

## WIE erreichen Sie uns?

### Sprechzeiten

Jeden 1. Mittwoch im Monat von 16 - 17 Uhr im:

Selbsthilfebüro Heidelberg  
Alte Eppelheimer Str. 38  
69115 Heidelberg

Mitglieder unserer IBB-Stelle stehen Ihnen in den Sprechzeiten persönlich zur Verfügung.

### Telefon

**Mobil: 01523 7398915**

Außerhalb der Sprechzeiten ist der Anruferbeantworter geschaltet. Er wird regelmäßig von IBB-Stellen-Mitarbeiter/-innen abgehört.

Es besteht auch die Möglichkeit, Ihr Anliegen per E-Mail oder in einem Brief uns zu übermitteln:

### E-Mail

[info@ibb-stelle-rnk.de](mailto:info@ibb-stelle-rnk.de)

### Postanschrift

IBB-Stelle RNK  
Selbsthilfebüro Heidelberg  
Alte Eppelheimer Str. 38  
69115 Heidelberg

Stand: Dezember 2017

[www.ibb-stelle-rnk.de](http://www.ibb-stelle-rnk.de)

Träger der IBB-Stelle RNK ist der Rhein-Neckar-Kreis

### Geschäftsstelle

Heidi Flassak  
Geschäftsstelle IBB-Stelle RNK  
Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis  
Kurfürstenanlage 38-40  
69115 Heidelberg  
Tel: 06221 522 1866  
Fax: 06221 522 91866  
E-Mail: [heidi.flassak@rhein-neckar-kreis.de](mailto:heidi.flassak@rhein-neckar-kreis.de)

### Weitere Interessenvertretungen

#### Patientenfürsprecher für den RNK

Prof. Dr. Lorenzen ist Patientenfürsprecher für den RNK und Mitglied in der IBB-Stelle RNK.  
Mobil: 0162 2646764 (AB)  
Tel: 06222 55 2495  
E-Mail: [patientenfuersprecher@pzn-wiesloch.de](mailto:patientenfuersprecher@pzn-wiesloch.de)

Die Einwohner der Stadt Heidelberg können sich hierhin wenden:

#### IBB-Stelle Heidelberg

Hauptstr. 29, Hinterhof, 1. OG, 69117 Heidelberg  
Tel: 06221 3544428 (AB, wird werktags abgehört)  
E-Mail: [info@ibb-hd.de](mailto:info@ibb-hd.de)

Offene Sprechzeiten: jeweils am 1. und 3. Dienstag im Monat, 16-18 Uhr  
[www.heidelberg.de/ibb-stelle](http://www.heidelberg.de/ibb-stelle)

#### Patientenfürsprecher Heidelberg

c/o IBB-Stelle  
Sprechzeiten nach Vereinbarung  
Tel: 06221 5838940 (mit AB; wird täglich abgehört)  
E-Mail: [patientenfuersprecher@ibb-hd.de](mailto:patientenfuersprecher@ibb-hd.de)  
[www.heidelberg.de/patientenfuersprecher](http://www.heidelberg.de/patientenfuersprecher)

Unterstützt durch das Ministerium für Soziales und Integration aus Mitteln des Landes Baden-Württemberg

 Rhein-Neckar-Kreis

# Informations-, Beratungs- und Beschwerdestelle im Rhein-Neckar-Kreis (IBB-Stelle RNK)

**für Menschen mit psychischen  
Erkrankungen und deren Angehörige**



**IBB-Stelle RNK**  
Informations-, Beratungs-  
und Beschwerdestelle im  
Rhein-Neckar-Kreis

## WER kann sich an uns wenden?

- Menschen mit psychischen Erkrankungen,
- Nutzerinnen und Nutzer psychiatrischer Angebote, d.h. Psychiatrie-Erfahrene,
- sowie deren Angehörige

Sie können sich vertraulich an uns wenden, wenn

- Sie **Informationen und Orientierungshilfe** zu Angeboten und Fachdiensten in der Region brauchen,
- Sie **Probleme** haben mit ambulanten oder stationären Einrichtungen wie u.a. psychiatrischen Kliniken, sozialpsychiatrischen Diensten, betreuten Wohnangeboten, Heimen, Werkstätten, psychiatrischen und psychotherapeutischen Praxen, Gesetzlichen Betreuungen,
- Ihre **Rechte** nicht gewahrt werden oder Sie sich **ungerecht** behandelt und in Ihren **Persönlichkeitsrechten** verletzt fühlen,
- Sie über Ihre **Behandlung** nicht ausreichend informiert werden oder Sie sich in Ihren **Bedürfnissen** nicht ernst genommen fühlen.

## WO sehen wir unsere Aufgaben?

Wir nehmen uns Zeit und begegnen offen Ihren Fragen und Anliegen, ohne voreingenommen zu sein.

- Wir geben Ihnen **Auskunft** über vorhandene Hilfe- und Unterstützungsangebote in der Region und **Rat**, wohin Sie sich mit welchen Anliegen wenden können,
- Wir **beraten und unterstützen** Sie bei der Suche nach Lösungen bei Konflikten und Beschwerden,
- Wir treten als **Vermittler** auf – wenn Sie das wünschen, um gemeinsam mit Ihnen und allen am Konflikt Beteiligten eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

## WER sind wir?

In unserem trialogisch zusammengesetzten Team engagieren sich

- Menschen mit eigenen Psychiatrie-Erfahrungen,
- Angehörige von Menschen mit psychischen Erkrankungen,
- Menschen mit einem professionellen Hintergrund und Erfahrungen im psychiatrischen Versorgungssystem.

## WIE gehen wir vor?

- Wir unterliegen der Schweigepflicht und behandeln Ihre Anliegen streng vertraulich,
- Wir sind ehrenamtlich und kostenfrei tätig,
- Wir arbeiten unabhängig und neutral,
- Wir sprechen alle einzelnen Schritte jeweils mit Ihnen ab,
- Wir bieten keine Rechtsberatung an.

Die IBB-Stelle arbeitet eng mit dem Gemeindepsychiatrischen Verbund des RNK zusammen. Wir dokumentieren unsere Tätigkeit (anonymisiert) und legen jährlich einen Erfahrungsbericht der Ombudsstelle im Ministerium für Soziales und Integration in Stuttgart vor.

Mängel in den Strukturen und Einrichtungen werden benannt und aufgezeigt. Darüber können gemeinsam – im Trialog – Ansätze zu Veränderung und Verbesserung formuliert und angeregt werden.