



IBB Psychiatrie

Stuttgart

Informations-, Beratungs-
und Beschwerdestelle

Vorgeschichte

1993 Gründung einer Beschwerdestelle Psychiatrie Stuttgart

Leitgedanken, Aufgaben, Zusammensetzung und Arbeitsweise der Beschwerdestelle Psychiatrie Stuttgart

Leitgedanken

Ziel und Aufgaben der Beschwerdestelle sind, die Rechte und Anliegen von Menschen mit psychischen und sozialen Beeinträchtigungen zu wahren und zu unterstützen. Damit verbunden ist das Ziel der Verbesserung der sozialpsychiatrischen Angebote, um diese weiterzuentwickeln und sie noch nutzerorientierter zu gestalten. Auch die Bereitschaft, unsere Arbeit kritisch überprüfen und hinterfragen zu lassen, gehört zu unserem Selbstverständnis.

Die Implementierung der Beschwerdestelle als Gremium im Gemeindepsychiatrischen Verbund bedeutet damit, diese Leitgedanken neben der Bearbeitung der einzelnen persönlichen Beschwerden bei unserer Arbeit konkret umzusetzen und auf diesem Wege das Ziel der Weiterentwicklung und Verbesserung der sozialpsychiatrischen Angebote zu verfolgen. Anfragen und Beschwerden der KlientInnen und anderer NutzerInnen dienen der Verbesserung unserer Hilfeprozesse und damit der Steigerung der Qualität der Arbeit. Der offene Umgang und die aktive Auseinandersetzung mit Kritik und Beschwerden der NutzerInnen unterstützen den partnerschaftlichen Umgang zwischen NutzerInnen und BehandlerInnen oder BetreuerInnen und ermöglichen die „Begegnung auf gleicher Augenhöhe“. Dadurch wächst auf beiden Seiten Vertrauen und Mut zum gemeinsamen Handeln.

Aufgaben der Beschwerdestelle

An die Beschwerdestelle können sich **Patienten bzw. Klienten oder ehemalige Patienten bzw. Klienten psychiatrischer oder psychosozialer Einrichtungen und Dienste sowie niedergelassener Nervenärzte, Psychologen oder Psychotherapeuten sowie Angehörige von Patienten** bzw. Klienten wenden, wenn sie Beschwerden, Anregungen oder Fragen im Zusammenhang mit einer Unterbringung, ärztlichen Behandlung, Therapie oder psychosozialer Betreuung haben.

Mitglieder der Beschwerdestelle nehmen Beschwerden und Anregungen auf, **unterstützen** in Abstimmung mit den übrigen Mitgliedern der Beschwerdestelle die Betroffenen bei der Wahrnehmung ihrer Interessen, **hören die beteiligten Institutionen oder Personen** an, streben nach Möglichkeit eine **Schlichtung oder Vermittlung** an, verweisen in Einzelfällen zur Rechtsberatung an Rechtsanwälte, geben erforderlichenfalls **wertende Stellungnahmen** gegenüber beteiligten Institutionen oder Personen ab, halten immer wiederkehrende oder **strukturell bedingte Beschwerden** fest und bringen sie in die zuständige Verwaltung oder die entsprechenden politischen Gremien ein oder wenden sich an die Öffentlichkeit. Rechtsberatung und Vertretung der Betroffenen gegenüber Behörden oder Gerichten ist nicht Aufgabe der Beschwerdestelle.

Zusammensetzung der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle setzt sich aus Psychiatrie-Erfahrenen, Bürgerhelferinnen, Angehörigen, Professionellen aus dem stationären und ambulanten Bereich sowie einem Juristen zusammen. Diese Zusammensetzung ermöglicht eine optimale Nutzung spezieller Sachkompetenzen und Erfahrungen sowie eine ausgewogene und kompetente Begleitung und Unterstützung Betroffener.

Arbeitsweise

Bevor Mitglieder der Beschwerdestelle in einer einzelnen Angelegenheit an beteiligte Personen herantreten und sie um eine Stellungnahme oder um ein Gespräch bitten, haben die Beschwerdeführer diese Personen von einer etwaigen **Schweigepflicht** durch schriftliche Erklärung gegenüber der Beschwerdestelle entbunden. Die Mitglieder der Beschwerdestelle haben sich ihrerseits zu strengstem Stillschweigen über die Beschwerden gegenüber unbeteiligten Personen oder Stellen verpflichtet.

Im Sinne der Grundsätze **Transparenz und Partizipation** wird jeder Schritt mit den Beschwerdeführern vorher besprochen, sie erhalten Abschriften des gesamten in ihrer Sache geführten Schriftverkehrs, also auch Kopien von etwaigen Äußerungen betroffener Personen oder Institutionen.

Dokumentation

Alle Vorschläge, Anliegen und Beschwerden und deren Bearbeitung werden dokumentiert. Dies dient einerseits der Überprüfung, ob das Beschwerdemanagement erfolgreich war. Andererseits ist die Dokumentation der bearbeiteten Beschwerden Grundlage für den anonymisierten jährlichen Berichte im Gemeindepsychiatrischen Verbund und im Gemeinderat.

(Stand 2011)

(seit 2015) § 9 PsychKHG: Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sowie Informations-, Beratungs- und Beschwerdestellen

(1) Die Stadt- und Landkreise bestellen unabhängige Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher. Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher prüfen Anregungen und Beschwerden von Personen im Sinne von § 1 Nummer 1 und deren Angehörigen und wirken in Zusammenarbeit mit den Betroffenen auf eine Problemlösung hin. Bei Bedarf vermitteln sie zwischen den Betroffenen und der stationären, teilstationären oder ambulanten psychiatrischen Versorgungseinrichtung für psychisch Kranke. Voraussetzung für die Übernahme der Tätigkeit sind Kenntnisse über Behandlungs- und Versorgungssysteme für Menschen mit psychischen Erkrankungen.

(2) Die Patientenfürsprecherin oder der -fürsprecher ist Mitglied eines unabhängigen Gremiums auf Ebene der Stadt- und Landkreise (Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle). Kreisüberschreitende Kooperationen sind möglich. Die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle soll sich aus mindestens einer Vertretung der **Psychiatrie-Erfahrenen**, der **Angehörigen** sowie einer **Person mit professionellem Hintergrund** im psychiatrischen Versorgungssystem zusammensetzen. Sie soll eng mit dem Gemeindepsychiatrischen Verbund zusammenarbeiten. Die Mitglieder der Informations-, Beratungs- und Beschwerdestellen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die Tätigkeit erfolgt im Wege des Ehrenamts, soweit nicht der Stadt- oder Landkreis auf freiwilliger Basis eine anderweitige Einbindung insbesondere in bereits vorhandene Strukturen vorsieht. Im Übrigen finden die §§ 11 bis 16 der Landkreisordnung sowie die §§ 15 bis 19 der Gemeindeordnung Anwendung.

(3) Personen im Sinne von § 1 Nummer 1 und deren Angehörige können sich mit Anregungen und Beschwerden wahlweise an die Patientenfürsprecherin oder den -fürsprecher oder die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle wenden. Die Eingaben werden nach Möglichkeit im Zusammenwirken aller Gremiumsmitglieder einer Problemlösung zugeführt, wobei die **Mitglieder gleichberechtigt zusammenarbeiten.** Eingaben, die an die Patientenfürsprecherin oder den -fürsprecher herangetragen werden und bei denen personenbezogene Daten offenbart werden, dürfen nur insoweit mit den übrigen Gremiumsmitgliedern besprochen werden, als die betroffene Person hierzu eingewilligt hat. Des Weiteren gibt die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle Auskunft über die für die möglichst wohnortnahe Versorgung in Betracht kommenden Hilfs- und Unterstützungsangebote. Die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle erteilt keine Rechtsberatung. Ihre angemessene Erreichbarkeit ist sicherzustellen. Ihre Tätigkeit ist zu dokumentieren.

(4) Die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle legt der Ombudsstelle auf Landesebene (§ 10 Absatz 1) einen jährlichen Erfahrungsbericht vor. Kenntnisse über persönliche Belange, die die Mitarbeitenden der Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangt haben, dürfen nur in einer Form in die Berichte aufgenommen werden, die keine identifizierenden Rückschlüsse auf einzelne Personen zulässt, es sei denn, diese Kenntnisse sind zur Darstellung des Sachzusammenhangs in einem Bericht unerlässlich und die betroffene Person hat in die Aufnahme eingewilligt.

Gesetzliche Grundlagen der IBB-Stelle

Anlaufstelle

.....bei Fragen, Orientierungsproblemen, Unzufriedenheit und Beschwerden betreffend Einrichtungen und Dienste der psychiatrischen, psychosozialen und psychotherapeutischen Hilfe in Stuttgart oder im Zusammenhang mit einer rechtlichen Betreuung

...für Nutzerinnen und Nutzer psychiatrischer Hilfen oder sonst von Psychiatrie betroffene Menschen sowie deren Angehörige

Struktur

- o „triadische“ Zusammensetzung
- o Persönliche Bestellung auf zwei Jahre, ehrenamtliche Tätigkeit
- o Unabhängigkeit in der Arbeit
- o keine Rechtsberatung und rechtliche Vertretung im Einzelfall

Der Patientenfürsprecher ist zugleich Mitglied der IBB-Stelle und vertritt die Interessen von psychisch Kranken und deren Angehörigen sowohl im ambulanten als auch teilstationären und stationären Bereich.

Erreichbarkeit

o **Telefonisch:** durchgehend Anrufbeantworter, Rückruf i.d.R. innerhalb 24 Stunden.

o **Offene Sprechstunde** am letzten Dienstag des Monats (wenn Feiertag, dann am vorletzten Dienstag) von 15 - 16 Uhr im Büro der IBB

o **Adresse:** Kneippweg 8, 70374 Stuttgart

o Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle (IBB) Psychiatrie Stuttgart

info@ibb-psychiatrie-stuttgart.de

Tel.: 0711 – 18 42 61 50 Fax: 0711 – 18 42 61 55

o Patientenfürsprecher Psychiatrie Stuttgart

patientenfuersprecher@ibb-psychiatrie-stuttgart.de

Tel.: 0711 – 18 42 61 51 Fax: 0711 – 18 42 61 52

Derzeitige Zusammensetzung der IBB Stuttgart:

Martin Götz, Pfarrer

Georg Schulte-Kemna, Diplom-Sozialwissenschaftler, Patientenfürsprecher

Rudolf Straub, Sozialarbeiter

Dr. Christa Neuhaus als Vertreterin der Angehörigen

Tätigkeitsbereiche

o Fallbezogen:

Information

Beratung

Beschwerde

dabei Zielrichtung: Beratung, Vermittlung, Schlichtung

o Strukturbezogen:

Hinwirken auf Verbesserungen im Hilfesystem....

.....vor Ort: als Organ im GPV

.....gegenüber dem Sozialministerium: Berichterstattung

Arbeitsweise

- o **Kontaktaufnahme** schriftlich, telefonisch, persönlich (Sprechstunde), bei Bedarf aufsuchend

- o **Gesprächsangebot** telefonisch oder persönlich nach Vereinbarung zur Klärung des Anliegens und des möglichen Vorgehens zur Umsetzung, weitere Gespräche nach Bedarf zur Beratung

- o **Bei Beschwerden:**

 - Beschwerdebogen mit Schweigepflichtentbindung erforderlich
 - Einholung von Stellungnahme und/oder Klärendes/vermittelndes Gespräch

- o **Grundsätze in der Bearbeitung von Anfragen:**

 - Transparenz: Tätigwerden nur in Abstimmung mit der anfragenden Person
 - Bei der Bearbeitung in der Regel 4-Augen-Prinzip
 - Beratung im Team
 - Schweigepflicht

Worum geht es inhaltlich?

- o **Orientierung im Hilfesystem:** insbes. Fragen von Angehörigen
- o **Diagnose und Behandlungsgestaltung:** Medikation, Umgang mit Arztberichten, Entlassungsvorbereitung
- o **Beziehungsgestaltung:** Umgangsformen, Konflikte, Missverständnisse
- o **Freiheitsentziehende Maßnahmen:** Anlass, Dauer, gerichtliches Verfahren, Verfahrenspfleger, Fixierungen, Ausgangsregelungen
- o **Gesetzlichen Betreuung:** Art der Aufgabenwahrnehmung, Betreuerwechsel, Heimunterbringung
- o **Strukturelle Probleme:** technische Mängel oder Missstände, z.B. Internet-Zugang, Ausfall der Warmwasserversorgung, starke Lärmbelästigung
- o **Betreutes Wohnen:** Belegungspraxis, Hausordnung, Hilfeplanung

Aus dem Arbeitsbericht 2018: Klärungsbedarfe

- o Verfügbarkeit und Verständlichkeit von Informationen über das Hilfesystem**
- o Behandlungsvereinbarungen, Psychoedukation**
- o Rolle der koordinierenden Bezugsperson**
- o Gesetzliche Betreuung**
- o Vermeidung von Zwang und Gewalt**
- o Einbeziehung von Angehörigen in Behandlungs-/Betreuungsplanung**
- o Orientierungsprobleme von Personen mit Migrationshintergrund**

Aus dem Arbeitsbericht 2019

23 Fälle zu Fragen der Behandlungsgestaltung im klinischen Bereich: Diagnose, Medikation, Therapie-Bausteine, Umgang mit Berichten, Aufnahmesituation, Entlassungsvorbereitung etc..

18 Fälle zum Thema die Gestaltung der Begleitung im außerklinischen Bereich: Hilfeplanung, Ausgestaltung der Leistungen etc

18 Fällen zu Einbeziehung der Angehörigen in die Behandlungs- bzw. Betreuungsgestaltung ein zentrales Thema.

16 Fälle zu Fragen der Beziehungsgestaltung (persönliche Umgangsformen, zwischenmenschliche Konflikte oder Missverständnisse)

14 Fälle ging es um freiheitsentziehende Maßnahmen, davon in 10 Fällen nach PsychKHG (insbes. Unterbringung, Fixierung, Zwangsbehandlung), in weiteren 4 Fällen nach BGB.

10 Fällen betr. eine bestehende oder bevorstehende Gesetzliche Betreuung: es ging dabei in 3 Fällen um die im Raum stehende Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung und in 7 Fällen um ein erheblich gestörtes Vertrauensverhältnis zur Person des Betreuers/der Betreuerin, um deren Untätigkeit und um einen gewünschten Betreuerwechsel (dabei durchgehend sich beziehend auf beruflich tätige Betreuungspersonen, nicht auf ehrenamtliche Betreuung).

Strukturelle Probleme und Missstände (Infrastruktur der Einrichtung, räumliche Verhältnisse, technische Mängel, Organisationsprobleme) wurden festgehalten

Patientenverfügung („Psychiatrische Verfügung“)

(§ 20 PsychKHG BW)

(6) Eine wirksame Patientenverfügung der zu behandelnden Person (§§ 1901a und b BGB) ist zu beachten. Schließt sie eine Behandlung nach Absatz 3 aus, geht die Patientenverfügung vor, nicht jedoch in Fällen gegenwärtiger erheblicher Fremdgefährdung (Absatz 3 Satz 1 Nummer 2).

**Formulare unter
[wegweiser-betreuung.de/Patientenverfügung](http://wegweiser-betreuung.de/Patientenverfuegung)**

§ 1827 BGB Patientenverfügung

(1) Hat ein einwilligungsfähiger Volljähriger **für den Fall seiner Einwilligungsunfähigkeit** schriftlich festgelegt, ob er in bestimmte, zum Zeitpunkt der Festlegung noch nicht unmittelbar bevorstehende Untersuchungen seines Gesundheitszustandes, Heilbehandlungen oder ärztliche Eingriffe einwilligt oder sie untersagt (Patientenverfügung), prüft der Betreuer, ob diese Festlegungen auf die aktuelle Lebens- und Behandlungssituation zutreffen.

Ist dies der Fall, hat der Betreuer dem Willen des Betreuten Ausdruck und Geltung zu verschaffen.

Eine Patientenverfügung kann jederzeit formlos widerrufen werden.

.....

(3) Die Absätze 1 und 2 gelten **unabhängig von Art und Stadium** einer Erkrankung des Betreuten.

Beispiel: Psychiatrische Verfügung

Hiermit verfüge ich,, geboren am.... wohnhaft in....., derzeit voll einsichts- und urteilsfähig, unter Berufung auf § 1827 BGB, dass ich im Falle einer psychiatrischen Zwangsunterbringung im Zustand ärztlich festgestellter fehlender Einsichts- und Urteilsfähigkeit mit folgenden Behandlungsmethoden nicht behandelt werden will:

- Psychopharmaka (Neuroleptika, Antidepressiva, Tranquilizer, Schlaf- und Beruhigungsmittel, Psychostimulantien, etc..)
- Medikamente, die mit Psychopharmaka kombiniert sind
- Schockbehandlungen (Elektrokrampftherapie, Insulinschock)

Stattdessen will ich mit menschlicher Zuwendung und Verständnis behandelt werden, sowie mit pflanzenheilkundlichen Mitteln und Homöopathika.

Datum.....Unterschrift.....

Einwilligungsfähigkeit (bezüglich Patientenverfügung) zum Zeitpunkt der Unterschrift wird fachärztlich bescheinigt.

Datum.....

Unterschrift.....

Voraussetzungen einer validen Patientenverfügung:

Einwilligungsfähigkeit zum Zeitpunkt der Verfügung

Gebot oder Verbot **bestimmter** Untersuchungen, Heilbehandlungen oder ärztlicher Eingriffe

Konkrete Beschreibung Einwilligungsunfähigkeit

Festlegungen treffen auf die **aktuelle** Lebens- und Behandlungssituation

Kein Widerruf der Festlegungen in der aktuellen Situation

..mit freiem Willen oder (nur) mit natürlichem Willen?

Alternative: Behandlungsvereinbarung

zwischen

**Frau, geb. amwohnhaft.....
und
dem Klinikum**

Vorwort

.....Diese Vereinbarung dient damit der gegenseitigen Vertrauensbildung. Sie enthält wichtige Hinweise für eine individuell angemessene Behandlung.

Erklärungen von Frau

Als Vertrauensperson zur Begleitung bei einer etwa notwendig werdenden stationären psychiatrischen Behandlung benenne ich Herrn

Der Aufnahmearzt muss umgehend telefonisch oder per email meine Vertrauensperson (Telefon)über die Aufnahme unterrichten.

Andere Personen dürfen ohne meine ausdrückliche Zustimmung nicht informiert werden.

Bei allen Verordnungen, mit denen ich situativ nicht einverstanden bin und die von der vorliegenden Vereinbarung abweichen, soll meine Vertrauensperson unverzüglich einbezogen werden.

Schweigepflichtentbindung....

Ich möchte meinerseits zu einem möglichst freundlichen und menschlichen Behandlungsklima beitragen.

Medikation

- a. Aufgrund guter Erfahrungen in der Vergangenheit bin ich mit der Verordnung folgender Medikamente einverstanden:**

- b. Angesichts schlechter Erfahrungen in der Vergangenheit bin ich nicht einverstanden mit den folgenden Medikamenten:**

- c. Wenn aus ärztlichen Gesichtspunkten davon abgewichen werden soll, soll vor Beginn der Verabreichung ein Aufklärungsgespräch dazu unter Einbeziehung der Vertrauensperson stattfinden.**

Zwangsmaßnahmen

Die Absonderung in einem besonders gesicherten Raum ziehe ich einer Fixierung vor.

Erklärung der Klinik:

- 1. Behandelnde Ärzte und Pflegende sagen zu, die Wünsche und Verfügungen von Frau B.....zu respektieren und ihnen zu entsprechen, soweit es irgend möglich ist.**

- 2. Soweit diese Zusage situativ aus zwingenden Gründen nicht eingehalten werden kann, erfolgt umgehend ein Gespräch darüber mit Frau und der von ihr benannten Vertrauensperson.**

- 3. Behandelnde Ärzte und Pflegende bemühen sich um ein freundliches und menschliches Behandlungsklima.**

(Steinert/Stolz Patientenverfügungen und Behandlungsvereinbarungen in der Praxis BtPrax 5/2018, 174-178

(Steinert/Stolz Psychiatrische Patientenverfügungen in der öffentlich-rechtlichen Unterbringung BtPrax 1/2014 12 bis 18

Aktuelle Medikation:

Datum:

Medikamente und Dosierung:

verordnender Arzt (mit Stempel und Unterschrift)

Datum:

Medikamente und Dosierung:

verordnender Arzt (mit Stempel und Unterschrift)

Datum:

Medikamente und Dosierung:

verordnender Arzt (mit Stempel und Unterschrift)

Datum:

Medikamente und Dosierung:

verordnender Arzt (mit Stempel und Unterschrift)

Krisenpass
für Menschen mit Psychoseerfahrung

Name:

Geburtsdatum:

Anschrift:

Krankenkasse:

Folgende Personen sollen im Krisenfall benachrichtigt werden:
(Tel.-Nummern nicht vergessen)

Eine Behandlungsvereinbarung o. ä. liegt folgender Einrichtung vor:

Im Krisenfall ist erfahrungsgemäß folgende Medikation hilfreich:

Bisher schlechte Erfahrungen mit folgenden Medikamenten:

Durch meine Unterschrift bestätige ich die oben genannten Erfahrungen.
(Vom Arzt auszufüllen.)

Besonderes
(z. B. eigene Wünsche an die Behandlung, weitere Erkrankungen, Allergien usw.)

aus: Dietz, A. u. a. (Hg.):
Behandlungsvereinbarungen.
Psychiatrie-Verlag, Bonn 1998.