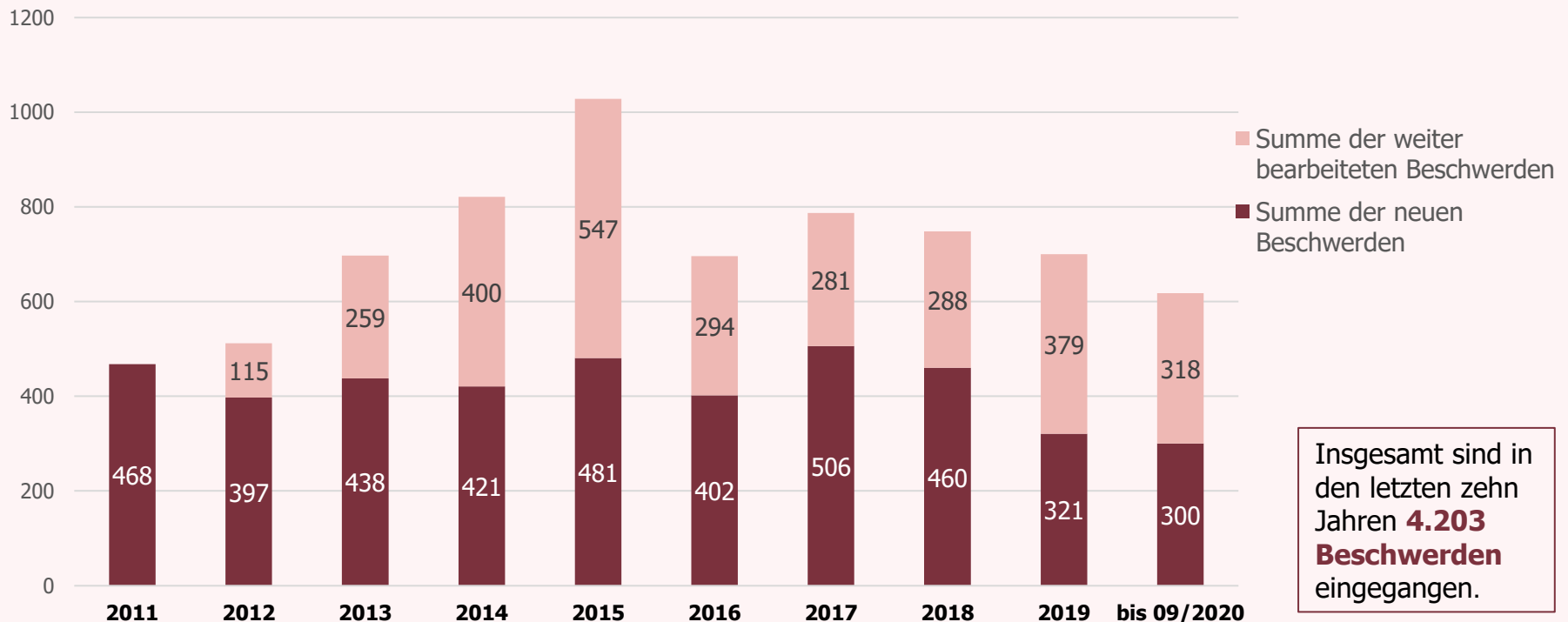


# „10 Jahre BIP: Essentials der Beschwerdebearbeitung – Teil II“

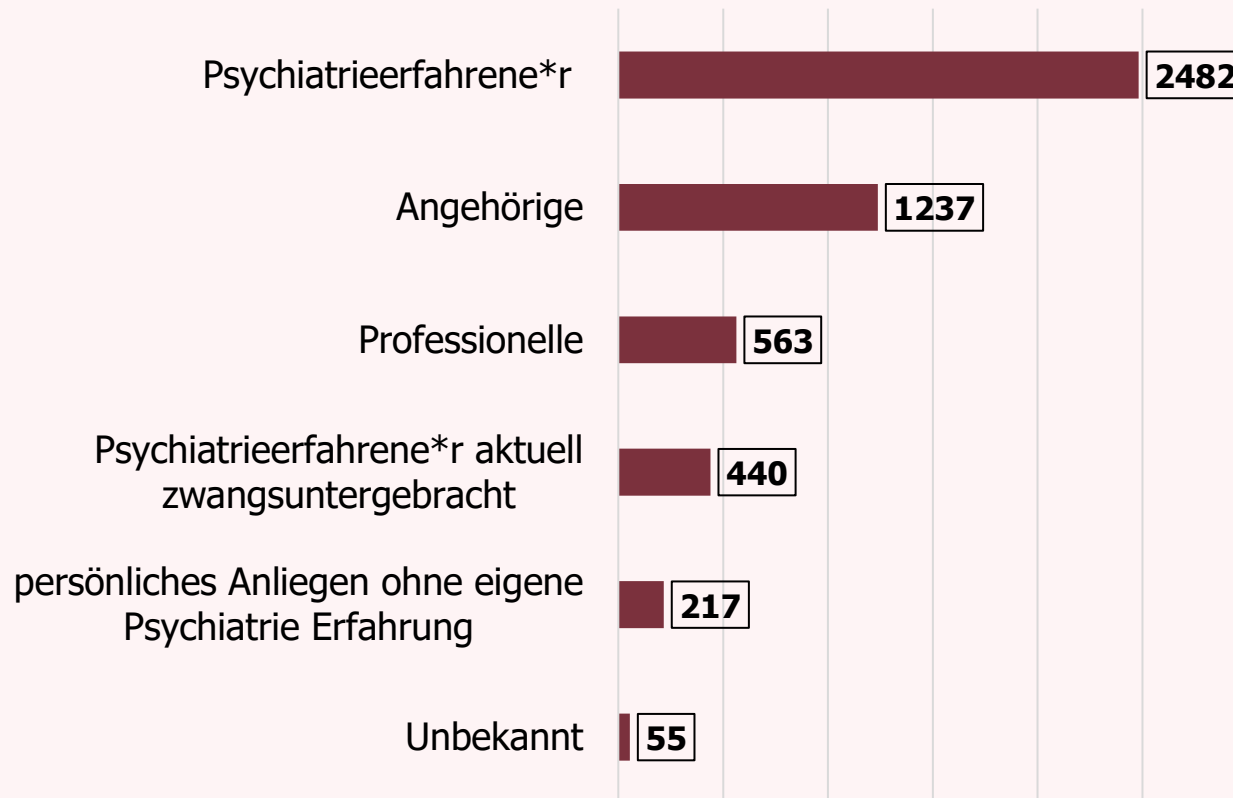
Stefan Weigand  
(BIP-Projektleitung seit September 2020)



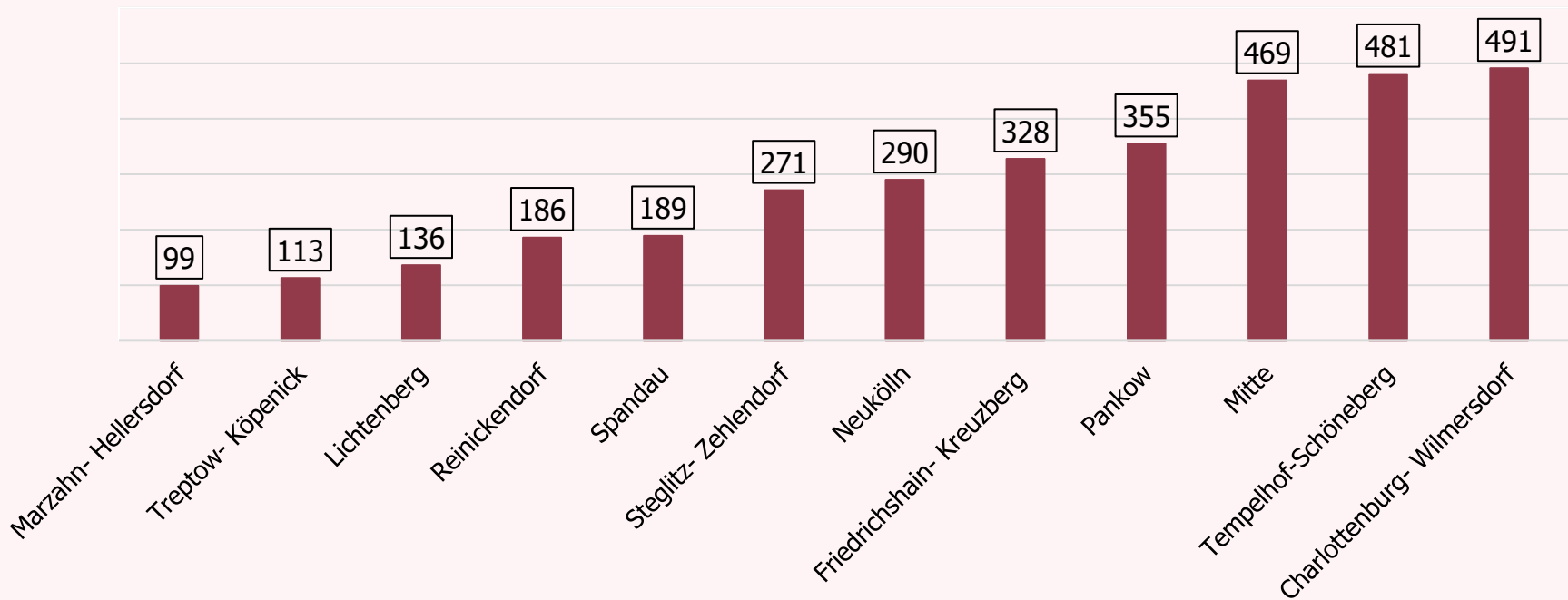
# Beschwerdezahlen im Überblick



# Hintergründe Beschwerdeführer\*innen 2010-2020



# Bezirkliche Beschwerdeverteilung 2010-2020



Dazu insgesamt **1.356** Beschwerden mit unbekanntem oder ohne bezirklichen Bezug.


# Beschwerdeempfangende – Oberkategorien 2010-2020

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| ▪ Klinisch-psychiatrische Versorgung | 1731 |
| ▪ Ambulante Versorgung               | 1711 |
| ▪ Ämter/ Behörden                    | 1547 |
| ▪ Leistungsträger/ Kostenträger      | 593  |
| ▪ Eingliederungshilfe                | 492  |
| ▪ Angrenzende Bereiche               | 391  |
| ▪ Maßregelvollzug                    | 182  |
| ▪ Arbeit und Beschäftigung           | 78   |

# Häufigste Beschwerdeanliegen 2010 - 2020

|  |      |
|--|------|
| ▪ Unzufriedenheit mit Leistungsqualität                  | 1238 |
| ▪ Beschwerden zur medizinischen Behandlung               | 1147 |
| ▪ Rechtliche Betreuung                                   | 903  |
| ▪ Zwangsmaßnahmen/ Unterbringung                         | 736  |
| ▪ Unzulässige Reglementierung                            | 687  |
| ▪ Mangelhafte Informationen zum Hilfesystem              | 629  |
| ▪ Respektlose Umgangsformen                              | 588  |
| ▪ Kostenübernahme/ Leistungsgewährung                    | 555  |
| ▪ Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte                   | 551  |
| ▪ Mangelhafte Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem | 481  |

# Strukturelle Impulse

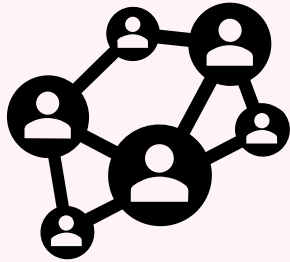
 Insgesamt konnten von der BIP **675** strukturelle Impulse durch die Beschwerde-Bearbeitung gesetzt werden:

|   |            |
|---|------------|
| ▪ Mangelnde Einbeziehung und Aufklärung       | <b>122</b> |
| ▪ Als diskriminierend erlebte Vorgehensweisen | 99         |
| ▪ Interner Umgang mit Beschwerden             | 72         |
| ▪ Fehlerhafte interne Vorgänge                | 64         |
| ▪ Umgang mit Angehörigen                      | 54         |
| ▪ Mangelhafte Kooperation zuständiger Stellen | 48         |
| ▪ Mangelhafter Zugang/ Anbindung              | 41         |

## Strukturelle Ebene jenseits einzelner Beschwerden

- Enge Vernetzung in landes- und bundesweiten Gremien und Verbänden
- Unterstützung und Qualifizierung weiterer Anlaufstellen für Beschwerden, z. B.
  - Psychiatrische Patientenfürsprecher\*innen (u.a. Durchführung von Fortbildungen und Stammtischen)
  - Besuchskommissionen nach § 13 PsychKG (Geschäftsstellen-Tätigkeit)





**BIP 2020:** im PsychKG festgeschrieben,  
eng vernetzt, fachlich anerkannt und stark  
nachgefragt!

**Vielen Dank an alle Beschwerdeführenden,  
Kooperationspartnerinnen und -partner sowie das gesamte  
Team der BIP!**