

## **Bericht der IBB und der Patientenfürsprechenden des Landkreises Ravensburg** **Zeitraum: 01.01. – 30.09.2022**

Grundlage: Vorgabe für den jährlichen Bericht der Informations-, Beratungs- und Beschwerdestellen (IBB-Stellen) an die Ombudsstelle nach § 10 PsychKHG

### **1. Sitz der Geschäftsstelle der IBB und der Patientenfürsprechenden (PF)**

Träger der IBB-Stelle ist das Landratsamt Ravensburg, Psychiatriekoordination. Dies ist auch die Postanschrift.

Die beiden Patientenfürsprechenden für den Kreisteil Ravensburg/Schussental haben ihr Büro im ZfP in Ravensburg-Weissenau.

Der Patientenfürsprecher für den Kreisteil Wangen ist bisher nur telefonisch erreichbar, kann für Gespräche aber Räume im ZfP Wangen oder im GPZ in Wangen nutzen.

### **2. Implementierung /Konstituierung der IBB-Stelle und PF**

Im Landkreis Ravensburg bestand seit 2008 auf Initiative der Träger im Gemeindepsychiatrischen Verbund (GPV) eine „Unabhängige Beschwerdestelle“. Sie entsprach in der Zusammensetzung bereits den Vorgaben des PsychKHG und war über die Patientenfürsprechenden ansprechbar.

Nach einer Reflexion der bisherigen Aktivitäten wurde gemeinsam mit den in der Unabhängigen Beschwerdestelle Tätigen beschlossen, die Arbeit in Zukunft als IBB-Stelle fortzuführen. Dazu wurden die Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit (Flyer, Plakate) im Jahr 2015 neu aufgelegt und verteilt. Eine Homepage mit Mailfunktion ([www.ibb-ravensburg.de](http://www.ibb-ravensburg.de)) sowie eine Telefonnummer mit Anrufbeantworter wurden im Jahr 2015 eingerichtet. Aufgrund neuer Datenschutzbestimmungen wurde im Jahr 2020 begonnen, die Webseite zu überarbeiten und einen aktualisierten Flyer sowie ein Plakat zu entwickeln. Beides wurde im Jahr 2022 in Umlauf gebracht.

Das Team der IBB-Stelle setzt sich aus Betroffenen, Angehörigen, den Patientenfürsprechenden sowie Mitarbeitenden der gemeindepsychiatrischen Träger zusammen. Außerdem wirkte schon immer eine Vertretung des örtlichen Betreuungsvereins in der Gruppe mit. Zum Neustart als IBB-Stelle und in den Folgejahren konnten auch Vertreter der Ärzteschaft des ZfP-Südwürttemberg für die Mitwirkung gewonnen werden.

Der Landkreis Ravensburg hat die Patientenfürsprechenden zum 01.07.2021 neu bestellt. Die aktuelle Amtszeit läuft bis zum 30.06.2025. Eine Patientenfürsprecherin scheidet auf eigenen Wunsch zum 01.09.2022 aus dem Ehrenamt aus. Sie wird zeitnah ersetzt. Zu Beginn des Jahres 2022 wurden aktualisierte Plakate und Flyer fertiggestellt und in stationären und ambulanten Einrichtungen verteilt.

### **3. Sachstand zur Arbeitsweise**

Zur Erarbeitung einer **IBB-Geschäftsordnung** wurde die Vorlage von Landesebene verwendet und mit den Mitgliedern der IBB-Stelle diskutiert und angepasst. Die Geschäftsordnung wurde am 17. November 2016 in der Arbeitsgemeinschaft

Gemeindepsychiatrischer Verbund (AG GPV) vorgestellt, diskutiert und verabschiedet. (s. Anlage 1)

Die Erreichbarkeit der IBB-Stelle ist über Anrufbeantworter, per Mail und per Post gewährleistet. Empfangene Nachrichten werden mehrmals pro Woche von den in der IBB-Stelle Mitwirkenden abgerufen. Diese setzen sich dann mit der entsprechenden Person in Verbindung, klären, welche Form der Unterstützung gefordert ist und berufen ggfs. das trialogische Gremium der IBB-Stelle ein. Coronabedingt musste in den ersten vier Monaten des Jahres 2022 auf Treffen in Anwesenheit verzichtet werden, so dass überwiegend telefonisch oder in Einzelkontakten gearbeitet wurde. Im Mai und Juni 2022 fanden insgesamt zwei Präsenz-Sitzungen mit organisatorischen Themen statt. Seit Juni 2022 treffen sich Mitglieder der IBB-Stelle bei Bedarf monatlich zu Fallbesprechungen. Es gibt einen festen Terminplan bis zum Jahresende 2022. Zusätzliche Sondersitzungen in dringenden Fällen sind vorgesehen. Eine Sprechstunde wird nicht angeboten. Die IBB-Stelle trifft sich in Räumlichkeiten eines gemeindepsychiatrischen Trägers.

Die Patientenfürsprechenden sind Mitglied der IBB-Stelle. Sie haben dort keine hervorgehobene Rolle. Sie können Personen, die sich an Sie wenden, vorschlagen, dass ihr Anliegen in der IBB-Stelle trialogisch geklärt wird. Die Patientenfürsprechenden haben im ZfP in Ravensburg-Weissenau ein Büro. Sie bieten dort zweimal wöchentlich Präsenz-Sprechstunden an. Im Allgäu werden die Sprechstunden telefonisch durchgeführt. Die Patientenfürsprechenden sind auch über Festnetzverbindungen mit Anrufbeantworter, über Mobiltelefone und per E-Mail erreichbar. Aktuell haben die Patientenfürsprechenden begonnen, sich auf den Stationen im ZfP in Ravensburg-Weissenau und in Wangen auf den Patientenforen vorzustellen. Damit sollen die Patientinnen und Patienten über das Beratungsangebot der Patientenfürsprechenden informiert werden.

#### **4. Sachstand zur Kooperation mit GPV sowie mit einzelnen Institutionen (insb. Kliniken)**

Die Träger der Trägergemeinschaft des GPV im Landkreis Ravensburg – zu denen auch das ZfP Südwürttemberg in Ravensburg-Weissenau gehört – unterstützen die Arbeit der IBB-Stelle durch die Freistellung von Mitarbeitenden für die Mitwirkung in der IBB-Stelle.

In der Satzung ist festgeschrieben, dass die Mitarbeitenden von Trägern, die in der IBB-Stelle mitwirken, keine Fälle begleiten, bei denen ihr eigener Arbeitgeber betroffen ist.

Der Bericht der IBB findet Eingang in die Berichterstattung des GPV-Jahresberichts.

Die Patientenfürsprechenden sowie Vertreterinnen bzw. Vertreter von Psychatrieerfahrenen und Angehörige von psychisch Kranken repräsentieren die IBB-Stelle in GPV-Sitzungen und in der Arbeitsgemeinschaft Gemeindepsychiatrischer Verbund (AG GPV).

#### **5. Inanspruchnahme der IBB-Stelle (mit statistischen Daten)**

##### **5.1 Anzahl der Fälle (Zeitraum: 01.01. – 30.09.2022)**

###### 5.1.1 Beschwerden

12 Beschwerden

###### 5.1.2 Information/Beratungen

2 Informationen, 10 Beratungen

5.1.3 Sonstiges

7 Hilfsangebote

5.1.4 Anzahl exklusiver Kontaktaufnahmen zu den Patientenfürsprechenden

28 Kontaktaufnahmen von Patientinnen und Patienten erfolgten über die Patientenfürsprechenden. Bei 3 Fällen kam der Kontakt über die IBB-Stelle zustande. Komplexe Fälle wurden i. d. R. zusammen mit den Mitgliedern der IBB geklärt.

## 5.2 Personengruppen

Überwiegend wandten sich Betroffene (27) an die IBB-Stelle bzw. die Patientenfürsprechenden. In 4 Fällen kamen die Anfragen über Angehörige von psychisch Erkrankten. Von 31 Fällen entfallen 17 auf Frauen und 14 auf Männer. Etwa die Hälfte der Patientinnen und Patienten war unter 50 Jahre alt.

## 5.3 Themen (ggf. Differenzierung zw. IBB-Stelle und PF)

5.3.1 Beschwerden

Differenzierung nach den folgenden Kriterien: Freiheitsentziehende Maßnahmen, Betreuungen, Medikation, Umgang, Sonstiges:

- Freiheitsentziehende Maßnahmen: 4 Beschwerden
- Betreuungen: 2 Beschwerden
- Medikation: 2 Beschwerden
- Umgang: 0 Beschwerden
- Sonstiges: 4 Beschwerden (Wartezeit psychiatrische Behandlung, ärztliche Behandlung, Anschlussunterbringung)

Adressaten der Beschwerden:

- ZfP-Klinik, Wohnbereich und Forensik
- Werkstatt für Behinderte Menschen
- Ambulante Behandlung
- Gesetzliche Betreuerinnen und Betreuer

5.3.2 Information/Beratung

Schwerpunktmäßig wurden bei den Informations- bzw. Beratungsleistungen folgende Themen behandelt:

- Umstellung Medikation
- Berufliche Neuorientierung nach längerem stationärem Aufenthalt
- Suche nach einer ambulant betreuten Wohnform
- Familiäre Probleme durch einen Ehemann mit einer bipolaren Erkrankung
- Aufzeigen von Unterstützungsmöglichkeiten für eine psychisch kranke Frau mit einem neugeborenen Kind

- Beratung bzgl. Patientenverfügung und Vollmachtserteilung
- Begleitung zu kommunalen Versorgungseinrichtungen

### 5.3.3 Sonstiges

Bei den sonstigen Beratungsleistungen ging es um die folgenden Themen:

- Verweis an den gesetzlichen Betreuer wegen einer Zahnbehandlung
- Hilfe beim Konflikt mit einem Psychiater (Verweis an den zuständigen Patientenfürsprecher)
- Suche nach einem Hilfeangebot bei familiären Problemen mit einem psychisch erkrankten Familienmitglied
- Allgemeine Beratung bei familiären Problemen
- Hilfeleistung für einen Patienten einer geschlossenen Abteilung
- Hilfe bei der TherapeutInnen-Suche
- Probleme mit dem Arbeitgeber
- Unzufriedenheit mit der Patientenakte

### 5.4 Zeitlicher Aufwand pro Fall bzw. Beschwerde

Insgesamt wurden für 32 Fälle 89 Stunden aufgewendet. Der durchschnittliche Aufwand pro Fall lag damit bei knapp 3 Stunden. Der zeitliche Aufwand für die einzelnen Fälle ist sehr unterschiedlich. Er liegt zwischen 1 und 12 Stunden. Bei der Ermittlung des Zeitaufwandes wurden berücksichtigt: Gespräche (vor Ort oder telefonisch), Schriftverkehr (E-Mail, Post) und Begleitung der Klientinnen und Klienten zu kommunalen Hilfseinrichtungen. Nicht berücksichtigt wurden: Fahrtzeiten, nicht patientenbezogene Besprechungen, Schulungen, Informationsveranstaltungen, sonstige Sitzungen etc..

Einschränkend muss angefügt werden, dass der Zeitaufwand nur grob ermittelt werden kann. Bei wenigen Fällen war dies nicht möglich. Sie sind in den o. g. Zahlen deshalb nicht berücksichtigt. Bei den noch nicht abgeschlossenen Fällen ist der Bearbeitungsaufwand noch offen.

### 6. Besondere Schwerpunkte/Auffälligkeiten/Anregungen/sichtbar gewordene Handlungs-bzw. Regelungsbedarfe

Aufgrund der Erfahrungen aus der Arbeit des laufenden Jahres und der Vorjahre soll auf folgende Themen hingewiesen werden:

- Insbesondere die Abgrenzung zwischen einer Beschwerde und einer Information/Beratung ist in der Praxis schwierig. Häufig resultiert aus einer Beschwerde eine oder mehrere Beratungen. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn Beschwerdeführende über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet werden. Eine rein sachliche Lösung einer Beschwerde ist, wenn überhaupt, letztlich im Rahmen von Beratungen möglich. Es wäre auch für die Berichterstellung hilfreich, wenn die Begriffe Beschwerde und Information/Beratung von zentraler Stelle definiert würden.
- Bei einigen Beschwerden, beispielsweise über Zwangseinweisungen oder beim persönlichen Umgang zwischen Klinik-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern einerseits und Betroffenen andererseits, ist es häufig schwierig, eine für die Beschwerdeführenden zufriedenstellende Lösung zu finden.

- Durch die Corona-Regelungen war es vor allem im ersten Quartal des Jahres 2022 schwierig, direkt mit den Klientinnen und Klienten in Kontakt zu kommen. Zeitweise waren Stationen bis in den Sommer des Jahres 2022 hinein coronabedingt geschlossen. Auch die wöchentlichen Sprechstunden der Patientenfürsprechenden konnten von Januar bis Anfang März 2022 nicht durchgeführt werden. Insgesamt war die Arbeit der IBB-Stelle und der Patientenfürsprechenden durch die Corona-Pandemie eingeschränkt.
- Vorteilhaft, insbesondere für die Bearbeitung schwieriger Fälle, ist die trialogische Besetzung der IBB-Beratungsstelle im Landkreis Ravensburg.
- Bei der praktischen Bearbeitung der Fälle fallen immer wieder fachliche Überschneidungen zwischen verschiedenen Abteilungen bzw. Einrichtungen (Sozialdienst auf Station, Beschwerdemanagement der Klinik, Seelsorge der Klinik, Entlassmanagement, IBB und Patientenfürsprechende) auf. Wir versuchen, durch Abstimmungen mit allen möglichen Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartnern Doppelaktivitäten zu vermeiden.
- Festzustellen bleibt auch, dass es Informations- und Beratungsbedarf gibt, der sich nicht direkt aus dem gesetzlichen Auftrag des PsychKHG herleitet. Menschen, die verzweifelt TherapeutInnen suchen und im System vertröstet oder weitergereicht werden. Andere Vernetzungen zum Beispiel hin zu Heilpraktikern für Psychotherapie werden nicht hergestellt, Zwischenhilfen wie zum Beispiel APPS der Krankenkassen nicht erwähnt. Andere fallen vielleicht aufgrund ihrer Beeinträchtigung aus dem kommunikativen Rahmen (z.B. Asperger-Syndrom) und treffen im System ggf. nicht auf adäquates Verständnis, weil die dort Tätigen überlastet oder nicht dafür ausgebildet sind. Und dann gibt es Betroffene, bei denen man einfach alles stehen und liegen lassen möchte, weil die Ansprüche an Unverschämtheiten grenzen.

Hinweis zum Datenschutz: Nach § 9 Abs. 4 PsychKHG dürfen Kenntnisse über persönliche Belange, die die Mitarbeitenden der IBB-Stelle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangt haben, nur in einer Form in den Bericht aufgenommen werden, die keine identifizierenden Rückschlüsse auf einzelne Personen zulässt, es sei denn, die Kenntnisse sind zur Darstellung des Sachzusammenhangs in einem Bericht unerlässlich und die betroffene Person hat in die Aufnahme eingewilligt.

Für die und die IBB und die Patientenfürsprechenden des Landkrieses Ravensburg:

Frau Kirschbaum (Bruderhaus-Diakonie)  
Frau Erdmann (IPERA/Psychiatrieerfahrene)  
Frau Gebert (Psychiatrieerfahrene)  
Frau Thern (Angehörigenvertretung)  
Frau Gündel (Bürgersch. Tätige)  
Frau Bettinger (Bürgersch. Tätige)  
Frau Hendess (Angehörigenvertretung)  
Frau Köhler (Patientenfürsprecherin)  
Herr Leger (ZfP)  
Herr Dr. Leibfarth (ZfP)  
Herr Raible (Arcade e. V.)  
Herr Höniger (Patientenfürsprecher)  
Herr Göppert (Patientenfürsprecher)