

"10 Jahre BIP: Essentials der Beschwerdebearbeitung – Teil I"

Petra Rossmann
(BIP-Projektleitung 2010-2020)



Februar 2011: offizielle Eröffnung

Skeptische Haltung:

Plattform für querulatorisches Verhalten

versus

Beschwichtigungsstelle

Unnötiges Übel – oder sinnvolle Teilhabe ?

Balance zwischen zu wenig und zu viel...



Fehler können passieren

– es ist die Frage, wie damit umgegangen wird

Herausforderungen...

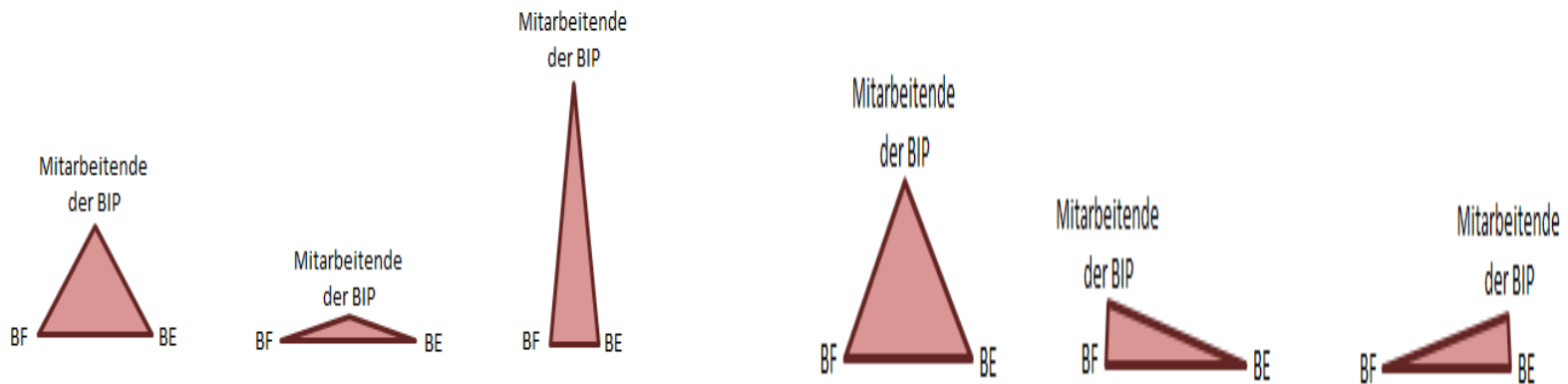
1. Was ist das Anliegen, worum geht es?
2. Wer ist beteiligt, wer ist noch miteinzubeziehen?
3. Was wurde schon unternommen?
4. Was soll erreicht/unternommen werden?
5. Was ist dabei meine Aufgabe?

Herausforderungen...

- Sicherstellung guter Erreichbarkeit versus
Beschwerdebearbeitung und Beschwerdeabschluss
- gute Berichterstattung versus zu hohe
Dokumentationsanforderungen
- Trägerschaft ohne Angebote in der psychiatrischen
Versorgung und „Satellitensituation“
-

Essentials – was hat sich bewährt ...

- vermittelnder Ansatz: keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenzen
- parteilich für die Stärkung von Patientenrechten



Essentials – was hat sich bewährt...

- niedrigschwelliger Zugang
 - Bezug zu Berlin und zum psychiatrischen Versorgungssystem
 - Anonym bzw. mit Pseudonym
 - Psychiatrie-Erfahrene / Angehörige / Mitarbeitende...
- gute Erreichbarkeit – 16 h Öffnungszeiten
- dialogische Ausrichtung des Teams

Essentials – was hat sich bewährt...

- keine Empfehlungen oder „good-/bad“-Listen
- Beratung durch Fachbeirat
- gute Vernetzung im Versorgungssystem und mit Interessensvertretungen
- Kooperation und Vernetzung mit anderen Beschwerdeeinrichtungen

Essentials – was hat sich bewährt ...

- Unabhängigkeit – Träger ohne eigene Angebote in der psychiatrischen Versorgung
- Rechtliche Verankerung
 - § 11 PsychKG vom 17. Juni 2016
 - Beschwerde- und Informationsstellenverordnung vom 18. Oktober 2018

Was wurde erreicht ?

- Skeptische Haltung hat sich gewandelt in hohe Akzeptanz sowohl vom Versorgungssystem als auch Psychiatrie-Erfahrenen und deren Angehörigen
- Seit 2016 deutlich mehr Beschwerden von Menschen, die aktuell gerichtlich untergebracht sind
- Viele strukturelle Impulse und Unterstützung im Einzelfall

Deutlich mehr sinnvolle Teilhabe als unnötiges Übel!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

