

„Corona-Beschwerden“

Dr. Torsten Flögel, Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP)

Ab der zweiten Märzwoche 2020 spitzte sich wegen steigender Infektionen durch Covid-19 die Lage in Berlin zu. Ein paar Tage zuvor musste der Träger der BIP, Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V., den Kongress „Armut und Gesundheit“, der vom Sonntag, dem 8. März bis Dienstag, dem 10. März 2020 stattfinden sollte, absagen. Die BIP entschied sich, ab Mitte März nur noch telefonisch und per Mail Beschwerden entgegen zu nehmen und zu beraten. Alle Außentermine wurden von den Beschwerdeempfangenden – von Kliniken, ambulanten Einrichtungen, Praxen und Rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern – abgesagt. Zu Mitte April entschied die BIP sich, wieder Beratungsgespräche in ihren Räumen anzubieten, aber nur mit Voranmeldung. Wir mussten Beschwerdeführende während dieser vier Wochen trösten und haben es mittlerweile geschafft, fast alle Beschwerden bearbeiten zu können.

Bis heute machen wir keine – wie sonst üblich – Gespräche ohne Anmeldung während der Sprechzeiten. Dies ist aber auch die einzige Einschränkung in dieser Hinsicht. Die Beratung findet natürlich unter Berücksichtigung der Hygieneregeln statt. Klärungsgespräche in den Einrichtungen (und Besuche bei untergebrachten Patientinnen und Patienten auf geschlossenen Stationen) begannen dann wieder allmählich ab 22. April. Das Krankenhaus des Maßregelvollzugs ließ bis Ende August nur einen einzigen Mitarbeiter der BIP für Besuche bei Patientinnen und Patienten sowie für Klärungsgespräche ins Haus. Anfang September wurde diese Regel aufgehoben. Eine Beschwerdeführerin sitzt im Ausland fest; jetzt hat die BIP auf ihre Anregung die Klinik gefragt, ob das Beschwerdegespräch auch als Videokonferenz stattfinden könne. Eine abschließende Antwort von der Klinik gibt es noch nicht.

In der Zeit vom 25. März bis 25. August hatten wir 26 Beschwerden im Zusammenhang mit der Coronapandemie. Ob das zum jetzigen Zeitpunkt – Mitte Oktober – bedeutet, das alle gelernt haben, mit den Kontaktbeschränkungen, Hygieneregeln und Engpässen durch die Pandemie zurechtzukommen oder ob jetzt die Ruhe vor dem Sturm ist, werden wir in den nächsten Wochen sehen.

12 Beschwerden kamen aus dem klinisch-psychiatrischen Bereich. Es gab Kritik über mangelnde Hygiene, es wurde Angst vor Ansteckungen geäußert. Eine Mutter berichtete, dass sich ihre Tochter auf einer psychiatrischen Station angesteckt habe, wollte aber keine weitere Klärung mit der Klinik, sondern ihre Beschwerde nur dokumentiert wissen. Zu Beginn der Pandemie waren keine Gespräche vor Ort möglich, sondern nur schriftliche Interventionen. Auf eine solche Initiative der BIP hin konnten in einem Fall ein Patient und die Mitarbeitenden der Klinik eine gute Lösung miteinander finden. Hakte man ein paar Wochen später bei den Beschwerdeführenden nach, so hatten sich die Zustände, über die sie zuvor geklagt hatten, meist gebessert.

Aus dem Krankenhaus des Maßregelvollzugs (KMV) kamen Klagen, dass zu viele Therapien ausfallen. Das KMV antwortete, dass stationsübergreifende Angebote leider entfallen mussten, die stationsbezogene Ergotherapie aber weiter stattfinden würde. Ein Patient aus dem KMV kritisierte, dass der Brief des Regierenden Bürgermeisters im Frühjahr bei ihm nicht angekommen sei – dieser wurde ihm nachgereicht.

Eine Patientin wurde aus der Klinik entlassen, weil sie während einer Gruppentherapie im Überschwang der Gefühle eine Mitpatientin umarmt, also das Abstandsgebot nicht eingehalten hatte. Ein Beschwerdeführer klagte, er sei nicht aufgenommen, ein anderer, dass er zu früh entlassen worden sei.

Ein Klient des Betreuten Einzelwohnens kritisierte, dass Hausbesuche ausblieben. Er hatte sich die Mühe gemacht, ein eigenes Hygienekonzept zu schreiben, in denen er die jetzt gängigen Regeln zusammenfasste. Er hatte seine Beschwerde bereits an eine Aufsichtsbehörde weitergeleitet. Mit seinem Einverständnis leitete die BIP die Beschwerde an weitere zuständige Anlaufstelle mit Bitte um Antwort weiter. Nachdem nach vier Wochen eine Antwort ausblieb und wir dies dem Beschwerdeführer mitteilten, sagte er, dass er inzwischen mit den BEW-Mitarbeitenden eine praktikable Lösung gefunden habe, so dass diese wieder Hausbesuche bei ihm machten.

Eine Klientin wollte zur Kenntnis geben, dass die Werkstatt, in der sie tätig ist, geschlossen sei. Es gab auch eine anonyme Beschwerde einer Professionellen, die in großer Sorge war und kritisierte, dass das Gesundheitsamt Mitarbeitende des Sozialpsychiatrischen Dienst (SpDi) für die Bekämpfung der Coronapandemie abzog und die reguläre Arbeit des SpDi nicht mehr gemacht werden könne. Sie bemängelte, dass es nur noch darum gehe zu prüfen, ob jemand gegen seinen Willen zwangseingewiesen werden müsse. Kritik daran werde nicht zugelassen, ergänzte sie. Ein Beschwerdeführer klagte, dass er seine Mutter im Pflegeheim nicht mehr besuchen könne. Das Besuchsverbot wurde aber zwei Wochen später aufgehoben.

Sicher gibt die Beschreibung der Beschwerden, die bei der BIP ankamen, kein repräsentatives Gesamtbild wider, womit Patientinnen und Patienten sowie Nutzerinnen und Nutzer der psychiatrischen Versorgung und deren Angehörige (und in einem Fall auch eine Professionelle!) unzufrieden waren und womit sie zu kämpfen hatten. So gab es etwa keine einzige Beschwerde über die Arbeit der Kontakt- und Beratungsstellen, die ihre Hilfen auch limitieren oder auch zeitweise ganz einstellen mussten und für viele Menschen wichtige Anlaufpunkte sind. Vielmehr geben die 26 Beschwerden ein sehr fragmentiertes und zugleich vielschichtiges Bild, welche Lücken durch die neuen Herausforderungen entstanden.