

Beschwerden zu Betreuten Wohnformen



Kurzfassung BIP-Jahresbericht 2022



Hintergrund

- **BIP-Aufgaben:**
 - Beratung + Beschwerdemanagement
 - Unterstützung ehrenamtlicher Beschwerdestrukturen
 - Feedback an Versorgungslandschaft -> u.a. Jahresbericht
- Beratung: parteilich aber vermittelnd/nicht bewertend. Beschwerden als Hinweis auf Verbesserungsmöglichkeiten

Betreutes Wohnen – Themenschwerpunkt aktueller BIP-Jahresbericht:

- **104 Beschwerden** zum Betreuten Wohnen aus 2021 und 2022 ausgewertet
- Beschwerden zu Prozess *Leistungsgewährung* ausgegliedert
> Fokus auf *Leistungserbringung/Prozess der Betreuung*
- Jahresbericht wird in einigen Wochen veröffentlicht

Betreutes Wohnen – was meinen wir damit?

- Betreutes Einzelwohnen (BEW): 60 Beschwerden
- Therapeutische Wohngemeinschaft (TWG): 31
- Übergangwohnheim: 8
- Therapeutisch Betreutes Heim: 3
- Verbundwohnen: 2

- Psychiatrische Pflegeheime: nicht in Schwerpunkt aufgenommen, da eigenes Subsystem

Beschwerdeanliegen I

- **Anliegen Unzufriedenheit mit Leistungsqualität:**
 - Mangelnde Unterstützung (zeitlicher Umfang / konkrete Situationen)
 - Diskriminierung
 - Baulicher Zustand / Wohnungseinrichtung
 - Probleme des Zusammenlebens in der Wohngemeinschaft oder mit dem Wohnumfeld
 - Kündigungen des Betreuungs- oder Wohnverhältnisses / Angst vor Obdachlosigkeit

Beschwerdeanliegen II

- **Anliegen Respektlose Umgangsformen und Einschränkung von Rechten**
 - Grundlegende Rechte verweigert (Datenschutz/Akteneinsicht)
 - Einschränkung von Grundrechten während der Coronapandemie
 - keine wertschätzende und interessierte Haltung der Betreuer*innen
 - Träger nicht offen für Feedback/Kritik
 - Als bedrohlich oder autoritär empfundene Betreuungs-Atmosphäre
 - Ängste vor Übergriffen oder Anwenden von Zwang

Beschwerdeanliegen III

- **Anliegen Mangelhafte Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem**
 - Unklare Zuständigkeiten/Hin- und Hergeschoben werden
 - Schwierigkeiten bei Trägerwechseln
 - Aufenthalt in der Klinik: fehlende Unterstützung
 - Informationsdefizite
 - Mangelndes Schnittstellenmanagement der Fachkräfte
- **Beschwerden Angehöriger**
 - Mangelnde Unterstützung der Betroffenen durch den Träger
 - Umgang der Träger mit den Angehörigen

Was hat die BIP unternommen?

- Umfassende **Beratung** (80 persönliche Beratungen). Zudem BIP-Fachsprechstunden
- **Vermittelt** an weitergehende Anlaufstellen in 49 Beschwerden
- Einerseits mehr Beschwerde-“Rückzieher“. Andererseits hat BIP **überdurchschnittlich viel aktiv unterstützt**. These: häufig wichtige bis sehr gravierende Themen, aber auch **hohe Komplexität** vieler Beschwerden
- Häufig weitere **Beschwerdeempfangende**, z. B. Teilhabefachdienst, Sozialpsychiatrischen Dienst, Psychiatriekoordination und Rechtliche Betreuung
- **Häufiger Klärungsgespräche geführt** (in 20% der Beschwerden, Durchschnitt aller Beschwerden: 10%). Zudem Stellungnahmen eingeholt. Mit durchschnittlich 8,75 Stunden zwei Stunden **mehr Beratung** investiert als im Schnitt

Reaktion der Beschwerdeempfangenden

- Meist offen gegenüber BIP + zeitnahe Reaktion. Z. B. Teilnahme an **Klärungsgesprächen** – meist in wohlwollender und pragmatischer Atmosphäre
- THFD- und SpDi-Vertretungen ebenfalls regelmäßig einbezogen
- Zum Teil sehr detaillierte **Stellungnahmen**
- In wenigen Einzelfällen haben Träger Feedback zunächst **verweigert**. Meist nachvollziehbar begründet. Zum Teil durch BIP zum Austausch überzeugt
- In manchen Fällen **mehrfach nachhaken** zwecks inhaltlicher Reaktion. Mitunter Beschwerden „kleingeredet“. In manchen Gesprächen Abwehr, Kritikunfähigkeit oder mangelnder Vermittlungswillen

Wirkung der BIP

- 102 der 104 Beschwerden **abgeschlossen**. Davon 61 positiv, fünf negativ, zwei Kompromisse. Rest: Kontaktabbrüche etc.
- **Ergebnisse** u.a.: Beziehung verbessert. Ärger ausgedrückt/emotionales Ventil, pragmatische Lösungen. Einbeziehung Angehöriger verbessert. Trägerwechsel. Verlängerung des BEW/Kostenbewilligung. Fachaufsicht über die entsprechenden Einrichtungen einbezogen: Überprüfung/Zusage Mängelbehebung. Lockerung rigider Maßnahmen. Akteneinsicht.
- **Strukturelle Impulse**: Partizipation angeregt. Auf Lücken in bezirklicher Angebotsstruktur hingewiesen. Verstärkter Schutz vor Übergriffen. Transparenz über Hausordnung. Klient*innen künftig besser über formale Abläufe informieren, z. B. Eigenbeteiligung. Fachliche Qualifizierung der Mitarbeitenden

Beschwerdekultur

- **Beschwerdeverläufe:** auffällige Rückzieher durch Klient*innen. These: Beschwerde fällt schwerer zu artikulieren als in anderen Settings (z. B. Klinik: kurzer Aufenthalt/klare Hierarchie und Abgrenzung). Insbesondere wenn Träger-Wohnraum genutzt: Sorge vor Kündigung
- **BIP-Empfehlungen:**
- Träger-internen, partizipativen **Beschwerdemanagementprozess initiieren**. Z. B. World-Cafés zu Beschwerdestrukturen -> Konzept mit klaren Abläufen/Ansprechpersonen -> lebendige, niedrigschwellige und zugewandte Beschwerdekultur
- Transparenz darüber, welche Stellen – Teilhabefachdienst, Psychiatriekoordination, Heimaufsicht, Senatsverwaltung für Soziales etc. – als **Fachaufsicht** für jeweilige Wohnform zuständig und wie Klient*innen sie nutzen können

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

Tel.: 030 - 789 500 3611

Mail: weigand@psychiatrie-beschwerde.de

Foto: André Wagenzik