

Beschwerdestelle für Psychiatrie

Breite Straße 8

33602 Bielefeld

Beschwerdestelle für Psychiatrie

Breite Straße 8

33602 Bielefeld



Jahresbericht 2011

Wir berichten über das 14. 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.

Organisationsstruktur

Die Gründung der Beschwerdestelle 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. Bisher konnte keine Finanzierung im Rahmen eines Ersatzes von Aufwendungen erreicht werden.

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. Die Beschwerdestelle hat eine Geschäftsordnung. Seit Januar 2006 ist Frau Karin Schrader Vorsitzende der Beschwerdestelle für Psychiatrie. Frau Schrader ist u. a. 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 Hinweise auf Missstände und Benachteiligungen aus den Arbeitsfeldern der Psychiatrie. 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 oft möglich, schon in der Sprechstunde (siehe Sprechzeiten!) eine Lösung des aufgezeigten Problems anzusteuern. Damit kann Vieles zeitnäher und somit zufrieden stellender für die Beschwerdeführenden als in den Anfangsjahren geklärt werden. Bei schwierigen Sachverhalten wird angestrebt, dass zwei Mitglieder aus unterschiedlichen Gruppen der Beschwerdestelle (Professionelle, Betroffene, Angehörige) diese gemeinsam bearbeiten.

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.

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.

Unter dem Link www.psychiatrie-beschwerde.de können 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. Mitglieder der Beschwerdestelle übernehmen,

insbesondere bei Anfrage, Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit, z.B. im Rahmen von Vorträgen.

Beschwerden und Beratungen

Im Jahr 2011 gab es insgesamt 35 Fälle, in denen sich Menschen an die Beschwerdestelle gewandt haben. Unterschieden wird grob zwischen einer „Beschwerde“ und einer „Beratung“, wenngleich die Zuordnung nicht immer ganz klar gelingt. Zwölf Kontakte wurden eindeutig als Beratungsgespräche eingestuft, 23 Kontakte lagen eher im Bereich der Beschwerde.

Insgesamt haben sich 13 Männer und 19 Frauen an die Beschwerdestelle gewandt. Neben Beratungen und Beschwerden aus Bielefeld gab es auch Menschen aus anderen Regionen, die sich an die Beschwerdestelle gewandt haben, z.B. aus Herford oder Essen. In solchen Fällen ist lediglich telefonische Beratung möglich, mit dem Ziel an ortsnahe Stellen zu verweisen.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Beschwerden	20	39	27	15	18	13	16	5	24	18	34	23
Beratung	17	14	15	29	16	27	43	30	41	15	8	12
Gesamt	37	53	42	44	34	40	59	35	65	33	42	35

Tabelle 1: Beschwerden und Beratungen von 2000-2011

Anhand der Statistik lässt sich auch eine Aufteilung im Hinblick auf das Geschlecht der Person vornehmen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Geschlecht nicht von allen Personen in der Statistik erfasst ist und manchmal auch in Beschwerden mehrere Personen involviert sein können. Von daher liegen die Gesamtzahlen unter den Gesamtzahlen aller Beschwerden und Beratungen (Tab1).

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Frauen	12	16	10	7	9	5	12	4	13	8	23	13
Männer	8	22	16	8	8	5	4	0	10	9	15	19
Sammelbeschwerden	0	1	1	1	1	3	0	1	1	1	3	0
Gesamt	20	39	27	16	18	13	16	5	24	18	41	35

Tabelle 2: Aufteilung nach Geschlechtern bzw. Sammelbeschwerden

In 2011 gab es mehr Beschwerden als Beratungen. Während die Zahl der Beschwerden im Vergleich zum letzten Jahr zurückgegangen ist, ist die Zahl der Beratungen leicht angestiegen. Auch in diesem Jahr bezogen sich viele Beschwerden bzw. Beratungen auf Situationen in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Bethel.

Bei den meisten Beschwerden gelang es, im Sinne einer Moderation den Kontakt zwischen den jeweiligen Parteien herzustellen. Am Ende des Prozesses konnten sowohl individuelle Lösungen aber auch Entschuldigungen beobachtet werden. Sowohl die Mitarbeiter/innen und Ärzte/innen der Klinik Gilead IV als auch die Mitarbeiter/innen des Eingliederungshilfebereichs stehen der Arbeit der Beschwerdestelle sehr aufgeschlossen gegenüber und waren stets zu Gesprächen bereit.

Beschwerden bezogen sich z.B. auf:

- ⇒ Den kritikwürdigen baulichen Zustand im Evangelischen Krankenhaus, z.B. Gilead III (hierauf hat die Klinik geantwortet und Renovierungen in Aussicht gestellt). Außerdem wurden – wie in den vergangenen Jahren – die hygienischen Zustände in unterschiedlichen Abteilungen der psychiatrischen Klinik in Beschwerden thematisiert.
- ⇒ Nicht funktionierende Heizung in einem Zentrum der Eingliederungshilfe
- ⇒ Beschwerden gegen einen Gutachter
- ⇒ Sorgen im Rahmen von Umstrukturierung und Wechsel langjährig vertrauter Bezugspersonen
- ⇒ Beschwerden über Behandlungen und Medikamentenverordnungen, die nicht im Sinne der Betroffenen waren.

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 weiterhin eine hohe Akzeptanz findet und als ein Instrument angesehen werden kann, das einen Beitrag zur Förderung der Qualität der Arbeit in psychiatrischen Einrichtungen leistet. Der vorliegende Bericht belegt ein weiteres Mal, dass diese unabhängige Stelle unentbehrlich ist. Für viele Menschen, die im Rahmen psychischer Erkrankung auf Hilfe angewiesen sind stellt die Beschwerdestelle eine wichtige Institution dar.

Auch wenn Beratung und Beschwerde nicht immer ganz trennscharf voneinander zu unterscheiden sind, gab es im vergangenen Jahr mehr konkret formulierte Beschwerden als Beratungen.

Ausblick

Da für die Beschwerdestelle auch in Zukunft keine externe Finanzierung in Aussicht steht, bleibt sie weiterhin auf ehrenamtliches Engagement angewiesen.

Fort- und Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen könnten lediglich über Spenden finanziert werden. Der Psychiatriepreis aus 2010 (2000 Euro) des Landschaftsverbandes (LWL) wird für den Druck von Flyern und für Aufwandsentschädigungen psychiatrie-erfahrener Mitarbeiter/innen verwendet.

Für 2012 besteht die Aussicht, Teilnehmer/innen des ersten EX-IN- Kurses in OWL für die Mitarbeit bei der Beschwerdestelle zu gewinnen.

Bielefeld, im November 2012



.....
Karin Schrader, Vorsitzende

Anlage zum Jahresbericht 2011

Mitglieder der Beschwerdestelle für Psychiatrie

Stand 011/2012

Karin Schrader (Vorsitzende)	SPD- Ratsfraktion
Hans-Jürgen Lerz	Verein Psychiatrie-Erfahrener
— Gabriele Gottbrath	Verein für freiwillige Suchthilfe
Christa Großmann	Verein für freiwillige Suchthilfe
Annette Fründ	Verein Psychiatrie-Erfahrener
Gisela Uthoff	Interessengemeinschaft der Angehörigen psychisch Kranker
— Peter Rodenkirchen	Sozialarbeiter im Ruhestand
Rainer Richter	Sozialarbeiter im Sozialpsychiatrischen Dienst
Renate Peuker	Sozialarbeiterin Stiftungsbereich Integrationshilfen vBA Bethel
Renate Schernus	Psychologische Psychotherapeutin
— Dr. Michael Schulz	Pflegewissenschaftler Forschungsabteilung Gilead IV
Kathrin Wagner	Fachkrankenschwester, Stiftungsbereich Integrationshilfen v.BA