

Beschwerdestelle für Psychiatrie

Breite Straße 8

33602 Bielefeld

Beschwerdestelle für Psychiatrie | Breite Straße 8 | 33602 Bielefeld

BESCHWERDESTELLE FÜR PSYCHIATRIE



auch wenn Fehler
zum Leben gehören -
man/frau
muss nicht alles
schlucken...

Sprechzeiten: Donnerstags von 16-17 Uhr
Telefon 05 21 / 13 35 61
Breite Straße 8 | 33602 Bielefeld
gl-bielefeld@gesundheits.de

Jahresbericht 2008

Wir berichten über das elfte Jahr des Bestehens der Beschwerdestelle für Psychiatrie in Bielefeld. Sie wurde am 1.1.1998 gegründet – unabhängig von jedweder Trägerschaft – und kümmert sich um Beschwerden von

- **psychisch erkrankten Menschen**
- **suchterkrankten Menschen**
- **Menschen mit psychischen Erkrankungen im Alter und deren Angehörigen.**

Die Beschwerdestelle bearbeitet alle Hinweise auf Missstände und Benachteiligungen dieser Zielgruppen. Voraussetzung ist dabei, dass der Behandlungs- oder Wohnort in Bielefeld liegt.

Ziele

Die Beschwerdestelle will bei der Lösung von Konflikten helfen, die im Zusammenhang mit der Betreuung, Behandlung und Pflege von psychisch- oder suchterkrankten Menschen auftreten. Dies gilt sowohl für die stationären als auch die ambulanten und komplementären Versorgungsbereiche. Der sach- und bedarfsgerechte Umgang mit einem solchen Konflikt liegt im Interesse der Psychiatrie-Betroffenen, der Angehörigen und ebenso der in der Psychiatrie Tätigen. Durch ihre Arbeit leistet die Beschwerdestelle einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Qualität und Personenorientierung in der Versorgung psychisch oder suchterkrankter Menschen.

Die Mitglieder verfügen über Kenntnisse und Erfahrungen im Psychiatriebereich. Dies gewährleistet, dass unsere auf eine konstruktive Konfliktlösung ausgerichtete Arbeit für beide Seiten hilfreich ist.

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

Organisationsstruktur

Die Arbeit der Beschwerdestelle findet bisher auf ehrenamtlicher Basis statt. Ihre Gründung ist vom Psychiatrie-Beirat der Stadt Bielefeld, den psychiatrischen Versorgungseinrichtungen sowie den Betroffenen- und Angehörigenverbänden unterstützt worden. Die Beschwerdestelle startete am 1.1.1998 ehrenamtlich, da keine Finanzierung im Rahmen eines Ersatzes von Aufwendungen erreicht werden konnte. Die Beschwerdestelle hat eine Geschäftsordnung.

Die Beschwerdestelle besteht derzeit aus 12 Personen. Sie setzt sich aus den drei Gruppen Psychiatrie-Erfahrene, Angehörige und in der Psychiatrie Tätige zusammen. Die Mitglieder werden von den jeweiligen Vereinen bzw. Institutionen vorgeschlagen oder von der Beschwerdestelle angefragt. Im Januar 2006 wurde Frau Schrader die neue Vorsitzende der Psychiatrie Beschwerdestelle und löste somit Frau Wiedemann ab. Frau Schrader ist Mitglied der SPD-Ratsfraktion, im Sozial- und Gesundheitsausschuss, sowie in der Kommunalen Gesundheitskonferenz.

Arbeitsweise

Die Beschwerdeaufnahme findet sowohl in der Anlaufstelle als auch gegebenenfalls an einem gesondert vereinbarten Ort statt. Die Beschwerdestelle bearbeitet alle Hinweise auf Missstände und Benachteiligungen. Dabei kann sich die Beschwerde auch auf allgemeine Regelungen wie Hausordnungen oder Stationsregelungen beziehen. Das jeweilige Problem soll nicht auf seine quasi-juristische Fragestellung reduziert werden (Wer hat Recht?), sondern die soziale und fachliche Dimension erfassen (Was ist sinnvoll bzw. fachlich geeignet und hilfreich?). Die Mitglieder der Beschwerdegruppe treffen sich einmal im Monat für ca. 1 1/2 Stunden. Sie erörtern bearbeitete und neu eingegangene Beschwerden sowie generelle Probleme. Sie sprechen dazu Arbeitsaufträge und Vorgehensweisen ab, die in der Zwischenzeit von den Mitgliedern erledigt werden. Durch die in den vergangenen Jahren gesammelten Erfahrungen bei den Beschwerdeaufnahmen ist es jetzt häufig möglich, schon in der Sprechstunde (siehe Sprechzeiten!) eine Lösung des aufgezeigten Problems anzusteuern. Damit konnte Vieles zeitnäher und somit zufrieden stellender für die Beschwerdeführenden geklärt werden. Bei schwierigen Sachverhalten wird weiterhin angestrebt, dass zwei Mitglieder aus unterschiedlichen Gruppen der Beschwerdestelle (Professionelle, Betroffene, Angehörige) diese gemeinsam bearbeiten.

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

Über Beschwerden, die in der Beschwerdegruppe beraten werden, muss einstimmig entschieden werden. Informationen über den Gegenstand der Beschwerde werden von den Mitgliedern der Beschwerdestelle nicht an Dritte weitergegeben. Gegebenenfalls nimmt die Beschwerdestelle bei strukturellen Problemen gegenüber dem Träger Stellung.

Zur weiteren Qualifizierung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Beschwerdestelle werden seit kurzem Mediationsfortbildungen von Seiten der DGSP angeboten.

Sprechzeiten

Einmal wöchentlich bietet die Beschwerdestelle für Psychiatrie, Donnerstags von 16 bis 17 Uhr, eine Sprechstunde an. Im Gesundheitsladen, Breite Strasse 8 in 33602 Bielefeld, haben Betroffene und Angehörige die Gelegenheit, sich telefonisch oder persönlich an die Beschwerdestelle zu wenden. Über die Zusammenarbeit mit der Patientenstelle des Gesundheitsladens ist die Beschwerdestelle für Psychiatrie postalisch und per E-Mail unter gl-bielefeld@gesundheits.de zu erreichen. Dieses Angebot wird regelmäßig genutzt. Es erleichtert Betroffenen die Kontaktaufnahme mit der Beschwerdestelle. Der Gesundheitsladen verfügt darüber hinaus über eine Faxnummer (05 21) 17 61 06 und eine Internetseite www.gesundheits.de/gl-bielefeld. Mails, Briefe und Faxe können jeweils erst am Donnerstag nach Eingang zur Kenntnis genommen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Von Seiten der DGSP wurde Mai 2005 eine Förderstelle unabhängiger Beschwerdestellen in der Psychiatrie eingerichtet. Das Projekt endete zum 30. April 2008 erfolgreich nach dreijähriger Laufzeit. Die Informationen zum Aufbau von Beschwerdestellen sind weiterhin aktuell bzw. werden weiterhin auf dem neusten Stand gehalten.

Eine Fortbildung für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unabhängiger Beschwerdestellen Gefördert durch die Heidehof-Stiftung Stuttgart fand Juni 2008 bis September 2009 in Fulda statt. Kursleitung: Gudrun Uebele. Ein Mitglied der Bielefelder Beschwerdestelle beteiligte sich als Dozentin.

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

Im Anschluss an das Projekt zur Förderung unabhängiger Beschwerdestellen bietet die DGSP Inhouse-Veranstaltungen zur Gründung von unabhängigen Beschwerdestellen oder zur Auffrischung der Arbeit bereits bestehender Beschwerdestellen an.

Kontaktadresse: DGSP e.V. Zeltinger Str. 9 50969 Köln

Tel: (0221) 511002

Fax: (0221) 529903

E-Mail: dgsp@netcologne.de

Unter dem Link www.psychiatrie-beschwerde.de können weiterhin Adressen von Beschwerdestellen / Beschwerdemöglichkeiten aufgerufen werden. Im November 2007 hat die DGSP eine Broschüre mit dem Titel „Unabhängige Beschwerdestellen in der Psychiatrie“ herausgegeben. Sie enthält wichtige Informationen und Adressen und kann unter <http://www.beschwerde-psychiatrie.de/downloads.html> herunter geladen werden. Enthalten ist eine Liste bekannter Beschwerdestellen, in der auch unsere Beschwerdestelle aufgeführt ist. Nach wie vor übernehmen Mitglieder der Beschwerdestelle Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit, z.B. im Rahmen von Vorträgen.

Beschwerden und Beratungen

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Beschwerden	20	39	27	15	18	13	16	5	24

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Beratungen	17	14	15	29	16	27	43	30	41

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Beschwerden und Beratungen insgesamt	37	53	42	44	34	40	59	35	65

Von den Beschwerden konnten 20 erfolgreich im Sinne der Beschwerdeführenden bearbeitet werden. Es beschwerten sich mehr Frauen als Männer.

Geschlecht der Beschwerdeführenden	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Betroffene Frauen	12	16	10	7	9	5	12	4	13
Betroffene Männer	8	22	16	8	8	5	4		10
Gruppenbeschwerden		1	1	1	1	3		1	1
Gesamt	20	29	27	15	18	13	16	5	24

Beispiele der im Jahr 2008 eingereichten Beschwerden

Wie im Vorjahr gab es mehr Beratungen als Beschwerden. Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen hat gegenüber dem letzten Jahr wieder deutlich angezogen. Auch in diesem Jahr bezogen sich viele Beschwerden bzw. Beratungen auf Situationen in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Bethel. Diese betrafen v.a. mangelnde bauliche Voraussetzungen in der Klinik sowie Fehlverhalten von Professionellen im Hinblick auf die Behandlung. Dies wurde seitens der Klinik immer auch auf personelle Engpässe und mangelnde Ressourcen zurückgeführt. Bei den meisten Beschwerden gelang es, im Sinne einer Moderation den Kontakt zwischen den jeweiligen Parteien

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

herzustellen. Am Ende des Prozesses konnten sowohl individuelle Lösungen aber auch Entschuldigungen beobachtet werden. Die Klinik hat in offiziellen Briefkontakten die Beschwerden im Hinblick auf Verbesserungspotentiale sehr geschätzt, hat aber wiederholt darauf hingewiesen, dass mehr Personal gegenwärtig nicht finanzierbar ist.

Ein weiteres Feld waren in diesem Jahre Beschwerden über Niedergelassene Therapeuten und auch Beschwerden von Bielefelder Bürgern/innen über auswärtige Kliniken. Die Beschwerden bezogen sich sowohl auf Arztbriefe, die als unsachlich bzw. stigmatisierend empfunden wurden, als auch auf therapeutische Herangehensweisen. Bei Beschwerden aus dem ambulanten Bereich ging es z. B. darum, dass zu wenig Kontakte zu Bezugspersonen möglich waren.

Die Mitglieder der Beschwerdestelle beteiligen sich am überregionalen Diskurs zur Weiterentwicklung der unabhängigen Beschwerdearbeit und treten auch als Referenten auf entsprechenden Tagungen in Erscheinung.

Resümee

Die Gespräche mit Ärzten und MitarbeiterInnen der meisten betroffenen Einrichtungen verliefen kooperativ und konstruktiv. Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen, die breite Streuung über fast sämtliche Bereiche sowie die vielen Anfragen aus allen Teilen Deutschlands zeigen, dass die Beschwerdestelle für Psychiatrie sowohl in Bielefeld Akzeptanz gefunden hat, als auch darüber hinaus bekannt geworden ist (für Nicht-Bielefelder steht die Beschwerdestelle allerdings nur für Informationen zur Verfügung). Der vorliegende Bericht belegt ein weiteres Mal, dass diese unabhängige Stelle unentbehrlich ist. Dabei ist zu beobachten, dass sich der Schwerpunkt der Arbeit etwas verschoben hat. Während in den Anfängen der Beschwerdestelle die Anzahl der Beschwerden deutlich höher lag, steht heute der Komplex „Beratung / Anfragen“ deutlich im Vordergrund. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass die Mitarbeiter mit zunehmender Erfahrung sensibler mit dem Begriff „Beschwerde“ umgehen, zeigt aber auch, dass im Hinblick auf mögliche Konflikte dem präventiven Ansatz mehr Bedeutung zugemessen wird.

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

Ausblick

Da für die Beschwerdestelle auch in Zukunft keine externe Finanzierung in Aussicht ist, sind wir weiterhin auf ehrenamtliches Engagement angewiesen.

Fort- und Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind in Planung. Notwendige Mittel hierfür können lediglich über Spenden finanziert werden.

Bielefeld, im Oktober 2009

—


.....
Karin Schrader, Vorsitzende

—
—
—
Anlage: Mitgliederliste

Anlage zum Jahresbericht 2008

Aktuelle Mitglieder der Beschwerdestelle für Psychiatrie in Bielefeld

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

Karin Schrader	Vorsitzende der Beschwerdestelle; SPD-Ratsfraktion; Mitglied im SGA; Mitglied in der Kommunalen Gesundheitskonferenz
Annette Fründ	Verein Psychiatrie-Erfahrener Bielefeld e.V.
Anita Sporleder	Verein Psychiatrie-Erfahrener Bielefeld e.V.
Jochen Burchardt	Vorsitzender des Vereins für freiwillige Suchtselbsthilfe e.V.
Gabriele Gottbrath	Verein für freiwillige Suchtselbsthilfe e.V.
Gisela Uthoff	Interessengemeinschaft der Angehörigen psychisch Kranker Bielefeld e.V.
Sabine Brinkmann	Sozialarbeiterin; Sozialpsychiatrischer Dienst, Stadt Bielefeld
Renate Peuker	Sozialarbeiterin, Teamleitung Tagesstruktur, Stiftungsbereich Integrationshilfen vBA Bethel
Peter Rodenkirchen	Sozialarbeiter, Grille e.V.
Renate Schernus	Psychologische Psychotherapeutin, Redakteurin
Dr. Michael Schulz	Pflegewissenschaftler, Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Bethel
Kathrin Wagner	Fachkrankenschwester, Teamleitung Garizim, Stiftungsbereich Integrationshilfen vBA Bethel

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

—

—

—

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax:

—

—

—

Bankleitzahl:
Kontonummer:
Geschäftsführer

Steuernummer:
E-Mail:
Tel.
Fax: