

Die Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP) Stefan Weigand, Projektleitung



Foto: André Wagenzik

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin (BIP)

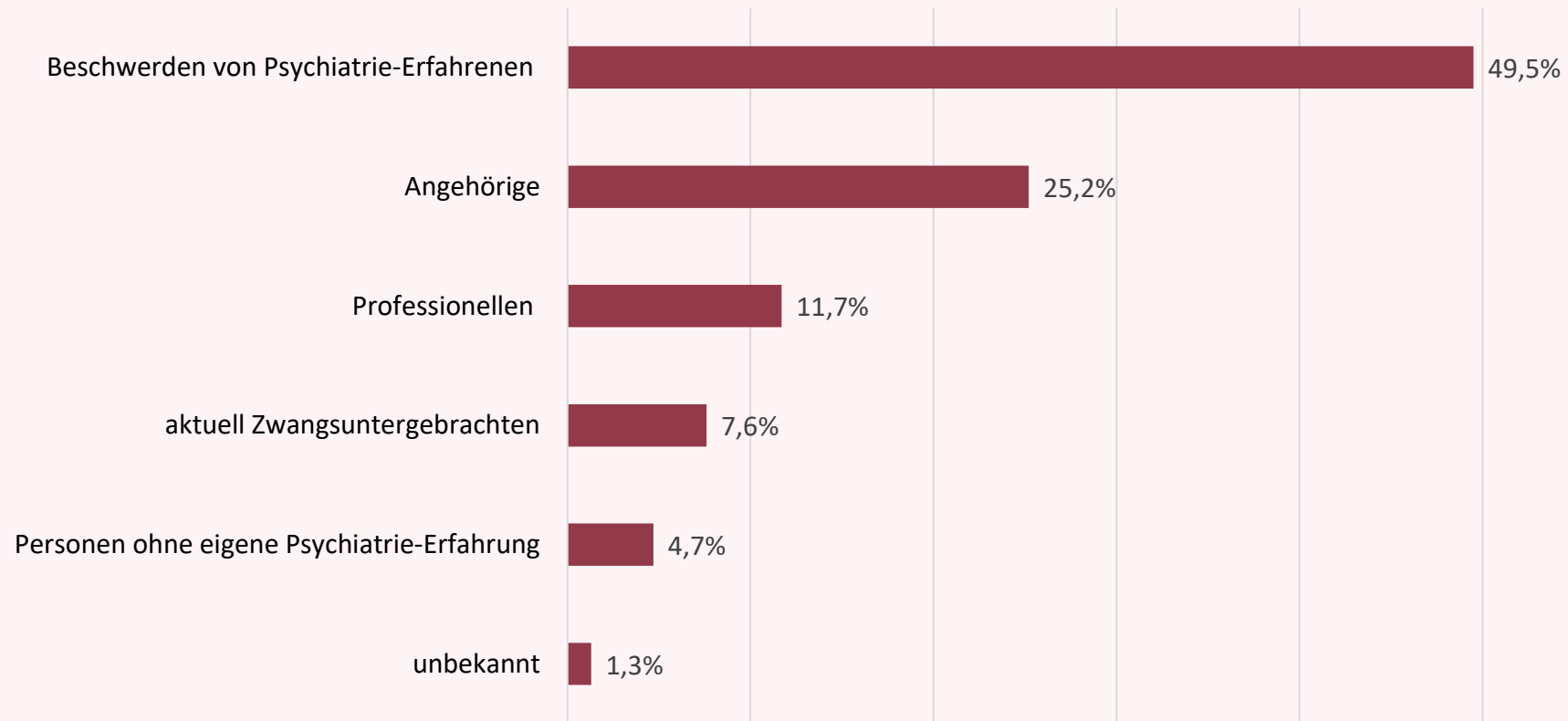
- Eröffnung der BIP 2011
- Ziel: Rechte von Nutzenden und Betroffenen gegenüber dem psychiatrischen Versorgungssystem zu stärken
- Förderung durch Berliner Senat (IGPP: Integriertes Gesundheits- und Pflegeprogramm)
- Träger: Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V., Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung in der Region



BIP als Knotenpunkt im sozialpsychiatr. Beschwerdemanagement

- Drei Säulen:
 - zentrale + unabhängige Beschwerdestelle
 - Besuchskommissionen: ehrenamtlich/struktureller Fokus/ weisungsunabhängig.
BIP-Rolle: Geschäftsstelle
 - Patientenfürsprecher*innen: ehrenamtlich/individuelle Beschwerden. BIP-Rolle:
Vernetzung und Qualifizierung
- BIP dazu auch für strukturelles Feedback und Öffentlichkeitsarbeit zuständig
(Jahresberichte, Gremien, Broschüren z. B. Rechtliche Betreuung)

Wer kann sich an uns wenden:



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**

Häufigste Beschwerdeanliegen 2021 - 2023

▪ Unzufriedenheit mit Leistungsqualität	445
▪ Beschwerden zur medizinischen Behandlung	275
▪ Respektlose Umgangsformen	263
▪ Verstöße gegen Persönlichkeitsrechte	250
▪ Zwangsmaßnahmen/ Unterbringung	207
▪ Rechtliche Betreuung	203
▪ Mangelhafte Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem	187
▪ Unzulässige Reglementierung	169
▪ Mangelhafte Berücksichtigung psych. Erkrankungen	159
▪ Unsensibler Umgang mit Angehörigen	131

Beschwerdeempfangende – Hauptkategorien der Beschwerden 2021-2023

▪ Klinisch-psychiatrische Versorgung	486
▪ Ambulante Versorgung	314
▪ Ämter/ Behörden	307
▪ Eingliederungshilfe	145
▪ Eingliederungshilfe	112
▪ Angrenzende Bereiche	74
▪ Maßregelvollzug	65
▪ Arbeit und Beschäftigung	13

Kooperation BIP – Beschwerdeempfangende

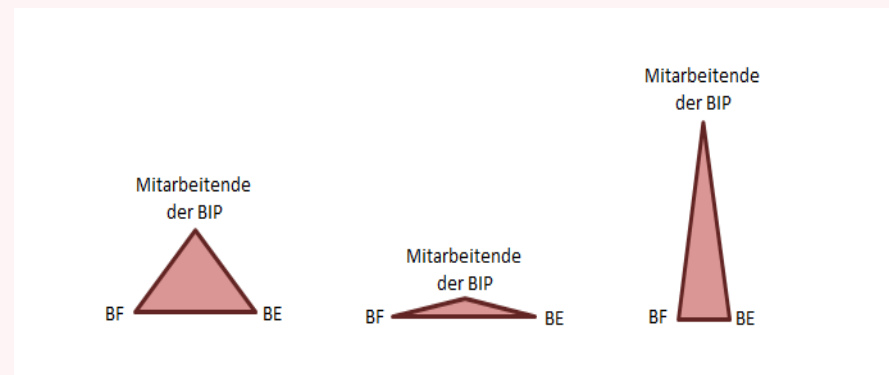
- PsychKG § 11: Die an der psychiatrischen Versorgung „Beteiligten erteilen den Mitarbeitenden der Beschwerde- und Informationsstelle auf Anforderung die zur Bearbeitung von Beschwerden erforderlichen Auskünfte unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorschriften“
- Absprachen für den Fall von Beschwerden:
 - Erstreaktion binnen 14 Tagen. Bei Klärungsgespräch: Termin binnen 4 Wochen nach Erstreaktion ermöglichen
 - Auch Bearbeitung anonymer Beschwerden ermöglichen
 - Auf Wunsch von Klient*innen: schriftliche Stellungnahmen / mündliche Auskünfte an BIP
 - Gerne auch als Professionelle Beschwerden bei BIP einreichen 😊

Resultate der Beschwerden

- Prozessverantwortung bis Abschluss: wenige negative Resultate. 30-40% unklare Ausgänge/Abbrüche. 50-60% positive Ergebnisse
- **Einigung erzielt:** z. B. Medikament gewechselt, Betreuung beendet, Unterbringung aufgehoben, Betreutes Einzelwohnen verlängert
- **Position verbessert:** z. B. mehr Ausgang, bessere Besuchsregelung, als Angehörige regelmäßige Gespräche
- **Atmosphäre verbessert:** z. B. Umgangston, zugewandte Behandlung, Sich-Angenommen-Fühlen
- **Verständnis verbessert:** wichtige Informationen erhalten, über Patientenrechte aufgeklärt, Ent-Täuschung/realistischere Erwartungen

Essentials – Was sich bewährt hat

- Jede Beschwerde ernstnehmen, aber keine Bewertung/keine „good-/bad“-Listen
- Parteilich für die Stärkung von Patientenrechten
- Alle Beschwerdewege aufzeigen + proaktiv unterstützen!
- Vermittelnder Ansatz: keine Funktion als Fachaufsicht oder sanktionierende Kompetenzen
→ auf Klärung zielend!



Zahlen Beschwerden Rassismus

- Gesamt in 2022/2023: 673 Beschwerden eingegangen. Ca. 70% Psychiatrie-Erfahrene/-Betroffene, 24% Angehörige, 5% Fachkräfte.
- Ca. 18% Migrant*innen (32% unbekannt ob MGH), v.a. außer-europäisch: Afrika 3,1%, Asien 2,5%, gefolgt von Türkei, Polen, Russland, Frankreich, Nordamerika. Beratung 98% Deutsch, einige in Englisch, Arabisch + Russisch (mit GDD). Gefühlt wenig Geflüchtete
- 54 Diskriminierungserfahrungen im Beschwerdezusammenhang benannt. Kategorisierung nach AGG-Merkmalen plus „Psychiatrie-Erfahrung“. Häufigkeit: „Ethnische Herkunft/Migrationshintergrund“ (18) und „Psychiatrie-Erfahrung/psychiatr. Diagnose“ (12), gefolgt von „Sexuelle Orientierung“, „Geschlecht“ und „Körperliche/geistige Behinderung incl. chronische Erkrankung“

Themen Rassismus-Beschwerden aus Klientensicht

- Relativ häufig: Verbale Stereotypisierung/Beleidigung (Assoziation von bestimmten Ländern mit bestimmtem Essen, Gender-Stereotype etc.)
- Relativ häufig: Eindruck, aufgrund von Aussehen/Sprachkenntnissen in Versorgung benachteiligt zu werden
- Kein*e Dolmetscher*in bekommen
- Duldung von Naziprogramme durch Kolleg*innen seitens Arbeitgeber (inklusive Betrieb)
- Aufforderung, Deutsch zu sprechen
- Verweigerung von Behandlung aufgrund Aufenthaltsstatus
- Wegen religiösem Fasten Behandlung abgebrochen

BIP-Aktivitäten / Ergebnisse

- Diskriminierungserfahrungen häufig eher „Beithema“ in Beschwerden. Hauptthema oft sehr schwierige/akute „materielle“ Punkte, z. B. Klinikwechsel/Gewährung Kostenübernahme/Aufhebung Zwangsunterbringung
- BIP hat Stellungnahmen eingeholt + Klärungsgespräche geführt → negative Erfahrungen konnten ausgedrückt werden. Zudem mit LADG-Ombudsstelle + weiteren Antidiskriminierungsstellen kooperiert
- Reaktionen: z. T. Entschuldigungen für Verhalten / Dolmetscher werden gestellt / Sensibilisierung für rassist. Codes + Stereotypen / bessere Versorgung
- Strukturelle Impulse: z. B. Fobis zu Diskriminierungssensibilität angeregt / Regelungen zu Ramadan transparent machen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

Tel.: 030 - 789 500 3611

Mail: weigand@psychiatrie-beschwerde.de

Foto: André Wagenzik