

Veranstaltung am Donnerstag, 11. Oktober 2018, 17.00-20.00 Uhr

## **Stressfreier Umgang mit Beschwerden** Anforderungen an ein partizipatives Beschwerdemanagement

Pinellodrom, Dominicusstraße 5-9, 10823 Berlin

Beschwerden von Psychiatrie-Erfahrenen und deren Angehörigen werden mitunter als zusätzliche Belastung erlebt oder als Krankheitssymptom gedeutet. Ein aktives Beschwerdemanagement signalisiert den Menschen dagegen, dass ihre Meinung und ihre Probleme von Bedeutung sind. Gerade Psychiatrie-Erfahrenen, die häufig mit einer Einschränkung ihrer Persönlichkeitsrechte konfrontiert sind und oft über verminderte soziale und materielle Ressourcen verfügen, gibt es das Gefühl, den Institutionen nicht hilflos gegenüber zu stehen. Die Einrichtungen selbst wiederum erhalten durch Beschwerden Hinweise auf Patientenerwartungen, auf fehlerhafte Abläufe, festgefahrene Routinen und Haltungen sowie auch auf strukturelle Mängel.

In den letzten Jahren hat sich im stationären und im

komplementär-psychiatrischen Bereich die Einrichtung eines Qualitäts- und mitunter auch eigenen Beschwerdemanagements etabliert. Zugleich gibt es noch vergleichsweise wenig Austausch darüber, was die Qualität eines psychiatrischen Beschwerdemanagements ausmacht, was sinnvolle Ansätze und Leitlinien sind und wie eine offene Beschwerdekultur gelebt werden kann. Nach einem einführenden Vortrag von der Projektleitung der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie Berlin, Petra Rossmannith, finden zwei Fishbowls statt.

Neben dem Austausch zu den Rechten und Möglichkeiten bei Beschwerden sollen Standards des internen Beschwerdemanagements mit den eingeladenen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern und dem Publikum diskutiert werden.

### **PROGRAMM FÜR DEN 11. OKTOBER 2018**

- |           |   |
|-----------|---|
| 17.00 Uhr | Stressfreier Umgang mit Beschwerden - Anforderungen an ein partizipatives Beschwerdemanagement<br>Petra Rossmannith, Projektleitung der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie Berlin   |
| 17.15 Uhr | Kommentar aus Betroffenenensicht<br>Reinhard Wojke, Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener (BOP&P) e.V.   |
| 17.25 Uhr | Kommentar aus Angehörigensicht<br>Marianne Schumacher, Angehörige psychisch Kranker Landesverband Berlin (ApK) e.V.   |
| 17.35 Uhr | <b>Fishbowl 1 zu den Rechten und Möglichkeiten bei Beschwerden mit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabine Kluckert, Patientenfürsprecherin im Evangelisches Krankenhaus Königin Elisabeth</li> <li>• Gaby Prossmann, Vertrauens- und Beschwerdestelle Spandau</li> <li>• Dr. Monika Trendelenburg, Oberärztin im Klinikum Neukölln</li> <li>• Thomas-Hellmut Lahusen, Leiter Sozialpsychiatrischer Dienst Mitte</li> </ul> |
| 18.35 Uhr | <b>Pause</b>  |
| 18.50 Uhr | <b>Fishbowl 2 zu Standards des internen Beschwerdemanagements mit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beate Kesselmann, Beschwerdemanagement Alexianer St. Joseph Berlin-Weißensee</li> <li>• Michael Hayn, Leiter der Betreuungsbehörde Steglitz-Zehlendorf</li> <li>• Carsten Koziolk, Psychiatriekoordinator Mitte</li> <li>• Dr. Stefan Rusche, Rechtsanwalt und Mediator</li> </ul>                                       |
| 19.50 Uhr | <b>Abschluss der Veranstaltung</b>  |

Anmeldung: Fax: 030 – 44319063 / Online: <http://anmeldung.gesundheitbb.de>



Träger der BIP ist Gesundheit Berlin-Brandenburg – Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung. Informationen unter [www.gesundheitberlin.de](http://www.gesundheitberlin.de)

Senatsverwaltung  
für Gesundheit, Pflege  
und Gleichstellung



Die BIP wird von der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung gefördert.