

# **Konzept der Unabhängigen Beschwerdestelle für Menschen mit seelischen Störungen und Suchterkrankungen im Märkischen Kreis**

## Inhaltsverzeichnis:

- I. Ausgangslage
- II. Zielgruppe
- III. Zusammensetzung der Beschwerdestelle
- IV. Aufgaben der Beschwerdestelle
- V. Datenschutz
- VI. Kosten
- VII. Erreichbarkeit und Zusammenarbeit
- VIII. Amtsdauer
- IX. Berichtswesen
- X. Inkrafttreten

## **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 eine kreisweite institutionsübergreifende Beschwerdestelle ins Leben gerufen.

Aufgabe der Beschwerdestelle als unabhängig kompetente Stelle ist es, im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung, zwischen den Konfliktparteien zu vermitteln und das wechselseitige Vertrauen zu stärken, bzw. hierfür zu werben.

Die beteiligten Institutionen des Gemeindepsychiatrischen Verbundes 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 psychischen Erkrankung oder Suchterkrankung mit Einrichtungen des psychiatrischen bzw. des Suchthilfesystems Kontakt haben bzw. hatten.

Beschwerden, Anregungen und Fragen, die sich im Zusammenhang mit

- Behandlung und Unterbringung in den psychiatrischen Kliniken oder
  - den Anbietern der Eingliederungshilfe in den Bereichen Arbeit, Beratung, ambulantem und stationären Wohnen, Tagesstruktur
- ergeben, können an die Beschwerdestelle gerichtet werden.

## **III. Zusammensetzung der Beschwerdestelle**

Idealtypische Besetzung der Beschwerdestelle:

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

Die Koordination der Beschwerdestelle ist Aufgabe der Psychiatriekoordination des Sozialpsychiatrischen Dienstes des Märkischen Kreises.

Die Mitarbeiter aus den Institutionen werden vom Gemeindepsychiatrischen Verbund vorgeschlagen.

Bei Ausscheiden eines Mitarbeiters wird über den Gemeindepsychiatrischen Verbund ein Vorschlag zur Nachbesetzung gemacht.

#### **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, die einheitlich nach dem Leitfaden der Beschwerdestelle bearbeitet und dokumentiert werden
- Beratung und Unterstützung
- Anhörung der beteiligten Institutionen, Diensten oder Personen
- Ggf. Verweis zur Rechtsberatung an Rechtsanwälte
- 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.
- Die Dokumentation über jede Beschwerde wird beim Sozialpsychiatrischen Dienst als koordinierende Stelle für die Dauer der gesetzlich vorgeschriebenen Frist zentral archiviert.

#### **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.

#### **VI. Kosten**

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

## **VII. Erreichbarkeit und Zusammenarbeit**

Die Beschwerdestelle ist telefonisch über einen Anrufbeantworter erreichbar. Dieser wird regelmäßig abgehört. Beschwerden können ebenso postalisch oder per E-Mail eingereicht werden. Eine zeitnahe Rückmeldung ist gewährleistet.

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

Die Mitglieder der Beschwerdestelle treffen sich mindestens 2 x jährlich und bei Bedarf. Die Sitzungen sind nicht öffentlich. Bei den Sitzungen wird über den Umgang mit Beschwerden sowie über die Arbeitsweise der Beschwerdestelle beraten.

Über die Sitzung wird ein Ergebnisprotokoll erstellt.

## **VIII. Amtsdauer**

Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden jeweils für einen Zeitraum von drei Jahren benannt; eine Wiederbenennung ist möglich.

## **IX. Berichtswesen**

Einmal jährlich wird ein kurzer Bericht über die Arbeit erstellt und im Gemeindepsychiatrischen Verbund vorgelegt.

## **X. Inkrafttreten**

Die Beschwerdestelle beginnt ihre Arbeit am 01.01.2010. Sie arbeitet nach der jeweils gültigen Konzeption und dem aktuellen Leitfaden zur Aufnahme und Bearbeitung einer Beschwerde.