

# Parteilich, vertraulich, kostenlos!

Wie unabhängige Beschwerdestellen in der Psychiatrie funktionieren

Von Gudrun Uebele

Die erste unabhängige Beschwerdestelle für Psychiatrie entstand 1994 in Stuttgart auf Initiative einer Psychiatrie-Erfahrenen, einer Bürgerhelferin und einer Psychologin unter dem Dach der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft (PSAG), dem kommunalen Psychiatrieplanungsgremium. Ziel war es, ein multiprofessionell besetztes Instrument zu schaffen, das sich unabhängig von jeder Institution um Beschwerden aus dem Bereich der Psychiatrie kümmert.

Von den Erfahrungen anderer lernen

Mittlerweile gibt es an 42 Orten in Deutschland unabhängige Beschwerdestellen für den psychiatrischen Bereich, die manchmal auch Beschwerderat oder Ombudsstelle genannt werden. Häufig geht die Initiative zur Gründung einer unabhängigen Beschwerdestelle von Teilnehmern eines Psychoseseminars oder von Mitgliedern von Selbsthilfegruppen Psychiatrie-Erfahrener und/oder Angehöriger psychisch kranker Menschen aus. Diese sollten sich an die für die Psychiatrieplanung in ihrer Kommune zuständige Stelle (Gesundheitsamt, Psychiatriekoordinator, Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft) wenden und ihr Anliegen vorstellen. Günstig ist es, sich bei einer erfahrenen Beschwerdestelle schon einmal über Arbeitsanfall und Probleme zu informieren, um Argumentationshilfe zu bekommen.

Auch mit wenigen Aktiven den Anfang wagen!

Der nächste Schritt besteht darin, gezielt weitere Personen anzusprechen, die möglicherweise an der Mitarbeit in einem solchen Gremium interessiert sind und geeignet erscheinen. Oft finden sich solche Personen über die örtlichen Selbsthilfegruppen und die kommunale Psychiatrieplanungsgruppe. Selbst wenn zu Beginn nur wenige Menschen an der Planung beteiligt sind, muss dies kein Nachteil sein. So kann leichter zu einer auch für spätere Mitglieder verbindlichen Arbeitsform gefunden werden. Die Erfahrung zeigt, dass es unabhängigen Beschwerdestellen besser gelingt, Mitglieder zu finden, wenn erst einmal durch

die praktische Arbeit bekannt ist, worauf man sich hier einlässt.

Psychiatrienutzern den Rücken stärken

In einer unabhängigen Beschwerdestelle für Psychiatrie haben sich Menschen zusammgefunden, die Interesse daran haben, andere bei Problemen mit psychiatrischen Einrichtungen oder bei Problemen, die aufgrund ihrer psychischen Erkrankung entstanden sind, zu unterstützen. Meist haben sie selbst Erfahrung in diesem Bereich durch eigene Betroffenheit als Psychiatrie-Erfahrene, Angehörige oder Mitarbeiter. Auch Bürgerhelfer, die sich hier engagieren, haben meistens direkt oder indirekt schon mit psychiatrischen Themen zu tun gehabt.

Das Prozedere

Die Mitglieder der unabhängigen Beschwerdestelle treffen sich in der Regel einmal im Monat, um über den Umgang mit den eingegangenen Beschwerden zu beraten. Wo immer möglich und notwendig, wird Beschwerden aber zeitnah nachgegangen. Für die Bearbeitung der Beschwerde sind in der Regel mindestens zwei Personen (das sog. Beschwerde-Team) zuständig. Dabei wird darauf geachtet, dass eine dieser Personen aus der Betroffenen-Gruppe des Beschwerdeführenden stammt. Außerdem gilt immer der Grundsatz, dass auf keinen Fall ein Mitarbeiter der Einrichtung, über die die Beschwerde geführt wird, direkt beteiligt ist.

Handeln nur im Auftrag

Erster Schritt in der Bearbeitung der Beschwerde ist die Absprache des Beschwerde-Teams mit dem Beschwerdeführer über den Inhalt der Beschwerde und wie es weitergehen soll. Kein Schritt wird ohne sein Wissen und ohne sein Einverständnis unternommen. Jeder Beschwerdeführer hat jederzeit das Recht, seine Beschwerde zurückzuziehen. Es gibt keine Pflicht, sich zu beschweren! Auf Wunsch wird der Name des Beschwerdeführers geheim gehalten. Anonyme Beschwerden werden aber nur dann bearbeitet, wenn mehrere Menschen sich anonym über das-

selbe Problem beschweren und ein eklatanter Missstand sichtbar ist. Hier wird die Beschwerdestelle von sich aus tätig.

Einfluss nutzen

Der nächste Schritt besteht in der Kontaktaufnahme mit demjenigen, über den die Beschwerde einging (dies kann auch der Vertreter einer Einrichtung sein). Das Beschwerde-Team hört sich dessen Sicht der Dinge an. Nach Möglichkeit gibt es dann ein Gespräch mit beiden Seiten, in dem eine Aussprache stattfindet und nach der Lösung des Problems gesucht wird.

Eine weitere Vorgehensmöglichkeit kann ein Anschreiben der Beschwerdestelle im Namen des Beschwerdeführers sein. Es kommt leider sehr häufig vor, dass eine Einzelperson – und insbesondere ein Psychiatrie-Erfahrener oder ein Angehöriger – keine Antwort auf eine schriftlich vorgebrachte Beschwerde erhält, während auf ein Anschreiben mit demselben Inhalt durch die Beschwerdestelle sehr schnell eine Reaktion erfolgt.

Ein bisschen Druck kann nicht schaden

Dies ist eine weitere, nicht ganz unwichtige Funktion der Beschwerdestelle, neben der Möglichkeit eines Ausgleichs durch ein vermittelndes Gespräch: Die Beschwerde hat durch die Beratung in diesem Gremium Öffentlichkeit erlangt. Beschwerdestellen berichten in der Regel einmal jährlich über ihre Tätigkeit an die für Gesundheit oder Psychiatrie zuständige Stelle der Kommune oder des Kreises. So kann es einen negativen Eindruck hinterlassen, wenn darin erwähnt wird, dass von bestimmten Stellen keine Kooperation erfolgt oder sich Beschwerden dazu häufen. Im Jahresbericht wird in anonymer Form über die Zahl der eingegangenen Beschwerden, ihre Einordnung in verschiedene Kategorien (z. B. über Betreuer, Mitarbeiter von Einrichtungen, Medikation) und die erzielten Ergebnisse an die Gesundheitsbehörde berichtet. Hier fließen Anregungen und Kritik aufgrund der gemachten Erfahrungen ein.

Vielfältige Unterstützung der Beschwerdeführenden

Sofern dies nötig ist, holt sich die Beschwerdestelle auch fachliche Unterstützung von Experten, zum Beispiel Rechtsanwälten oder Richtern. Sie bietet Unterstützung bei der Formulierung von Widersprüchen oder Beschwerden an und nimmt Kontakt zu Ämtern und Behörden

auf, die mit der Beschwerde zu tun haben. Dazu benötigt die Beschwerdestelle ein Einverständnis des Beschwerdeführers und eine Entbindung von der Schweigepflicht. Dies sollte auf jeden Fall schriftlich erfolgen, so wie es sich auch empfiehlt, die Beschwerde und ihren Verlauf schriftlich festzuhalten. Formulare findet man auf der Seite [www.beschwerde-psychiatrie.de](http://www.beschwerde-psychiatrie.de).

**Beschwerdestellen machen Mut**

Überall dort, wo unabhängige Beschwerdestellen installiert sind, kann eine zweifache Wirkung festgestellt werden: Einmal wird durch das Miteinander der Mitglieder der Beschwerdestelle nach außen signalisiert, dass eine konstruktive Zusammenarbeit auf gleicher Augenhöhe möglich ist. Die aktiv Beteiligten erleben bei ihrem Engagement in der Beschwerdestelle nicht selten auch zum ersten Mal die anderen Beteiligte als Partner und nicht als »Gegenseite«. Zum anderen werden Psychiatrie-Erfahrene und Angehörige durch die Beteiligung von Personen aus der eigenen Betroffenen-Gruppe dazu ermutigt, ihre Beschwerden vorzubringen. Sie gehen von mehr Verständnis für ihr Anliegen aus, wenn auch jemand »aus den eigenen Reihen« mit dabei ist. ■■■

**Gudrun Uebele** leitet bei der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie (DGSP) bis April 2008 das Projekt »Förderung unabhängiger Beschwerdestellen in der Psychiatrie«. Weitere Informationen sind unter [www.beschwerde-psychiatrie.de](http://www.beschwerde-psychiatrie.de) zu erhalten.



Eine Broschüre zu Beschwerdestellen kann über die Geschäftsstelle der DGSP (Telefon: 0221-511002, E-Mail: [dgsp@netcologne.de](mailto:dgsp@netcologne.de)) – gegen einen Unkostenbeitrag von zwei Euro pro Stück – angefordert werden.

## Den Finger in die Wunde legen

Die unabhängige Beschwerdestelle Herford verhilft Psychiatrie-Nutzern zu ihrem Recht **Von Cornelia Schäfer**

Und dann kommen wir zu dem zweiten, letzten Fall. Ich fasse noch mal zusammen: Das war die Beschwerde von den drei Freundinnen einer Frau, die sich eine Woche nach der

Entlassung aus der psychiatrischen Klinik umgebracht hat ...«

Sitzung der unabhängigen Beschwerdestelle Psychiatrie in Herford. Ruth Fricke, Psychiatrie-Erfahrene und Sprecherin des ehrenamtlichen Gremiums, schildert ihren Kollegen einen gerade abgeschlossenen Beschwerdefall. Gemeinsam mit ihrer



Gudrun Schliebener und Ruth Fricke

Stellvertreterin Gudrun Schliebener hatte sie für ein Gespräch zwischen den Beschwerdeführerinnen und der Klinikleitung sowie den verantwortlichen Ärzten gesorgt. Zwar konnte in diesem Fall nicht mehr die Betroffene selbst profitieren, aber die drei Frauen hatten Gelegenheit, ihre Trauer und Wut auszudrücken. Und ihre Kritik an den Umständen der Aufnahme, an der Behandlung ihrer Freundin und der völlig unzureichenden Entlass-Vorbereitung wird hoffentlich künftigen Patientinnen und Patienten nützen. Diese Nachhaltigkeit ihrer Arbeit ist Ruth Fricke und ihren Kollegen wichtig. Geht es ihnen doch um nichts weniger als eine stete Verbesserung der Qualität in den psychiatrischen Einrichtungen des Kreises.

Rund 70 Beschwerdefälle haben die Aktiven der Herforder Beschwerdestelle seit ihrer Gründung im Jahre 2000 schon bearbeitet. Und dabei ging es keineswegs um Lappalien, wie Gudrun Schliebener, Mutter einer psychisch kranken Tochter, erklärt: »Die Beschwerden, die bei uns ankommen, sind alle ziemlich heftig, sage ich mal so salopp, wo ich denke, dass es starke Beeinträchtigungen im Lebensumfeld der Betroffenen gibt und die sich völlig zu Recht beschwerten über rechtliche Betreuer, über Kliniken, über Behandler, und wo wir bis jetzt eigentlich einige sehr gute Lösungen gefunden haben.«

Ob es um zu wenig Therapiegespräche geht, um traumatisierende Zwangsbehandlungen oder darum, in einem Wohnheim für die Rechte eines Psychiatrie-Erfahre-

nen einzutreten – die Mitglieder der Beschwerdestelle bemühen sich um rasche Hilfe. Nützlich dabei ist, dass in ihrem Kreis die verschiedensten Kompetenzen und Perspektiven vertreten sind: die der Psychiatrie-Erfahrenen, der Angehörigen und aller möglichen Berufe aus dem stationären und ambulanten Bereich der Psychiatrie.

Wenn möglich, wird eine gütliche Lösung der Konflikte angestrebt. »Die Wahrscheinlichkeit, dass die Beteiligten wieder miteinander zu tun kriegen, ist halt sehr groß«, erklärt Gudrun Schliebener. »Da wollen wir natürlich eine weitere Zusammenarbeit nicht ganz unmöglich machen.« Aber manchmal lassen sich Konfrontationen auch nicht vermeiden. Vor allem im Bereich der rechtlichen Betreuungen häufen sich Beschwerden von Betroffenen, die ihre Rechte verletzt sehen oder gar durch die Untätigkeit ihrer Betreuer geschädigt wurden. Ruth Fricke kennt haarsträubende Beispiele:

»Der extremste Fall war, dass ein Betreuer durch die Nicht-Tätigkeit seines Betreuers alles verloren hat, was er hatte: sein gesamtes Hab und Gut und seine Gesundheit stark geschädigt worden ist. Da ist in letzter Konsequenz durch die nachfolgende rechtliche Betreuerin mithilfe der Unterlagen, die wir beschafft hatten, eine Schadensersatzklage gewonnen worden. Und ich glaube, dass das eine nachhaltige Wirkung im Kreise der hauptberuflichen rechtlichen Betreuer gehabt hat. Weil, bis dahin hat man ja wohl offensichtlich gedacht: Gerade Menschen mit psychischen Erkrankungen, die setzen sich nicht so zur Wehr, mit denen können wir machen, was wir wollen. Und dass es da jetzt sozusagen eine Stelle gibt, die da denn doch den Finger in die Wunde legt und dafür sorgt, dass den Menschen Recht geschieht, das, glaub ich, hat schon nachhaltige Wirkung gehabt.« ■■■