

Beschwerdemanagement im Gemeindepsychiatrischen Verbund im Kreis Borken

(i.V.m. Punkt VIII und IX der „*Vereinbarung über die Zusammenarbeit Sozialpsychiatrischer Einrichtungen in einem Gemeindepsychiatrischen Verbund im Kreis Borken*“ vom 03.07.2002)

1. Zuständigkeit der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle ist zuständig für PatientInnen und KlientInnen und/oder ehemalige PatientInnen/KlientInnen und psychiatrischer psychosozialer Einrichtungen und Dienste im Kreis Borken, die Interessenvertretung ihrer gesetzlichen VertreterInnen und für die Angehörigen psychisch kranker Menschen im Kreis Borken bei Beschwerden, Anregungen, Vorschlägen oder Fragen die im Zusammenhang mit psychosozialer Begleitung und Behandlung in allen Funktionsbereichen stehen.

2. Besetzung der Beschwerdestelle

Der/die AnsprechpartnerIn der Beschwerdestelle wird durch die Trägerkonferenz des GPV im Kreis Borken benannt und arbeitet ehrenamtlich.

Die benannte Person übernimmt die Aufgaben eines Obmannes/einer Obfrau im Sinne der *Vereinbarung über die Zusammenarbeit Sozialpsychiatrischer Einrichtungen in einem Gemeindepsychiatrischen Verbund im Kreis Borken*“ vom 03.07.2002.

Im Bedarfsfall können weitere Personen hinzugezogen werden. Bei Beschwerden, die Einrichtungen betreffen, in denen es Interessenvertretungen oder PatientenfürsprecherInnen gibt, werden diese jeweils zu den Verfahren hinzugezogen. Die Beschwerdestelle wird in der Geschäftsführung durch die Psychiatriekoordination im Fachbereich Gesundheit des Kreises Borken unterstützt.

3. Aufgaben der Beschwerdestelle

Der Obmann/die Obfrau

- nimmt Beschwerden und Anregungen auf,
- berät und unterstützt,
- vermittelt zum einrichtungsinternen Beschwerdemanagement, soweit vorhanden,
- kann die beteiligten Institutionen, Dienste oder Personen anhören,
- gibt erforderlichenfalls wertende Stellungnahmen ab,
- hält immer wiederkehrende und/oder strukturell bedingte Beschwerden fest und bringt sie in die Trägerkonferenz des Gemeindepsychiatrischen Verbundes ein.

Die Beschwerdestelle wird nur auf Antrag tätig.

4. Datenschutz

Für den Obmann/die Obfrau besteht über die persönlichen Daten der an einem Beschwerdeverfahren beteiligten Personen und die betriebsbezogenen Daten der beteiligten Institutionen gegenüber Dritten sowohl während der Dauer der Mitarbeit als auch nach Beendigung der Mitarbeit in der Beschwerdestelle Schweige-

pflicht. Er/sie hat bei Beginn der Arbeit eine entsprechende schriftliche Erklärung abzugeben.

Bei Nichteinhaltung dieser Schweigepflicht erfolgt sofortiger Ausschluss aus der Beschwerdestelle.

5. Kosten

Die Inanspruchnahme der Beschwerdestelle ist kostenfrei.

6. Amtsdauer

Der Obmann/die Obfrau der Beschwerdestelle wird jeweils für einen Zeitraum von 2 Jahren benannt. Wiederwahl ist möglich.

7. Berichtswesen

Die Beschwerdestelle erstellt einmal jährlich einen Tätigkeitsbericht für die Trägerkonferenz des GPV.

8. Inkrafttreten

Diese Verfahrensweise hat Erprobungscharakter für die Dauer von 2 Jahren und tritt nach Beschluss der Trägerkonferenz des GPV am 24.11.2010 in Kraft. Änderungen durch Beschluss im Vorstand des GPV sind in der Aufbauphase von 2 Jahren jederzeit möglich.