

Verfahrensablauf der Informations-, Beratungs- und Beschwerde- stelle (IBB)

1. Organisatorisches

Die Sprechstunde der IBB findet an folgenden Tagen statt:

- jeden zweiten Mittwoch um 16.30 Uhr im Monat im Landratsamt Konstanz, Benediktinerplatz 1, Büro für Bürgerschaftliches Engagement
- jeden vierten Mittwoch um 14.30 Uhr im Monat in der Tagesklinik Singen, Freiheitsstr. 11.

Die **Anmeldung** bei der IBB erfolgt in der Regel telefonisch über das Büro für Bürgerschaftliches Engagement (BE-Büro) unter der Tel.-Nr. 07531/800-1785. Das Telefon ist während der üblichen Bürozeiten von Montag bis Donnerstag 8.00 Uhr – 16.00 Uhr und am Freitag von 8.00 Uhr – 12.00 Uhr besetzt. Bei Abwesenheit der dortigen Mitarbeiterin ist eine Rufumleitung im Landratsamt sichergestellt.

Bei der Anmeldung sollte der Ratsuchende sein Anliegen sowie seinen Wohnort benennen, damit ein möglichst wohnortnaher Beratungsort sowie die geeigneten Berater vermittelt werden können. Das Wunsch- und Wahlrecht der Betroffenen soll hierbei berücksichtigt werden.

Terminvergabe: Die Mitarbeiterin informiert per Mail maximal zwei Berater über die eingegangene Anmeldung (Termin, Ort, Anliegen). Bei Verhinderung eines Beraters sorgt dieser für eine Vertretung mit Rückmeldung an das BE-Büro. Neben einer persönlichen Beratung kann auf Wunsch auch eine Telefonzeit vereinbart werden.

Bei **unangemeldeten** Besuchen in der IBB ist ein Ansprechpartner vor Ort anwesend, der das Anliegen des Ratsuchenden entgegennehmen, ein Clearing-Gespräch führen und bei Bedarf einen Folgetermin anbieten kann.

2. Inhalte der Beratung

- Auskunft über die bestehenden möglichst wohnortnahen Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten im Kreis
- bei Bedarf Weitervermittlung an geeignete Fachstellen; insbesondere bei sozialrechtlichen Fragen → Vermittlung an die Anlaufstelle des Kreissozialamtes
- bei Beschwerden und Problemstellungen Vermittlung zwischen Patient und den psychiatrischen Einrichtungen.

3. Vorgehensweise

Bei einem Bedarf an Information wird zunächst eruiert, in welchem Bereich (z. B. Medizinisch-therapeutische Behandlung, Wohnen, Tagesstruktur, Arbeit, rechtliche Betreuung, Selbsthilfegruppen) der Ratsuchende Informationen benötigt, um ihn zielgerichtet beraten zu können.

Falls eine Weitervermittlung an eine geeignete Fachstelle sinnvoll ist, sollte der Ansprechpartner konkret benannt bzw. auf Wunsch der Kontakt direkt vermittelt werden.

Bei Beschwerden geht es zunächst darum, das Beschwerde-Anliegen zu klären. Also über was und wen wird sich genau beschwert und was soll damit erreicht werden. Im nächsten Schritt wird der Beschwerdeführer über der IBB bekannte Handlungsmöglichkeiten informiert. Es erfolgt eine gemeinsame Abwägung, welche der Optionen geeignet sind im Hinblick auf das gewünschte Ziel und die vorhandenen Ressourcen.

Wenn der Beschwerdeführer es wünscht, wird er zu einem Klärungsgespräch begleitet oder es wird versucht, dieses zu initiieren. Hierbei wird auf die Schweigepflichtentbindung hingewiesen. Der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung über das Ergebnis der Beschwerde.

Eine schriftliche Beschwerde kann eingereicht werden an das

Landratsamt Konstanz
Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle
Benediktinerplatz 1
78467 Konstanz.

4. Dokumentation

Das Anliegen und das Ergebnis der Beratung werden mittels Vordruck protokolliert.

Den jährlich zu erstellenden Erfahrungsbericht an die Ombudsstelle auf Landesebene stimmen die IBB-Mitglieder untereinander ab. Die Fälle des Patientenfürsprechers fließen in die Dokumentation mit ein.

Hinweise auf strukturelle Defizite in der psychiatrischen Versorgungslandschaft des Landkreises werden an die Sozialplanung weitergeleitet.

Redaktioneller Hinweis: Um den Lesefluss nicht zu unterbrechen, wird i.d.R. auf die Verwendung geschlechtsspezifischer Ausdrucksweisen verzichtet.