

# Vorstellung der BIP

## AK Altern und Gesundheit

### 25. November 2019

# Die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin

- Eröffnung der BIP im Februar 2011
- Hintergrund: Rahmenkonzeption „Sozialpsychiatrisches Beschwerdemanagement“ des Landesbeauftragten für Psychiatrie von 2008
- Förderung durch den Berliner Senat (IGP; Integriertes Gesundheitsprogramm), jeweils auf ein Jahr befristet
- Träger ist Gesundheit Berlin-Brandenburg. Der Verein ist die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung und bietet selbst keine psychiatrische Versorgung an



# Team

- fünf hauptamtliche Mitarbeiter\*innen, im Umfang von insgesamt 3,5 Vollzeitstellen
- Bei der Zusammensetzung des Teams wird drauf geachtet, dass sowohl Menschen, die in der psychiatrischen Versorgung gearbeitet haben, als auch Menschen mit eigener Psychiatrie-Erfahrung sowie Angehörige hauptamtlich zusammenarbeiten.
- Ziel ist die Präsenz dieser drei Blickwinkel in der alltäglichen Arbeit zu gewährleisten.

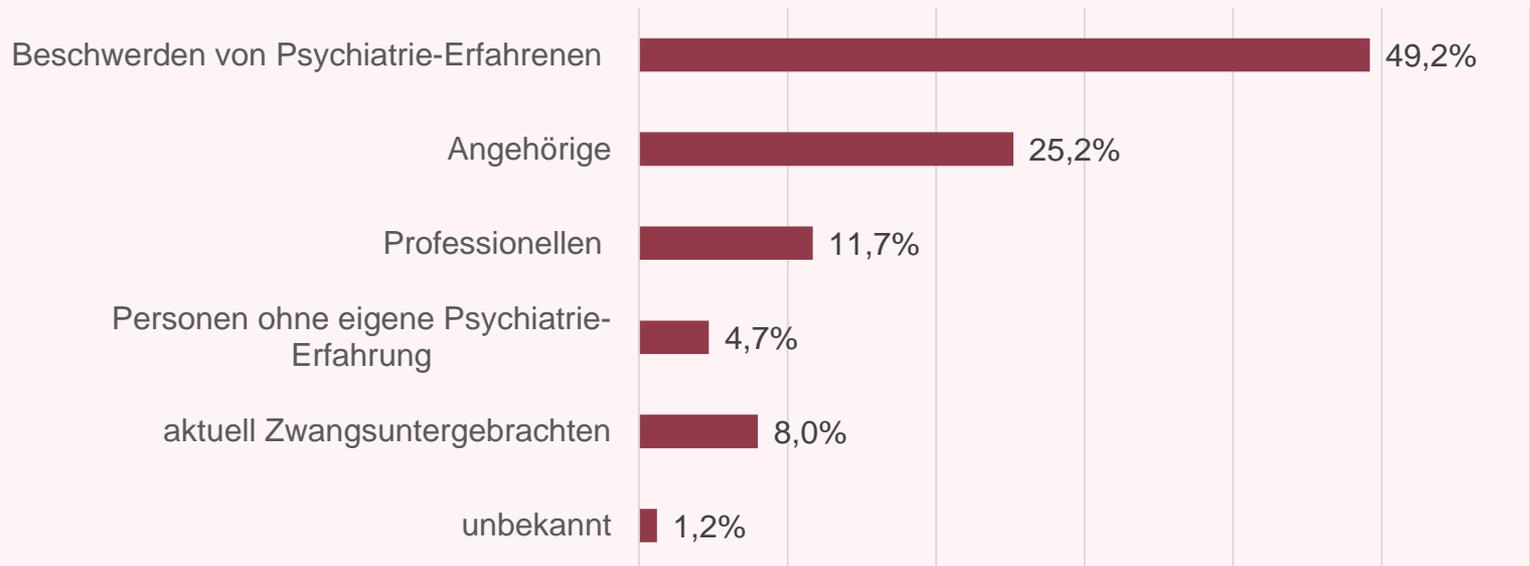
# Ausrichtung

- Ziel: Die Rechte von Nutzenden und Betroffenen gegenüber dem psychiatrischen Versorgungssystem zu stärken
- Vorgehen: Handlungsmöglichkeiten im Beschwerdefall transparent machen und die Beschwerdeführenden in ihrem Anliegen sinnvoll und gewinnbringend zu unterstützen und ggf. begleiten

# Hilfreiche Grundlagen

- Keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenz
- Keine Empfehlungen oder „good-/bad“-Listen
- Dialogische Ausrichtung des Teams
- Klare Standards der Beschwerdebearbeitung
- Fehler können passieren – es ist die Frage wie damit umgegangen wird

## Wer kann sich an uns wenden:



# Öffnungszeiten + Angebote

Montag 10-14 Uhr

Dienstag 14-18 Uhr

Mittwoch 10-14 (nur telefonische Beratung)

Donnerstag 10-14 Uhr

Termine auch nach Vereinbarung möglich. Auf Anfrage Beratung mit Dolmetscher\*innen.

## Weitere Angebote:

- Rechtsberatung
- Ärzt\*innensprechstunde und Sprechstunde zur Medikamentenreduktion
- Angehörigen-Sprechstunde
- Betroffenen-Sprechstunde

# Beschwerdebearbeitung – einzelne Schritte

- Beschwerdeentgegennahme - **Anhören**
- Klärung des Beschwerde-Anliegens - **Sortieren**
- Information zu Handlungsmöglichkeiten - **Beraten**
- gemeinsame Entscheidung über geeigneten Beschwerdeweg - **Verhandeln**
- nach Absprache weitere Unterstützung durch BIP und ggf. Kontaktaufnahme gegenüber Dritten - **Unterstützen**
- Klärung über die Berechtigung des Anliegens liegt bei den Akteur\*innen - **Verabschieden**

# Reaktionen auf Beschwerden

- „Interessant, darüber habe ich noch nie nachgedacht!“
  - „Das finde ich aber mutig, da traut sich aber jemand was!“
  - „Na endlich beschwert sich darüber mal jemand!“
  - Das ist richtig, da ist mir/uns ein Fehler passiert
- 
- „Auch das noch, wo ich sowieso schon keine Zeit habe!“
  - „Dann gehen Sie halt woanders hin, wenn es dort besser ist!“
  - „Das machen wir doch schon immer so ...“
  - „Gerade der! Was bildet der sich denn ein?“

# Was passiert

- Von erschütternden Erfahrungen und schwierigsten Lebensbedingungen berichten
- Ungerechtigkeit / Schiefelage ausdrücken
- Augenhöhe
- Relativieren professioneller Definitionsansprüche
- Realistischerer Blick auf das eigene Anliegen
- Verbesserung der Position / Strukturelle Veränderungen
- Handlungsfähigkeit / Ermächtigung

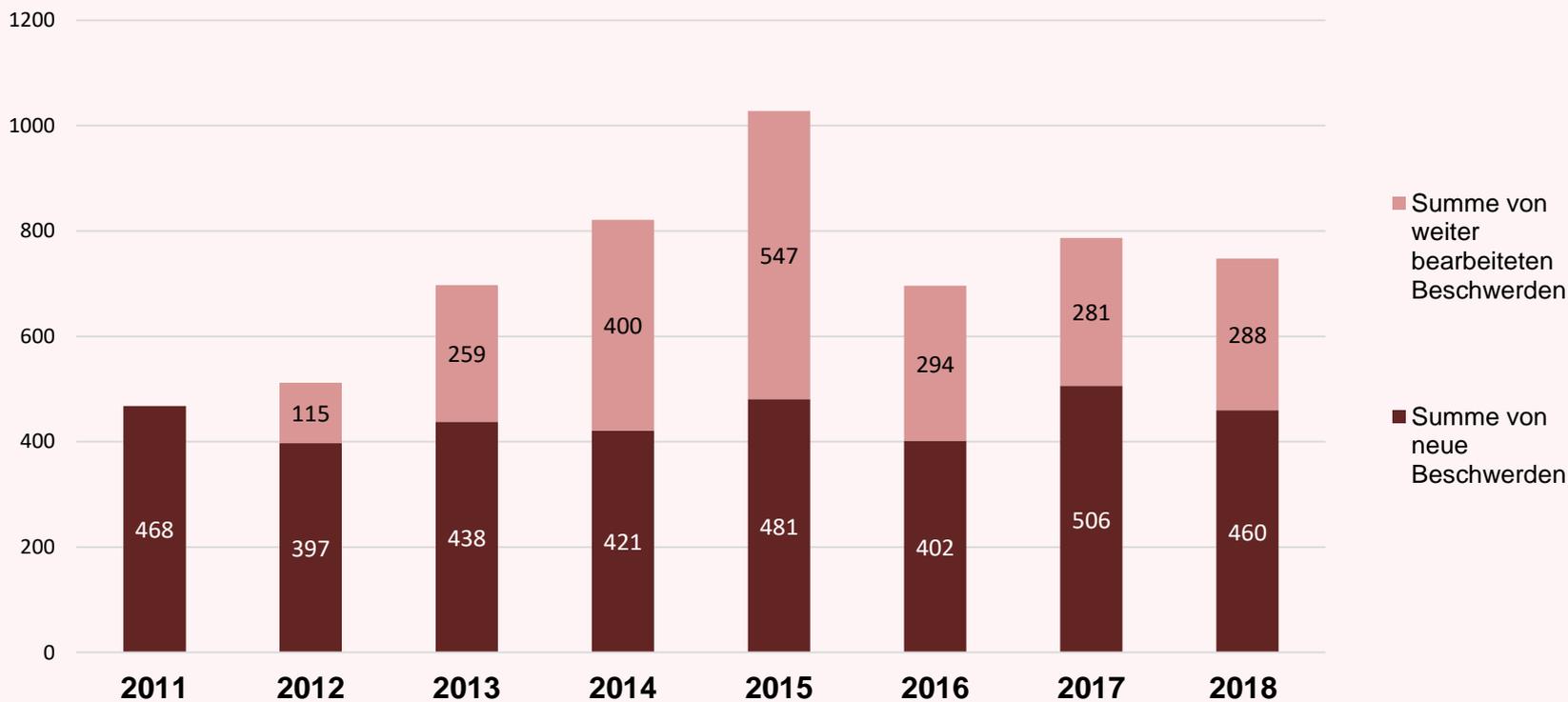
# Beispiel Beschwerden: Kameraüberwachung

- anonymer Hinweis auf umfassende Kameraüberwachung in stationärer Psychiatrie
- Absprache und Begehung des Hauses mit der Landesbeauftragten für Psychiatrie + Krankenhausaufsicht (LaGeSo)
- kurzfristige Vereinbarung: Kameras werden direkt abgeschaltet
- strukturelle Intervention: Rundschreiben des LaGeSo an alle Berliner Krankenhäuser mit Hinweis auf Vorrang des Patientendatenschutzes

## Beispiel Beschwerden: Betreuung

- Klient wohnt im Betreuten Einzelwohnen (BEW) und hat rechtliche Betreuung für Finanzen
- Betreuerinnen und Betreuer wollen, dass er sich auf Demenz untersuchen lässt und ambulanten Pflegedienst akzeptiert. Anderenfalls drohen sie mit Erweiterung der Rechtlichen Betreuung auf den Bereich Aufenthalt
- Vermittlungsgespräch im SpDi mit SpDi-Sozialarbeiterin, Ärztin, BEW-Betreuerin, Rechtlicher Betreuerin, Klient und BIP-Beraterin
- Ergebnis: Aufhebung des BEW und keine Erweiterung der Rechtlichen Betreuung

# Beschwerdezahlen im Vergleich



# Beschwerdeaufkommen und -bearbeitung

- Gesamtzahl der bearbeiteten Beschwerden über 3.573 (inkl. 2018)
- Beschwerden aus allen Berliner Bezirken und bezogen auf alle Bereiche des psychiatrischen Versorgungssystems
- Bearbeitungszeit: 30 Min bis mehr als 100 Stunden
- Bearbeitungsdauer: 1 Tag bis zu 4 Jahren
- Beratung zu Handlungsmöglichkeiten: 55%
- Unterstützung seitens BIP gegenüber Dritten: 35%
- nur registriert: 10%

# Beschwerdeempfangende

- Ambulante Versorgung 1477
- Klinisch-psychiatrische Versorgung 1387
- Ämter/Behörden 1298
- Leistungsträger\*innen 549
- Eingliederungshilfe 397
- Angrenzende Bereiche 338
- Krankenhaus des Maßregelvollzugs (KMV) 147
- Arbeit und Beschäftigung 66

# Häufige Beschwerdeanliegen

- Beschwerden zur medizinischen Behandlung 878
- Unzufriedenheit mit Leistungsqualität 891
- Rechtliche Betreuung 768
- Zwangsunterbringung, -behandlung 682
- Mangelhafte Informationen zum Hilfesystem 578
- Kostenübernahme – Leistungsgewährung 502
- Unzulässige Reglementierung 518
- Respektlose Umgangsformen 434
- Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte 415

# Das Besondere bei Beschwerden in der psychiatrischen Versorgung

- Massive Einschränkung der Persönlichkeitsrechte
- Existenzielle Abhängigkeiten / Alternativlosigkeit
- prekäre, zugespitzte Lebenssituation
- eingeschränktes soziales Umfeld / Isolation
- Erfahrung der Entmündigung / Fremdbestimmung
- Schwieriges Kommunikationsverhalten

# Beschwerdekultur und -management

- BIP setzt sich für eine lebendige Beschwerdekultur ein
- Beschwerden als positives Zeichen: Hinweis auf Schwachstellen / Möglichkeit, Zustand zu verbessern
- in der psychiatrischen Versorgung Tätige sollten:
  - offen für Beschwerden sein
  - diese Haltung an Angestellte und Nutzende kommunizieren
  - feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Beschwerden benennen
  - klare Abläufe des Beschwerdemanagements benennen
  - Rückmeldung an die Beschwerdeführenden geben und
  - Maßnahmen aus den Beschwerden ableiten

## Weitere Aufgaben

- Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten in der Öffentlichkeit präsent machen
- Vernetzung mit den bestehenden Beschwerdeeinrichtungen
- Trägern Beratung zum Beschwerdemanagement anbieten
- auf strukturelle Mängel aufmerksam machen

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!