



Carola Gold
Friedrichstr. 231, 10969 Berlin
Fon 0 30-44 31 90-60
Fax 0 30-44 31 90-83
E-Mail gold@gesundheitberlin.de
Internet www.gesundheitberlin.de

Konzept

Aufbau und Etablierung der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers	3
2	Konzept für eine zentrale Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie	5
2.1	Ausgangslage	5
2.2	Zielgruppen des Projektes	7
2.3	Ziele	7
2.4	Leistungen und Standards	8
2.5	Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit ...	12
2.6	Qualitäts- und Ergebnissicherung	13

1 Allgemeine Arbeitsgrundlagen des Trägers

Gesundheit Berlin-Brandenburg ist die Arbeitsgemeinschaft, in der die mit Gesundheitsförderung befassten Personen und Institutionen der Region Berlin-Brandenburg zusammengeschlossen sind. Gemeinsames Ziel ist es, Anliegen der Gesundheitsförderung in Berlin, Brandenburg und bundesweit voranzubringen. In diesem Sinne werden gelungene Projekte und Initiativen unterstützt und bekannt gemacht. Wir sind die Interessenvertretung für Gesundheitsförderung, die Aktivitäten koordiniert und vernetzt, Sachkompetenz bündelt und viele gesellschaftliche und politische Kräfte ressort- und parteienübergreifend integriert.

Dabei orientiert sich Gesundheit Berlin-Brandenburg an den Prinzipien der Weltgesundheitsorganisation (WHO), nach denen physisches, psychisches und soziales Wohlbefinden für alle Menschen angestrebt wird. Gesundheit ist mehr als die Abwesenheit von Krankheit. Gesundheit entsteht da, wo die Menschen leben und wohnen, lernen und arbeiten, spielen, lachen oder streiten. Unser Zusammenschluss hat das Ziel, die gesundheitlichen Belange der Bürgerinnen und Bürger ins öffentliche Bewusstsein zu bringen und dabei insbesondere sozial benachteiligten, ausgegrenzten Menschen Gesundheitschancen zu ermöglichen.

Über 160 Mitglieder und Mitgliedsorganisationen arbeiten in elf Arbeitskreisen, in verschiedenen Arbeitsgruppen und Netzwerken und mittels vieler einzelner Veranstaltungen am gemeinsamen Ziel: Gesundheitsförderung als Kompetenznetzwerk für gesunde Lebenswelten.

Gesundheit Berlin-Brandenburg verfügt über vielfältige Erfahrungen und Kompetenzen in den Bereichen Koordination, Qualitätsentwicklung, Projektmanagement, Veranstaltungskoordination sowie Qualifizierung und Beratung. Dabei zielt unsere Arbeit prinzipiell auf alle Settings – Kita, Schule, Betrieb usw. – und Zielgruppen – Patient/innen, Arbeitslose, Migrant/innen, Ältere usw. – der soziallagenbezogenen Gesundheitsförderung ab. Diese Kompetenz wird sichergestellt und weiter entwickelt durch ein umfangreiches, fachlich breit aufgestelltes Team von Mitarbeiter/innen in der Geschäftsstelle sowie durch die elf offenen und ehrenamtlich operierenden Arbeitskreise des Vereins.

Gesundheit Berlin-Brandenburg verfügt sowohl über fundierte Erfahrung im Bereich Patientenberatung als auch über vielfältige Kontakte und Kooperationen mit den Akteuren der psychiatrischen Versorgung und des Beschwerdemanagements in der psychiatrischen Versorgungslandschaft Berlins. In den Jahren 2002 bis 2006 hat Gesundheit Berlin-Brandenburg das Modellprojekt Patienteninfo-Berlin, das von den Spitzenverbänden der

gesetzlichen Krankenkassen gem. § 65 b SGB gefördert wurde und von der wissenschaftlichen Begleitforschung der Universität Bielefeld sehr positiv evaluiert wurde, durchgeführt. Das Projekt richtete sich mit einem niedrighschwelligem Beratungsangebot an Patient/innen und folgte darin den Gedanken der Patientensouveränität und des Empowerments.

Neben dem PatientenForum, das in Kooperation mit der Berliner Patientenbeauftragten durchgeführt wird, und der Vereinsmitgliedschaft von Sekis ist auch der Arbeitskreis Patientenfürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg angesiedelt. Der Arbeitskreis versammelt die Patientenfürsprecher/innen wie die Sachkundigen Personen und ggf. die Psychiatriekoordinator/innen der Bezirke und tagt regelmäßig. Er bietet den Teilnehmenden ein zentrales Forum für Austausch, Diskussion und Qualifizierung.

2 Konzept für eine zentrale Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie

2.1 Ausgangslage

Berlin verfügt über ein breites und ausdifferenziertes Angebot in der stationären und ambulanten psychiatrischen Versorgung. Dennoch kommt es in diesem Grundsystem regionalisierter Pflichtversorgung, vor allem an den Schnittstellen zu anderen Hilfesystemen, zu Lücken und Mängeln in der Angebotsstruktur und/oder der Behandlung bzw. Betreuung. Nicht immer können angebotene Hilfen flexibel und spontan genug auf den individuellen Hilfebedarf reagieren. So kommt es neben individuellen Beschwerden, hinsichtlich einer als unrechtmäßig bzw. unangemessen oder fehlerhaft wahrgenommenen Behandlung bzw. Betreuung, immer wieder auch zu Beschwerden bezüglich der Angebotsstruktur, Ausrichtung und Umsetzung der Behandlung bzw. Betreuung.

Die Zusammenarbeit zwischen den Betroffenen, den Betroffenenorganisationen und dem psychiatrischen Hilfesystem ist nicht selten konfliktreich und es gelingt nicht immer, den Erfordernissen der individuellen Anliegen der Beschwerdeträger/innen genügend Rechnung zu tragen. Das Beschwerdemanagement im Rahmen der psychiatrischen Hilfe wird oft nicht wahrgenommen oder es wird als zu nah am Versorgungssystem eingeschätzt und deswegen nicht in Anspruch genommen.

Vor diesem Hintergrund sehen wir einen Lösungsansatz in

- der Entgegennahme von Beschwerden in einer von den Leistungserbringern der psychiatrischen Versorgung unabhängigen Beschwerdestelle,
- der Stärkung der Repräsentanz und Wirkung der gesetzlich verankerten Unterstützungsinstanzen für Beschwerdeträger/innen und
- der Weiterentwicklung der Kommunikation und Kooperation mit den Betroffenen- und Angehörigenorganisationen.

So ist das grundlegende Anliegen der Beschwerde- und Informationsstelle die Stärkung der Nutzer/innen der Einrichtungen und deren Angehörigen, die über die einzelnen Beschwerdevorgänge hinaus in die Arbeit der Stelle einbezogen werden sollen. Neben den Betroffenen selbst sind die Angehörigen die zentralen Beteiligten im Prozess.

Ein weiteres zentrales Anliegen der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie ist es, die Arbeit der vielen Mitarbeiter/innen in den verschiedenen Institutionen in Berlin, die sich um eine gute Unterstützung von Menschen mit psychischen Schwierigkeiten

bemühen, durch eine qualitative Vernetzung und Absicherung zu unterstützen und zu ergänzen. Die Beschwerde- und Informationsstelle wirkt somit im Netz von etabliertem Beschwerdemanagement (Beschwerde- und Qualitätsmanagement der Krankenhäuser, bezirkliche Beschwerdestellen, Sachkundige Personen), Selbsthilfe und den neu zu schaffenden Besuchskommissionen als Unterstützungsstruktur - mit einer klaren Priorität auf der Unterstützung der Patient/innen und Betreuten.

Die Beschwerde- und Informationsstelle

- baut eine zentrale Anlaufstelle für Patient/innen und ihre Angehörigen zu Beschwerden und Informationen im Bereich der psychiatrischen Versorgung auf und macht sie bekannt
- unterstützt Patient/innen und ihre Angehörigen bei Beschwerden und begleitet sie ggf.
- macht die vorhandene Beschwerdemöglichkeit für Betroffene, ihre Angehörigen und die Öffentlichkeit insgesamt bekannt
- und verbessert damit insgesamt die Transparenz über Beschwerde und Unterstützungsmöglichkeiten im Bereich der psychiatrischen Versorgung.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet darüber hinaus

- eng mit den Beschwerdeeinrichtungen (insbesondere den bezirklichen Beschwerdestellen, den zu bildenden Besuchskommissionen und den sachkundigen Personen) zusammen und erhöht auch für diese Akteure die Transparenz über die Institutionen, Beschwerde- und Unterstützungsstrukturen, sowie ihre Aufgaben und Möglichkeiten
- verbessert den Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Akteuren, bietet den Trägern Beratung zum Beschwerdemanagement an und verbessert so in einem gemeinsamen Lernprozess die Qualitäts- und Patientenorientierung.

Im Ergebnis ist von der Einrichtung der Beschwerde- und Informationsstelle sowohl eine Erweiterung der bestehenden, bzw. mit den Besuchskommissionen zu schaffenden, Beschwerdemöglichkeiten im Psychiatriebereich zu erwarten. Außerdem kommt es durch die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle zu einer nachhaltigen Unterstützung bei der Verbesserung und Systematisierung des Umgangs mit Beschwerden, aber auch der Patientenorientierung und Qualität in der psychiatrischen Versorgung.

2.2 Zielgruppen des Projektes

Zielgruppen sind:

- Nutzer/innen des psychiatrischen Hilfesystems, die aus eigenem Bestreben oder gegen ihren Willen psychiatrische Hilfe in Anspruch genommen haben und sich über das, was sie im Rahmen dieser Hilfe erlebt haben, beschweren
- Menschen, denen der Zugang zu psychiatrischer Hilfe oder deren Weiterführung verweigert wurde und die dies als unrechtmäßig empfinden
- Angehörige von Nutzer/innen psychiatrischer Hilfe und von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf, die sich über Erfahrungen mit dem psychiatrischen Hilfesystem beschweren
- Mitarbeiter/innen des psychiatrischen Hilfesystems und angrenzenden Hilfen, die sich über Erfahrungen mit dem psychiatrischen Hilfesystem beschweren
- Institutionen im psychiatrischen Hilfesystem, angrenzenden Hilfsangeboten und Betroffenenorganisationen, zur Sensibilisierung für Qualitätsanforderungen, Transparenz der Angebotslandschaft und als Teil eines guten Netzwerks

2.3 Ziele

Ziel der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie ist es, als Anlaufstelle für Informationen und Auskünfte und als zentrale Beschwerdestelle hinsichtlich des psychiatrischen Hilfesystems bekannt zu sein und niedrigschwellig als Unterstützungs- und Informationsstelle für die Zielgruppen zu fungieren. Dabei gilt es konkrete und unbürokratische Hilfe und Unterstützung bei einem Beschwerdefall zu leisten. Die Beschwerden werden entweder selbst verfolgt oder an bestehende Instanzen der Beschwerdeführung im Rahmen des psychiatrischen Hilfsangebotes vermittelt. In beiden Fällen begleitet die Beschwerde- und Informationsstelle die Betroffenen bei den Beschwerdeverfahren, übernimmt die Prozessverantwortung und stellt den Rücklauf an die beschwerdeführende Person sicher.

Diese Hilfe soll nicht in Konkurrenz zu bestehenden Angeboten oder Maßnahmen der Qualitätssicherung bestehender Angebote stehen. Ziel ist es, auf der Basis einer guten Kooperation und eines guten Qualitätsnetzwerkes die Beschwerdewege und deren Zugang zu vereinfachen.

Neben dem Ziel, die jeweils individuellen Beschwerden zu bearbeiten, zu begleiten und zu systematisieren, steht das mittelfristige Ziel, das vielfältige Beschwerdemanagement der psychiatrischen Versorgungslandschaft in Berlin transparenter zu machen. Diese Transparenz kommt sowohl den Nutzer/innen, Angehörigen und Mitarbeiter/innen der psychiatrischen Einrichtungen zugute wie sie auch das Vertrauen in das Angebot der psychiatrischen Versorgung erhöht. Langfristiges Ziel ist die Entwicklung der Qualität sowohl in Bezug auf die Beratungs- und Beschwerdetätigkeit als auch auf die Versorgung selbst.

2.4 Leistungen und Standards

Die Beschwerde- und Informationsstelle ist unabhängig von den Trägern der psychiatrischen Versorgung.

Sie arbeitet auf der Grundlage rechtlicher und ethischer Rahmenbedingungen. Neben den gesetzlich verankerten Vorgaben im PsychKG, Landeskrankenhausgesetz, Betreuungsrecht und Patientenverfügung (BGB) und der UN-Behindertenrechtskonvention ist die Umsetzung einer gleichberechtigten Beteiligung von Menschen mit eigener Psychiatrieerfahrung ein grundlegendes Anliegen.

Dem Empowerment der Betroffenen durch parteiliche Unterstützung und Aufklärung über die Möglichkeiten, für ihre Wünsche und Ansprüche einzustehen, wird höchster Stellenwert beigemessen. Jede Beschwerde wird ernst genommen und unkompliziert, d.h. möglichst unbürokratisch, aufgenommen. Den Beschwerdeführer/innen werden alle Informationen zu ihren Rechten und auch zu Alternativen zur psychiatrischen Behandlung zur Verfügung gestellt.

Die Beschwerde- und Informationsstelle richtet ihre Arbeit am dialogischen Ansatz aus, der die Einbeziehung der Nutzer/innen, Angehörigen und Professionellen auf gleicher Augenhöhe voraussetzt. Die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle wird sich an den Standards, die im Rahmen des Projekts „Förderstelle für unabhängige Beschwerdestellen“ der DGSP erarbeitet wurden, orientieren.

a) Angebotsspektrum

Die Beschwerde- und Informationsstelle richtet sich an Nutzer/innen, Angehörige von Nutzer/innen oder Mitarbeiter/innen des psychiatrischen Hilfesystems. Als von den psychiatrischen Leistungserbringern unabhängige Stelle ist die Möglichkeit, individuellen Beschwerden selber nachzugehen, ein wichtiges Angebot. Sie bearbeitet allerdings nicht in allen Fällen individuelle Beschwerden, sondern vermittelt diese Beschwerden ggf. an be-

reits vorhandene und kompetente Beschwerdestellen, insofern eine Vermittlung fachlich sinnvoll erscheint. Zu den Stellen, an die ggf. vermittelt wird, zählen die vorhandenen Stellen im Bezirk, die Sachkundigen Personen, ggf. das Qualitäts- und Beschwerdemanagement beim Träger des jeweiligen Angebotes und perspektivisch den neu zu schaffenden Besuchskommissionen zu vermitteln. Wenn Beschwerden vermittelt werden, assistiert die Stelle den Beschwerdeführer/innen auf diesem Weg, steht für Hinweise und Nachfragen zum Stand der Beschwerdebearbeitung zur Verfügung und übernimmt die Prozessverantwortung für die Beschwerden. Der Rücklauf des Beschwerdeergebnisses an die/den Beschwerdeführer/in wird durch die Beschwerdestelle sichergestellt.

Weiterer Bedarf an Unterstützungsleistungen wird den spezialisierten Beratungsstellen und Institutionen vermittelt.

Die Berliner Beschwerde- und Informationsstelle ist nicht nur Ansprechpartner bei Beschwerden, sondern auch für Informationen rund um das psychiatrische Hilfesystem in Berlin. Sie führt hier keine Beratung durch, sondern übernimmt eine vermittelnde Rolle, indem sie Auskunftssuchende an geeignete Stellen der psychiatrischen Beratungs- und Versorgungslandschaft und ggf. an weitere Akteure, etwa aus dem sozialen oder juristischen Bereich, weiterleitet. Die nötigen fachlichen Kompetenzen und personellen Kenntnisse und Kontakte, um Auskunftssuchende auch mit spezifischen Anliegen adäquat zu vermitteln, sind bei der Berliner Beschwerde- und Informationsstelle vorhanden.

Die Beschwerde- und Informationsstelle hält über ihre Mitarbeiter/innen und im Rahmen von Honorarleistungen spezialisierte Unterstützungsangebote für die Zielgruppen vor. Dazu zählen auch Angebote zur Beratung, Qualifikation, Sensibilisierung und Weiterbildung der Sachkundigen Personen und weiterer, etwa der Mitglieder der neu zu schaffenden Besuchskommissionen etc.

Das Angebot der Beschwerde- und Informationsstelle grenzt sich dabei deutlich von bestehenden Angeboten der Betreuung, Behandlung und psychosozialen Beratung ab und leistet auch keine rechtliche Vertretung. Sie hat ebenso kein Weisungsrecht gegenüber Dritten.

b) Struktur

Informationen und die Unterstützung und Beratung bei Beschwerden erfolgt sowohl persönlich als auch per Telefon, Post und ggf. per Internet. Die angebotene Hilfe soll barrierefrei und möglichst behindertengerecht zugänglich sein. Dazu werden separate Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt, die nicht Teil der Geschäftsstelle des Trägers Ge-

sundheit Berlin-Brandenburg sind und die eine vertrauliche Gesprächsführung garantieren. Für alle Berlinerinnen und Berliner sollen sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein. Die Beschwerdestelle stellt zudem den Sachkundigen Personen und anderen Unterstützungsstrukturen, perspektivisch auch den Mitgliedern der Besuchskommissionen, einen Besprechungsraum zur Verfügung.

Die Beschwerdestelle ist an mindestens vier Tagen in der Woche geöffnet, die wöchentliche Öffnungszeit beträgt mindestens 16 Stunden, die sowohl Vor- als auch Nachmittage abdecken. Zur Abdeckung der Öffnungszeiten wird ggf. auf spezialisierte Fachberater/innen (Honorarmittel) zurückgegriffen. Bei der Auswahl der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen werden Psychiatrieerfahrene, Angehörigen von Betroffenen und Mitarbeiter/innen von psychiatrischen Einrichtungen besonders berücksichtigt.

Bei Beschwerden von zwangsuntergebrachten Personen oder im Auftrag zwangsuntergebrachter Personen soll aufsuchende Arbeit geleistet werden.

Die Bearbeitung einer Beschwerde geschieht grundsätzlich parteilich für den/die Beschwerdeführer/in. Das bedeutet, dass nach der besten Lösung für den/die Beschwerdeführer/in gesucht wird.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle verpflichten sich zur Verschwiegenheit über alle personenbezogenen Angelegenheiten, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Arbeit in der Beschwerde- und Informationsstelle bekannt werden. Entsprechende Informationen werden außerhalb der Beratungsstelle gesichert und gemäß den Erfordernissen des Datenschutzes behandelt.

Die mindestens zwei Mitarbeiter/innen der Stelle, welche zuständig für die Bearbeitung der Beschwerden sind, sollen über langjährige Erfahrungen im Feld der psychiatrischen Selbsthilfe oder als Mitarbeiter/in in psychiatrischen Einrichtungen, fundierte Kenntnisse der psychiatrischen Versorgungslandschaft in Berlin, Kenntnisse der Strukturen des Berliner Gesundheits- und Sozialwesens, Erfahrungen in psychosozialer Beratung sowie in Beratungs- und Beschwerdemanagement verfügen. Mindestens eine/r der Mitarbeiter/innen der Beschwerdestelle verfügt über eigene Psychiatrieerfahrung.

c) Prozess

In der Implementierungsphase der Beschwerde- und Informationsstelle findet eine enge Abstimmung mit den Trägern und Mitarbeiter/innen der psychiatrischen Einrichtungen und dem bestehenden Beschwerdemanagement in Berlin, den bezirklichen Stellen und

Sachkundigen Personen sowie den Unterstützungsstrukturen, Betroffenenverbänden und Angehörigenvertretungen statt. Im Rahmen dieser dialogischen Verständigung sollen Schnittstellen und Kooperationen der neu eingerichteten Stelle mit den bisherigen Strukturen identifiziert und installiert werden. Die Implementierungsphase dient auch der Verständigung über formalisierte Wege, wie Beschwerden bearbeitet und weitergeleitet werden. Der intensive Austausch während der Implementierung fördert die pragmatische und respektvolle Zusammenarbeit zwischen der Beschwerde- und Informationsstelle und den bestehenden Strukturen und dient daneben der Schaffung von Vertrauen und Transparenz.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet mit den Sachkundigen Personen, den bezirklichen Beschwerdestellen und perspektivisch mit den Besuchskommissionen partnerschaftlich zusammen und fördert den Informations- und Erfahrungsaustausch untereinander.

Die Beschwerde- und Informationsstelle übernimmt die Geschäftsstellenfunktion für die Besuchskommissionen, sobald diese implementiert werden. Sie unterstützt ggf. die Implementierung der Kommissionen und leistet Unterstützung bei der Koordination und Wahrnehmung ihrer Aufgaben. In diesem Rahmen kann sie organisatorische Aufgaben übernehmen und als Ansprechpartner für die Öffentlichkeitsarbeit der Besuchskommissionen fungieren. Dies dient der Herstellung von Transparenz und Vertrauen der fachlichen und weiteren Öffentlichkeit in die neu etablierten Kommissionen. Damit würde eine respektvolle Zusammenarbeit zwischen den Kommissionen, den Nutzer/innen sowie den Betreiber/innen und Mitarbeiter/innen der psychiatrischen Einrichtungen ermöglicht.

Die Beschwerde- und Informationsstelle arbeitet konstruktiv mit den bezirklichen Beschwerdestellen und den bezirklichen Psychiatriekoordinator/innen zusammen und stellt den fachlichen Erfahrungsaustausch mit den bezirklichen Verantwortlichen sicher.

Für die Sachkundigen Personen stellt sie fachliche, juristische und politisch-strukturelle Informations-, Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote bereit, um sie in der Wahrnehmung ihrer Tätigkeit zu unterstützen. Sie tritt in den Erfahrungsaustausch mit den Sachkundigen Personen.

Die Beschwerde- und Informationsstelle bietet an, eine wichtige Koordinationsfunktion aller Beschwerdeinstanzen in Berlin zu übernehmen. Hierbei wird der fachliche Austausch gefördert und den Leistungserbringern psychiatrischer Angebote Beratung zur Implementierung und Qualitätssicherung des Beschwerdemanagements angeboten. Dies geschieht nicht zuletzt aufgrund der Anforderungen durch das zu erwartende neue Wohnteilhabegesetz für das Land Berlin.

Die Beschwerde- und Informationsstelle informiert die fachliche und allgemeine Öffentlichkeit und sensibilisiert sie bezüglich der Rechte, den Unterstützungsstrukturen und der spezifischen Situation von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf. In diesem Rahmen organisiert die Beschwerde- und Informationsstelle den fachlichen Austausch zwischen den wichtigen Akteuren des psychiatrischen Beschwerdemanagements – bezirklichen Stellen, Beschwerdemanagements der Krankenhäuser, Sachkundigen Personen, Selbsthilfe und perspektivisch den Besuchskommissionen.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle arbeiten in den relevanten Strukturen der psychiatrischen Vernetzung in Berlin konstruktiv mit und machen ihre Arbeit dort bekannt.

Die Beschwerde- und Informationsstelle vernetzt sich mit den schon vorhandenen Beschwerdestellen in Berlin und bundesweit. Angestrebt ist die Entwicklung von Kooperationsvereinbarungen mit Einrichtungen und Diensten der Psychiatrischen Versorgung und der Beschwerde- und Informationsstelle zur Klärung, gegenseitigen Absicherung und Verbesserung der Kooperation und Vernetzung im Beschwerdefall.

2.5 Interkulturelle Öffnung, Gender Mainstreaming, Freiwilligenarbeit

Die Beschwerde- und Informationsstelle achtet in ihrer Ausrichtung auf eine interkulturelle Öffnung. Sie kooperiert mit dem Gemeindedolmetschdienst und stellt Informationen in den wichtigsten Fremdsprachen zur Verfügung. Beratungen und Beschwerdebegleitungen werden nach vorherigem Hinweis in Kooperation mit geeigneten Sprach- und Kulturmittler/innen in zahlreichen Fremdsprachen durchgeführt. Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle haben fachliche Kenntnisse über psychiatrie-bezogene Erfahrungen und Problematiken von Migrant/innen und sind für kulturspezifische Beratungen sensibilisiert.

Bei der Information und Beratung werden Genderaspekte berücksichtigt und nach Möglichkeit gewährleistet, dass spezifischen Bedürfnissen nachgekommen wird. Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle haben fachliche Kenntnisse über Gender-Aspekte bezogen auf psychische Belastungen und psychiatrische Behandlung und Erfahrungen in gendersensibler Beratung.

Angehörige und Betroffene sollen im Rahmen von Freiwilligenarbeit nach Möglichkeit in die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle einbezogen werden. Der Schwerpunkt liegt hier auf der Vermittlung der spezifischen Situation von Betroffenen und Angehörigen mit dem Ziel, eine größere Sensibilisierung zu bewirken. Ggf. wird in den Räumen der Beschwerde- und Informationsstelle eine regelmäßige Sprechstunde des Landesverbandes

Berlin der Angehörigen psychisch Kranker e.V. angeboten, um Angehörigen einen niedrigschwelligen Zugang zu ermöglichen.

2.6 Qualitäts- und Ergebnissicherung

Die Beschwerde- und Informationsstelle erarbeitet transparente Vorgehensweisen der eigenen Arbeit, so dass die Beschwerdewege sowohl für die Beschwerdeführer/innen als auch für die beteiligten Institutionen jederzeit nachvollziehbar sind. Wo Vorgänge im Rahmen des Berichtswesens oder zur Weitergabe innerhalb der Fachöffentlichkeit zusammengefasst werden, werden sie vollständig anonymisiert.

Sie hat gegenüber dem Landesbeauftragten für Psychiatrie eine regelmäßige Berichtspflicht und legt jährlich einen Rechenschaftsbericht über die geleistete Arbeit vor. Beschwerden über die Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle sind an die Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz zu richten.

Die Mitarbeiter/innen der Beschwerde- und Informationsstelle erhalten regelmäßig Supervision.

Es findet ein regelmäßiger Austausch mit den Patientenfürsprecher/innen, Sachkundigen Personen und ggf. den Besuchskommissionen statt, der von der Beschwerde- und Informationsstelle initiiert wird und an denen die jeweilige geleistete Arbeit und die Zusammenarbeit gemeinsam evaluiert wird.

Die Beschwerde- und Informationsstelle wird in ihrer Arbeit von einem Beirat unterstützt, der mehrmals pro Jahr zusammenkommt. Der Beirat setzt sich dialogisch aus Vertreter/innen der Träger psychiatrischer Angebote, Psychiatrieerfahrenen und Angehörigen zusammen. Die Angehörigen werden durch den Landesverband Berlin des Angehörigen psychisch Kranker e.V. vertreten. Der Beirat diskutiert generelle Ziele, Prozesse und Maßnahmen der Beschwerde- und Informationsstelle in fachlicher Hinsicht.