

# Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle Psychiatrie für Menschen mit psychischer Erkrankung, Angehörige und Nahestehende.

Bericht 2023 – 2024



## IBB Karlsruhe

Informations-, Beratungs- und  
Beschwerdestelle Psychiatrie

# Impressum

## Herausgegeben von

Informations-, Beratungs- und  
Beschwerdestelle Psychiatrie  
(IBB) Karlsruhe  
Karlstraße 56, 76133 Karlsruhe  
Telefon: 0721 981-7333  
E-Mail: [info@ibb-psychiatrie-ka.de](mailto:info@ibb-psychiatrie-ka.de)



## IBB Karlsruhe

Informations-, Beratungs- und  
Beschwerdestelle Psychiatrie

## In Zusammenarbeit mit

Stadt Karlsruhe – Sozial- und Jugendbehörde  
Sozialplanung  
Ernst-Frey-Straße 10, 76135 Karlsruhe  
Telefon: 0721 133-5574  
E-Mail: [mariana.schlindwein@sjb.karlsruhe.de](mailto:mariana.schlindwein@sjb.karlsruhe.de)

Die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle  
Psychiatrie Karlsruhe wird unterstützt durch das Ministerium  
für Soziales, Gesundheit und Integration aus Landesmitteln,  
die der Landtag von Baden-Württemberg beschlossen hat.



## Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND INTEGRATION

## Layout

Sozial- und Jugendbehörde  
Felix Vorreiter

## Stand

Mai 2025

# Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Sitz der Geschäftsstelle der IBB</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Implementierung/Konstituierung</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Sachstand zur Arbeitsweise</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Sachstand zur Kooperation mit GPV sowie anderen Institutionen</b> .....	<b>5</b>
<b>5. Inanspruchnahme der IBB mit statistischen Daten</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Auf welche Einrichtungen bezogen sich die Beschwerden</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Um welche Themen ging es in den Anfragen?</b> .....	<b>8</b>
7.1 Die Anfragen betroffener Personen .....	8
7.2 Anliegen von Angehörigen und nahestehenden Personen .....	8
7.3 Beschwerden gegenüber Kliniken .....	9
7.4 Beschwerden bezogen auf andere Institutionen .....	9
<b>8. Zeitlicher Bedarf pro Anliegen</b> .....	<b>9</b>
8.1 Anfragebezogener Zeitbedarf .....	9
8.2 Anfragenunabhängiger Zeitaufwand .....	9
<b>9. Fachtage dienen der Vernetzung und Impulsgebung im sozial-psychiatrischen Kontext</b> .....	<b>10</b>
<b>10. Einschätzung – Schwerpunkte</b> .....	<b>10</b>
<b>11. Ausblick</b> .....	<b>11</b>

# 1. Sitz der Geschäftsstelle der IBB

Seit Gründung als „Beschwerdestelle Psychiatrie“ im Jahr 2000 ist die Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle Psychiatrie (IBB) dreimal umgezogen. Seit Januar 2023 befindet sie sich in der **Karlstraße 56, in den Räumen des Diakonischen Werkes, Fachbereich Generationen und Gesundheit**, zentral gelegen und gut erreichbar.

# 2. Implementierung/Konstituierung

Die **IBB ist organisatorisch der Sozial- und Jugendbehörde Karlsruhe** angegliedert. Nach der Pensionierung der langjährigen Psychiatriekoordinatorin im Mai 2022 wurden deren Aufgaben auf mehrere Mitarbeitende der Abteilung Sozialplanung verteilt. Inzwischen erscheint die Funktion der Psychiatriekoordination nicht mehr im Organigramm der Sozial- und Jugendbehörde. Der IBB stand immerhin eine konstante Ansprechperson zur Verfügung, die allerdings inzwischen ausgeschieden ist. Eine neue Kontaktperson wurde benannt, mit der sich ebenfalls eine vertrauensvolle Zusammenarbeit entwickelt hat.

Über die **Arbeit der IBB wird regelmäßig im GPV (Gemeindepsychiatrischer Verbund) und alle zwei Jahre im Sozialausschuss berichtet**. Der Gemeinderat beruft anschließend per Offenlage die Mitwirkenden in ihr Amt. Die bestehende Geschäftsordnung wurde aktualisiert und trat mit Wirkung vom 8. März 2017 in Kraft. Seit Inkrafttreten des Psychisch-Kranken-Hilfe-Gesetzes (PsychKHG) am 1. Januar 2015 wird die Arbeit der **Informations-, Beratungs- und Beschwerdestellen Psychiatrie in den Stadt- und Landkreisen vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg jährlich in Höhe von maximal 14.500 Euro** unterstützt. Ein Jahresbericht ist verpflichtend. In der aktualisierten Verwaltungsvorschrift vom 1. Januar 2023 wurde die bestehende Struktur bis zum 31. Dezember 2028 verlängert.

## Im Jahr 2024 engagierten sich in der IBB:

- Zwei Betroffene, beide Personen mit EX-IN Qualifizierung als Genesungsbegleitung
- eine Angehörige
- drei Fachkräfte aus dem sozial-psychiatrischen Bereich (davon ein EX-IN Trainer)
- zwei engagierte Bürgerinnen und Bürger
- ein beratendes Mitglied aus der Klinik für Psychiatrie Karlsruhe (leitende Psychologin)

Eine EX-In Genesungsbegleiterin beendete Ende 2024 ihre langjährige Mitarbeit bei der IBB. Einen neuen Kollegen zur Verstärkung der Angehörigenperspektive konnten wir gewinnen.

### 3. Sachstand zur Arbeitsweise

An jedem **1. und 3. Mittwoch des Monats bieten wir von 16 bis 18 Uhr Sprechstunden** an, bei denen jeweils zwei IBB-Teammitglieder persönlich anwesend sind. Dieses Angebot besteht durchgehend, auch während der Ferienzeiten. Wir legen Wert darauf, dass bei wiederholten Kontakten die ursprüngliche Ansprechperson das Anliegen weiter betreut. Unsere Erreichbarkeit ist vielfältig sichergestellt: telefonisch mit regelmäßig abgehörtem Anrufbeantworter, per E-Mail, postalisch sowie über das Kontaktformular auf unserer Webseite.

Die **Plenumsitzungen finden üblicherweise im Rathaus an der Alb statt**, in Kooperation mit der für uns zuständigen Sozialplanerin.

Auf Wunsch der Ratsuchenden verfassen wir nach Vorlage einer Schweigepflichtentbindung schriftliche Beschwerden. Häufig bringt jedoch bereits das Beratungsgespräch Entlastung und eröffnet neue Blickwinkel.

**Es werden deutlich mehr Beschwerden mündlich vorgetragen als letztendlich schriftlich dokumentiert und eingereicht. Die Zahl der telefonisch oder per E-Mail bearbeiteten Anliegen hat zugenommen**, besonders bei Informationsanfragen oder der Suche nach zuständigen Stellen. Dennoch nutzen Ratsuchende weiterhin unsere Sprechstunden. Aus unserer Erfahrung bietet das persönliche Gespräch mit Beraterinnen und Beratern, die verschiedene Perspektiven einbringen können, den größten Mehrwert.

### 4. Sachstand zur Kooperation mit GPV sowie anderen Institutionen

**Seit Gründung der IBB im Jahr 2000 ist diese als ordentliches Mitglied im GPV vertreten.** IBB-Mitwirkende waren maßgeblich an der Erarbeitung eines Konzeptes zur Förderung von **EX-IN Ausbildungen** für die Stadt Karlsruhe beteiligt. Fünf Personen erhielten von der Sozial- und Jugendbehörde eine Zusage für die Finanzierung der Qualifizierung.

IBB-Mitarbeiter\*innen haben an der inhaltlichen Vorbereitung und Gestaltung zum Thema **„Übergänge und Schnittstellen“ des GPV Forums am 13. März 2024** mitgewirkt. Das Forum ist ein sehr nachgefragtes Format, weil es alle in der sozial-psychiatrischen Versorgung anspricht, somit interdisziplinär und dialogisch gestaltet ist. Aus den Diskussionen ergaben sich zwei Schwerpunkte, die in Arbeitsgruppen weiterbearbeitet werden, an denen sich die IBB aktiv beteiligt: **AG Informationswege und AG Entlass Management.**

Einige **Mitwirkende der IBB engagieren sich in der Regionalgruppe Karlsruhe der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie e.V. (DGSP).** Unter dem Titel **„Gegen die Macht des Vergessens“** werden **jährlich Gedenkfeiern für die Karlsruher Euthanasie-Opfer** gestaltet.

Regelmäßig findet ein Austausch mit der IBB im Landkreis und dem AK Psychiatrie südlicher Landkreis statt. Mit der Karlsruher Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie ist die IBB im Austausch. Auf Einladung des neuen Chefarztes Prof. Dr. Heiko Graf fand im Herbst 2024 ein Kennenlerngespräch statt.

## 5. Inanspruchnahme der IBB mit statistischen Daten

Abbildung 1: Anzahl der Anfragen

Anzahl der Anfragen	2023	2024
Information	19	17
Beratung	38	42
Beschwerden	12	14
Gesamt	69	73

Abbildung 2: Personengruppen

Personengruppen	2023	2024
Psychiatrie-Erfahrene/Betroffene	35	33
Angehörige	18	25
Umfeld-Personen, Nahestehende	5	5
Andere Institutionen, Sonstige	8	10
anonym	3	-
Davon Kontakt im Vorjahr	5	5

Abbildung 3: Alter der anfragenden Personen

Alter der anfragenden Personen	2023	2024
18 bis 40	9	19
41 bis 60	15	15
über 60	7	11
unbekannt	38	28

Abbildung 4: Geschlecht

Geschlecht	2023	2024
weiblich	45	45
männlich	24	28
unbekannt	-	-

## 6. Auf welche Einrichtungen bezogen sich die Beschwerden



## 7. Um welche Themen ging es in den Anfragen?

Die **Informationsanfragen an die IBB** umfassten ein breites Spektrum an Themen im Bereich der psychosozialen Versorgung. Diese beinhalteten:

- Anfragen zur **Lokalisierung professioneller Versorgungsstrukturen**, insbesondere psychotherapeutischer und psychiatrischer Fachkräfte sowie spezialisierter Beratungseinrichtungen.
- Interesse an **der EX-IN-Ausbildung**, Methodik und Aufgaben in der psychiatrischen Versorgungslandschaft.
- Nachfragen zu **lokalen psychosozialen Rehabilitationsangeboten**, exemplarisch zum Club Pinguin als Initiative des Sozialpsychiatrischen Dienstes.
- Anfragen zur rechtlichen **Selbstbestimmung** im Kontext psychischer Erkrankungen, speziell zu psychiatrischen Patientenverfügungen.
- Beratungsbedarf hinsichtlich regionaler **Versorgungsstrukturen** bei Wohnortwechsel psychisch erkrankter Angehöriger.
- Metainformationen zur **institutionellen Arbeitsweise**, verbunden mit Interesse an Partizipation und Praxisausbildung.
- Unterstützungsbedarf für themenspezifische **Fortbildungsveranstaltungen**, insbesondere zu affektiven Störungen im Alter.

### 7.1 Die Anfragen betroffener Personen

- Hilfe bei der Suche nach geeigneten **Psychotherapeutinnen und -therapeuten**.
- **Unterstützung bei psychischen Problemen** wie Depression, Antriebslosigkeit, Ängsten und ADHS.
- **Unzufriedenheit mit ärztlichen Entscheidungen** (verweigerte Atteste, Ablehnung von Reha-Plänen).
- **Studierende** mit Schlafproblemen, Antriebsmangel und Zukunftsängsten.
- Unterstützung beim **Verfassen von Schreiben** (zum Beispiel wegen ausstehender Zahlungen von Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern).
- **Begleitung** bei Arztbesuchen.
- **Hilfe bei Rentenanträgen**.
- Suche nach **bezahlbarem Wohnraum**.
- Mehrfachproblematik bei **Rückkehrern nach Karlsruhe** (Wohnungssuche, Arbeitssuche, psychologische Betreuung).
- **Beschwerden** über Therapeutinnen und Therapeuten.
- **Probleme mit der Rentenversicherung** wegen Rentenkürzungen.
- Suche nach Behandlungsmöglichkeiten bei **Doppelbelastung** durch Krebs und Depression.
- **Finanzielle Notlagen** durch Kontopfändung.
- **Schwere Depression nach Verlusterlebnissen** (zum Beispiel Suizid des Bruders, Tod des Hundes) mit Bedarf an psychiatrischer und psychotherapeutischer Hilfe.
- Wunsch nach stationärer Behandlung bei **komplexen Problemen** (Ängste, Opiatabhängigkeit, Borderline).
- **Anpassungsschwierigkeiten** nach Umzug bei bestehender Depression und
- **Unzufriedenheit mit Pflegediensten**.

### 7.2 Anliegen von Angehörigen und nahestehenden Personen

- Wie kann die **Versorgung und Unterstützung** von psychisch kranken oder suchtkranken Familienmitgliedern nach einem Klinikaufenthalt sichergestellt werden?
- Kritik am **Verhalten des Pflegepersonals** in Kliniken.
- **Schwierigkeiten älterer oder selbst erkrankter Angehöriger, mit psychisch erkrankten Familienmitgliedern umzugehen**, insbesondere wenn diese die Erkrankung nicht einsehen.
- Herausforderungen, **wenn psychisch kranke Angehörige die Behandlung verweigern**.
- **Sorge und Unterstützung von Nahestehenden** bei der Organisation von Terminen und dem Aufenthaltsort Betroffener.
- Besorgnis von **Eltern** über den Verbleib und Zustand drogenabhängiger Kinder.
- Komplexe Familiensituationen mit **mehreren Angehörigen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen**.
- **Belastungen für Angehörige**, wenn ein **psychisch krankes Familienmitglied** inhaftiert ist.
- Wunsch nach Austausch und Unterstützung für **Angehörige**.

- Fehlende Informationen und Kontaktmöglichkeiten zu **Angehörigen in Kliniken**.
- Herausforderungen, **wenn Angehörige die Erkrankung nicht einsehen**.
- **Konflikte in Familien** über die richtige Versorgung psychisch kranker Angehöriger.
- Überforderung, Ängste und fehlende Perspektiven bei **Partnern und Eltern**.

## 7.3 Beschwerden gegenüber Kliniken

- Kritik an den **Zuständen in psychiatrischen Einrichtungen**.
- Bedenken, dass Patientinnen oder Patienten **nach dem Klinikaufenthalt in eine prekäre Situation** entlassen werden.
- Wunsch nach **Verlegung in eine andere Klinik** aufgrund schlechter Erfahrungen.
- Vorwürfe, dass Patientinnen oder Patienten notwendige **Medikamente vorenthalten** werden.
- Kritik an der **vorzeitigen Entlassung** von Patienten trotz fortbestehender Selbstgefährdung.
- Unzufriedenheit mit der **Behandlung und Medikation**.
- Umfangreiche Beschwerden über das Verhalten des **Personals in einer Tagesklinik**.
- **Überforderung und Verunsicherung von Angehörigen** nach plötzlicher Diagnosestellung.
- Unzufriedenheit mit der **stationsäquivalenten psychiatrischen Behandlung**.
- Kritik an der unangemessenen Behandlung der **Krankheitssituation auf der Station**.

## 7.4 Beschwerden bezogen auf andere Institutionen

- Fehlende Reaktion des **Betreuungsgerichts** auf Anträge der Eltern.
- **Konflikte zwischen Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern** in betreuten Wohnformen und Unverständnis des Trägers.
- Unzureichende Versorgung und Fehler bei der Medikamenteneinteilung durch **ambulante Pflegedienste**.
- Probleme durch den **Drogenkonsum des Vermieters**.
- Erreichbarkeit und Verfügbarkeit **gesetzlicher Betreuer\*innen**.
- Beendigung oder Rücknahme von Unterstützungsleistungen durch **Eingliederungshilfe**.
- **Fehlende Unterstützung und Fürsorge durch Vermieter\*in** gegenüber psychisch kranken Mieterinnen und Mietern.
- **Abbruch ambulanter Wohnbetreuungsangebote**.
- Fehlende Bereitschaft von **Fachärztinnen oder -ärzten, eine zweite Meinung** einzuholen.
- Unerlaubte **Weitergabe vertraulicher Daten** und Diagnosen.

# 8. Zeitlicher Bedarf pro Anliegen

## 8.1 Anfragebezogener Zeitbedarf

Im Berichtszeitraum ergibt sich **pro Anliegen** ein Durchschnittswert von vier Stunden und 30 Minuten. Einige Ratsuchende benötigten eine höhere zeitliche Beanspruchung der IBB, andere Anfragen ließen sich in kürzerer Zeit und per Telefon und E-Mail bearbeiten. Insofern ist der Durchschnittswert nur ein statistisches Hilfsmittel.

## 8.2 Anfragenunabhängiger Zeitaufwand

Gremienarbeit, Onlinetagungen, Fortbildungen, Öffentlichkeitsarbeit, Jahresbericht, Mitarbeit in der DGSP-Regionalgruppe, Ausrichtung der Fachtage sind zeitlich nicht miteingerechnet.

## 9. Fachtage dienen der Vernetzung und Impulsgebung im sozial-psychiatrischen Kontext

Als **IBB sind wir Teil des gemeindepsychiatrischen Verbunds (GPV)** in Karlsruhe und erfahren über unsere Beratungen vieles an Sorgen und Nöten sowie über Schnittstellen zwischen Institutionen und Ratsuchenden. Wir möchten über die Beratungen hinaus mit unseren Fachtagen das **trialogische Prinzip des Miteinanders** von Betroffenen, Angehörigen und sozial-psychiatrischen Fachkräften stärken und Impulse für Weiterentwicklung ermöglichen. Inzwischen haben wir drei Fachtage durchgeführt mit folgenden Schwerpunktthemen:

- **6. Mai 2022** „Eine psychiatrieverändernde Bewegung – EX-In Genesungsbegleiter\*innen setzen Impulse“
- **7. Mai 2023** „Recovery – hoffnungsvoll weiterdenken, Zuversichtliche Ansätze für Karlsruhe“
- **3. Mai 2024** „Unbezahlt, unfreiwillig, unsichtbar“ Angehörige – die größte Rehaeinrichtung in Karlsruhe? Diese Veranstaltung wurde zusammen mit dem Landesverband Baden-Württemberg der Angehörigen psychisch erkrankter Menschen e. V. durchgeführt.

## 10. Einschätzung – Schwerpunkte

Die **Schwerpunkte der Anliegen** lagen wie im Vorjahr im Bereich der **therapeutischen Maßnahmen** innerhalb der Kliniken, als auch bei niedergelassenen Therapeutinnen und Therapeuten sowie der Suche nach einem Therapieplatz. Zwangsmaßnahmen wurden weniger benannt. **Depressionen** waren häufige Themen in der Beratung. **Mehr jüngere Menschen, insbesondere Studierende** suchten die IBB auf. **Betroffene und Angehörige** klagten über unzureichende medizinische Behandlung und fehlendes Entlass-Management. Angehörige bemängeln zudem die fehlende Beratung beziehungsweise Information über die Erkrankung und Perspektive der Erkrankten. Häufig schildern Angehörige die Überforderung des Fachpersonals insbesondere bei komplexen Krankheitsfällen.

**Aus Sicht der IBB besteht dringender Handlungsbedarf in folgenden Bereichen:**

- a) Erweiterung des Angebotes an Therapeutinnen und Therapeuten:**
  - Lange Wartezeiten und frustrierende Suche nach Therapieplätzen gefährden den Gesundungsprozess.
- b) Sicherstellung der Anschlussbehandlung nach Klinikentlassung:**
  - Optimierung der Vernetzung im psychiatrischen Versorgungssystem.
  - Einbeziehung von Angehörigen und dem sozialen Umfeld.
  - Kontinuität in der Medikamentenversorgung über Wochenenden hinaus.
  - Koordinierung von Unterstützung und Begleitung, zum Beispiel durch EX-In Genesungsbegleiter\*innen.
- c) Verbesserung der Beratung und Begleitung von Angehörigen:**
  - Angehörigengruppen (Angebot derzeit durch DGSP und Brücke).
  - Sprechstunden (in der Klinik für Psychiatrie gibt es wieder eine regelmäßige Sprechstunde für Angehörige).
  - Bildung (Psychoedukation zum Beispiel Onlinekurse).
  - Qualifizierung (von Angehörigen für die Beratung und Begleitung von Angehörigen, ähnlich wie bei der EX-In Weiterbildung wäre wünschenswert).

Einen Einblick in die reale Situation von Angehörigen ermöglicht der Beitrag **„Willkommen in unserer Welt“** zu finden unter: [www.angehoerige-im-mittelpunkt.de](http://www.angehoerige-im-mittelpunkt.de)

## 11. Ausblick

Auf Antrag der GRÜNEN Fraktion beschäftigt sich der GPV mit dem Thema Psychiatrieplanung in Karlsruhe und hat dazu eine Arbeitsgruppe „**AG Psychiatrieplanung**“ gebildet, in der die IBB mitwirkt.

Renate Engler und Anja Kayser für das IBB-Team Karlsruhe

