

EREPRO setzt sich dafür ein, dass Lebensvielfalt akzeptiert wird und lehnt den herrschenden Trend zum "Funktionieren um jeden Preis" ab. EREPRO fordert, dass Menschen mit Problemen sich nicht verstecken müssen, da sie ebensoviel Beachtung verdienen wie jeder Andere. EREPRO arbeitet hauptsächlich im Bereich der Psychiatrie.



KOORDINATION UND KLÄRUNG (KUK)

Schon 1993 bei Gründung von EREPRO war als dritter Teil (neben der Fortbildung von Betreuern und der Veröffentlichung der *hilfe* – Blätter von EREPRO) ein Projekt vorgesehen zur Erleichterung der Hilfesuche bei psychischen Problemen.

Seit 2010 arbeiten (ehrenamtliche) Mitarbeiter von EREPRO nun schwerpunktmäßig am Aufbau dieses Projektes „Koordination und Klärung“ (KUK). Im Laufe der Jahre war aber schon lange und ausführlich diskutiert worden, wie Menschen mit psychischen Problemen, deren Angehörige und Bezugspersonen sowie Fachleute bei der Suche nach wirksamer Hilfe unterstützt werden könnten.

Beurteilung

"Kompetente" Fachleute – zum größten Teil Ärzte - , haben sich „qualifiziert“ dieses Problems der „Navigationsinformationen“ angenommen und stellen fest:

„Was wünschenswerte Patienteninformation ist, entscheidet in einem Prozess der Abstimmung von Angebot und Nachfrage letztlich der Patient. Diese Entscheidung ist prinzipiell eine individuelle Entscheidung: Der Patient entscheidet darüber, welche Information für ihn wichtig und richtig ist.“

(<http://www.datenschutz-Bremen.de> - Zugriffsdatum im Internet 10.02.2010)

Dem Patienten gegenüber ist man dort aber skeptisch, und will ihn folgerichtig erst einmal „befähigen“ zu einer „rationalen Bewertung von gesundheitsbezogenen Informationen“. Man konzipiert daraufhin "Beurteilungs-Stellen". Dem folgen wiederum Probleme der „Zertifizierung“ dieser Stellen.

Ein solcher Weg führt unserer Meinung nach nicht weiter.

Wir sprechen uns gegen eine (Pseudo-)Objektivierung der „Fähigkeit der Beurteilung von Gesundheitsinformationen“ aus. Die Beurteilung von Hilfseinrichtungen kann nicht nur objektiven Kriterien unterliegen. Sie hängt – ebenso wie ihre Wirksamkeit – stark vom subjektiven Erleben des jeweiligen Hilfesuchenden ab. Dieser Tatsache muss man sich stellen.

Darum haben wir uns nach gründlicher Überlegung zu dem Weg entschlossen Erfahrungsberichte, also subjektive Einschätzungen weiter zu geben. Unsere Erfahrung mit Qualitäts-Management und -Handbüchern, die an der tatsächlichen Leistungssituation von Einrichtungen häufig komplett vorbei gehen, war uns eine Warnung. Der „rationale“ Weg mit Navigationsinformationen umzugehen, birgt tatsächlich die Gefahr, nur - für eine Entscheidung – irrelevante und eher unwesentliche Informationen zu bieten. Dem versuchen wir zu entgehen, um unser Ziel einer persönlichen Orientierung der Menschen mit Problemen nicht zu verfehlen. Darum mussten wir schweren Herzens unseren ursprünglich perfektionistischen Anspruch aus sachlichen und fachlichen Gründen einschränken.

Die von uns gesammelten Erfahrungsberichte sind folglich eher zufällig. Daten werden nicht systematisch erfaßt. Sie sind u. U. überholt und vermitteln kein vollständiges Bild einer Einrichtung.

Sie authentisch, subjektiv und wertorientiert.

Und das ist gut so: es geht nicht anders, denn Psychiatrie und angrenzende Bereiche, in denen es um Menschen geht, sind nicht neutral. Systematisierungsversuche (wie die Diagnoseschemata) in der Psychiatrie, haben dieses in ihrer eingeschränkten Verwendbarkeit schmerzlich bewiesen. Die Beurteilung einer Einrichtung durch ihre Nutzer hängt ebenso ab von der Persönlichkeit des Patienten wie von der des behandelnden Therapeuten. Die Personalsituation der Einrichtung, die sich schnell ändern kann, spielt eine Rolle und viele andere, variable Faktoren. Der Einsatz für eine aufwändige Evaluation nach Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität steht demnach in keinem Verhältnis zur Gültigkeit und Beständigkeit der Ergebnisaussagen. Selbstverständlich sollten Einrichtungen eine Reihe von allgemein gültigen Standard einhalten, welche die Fachwelt für jede psychiatrische Einrichtung vorschreibt. Obligatorische Qualitäts- oder Jahresberichte geben darüber Auskunft. Und falls man in einer Stelle diesen Anforderungen de facto nicht nachkommt, ist das wahrscheinlich ohne spezielle Untersuchung der Institution schwer feststellbar.

Darum kann es uns also nicht gehen.

Wir fragen dagegen beispielsweise, ob das Personal sich ausreichend Zeit nimmt – eine der wichtigsten Voraussetzungen für Therapieerfolg. Wesentlich für das Ergebnis einer Hilfsmaßnahme ist auch der respektvolle Umgang. Der ist – wie man vielleicht vermuten könnte - nicht nur an bestimmte Mitarbeiter gebunden, sondern abhängig vom „Klima“ in einer Einrichtung, von ihrer Unternehmenskultur. Aussagen von Nutzern auch darüber wollen wir erfassen als ein einigermaßen verlässliches Kriterium.

Das Projekt

Unser Ziel ist es nicht, durch die Darstellung von subjektiven Einschätzungen von Nutzern oder Fachleuten in den Wettbewerb verschiedener Einrichtungen einzugreifen.

Wir beziehen ausdrücklich Hilfen außerhalb des offiziellen psychiatrischen Gesundheitsbetriebes in unsere Sammlung ein, da unkonventionelle Angebote auch weiterhelfen können.

Wir sind auch keine Beschwerdestelle, obwohl unsere Unabhängigkeit das vielleicht nahe legen könnte. Wir sammeln positiv wie negativ getönte Berichte, insbesondere Empfehlungen.

Alle Berichte, die anonym im Internet veröffentlicht werden, können kommentiert werden (auch zur Richtigstellung). Jeder kann sich zu dem jeweiligen Erfahrungsbericht äußern – sowohl Vertreter der beurteilten Einrichtung, andere Nutzer als auch Mitarbeiter von EREPRO.

Wir hoffen, auf diese Weise die Äußerungen sehr authentisch wiedergeben zu können, so dass die Einflussnahme von EREPRO auf die Ergebnisse gegen Null gehen kann. Nur diffamierende Äußerungen ohne relevanten Inhalt sollten nicht weiter gegeben werden.

Bisher steht (noch) nicht auf der Agenda, die beschriebenen Einrichtungen zu informieren. Nur bei akutem Klärungsbedarf durch Berichte über gravierende Missstände wird EREPRO mit ihnen Kontakt aufnehmen.

Anregung für Hilfesuchende, sich mit passenden Hilfsmöglichkeit für ihre Probleme zu beschäftigen, so dass die Suche sachorientierter und realistischer werden kann, ist unser Ziel.

Undifferenzierte Heilserwartungen können durch die Einschätzungen anderer Nutzer mit vergleichbaren Problemen relativiert und die persönliche Entscheidungsfähigkeit gestärkt werden. So wird die Orientierung bei der Suche erleichtert.

Auch die Wirksamkeit psychiatrischer Hilfsmittel steht damit zur Debatte und kann einer kritischen Sicht unterzogen werden. Denn Psychotherapie wird von Menschen mit psychischen Problemen noch sehr oft als "Push-button-Verfahren" oder „Zauberei“ ohne eigenes Zutun aufgefasst. Ein Hindernis bei der Suche und Belastung für eine heilsame Therapie.

Der Fragebogen

Der Fragebogen, den wir zur Beurteilung der Stellen anbieten, ist offen für freie Beschreibungen. Der kurze vorgegebene Kriterienkatalog entstand aus der Auswertung von Anfragen an KUK und vielen Besprechungen mit Nutzern und Helfern - insbesondere in der ambulanten Psychiatrie.

Die ersten Ergebnisse haben wir auf unserer homepage www.erepro.de unter „Psychiatrie im Spiegel der Erfahrung“ veröffentlicht - in der ursprünglichen Fassung, als Zitate.

Dem Urteil und der Intuition des Lesers bleibt es überlassen sich daran zu orientieren. Wir gehen davon aus, dass der authentische Erfahrungsbericht es gestattet, ein Gefühl für die Relevanz einer Aussage zu bekommen. Zu jedem veröffentlichten Erfahrungsbericht kann ein Kommentar geschrieben werden, welcher dann wiederum kommentiert werden kann. Die dabei entstehende Diskussion ergänzt den Erfahrungsbericht. Seit 2010 wurde der Fragebogen verteilt.

Das Projekt ist auf die aktive Mitarbeit der Mitarbeiter und Nutzer von psychiatrischen oder sonstigen Einrichtungen für Menschen mit psychischen Problemen angewiesen. Im Gegenzug wird ihnen und vielen Anderen (später) die Orientierung bei der Suche erleichtert werden.

Wichtigste Informations-Quelle sind die Hilfesuchenden selber. An ihnen werden sich Menschen mit Problemen bei der Suche vorrangig orientieren. Das war schon immer so. Ihre Sicht ist notwendig eine andere als die fachliche. So ist es für Personen außerhalb der Patientensituation nun mal schwerer zu beurteilen, ob die Patienten in einer Einrichtung tatsächlich bei der Durchsetzung ihrer Interessen wirksam unterstützt werden oder nicht. Auch ist der Wert der Erfahrungsberichte von Nutzern über Lernprozesse in Hilfseinrichtungen an Überzeugungskraft nicht zu übertreffen durch Aussagen des Fachpersonals.

Beratungsstellen, die Klienten häufig weiter vermitteln – wie Sozialpsychiatrische Dienste - werden ebenfalls Interesse an dieser Information haben, und können durch regelmäßige Teilnahme an KUK zu dem gegenseitige Erfahrungsaustausch beitragen, um so ihre Vermittlungstätigkeit eines Tages optimieren zu können, auch wenn der Nutzen in der jetzigen Anfangsphase des Projektes noch begrenzt ist.

Die Informationssammlung ist zeitlich nicht begrenzt. Sie lebt von der regelmäßigen Zusammenarbeit mit den Nutzern der Datenbank durch Berichte und Kommentare und kann dadurch zu einem nützlichen Instrument werden.

