



Alexianer

ST. JOSEPH-KRANKENHAUS
BERLIN-WEIßENSEE

Zentrum für Neurologie, Psychiatrie,
Psychotherapie und Psychosomatik



BESCHWERDE- UND INFORMATIONSTELLE
PSYCHIATRIE IN BERLIN

Veranstaltung "Qualitätsentwicklung im psychiatrischen Beschwerdemanagement in Berlin"

Dienstag, 24. März 2015, 10.00-14.00 Uhr

Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weißensee, Gartenstraße 1, 13088 Berlin

Beschwerden von Patient/innen bzw. Betroffenen und deren Angehörigen werden im psychiatrischen Alltag mitunter als zusätzliche Belastung erlebt oder als Krankheitssymptom gedeutet. Ein aktives Beschwerdemanagement signalisiert den Menschen dagegen, dass ihre Meinung und ihre Probleme von Bedeutung sind. Gerade Psychiatrie-Betroffenen, die häufig mit einer Einschränkung ihrer Persönlichkeitsrechte konfrontiert sind und oft über verminderte soziale und materielle Ressourcen verfügen, gibt es das Gefühl, den Institutionen nicht hilflos gegenüber zu stehen. Die Einrichtungen selbst wiederum erhalten durch Beschwerden Hinweise auf Patientenerwartungen, auf fehlerhafte Abläufe, festgefahrene Routinen und Haltungen sowie auch auf strukturelle Mängel.

In den letzten Jahren haben sich, angestoßen durch gesetzliche Regelungen, im stationären Bereich Qualitäts- und mitunter auch eigenen Beschwerdemanagements etabliert. Auch in psychiatrischen Einrichtungen außerhalb der Kliniken werden zunehmend Instrumente der Qualitätssicherung und -entwicklung eingeführt. Einzelne Träger in Berlin haben bereits eigene Ansprechpartner für Beschwerden eingerichtet und entsprechende Standards eingeführt. Zugleich gibt es noch relativ wenig Austausch darüber, was ein gutes psychiatrisches Beschwerdemanagement ausmacht, was sinnvolle Ansätze und Leitlinien sind und wie eine offene Beschwerdekultur im psychiatrischen Kontext gelebt werden kann.

Mit einer gemeinsamen Veranstaltung wollen das Alexianer St. Joseph Krankenhaus Berlin-Weißensee und die BIP - Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie eine Plattform für den fachlichen Austausch zum Thema bieten. Im Auftakt werden dialogisch Anforderungen an das Beschwerdemanagement vorgetragen. Anschließend bieten parallele Workshops die Möglichkeit, spezifischen Fragestellungen aus der Praxis nachzugehen. In einer Abschlussrunde sollen die Ergebnisse der Veranstaltung zusammengeführt und praktische Impulse diskutiert werden.

Die Veranstaltung richtet sich an Vertreter/innen des psychiatriebezogenen Qualitäts- und Beschwerdemanagements sowie an weitere Professionelle aus der psychiatrischen Versorgungslandschaft, an unabhängige Anlaufstellen für Beschwerden (Patientenfürsprecher/innen, bezirkliche Beschwerdestellen, Patientenberatungsstellen etc.) sowie an Vertreter/innen der Betroffenen- und Angehörigenverbände.

PROGRAMM

10.00 - 11.00 Uhr **Auftakt: Qualität(en) des Beschwerdemanagements - Grundlagen aus Sicht der Einrichtungen, der Betroffenen und der Angehörigen**

Inputreferate:

Qualitätsmerkmale für Beschwerdemanagement ...

.... aus Sicht der Einrichtungen

Dr. Iris Hauth, Ärztliche Direktorin Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weißensee

... aus Sicht der Betroffenen

Reinhard Wojke, Vorstand BOP&P e.V. - Berliner Organisation Psychiatrie-Erfahrener und Psychiatrie-Betroffener



Träger der BIP ist Gesundheit Berlin-Brandenburg – Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung.
Informationen unter www.gesundheitbb.de

Senatsverwaltung
für Gesundheit und Soziales



Die BIP wird von der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales gefördert.



... aus Sicht der Angehörigen

Marianne Schumacher, Vorstand ApK - Angehörige psychisch Kranker
Landesverband Berlin e.V.

Moderation: Petra Rossmanith, Projektleitung Beschwerde- und Informationsstelle
Psychiatrie (BIP)

11.00 – 12.30 Uhr Workshop-Phase

Workshop 1: Wahrung der Persönlichkeitsrechte: Praktischer Umgang mit Akteneinsicht und Datenweitergabe

Input: **Verena Koch/Hanna Pflug**, Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Berlin-Weissensee
N.N., Sozialpsychiatrischer Dienst

Moderation: Havva Arik, UPD - Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Workshop 2: Beschwerden leicht gemacht? - Sinnvolle Zugangswege bei Beschwerden

Input: **Anneke Groth**, Vista
N.N., Qualitätsmanagement einer Klinik

Moderation: Stefan Weigand, Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP)

Workshop 3: DIN ISO 10002:2010-05 - alles klar? - Produktiver Einsatz von Standards und Leitlinien in der Praxis des Beschwerdemanagements

Input: **Sabine Jeschke**, Unionhilfswerk
Andrea Steinfurt, Qualitätsmanagement Alexianer St. Hedwig Krankenhaus
(angefragt)

Moderation: Christian Reumschüssel-Wienert, Referent für Psychiatrie und Queere
Lebensweisen des Paritätischen Landesverbandes Berlin

Workshop 4: Individuelle Behandlungs- und Betreuungsvereinbarungen

Input: **Ina Jülisch**, Alexianer St. Joseph-Krankenhaus Weissensee
Andrea Lenz, Einrichtungsleitung Verbund-BEW, Ginko gGmbH

Moderation: Uwe Wegener, Vorstand Bipolaris - Manie & Depression Selbsthilfevereinigung
Berlin-Brandenburg e. V.

12.30 - 12.45 Uhr Pause mit Kaffee und Kuchen

12.45 - 14.00 Uhr Abschluss: "Impulse für ein gutes Beschwerdemanagement - Wie kommen wir weiter?"

Podiumsgäste:

- **Christian Reumschüssel-Wienert**, Referent für Psychiatrie und Queere Lebensweisen
des Paritätischen Landesverbandes Berlin
- **Dr. Anne Rose**, Geschäftsbereich Sozialmedizin und Rehabilitation, Deutsche
Rentenversicherung Bund
- **N.N.**, Sozialpsychiatrischer Dienst

Moderation: Petra Rossmanith, Projektleitung Beschwerde- und Informationsstelle
Psychiatrie (BIP)

Bitte beachten Sie, dass für die Veranstaltung eine **Online-Anmeldung** unter
www.anmeldung.gesundheitbb.de erforderlich ist.

