

Jahresbericht 2021

der unabhängigen Beschwerdestelle nach dem
Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz
der Stadt Offenbach

an das Stadtgesundheitsamt Offenbach

Der Bericht wird erstellt gemäß Beschluss „2016-21/DS-I(A)0451
Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdestelle gemäß §32 PsychKHG“
mit Berichtspflicht „an den Sozialausschuss der Stadtverordnetenversammlung“.

1. Ausgangslage:

Unsere Beschwerdestelle arbeitet seit August 2018 in trialogischer Besetzung (als Betroffener, Angehörige und Ärztin). Jede/r von uns ist telefonisch oder per e-Mail erreichbar.

Wir treffen uns in 6-bis 8-wöchigen Abständen (Pandemie-bedingt weiterhin stattdessen z.T. telefonische Kontakte) und zusätzlich bei Bedarf.

Neben der Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden lag unverändert ein Schwerpunkt darauf, die Beschwerdestelle bekannter zu machen durch :

- Verbreitung von Flyern, die inzwischen auch in vier Fremdsprachen übersetzt wurden: englisch, französisch, türkisch und russisch,
- Vorstellung unserer Arbeit im Ausschuss für Soziales und Integration,
- Treffen und inhaltlichen Austausch mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamtes Offenbach,
- Treffen und inhaltlichen Austausch mit dem Integrationsbeauftragten der Stadt Offenbach

Weitere Vorstellungen u.a. bei verschiedenen Arbeitskreisen sind vorgesehen.

2. Folgende Beschwerden wurden an uns gerichtet:

- a) Beschwerde einer von psychischer Erkrankung Betroffenen über unzureichende Hilfen und ihrem eigenen Willen widersprechenden Entscheidungen der gesetzlichen Betreuerin.

b) Beschwerde eines von psychischer Erkrankung Betroffenen und seiner Mutter über diverse Konflikte und Verständigungsprobleme mit Einrichtungen des psychiatrischen Systems und Behörden.

c) Beschwerde einer sehr engagierten Repräsentantin eines freikirchlichen Vereins über eine ihrer Meinung nach jahrelang fehlgeleitete und auch derzeit zu verurteilende Behandlung eines von psychischer Erkrankung Betroffenen durch die psychiatrische Klinik.

Die aktuelle Beschwerde bezieht sich auf verschiedene Mitarbeiter:innen der Klinik, von denen sie sich respektlos, abwertend und ablehnend behandelt fühlt.

d) Beschwerde des Ehemannes einer von psychischer Erkrankung Betroffenen über mangelnde Information und aus seiner Sicht unklares und ihn überforderndes (Weiter-)Behandlungskonzept für seine vor mehreren Wochen in die Klinik aufgenommenen Ehefrau.

e) Beschwerde einer von schwerer chronischer psychischer Erkrankung Betroffenen über ihre nur schwer erträglichen Wohnverhältnisse (Verkehrslärm und dringende Renovierungsbedürftigkeit der 1-Zimmerwohnung).

f) häufige Beschwerden überwiegend von Angehörigen über eine fehlende niederschwellige Anlaufstelle (als Treffpunkt, Aufenthaltsort, ggf. gleichzeitig Beratung und praktische Hilfen) für ihre von schwerer chronischer Erkrankung betroffenen Familienmitglieder.

Das gleiche Problem betrifft alleinstehende chronisch psychisch Erkrankte, für die keine Anbindung an die Klinik, den sozialpsychiatrischen Dienst am Gesundheitsamt oder Stiftung Lebensräume besteht und/oder nicht in Frage kommt.

Im Jahresbericht von 2020 hatten wir bereits von Klagen Angehöriger berichtet über das Fehlen geeigneter Wohnformen für sehr schwierige psychisch kranke Mitbürger mit anhaltend störenden Verhaltensweisen, die geeignete Hilfestellungen von außen ablehnen.

3. Empfehlungen und ggf weiterführende Maßnahmen

Zu a) Die Betroffene wurde von unserer Seite aus erfolgreich dabei unterstützt, einen Wechsel der gesetzlichen Betreuung zu erreichen (Begleitung zur Betreuungsstelle, Ausfüllen von Formularen, Telefonate mit Behörde usw.). Sie benötigte weitere Hilfen, die durch einen regelmäßigen vertrauensvollen Kontakt ermöglicht wurden.

Zu b) Zusammen mit den Betroffenen wurde versucht, die Entstehung der Konflikte nachzuvollziehen und Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Von unserer Seite aus erfolgten Beratungen und Begleitungen u.a. zu Behörden und Einrichtungen des psychiatrischen Systems.

Zu c) Bei dieser Beschwerde handelte es sich (nach den uns vorliegenden Informationen) um eine eskalierte Kommunikationsstörung zwischen Mitarbeiter:innen der psychiatrischen Klinik und einer stark engagierten Repräsentantin eines freikirchlichen Vereins.

Dieser Konflikt entstand auf dem Hintergrund konträrer Vorstellungen über das geeignete Behandlungskonzept für einen von einer chronischen psychischen Erkrankung Betroffenen.

Aufgrund mangelnder Kommunikation (zusätzlich erschwert durch die Pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen) waren Fehlinformationen hinzugetreten mit Misstrauen und verhärteten Fronten.

- Von unserer Seite aus erfolgten Gespräche mit der Beschwerdeführerin und mit dem betroffenen Patienten, um die komplexe Problemlage besser zu verstehen. Fehlinformationen wurden - soweit möglich – korrigiert und beide in Frage kommenden Behandlungskonzepte gegenübergestellt, zwischen denen sich letztlich der Betroffene selbst entscheiden sollte.

Eine Kontaktaufnahme mit den Mitarbeiter:innen der Klinik für ein vermittelndes Gespräch wurde nicht gewünscht. Weitere Hilfe von uns bei Bedarf wurde angeboten.

Zu d) Bei dieser Beschwerde lag vorwiegend ein Kommunikationsmangel vor zwischen behandelnden Ärzten und dem Ehemann einer in stationärer Behandlung befindlichen Patientin. Der Informationsaustausch war zusätzlich erschwert durch die Pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen und führte zu Zweifeln an der durchgeführten Therapie (und den behandelnden Ärzten) und offenen Fragen bzgl. der Weiterbehandlung.

- Es erfolgten Gespräche mit dem Ehemann (und der Patientin) und Beratung zur Klärung einiger für ihn nicht verständlicher Prozesse. Mittlerweile fand ein gemeinsames Gespräch aller Beteiligten in der Klinik statt, in dem die anstehenden Fragen geklärt werden konnten.

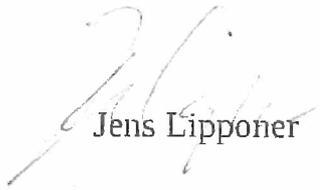
Zu e) Bezüglich der Beschwerde über die schwer erträglichen Wohnverhältnisse wurde von uns begonnen, gangbare Lösungen zu finden. Hierzu wurde auch Kontakt zu der gesetzlichen Betreuerin aufgenommen, die ebenso wie wir die komplexen krankheitsbedingten Hinderungsgründe der Betroffenen für ein aktives Vorgehen zur Verbesserung der Situation sieht. Wir beabsichtigen, hierüber weiter im Gespräch zu bleiben.

Zu f) Im Zusammenhang mit den Klagen über das Fehlen einer niederschweligen Anlaufstelle als Treffpunkt oder Aufenthaltsort für von chronischer psychischer Erkrankung Betroffene – konnten wir bisher keine befriedigende Lösung finden. Wir verwiesen weiterhin auf vorhandene Beratungsstellen wie u.a. die Fachabteilung für Psychosoziale Gesundheit und den Sozialpsychiatrischen Dienst des Stadtgesundheitsamtes Offenbach und die Psychosoziale Kontakt- und Beratungsstelle der Stiftung Lebensräume.

4. Zur Arbeit unserer Beschwerdestelle:

Wir beabsichtigen, diese Arbeit (wie oben skizziert) fortzusetzen und den Bekanntheitsgrad der Beschwerdestelle als festen Bestandteil des psychiatrischen Systems in Offenbach zu verbessern.

gez. Edith Mayer



Jens Lipponer



Elisabeth Raupach

**Geschäftsordnung der Unabhängigen Beschwerdestelle nach dem
Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetz
für die Stadt Offenbach am Main**

Präambel

Als Beschwerde wird generell die Kritik über einen erlebten oder selbst erfahrenen Missstand oder Mangel verstanden.

Im Kontakt mit Mitarbeitern, Betreuern, Ärzten, Pflegepersonal, Pädagogen und Therapeuten kann es in den verschiedenen psychiatrischen Arbeitsbereichen, stationär, teilstationär oder in der ambulanten Versorgung, zu zwischenmenschlichen Konflikten kommen. Auch die Angehörigen oder andere nahe stehende Personen bekommen Problemlagen oder Konflikte oft sehr deutlich mit, sind nah am Geschehen und gut informiert, haben aber in der psychiatrischen Versorgung keine Möglichkeit, um in einer konstruktiven Auseinandersetzung Einfluss zu nehmen.

Bekannt sind Lebenssituationen, in denen schon allein das Sprechen über eine belastende Erfahrung bei einer neutralen Instanz bewirken kann, dass es dem betroffenen Menschen besser geht.

Die Beschwerdestelle ist dazu eingerichtet worden, damit der betroffene Personenkreis über die reine Beschwerdemöglichkeit hinaus eine Verbesserung erwirken kann. Dies kann durch ein vermittelndes Gespräch mit beiden Parteien, in dem eine Wiedergutmachung, eine Entschuldigung oder eine gemeinsame Übereinkunft vereinbart wird, geschehen.

Die Bearbeitung von Kritik oder die Herbeiführung von Konfliktlösungen ist häufig für alle Beteiligten von Vorteil. Kritik zu berücksichtigen gewährleistet eine kontinuierlich gute Versorgung; Beschwerden nachzugehen bringt Klärung in Beziehungen. Manche Beziehungen zwischen den betroffenen Menschen und den Mitarbeitern eines Versorgungsdienstes sind schon länger belastet. Die Einschaltung einer unabhängigen, kompetenten Stelle, die das Vertrauen beider Konfliktparteien hat, kann im Sinne einer konstruktiven Konfliktlösung für beide Seiten hilfreich sein.

Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden den Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin ernst nehmen, zuhören und versuchen, dem Grund für die Beschwerde nachzugehen und eine Lösung herbeizuführen, die akzeptabel ist.

Dabei versteht sich die Beschwerdestelle als eine Institution, die parteilich im Interesse des Beschwerdeführers handelt.

Die Unabhängige Beschwerdestelle sollte nach Möglichkeit trialogisch besetzt sein, d.h. Psychiatrie-Erfahrene, Angehörige und professionelle Fachkräfte aus der psychiatrischen und psychosozialen Versorgung sollen dort mitarbeiten.

Die Tätigkeit der unabhängigen Beschwerdestelle erfolgt unentgeltlich. Die Beschwerdestelle bietet eine niederschwellige, unbürokratische Vermittlung und Schlichtung an und kann vorbereitende Schritte für Kontakte zu Rechtsberatungsstellen oder Rechtsanwälten herstellen. Sie führt keine Rechtsberatung durch und darf niemanden vor Gericht vertreten.

Die „Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie“ wird nach § 32 Psychisch-Kranken-Hilfegesetz (PsychKHG) in der Stadt Offenbach am Main als unabhängige Beschwerdestelle eingerichtet. Die organisatorische Unterstützung der Beschwerdestelle erfolgt durch das Stadtgesundheitsamt der Stadt Offenbach am Main.

§ 1 Zusammensetzung

Die Beschwerdestelle setzt sich aus je einer Vertreterin oder einem Vertreter aus dem Kreis der Psychiatrie-Erfahrenen und aus dem Kreis der Angehörigen sowie eine Person mit Berufserfahrung im psychiatrischen Versorgungssystem zusammen. Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden auf Vorschlag des Magistrates von der Stadtverordnetenversammlung für die Dauer von drei Jahren berufen. Die Beschwerdestelle ist an keine Instanz weisungsgebunden. Die Arbeit der Mitglieder ist ehrenamtlich.

§ 2 Aufgaben der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle bearbeitet alle Beschwerden, Anregungen oder Fragen im Zusammenhang mit einer Unterbringung, ärztlichen Behandlung, Therapie oder psychosozialen Betreuung von Bürgerinnen und Bürgern in der Stadt Offenbach bzw. in Einrichtungen und Diensten mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung. Insoweit unterstützt sie psychisch oder suchtkranke Menschen oder deren Angehörige bei ihrer Interessenwahrnehmung. Sie ist ebenfalls für Mitarbeiter von Einrichtungen und Diensten des Zuständigkeitsbereiches Ansprechpartner, die über diese Mittlerstelle Missstände abstellen wollen und dies nicht alleine können. Alle Beschwerden/Anregungen werden dokumentiert. Die Dokumentation ist dem Stadtgesundheitsamt Offenbach jährlich in anonymisierter Form zur Verfügung zu stellen. Dieses gibt die Dokumentation dem Magistrat und der Stadtverordnetenversammlung zur Kenntnis.

§ 3 Arbeitsweise

Die Beschwerdestelle hat folgende Funktionen:

- (a) Beschwerdeaufnahme durch einzelne Mitglieder der Beschwerdestelle persönlich während der Sprechzeiten, über veröffentlichte telefonische Sprechzeiten (Anrufbeantworter), Post sowie Email;
- (b) Beratung und Intervention der mit den Beschwerden befassten Beschwerdestellenmitglieder in regelmäßigen Abständen durch die Gesamtheit der Mitglieder (Beschwerdegruppe).

Das Mitglied/die Mitglieder vor Ort prüft/prüfen die Anregungen und Beschwerden. Dabei kann es/können sie vor Bearbeitung und Entscheidung insbesondere

- den Beschwerdeführer hören,
- den Rat der Beschwerdegruppe oder Einzelner ihrer Mitglieder einholen,
- eine Ortsbesichtigung durchführen,
- eine Gesprächsmoderation (Mediation) anbieten,
- Stellungnahmen einholen.

Die Mitglieder sind gleichberechtigt und nicht weisungsgebunden.

In psychiatrischen Krankenhäusern, Sozialpsychiatrischen Diensten und in sonstigen für die Hilfe von Personen nach § 1 PsychKHG zuständigen Einrichtungen wird in geeigneter Weise über das Vorhandensein der unabhängigen Beschwerdestelle mit Namen, Anschrift, Aufgabenbereich und Erreichbarkeit der Mitglieder informiert.

§ 4 Sachliche Unzuständigkeit

Die Beschwerdestelle sieht von einer Prüfung der Anregung oder Beschwerde ab, wenn

- die Beschwerde sachlich in keinem Zusammenhang mit einer psychischen Erkrankung oder Suchterkrankung bzw. deren Behandlung steht,
- sie gegenüber einer bereits entschiedenen Beschwerde/Anregung keine neuen Fakten enthält,
- ihre Behandlung mangels eines Sinnzusammenhangs nicht möglich ist,
- die Beschwerde sich auf Orte oder Personen außerhalb des Einzugs- und Einflussbereichs der Beschwerdestelle bezieht.

§ 5 Entscheidungsmöglichkeiten

1. Zur sachlichen Prüfung angenommene Beschwerden/Anregungen werden in einer mit dem Beschwerdeführer abgestimmten Form an die betroffene Stelle (Arzt, Verwaltung, Einrichtung etc.) weitergeleitet, gegebenenfalls mit Bitte um Stellungnahme. Insbesondere kann von der Beschwerdestelle das Angebot zu einem gemeinsamen Gespräch mit der / dem Beschwerdeführenden und dem Vertreter/den Vertretern der betroffenen Stelle gemacht werden.
2. Über Beschwerden/Anregungen kann in unterschiedlicher Weise entschieden werden:
 - a. Die Beschwerdestelle empfiehlt bestimmte Maßnahmen.
 - b. Die Beschwerdestelle macht Vorschläge an beide Seiten zur Verbesserung der Kommunikation.
 - c. Die Beschwerdestelle weist die Beschwerde als unbegründet zurück.
 - d. Die Beschwerdestelle stellt die Erledigung der Beschwerde aus sonstigen Gründen fest.
3. Die Beschwerdestelle entscheidet stets im Einzelfall unter Berücksichtigung aller erkennbaren Umstände.
4. Die Beschwerdestelle informiert den Beschwerdeführer über den Inhalt der das Verfahren abschließenden Entscheidung.

§ 6 Vertraulichkeit

Jedes Mitglied der Beschwerdestelle hat über die persönlichen Daten der an einem Beschwerdeverfahren beteiligten Personen strengstes Stillschweigen zu bewahren und eine entsprechende Erklärung zu unterschreiben (s. Anlage). Die Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung der Mitgliedschaft in der Beschwerdestelle weiter. Sitzungsprotokolle werden grundsätzlich nicht, auch nicht abschnittsweise oder fallbezogen, zur Einsichtnahme an Dritte weitergegeben. Alle personenbezogenen Daten werden nach Ablauf von drei Jahren nach Beendigung des Vorgangs vernichtet.

Mitglieder der Beschwerdestelle holen bei einer konkreten Beschwerde, deren Aufarbeitung bei anderen Institutionen Rückschlüsse auf den Beschwerdeführer zulassen würde, eine Entbindung des Beschwerdeführers von der Schweigepflicht für den konkreten Anlass ein.

§ 7 Vertretung nach außen

Die Information der Öffentlichkeit oder interessierter Dritter über Grundsätze, Arbeitsweise oder Ziele der Beschwerdestelle erfolgt durch ein für den Einzelfall damit beauftragtes Mitglied der Beschwerdestelle. Die Beschwerdestelle wird nach außen durch das damit beauftragte Mitglied vertreten.

§ 8 Sitzungen

Die Mitglieder der Beschwerdestelle tagen regelmäßig einmal im Quartal. Die Termine werden jeweils in den vorausgegangenen Sitzungen im Voraus bestimmt. Auf Wunsch kann eine außerordentliche Sitzung einberufen werden, zu denen die Mitglieder unter Einhaltung einer Frist von drei Tagen eingeladen werden müssen. Über den Verlauf der Sitzungen ist ein Ergebnisprotokoll mit Anwesenheitsliste zu führen.

§ 9 Beschlussfassung

Entscheidungen über den Umgang mit Beschwerden / Anregungen werden von den in der konkreten Beschwerdearbeit stehenden Mitgliedern im Sinne der Geschäftsordnung, insbesondere im Sinne von § 2 und § 4, und möglichst zeitnah getroffen. Klärende und vermittelnde Gespräche sollen nach Möglichkeit und bei Einverständnis des Beschwerdeführenden von zwei Mitgliedern der Beschwerdestelle geführt werden. Beschwerdesachverhalte, die besonderes Fachwissen oder aus sonstigen Gründen Beratung erfordern, sollen in die Beschwerdegruppe eingebracht und dort diskutiert werden.

Alle über die Fallarbeit hinausgehenden, die Beschwerdestelle als Ganzes betreffenden Fragen werden ebenfalls in der Beschwerdegruppe entschieden.

Die Beschwerdegruppe ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte der Mitglieder anwesend ist. Sämtliche Beschlüsse werden mit einfacher Mehrheit gefasst. Stimm-

enthaltungen und / oder Gegenstimmen stehen der Beschlussfassung nicht entgegen.

§ 10 Erstattung der Auslagen

Die Tätigkeit der Unabhängigen Beschwerdestelle erfolgt unentgeltlich. Die Mitglieder erhalten für ihre Auslagen (z.B. für Telefon, Fahrtkosten, Postversendung etc.) jeweils eine jährliche Pauschale in Höhe von 400 € pro Person.

§ 11 Inkrafttreten

Diese Geschäftsordnung wurde von der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Offenbach am Main in der Sitzung vom 15. August 2018 beschlossen und tritt zum 1. September 2018 in Kraft.

Offenbach, den

Anlage

Vorlage „Verpflichtung zur Verschwiegenheit“

Als Mitglied der Unabhängigen Beschwerdestelle verpflichte ich,
....., mich über die persönlichen Daten der an einem Be-
schwerdeverfahren beteiligten Personen strengstes Stillschweigen zu bewahren. Die
Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung der Mitgliedschaft in der Be-
schwerdestelle weiter. Sitzungsprotokolle gebe ich grundsätzlich nicht, auch nicht
abschnittsweise oder fallbezogen, zur Einsichtnahme an Dritte weiter. Bei einer kon-
kreten Beschwerde, deren Aufarbeitung bei anderen Institutionen Rückschlüsse auf
den Beschwerdeführer zulassen würde, werde ich eine Entbindung des Beschwerde-
führers von der Schweigepflicht für den konkreten Anlass einholen.

Ort:..... Datum.....

Unterschrift:.....