



Rolf Fahrenkrog-Petersen

BIP – BESCHWERDE- UND INFORMATIONSTELLE PSYCHIATRIE IN BERLIN ist zentrale Anlaufstelle für Beschwerden im Bereich der psychiatrischen Versorgung in Berlin.

Hier können Sie sich anonym und unbürokratisch beschweren und erhalten Informationen zu bestehenden Beschwerdemöglichkeiten und alternativen Handlungsweisen. Bei Bedarf werden Sie bei der Weiterverfolgung der Beschwerde bis zur Klärung Ihres Anliegens begleitet und unterstützt.

Beschwerden werden dabei grundsätzlich als positives Zeichen gewertet: sie tragen dazu bei, einen Zustand zu verbessern und weisen auf Schwachstellen hin, die sonst möglicherweise nicht entdeckt worden wären.

Ziel der BIP ist, die Nutzerinnen und Nutzer zu stärken und in der Wahrnehmung ihrer Rechte und Interessen zu unterstützen.

Mit ihrer Arbeit leistet die BIP einen Beitrag dazu, das Beschwerdemanagement und die Qualität der psychiatrischen Versorgung in Berlin im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer zu verbessern.

## WIR SIND

- eine unabhängige Einrichtung und werden finanziert durch den Senat. Träger ist Gesundheit Berlin-Brandenburg. Der Verein ist die Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung und bietet selbst keine psychiatrische Versorgung an.
- ein Team von hauptamtlichen Mitarbeiter/innen – zusammengesetzt aus Psychiatrie-Erfahrenen, Mitarbeiter/innen mit professionellem Hintergrund im psychiatrischen und psychiatriekritischen Versorgungssystem und Angehörigen.



## Wo?

BIP – Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin  
 Grunewaldstraße 82; 10823 Berlin  
 Tel : 030-789 500 360  
 Fax : 030-789 500 363  
 Mail : info@psychiatrie-beschwerde.de  
 Web : www.psychiatrie-beschwerde.de  
 Die Räume sind barrierefrei zugänglich.



## WANN?

Mo 10 - 14 h  
 Di 14 - 18 h (zweiwöchentlich 16 - 18 h Rechtsberatung)  
 Mi 10 - 14 h nur telefonische Beratung  
 Do 10 - 14 h (12 - 14 h mit Dolmetschern im wöchentlichen Wechsel russische und türkische Sprache)

Termine auch nach Vereinbarung möglich.

anonym – kostenlos – unbürokratisch



BESCHWERDE- UND INFORMATIONSTELLE  
PSYCHIATRIE IN BERLIN

**Beratung, Begleitung und Informationen bei Beschwerden zur psychiatrischen Versorgung in Berlin**

für: Nutzer/innen und Betroffene, Angehörige, Mitarbeiter/innen

☎ 030-789 500 360 ■ www.psychiatrie-beschwerde.de

## BIP UNTERSTÜTZT

- Nutzer/innen des psychiatrischen Hilfesystems, die aus eigenem Bestreben oder gegen ihren Willen psychiatrische Hilfe in Anspruch genommen haben und sich über das, was sie im Rahmen dieser Hilfe erlebt haben, beschweren wollen
- Menschen, denen der Zugang zu psychiatrischer Hilfe oder deren Weiterführung verweigert wird und die dies als unrechtmäßig empfinden
- Angehörige von Nutzer/innen psychiatrischer Hilfe und von Menschen mit psychiatrischem Hilfebedarf, bei Problemen mit dem psychiatrischen Hilfesystem
- Mitarbeiter/innen des psychiatrischen Hilfesystems und angrenzender Hilfen, die Vorfälle und Probleme benennen wollen

## BIP HILFT BEI BESCHWERDEN ZU

Behandlungs-, Betreuungs-, Unterbringungsbedingungen oder Umgehensweisen

- in sozialpsychiatrischen Einrichtungen wie therapeutischen Wohngemeinschaften, betreutem Einzelwohnen, Einzelfallhilfe, Kontakt- und Beratungsstellen, Beschäftigungstagesstätten usw.
- in psychiatrischen Kliniken, Tageskliniken, Institutsambulanzen
- bei Sozialpsychiatrischen Diensten
- bei den Eingliederungshilfen der Bezirksamter und anderen Leistungsträgern (z.B. Krankenkassen, Rentenversicherung, Arbeitsämter)
- bei gesetzlicher Betreuung
- im Maßregelvollzug
- in ambulanten Praxen
- ...

## UNSER ANGEBOT

Beratung und Unterstützung sind kostenlos und auf Wunsch anonym. Der Datenschutz wird strikt gewahrt.

- Kontakt per Telefon, Fax, Mail, Post oder im persönlichen Gespräch
- unbürokratische Entgegennahme von Beschwerden und auf Wunsch gemeinsame Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten
- Beratung und Information zu Fragen im Zusammenhang mit Beschwerdemöglichkeiten

## NACH WUNSCH

- Begleitung und Unterstützung bis zur Klärung
- aufsuchende Beratung in den Psychiatrien
- Vermittlung von juristischem Beistand
- Nach Absprache Beratung in Gebärdensprache möglich
- Beratung in verschiedenen Sprachen mithilfe von Dolmetscher/innen in Kooperation mit dem Gemeindedolmetschdienst möglich.

## BIP – Berlin Psikiyatri Şikayet ve Bilgilendirme Dairesi

BIP, Berlin'de tüm psikiyatrik bakım alanını (tüm ruh sağlığı hizmetlerini) kapsayan şikayetler için oluşturulmuş, merkezi bir başvuru yeridir. Şikayette bulunabilecek şahıslar: Psiko-sosyal hizmetlerden yararlananlar ve bu alanda şikayetleri olanlar ile onların akrabaları ve bu alanın çalışanlarıdır.

BIP'in hizmetleri:

- Anonim – ücretsiz – bürokratik değil
- İlişki; telefon, e-mail, posta veya kişisel görüşme yoluyla kurulabilir
- Şikayetlerin dinlenmesi ve istek üzerine, atılması gereken adımların beraberce hazırlanması
- Danışmanlık ve şikayet şekillerine ilişkin konularda bilgilendirme

İstek üzerine:

- Sorunun çözümlenişine dek eşlik ve destek sunulur
- Psikiyatride bulunan hastaya -giden- danışmanlık hizmeti
- Hukuki destek amaçlı aracılık yapılır.

## Информационные пункты психиатрии в Берлине по приёму жалоб

Являются основными начальными пунктами в Берлине, куда можно обратиться с жалобами, относящимися к области обслуживания в психиатрии. Обратиться с жалобой могут те, кто испытывает трудности и страдает недугами, а также их родственники и сотрудники социально-психологической сферы.

Данная помощь предлагается:

- анонимно – бесплатно – без бюрократических формальностей;
- контакты по телефону, интернету, почте или в личной беседе;
- заслушивание жалоб и, по желанию, совместная разработка необходимых действий;
- консультация и информация по вопросам, связанными с возможностями обращения с жалобами.

По желанию:

- разъяснение, сопровождение и вплоть до оказания помощи;
- обращение за консультацией в психиатрию;
- посредничество по юридическому содействию.