

# Allgemeine Informationen zu Beschwerdemöglichkeiten im Bereich Psychiatrie

---

Psychisch erkrankte Menschen können in verschiedenen Situationen einen Grund zur Beschwerde haben. Gerade im Bereich der Gesundheitsfürsorge besteht oft keine Möglichkeit, sich die Personen auszuwählen, mit denen man als Patient oder Patientin zu tun hat. Oder man fühlt sich nur unzureichend über die Rechte oder die Behandlungsmöglichkeiten informiert. Menschen mit einer psychischen Erkrankung können in Konflikten mit psychiatrischen Einrichtungen darüber hinaus stärker benachteiligt sein, als es bei seelisch gesunden Menschen der Fall wäre. Deshalb halten Gesetzgeber, Verwaltungen und Gemeindepsychiatrische Verbände gerade in diesem Bereich verschiedene Kontrollinstanzen und Gremien vor, die man i.d.R. kostenlos nutzen kann, wenn man sich beschweren möchte.

---

## Beschwerde

Zu einer Beschwerde gehören:

- Leidensdruck
  - dass sich jemand verletzt, benachteiligt oder ungerecht behandelt fühlt
  - dass jemand starkes Missfallen an äußeren Bedingungen/Zuständen oder Verhaltensweisen äußert
  - der Wunsch des Betroffenen, die Bedingungen, Zustände oder Verhaltensweisen zu ändern
  - das Ziel, eine Wiedergutmachung eines Schadens, eine Entschuldigung für persönliches Fehlverhalten oder die Verbesserung eines Zustande
- 

## Beschwerdemöglichkeiten

- Übergeordnet: Ärztekammern, Ministerien, Patientenbeauftragte
  - Regional: Besuchskommission, Beratungs- und Prüfbehörde (ehemals Heimaufsicht)
  - Kommunal: Patientenfürsprecher, Ombudspersonen, Beschwerdestellen
  - Institutionell: einrichtungsinterne Qualitätssicherungssysteme, Heimbeirat
- 

## Zuständigkeit

- Ministerien: Grundsätzlich für alle Missstände im jeweiligen Zuständigkeitsbereich
- Patientenbeauftragte der Bundesregierung: Grundsätzlich zuständig für die Wahrung der Patientenrechte in der BRD
- Ärztekammer: Fehler von Ärzten in der Behandlung
- Besuchskommission auf Landes- oder Stadtebene: kontrolliert selbstständig psychiatrische Kliniken oder andere psychiatrische Einrichtungen und befragt Patienten, Mitarbeiter oder Bewohner eigenständig. Sie ist ausschließlich für Personen zuständig, die nach PsychKG untergebracht sind. Die Kommission ist in ihrem Auftreten unabhängig und erstellt Berichte über ihre Tätigkeit.
- Beratungs- und Prüfbehörde: Kontrolliert alle Heime, Befugnisse sind im Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) geregelt.
- Patientenfürsprecher an Krankenhäusern: In der Regel ehrenamtlich tätig. In den meisten Bundesländern ist die Berufung von Patientenfürsprechern gesetzlich (Krankenhausgesetz oder PsychKG) geregelt. Sie sind Ansprechpartner für Patienten und meistens vermittelnd tätig. Sie prüfen Anregungen und Beschwerden der Patienten und vertreten auf Wunsch deren Anliegen gegenüber dem Krankenhaus. Sie halten Sprechstunden in vom Krankenhaus zur Verfügung gestellten oder auch außerhalb der Klinik gelegenen Räumlichkeiten ab, auf die die Patienten aufmerksam gemacht werden. Patientenfürsprecher können sich im Auftrag des Patienten jederzeit unmittelbar an die Krankenhausleitung, den Krankenhausträger und die zuständigen Behörden wenden. Die Krankenhäuser sind verpflichtet, den Patientenfürsprechern freien Zugang zu allen Stationen zu gewähren.
- Ombudsperson: ist in der Regel nicht speziell für die Psychiatrie zuständig, hat meistens dieselbe Funktion wie Patientenfürsprecher (vermittelnd).

## Allgemeine Informationen zu Beschwerdemöglichkeiten im Bereich Psychiatrie

---

- Beschwerdestelle: ist meist ein unabhängiges Gremium, das mit Vertretern von Psychiatrieerfahrenen, Angehörigen und Mitarbeitern in der Psychiatrie besetzt ist. Informiert über Rechte, berät über Handlungsmöglichkeiten und vermittelt in Konflikten. Mitglieder der Beschwerdestelle arbeiten in der Regel ehrenamtlich. In Mainz ist die Beschwerdestelle bei der Koordinierungsstelle für gemeindenahe Psychiatrie angesiedelt und im Zeitraum September 2014 bis Dezember 2015 nicht besetzt.
  - Beschwerdetelefon für die Pflege: Das Informations- und Beschwerdetelefon Pflege ist ein Baustein für mehr Verbraucherschutz und Transparenz bei ambulanten und stationären Pflegeangeboten. Die Beratung ist kostenlos und vertraulich. Das Angebot ist ein Bestandteil der Qualitätsoffensive "Menschen pflegen" des Sozialministeriums. Es ist bei der Verbraucherzentrale angesiedelt und erfolgt in Kooperation mit den Beratungs- und Koordinierungsstellen.
  - Einrichtungsinternes Qualitätssicherungssystem: Ausschließlich für Vorgänge innerhalb der Einrichtung zuständig.
  - Heim- bzw. Bewohnerbeirat: Wird nach Heimgesetz aus dem Kreis der Bewohner eines Heimes gewählt und ist für die Belange der Bewohner zuständig.
- 

### Adressen

- Die Adressen der übergeordneten Beschwerdestellen können bei den Sozial- oder Gesundheitsministerien der jeweiligen Bundesländer und bei den Krankenkassen erfragt werden
  - Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, Mauerstraße 53, 10117 Berlin (nur schriftlich), [www.behindertenbeauftragter.de](http://www.behindertenbeauftragter.de)
  - Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, Friedrichstr. 108; 10117 Berlin; Tel.: 030/18 441 34 20; Email: [info@patientenbeauftragte.de](mailto:info@patientenbeauftragte.de), [www.patientenbeauftragte.de/](http://www.patientenbeauftragte.de/)
  - Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Glinkastraße 24, 10117 Berlin, 03018 555 - 1865 Email: [beratung@ads.bund.de](mailto:beratung@ads.bund.de), [www.antidiskriminierungsstelle.de](http://www.antidiskriminierungsstelle.de)
  - Besuchskommission der Landeshauptstadt Mainz, c/o Amt 50, Frau Ebner, Postfach 36 20, 55026 Mainz
  - Beratungs- und Prüfbehörde, Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung, Rheinallee 97-101, 55118 Mainz, Telefon 06131/967-0, Fax 06131 967/510, [poststelle-mz@lsjv.rlp.de](mailto:poststelle-mz@lsjv.rlp.de)
  - Die Ansprechmöglichkeiten der Patientenfürsprecher hängen grundsätzlich auf den Stationen der Krankenhäuser aus. Sollte dies nicht der Fall sein, können sie bei der Klinik- oder Stationsleitung erfragt werden.
  - Beschwerdetelefon für die Pflege: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Informations- und Beschwerdetelefon, Telefon: 06131/28 48 41, Postfach 4107, 55031 Mainz, [pflege@verbraucherzentrale-rlp.de](mailto:pflege@verbraucherzentrale-rlp.de)
  - Ombudspersonen sind ebenfalls über die Kommune zu erfragen.
  - Listen der bekannten unabhängigen Beschwerdestellen Psychiatrie, Patientenfürsprecher und Besuchskommissionen kann über die Homepage [www.beschwerde-psychiatrie.de](http://www.beschwerde-psychiatrie.de) abgerufen werden.
  - Jede Einrichtung, die sich einer Qualitätssicherung unterwirft, hat ein eigenes Beschwerdesystem. Ansprechmöglichkeiten sind über die jeweilige Leitung zu erfahren oder idealerweise öffentlich über Aushang bekannt gemacht.
- 

### Quellenangabe

Online-Ressource: <http://www.beschwerde-psychiatrie.de> Abruf 22.02.2012, 13.45 Uhr. Ergänzt und aktualisiert durch eigene Recherchen.

---