

Konzept

Unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit seelischen Störungen und Suchterkrankungen im Märkischen Kreis

08.02.2010

I. Ausgangslage

Seit vielen Jahren arbeiten die unterschiedlichsten Institutionen aus dem Bereich der Versorgung psychisch kranker und suchtkranker Menschen im Märkischen Kreis eng zusammen. Diese Zusammenarbeit bezieht sich nicht nur auf die Einzelfallarbeit, sondern darüber hinaus auch auf die Zusammenarbeit in gemeindepsychiatrischen Verbänden und fachspezifischen Arbeitskreisen. Die Weiterentwicklung der psychosozialen Versorgung im Sinne einer gemeinsamen Verantwortung ist hier ein zentrales Anliegen.

Keine der beteiligten Institutionen nimmt für sich in Anspruch absolut fehlerfrei zu arbeiten. Aus diesem Grund ist der konstruktive Umgang mit Beschwerden und Kritik ein Qualitätsmerkmal zur Weiterentwicklung der Arbeit. Für dieses sogenannte Beschwerdemanagement hat jede Einrichtung ein eigenes System entwickelt. Um auf diesem, für die Nutzerinnen und Nutzer wichtigen Feld, ebenfalls ein einheitliches Vorgehen zu gewährleisten, haben die beteiligten Institutionen gemeinsam mit den Betroffenen und den Angehörigen eine kreisweite Beschwerdestelle (für Menschen mit psychischen Problemen und Suchterkrankungen) ins Leben gerufen.

Aufgabe der Beschwerdestelle als unabhängige kompetente Stelle ist es, im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln und das wechselseitige Vertrauen zu stärken, bzw. hierfür zu werben. Der erkrankte Mensch hat ein Recht darauf, ernst genommen zu werden.

Die beteiligten Institutionen erklären sich bereit, die Beschwerdestelle zu unterstützen, den Mitgliedern Zutritt zu gewähren und sie als wichtiges Instrument einer Qualitätsverbesserung anzuerkennen.

Die fallbezogene Einsicht in die Unterlagen des Patienten/Klienten ist mit Zustimmung des Betroffenen möglich.

II. Zielgruppe

Die Beschwerdestelle ist offen für Beschwerden und Kritik aller Bürgerinnen und Bürger des Märkischen Kreises, die aufgrund einer eigenen seelischen Erkrankung oder Suchterkrankung mit Einrichtungen des psychiatrischen bzw. des Suchthilfesystems Kontakt haben bzw. hatten. Darüber hinaus können sich Angehörige und rechtliche Betreuer an die Beschwerdestelle wenden.

Beschwerden, Anregungen und Fragen, die sich im Zusammenhang mit Behandlung, Therapie, Unterbringung oder psychosozialer Begleitung in den verschiedensten Bereichen (Arbeit, Wohnen, Beratung, Freizeit) ergeben, können an die Beschwerdestelle gerichtet werden.

III. Zusammensetzung der Beschwerdestelle

- ein Mitglied aus dem Bereich der Selbsthilfegruppen suchtkranker Menschen,
- ein Mitglied aus dem Bereich der Psychiatrieerfahrenen,
- vier gewählte Mitarbeiter aus psychosozialen Institutionen der Bereiche Psychiatrie bzw. Sucht.

Die Beschäftigten aus den psychosozialen Institutionen werden von den beiden Gemeindep psychiatrischen Verbänden sowie von der PSAG Sucht vorgeschlagen und vom Arbeitskreis Psychiatrie bzw. Arbeitskreis Sucht der Gesundheitskonferenz gewählt.

Die Mitglieder der Beschwerdestelle klären miteinander, wer die Geschäftsführung innehat bzw. wer Ansprechpartner nach außen ist.

IV. Aufgaben der Beschwerdestelle

Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden nach Anforderung tätig. Die Aufgaben der Beschwerdestelle richten sich nach dem Einzelfall, sodass unterschiedlichste Aufgaben wahrgenommen werden:

- Aufnahme von Beschwerden, Anregungen und Fragen
- Beratung und Unterstützung
- ggf. Verweis zur Rechtsberatung an Rechtsanwälte
- Anhörung der beteiligten Institutionen, Dienst oder Personen
- Abgabe von Stellungnahmen
- Immer wiederkehrende und/oder strukturell bedingte Beschwerden werden festgehalten, an die zuständigen Institutionen weitergegeben und falls erforderlich ggf. mit den Facharbeitskreisen für Abhilfe gesorgt.

V. Datenschutz

Für die Mitglieder der Beschwerdestelle besteht, sowohl über die persönlichen Daten der beteiligten Personen wie auch über die betriebsbezogenen Daten der beteiligten Institutionen, sowohl während der Dauer der Mitarbeit als auch nach Beendigung der Mitarbeit, in der Beschwerdestelle Schweigepflicht. Vor Beginn der Arbeit ist eine entsprechende schriftliche Erklärung abzugeben.

Bei Nichteinhaltung dieser Schweigepflicht erfolgt sofortiger Ausschluss aus der Beschwerdestelle.

VI. Kosten

Die Inanspruchnahme der Beschwerdestelle, sowohl für die Betroffenen wie auch möglicherweise beteiligte Institutionen, ist kostenfrei. Die Mitglieder der Beschwerdestelle arbeiten ehrenamtlich, die Räumlichkeiten sowie die Büroausstattung wird vom Märkischen Kreis gestellt.

VII. Sprechstunden - Sitzungen - Beschlüsse

Die Beschwerdestelle bietet einmal wöchentlich Sprechstunden an.

Darüber hinaus ist die Beschwerdestelle telefonisch mittels eines Anrufbeantworters erreichbar. Dieser wird regelmäßig abgehört, eine kurzfristige Rückmeldung ist gewährleistet. Beschwerden können auch schriftlich bzw. per E-Mail eingereicht werden.

Auf Wunsch suchen die Mitglieder der Beschwerdestelle den/die Beschwerdeführer/in in der Einrichtung auf.

Die Mitglieder der Beschwerdestelle treffen sich bei Bedarf. Die Sitzungen sind nicht öffentlich. Bei den Sitzungen wird über die inhaltliche Behandlung und Entscheidung von Beschwerden sowie über die Arbeitsweise der Beschwerdestelle entschieden. Über die Sitzung wird ein Protokoll erstellt.

VIII. Amtsdauer

Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden jeweils für einen Zeitraum von 3 Jahren gewählt, Wiederwahl ist möglich.

IX. Berichtswesen

Einmal jährlich wird ein kurzer Bericht über die Arbeit erstellt und den verantwortlichen Arbeitskreisen vorgelegt.

X. Inkrafttreten

Die Beschwerdestelle beginnt ihre Arbeit am 01.01.2010.