

Psychiatrie

Beschwerdestellen für psychisch Kranke sind kaum bekannt

Schleswig-Holstein hat ein dichtes Netz von Beratungsstellen für psychisch Kranke. Doch die ehrenamtlichen Vereine sind kaum bekannt.

Wenn bei Dr. Rolf Bartels das Handy klingelt, weiß er nie, was ihn erwartet: Gibt es Ärger mit einer Behörde? Streit unter Nachbarn? Oder beklagt sich ein Patient über eine mutmaßliche Falschdiagnose oder Fehlbehandlung? Psychiater Bartels gehört zum Beratungsteam der Beschwerdestelle für psychisch Kranke im Kreis Pinneberg, daneben ist er einer der Sprecher der Landesvereinigung der Beschwerdestellen in Schleswig-Holstein. Zwei Probleme beschäftigen die Ehrenamtlichen zurzeit: Immer noch ist ihr Angebot zu wenig bekannt. Das gilt sowohl für die Patienten als auch für Fach- und Hausärzte, die für psychisch Kranke die erste Anlaufstelle sind. Und es fehlt an Freiwilligen, die mitarbeiten wollen.

Zwar existieren andere Beschwerdestellen, etwa die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten, oder die Unabhängige Patientenberatung, sagt Ingo Ulzhofer, ebenfalls Sprecher der Landesvereinigung. „Aber es ist wichtig, dass es im Bereich Psychiatrie ein eigenes System gibt.“ Denn die Betroffenen erleben häufig, dass ihnen aufgrund ihrer Diagnosen nicht geglaubt wird oder dass die Umwelt sie abwertend behandelt. „Wir sind parteiisch“, sagt Ulzhofer. Das bedeutet nicht, jeden Konflikt im Sinne der Patienten zu lösen. Häufig komme es darauf an, zwischen beiden Seiten zu vermitteln, als Mediatoren aufzutreten. Etwa bei Ämtern, die die besonderen Probleme psychisch Kranker nicht anerkennen, oder beim Supermarkt, in dem sich ein Psychiatererfahrener falsch behandelt fühlte. Die Ergebnisse? „Unterschiedlich“, gibt Bartels zu. „Wir haben keine gesetzliche Handhabung, wir können nur reden.“ Beim Supermarkt – der seine Kunden behalten will – sei das oft einfacher als in einer Behörde. „Aber grundsätzlich haben viele Menschen ein offenes Ohr und hören zu, wenn man ihnen sagt, wie sie auf andere wirken.“

Ein offener Umgang mit Beschwerden gehört seit Jahren zum Standard in Kliniken. Auch die Beschwerdestellen arbeiten mit den Qualitätsbeauftragten zusammen, weisen aber darauf hin, dass es im sensiblen Bereich der Psychiatrie wichtig ist, wenn eine dritte Partei bei einem Konflikt etwa in einem Wohnheim oder einer Werkstatt vermittelt. „Denn wer ist tatsächlich schon kritikfähig?“, fragt Bartels. Dennoch seien Beschwerden nicht negativ zu bewerten, sondern könnten auf grundlegende Probleme hinweisen, meint Ulzhofer: „So sehen wir unsere Rolle auch als Seismograf, der Impulse aufnimmt und weitermeldet.“

Schleswig-Holstein hat ein dichtes Netz von unabhängigen Beschwerdestellen. Sie sind teils als eigenständige Vereine organisiert, andernorts sind sie Teil größerer Vereine. In einigen Regionen hängt die Beschwerdestelle am Gesundheitsdienst. Doch egal wie und wo: Die Beratungstelefone klingeln nicht so oft, wie Bartels und Ulzhofer es sich wünschen. „Das liegt nicht daran, dass alles gut wäre“, betont Ulzhofer, „sondern daran, dass die Leute nicht wissen, wo sie Hilfe finden.“ Etwa zehn, vielleicht 20 Ratsuchende melden sich pro Anlaufstelle, landesweit summiert sich das auf etwa 100 – im Jahr. „Die Spitze des Eisbergs“, sagt Ulzhofer. Er und Bartels wünschen sich, dass Ärzte die Beschwerdestellen weiterempfehlen, wenn psychisch Kranke Rat und einen Ansprechpartner suchen. Zurzeit sind vor allem Mediziner, Sozialarbeiter oder Therapeuten in den Beratungsstellen tätig. Ulzhofer wünscht sich mehr Angehörige und vor allem Psychiatererfahrene als „Experten in eigener Sache“. Damit entstünde ein echtes dialogisches System ohne Eigeninteressen, sagt Ulzhofer, der in Schleswig-Holstein die Ausbildung psychisch Kranker zu Beratern koordiniert – perfekt für die Beschwerdestellen. Ulzhofer weiß aber: „Das ist zurzeit noch eine Vision.“ *Esther Geißlinger*