

Konzept

Unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit psychischen Störungen im Wetteraukreis



I. Ausgangslage

II. Zielgruppe

Die Beschwerdestelle ist offen für Beschwerden und Kritik aller Bürgerinnen und Bürger des Wetteraukreises, die aufgrund einer eigenen psychischen Störung mit Einrichtungen des psychiatrischen Hilfesystems Kontakt haben bzw. hatten. Darüber hinaus können sich Angehörige und rechtliche Betreuer an die Beschwerdestelle wenden.

Beschwerden, Anregungen und Fragen, die sich im Zusammenhang mit Behandlung, Therapie, Unterbringung oder psychosozialer Begleitung in den verschiedensten Bereichen (Arbeit, Wohnen, Beratung) ergeben, können an die Beschwerdestelle gerichtet werden.

III. Zusammensetzung der Beschwerdestelle

In der Beschwerdestelle arbeiten Personen ehrenamtlich, die nicht im Wetteraukreis oder einer sonstigen Institutionen für Menschen mit seelischer Erkrankung beschäftigt sind. Die ehrenamtlichen Mitglieder sollen langjährige Erfahrung in der Behandlung und Betreuung der Personen der Zielgruppe haben. Wenn möglich, sollen zu den Mitgliedern auch min. eine Vertreterin oder ein Vertreter aus dem Kreis der Psychiatrie-Erfahrenen und aus dem Kreis Angehörigen vertreten sein.

Die Mitglieder sind untereinander gleichberechtigt und nicht weisungsgebunden. Sie klären untereinander, wer die Beschwerdestelle nach außen vertritt.

IV. Aufgaben der Beschwerdestelle

Die Mitglieder der Beschwerdestelle werden nach Anforderung tätig. Die Aufgaben der Beschwerdestelle richten sich nach dem Einzelfall, sodass unterschiedlichste Aufgaben wahrgenommen werden:

- Aufnahme von Beschwerden, Anregungen und Fragen
- Beratung und Unterstützung
- ggf. Verweis zur Rechtsberatung an Rechtsanwälte
- Anhörung der beteiligten Institutionen, Dienst oder Personen

Immer wiederkehrende und/oder strukturell bedingte Beschwerden werden festgehalten, an die zuständigen Institutionen weitergegeben und falls erforderlich ggf. mit den zuständigen Stellen oder Behörden bearbeitet.

Die Beschwerdestelle **sieht von einer 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 des Beschwerdeführenden oder mangels eines Sinnzusammenhangs nicht möglich ist,
- die Beschwerde sich auf Orte oder Personen außerhalb des Einzugsbereichs der Beschwerdestelle bezieht.

V. Datenschutz

Für die ehrenamtlichen Mitglieder der Beschwerdestelle besteht, sowohl über die persönlichen Daten der beteiligten Personen wie auch über die betriebsbezogenen Daten der beteiligten Institutionen, sowohl während der Dauer der Mitarbeit als auch nach Beendigung der Mitarbeit, in der Beschwerdestelle Schweigepflicht. Vor Beginn der Arbeit ist eine entsprechende schriftliche Erklärung abzugeben. Bei Nichteinhaltung dieser Schweigepflicht erfolgt sofortiger Ausschluss aus der Beschwerdestelle.

VI. Kosten

Die Inanspruchnahme der Beschwerdestelle, sowohl für die Betroffenen wie auch möglicherweise beteiligte Institutionen, ist kostenfrei. Die Mitglieder der Beschwerdestelle arbeiten ehrenamtlich, die Räumlichkeiten sowie die Büroausstattung wird vom Wetteraukreis bereitgestellt.

VII. Erreichbarkeit

Die Beschwerdestelle ist postalisch, telefonisch und per Mail zu erreichen. Die Kontaktdaten lauten:

Wetteraukreis
Unabhängige Beschwerdestelle
Europaplatz, Gebäude B
61169 Friedberg / Hessen
Tel.: 06031 – 83 23 70
Mail: beschwerdestelle@wetteraukreis.de

Die Beschwerdestelle ist nicht dauerhaft besetzt. Sie kann jedoch telefonisch mittels eines Anrufbeantworters erreicht werden. Dieser wird regelmäßig abgehört, eine kurzfristige Rückmeldung ist gewährleistet. Beschwerden können auch schriftlich bzw. per E-Mail eingereicht werden.

Auf Wunsch suchen die Mitglieder der Beschwerdestelle den/die Beschwerdeführer/in in der Einrichtung auf.

Die ehrenamtlichen Mitglieder der Beschwerdestelle treffen sich bei Bedarf. Diese Sitzungen sind nicht öffentlich. Bei den Sitzungen wird über die inhaltliche Behandlung und Entscheidung von Beschwerden sowie über die Arbeitsweise der Beschwerdestelle entschieden. Über die Sitzung wird ein Protokoll erstellt.

VIII. Inkrafttreten

Die Beschwerdestelle beginnt ihre Arbeit am 01.01.2018.