



BESCHWERDE- UND INFORMATIONSTELLE  
PSYCHIATRIE IN BERLIN

# Beschwerden zum Sozialpsychiatrischen Dienst: Zentrale Kritikpunkte und strukturelle Impulse



Kiezspinne / 14.10.2024

# Warum überhaupt Psychiatrie-Beschwerdestelle?

- Dreifaches Machtgefälle in Psychiatrie:
  - sozial benachteiligtes Klientel
  - informelle und formelle Hierarchien
  - Einschränkung von Grundrechten (Unterbringung, Rechtliche Betreuung etc.)

→ braucht Unterstützung, um Rechte wahrzunehmen (im doppelten Sinne)
- Was passiert im Beschwerde-Prozess?
  - Entscheidungen werden überprüft/Fehler ggf. korrigiert
  - Augenhöhe herstellen/Empowerment
  - Position verbessern/Teilhabe stärken
- Wichtiger Beitrag zur Menschenwürde und Wahrung von Patientenrechten

# Beschwerden zum Sozialpsychiatrischen Dienst (SpDi): Rahmendaten

- BIP hat **74 Beschwerden mit SpDi-Bezug** im Jahr 2023 bearbeitet
  - weitere Beschwerdeempfangende: v.a. stationäre Psychiatrie (16), Rechtliche Betreuer\*innen (11), Teilhabefachdienst (10), Betreutes Wohnen (9), Sozialamt (8), Amtsgericht (6), Polizei (5)
- **Klient\*innen:**
  - 60 % Psychiatrieerfahrene, 26% Angehörige, 7 % Professionelle
  - Häufig schwierige/unübersichtliche Lebenslage (z.B. Doppeldiagnose, Wohnungsverlust, Suizidalität, Anzeigen etc.)
  - Geschlecht: 58 % weiblich; Alter: meist 50 bis 69 Jahre
  - Häufigste Einkommensquellen: Lohn, Erwerbsunfähigkeitsrente und Bürgergeld
  - Migrationshintergrund: mindestens 17 %

# Beschwerdeanliegen: Mangelnde Kooperation und Vermittlung im Hilfesystem



Beschwerden, die unzureichende Abstimmung zwischen den Akteuren des Versorgungssystems betreffen, sodass daraus ein Nachteil für die Klient\*innen entsteht

- ▶ **keine Hilfe gefunden** → „*fast verhungert*“
- ▶ **unzureichende Vermittlung in weiterführende Hilfen** → SpDi zu passiv
- ▶ **Kooperation Teilhabefachdienst: unklare Arbeitsteilung/Info-Weitergabe**  
→ Beantragung/verstrichene Fristen
- ▶ **falsche/unpassende Hilfe** → Organisatorische Unterstützung statt Traumatherapie
- ▶ **ungeklärte Zuständigkeiten** zwischen verschiedenen SpDis
- ▶ **Angehörige: mangelhafte Vermittlung** → „*Niemand tut etwas*“

# Beschwerdeanliegen: Respektlose Umgangsformen und Verweigerung von Persönlichkeitsrechten



- ▶ **Unfreundliche, desinteressierte und unempathische Haltung**  
→ Paternalismus/nicht ernst genommen/Lügen unterstellt
- ▶ **Diskriminierendes Vokabular** → verletzend: „*bin dadurch noch kränker geworden*“
- ▶ **Pathologisiert/abgewertet** → Diagnostik „*in 15 Minuten im Vorbeigehen*“
- ▶ Unangekündigte Teilnahme an **Gesprächen/Hausbesuche**
- ▶ **Angehörige:** respektloser Umgang → unsensible, teilweise beleidigende Äußerungen
- ▶ **Datenschutz und Akteneinsicht**  
→ sensible Informationen weitergereicht → Akteneinsicht verweigert

# Beschwerdeanliegen: Unzufriedenheit mit Leistungsqualität



- ▶ **Kommunikation mit SpDi:** schlechte Erreichbarkeit/unklare Zuständigkeit
- ▶ **Mangelnde Unterstützung:** zu wenig auf Bedarfe eingehen/unflexible Zusammenarbeit
- ▶ **Falsche Diagnosen/Hilfebedarfe nicht anerkannt:** in Gesprächen oder Gutachten; überraschende Kürzung Hilfebedarfsgruppe
- ▶ **Angehörige:** SpDi unterschätzt gravierende Situation  
→ z.B. Warnung bzgl. akuter Suizidalität nicht ernst genommen
- ▶ **Nachbar\*innen:** **Aggressionen seitens Betroffener** im häuslichen Umfeld  
→ bedrohliche und belastende Situation → „*muss erst Blut fließen*“
- ▶ **Professionelle:** mangelnde Unterstützung durch SpDi  
→ konkrete Suizidankündigung als nicht ausreichend gewertet

# BIP-Aktivitäten und SpDi-Reaktionen

- Bei **60** der 74 SpDi-Beschwerden: persönliche **Beratung**. 35-mal BIP-**Fachsprechstunden**, v.a. Rechtsberatung und Arzt-Sprechstunde. In 56 Beschwerden: **an weitere Anlaufstellen vermittelt**.
- 45-mal **Kontakt zu Beschwerdeempfangenden**: Stellungnahmen eingeholt, 17 Klärungsgespräche geführt.
- Ø Dauer bis Abschluss: 9 Monate (lang); Ø Bearbeitungszeit: 12 Stunden (hoch)
- **Generell: Offene Haltung** des SpDi! Gute Klärungsgespräche und Stellungnahmen. Telefonisch meist schlecht erreichbar.
- Immer wieder auch **festgefahrene Haltung**: wenig offen für Kritik, Feedback und Austausch erlebt → dank BIP auch dann meist **gute Lösung** oder Kompromiss

# Wirkung der BIP/Resultate

- 64 der 74 Beschwerden **abgeschlossen** (Ende 2023)
  - **42 positiv**; 5 negativ
  - Rest **aus anderen Gründen beendet**, z.B. aufgrund von BIP-Arbeitsüberlastung oder da Klient\*innen nicht mehr erreichbar
  - Gutes Feedback Klient\*innen: „*sehr froh*“ über BIP/konnten „*wirklich schwere Zeit überwinden*“
- **Ergebnisse u.a.:**
  - Unterbringung aufgehoben / Trägerwechsel / (besser passende) Hilfen erhalten / Unterstützung bei Hilfesuche (Eingliederungshilfe, Wohnraum etc.)
  - Bearbeiterwechsel / Verabredungen zur Zusammenarbeit / Begutachtungsmodalitäten / Zuständigkeiten geklärt
  - Bessere Einbindung Angehöriger / Anregung Rechl. Betreuung / „Anerkennung auf Augenhöhe“ und Entschuldigungen



# Strukturelle Impulse in den Beschwerden

## Impulse u.a.:

- Zuständigkeit klären für in Berlin lebende Menschen, deren Hilfe aus anderen Bundesländern bezahlt wird
- Träger sollen SpDi UND Teilhabefachdienst über Krisen der Klient\*innen informieren, um ggf. frühzeitig Hilfebedarf anpassen zu können
- Bei Kündigung der Hilfe: auch von Klient\*innen unterschreiben lassen
- Bearbeiter\*inwechsel seitens SpDi vereinfachen
- verbesserte telefonische Erreichbarkeit → transparente Online-Darstellung/ Organigramm
- Angehörige: Rücksichtnahme auf mögliche Überlastung → proaktives Zugehen

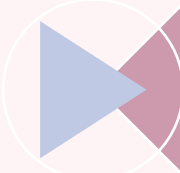
# SpDi-Aufgaben qua PsychKG Berlin

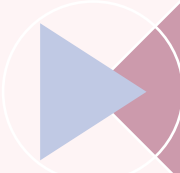
- **1. Beratung und psychosoziale Unterstützung, die Vermittlung und Koordinierung von Hilfen nach § 4, wenn eine psychisch erkrankte Person oder eine ihr nahestehende Person diese Hilfen in Anspruch nehmen will**
- **2. psychisch erkrankte Personen oder ihnen nahestehende Personen ambulant aufzusuchen**, sie über vorsorgende, begleitende und nachsorgende Leistungen für psychisch erkrankte Personen zu informieren und sie gegebenenfalls mit Anbietern dieser Leistungen in Verbindung zu bringen
- 3. die Abgabe fachgutachterlicher Stellungnahmen gegenüber Dritten
- 4. die einleitende Koordination von Maßnahmen zum Schutz vor Fremd- oder Eigengefährdung;
- 5. die Durchführung von Unterbringungen


Quelle: <https://gesetze.berlin.de/bsbe/document/jlr-PsychKGBE2016rahmen> (letzter Abruf: 14.06.2024)

# Empfehlungen der BIP

- **Kooperation des SpDi mit weiteren Einrichtungen sowie Vermittlung in Hilfen**  
drängendstes Thema aus **Klient\*innensicht**:

 Wunsch nach gut aufgestelltem sozialpsychiatrischen **Kümmerer und Wegweiser** ins ausdifferenzierte Hilfesystem/Lobby für die Belange psychisch höchst vulnerabler Menschen

 Anspruch an den SpDi: **zentrale Stelle der Vermittlung passender Hilfen**  
→ zugewandt, zeitnah, niedrigschwellig und kontinuierlich  
→ gute Kooperation mit Teilhabefachdiensten

 Dazu bedarf es einer eingehenden fachlichen und politischen Prüfung, ob die aktuellen Personalressourcen des SpDi ausreichen für die umfassenden Herausforderungen!

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Foto: André Wagenzik

## Kontakt:

Tel.: 030 - 789 500 3611

Mail: [weigand@psychiatrie-beschwerde.de](mailto:weigand@psychiatrie-beschwerde.de)

