

# **Geschäftsordnung der Beschwerdestelle für Psychiatrie**

## **§ 1 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 Region bzw. in Einrichtungen und Diensten mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung. Insoweit unterstützt sie psychisch oder suchterkrankte Menschen, Menschen mit psychischen Erkrankungen im Alter oder deren Angehörige bei ihrer Interessenwahrnehmung. Sie ist ebenfalls für Mitarbeiter von oben angeführten Diensten und Einrichtungen Ansprechpartner, die über diese Mittlerstelle Missstände abstellen wollen und dies nicht alleine können.

## **§ 2 Arbeitsweise**

Die Beschwerdestelle arbeitet mit folgenden Funktionen:

- (a) Beschwerdeaufnahme durch einzelne Mitglieder zur Sprechzeit oder über Telefon (Anrufbeantworter)/Post
- (b) Beratung und Intervention der mit den Beschwerden befassten Mitglieder in regelmäßigen Abständen durch sämtliche Mitglieder (Beschwerdegruppe).  
Das Mitglied oder die Mitglieder vor Ort prüft/prüfen die Anregungen und Beschwerden. Dabei kann es/können sie vor Bearbeitung und Entscheidung insbesondere
  - die Beschwerdeführer/Anreger hören
  - den Rat der Beschwerdegruppe oder einzelner ihrer Mitglieder einholen
  - eine Ortsbesichtigung durchführen
  - eine Gesprächsmoderation(Mediation) anbieten
  - Stellungnahmen einholen

## **§ 3 Sachliche Unzuständigkeit**

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

- die Beschwerde sachlich in keinem Zusammenhang mit einer psychischen oder Suchterkrankung bzw. deren Behandlung steht,
- sie gegenüber einer bereits entschiedenen Beschwerde/Anregung keine neuen Fakten enthält,
- ihre Behandlung wegen Fehlens des Namens der Beschwerdeführenden oder mangels eines Sinnzusammenhangs nicht möglich ist,
- die Beschwerde sich auf Orte oder Personen außerhalb des eigenen Einzugsgebiets bezieht.

## **§ 4 Entscheidungsmöglichkeiten**

- (1) Zur sachlichen Prüfung angenommene Beschwerden/Anregungen werden in einer mit den Beschwerdeführern abgestimmten Form an die betroffene Stelle (Arzt, Verwaltung, Einrichtung etc.) weitergeleitet, ggf. mit Bitte um Stellungnahme. Insbesondere kann von der Beschwerdestelle das Angebot zu einem gemeinsamen Gespräch mit den Beschwerdeführenden und Vertretern der betroffenen Stelle gemacht werden.
- (2) Über Beschwerden/Anregungen kann in unterschiedlicher Weise entschieden werden:
  - die Beschwerdestelle empfiehlt bestimmte Maßnahmen,
  - die Beschwerdestelle macht Vorschläge an beide Seiten zur Verbesserung der Kommunikation,
  - die Beschwerdestelle weist die Beschwerde als unbegründet zurück,
  - die Beschwerdestelle stellt die Erledigung der Beschwerde aus sonstigen Gründen fest.
  - Die Beschwerdestelle sieht von einer Prüfung ab, wenn in der Sache ein gerichtliches oder verwaltungsinternes Verfahren läuft oder rechtskräftig abgeschlossen wurde,

- und wenn die Beschwerde sich gegen Handlungen richtet, gegen die Rechtsmittel eingelegt werden konnten oder können.
- (3) Die Beschwerdestelle hat stets im Einzelfall unter Berücksichtigung aller erkennbaren Umstände zu entscheiden.
  - (4) Die Beschwerdestelle informiert die Beschwerdeführer über den Inhalt der das Verfahren abschließenden Entscheidung.

### **§ 5 Zusammensetzung**

Die Beschwerdestelle setzt sich aus Betroffenen, Angehörigen, professionell in der Psychiatrie Tätigen und bürgerschaftlich Engagierten zusammen. Die Beschwerdestelle entscheidet gegebenenfalls über Aufnahmen neuer Mitglieder und über die Wahl eines Vorsitzenden durch Beschluss.

### **§ 6 Datenschutz**

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. 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 vernichtet.

### **§ 7 Vertretung nach außen**

Die Information der Öffentlichkeit oder interessierter Dritter über Grundsätze, Arbeitsweise oder Ziele der Beschwerdestelle erfolgt über ein im Einzelfall damit beauftragtes Mitglied der Beschwerdestelle. Die Vorsitzende vertritt die Beschwerdestelle nach außen.

### **§ 8 Sitzungen**

Die Mitglieder der Beschwerdestelle tagen regelmäßig einmal im Monat. 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 sowie möglichst zeitnah getroffen. Klärende und vermittelnde Gespräche sollen nach Möglichkeit und bei Einverständnis der 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 bedürfen der einhelligen Zustimmung der anwesenden Mitglieder. Stimmenthaltungen stehen der Beschlussfassung nicht entgegen. Bei Gegenstimmen kommt kein Beschluss zustande.

Ort, Datum