

Konzeptentwurf einer Beschwerdestelle in der Stadt Wuppertal

Der Begriff Beschwerdestelle ist hier synonym mit „Beschwerderat“ zu verstehen.

In der Stadt Wuppertal gilt zwischen der Stadt Wuppertal und den psychosozialen Trägern sowie den Trägern der Behindertenhilfe die Vereinbarung über die Zusammenarbeit in psychosozialen und Behindertenangelegenheiten. Ziel der Vereinbarung ist es, die Hilfeangebote und somit die Lebenssituation von psychisch kranken Menschen sowie Suchtkranken als auch Menschen mit einer Behinderung zu verbessern und weiterzuentwickeln.

Das vorliegende Konzept zur Schaffung einer Beschwerdestelle dient der Weiterentwicklung der Versorgungsregion und soll auf der Basis der Zusammenarbeit verabredet und umgesetzt werden. Nach Ablauf von zwei Jahren wird vor dem Hintergrund der Erfahrungen in den Gremien der Arbeitsgemeinschaft für Psychosoziales und Behinderung geprüft, ob das vorliegende Konzept einer Ergänzung bzw. Weiterentwicklung bedarf.

Hintergrund ist, dass seit vielen Jahren einige städtische Stellen auch Anlaufstellen für Beschwerden im Bereich der ambulanten Versorgung sind (z.B. Koordinationsstellen bei 201.PB, Sozialpsychiatrischer Dienst, Ressort 201, Behindertenbeauftragte) sind. Eine institutionelle und unabhängige Einrichtung (ggf. analog Heimbeiräte oder Ombudsstelle) gibt es im klinischen und ambulanten Betreuungsbereich bislang nicht. Nicht zuletzt durch die Vielzahl an Zulassungen von Trägern im ambulanten betreuten Wohnen und die generell größere Rolle, die der ambulante Betreuungsbereich spielt, lassen es notwendig erscheinen, hier eine unabhängige Beschwerde-Institution zu schaffen.

Die Schaffung eines einheitlichen, transparenten und niederschweligen Angebotes, wäre ein großer Schritt in Richtung Patienten-/Klientenzufriedenheit und Unterstützung der Weiterentwicklung der Qualität der Versorgungs-/Betreuungseinrichtungen.

1. Gründe, die für einen Beschwerderat sprechen:

- **Aus Sicht der Betroffenen und Angehörigen**

1. Herstellung von Zufriedenheit durch Akzeptanz
2. Zufriedenheit trägt dazu bei, dass Heil- und Genesungsprozesse verkürzt werden
3. Abwesenheit von Unzufriedenheit ist eine Hinwendung zur Klientenorientierung

4. Betroffene fühlen sich besser in Prozesse der Betreuung einbezogen
– stärkt daher die Selbstverantwortung
5. Stärkung der individuellen Rechte der KlientInnen sowie Teilhabe an den ihnen obliegenden Angelegenheiten

- **Aus Sicht der Anbieter von Leistungen/Hilfen**

1. Freiwillige Selbstkontrolle der Anbieter
2. Überprüfung der Dienstleistungsqualität/Qualitätssicherung
3. Ergänzung interner Maßnahmen zur Qualitätssicherung durch externe Inanspruchnahme und deren Kontrollen/Beschwerden
4. Verhinderung von Abwanderungen der Betroffenen bei Unzufriedenheit durch kompetente Problemlösungen (sog. Kundenbindung)
5. Beschwerdeinformationen können zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und sogar zur Kostenminimierung beitragen (Reduzierung des Verwaltungsaufwandes bei Abwanderungen usw.)

2. Konzeptionelle Überlegungen zur Einrichtung einer Beschwerdestelle

2.1. Für wen ist die Beschwerdestelle gedacht?

Angesprochen sind psychisch erkrankte Menschen, Suchtkranke und Menschen mit körperlichen, geistigen und mehrfachen Behinderungen sowie deren Angehörige.

2.2. Anbindung bzw. inhaltliche und organisatorische Zuordnung

Die organisatorische Ansiedlung der Beschwerdestelle liegt bei 201.PB. Träger ist die Arbeitsgemeinschaft für Psychosoziales und Behinderung.

2.3. Zusammensetzung des Beschwerderates

Die Aufgaben des Beschwerderates sollen nach dem dialogischen Prinzip durch Betroffene, Angehörige und Fachkräfte wahrgenommen werden. An dieser Stelle seien die guten Erfahrungen der dialogisch aufgebauten Beschwerdestellen in der psychiatrischen Versorgung genannt.

Repräsentativ sollten in Wuppertal die Bereiche Psyche, Sucht und Behinderung vertreten sein, wobei die Fachgruppen Psychiatrie, Sucht und Behinderung jeweils drei Personen benennen. Bei Bedarf können weitere Personen zur Beratung hinzugezogen werden.

2.4 Aufgaben

Der Beschwerderat soll Verbesserungsvorschläge und Beschwerden aufnehmen und die Nutzerinteressen vertreten, ohne Rechtsinstanz zu sein.

Die Beschwerdestelle versucht ein Vertrauensklima zu schaffen, das es Betroffenen ermöglicht, Beschwerden einzureichen. Die Mitgestaltungsmöglichkeiten erleichtern das Gesundwerden, die Teilhabe und die Wiedereingliederung in die Gesellschaft.

2.5 Geschäftsordnung

Für den Beschwerderat gilt die Geschäftsordnung vom

Wuppertal,