

Bericht über die Tätigkeit der  
Unabhängigen Beschwerdestellen für Psychiatrie  
in Hessen in 2023

## 1. Allgemeines

Unabhängige Beschwerdestellen für Psychiatrie sollen sicherstellen, dass Personen im psychiatrischen und psychosozialen Hilfesystem eine Anlaufstelle haben, an die sie sich vertrauensvoll mit ihren Beschwerden wenden können, Anliegen sowie mögliche Kritik der hilfeschuchenden Menschen werden ernst genommen. Durch unabhängige Beschwerdestellen werden psychiatrieeerfahrene Menschen darin unterstützt, ihre Rechte als Patientinnen und Patienten oder als Nutzerinnen und Nutzer psychiatrischer Hilfen wahrzunehmen und Angehörige können Hilfestellung in der Begleitung der erkrankten Familienmitglieder erhalten. Damit geht auch eine Verbesserung psychiatrischer Hilfen sowie der Lebensumstände psychisch erkrankter Menschen einher.

Unabhängige Beschwerdestellen sind an keine psychiatrische Einrichtung gebunden, sondern für alle Menschen mit einer psychischen Erkrankung in einer Gebietskörperschaft als definiertes Versorgungsgebiet zuständig. Sie verstehen sich deshalb auch nicht als die Beschwerdestelle eines konkreten Krankenhauses oder psychosozialen Angebots. Psychiatrische Versorgungssysteme sollten zudem selbst ein Interesse daran haben, eine externe Anlaufstelle zur Verfügung zu haben, um für die Nutzerinnen und Nutzer eine neutrale Möglichkeit der Beschwerde bereitzuhalten.

Die unabhängigen Beschwerdestellen sind nicht weisungsgebunden, sondern der bzw. dem Beschwerdeführenden verpflichtet. Das heißt, sie sind in ihrem oder seinem Auftrag tätig und wollen eine individuelle Verbesserung erreichen.

Die Besetzung von unabhängigen Beschwerdestellen soll in der Regel triadisch sein, denn neben einer professionell-fachlichen Perspektive ist es wichtig, Psychiatrie-Erfahrene und Angehörige psychisch erkrankter Menschen als Expertinnen und Experten in eigener Sache in die Gestaltung psychiatrischer Angebote einzubinden.

Handlungsleitende Standards<sup>1</sup> zur Ausgestaltung von Beschwerdestellen wurden im Projekt „Unabhängige Beschwerdestellen in der Psychiatrie“ der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie (2005 bis 2008) entwickelt und können auch bei den hessischen Beschwerdestellen zugrunde gelegt werden:

---

<sup>1</sup> [https://www.dgsp-ev.de/fileadmin/user\\_files/dgsp/pdfs/Publikationen/Unabhaengige\\_Beschwerdestellen\\_in\\_der\\_Psychiatrie\\_-\\_Ein\\_Ratgeber.pdf](https://www.dgsp-ev.de/fileadmin/user_files/dgsp/pdfs/Publikationen/Unabhaengige_Beschwerdestellen_in_der_Psychiatrie_-_Ein_Ratgeber.pdf), S.14

- Empfehlung einer trialogischen und multiprofessionellen Besetzung
- gleichberechtigte Stellung der Mitglieder
- parteiliche Arbeit für die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer
- Lösung von Beschwerden nur mit Zustimmung der betroffenen Person und mit ihr gemeinsam (bzw. einer benannten Vertrauensperson)
- Beschwerdeaufnahme erfolgt immer schriftlich, inklusive Verlauf und Ergebnis
- Beschwerdebearbeitung nur für Beschwerden einer definierten Region
- Berichterstattung zur Sicherung der Qualität.

## **2. Unabhängige Beschwerdestellen für Psychiatrie in Hessen**

Mit der Einführung des Psychisch-Kranken-Hilfe Gesetzes (PsychKHG) im Jahr 2017 wurden in § 32 PsychKHG Aufbau, Zuständigkeit, Ausgestaltung und Einsatz unabhängiger Beschwerdestellen (UBST) für Psychiatrie festgelegt. Die Norm ist im Anhang beigefügt.

Mit der Novellierung des Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes im Jahr 2021 wurde zudem eine Berichtspflicht eingeführt, die für die unabhängigen Beschwerdestellen gegenüber dem für die Gesundheit zuständigen Ministerium und für dieses wiederum gegenüber dem Hessischen Landtag besteht und hiermit nachgekommen wird. Die Berichtslegung dient dazu, Öffentlichkeit für diesen wichtigen Baustein der psychiatrischen Versorgungslandschaft herzustellen sowie die Wahrnehmung der Rechte psychisch erkrankter Menschen zu fördern. Der hier vorliegende Bericht ist der zweite zusammenfassende Tätigkeitsbericht über die Aktivitäten der unabhängigen Beschwerdestellen für Psychiatrie in Hessen.

### **2.1 Strukturelle Aspekte**

Die Einrichtung unabhängiger Beschwerdestellen wurde mit § 32 PsychKHG auf die hessischen Gebietskörperschaften übertragen. Häufig sind die unabhängigen Beschwerdestellen an den Gesundheitsämtern angegliedert, möglich ist auch eine andere Verortung. In der Regel liegt keine gesonderte Rechtsform vor. Es besteht auch die Möglichkeit, als gemeinnütziger Verein organisiert zu sein, dies wurde in Hessen bisher in keiner Region umgesetzt.

Akzeptanz und Inanspruchnahme von unabhängigen Beschwerdestellen steigen mit ihrer Bekanntheit. Daher sollten sie breit über ihre Tätigkeit und ihre Kontaktdaten informieren, z.B. über Flyer, Internet und Veranstaltungen. Hierzu sind Absprachen mit dem regionalen Versorgungssystem erforderlich – diese können besonders gut über die Sozialpsychiatrischen Dienste, die Psychiatriekoordinationen und die gemeindepsychiatrischen Verbände getroffen werden.

Die UBST halten eigenverantwortlich überregionale Treffen ab, dort geht es in erster Linie um einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch. Bisher war das für die Gesundheit zuständige Ministerium als Gast an diesen Treffen beteiligt, was der Kontaktpflege sowie dem direkten Austausch dient.

Die Gewinnung ehrenamtlicher Mitglieder der Beschwerdestellen gelingt unterschiedlich gut, manche Regionen sind personell sehr stark ausgestattet, in einer Region ist die Beschwerdestelle derzeit mit nur einem Mitglied besetzt. Dazwischen ist die Bandbreite groß, dies trifft auch auf die trialogische Besetzung zu.

Auf Grund der Betonung der Unabhängigkeit der Beschwerdestellen übernimmt das Hessische Ministerium für Familien, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG) keine steuernde Funktion, steht jedoch beratend zur Seite und beobachtet das Geschehen in den Regionen mit großem Interesse. Einzelne unabhängige Beschwerdestellen suchen anlassbezogen den Kontakt mit dem HMFG, so gab es im Berichtszeitraum 2023 einen informativen Austausch mit Mitgliedern einer Beschwerdestelle, die ihre Tätigkeit eingestellt hat und Beratung über die Verwendungsmöglichkeiten der pauschalen Unterstützungsleistung. Darüber hinaus wurde das Ministerium auf Grund einer ungewöhnlichen Reaktion eines privaten Krankenträgers aktiv, welche durch die regionale UBST übermittelt wurde: Die Geschäftsführung der besagten Klinik lehnte eine Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle ab und verwies dabei auf die private Rechtsform, welche aus Sicht der HMFG kein Hindernis zu einem gemeinsamen Austausch mit der UBST darstellt. Im konkreten Fall konnte trotz Kontaktaufnahme bedauerlicherweise kein Einvernehmen hergestellt werden, so dass keine Vermittlung im Sinne des Beschwerdeführenden durch die UBST möglich war. Diese Situation bot aber für das Ministerium Anlass, ein allgemeines Empfehlungsschreiben für die UBST zu erstellen, welches die Bedeutung der Zusammenarbeit mit den Beschwerdestellen betont sowie die Kooperationsbereitschaft stärken soll und in einer Beschwerdebearbeitung bei Erstkontakt unterstützend weitergeleitet werden kann.

Gemäß § 32 Abs. 7 PsychKHG erhalten die Landkreise und kreisfreien Städte eine jährliche Pauschale in Höhe von aktuell 2.400,00 Euro. Diese Pauschale ist zu Anfang jeden Jahres seitens der Landkreise und kreisfreien Städte beim HMFG zu beantragen. Die Auszahlung erfolgt an das jeweilige Gesundheitsamt und ist unmittelbar an die unabhängigen Beschwerdestellen weiterzuleiten. Die Gelder können für sämtliche im Rahmen der Tätigkeit der Beschwerdestelle anfallenden Kosten genutzt werden. Es ist davon auszugehen, dass etliche Regionen für die ehrenamtliche Tätigkeit zusätzliche Aufwandspauschalen gewähren oder die unabhängigen Beschwerdestellen anderweitig unterstützen, z.B. durch Bereitstellung von Räumlichkeiten und Materialien. Diese und andere Festlegungen zu organisatorischen Bedingungen müssen dem HMFG gegenüber nicht dargelegt werden.

Der jährliche Tätigkeitsbericht soll u.a. die Zahl der eingegangenen Beschwerden sowie die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung enthalten. Von Seiten des HMFG erfolgt eine Zusammenfassung der Berichte, die dem Hessischen Landtag zugeleitet und zudem auf der Webseite des Ministeriums veröffentlicht wird.

Zur Vereinfachung der Berichterstattung stellt das HMFG eine Vorlage zur Verfügung, die die UBST nutzen kann, s. Anhang. Sie ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.

## **2.2 Tätigkeitsberichte der unabhängigen Beschwerdestellen 2023**

Im Jahr 2023 gab es in den 26 hessischen Gebietskörperschaften, die zu 24 Regionen zusammengefasst sind, 20 aktive unabhängige Beschwerdestellen. Für eine Beschwerdestelle haben sich zwei benachbarte Gebietskörperschaften zusammengeschlossen. Eine Beschwerdestelle befindet sich weiterhin im Aufbau, eine Region hat keine Beschwerdestelle eingerichtet, in einer zweiten wurde die Tätigkeit der Beschwerdestelle Ende 2022 vorerst eingestellt.

Für das Berichtsjahr 2023 liegen 20 Berichte von unabhängigen Beschwerdestellen in 21 Regionen vor. Eine unabhängige Beschwerdestelle hat sich im Jahr 2023 aufgelöst, so dass von dieser keine Berichtslegung mehr erfolgte. Zwei weitere konnten auf Grund personellen Wechsels keine verlässlichen Einzelangaben zur Beschwerdebearbeitung übermitteln, hier liegen für 2023 unvollständige Informationen vor. Die Berichte dieser Beschwerdestellen werden dennoch in der vorliegenden Auswertung ohne statistische Relevanz berücksichtigt. Die Berichtserstattung an das HMFG wurde mit wenigen

Ausnahmen über die zur Verfügung gestellte Vorlage durchgeführt, was zu einer Vereinheitlichung des Informationsgehalts beiträgt.

### Organisation der Beschwerdestellen

Wie bereits im letzten Berichtsjahr zeigt sich, dass die unabhängigen Beschwerdestellen in Bezug auf die Besetzung, regionale Anbindung sowie die Bedarfslage heterogen ausgestaltet sind.

Die personelle Besetzung der unabhängigen Beschwerdestellen schwankt zwischen einer Person und über zehn Personen. Beteiligt sind:

- Psychiatrie-Erfarene in mindestens 17 Beschwerdestellen,
- Angehörige psychisch erkrankter Menschen in mindestens 13 Beschwerdestellen,
- Personen mit Berufserfahrung im psychiatrischen Versorgungssystem in mindestens 21 Beschwerdestellen,
- Sonstige Personen in mindestens einer Beschwerdestelle.

Die Erreichbarkeit ist wie im Vorjahr auch durch Kontaktmöglichkeiten per Telefon (Anrufbeantworter, Diensthandy, telefonische Sprechzeiten), per E-Mail und Post sichergestellt. Feste Sprechzeiten in Büroräumen werden nicht vorgehalten, jedoch können persönliche Treffen mit den Beschwerdeführenden nach Bedarf stattfinden.

Die Planung von Erreichbarkeit und Diensten wird untereinander organisiert, die Mitglieder der Beschwerdestellen halten zudem meist regelmäßige Besprechungen ab.

Mehrheitlich werden den Beschwerdestellen Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt. Diese befinden sich oft im Gesundheitsamt, Landratsamt oder auch in Selbsthilfebüros.

Eine der unabhängigen Beschwerdestellen in Hessen hat Kooperationsvereinbarungen mit relevanten psychiatrischen Einrichtungen der Region getroffen, beispielsweise mit der regional zuständigen Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie.

Die Öffentlichkeitsarbeit zielt darauf ab, Menschen mit psychischen Erkrankungen zu erreichen, hierbei werden verschiedene Mittel und Wege genutzt, sich bekannt zu machen.

Beschwerdestellen benachbarter Regionen vernetzen sich oft untereinander. Wie geplant hat Ende 2023 ein überregionales Treffen stattgefunden, in dem sich die

hessischen Beschwerdestellen über ihre Erfahrungen austauschen konnten. Das nächste Treffen ist bereits terminiert und für den Februar 2025 geplant.

### Darstellung der Beschwerdebearbeitung

Die unabhängigen Beschwerdestellen haben im Jahr 2023 jeweils zwischen zwei und 18 Beschwerden erhalten. Der nachfolgenden Tabelle ist zu entnehmen, wie viele Beschwerden davon jeweils zur Bearbeitung übernommen wurden und wie viele Beschwerden aus welchen Gründen abgelehnt wurden:

UBST	Beschwerden gesamt	Zuständigkeit	Ablehnung	Ablehnungs- gründe	Übernahme
1	18				18
2	17	5	12	Nicht zuständig / Anliegen nicht psychiatrisch / Mehrfachanfragen	5
3	14	10	4	Nicht zuständig	10
4	12	11	1	Nicht zuständig	11
5	12	11		Nicht zuständig	7
6	12	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
7	11	10	1	Nicht zuständig	
8	11	9	2	Nicht zuständig	9
9	9	4	5	Nicht zuständig	4
10	7	5	2	Nicht zuständig	5
11	5	4	1	Zu lange her	3
12	4	3	1	Nicht zuständig	3
13	4	3	1	Datenschutzrelevante Anfrage	3
14	3	k.A.	k.A.	k.A.	0
15	3				3
16	3				3
17	2	2			2
18	2	2			1
19	2	1	1	Nicht zuständig	1
20	1	1			1

Tabelle 1: Beschwerdebearbeitung und Gründe für eine Ablehnung (n = 20 Rückläufe, in der Tabelle zur besseren Lesbarkeit anonymisiert nummeriert). Mengenmäßige Differenzen zwischen Zuständigkeit und tatsächlicher Übernahme bei den UBST 5, 11, 18 liegen im Nichtzustandekommen der Beschwerdebearbeitung begründet.

Für den zusammenfassenden Tätigkeitsbericht werden nachfolgend nur die Beschwerden berücksichtigt, die zur Bearbeitung angenommen wurden.

Folgende Personengruppen haben sich an unabhängige Beschwerdestellen gewandt:

#### Beschwerdeführende

Psychisch erkrankte Personen	Angehörige	Rechtl. Betreuende	Sonst. Fachpersonal	Gesamt
77	23	2	7	109

Tabelle 2: Beschwerdeführende

Die häufigsten Beschwerdeanlässe sind der Tabelle 3 zu entnehmen:

#### Beschwerdeanlass

Klinik / stat. Behandlung	57
Ambulante Behandlung	4
Tagesstrukturierendes Angebot	1
Wohnen	4
Gesundheitsamt / Sozialpsych. Dienst	4
Berufsbezogenes Thema	1
Sonstiges	33

Tabelle 3: Beschwerdeanlass (Mehrfachnennungen möglich)

In der Kategorie „Sonstiges“ wurden folgende Eintragungen subsumiert:

rechtliche Betreuung, Pflegeheime, Pflegedienste, Leistungsträger der Eingliederungshilfe und der Jugendhilfe, Gutachtende, Richterinnen und Richter bzw. Gerichte, Notfallmedizin, Angehörige, Arbeitgebende, Bildungseinrichtungen.

Das Themenfeld der Beschwerden ist sehr heterogen. Die nachfolgende alphabetische Auflistung veranschaulicht die thematische Vielfalt der vorgetragenen Beschwerden:



## Gegenstand der Beschwerden

- Arbeitsweise des rechtlichen Betreuers
- Belästigung im Wohnumfeld
- Familiäre Belange und Konflikte
- Fehldiagnosen
- Fehl- oder Nicht-Behandlung durch psychiatrische Kliniken
- Freiheitsentziehende Maßnahmen
- Inobhutnahme der Tochter
- Klage über Gesamtsituation
- Klinik stellt keinen Entlassbrief aus
- Klinik verweigert stationäre Aufnahme
- Kommunikation und Kontakt mit Klinik (Auskünfte, Rückmeldung, Umgang mit Angehörigen)
- Konflikt mit Mitbewohnenden
- Kritik an Verkehrsgutachten
- Kündigung des vollstationären Platzes in Jugendhilfe nach einer Klinikeinweisung führte zu Obdachlosigkeit
- Langsame Antragsbearbeitung Jobcenter
- Mangelhafte Aufnahmesituation in psychiatrischer Institutsambulanz
- Medikation
- Nichteinverständnis mit Betreuung/Versorgung des psychisch erkrankten Angehörigen
- Nichteinverständnis mit Inhalten des Entlassbriefs
- Personalbeschwerden in besonderer Wohnform: übergriffiges Verhalten
- Pflegeberatung
- Richterliche Unterbringung
- Schlechte psychiatrische Versorgung
- Schlechtes Entlassmanagement
- Schlechte Kommunikation mit Jobcenter
- Umzugswunsch
- Verdacht der Diskriminierung durch das Versorgungssystem
- Verhalten von Pflegepersonal
- Verzögerte Überweisung von finanzieller Leistung
- Vorkommnisse am Arbeitsplatz lösen Panikattacken aus
- Wohnungssuche
- Wunsch nach Betreuerwechsel
- Wunsch nach Verlegung in andere Klinik

Übersicht: Gegenstand der Beschwerden

Die Bearbeitung der in Tabelle 1 aufgeführten Beschwerden führt zu unterschiedlichen Ergebnissen, hierzu liegen zu 97 Beschwerden die folgenden Angaben vor:

#### Beschwerdebearbeitung

Beschwerde gelöst	Beschwerde abgegeben	Beschwerde nicht zu lösen	Sonstiges / erledigt
38	15	33	11

Tabelle 4: Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung (Darstellung beruht auf Grund unzureichenden Datenrücklaufs auf einer nicht vollständigen Datenbasis, veranschaulicht aber die Tendenz der Ergebnisse)

In der Mehrheit der Beschwerdefälle haben die unabhängigen Beschwerdestellen in persönlichen Gesprächen die Sachlage ermittelt und individuell unterschiedliche Vorschläge zur Problemlösung unterbreitet. Hierfür wurde nach Abstimmung im Auftrag der Beschwerdeführenden Kontakt mit den kritisierten Einrichtungen, Diensten oder Personen aufgenommen. Viele Themen konnten so in gemeinsamen Aussprachen geklärt oder zumindest befriedet werden. In manchen Fällen wurden Schreiben oder Widersprüche verfasst oder die Beschwerdeführenden nach eingehender Beratung an andere Stellen, wie z.B. juristische Fachpersonen, verwiesen.

Für die Patientinnen und Patienten bzw. Nutzerinnen und Nutzern wurde die sachlich orientierte Bearbeitung ihrer Anliegen mehrheitlich als hilfreich und entlastend empfunden. Nicht alle haben die angebotene Mediation angenommen, einige waren bereits dadurch entlastet, dass sie eine Beschwerde an eine geeignete Stelle adressieren konnten, andere haben sich aus dem Beschwerdeverfahren zurückgezogen, was u.a. auf krisenhafte Phasen, alternative Lösungen oder generelle Unzufriedenheit zurückzuführen sein kann. In einigen Fällen konnten Beschwerdeführende nicht mehr erreicht werden.

Nachfolgend werden beispielhaft einige Beschwerdebearbeitungen skizziert<sup>2</sup>:

Eine an Depressionen erkrankte Patientin beschwerte sich über mangelhafte Behandlung somatischer Beschwerden in der psychiatrischen Klinik sowie über fehlerhafte Darstellungen im Entlassbrief und eine schlechte Organisation bei Behandlungsangeboten. In Gesprächen mit der Beschwerdeführerin, der ärztlichen Direktion und der Pflegedienstleitung der Klinik konnte eine Korrektur des Entlassbriefes sowie Änderungen der Organisationsstruktur erreicht werden.

Beschwerde über Mitbewohnerin und Untätigkeit des Anbieters der betreuten Wohngemeinschaft. Nach Schriftwechsel und Gesprächen mit Beschwerdeführerin, gesetzlicher Betreuerin und der besonderen Wohnform konnte ein zufriedenstellender Kompromiss gefunden werden.

Der Wechsel eines gesetzlichen Betreuers war vor mehr als 6 Monaten beantragt worden, ohne dass bisher eine Reaktion erfolgte. Der Betroffene fühlte sich von seinem bisherigen Betreuer mittlerweile regelrecht bedroht. Die unabhängige Beschwerdestelle hat im gemeinsamen Kontakt mit der zuständigen Betreuungsbehörde die Dringlichkeit der Lage darstellen können, wodurch ein zeitnahe Beschluss erwirkt wurde.

Die Schilderung einer konflikthaften und komplexen Konstellation in der familiären Beziehung führte zur Vermittlung an die frühere Psychotherapeutin, so kann die individuelle Problemlage im passenden Setting bearbeitet werden.

### 3. Fazit

Die unabhängigen Beschwerdestellen bieten für viele verschiedenen Problemlagen eine zuverlässige Anlaufstelle und sind ein wertvolles Angebot für psychisch erkrankte Menschen und deren Angehörige. Komplexe sozialrechtliche Zusammenhänge, differenzierte Versorgungssysteme, sensible therapeutische Beziehungen und fragile Gesundheitslagen können eine neutrale Unterstützung bei Kritik, Beschwerden und Veränderungswünschen notwendig machen.

---

<sup>2</sup> Die Beschreibungen wurden den Berichten entnommen und zur besseren Verständlichkeit umformuliert.

Die Fülle von unterschiedlichen Anfragen veranschaulicht eindrücklich die Notwendigkeit unabhängiger Beschwerdestellen.

Problemerkennung, Beratung und Schlichtung stehen im Mittelpunkt der Tätigkeit einer unabhängigen Beschwerdestelle. Im Beschwerdeprozess bestimmt zu jeder Zeit die oder der Beschwerdeführende wie verfahren werden soll. So können Psychiatrie-Erfahrene in der Wahrnehmung ihrer Rechte und Interessen gestärkt werden, Angehörige bei der Begleitung des psychisch erkrankten Familienmitglieds unterstützt werden und es kann zu einer allgemeinen Verbesserung der psychiatrischen Versorgung beigetragen werden.

Es ist beachtenswert, wie engagiert und motiviert die Mitglieder der unabhängigen Beschwerdestellen ihren Aufgaben nachgehen. Es bleibt zu hoffen, dass dieses sinnvolle und sinnstiftende Ehrenamt weiteren Zulauf erfährt, dabei bleibt die flächendeckende dialogische Besetzung der UBST weiterhin angestrebtes Ziel.

Für die kommende Zeit wäre es wünschenswert, dass in allen hessischen Gebietskörperschaften unabhängige Beschwerdestelle als neutrale Anlaufstelle bereitgestellt werden, das HMFG steht hierbei weiterhin bei Bedarf beratend zur Seite.

## 4. Anhang

### 4.1 Berichtsvorlage für Unabhängige Beschwerdestellen nach § 32 PsychKHG

(Stand November 2023)

#### Allgemeines

---

Bericht erstellt von (Name/n):

Kontaktmöglichkeit (E-Mail-Adresse und / oder Telefonnummer):

Unabhängige Beschwerdestelle der Region:

Berichtszeitraum:

Besetzung der Beschwerdestelle im Berichtszeitraum:

- Vertretung der Psychiatrie-Erfahrenen
- Vertretung der Angehörigen psychisch erkrankter Menschen
- Person mit Berufserfahrung im psychiatrischen Versorgungssystem

Weitere:

Kurze Beschreibung der Rahmenbedingungen (Örtlichkeit, Erreichbarkeit etc.), sofern seit letztem Bericht verändert oder bisher noch nicht erläutert:

#### Überblick über Eingaben im Berichtszeitraum

---

Gesamtzahl vorgebrachter Beschwerden:

Davon in Zuständigkeit der Beschwerdestelle:

Davon zur Bearbeitung abgelehnt:

Grund für Ablehnung der Bearbeitung:

Davon zur Bearbeitung übernommen:

### **Bericht/e über bearbeitete Beschwerden**

---

Nummer von

Beschwerdeführer\*in:

- Psychisch erkrankte Person
- Angehörige\*r / soziales Umfeld einer psychisch erkrankten Person
- Betreuungsperson:  rechtlich  psychosozial
- Sonstiges Fachpersonal (bitte Berufsgruppe bzw. Funktion benennen):

Beschwerde über:

- Klinik / stationäre Behandlung  forensische Klinik  ambulante Behandlung
- tagesstrukturierendes Angebot  Wohnangebot  berufsbezogenes Angebot
- rechtliche Betreuung  Leistungsträger Jugend-/Eingliederungshilfe
- Pflegebereich  Familie / soz. Umfeld  Gesundheitsamt
- Sonstiges (bitte benennen):

Kurze Erläuterung des Sachverhalts:

Beschreibung der Beschwerde-Bearbeitung (z.B. Mediation, Vermittlung an andere Hilfesysteme, Schriftverkehr etc.):

Vorschlag zur Problemlösung:

Ergebnis:

- Beschwerde im Sinne der beschwerdeführenden Person gelöst
- Beschwerde zuständigkeitshalber abgegeben an:
- Beschwerde kann nicht gelöst werden (Begründung):
- Kontaktabbruch seitens beschwerdeführender Person
- Sonstiges:

---

Datum

Unterschrift

## 4.2 § 32 Psychisch-Kranken-Hilfe Gesetz (PsychKHG)

- (1) Die Landkreise und kreisfreien Städte richten unabhängige Beschwerdestellen ein. Die unabhängige Beschwerdestelle prüft neutral Anregungen und Beschwerden von Personen nach § 1, ihren Angehörigen und Vertrauenspersonen und wirkt in Zusammenarbeit mit ihnen auf eine Problemlösung hin. Die Tätigkeit der unabhängigen Beschwerdestelle erfolgt unentgeltlich.
- (2) Mitglieder der unabhängigen Beschwerdestelle sollen insbesondere Personen mit langjähriger Erfahrung in der Behandlung und Betreuung von Personen nach § 1 sein. Es sollen nach Möglichkeit mindestens je eine Vertreterin oder ein Vertreter aus dem Kreis der Psychiatrie-Erfahrenen und aus dem Kreis der Angehörigen sowie eine Person mit Berufserfahrung im psychiatrischen Versorgungssystem vertreten sein. Die Mitglieder sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, gleichberechtigt und nicht weisungsgebunden.
- (3) Die unabhängige Beschwerdestelle bestimmt, ob die eingegangenen Beschwerden und Anregungen von einzelnen Mitgliedern oder gemeinsam bearbeitet werden. Die Vertraulichkeit der Daten ist sicherzustellen; eine Weitergabe von Daten darf nur mit Zustimmung der beschwerdeführenden oder betroffenen Person erfolgen.
- (4) In psychiatrischen Krankenhäusern, bei den Sozialpsychiatrischen Diensten und in sonstigen für die Hilfe von Personen nach § 1 zuständigen Einrichtungen ist in geeigneter Weise über Namen, Anschrift, Aufgabenbereich und Erreichbarkeit der Mitglieder der unabhängigen Beschwerdestelle zu unterrichten. Die Beschwerden und Anregungen sowie die Tätigkeit der unabhängigen Beschwerdestelle sind zu dokumentieren. Die Dokumentation ist dem zuständigen Gesundheitsamt jährlich in anonymisierter Form zur Verfügung zu stellen.
- (5) Die unabhängige Beschwerdestelle legt dem für die Gesundheit zuständigen Ministerium jährlich einen anonymisierten Tätigkeitsbericht vor. Das für die Gesundheit zuständige Ministerium legt dem Hessischen Landtag jährlich einen zusammenfassenden anonymisierten Bericht über die Tätigkeit der unabhängigen Beschwerdestelle vor.
- (6) Die Landkreise und kreisfreien Städte können der unabhängigen Beschwerdestelle den Zugang zu Telefon, elektronischen Medien, Aktenaufbewahrungssystemen und Sachmitteln gewähren.
- (7) Für die Einrichtung unabhängiger Beschwerdestellen gewährt das Land den Landkreisen und kreisfreien Städten eine jährliche Pauschale.



### 4.3 Liste der Unabhängigen Beschwerdestellen (UBST) in Hessen, Stand November 2024

Region	Name	Postanschrift	Telefon	E-Mail
<b>LK Bergstraße</b>	Unabhängige Beschwerdestelle	Kreis Bergstraße Haus der Gesundheit Kettelerstraße 29 64646 Heppenheim	06252 / 155872 (AB)	<a href="mailto:ubest@kreis-bergstrasse.de">ubest@kreis-bergstrasse.de</a>
<b>Stadt Darmstadt und LK Darmstadt-Dieburg</b>	Unabhängige Beschwerde- und Vermittlungsstelle	Niersteiner Straße 3 64295 Darmstadt	06151 / 3309977 (AB)	<a href="mailto:beschwerdestelleDADI@online.de">beschwerdestelleDADI@online.de</a>
<b>LK Fulda</b>	Unabhängige Beschwerdestelle	Diakonie Fulda Heinrich-von-Bibra-Platz 14 36037 Fulda	0661 / 8388212	<a href="mailto:beschwerde-psychiatrie-fulda@ekkw.de">beschwerde-psychiatrie-fulda@ekkw.de</a>
<b>LK Gießen</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Landkreis Gießen Bachweg 1 35398 Gießen	0641 / 9390-1439	<a href="mailto:beschwerdestelle-psychiatrie@lkgi.de">beschwerdestelle-psychiatrie@lkgi.de</a>
<b>LK Groß-Gerau</b>	Unabhängige Beschwerdestelle im Kreis Groß-Gerau	Kreis Groß-Gerau Wilhelm-Seipp-Str. 9 64521 Groß-Gerau	0157 / 76027885 (AB)	<a href="mailto:beschwerde.psych@kreisgg.de">beschwerde.psych@kreisgg.de</a>
<b>LK Hersfeld-Rothenburg</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Landkreis Hersfeld-Rotenburg Friedloser Straße 12 36251 Bad Hersfeld	06621 / 87-2440	<a href="mailto:beschwerdestelle-psychiatrie@hef-rof.de">beschwerdestelle-psychiatrie@hef-rof.de</a>
<b>Hochtaunuskreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Hochtaunuskreis Ludwig-Erhard-Anlage 1-5 61352 Bad Homburg	06172 / 9995199 (AB)	<a href="mailto:beschwerdestelle.psychiatrie@hochtaunuskreis.de">beschwerdestelle.psychiatrie@hochtaunuskreis.de</a>
<b>Region Kassel</b>	Unabhängige Psychiatrische Beschwerdestelle Region Kassel	c/o Haus der Sozialwirtschaft, KISS Treppenstraße 4 34117 Kassel	0561 / 28610760	<a href="mailto:psychiatrische.beschwerdestelle@kassel.de">psychiatrische.beschwerdestelle@kassel.de</a>
<b>Lahn-Dill-Kreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Lahn-Dill-Kreis Gesundheitsamt Schlossstr. 20 35745 Herborn	06441 / 4071690	<a href="mailto:mail@beschwerdestelle-psychiatrie-ldk.de">mail@beschwerdestelle-psychiatrie-ldk.de</a>

Region	Name	Postanschrift	Telefon	E-Mail
<b>Main-Kinzig-Kreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	c/o SEKOS Bahnhofstrasse 12 63571 Gelnhausen	06051 / 9675140 (AB)	<a href="mailto:beschwerde-psychiatrie@t-online.de">beschwerde-psychiatrie@t-online.de</a>
<b>Main-Taunus-Kreis</b>	Tätigkeit zum 31.12.2024 vorübergehend eingestellt.			
<b>LK Marburg-Biedenkopf</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Landkreis Marburg-Biedenkopf Schwanallee 23 35037 Marburg	06421 / 405-4242 (AB)	<a href="mailto:beschwerdestelle-psychiatrie@marburg-biedenkopf.de">beschwerdestelle-psychiatrie@marburg-biedenkopf.de</a>
<b>Odenwaldkreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Odenwaldkreis Michelstädter Str. 12 64711 Erbach	06062 / 703602 (AB)	<a href="mailto:psych-beschwerdestelle@odenwaldkreis.de">psych-beschwerdestelle@odenwaldkreis.de</a>
<b>Stadt Offenbach</b>	Unabhängige Beschwerdestelle		0157 / 86596960 und Mo, Di, Do, Fr 15.00 - 18.00 h: 0170 / 2473856 Mo, 14.00 - 16.00 h, Do, 10.00 - 12.00 h: 0175 / 6624733	<a href="mailto:andreasapok64@gmail.com">andreasapok64@gmail.com</a>  <a href="mailto:elisabethraupach@gmx.de">elisabethraupach@gmx.de</a>  <a href="mailto:jenslipponer@web.de">jenslipponer@web.de</a>
<b>LK Offenbach</b>	Tätigkeit im Verlauf 2024 vorübergehend eingestellt.			
<b>Rheingau-Taunus-Kreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie für Wiesbaden und Rheingau-Taunus	Postfach 1343 65503 Idstein	0157 / 83440588	<a href="mailto:kontakt@beschwerdestelle-rtk-wi.de">kontakt@beschwerdestelle-rtk-wi.de</a>
<b>Schwalm-Eder-Kreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie für den Schwalm-Eder-Kreis	34574 Homberg (Efze)	05681 / 848-797 (AB)	<a href="mailto:beschwerdestelle@psychiatrie.schwalm-eder-kreis.de">beschwerdestelle@psychiatrie.schwalm-eder-kreis.de</a>
<b>Vogelsbergkreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle	Vogelsbergkreis Gesundheitsamt / GPV Gartenstrasse 27 36341 Lauterbach	0160 / 99242806	<a href="mailto:psych-beschwerde@vogelsbergkreis.de">psych-beschwerde@vogelsbergkreis.de</a>

Region	Name	Postanschrift	Telefon	E-Mail
<b>LK Waldeck-Frankenberg</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Fachdienst Gesundheit Osterweg 20 35066 Frankenberg (Eder)	06451 / 1743519 oder 0160 / 1287385	<a href="mailto:beschwerdestelle@wafkb.de">beschwerdestelle@wafkb.de</a>
<b>Werra-Meißner-Kreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Werra-Meißner-Kreis Fachbereich Gesundheit Verbraucherschutz und Veterinärwesen Luisenstr. 23c 37269 Eschwege	05651 / 30225388	<a href="mailto:beschwerdestelle-psychiatrie@werra-meissner-kreis.de">beschwerdestelle-psychiatrie@werra-meissner-kreis.de</a>
<b>Wetteraukreis</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie	Wetteraukreis Europaplatz Gebäude B 61169 Friedberg / Hessen	06031 / 832370	<a href="mailto:beschwerdestelle@wetteraukreis.de">beschwerdestelle@wetteraukreis.de</a>
<b>Stadt Wiesbaden</b>	Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie für Wiesbaden und Rheingau-Taunus	Konradinallee 11 65189 Wiesbaden	0157 / 83440588	<a href="mailto:kontakt@beschwerdestelle-rtk-wi.de">kontakt@beschwerdestelle-rtk-wi.de</a>