

**Geschäftsordnung  
der Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle (IBB-Stelle)  
im Landkreis Karlsruhe vom 4. August 2016<sup>1</sup>**

**Präambel**

Mit Inkrafttreten des Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes (PsychKHG) zum 01.01.2015 besteht die Pflicht zur Einrichtung einer Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle auf Ebene der Stadt- und Landkreise (§ 9 Absatz 2 PsychKHG) mit dem Ziel, die Rahmenbedingungen für eine bedarfsgerechte psychiatrische Versorgung zu gewährleisten und die Rechte psychisch kranker Menschen zu stärken.

Die Mitglieder der IBB-Stelle werden vom Landkreis Karlsruhe im Rahmen des Ehrenamtes bestellt.

**§ 1 Aufgaben der IBB-Stelle**

- (1) Die IBB-Stelle bearbeitet alle Anregungen, Fragen und Beschwerden im Zusammenhang
- mit einer Unterbringung,
  - ärztlichen Behandlung,
  - Psychotherapie oder psychosozialen Betreuung von Bürgern des Landkreises Karlsruhe bzw. in Einrichtungen und Diensten

mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung.

Insoweit unterstützt sie psychisch erkrankte Menschen oder deren Angehörige bei der Wahrnehmung ihrer Rechte und Interessen.

Sie ist ebenfalls für Mitarbeiter von Diensten und Einrichtungen Ansprechpartner, die über diese Mittlerstelle Missstände abstellen wollen und dies ohne Unterstützung nicht können.

- (2) Darüber hinaus erteilt die IBB-Stelle Auskunft über die für eine möglichst wohnortnahe Versorgung in Betracht kommenden Hilfs- und Unterstützungsangebote und stellt bei Bedarf entsprechendes Informationsmaterial zur Verfügung.

---

<sup>1</sup> Um den Lesefluss zu erleichtern, wird durchgängig die männliche Form verwendet.

## **§ 2 Arbeitsweise / Zusammenarbeit mit Dritten**

(1) Die IBB-Stelle arbeitet mit folgenden Funktionen:

1. Auskunftserteilung und Beschwerdeaufnahme durch einzelne Mitglieder zu Sprechzeiten nach vorheriger Vereinbarung, über Telefon (Anrufbeantworter), per Post oder E-Mail. Dabei ist die angemessene Erreichbarkeit der IBB-Stelle sicherzustellen (wöchentlich Post, AB, E-Mail).

Sprechzeiten finden in jedem Falle einmal im Monat statt; die Termine werden in geeigneter Form regelmäßig veröffentlicht (Ansage auf AB; Homepage; Mitteilungsblätter in den Städten und Gemeinden im Landkreis Karlsruhe).

2. Prüfung der Anregungen und Beschwerden vor Ort. Dabei kann das Mitglied bzw. können die Mitglieder zur Bearbeitung insbesondere
  - die Beschwerdeführenden bzw. die Anregenden anhören,
  - den Rat der Beratungsgruppe oder einzelner Mitglieder einholen,
  - eine Ortsbesichtigung durchführen,
  - eine Gesprächsmoderation (Mediation) anbieten und
  - Stellungnahmen einholen.

Klärende und vermittelnde Gespräche sollen nach Möglichkeit und bei Einverständnis der Beschwerdeführenden von zwei Mitgliedern der IBB-Stelle geführt werden.

3. Beratung und interne Supervision der mit den Beschwerden befassten Mitglieder in regelmäßigen Abständen durch sämtliche Gremiumsmitglieder (Beratungsgruppe). Nach Möglichkeit sollen die Anregungen und Beschwerden im Zusammenwirken aller Gremiumsmitglieder einer Problemlösung zugeführt werden. Dabei arbeiten die IBB-Stellen-Mitglieder gleichberechtigt zusammen.

(2) Die IBB-Stelle arbeitet bei der Aufgabenwahrnehmung eng mit

- dem Gemeindepsychiatrischen Verbund im Landkreis Karlsruhe,
  - dem Gemeindepsychiatrischen Verbund Jugend Stadt- und Landkreis Karlsruhe,
  - dem Suchthilfenetzwerk Stadt- und Landkreis Karlsruhe,
  - weiteren thematisch passenden kommunalen Verbänden sowie der
  - Psychiatriekoordination / Sozialplanung des Landkreises Karlsruhe
- zusammen.

(3) Die IBB-Stellen-Mitglieder dokumentieren ihre Tätigkeit.

### **§ 3 Arbeitsinhalte**

- (1) Die IBB-Stelle ist grundsätzlich örtlich zuständig für Auskünfte, Anregungen und Beschwerden, die sich auf Einrichtungen, Dienste oder Angebote beziehen, die im Landkreis Karlsruhe ihren Standort haben bzw. dort angeboten werden.

Die IBB-Stelle vermittelt die Anregung bzw. Beschwerde ggf. weiter, sofern der Beschwerdeführer dies wünscht.

- (2) Die IBB-Stelle sieht von einer sachlichen Prüfung der Anregung oder Beschwerde ab, wenn
- die Beschwerde sachlich in keinem Zusammenhang mit einer psychischen Erkrankung bzw. deren Behandlung steht,
  - sie gegenüber einer bereits entschiedenen Beschwerde oder Anregung keine neuen Fakten enthält,
  - ihre Behandlung wegen Fehlens des Namens des Beschwerdeführenden/ des Anregenden oder mangels eines Sinnzusammenhangs nicht möglich ist,
  - in der Sache ein gerichtliches Verfahren läuft oder rechtskräftig abgeschlossen wurde,
  - die Beschwerde sich gegen Handlungen richtet, gegen die Rechtsmittel eingelegt werden konnten oder können.
- (3) Eine Rechtsberatung erfolgt durch die IBB-Stelle nicht. Bei Rechtsfragen des Hilfesuchenden kann Auskunft über wohnortnahe, professionelle Rechtsberatungsmöglichkeiten erteilt werden.

### **§ 4 Verfahren**

- (1) Zur sachlichen Prüfung angenommene Beschwerden oder Anregungen werden in einer mit den Beschwerdeführenden abgestimmten Form - in der Regel schriftlich - an die betroffene Stelle (Arzt, Verwaltung, Einrichtung etc.) weitergeleitet, ggf. mit der Bitte um Stellungnahme. Insbesondere kann von der IBB-Stelle das Angebot zu einem gemeinsamen Gespräch mit den Beschwerdeführenden und Vertretern der betroffenen Stelle gemacht werden.
- (2) Die IBB-Stelle prüft Beschwerden und Anregungen im Einzelfall unter Berücksichtigung aller erkennbaren Umstände.

- (3) Mit den Beschwerden bzw. Anregungen kann in unterschiedlicher Weise verfahren werden:
- die IBB-Stelle empfiehlt bestimmte Maßnahmen,
  - die IBB-Stelle macht Vorschläge an beide Seiten zur Verbesserung der Kommunikation,
  - die IBB-Stelle bietet vermittelnde Gespräche an,
  - die IBB-Stelle stellt die Erledigung der Beschwerde aus sonstigen Gründen fest.
- (4) Die IBB-Stelle informiert die Beschwerdeführenden über das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde oder Anregung und dokumentiert dies für Auswertungszwecke.

## **§ 5 Zusammensetzung**

- (1) Die IBB-Stelle ist trialogisch mit mindestens einem Vertreter
- der Psychiatrie-Erfahrenen,
  - der Angehörigen sowie
  - einer Person mit professionellem Hintergrund im psychiatrischen Versorgungssystem besetzt.

Ihr gehören jeweils bis zu zwei Vertreter aus jeder Vertretungsgruppe an.

- (2) Der vom Landkreis Karlsruhe bestellte Patientenfürsprecher ist Mitglied der IBB-Stelle.

## **§ 6 Ombudsstelle auf Landesebene**

- (1) Die IBB-Stelle kann sich insbesondere bei komplexen Fragestellungen, die auf Ebene der IBB-Stelle keiner Lösung zugeführt werden konnten, an die Ombudsstelle auf Landesebene wenden. Eine Beratung durch die Ombudsstelle darf in Bezug auf individuelle Beschwerden und sonstige Eingaben, bei denen personenbezogene Daten offenbart werden, nur erfolgen, wenn die betroffene Person vorher eingewilligt hat.
- (2) Die Ombudsstelle kann der IBB-Stellen Empfehlungen und Lösungsvorschläge zu einzelnen Problemstellungen unterbreiten und dabei auch auf die Erfahrungen aus den jährlichen Berichten der IBB-Stellen an die Ombudsstelle zurückgreifen. Die Ombudsstelle hat keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnis gegenüber der IBB-Stelle.

- (3) Die IBB-Stelle legt der Ombudsstelle einen jährlichen Erfahrungsbericht vor. Dabei dürfen Kenntnisse über persönliche Belange, die die Mitglieder der IBB-Stelle im Rahmen ihrer Tätigkeit erlangt haben, nur in anonymisierter Form oder, wenn diese Kenntnisse zur Darstellung des Sachzusammenhangs unerlässlich sind, nur mit Einwilligung der betroffenen Person in den Bericht aufgenommen werden.
- (4) Die IBB-Stellen und die Ombudsstelle arbeiten eng miteinander zusammen. Die IBB-Stelle teilt der Ombudsstelle die Veränderung ihrer Kontaktdaten mit. Die Ombudsstelle lädt die Patientenfürsprecher und die IBB-Stellen-Mitglieder zu einem jährlichen Informations- und Erfahrungsaustausch ein.

## **§ 7 Datenschutz**

- (1) Die Mitglieder der IBB-Stelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Jedes Mitglied der IBB-Stelle hat über die personenbezogenen Daten der an einem Beschwerdeverfahren beteiligten Personen Stillschweigen zu bewahren und eine entsprechende Erklärung zu unterschreiben. Die Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung der Mitgliedschaft in der IBB-Stelle weiter.
- (2) Die IBB-Stelle trifft darüber hinaus geeignete Vorkehrungen, die sicherstellen, dass personenbezogene Daten, die die IBB-Stellen-Mitarbeiter aus Anlass einer Beratung oder Beschwerdeaufnahme erlangt haben, ohne die Einwilligung des Betroffenen nicht an Dritte gelangen.
- (3) Sitzungsprotokolle werden grundsätzlich nicht, auch nicht abschnittsweise oder fallbezogen, zur Einsichtnahme an Dritte weitergegeben. Alle personenbezogenen Daten werden nach Ablauf von fünf Jahren vernichtet.

## **§ 8 Vertretung nach außen**

Die Information der Öffentlichkeit oder interessierter Dritter über Grundsätze, Arbeitsweise oder Ziele der IBB-Stelle erfolgt über ein im Einzelfall damit beauftragtes Mitglied der IBB-Stelle und im Einvernehmen mit der Psychiatriekoordination / Sozialplanung im Landkreis Karlsruhe.

## **§ 9 Sitzungen**

Die Mitglieder der IBB-Stelle tagen - außerhalb der monatlichen Sprechzeiten - in der Regel einmal im Monat. Die Termine werden jeweils in den vorausgegangenen Sitzungen im Voraus bestimmt. Auf Wunsch kann eine außerordentliche Sitzung einberufen werden, zu denen die Mitglieder unter Einhaltung einer Frist von drei Tagen eingeladen werden müssen. Über den Verlauf der Sitzungen ist ein Ergebnisprotokoll mit Anwesenheitsliste zu führen. Die Sitzungen werden durch eine Sitzungsleitung moderiert, die von den Mitgliedern aus ihrer Mitte gewählt wird.

## **§ 10 Entscheidung**

- (1) Entscheidungen über den Umgang mit Beschwerden und Anregungen werden von den in der konkreten Beratungsarbeit stehenden Mitgliedern im Sinne der Geschäftsordnung insbesondere im Sinne von § 2 und § 4 sowie möglichst zeitnah getroffen.
- (2) Beschwerdesachverhalte, die besonderes Fachwissen oder aus sonstigen Gründen Beratung erfordern, sollen in die Beratungsgruppe eingebracht und dort diskutiert werden. Alle über die Fallarbeit hinausgehenden, die IBB-Stelle als Ganzes betreffenden Fragen werden ebenfalls in der Beratungsgruppe entschieden.
- (3) Nach Möglichkeit entscheidet die IBB-Stelle einstimmig.

## **§ 11 Änderungen der Geschäftsordnung**

Änderungen der Geschäftsordnung erfolgen durch die IBB-Stellen-Mitglieder einvernehmlich und in Abstimmung mit der Psychiatriekoordination / Sozialplanung im Landkreis Karlsruhe.