



BESCHWERDE- UND INFORMATIONSTELLE
PSYCHIATRIE IN BERLIN

Standards der Beschwerdebearbeitung





Impressum

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin Standards der Beschwerdebearbeitung

Herausgeber:

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

Informationen zum Träger finden Sie unter 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 Chefärzte, 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 Rossmanith (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

VORWORT	6
BESCHWERDESTANDARDS DER BIP AUF EINEN BLICK	7
STANDARDS DER BESCHWERDEBEARBEITUNG	8
Zugang zur BIP	8
Beschwerdebearbeitung	10
Beschwerdeabschluss	12
Dokumentation und Datenschutz	14
Internes Beschwerdemanagement und Erfassung der Zufriedenheit mit der BIP	15



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. Sie wurde als bundesweit erste hauptamtlich tätige Beschwerdestelle im Jahr 2010 gegründet.

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass klare Standards bei der Beschwerdebearbeitung hilfreich sind. Die BIP orientiert sich an den Standards, die im Rahmen des Projekts „Förderstelle unabhängiger Beschwerdestellen“ der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie (DGSP) erarbeitet wurden.

Darüber hinaus hat die BIP eigene Bearbeitungsstandards entwickelt. Mit Hilfe dieser Standards sollen einerseits möglichst verbindliche und transparente Strukturen für die Beschwerdeführenden und-empfangenden geschaffen werden. Andererseits soll es der BIP ermöglicht werden, angesichts begrenzter Ressourcen die hohe Zahl der eingehenden Beschwerden qualitativ gut zu bearbeiten.

Bisher haben wir Ausschnitte unserer Bearbeitungsstandards ausschließlich im Rahmen der Jahresberichte veröffentlicht. Um unsere Arbeit insgesamt nachvollziehbar zu machen, möchten wir unsere Standards in dieser Broschüre darstellen.

BESCHWERDESTANDARDS DER BIP AUF EINEN BLICK



ZUGANG ZUR BIP

Sie können die BIP sowohl persönlich, telefonisch, per E-Mail, Telefax oder Brief erreichen. Wer für die Bearbeitung Ihres Anliegens zuständig ist, orientiert sich am Zeitpunkt des Beschwerdeeingangs. Sollte die BIP nicht zuständig sein, versuchen wir Sie an andere Instanzen zu vermitteln.

BESCHWERDEBEARBEITUNG

Zu Beginn klären wir gemeinsam mit Ihnen, gegen was und wen sich Ihre Beschwerde richtet und welches Ziel Sie damit erreichen möchten. Dann beraten wir Sie zu Handlungsmöglichkeiten und weiteren Unterstützungsmöglichkeiten durch uns. Zu anderen Stellen oder den Beschwerdeempfangenden nehmen wir nur Kontakt auf, wenn Sie uns damit beauftragen. Im Rahmen der Bearbeitung bietet die BIP zusätzliche Beratungsangebote wie beispielsweise eine Rechtsberatung an oder begleitet Klärungsgespräche.



BESCHWERDEABSCHLUSS

Die BIP verfolgt einen vermittelnden Ansatz und bemüht sich um eine bestmögliche Lösung für alle Beteiligten. Da die BIP keine Fachaufsicht ist, können wir keine bestimmten Ergebnisse gewährleisten oder durchsetzen. Ergibt sich in der Beratung ein Handlungsauftrag, wird die Beschwerde nach der Umsetzung des Auftrags in Rücksprache mit Ihnen abgeschlossen und die Ergebnisse werden dokumentiert.

DOKUMENTATION UND DATENSCHUTZ

Die BIP dokumentiert alle Angaben im Rahmen einer Beschwerde sowohl digital als auch in einer Handakte. Beide Dokumentationen sind nur den Mitarbeitenden der BIP zugänglich. Alle Daten sind passwortgeschützt werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt. Sie haben das Recht, Ihre persönlichen Daten einzusehen. Generell ist auch eine anonyme Beschwerde möglich.



EVALUATION

Die BIP evaluiert ihre Arbeit mit Hilfe von Fragebögen. Hier können Sie Ihre (Un)Zufriedenheit mit der BIP äußern. Ebenso können Beschwerden gegen die Mitarbeitenden gerichtet werden.

**WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN BESCHWERDESTANDARDS
FINDEN SIE IN DIESER BROSCHÜRE**

Standards der Beschwerdebearbeitung



Zugang zur BIP

1. Regelungen zur thematischen Zuständigkeit

Die BIP ist zuständig für Beschwerden, die einen Berlinbezug sowie einen Bezug zur psychiatrischen Versorgung haben.

2. Beschwerdeentgegennahme

Beschwerden können sowohl persönlich oder telefonisch während der Sprechzeiten (16 Stunden in der Woche) als auch schriftlich per E-Mail, Telefax oder Brief vorgetragen werden.

3. Persönliche Anfragen während der Öffnungszeiten

Bei Erstkontakt werden persönlich Anfragende auch unangemeldet während der Öffnungszeiten zu ihrem Beschwerdeanliegen möglichst direkt beraten. Für Folgekontakte gilt die Regel, dass eine Beratung nur nach Terminvereinbarung erfolgt. Kommen Beschwerdeführende unangemeldet zur BIP, können sie etwas abgeben oder einen Termin vereinbaren. Sie haben jedoch keinen Anspruch auf eine spontane persönliche Beratung.

4. Telefonische Erreichbarkeit

Während der Öffnungszeiten bemühen wir uns, eine gute telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten. Außerhalb der Sprechzeiten besteht die Möglichkeit, eine Sprachnachricht auf unserem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Ein Rückruf erfolgt (ausschließlich dann), wenn eine Nachricht hinterlassen wurde. Für den Fall, dass unsere Rückrufbemühungen nach drei Versuchen erfolglos bleiben, schließen wir die Beschwerde ab.

5. Regelungen zur personellen Zuständigkeit

Aus Gründen der personellen Kapazität wird jede Beschwerde nur von einer Person bearbeitet.

Welcher Mitarbeitende für die Bearbeitung zuständig ist, orientiert sich am Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde und der Verantwortlichkeit für die jeweilige Sprechzeit. Die Aufteilung der Zuständigkeiten für die Sprechzeiten ist intern geregelt.

Richten sich Beschwerdeführende nach Abschluss einer Beschwerde mit einem anderen Anliegen erneut an die BIP, bearbeitet in der Regel die vorher zuständige Person auch die neue Beschwerde. Dies gilt nur, sofern die oder der Mitarbeitende noch in der Beschwerdebearbeitung tätig ist.

Mitarbeitende machen keine persönlichen Termine für eine Kollegin oder einen Kollegen aus, insbesondere nicht bei Erstkontakten.

Ein Wechsel der Zuständigkeit in der Beschwerdebearbeitung auf Wunsch der beschwerdeführenden Person ist nach Teamrücksprache und in gut begründeten Einzelfällen möglich. Die Gründe sind möglichst gegenüber der bisher zuständigen Person zu benennen.

6. Aufsuchende Beschwerde-Entgegennahme

Eine aufsuchende Beschwerde-Entgegennahme kann nur einmal stattfinden, danach erfolgt die telefonische oder schriftliche weitere Bearbeitung. Wenn wir eine aufsuchende Beschwerde-Entgegennahme in einer Einrichtung machen, kündigen wir der Einrichtung unseren mit der beschwerdeführenden Person vereinbarten Termin immer vorab an.

Eine aufsuchende Beratung in der eigenen Wohnung der beschwerdeführenden Person zur Beschwerdeaufnahme machen wir grundsätzlich nicht, auch nicht bei einer vorliegenden Einschränkung der Mobilität. Falls gewünscht, bemühen wir uns darum, einen wohnortnahen Besprechungsort zu finden.

In die eigene Wohnung der beschwerdeführenden Person gehen wir nur in der Funktion als Begleitung, wenn auch mit einer anderen Institution oder Person ein Termin vereinbart wurde, bspw. zur Begehung der Wohnung oder zur Begutachtung vor Ort.

7. Verweis auf andere Beschwerdeinstanzen

Falls es andere Beschwerdeinstanzen (bspw. Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in den psychiatrischen Kliniken sowie bezirkliche Beschwerdestellen) gibt, die eine Zuständigkeit haben, werden die Beschwerdeführenden gebeten, sich zunächst an diese zu wenden. Sollte durch diese Instanzen keine ausreichende Unterstützung möglich sein, können die Beschwerdeführenden sich erneut an die BIP wenden. Falls diese Vermittlung beispielsweise aus Gründen der Dringlichkeit oder Überbezirklichkeit nicht erwünscht ist, wird die Beschwerde direkt durch die BIP bearbeitet. Es wird aber ggf. darum gebeten, die Stellen über die Beschwerde informieren zu dürfen.



Beschwerdebearbeitung

1. Dauer und Anzahl der Beratungsgespräche

Die Dauer für persönliche Beratungsgespräche umfasst in der Regel 45 Minuten. 60 Minuten sollten nicht überschritten werden.

Zur Konkretisierung eines Beschwerdeanliegens können insgesamt zwei persönliche oder telefonische Beratungsgespräche stattfinden. Wenn diese Gespräche zur Konkretisierung des Beschwerdeanliegens nicht ausreichend waren, werden die Beschwerdeführenden gebeten, ihre Beschwerde schriftlich einzureichen.

Für die weitere Beschwerdebearbeitung sind entsprechend dem Bedarf weitere persönliche oder telefonische Termine möglich.

2. Anzahl der Beschwerden

Beschwerdeführende können sich mit höchstens zwei unterschiedlichen Beschwerdeanliegen gleichzeitig an die BIP wenden. Diese werden dann von derselben Person bearbeitet. Erst nach Abschluss einer der Beschwerden kann eine weitere Beschwerde eingereicht werden.

3. Dauer der Beschwerdebearbeitung

Beschwerden, deren Bearbeitungszeit vier Monate übersteigt, werden in unserer internen kollegialen Intervention hinsichtlich des weiteren Vorgehens reflektiert. Dabei wird der bisherige Beschwerdeprozess gemeinsam besprochen und das Ziel der Beschwerde fokussiert. Weitere mögliche Handlungsoptionen sowie der bestmögliche Umgang mit den begrenzten Ressourcen der BIP werden diskutiert.

4. Zusätzliche Sprechstunden

Die BIP bietet ergänzend zur Beschwerdebearbeitung auf Basis von Honorarverträgen eine Reihe zusätzlicher Beratungsangebote an (Rechtsberatung, Arzt-, Betroffenen-, Angehörigen- und Rentensprechstunde). Diese können im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung durch die beschwerdeführenden Personen in Anspruch genommen werden. Pro Beschwerdeanliegen kann jedes dieser zusätzlichen Angebote maximal zwei Mal in Anspruch genommen werden. Zwischen den Mitarbeitenden der BIP und den Honorarkräften für die Sprechstunden erfolgt ein Austausch über die Beschwerdeinhalte und den Beratungsverlauf.

5. Klärungsgespräche mit Beschwerdeführenden und Beschwerdeempfangenden

Im Rahmen unserer Arbeit bieten wir an, Klärungsgespräche zwischen Beschwerdeführenden und Beschwerdeempfangenden zu begleiten. Wenn wir an einem Klärungsgespräch teilnehmen, kündigen wir unsere Teilnahme immer vorher allen Parteien an. Unsere Rolle besteht darin, den Rahmen des Gesprächs mit allen Beteiligten abzusprechen und im Verlauf auf die Einhaltung zu achten. Dazu klären wir im Vorfeld die folgenden Punkte:

- Wer nimmt teil?
- Wo findet das Gespräch statt?
- Wie lange soll es dauern?
- Welche Themen sollen geklärt werden (Beschwerdepunkte)?

- Was ist das Ziel? Was soll aus Sicht der Beschwerdeführenden erreicht werden?
- Welche Rolle haben wir in dem Gespräch (Moderation, Begleitung, Beschwerdepunkte stellvertretend vortragen, Beobachtende etc.)?

Wir erstellen prinzipiell keine Verlaufsprotokolle oder Protokolle von Aussagen der Beteiligten, insbesondere keine juristisch zitierfähigen Protokolle. Mit unserer vermittelnden Rolle ist es jedoch vereinbar, ein kurzes Ergebnisprotokoll zu erstellen, wenn dies von den Teilnehmenden gewünscht wird. Hierin werden die getroffenen Vereinbarungen festgehalten.



Beschwerdeabschluss

1. Regulärer Beschwerdeabschluss

Wenn sich bei Beschwerden in der Beratung kein Handlungsauftrag ergibt, werden diese nach erfolgter Beratung direkt abgeschlossen. Die Beschwerdeführenden werden jedoch ermuntert, sich bei weiterem Unterstützungsbedarf erneut an die BIP zu wenden und eine Rückmeldung zum weiteren Verlauf der Beschwerde zu geben.

Wurde zwischen den Beschwerdeführenden und der BIP ein Handlungsauftrag vereinbart, erfolgt in der Regel der Abschluss der Beschwerdebearbeitung nachdem dieser umgesetzt wurde. So wird beispielsweise nach Abschluss eines Klärungsgesprächs oder der Einholung einer schriftlichen Stellungnahme, die Beschwerde in Rücksprache mit den Beschwerdeführenden abgeschlossen. Das Ergebnis der Beschwerde wird dokumentiert und aus Sicht der Beschwerdeführenden bewertet und Kategorien zugeordnet.

Gab es einen direkten Kontakt der BIP zu den Beschwerdeempfängenden, erfolgt – nach Rücksprache mit den Beschwerdeführenden – auch an diese eine entsprechende Rückmeldung zum Beschwerdeabschluss.



Der Abschluss kann unabhängig vom Beschwerdeergebnis erfolgen. Die BIP ist nicht verpflichtet, weitere Handlungsaufträge umzusetzen, auch wenn das gewünschte Ergebnis nicht erreicht wurde. Die Überwachung der Einhaltung von getroffenen Vereinbarungen zwischen den Beschwerdeführenden und -empfangenden ist nicht Aufgabe der BIP.

2. Nichteinhaltung von Absprachen

Bei zwei telefonischen oder persönlichen Beratungsterminen, die vorab gemeinsam vereinbart wurden und nacheinander unentschuldigt nicht wahrgenommen wurden, wird die Beschwerde wegen Nichteinhaltung von Absprachen von der BIP abgeschlossen.

3. Aggressionen, Hausrecht und Beschwerdesperre

Bei verbaler und körperlicher Gewaltanwendung seitens einer beschwerdeführenden Person machen wir von unserem Hausrecht Gebrauch und sprechen notfalls mit Hilfe der Polizei ein Hausverbot von längstens bis zu vier Wochen aus. In dieser Zeit ruht die Beschwerdebearbeitung.

Bei erneuter Kontaktaufnahme der beschwerdeführenden Person nach Ablauf des Hausverbots werden bei einem persönlichen Gesprächstermin die Rahmenbedingungen der weiteren Beschwerdebearbeitung geklärt sowie der Handlungsauftrag an die BIP neu vereinbart.

Bei wiederholtem Abbruch der Beschwerdebearbeitung durch die BIP wegen Nichteinhalten von Absprachen, kann gegenüber der beschwerdeführenden Person durch das Team der BIP eine Beschwerdesperre von bis zu 3 Monaten ausgesprochen werden.



Dokumentation und Datenschutz

1. Interne Dokumentation

Wir dokumentieren jede Kontaktaufnahme und Angaben, die im Zusammenhang mit einem Beschwerdeanliegen gemacht werden, in einer digitalen sowie einer Handakte. Beide Dokumentationen sind nur den Mitarbeitenden der BIP zugänglich. Der Zugang zur digitalen Akte ist Passwort-geschützt und die Handakten werden in einem verschlossenen Schrank gesichert.

Neben der Nachvollziehbarkeit der einzelnen Bearbeitungsprozesse dient die Dokumentation der jährlichen Berichterstattung an die für Gesundheit zuständige Senatsverwaltung. Hierbei wird über den Umfang und die Art und Weise der Inanspruchnahme der BIP (Sachbericht) berichtet. Darüber hinaus berichtet die BIP anonymisiert über die Beschwerdebearbeitung in den Jahresberichten, die auf der Homepage der BIP veröffentlicht werden. Die dort dargestellten Beschwerdebeispiele werden nur nach Freigabe durch die jeweiligen Beschwerdeführenden mit aufgenommen. Sie veranschaulichen die Vorgehensweise der BIP und die Bandbreite der unterschiedlichen Beschwerdeanliegen.

2. Datenerfassung und Aufbewahrung der Daten

Neben den beschwerdebezogenen Angaben, den Kontaktdaten, der Art und Häufigkeit der Kontakte, Vereinbarungen sowie Bearbeitungsschritten werden Angaben zu personenbezogenen Daten erfasst. Dazu werden folgende Angaben der beschwerdeführenden Personen dokumentiert: Daten zum eigenen Erfahrungshintergrund, Alter, Geschlecht, finanzielle Einnahmen, Migrationshintergrund, ob momentan eine gerichtliche Unterbringung und/oder rechtliche Betreuung vorhanden ist, Sprache in der die Beschwerde bearbeitet wurde, Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsstatus, Schwerbehinderung und Pflegegrad. Diese Angaben sind freiwillig und können verweigert werden.

Generell ist eine pseudonymisierte Bearbeitung – ohne Angabe des Namens – oder eine nachträgliche Anonymisierung der Daten möglich. Eine vollständige Löschung der Daten ist aufgrund der Berichtspflicht der BIP gegenüber der für Gesundheit zuständigen Senatsverwaltung leider nicht möglich. Die Daten werden 10 Jahre aufbewahrt.

3. Akteneinsicht

Die beschwerdeführenden Personen können Einsicht in die ihre Beschwerde betreffende Dokumentation nehmen 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.

4. Schweigepflicht

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.



Internes Beschwerdemanagement und Erfassung der Zufriedenheit mit der BIP

1. Rückmeldebögen zur Zufriedenheit

Die Beschwerdeführenden und auch Beschwerdeempfangenden haben die Möglichkeit, sich über ihre (Un-)Zufriedenheit über die BIP anhand von Rückmeldebögen zu äußern. Die Formulare liegen in den Räumen der BIP aus und können dort anonymisiert in einen dafür angebrachten Briefkasten eingeworfen oder eingesandt werden. Außerdem ist eine Rückmeldung in elektronischer Form über die Homepage der BIP möglich.



2. Internes Beschwerdemanagement

Beschwerden gegen die BIP können an alle Mitarbeitenden gerichtet werden. Darüber hinaus ist die Projektleitung zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden gegen die BIP und deren Mitarbeitende. Die beschwerdeführende Person hat die Möglichkeit ihr Anliegen direkt vorzutragen, intern erfolgt eine Rückmeldung an die betreffenden Mitarbeitenden. Das weitere Vorgehen wird dem Beschwerdevorgang entsprechend angepasst. In jedem Fall erfolgt eine Rückmeldung zum Abschluss des Beschwerdevorgangs an alle Beteiligten. Ab 2018 werden die Beschwerden gegen die BIP unabhängig von der sonstigen Beschwerdedokumentation erfasst, um sie statistisch und inhaltlich besser auswerten zu können.

Sollten sich die Beschwerdeführenden 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, gibt es die Möglichkeit, sich schriftlich entweder an die Geschäftsführung von Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. oder an den Landesbeauftragten für Psychiatrie zu wenden.