz sowie die Möglichkeit zur Beschwerde aufzuklären sind. Ein einklagbarer Rechtsanspruch auf eine Beratung und Unterstützung durch die BIP lässt sich davon jedoch nicht ableiten.

### **Kostet die Beratung etwas?**

Nein, die Beratung ist kostenlos.

### **Sind die Räumlichkeiten der BIP barrierefrei zugänglich?**

Unsere Einrichtung entspricht momentan leider noch nicht den Vorgaben zur Barrierefreiheit im Sinne des Gesetzes zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG). Dennoch versuchen wir den Zugang zur BIP so barrierefrei wie möglich zu gestalten und können die Nutzung der Räume und der Toilette mit Rollstuhl über eine Rampe ermöglichen.

### **Kann die Beratung auch in einer anderen Sprache erfolgen?**

Ja. Die BIP ermöglicht auch Beratungen in Englisch, Französisch und Griechisch. Für weitere Sprachen können darüber hinaus die Angebote des Gemeindedolmetschdienstes (GDD) in Anspruch genommen werden. Der GDD bietet Sprach- und Kulturmittlung in mehr als 50 Sprachen an. Dieses zusätzliche Angebot ist kostenlos. Die Sprachmittlerinnen und Sprachmittler unterliegen ebenfalls der Schweigepflicht.



## Beschwerdeverlauf

---

### **Wer berät und unterstützt mich bei meiner Beschwerde?**

Das BIP-Team setzt sich aus der Projektleitung und drei weiteren hauptamtlichen Mitarbeitenden zusammen, die in der Beschwerdebearbeitung tätig sind. Zusätzlich wird das Beratungsangebot durch Honorarkräfte ergänzt (Rechtsberatung, Arzt-, Betroffenen-, Angehörigen- und Rentensprechstunde). Außerdem werden wir durch die Mitarbeit von Ehrenamtlichen und Praktikantinnen und Praktikanten unterstützt. Wir arbeiten mit einem dialogischen Ansatz. Das heißt, das Team setzt sich zusammen aus Mitarbeitenden mit einem beruflichen Hintergrund in der psychiatrischen Versorgung, eigenen Psychiatrie-Erfahrungen sowie Erfahrungen als Angehörige.

### **Was passiert mit meiner Beschwerde?**

Nach Ihrer Kontaktaufnahme zu uns klären wir zunächst mit Ihnen das Beschwerdeanliegen:

- Was ist der Anlass Ihrer Beschwerde?
- Gegen wen richtet sich Ihre Beschwerde?
- Sind Sie bereits andere Beschwerdewege gegangen, und wie ist die aktuelle Situation?
- Was ist Ihr Bestreben, was soll mit der Beschwerde bestenfalls erreicht werden?

Wir informieren Sie dann über Handlungsmöglichkeiten, indem wir alle uns bekannten Beschwerdewege und deren jeweilige Potenziale sowie damit verbundenen Konsequenzen aufzeigen. Anschließend treffen wir mit Ihnen eine Entscheidung über den geeigneten Beschwerdeweg und den benötigten Unterstützungsbedarf. Nach Absprache mit Ihnen können wir Kontakt zu Dritten oder den Beschwerdeempfangenden aufnehmen. Beispielsweise besteht die Möglichkeit eines gemeinsamen Klärungsgesprächs in einer Einrichtung. Jede Beschwerde wird bei uns dokumentiert. In diesem Rahmen wird auch das Beschwerdeergebnis sowie Ihre Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die BIP erfasst.

## **Kann ich mich über mehrere Personen oder Einrichtungen gleichzeitig beschweren?**

Ja, dies ist bezogen auf ein Beschwerdeanliegen möglich. Um den Überblick nicht zu verlieren, haben wir jedoch festgelegt, dass maximal zwei unterschiedliche Beschwerdeanliegen gleichzeitig bearbeitet werden können. Bei Bedarf kann mit der oder dem zuständigen BIP-Mitarbeitenden gemeinsam reflektiert werden, welches Anliegen Priorität hat.

## **Kann ich meine Beschwerde wieder zurückziehen?**

Eine Kontaktaufnahme zu Dritten erfolgt nie ohne den ausdrücklichen Wunsch der beschwerdeführenden Person. Ein Abbruch der Beschwerdebearbeitung ist natürlich jederzeit möglich. Eine komplette Löschung Ihrer Daten können wir erst nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren umsetzen, da wir im Rahmen unserer Zuwendung verpflichtet sind, unsere Tätigkeit zu dokumentieren und in einer anonymisierten Formt darüber zu berichten. Auf Wunsch können wir jedoch auch rückwirkend Ihre Angaben anonymisieren, indem wir Ihren Namen und die Kontaktdaten löschen.



## **Ergänzende Angebote im Rahmen der Beschwerdebearbeitung**

---

### **Ich brauche rechtliche Unterstützung. Kann die BIP hier helfen?**

Die BIP kann keine rechtliche Vertretung übernehmen und verfolgt einen vermittelnden Ansatz. Neben der Beratung durch die Mitarbeitenden der BIP besteht jedoch das Angebot, in unseren Räumlichkeiten eine Beratung durch einen Rechtsanwalt zu den Themenbereichen Betreuungs- und Unterbringungsrecht in Anspruch zu nehmen. Dies kann insbesondere der Einschätzung von rechtlichen Handlungsmöglichkeiten dienen. Die Übernahme eines Mandats durch den Rechtsanwalt erfolgt in diesem Rahmen allerdings nicht.



## **Arbeiten Juristinnen oder Juristen und Ärztinnen oder Ärzte in der BIP?**

Im Moment sind keine Juristinnen oder Juristen und Ärztinnen oder Ärzte im Team der BIP fest angestellt. Um trotzdem bei sehr spezifischen Fragestellungen fachlich gut zu beraten, werden zusätzliche Sprechstunden angeboten. Für diese Sprechstunden greifen wir auf die Unterstützung von Honorarkräften zurück. Derzeit besteht die Möglichkeit einer Beratung durch einen Rechtsanwalt zu den Themen Betreuungs- und Unterbringungsrecht. Außerdem bieten wir zwei themenspezifische ärztliche Sprechstunden (Fragen zu Nebenwirkungen von Psychopharmaka und Medikamentenreduktion sowie zur Einschätzung von psychiatrischen Gutachten und Arztbriefen) an. Darüber hinaus besteht eine Beratungsmöglichkeit in der Rentensprechstunde zu den Themen Arbeitsunfähigkeit, Rentenversicherung und Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Beschwerdeführende können die jeweiligen Sprechstunden im Zusammenhang mit ihrem Beschwerdeanliegen bis zu zwei Mal nutzen.

## **Welche Unterstützung bietet die BIP bei weiterführendem Beratungsbedarf?**

Um Beschwerdeführende bei weiterführendem Beratungsbedarf zu unterstützen, bietet die BIP eine Betroffenen- und eine Angehörigensprechstunde an. Die Betroffenen-Sprechstunde wird in Zusammenarbeit mit BOP&P e. V., der Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener, etwa alle vier Wochen angeboten. Die Angehörigensprechstunde erfolgt in Kooperation mit dem Angehörigenverband psychisch Kranker – ApK, Landesverband Berlin, und wird ebenfalls etwa alle vier Wochen angeboten. Da dieses Angebot aktuell aus Kapazitätsgründen nicht umgesetzt werden kann, werden die Beschwerdeführenden während dieser Zeit direkt auf die Angebote des Angehörigenverbands verwiesen. Beide Sprechstunden ermöglichen den Beschwerdeführenden eine weiterführende Beratung zu ihrer spezifischen Lebenssituation. Schwerpunktmäßig werden dabei Selbsthilfestrukturen vermittelt sowie über politische Initiativen und Handlungsmöglichkeiten informiert.



## Datenschutz

---

### **Was passiert mit meinen Angaben?**

Mit der Kontaktaufnahme zur BIP im Zusammenhang mit einem Beschwerdeanliegen werden alle Angaben in unserem internen Dokumentationssystem gespeichert. Dieses umfasst eine digitale sowie eine Handakte. Die Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit der Beschwerdeinhalte im Verlauf der Bearbeitung. Zudem ist die BIP verpflichtet, in anonymisierter Form jährlich an die für Gesundheit zuständige Senatsverwaltung über den Umfang und die Art und Weise der Beschwerdebearbeitung zu berichten (Sachbericht). Darüber hinaus wertet die BIP die eingegangenen Beschwerden im Vergleich zu den Vorjahren statistisch aus und stellt dies in den Jahresberichten dar, die auf der Homepage der BIP veröffentlicht werden.

### **Unterliegen die Mitarbeitenden der BIP der Schweigepflicht?**

Ja, alle Mitarbeitenden der BIP unterliegen der Schweigepflicht. Eine Kontaktaufnahme zu Beschwerdeempfangenden oder Dritten erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch der beschwerdeführenden Person und mit (mündlicher oder schriftlicher) Schweigepflichtentbindung.

### **Kann ich mich auch anonym beschweren?**

Ja, es ist möglich sich in der BIP beraten und unterstützen zu lassen, ohne den Namen zu nennen. Um die Beschwerde bei erneuter Kontaktaufnahme zuordnen zu können, bitten wir jedoch um die Wahl eines Pseudonyms. Je nach Anliegen kann es jedoch sein, dass aufgrund der Anonymität die Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt sind.

### **Kann ich Akteneinsicht bei der BIP nehmen?**

Ja, die beschwerdeführende Person kann den Ausdruck der digitalen Dokumentation ihrer Beschwerde einsehen und auch kostenlos eine Kopie davon erhalten. Hierzu wird ein persönlicher Gesprächstermin mit der Leitung der BIP angeboten, der aber keine Bedingung für die Akteneinsicht darstellt.



## Nutzen und Konsequenzen einer Beschwerde

---

### 1. Aus Sicht der Beschwerdeführenden

#### Was bringt es sich zu beschweren?

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zeigen wir Ihnen mögliche Beschwerdewege und Handlungsoptionen auf. Eine Möglichkeit kann es sein, gemeinsam mit der die Beschwerde betreffenden Person oder Einrichtung ins Gespräch zu gehen, um eine Lösung für den Konflikt zu erarbeiten. Dabei unterstützen wir Sie beim Vortragen Ihres Anliegens. Unser Ziel ist es, damit die Verbesserung der Qualität der psychiatrischen Versorgung zu fördern: indem die Einrichtungen durch die Beschwerde auf strukturelle Probleme hingewiesen werden, können dort Impulse für Veränderungen aufgenommen werden. Eine weitere Möglichkeit ist, sich mit dem Beschwerdeanliegen an die jeweilig zuständige Fachaufsicht zu wenden und bei dieser eine Überprüfung der Sachverhalte anzuregen.


#### Kann sich meine Beschwerde für mich nachteilig auswirken?

Jede Kontaktaufnahme zu den die Beschwerde betreffenden Personen oder Einrichtungen ist eine persönliche Entscheidung und erfordert eine individuelle Abwägung. Die BIP hat einen vermittelnden Ansatz und hat stets das Anliegen, eine Eskalation der Beschwerden zu verhindern und eine möglichst gute Lösung für alle Beteiligten zu finden. Einen für Sie zufriedenstellenden Ausgang der Beschwerdebearbeitung können wir jedoch nicht garantieren und leider auch ein für Sie nachteiliges, sanktionierendes Verhalten im Zusammenhang mit der Kontaktaufnahme zur BIP nicht ganz ausschließen. Unsere Erfahrung zeigt jedoch, dass die Situation häufig durch gemeinsame Klärungsgespräche verbessert werden kann.

#### Kann die BIP Sanktionen verhängen?

Nein, die BIP hat nicht die Funktion einer Fachaufsicht und somit keine sanktionierende Kompetenz. Unser Anliegen ist es, im Konfliktfall mit einem vermit-





telnden Ansatz möglichst gute Lösungen für die Beteiligten zu finden. Dabei versuchen wir die Beteiligten dabei zu unterstützen, möglichst verbindliche Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen zu treffen. Die BIP ist nicht dafür zuständig, die Einhaltung oder Durchsetzung der Vereinbarungen zu überprüfen.

### **Kann die BIP Empfehlungen für bestimmte Einrichtungen geben?**

Nein, die BIP führt keine Listen im Sinne einer Unterscheidung von „guten“ und „schlechten“ Einrichtungen und spricht dementsprechend auch keine Empfehlungen aus.

## **2. Aus Sicht der Beschwerdeempfangenden**

### **Was passiert, wenn sich jemand über mich oder meine Einrichtung beschwert?**

Auf Wunsch der beschwerdeführenden Personen kann eine Kontaktaufnahme zu Ihnen oder Ihrer Einrichtung erfolgen. Dies kann telefonisch, postalisch oder per Mail erfolgen. Meist benennen wir kurz, um wen und was es geht und ob von Seiten der Beschwerdeführenden ein gemeinsames Gespräch oder eine schriftliche Stellungnahme gewünscht wird. Dann bitten wir Sie um eine Rückmeldung zum weiteren Vorgehen.

Dabei verfolgen wir einen vermittelnden Ansatz. Da die BIP nicht die Funktion einer Fachaufsicht hat, erfolgt durch uns keine Überprüfung des Beschwerdeanliegens oder eine Sanktionierung. Ebenso wenig führen wir Listen über „gute“ oder „schlechte“ Einrichtungen. Über die Inhalte der individuellen Beschwerde hinausgehend hat aus unserer Sicht jede Beschwerde das Potenzial, auf strukturelle Probleme hinzuweisen.

Da die Kontaktaufnahme zu Ihnen nur auf Wunsch der Beschwerdeführenden erfolgt, sind Sie ggf. nicht in Kenntnis jeder Beschwerde, die über Sie oder Ihre Einrichtung vorliegen und in anonymisierter Form auch zu den Beschwerdethematen zu erhalten. Dies kann für Sie die Chance beinhalten, Veränderungsbedarf zu erkennen und Ihr Angebot zu verbessern.

## **Kann ich die Auskunft auch verweigern oder muss ich kooperieren?**

In § 11 des Berliner Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) ist geregelt, dass die an der Erbringung von vorsorgenden, begleitenden und nachgehenden Hilfen Beteiligten (in § 7 PsychKG näher bezeichnet) den Mitarbeitenden der Beschwerde- und Informationsstelle auf Anforderung die zur Bearbeitung von Beschwerden erforderlichen Auskünfte (unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften) erteilen müssen. Hieraus ergibt sich jedoch keine Kooperationsverpflichtung der Beschwerdepflichtigen. Somit kann die Teilnahme an einem Klärungsgespräch oder die Erstellung einer schriftlichen Stellungnahme mit einer entsprechenden Begründung auch zurückgewiesen werden.

## **Bekomme ich eine Rückmeldung zum Beschwerdeausgang?**

Ja, sofern im Verlauf der Beschwerdebearbeitung Kontakt zu Ihnen aufgenommen wurde, geben wir Ihnen in Absprache mit den Beschwerdeführenden nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung eine Rückmeldung zum Ergebnis der Beschwerde.




## **Qualitätssicherung in der BIP**

---

### **Welche Formen der Qualitätssicherung gibt es in der BIP?**

Teil des BIP-internen Qualitätsmanagements sind regelmäßige Interventions- sowie Team- und Fallsupervisionen. Die teaminterne Intervention findet wöchentlich statt. Ziel ist es, sich gegenseitig zu möglichen Beschwerdewegen und bei schwierigen Beschwerdeverläufen zu beraten. Dies dient der Strukturierung der internen Kommunikation und einem teamübergreifenden Zuwachs an Wissen. Die Sitzungen der Supervision finden etwa alle vier Wochen statt. Hierzu wird ein externer Supervisor in Anspruch genommen. An den Sitzungen nehmen in der Regel alle hauptamtlichen Mitarbeitenden teil. Ziel ist es, eine qualitativ gute Bearbeitung abzusichern und die mentale Belastung durch die Beschwerdethemen zu reduzieren. Die Team-Supervision ist vor allem auf mögliche



Teamdynamiken und -konflikte fokussiert, die Fall-Supervision dient dem fachlichen Austausch bei der Analyse und Reflektion einzelner Beschwerdeverläufe.

Einen weiteren Baustein der Qualitätssicherung stellen Fortbildungen dar. Um sich weiter zu qualifizieren und die Themenbreite in der Beratung abdecken zu können, nehmen die Mitarbeitenden der BIP an Fortbildungen und einzelnen themenspezifischen Veranstaltungen teil. Zentral sind dabei Fortbildungen zu rechtlichen Fragestellungen und zu Beratungskompetenzen. Zusätzlich finden für die Mitarbeitenden interne Fortbildungen statt.


### **Lässt sich die BIP extern fachlich beraten?**

Zur Unterstützung der Arbeit der BIP wurde 2012 ein Fachbeirat einberufen. Dieser stellt einen bedeutenden Baustein für die Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung der BIP dar. Der Beirat berät die BIP zu Fragen der finanziellen und politischen Projektsicherung, wie auch zu wichtigen Fragen, die aus der Beschwerdebearbeitung resultieren. Er diskutiert generelle Ziele, Strategien und Prozesse der Beschwerde- und Informationsstelle in fachlicher Hinsicht.

Zu den Aufgaben zählen insbesondere die gemeinsame Reflexion der Erfahrungen bei der Beschwerdebearbeitung, die Weiterentwicklung der Standards der Beschwerdebearbeitung, die interne Qualitätssicherung und -entwicklung sowie der Kooperationsabsprachen und Vernetzungs-Strategien. Außerdem berät der Beirat die BIP bei der Weiterentwicklung und Systematisierung der Berichterstattung zu den Beschwerdethemen an die fachliche und allgemeine Öffentlichkeit, des psychiatrischen Beschwerdemanagements in Berlin sowie bezüglich der Umsetzung der interkulturellen Öffnung, der Geschlechtersensibilität und weiterer Diversity-Aspekte in der BIP.

Entsprechend der Vielfalt der Beschwerdeanlässe und -hintergründe decken die Beiratsmitglieder ein möglichst breites Spektrum der psychiatrischen Versorgung ab. Der Beirat setzt sich dialogisch zusammen aus:

- zwei Delegierten der Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener e. V. (BOP&P e. V.)
- einer Delegierten bzw. einem Delegierten des APK – Angehörige psychisch Kranker Landesverband Berlin e. V.

- 
- der bzw. dem Landesbeauftragten für Psychiatrie Berlin
  - der Landesärztin bzw. dem Landesarzt für Psychiatrie
  - der Referentin bzw. dem Referenten für Psychiatrie/Queere Lebensweisen des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Berlin
  - einer Delegierten bzw. einem Delegierten des Arbeitskreises der Berliner Psychiatriekoordinatoren
  - der Sprecherin bzw. dem Sprecher der Arbeitsgemeinschaft der Chefärztinnen und Chefarzte
  - der Sprecherin bzw. dem Sprecher des AKs der Sozialpsychiatrischen Dienste der Berliner Bezirke

Der Beirat tagt mindestens zweimal jährlich, im Bedarfsfall auch öfter.

### **Wie kann ich mich über die BIP beschweren?**

Die BIP ist sehr an Feedback zur (Un-)Zufriedenheit mit dem Angebot interessiert. Die Rückmeldungen zu unserer Arbeit fragen wir mit Hilfe eines eigens erstellten Formulars ab. Die Formulare liegen sowohl in den Räumen der BIP aus und können dort anonymisiert in einen dafür angebrachten Briefkasten eingeworfen, als auch in elektronischer Form über die Homepage der BIP eingeschickt werden.

Natürlich besteht auch die Möglichkeit, sich persönlich zu beschweren. Hierfür können Sie sich entweder direkt mit der oder dem betreffenden Mitarbeitenden der BIP oder mit der Projektleitung in Verbindung setzen.

Sollten Sie sich über die BIP an einer übergeordneten Stelle beschweren wollen, da sich z. B. die Beschwerde nicht innerhalb des BIP-Teams oder unter Hinzuziehen der BIP-Projektleitung klären lässt, können Sie sich schriftlich an die Geschäftsführung von Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. oder den Landesbeauftragten für Psychiatrie wenden. Diese Beschwerdemöglichkeit ist auch auf der Homepage der BIP ausgewiesen. Beschwerden über die BIP werden zur internen Auswertung und Qualitätsverbesserung von uns dokumentiert.



## Rahmenbedingungen der BIP und sonstige Aufgaben

---

### **Was ist das Besondere an der Beschwerdebearbeitung im Kontext der psychiatrischen Versorgung?**


Das Besondere bei Beschwerden im Rahmen der psychiatrischen Versorgung liegt, im Vergleich zu anderen Dienstleistungsbereichen, in den zum Teil massiven Einschränkungen von Persönlichkeitsrechten, die die Psychiatrie-Erfahrenen erleben. Oft geht dies einher mit der Erfahrung von Entmündigung und Fremdbestimmung. Darüber hinaus ist die Situation der Psychiatrie-Erfahrenen häufig geprägt von einer existenziellen Abhängigkeit von den für sie zuständigen Professionellen, welche zum Teil mit einem eingeschränkten Zugang zu Alternativen einhergeht. Die Psychiatrie-Erfahrenen sind oft in prekären und zugespitzten Lebenssituationen. Sie verfügen meist nur über ein eingeschränktes soziales Umfeld, was dazu führt, dass sie eher isoliert leben. Zudem gestaltet sich das Kommunikationsverhalten mancher Psychiatrie-Erfahrenen schwierig, was dann auch schon oft Bestandteil der Beschwerde ist. Diese Aspekte beeinflussen das Verhalten beim Vortragen einer Beschwerde im psychiatrischen Bereich und machen die Bearbeitung von Beschwerden zu einer besonderen Herausforderung für alle Beteiligten.

### **Seit wann gibt es die BIP und wie ist sie entstanden?**

Entstanden ist die BIP auf Grundlage der Rahmenkonzeption für ein „Sozialpsychiatrisches Beratungs- und Beschwerdemanagement“ in Berlin, die vom damaligen Landesbeauftragten für Psychiatrie, Herrn Beuscher, in einer trialogisch zusammengesetzten Arbeitsgruppe 2008 erarbeitet wurde. Gegründet wurde die BIP am 1. Juli 2010. Die offizielle Eröffnung der BIP fand am 2. Februar 2011 statt.

### **Wie wird die Arbeit der BIP finanziert?**

Der Träger der BIP ist Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung. Gefördert wird die BIP seit dem 01. Juli 2010



durch die für Gesundheit zuständige Senatsverwaltung im Rahmen des Integrierten Gesundheitsprogramms (IGP). Hierbei handelt es sich um jährlich neu zu beantragende Zuwendungen, die es ermöglichen, die BIP zu betreiben.

### **Ist die BIP unabhängig?**

Die BIP ist insofern unabhängig, dass der Träger Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. selbst keine Angebote im Rahmen der psychiatrischen Versorgung anbietet. Unsere Arbeit wird durch die Senatsverwaltung für Gesundheit finanziert. Damit geht die Verpflichtung einher, die Konzeption der BIP und damit die inhaltliche Ausrichtung sowie die grundsätzliche Arbeitsweise der BIP mit der Senatsverwaltung abzustimmen.


In unserer täglichen Arbeit und insbesondere der Beschwerdebearbeitung sind wir jedoch unabhängig von Weisungen.

### **Wie ist die BIP vernetzt?**

Von hoher Bedeutung für die Akzeptanz und die Qualität der Arbeit ist die kontinuierliche Vernetzung mit den Akteurinnen und Akteuren des psychiatrischen Versorgungssystems sowie angrenzender Hilfesysteme. Dazu zählen sowohl professionelle Strukturen als auch die Betroffenen- und Angehörigenverbände und -initiativen.

Angesichts der hohen Beschwerdeauslastung gibt es jedoch nur eine begrenzte Zahl an Gremien, die von der BIP kontinuierlich besucht werden. Dies sind neben der Fachgruppe Psychiatrie des Paritätischen Wohlfahrtsverbands LV Berlin e. V. mit thematischen Untergruppen, dem Arbeitskreis für Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher sowie weiteren Arbeitsgruppen von Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. auch die Treffen der Berliner Gesellschaft für Soziale Psychiatrie (BGSP).

Schwerpunktmäßig nehmen die Mitarbeitenden der BIP meist auf Einladung an einzelnen Veranstaltungen und Sitzungen des psychiatrischen Versorgungssystems teil. Zentral ist hierbei die Vorstellung der Arbeit der BIP und eine Rückmeldung zum jeweiligen Beschwerdeeingang und Beschwerdethemen.



Auf Bundesebene vernetzt sich die BIP mit dem Bundesnetzwerk unabhängiger Beschwerdestellen.

Ende 2017 wurde die BIP vom Abgeordnetenhaus in den Landesbeirat für psychische Gesundheit gewählt.


### **Die BIP hat einen trialogischen Ansatz. Was bedeutet das?**

Im Konzept der BIP ist die Ausrichtung am trialogischen Ansatz festgeschrieben. Das heißt, es wird bei der Zusammensetzung des Teams darauf geachtet, dass Mitarbeitende mit beruflichem Hintergrund sowie Psychiatrie-Erfarene und Angehörige vertreten sind, um so die beteiligten Perspektiven in die alltägliche Arbeit mit einzubringen.

### **Was macht die BIP sonst noch?**

Über die konkrete Unterstützung im Zusammenhang mit einer Beschwerde hinaus soll die BIP dazu beitragen, das Beschwerdemanagement und die Qualität der psychiatrischen Versorgung in Berlin zu verbessern. Dies wird in der Rahmenkonzeption für ein „Sozialpsychiatrisches Beratungs- und Beschwerdemanagement“ in Berlin sowie in der Konzeption der BIP festgelegt. Um dies zu ermöglichen, wurden für die BIP weiterführende Aufgaben definiert. Dazu gehört es, Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten in der Öffentlichkeit präsent zu machen. Dies setzt die BIP im Rahmen von Veranstaltungen und durch die Veröffentlichung von Broschüren und Flyern um.

Ein weiterer Aufgabenbereich ist die Vernetzung mit bestehenden Beschwerdeeinrichtungen – insbesondere den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern und den bezirklichen Beschwerdestellen. Ziel ist es, deren Sichtbarkeit und Funktion zu stärken. Zur Qualifizierung der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher richtet die BIP regelmäßig Fortbildungen aus. Die Themen orientieren sich an den Wünschen der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher. Um darüber hinaus einen niedrigschwelligen Austausch zu ermöglichen, lädt die BIP seit Juli 2013 am ersten Montag des Quartals die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher zu einem „Stammtisch“ ein.



Die BIP ist auch damit beauftragt die Besuchskommissionen nach § 13 PsychKG in ihrer Arbeit zu unterstützen. Dabei nimmt die BIP beispielsweise an den Sitzungen Besuchskommissionen teil und koordiniert die Kommunikation mit den zu besuchenden Kliniken.

Darüber hinaus ist es Aufgabe der BIP, Trägern Rückmeldung zu Beschwerdeeingängen zu geben, auf strukturelle Mängel aufmerksam zu machen und sich über die Umsetzung des internen Beschwerdemanagements auszutauschen.