

# Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) in Berlin – Entstehung und Arbeitsweise

DGSP-Jahrestagung November 2021

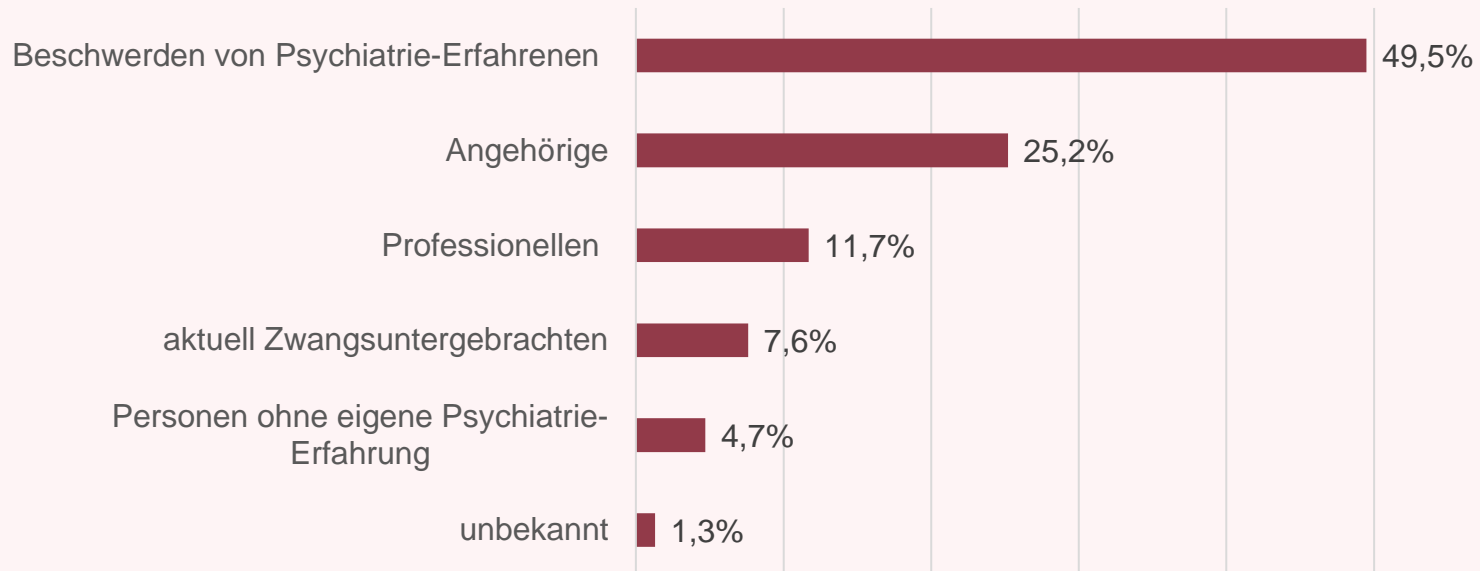
Stefan Weigand, BIP-Projektleitung

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

- Eröffnung der BIP im Februar 2011. Hintergrund: Rahmenkonzeption „Sozialpsychiatrisches Beschwerdemanagement“ des Landesbeauftragten für Psychiatrie von 2008
- Ziel: Die Rechte von Nutzenden und Betroffenen gegenüber dem psychiatrischen Versorgungssystem zu stärken
- Förderung durch den Berliner Senat (IGPP; Integriertes Gesundheitsprogramm)
- Träger ist Gesundheit Berlin-Brandenburg. Der Verein ist die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung in der Region



## Wer kann sich an uns wenden:



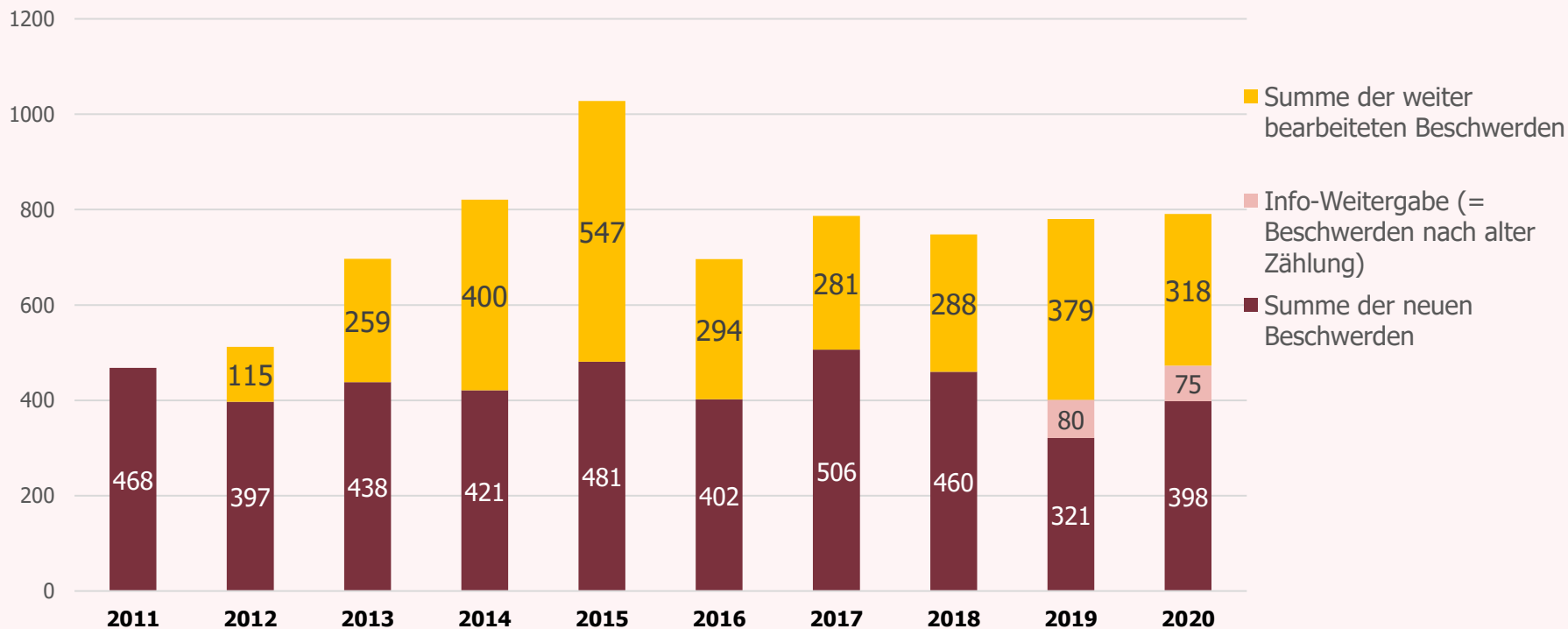
## Ausgangslage BIP-Klient\*innen:

- Häufig sozial und ökonomisch benachteiligt, mehr ALG II/EU-Rente etc.
- Häufig prekäre bis zerrissene Biographien
- Weniger soziales und kulturelles Kapital/weniger formale Bildung
- Mangelnde Teilhabe/schlechtere soziale Netzwerke
- Erfahrungen von Stigma, Diskriminierung, Isolation; wenig Selbstwirksamkeit
- Bezogen auf psychiatr. Versorgung: häufig großer Unterstützungsbedarf!  
Aber: Integrationsschwierigkeiten in professionalisierten Ablauf + Zugang zu Leistungen, Erfahrungen von Reglementierung, Zwang und Ohnmacht
- Angehörige: häufig bessere soziale und ökonomische Stellung, aber dennoch große Belastungen durch Angehörigen-Status im Alltag und -Rolle in psychiatr. Versorgung

# 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 Akteuren - **Verabschieden**

# Beschwerdezahlen im Überblick



# Beschwerdeempfangende – Oberkategorien 2010-2020

▪ Klinisch-psychiatrische Versorgung	1731
▪ Ambulante Versorgung	1711
▪ Ämter/ Behörden	1547
▪ Leistungsträger/ Kostenträger	593
▪ Eingliederungshilfe	492
▪ Angrenzende Bereiche	391
▪ Maßregelvollzug	182
▪ Arbeit und Beschäftigung	78

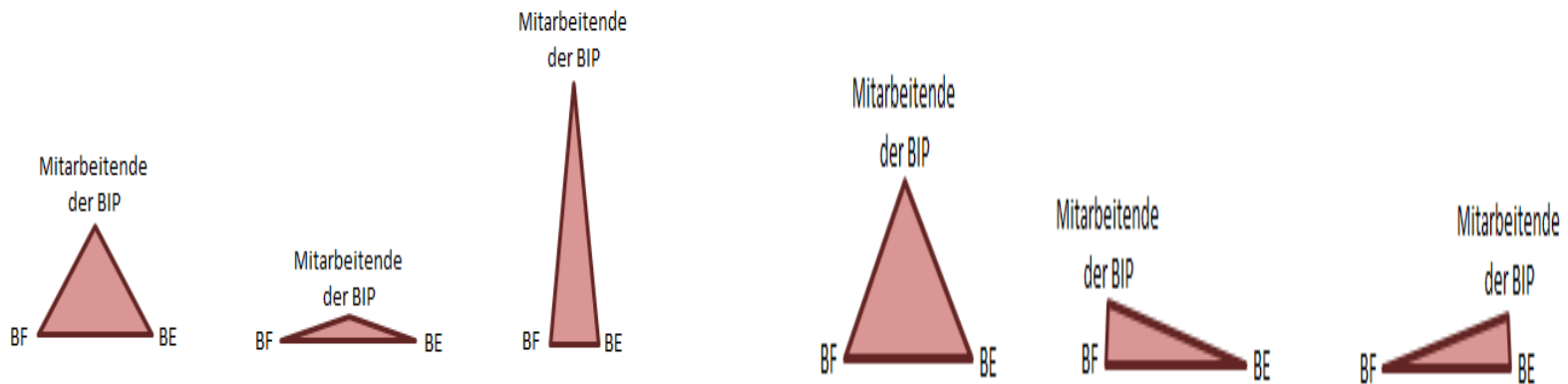
# Häufigste Beschwerdeanliegen 2010 - 2020

▪ Unzufriedenheit mit Leistungsqualität	1238
▪ Beschwerden zur medizinischen Behandlung	1147
▪ Rechtliche Betreuung	903
▪ Zwangsmaßnahmen/ Unterbringung	736
▪ Unzulässige Reglementierung	687
▪ Mangelhafte Informationen zum Hilfesystem	629
▪ Respektlose Umgangsformen	588
▪ Kostenübernahme/ Leistungsgewährung	555
▪ Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte	551
▪ Mangelhafte Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem	481



## Essentials – was hat sich bewährt ...

- vermittelnder Ansatz: keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenzen
- parteilich für die Stärkung von Patientenrechten



## Essentials – was hat sich bewährt...

- niedrigschwelliger Zugang
  - Bezug zu Berlin und zum psychiatrischen Versorgungssystem
  - Anonym bzw. mit Pseudonym
  - Psychiatrie-Erfahrene / Angehörige / Mitarbeitende...
- gute Erreichbarkeit – 16 h Öffnungszeiten
- dialogische Ausrichtung des Teams

## Essentials – was hat sich bewährt...

- keine Empfehlungen oder „good-/bad“-Listen
- Beratung durch Fachbeirat
- gute Vernetzung im Versorgungssystem und mit Interessensvertretungen
- Kooperation und Vernetzung mit anderen Beschwerdeeinrichtungen

## Essentials – was hat sich bewährt ...

- Unabhängigkeit – Träger ohne eigene Angebote in der psychiatrischen Versorgung
- Rechtliche Verankerung
  - § 11 PsychKG vom 17. Juni 2016
  - Beschwerde- und Informationsstellenverordnung vom 18. Oktober 2018

# 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 Nutzer\*innen kommunizieren
  - feste Ansprechpartner\*innen für Beschwerden benennen
  - klare Abläufe des Beschwerdemanagements benennen
  - Rückmeldung an die Beschwerdeführer\*innen geben
  - Maßnahmen aus den Beschwerden ableiten

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Foto: André Wagenzik