

Bericht 2014

Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2014



Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2014

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Inhaltsverzeichnis	2
1. Die Beschwerdekommision (BK)	4
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	4
1.2 Zuständigkeit und Information	4
1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision	7
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	10
2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen	10
3. Anzahl der Beschwerden	11
3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2014	12
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre	19
4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte	19
5. Beschwerden im Jahr 2014	23
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	23
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	24
5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich	24
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	25
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	26
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	26
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	26
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	28
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	29
5.5.5 LWL-Klinik Herten	30
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	31
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	32
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	33
5.5.9 LWL-Klinik Münster	34
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	35
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	35
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	35
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	35
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	36
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	37
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)	37

	Seite
5.7 LWL-Pflegezentren	38
5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt	38
5.7.2 Übrige LWL-Pflegezentren	38
5.8 LWL-Wohnverbände	39
5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	39
5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	39
5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer	40
5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	40
5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	40
5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	41
5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	41
5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster	42
5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	42
5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein	42
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	43
6. Ausblick	43

1. Die Beschwerdekommision (BK)

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Die in Trägerschaft des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) befindlichen psychiatrischen Kliniken haben wie alle Krankenhäuser in NRW gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu schaffen. Für den Fachbereich Psychiatrie werden die Bestimmungen des KHGG durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 erweitert. Die bereits im Jahr 1979 gegründete Beschwerdekommision des LWL erfüllt diese Anforderungen und Vorgaben. Ihre Mitglieder werden durch den Gesundheits- und Krankenhausausschuss gewählt.

Patienten und Patientinnen der LWL-Kliniken im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen sowie deren Angehörige haben jederzeit die Möglichkeit, ihre Beschwerden und Anregungen zu äußern. Nachdem die Prüfung einer Beschwerde abgeschlossen ist, werden berechtigt kritisierte Mängel so schnell wie möglich behoben und - falls notwendig - eine grundsätzliche Verbesserung auf die gesamte Klinik übertragen.

In gleicher Form setzt sich die Beschwerdekommision für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Pflegezentren sowie der LWL-Wohnverbände ein. Laut § 6 des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW (WTG) haben Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter ein Beschwerdeverfahren sicherzustellen.

Eine der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen ist zumeist Tagungsort für die monatlich stattfindende Sitzung der Beschwerdekommision. Dieses ermöglicht den Mitgliedern, sich vor Ort ein persönliches Bild zu machen und mit der jeweiligen Leitung die Situation zu besprechen.

1.2 Zuständigkeit und Information

Wie bereits erwähnt können sich alle Personen, die sich in Behandlung einer LWL-Klinik oder in Betreuung eines LWL-Pflegezentrums oder Wohnverbunds befinden, mit Anliegen und Verbesserungsvorschlägen an die Beschwerdekommision wenden. Dabei ist die Form der Behandlung und Betreuung gleichgültig, sie kann sowohl stationär als auch ambulant sein. Selbstverständlich können auch Angehörige, gesetzliche Betreuer und Betreuerinnen oder andere interessierte Personen im Sinne von Patienten, Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen tätig werden. Die Mitglieder der Beschwerdekommision sind an der Verbesserung der Versorgung interessiert, daher ist zweitrangig, wer eine Kritik äußert.

Nicht zuständig ist die Beschwerdekommision für Beschwerden von Patienten und Patientinnen im Maßregelvollzug. Für diesen Personenkreis existiert eine eigene Beschwerdekommision Maßregelvollzug, deren Tätigkeit in einem eigenen Bericht dargestellt wird. (Im Jahr 2014 wurden aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Bereich Maßregelvollzug 14 Einzelbeschwerden mit 27 Kritikpunkten behandelt, davon waren 9 Kritikpunkte begründet.)

Zum LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen gehören folgende Einrichtungen:

Erwachsenenpsychiatrie

LWL-Universitätsklinikum Bochum
LWL-Klinik Dortmund
LWL-Klinikum Gütersloh
LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik
LWL-Klinik Herten
LWL-Klinik Lengerich
LWL-Klinik Lippstadt
LWL-Klinik Marsberg
LWL-Klinik Münster
LWL-Klinik Paderborn
LWL-Klinik Warstein

Kinder- und Jugendpsychiatrie

LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik
LWL-Universitätsklinik Hamm
LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik
LWL-Klinik Marsberg

LWL-Pflegezentren

LWL-Pflegezentrum Dortmund
LWL-Pflegezentrum Gütersloh
LWL-Pflegezentrum Lengerich
LWL-Pflegezentrum Lippstadt
LWL-Pflegezentrum Marsberg
LWL-Pflegezentrum Münster
LWL-Pflegezentrum Warstein

LWL-Wohnverbände

LWL-Wohnverbund Dortmund
LWL-Wohnverbund Gütersloh
LWL-Wohnverbund Hemer
LWL-Wohnverbund Lengerich
LWL-Wohnverbund Lippstadt
LWL-Wohnverbund Marl
LWL-Wohnverbund Marsberg
LWL-Wohnverbund Münster
LWL-Wohnverbund Paderborn
LWL-Wohnverbund Warstein

LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken

LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)
LWL-Institut für Rehabilitation Warstein (ehem. Hermann-Simon-Institut)
LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg
LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland
LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzman-Klinik)
LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Lengerich

Auf jeder Station, in jeder Tagesklinik und Institutsambulanz, in jeder Wohngruppe der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen gibt es an deutlich sichtbarer Stelle einen Aushang, der auf die Beschwerdekommision hinweist:

Beschwerdekommision

In der **Beschwerdekommision** sind fachkundige Bürgerinnen und Bürger tätig, die unabhängig von der/dem LWL-Klinik, LWL-Wohnverbund, LWL-Pflegezentrum und der Verwaltung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) arbeiten. Sie können sich mit allen Anliegen, Anregungen und Kritikpunkten an folgende Personen wenden:

CDU:	Wolfgang Diekmann Winfried Kaup Christiane Krause, <i>Vorsitzende</i>
SPD:	Hans-Joachim Kayser, <i>stellv. Vorsitzender</i> Elisabeth Veldhues Renate Weyer
Bündnis 90 / Die Grünen:	Gertrud Meyer zum Alten Borgloh
FDP/FW:	Karl-Heinz Dingerdissen
Die Linke:	Dr. Burkhard Wiebel

In enger Zusammenarbeit mit der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe werden Ihre Beschwerden geprüft, beraten und Lösungsvorschläge erarbeitet.

Anschrift der Beschwerdekommision:

Beschwerdekommision des Gesundheits- und Krankenhausausschusses
Büro der LWL-Landschaftsversammlung
48133 Münster

Ihre direkten Ansprechpersonen in der Hauptverwaltung des LWL sind:

Mechtild Stöber
Diplom-Sozialarbeiterin (FH),
Krankenschwester
Telefon: 0251 591 - 3862
Telefax: 0251 591 - 6595
E-Mail: mechtild.stoeber@lwl.org

Heiko Winnemöller, M.A.
Diplom-Sozialwirt (FH),
Diplom-Sozialarbeiter (FH)
Telefon: 0251 591 - 6806
Telefax: 0251 591 - 6595
E-Mail: heiko.winnemoeller@lwl.org

LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen
LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen
Hörsterplatz 2
48147 Münster



Internet: www.lwl-beschwerdekommision.de

Sprechzeiten:

montags - donnerstags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr, 14:00 Uhr bis 15:30 Uhr
freitags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr.

Außerhalb der Zeiten ist ein Anrufbeantworter unter der Rufnummer 0251 591 – 6790 angeschlossen, der Ihren Anruf entgegennimmt. Wir rufen Sie auf jeden Fall zurück.

Münster, im Februar 2015

LWL
Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Wie bereits im Aushang zu erkennen ist, ist die Beschwerdekommision mit weiteren Informationen auch im Internet zu finden, hier der Link dazu:

www.lwl-beschwerdekommision.de

1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision

Alle Mitglieder der Beschwerdekommision sind Abgeordnete aus Städten und Gemeinden in Westfalen-Lippe.

Vom 01.01.2014 bis zum 30.09.2014 gehörten folgende Mitglieder der Beschwerdekommision an:

Mitglieder

CDU

Wolfgang Diekmann (Vorsitzender)
 Angelika Dümenil
 Uwe Scholz

SPD

Hans-Joachim Kayser (stellv. Vorsitzender)
 Elisabeth Veldhues

Bündnis 90 / Die Grünen

Peter Saatkamp

FDP/FW

Ruth Becker

Die Linke

Dr. Burkhard Wiebel*
*mit beratender Stimme

Stellvertreterinnen/Stellvertreter

Wolfgang Heinberg
 Monika Schnieder-Pförtzsch
 Anna-Maria Willms

Renate Weyer
 Ursula Lindstedt

Heinz Entfellner

Dr. Thomas Reinbold

Arnold Vogel*

Seit dem 1. Oktober 2014 setzt sich die Beschwerdekommision wie folgt zusammen:

Mitglied



Christiane Krause
 (Vorsitzende)

CDU

Stellvertreter/in



Angelika Dümenil

CDU

MitgliedSPDHans-Wolfgang Kayser
(stellv. Vorsitzender)Stellvertreter/inSPD

Ulrich Blum

CDU

Wolfgang Diekmann

CDU

Arnold Weßling

FDP-FW-Fraktion
Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Karl-Heinz Dingerdissen

FDP-FW-Fraktion
Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Dr. Thomas Reinbold

CDU

Winfried Kaup

CDU

Stephanie Pohl

Mitglied



Gertrud Meyer zum Alten Borgloh



Stellvertreter/in



Heinz Entfellner



Elisabeth Veldhues



Ursula Lindstedt



Renate Weyer



Ursula Ecks



Dr. Burkhard Wiebel



Dr. Bernd Tenbenschel



1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Beschwerdekommision tagte im Jahr 2014 zehn Mal an folgenden Terminen und Orten:

14. Januar	LWL-Wohnverbund Warstein
18. Februar	LWL-Klinikum Gütersloh
18. März	LWL-Universitätsklinikum Bochum
29. April	LWL-Klinik Marl-Sinsen - Haardklinik -
03. Juni	Münster, Landeshaus
26. Juni	LWL-Zentrum für Forensische Psychiatrie Lippstadt
26. August	LWL-Wohnverbund Marsberg
23. September	LWL-Klinik Hemer - Hans-Prinzhorn-Klinik -
18. November	LWL- Maßregelvollzugsklinik Rheine
02. Dezember	Münster, Landeshaus

In der Dezember-Sitzung der Beschwerdekommision berichteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ausführlich über die Arbeit der Kontaktstelle Kinder- und Jugendpsychiatrie 1950er bis 1970er Jahre. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen, die für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig sind, wurden im Jahr 2013 auch mit der Wahrnehmung der Aufgaben im Rahmen dieser Kontaktstelle betraut und führten seitdem viele Gespräche mit über 100 ehemaligen Patienten und Patientinnen der Kinder- und Jugendpsychiatrie über damalige Misshandlungen, vor allem im ehemaligen St. Johannes-Stift Marsberg. Die wissenschaftliche Aufarbeitung erfolgt durch das LWL-Institut für westfälische Regionalgeschichte. Auch hierüber wurde der Beschwerdekommision berichtet.

2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen

Sofort nach Bekanntwerden einer Beschwerde wird von den zuständigen Personen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen (s.o. Aushang) im Auftrag der Beschwerdekommision geprüft, ob es sich a) um einen patienten- bzw. bewohnerbezogenen Inhalt oder b) um einen objektivierbaren Missstand handelt.

Besonderheit zu a): Beschwerft sich ein Patient, Bewohner oder eine Patientin, Bewohnerin z.B. über die eigene Behandlung, Betreuung oder ein spezielles individuelles Problem, wird grundsätzlich von der beschwerdeführenden Person aus Gründen des Personenschutzes eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht des Behandlungs-, Betreuungs- und Pflorgeteams eingeholt.

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt in allen Fällen folgendermaßen:

- bei schriftlicher Eingabe Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person zwecks Eingangsbestätigung und Besprechung des weiteren Vorgehens
- Kontaktaufnahme mit der Betriebs- oder Heimleitung der Klinik, des Wohnverbundes oder des Pflegezentrums
- Stellungnahme anfordern

- ggf. Klärung der Situation vor Ort durch Gespräche und/oder Besichtigung der Räumlichkeiten
- Prüfung und Bewertung des Gesamtbildes incl. der Stellungnahme der Einrichtungsleitung
- entweder persönliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person oder Entwurf eines Antwortschreibens zwecks Beratung in der Beschwerdekommision
- Erstellung einer Beratungsvorlage für die Beschwerdekommision mit allen den Fall betreffenden Unterlagen
- Beratung mit der Beschwerdekommision
- bei berechtigten Beschwerden selbstverständlich möglichst sofortige Abhilfe zu jedem Zeitpunkt der Beschwerdebearbeitung schaffen.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision werden in einigen Fällen von Betroffenen selbst kontaktiert und geben die Bearbeitung an die Verwaltung ab, sie können aber selbstverständlich am gesamten Prozess der Beschwerdebearbeitung teilhaben.

Anonyme Beschwerden werden in der Regel nicht bearbeitet.

3. Anzahl der Beschwerden

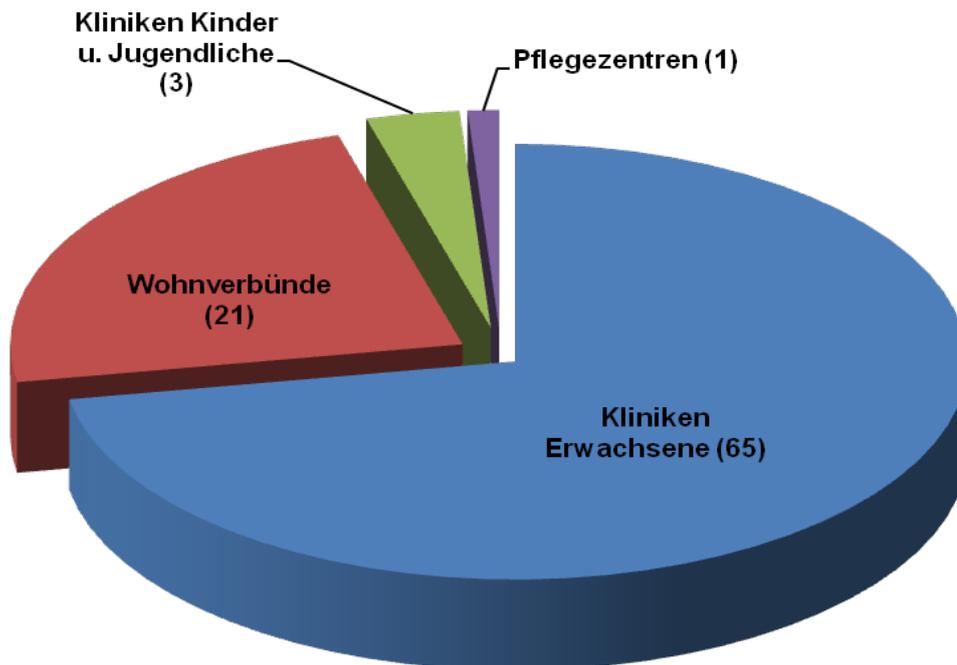
Wie in den Vorjahren ist die Anzahl der Beschwerden in Relation zu den Behandlungsfällen gering. Im Jahr 2014 ging die Zahl der Beschwerden von 100 im Vorjahr auf 90 zurück. In diesen 90 eingereichten Beschwerden wurden allerdings 217 Punkte kritisiert. Der weitere Rückgang der Beschwerden und Anregungen wird auf die Tätigkeit des sog. Internen Beschwerdemanagements in den Einrichtungen zurückgeführt. Viele Betroffene wenden sich vor Ort an das Beschwerdemanagement, um schnelle Hilfe zu bekommen. Die Patienten, Patientinnen, Bewohner, Bewohnerinnen und Angehörigen, die eine zentrale Bearbeitung wünschen, wenden sich an die Beschwerdekommision oder die Ansprechpersonen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen aufgrund früherer Erfahrungen oder weil sie sich von einer Bearbeitung ihres Anliegens durch an der Behandlung unbeteiligte Personen mehr versprechen.

In diesem Bericht werden nicht die über 200 meist telefonischen Anfragen berücksichtigt, die im Gespräch direkt geklärt werden konnten. Dabei handelte es sich häufig um Angelegenheiten der gerichtlichen Unterbringung oder um Anrufe durch akut erkrankte Personen, die beruhigt werden oder sich wiederholt zum Ausdruck bringen, aber nicht beschweren wollten.

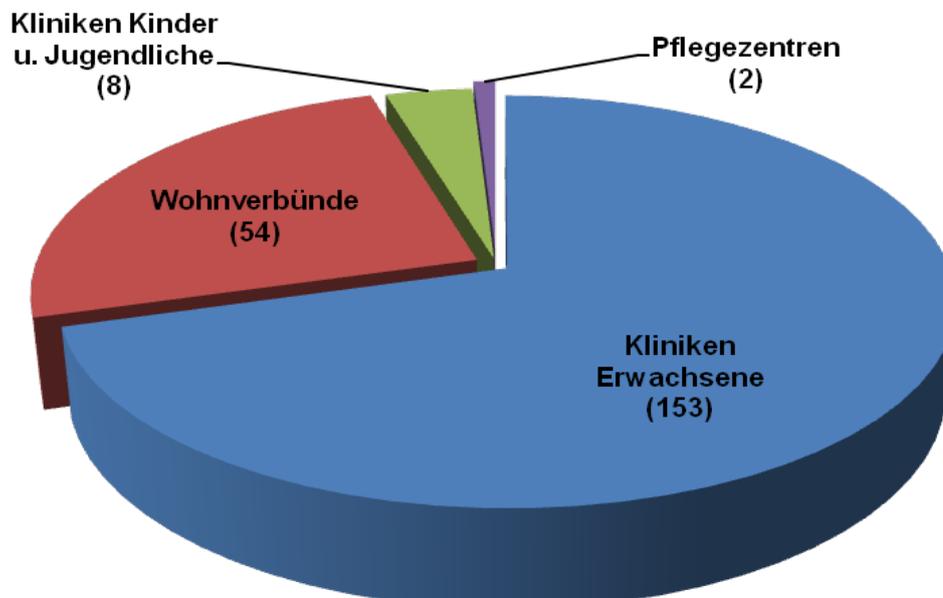
Nähere Einzelheiten zu den im Jahr 2014 von der Beschwerdekommision beratenen Kritikpunkten sind im Einzelnen aus den nachfolgenden Diagrammen ersichtlich.

3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2014

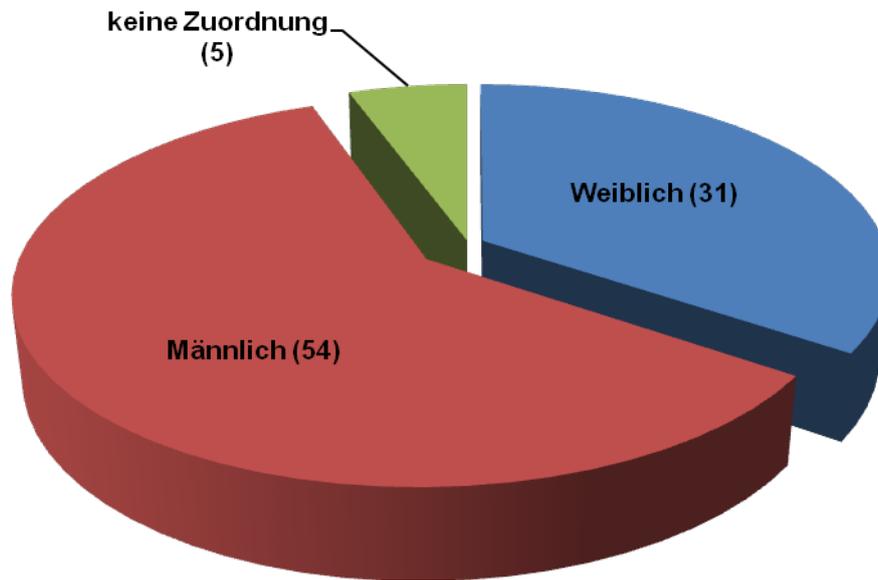
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Gesamt, N: 90
Unterscheidung: Einrichtungsform



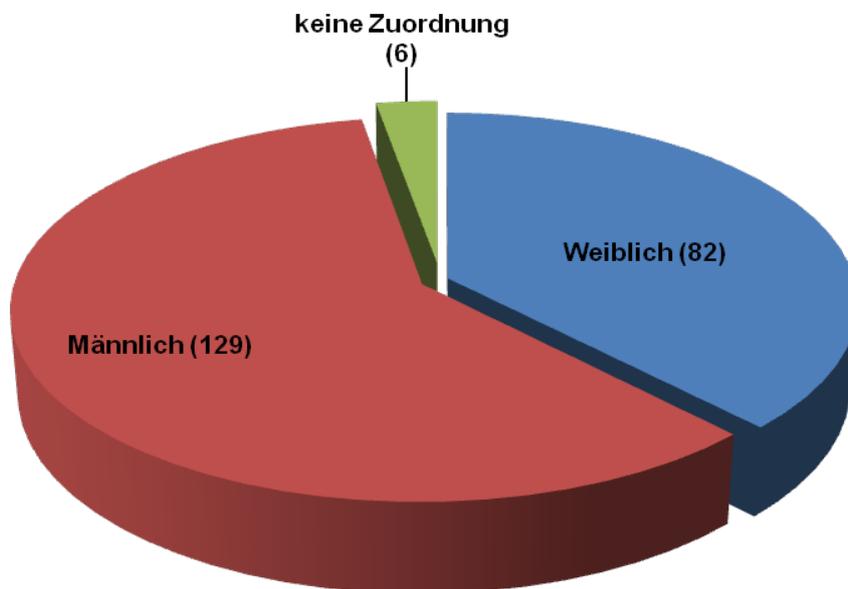
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Gesamt, N: 217
Unterscheidung: Einrichtungsform



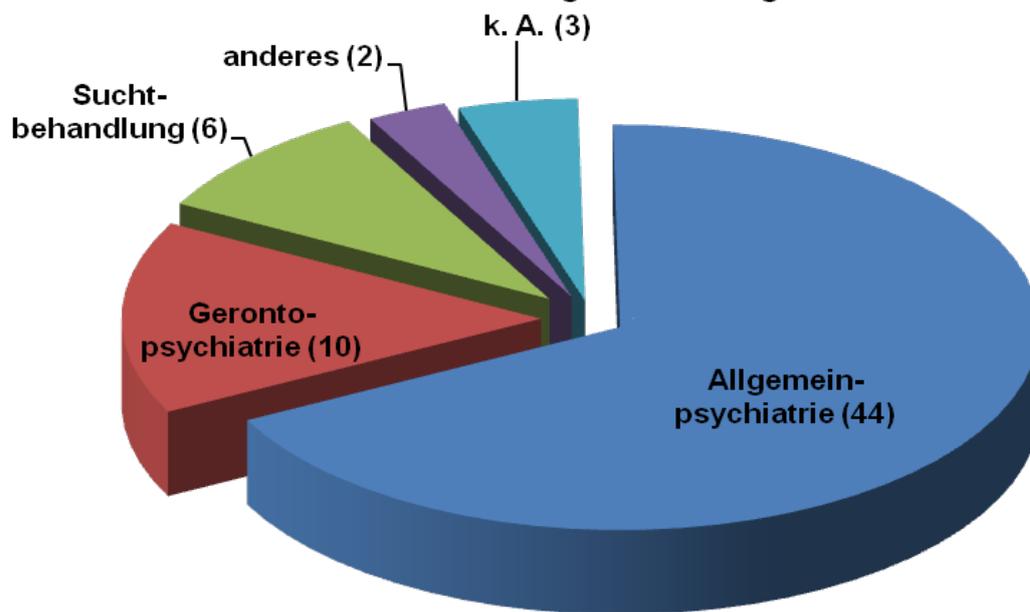
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Gesamt , N: 90
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



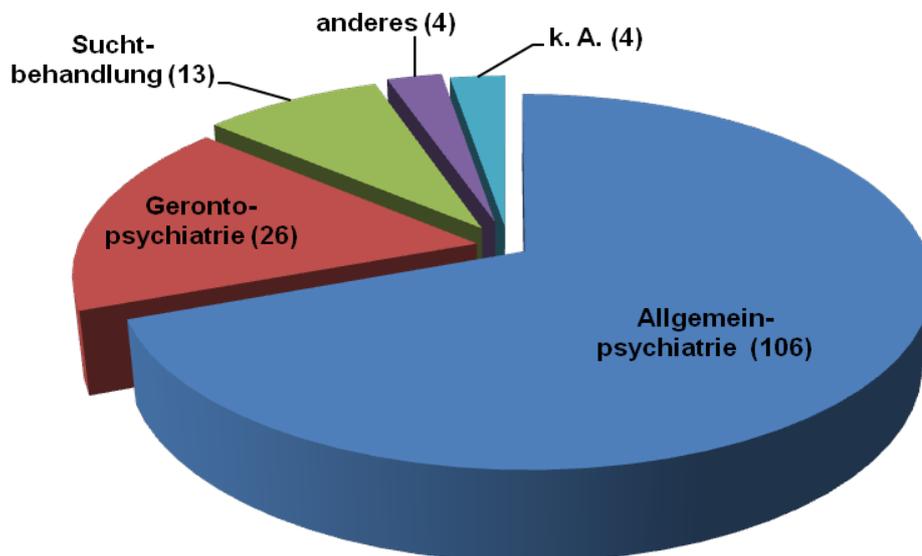
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Gesamt , N: 217
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



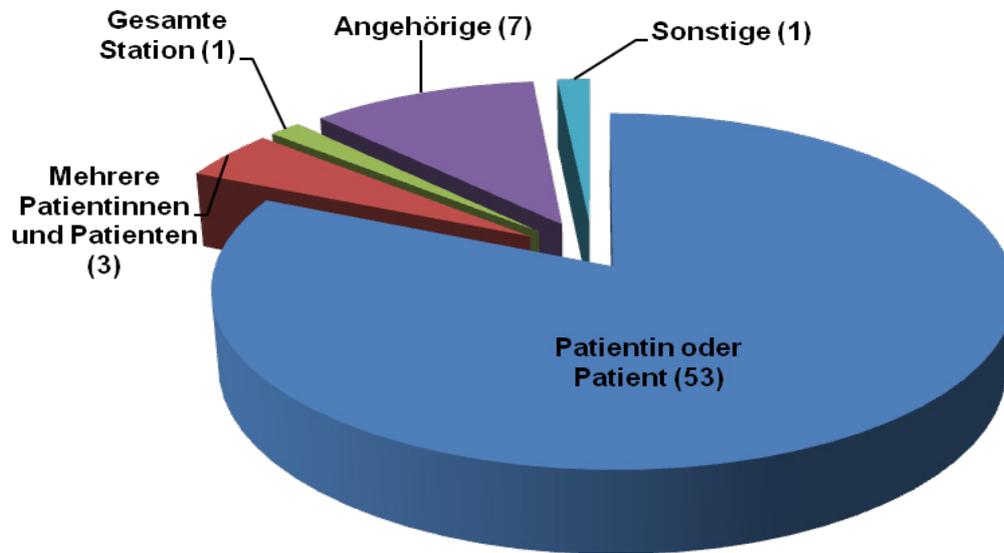
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Kliniken Erwachsene, N: 65
Unterscheidung: Behandlungsform



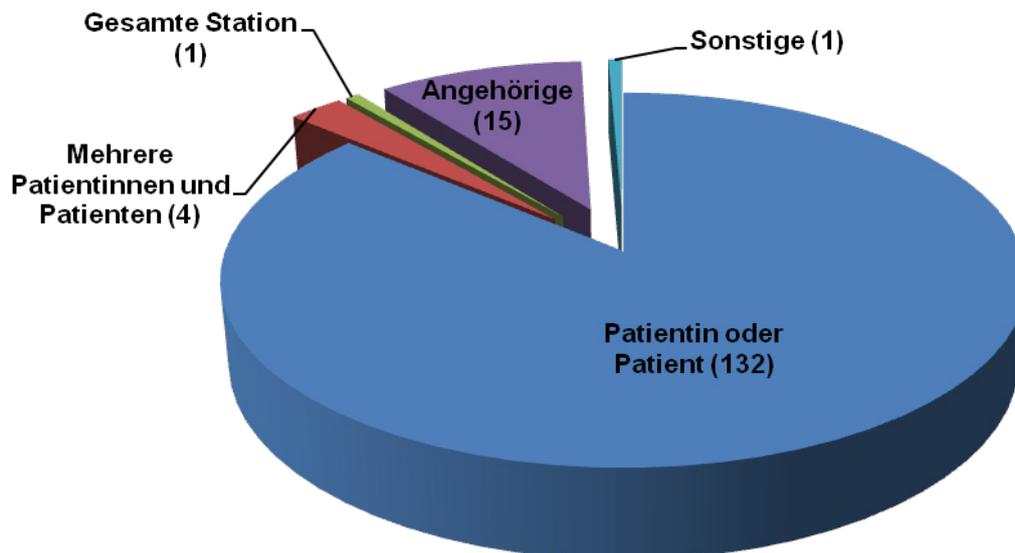
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Kliniken Erwachsene, N: 153
Unterscheidung: Behandlungsform



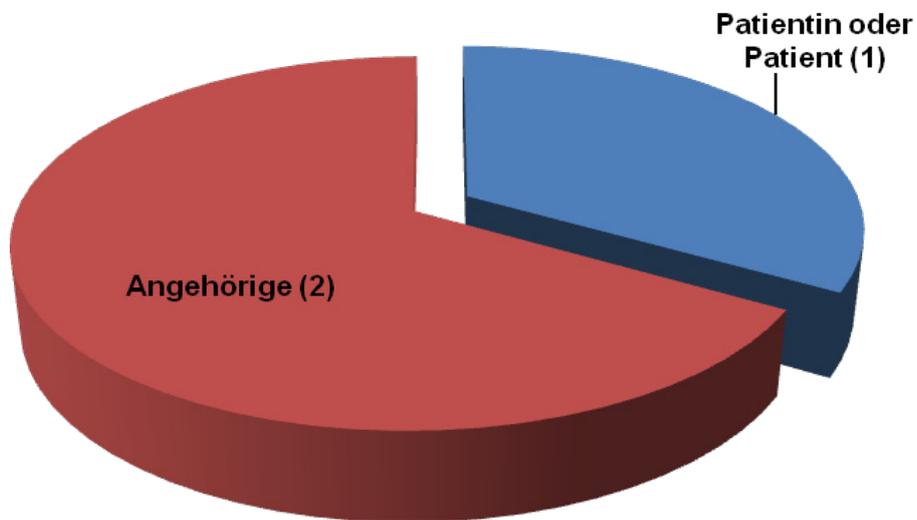
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Kliniken Erwachsene, N: 65
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



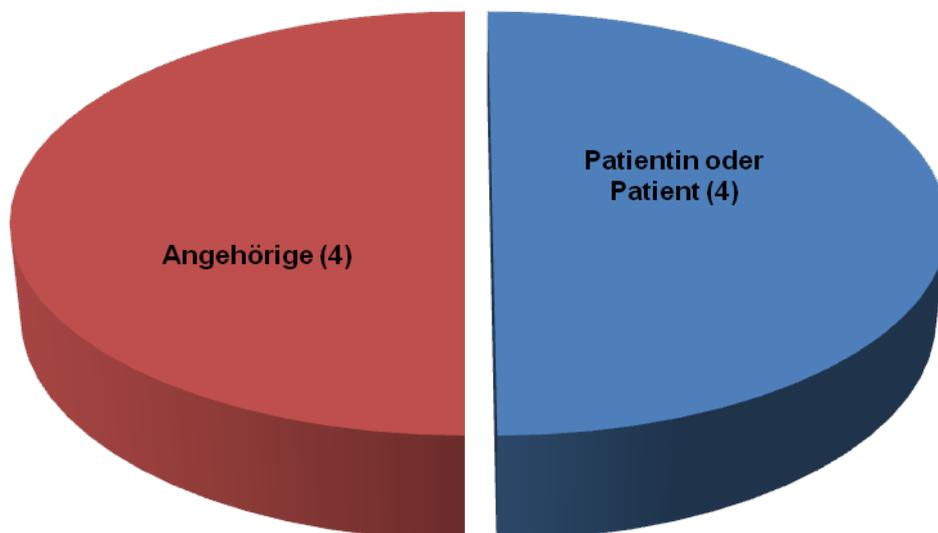
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Kliniken Erwachsene, N: 153
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



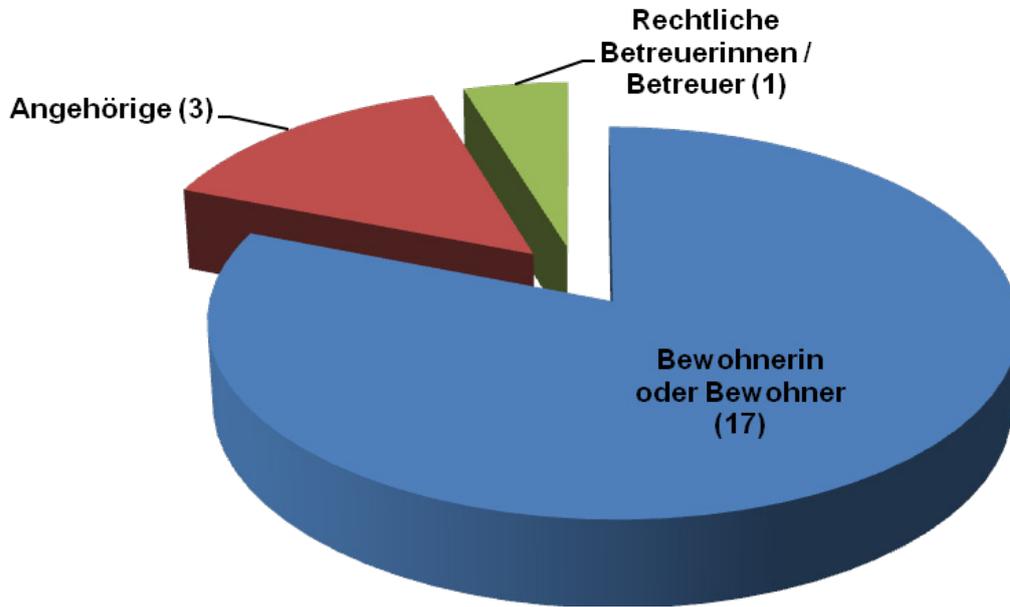
Anzahl der Beschwerden in 2014
Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 3
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



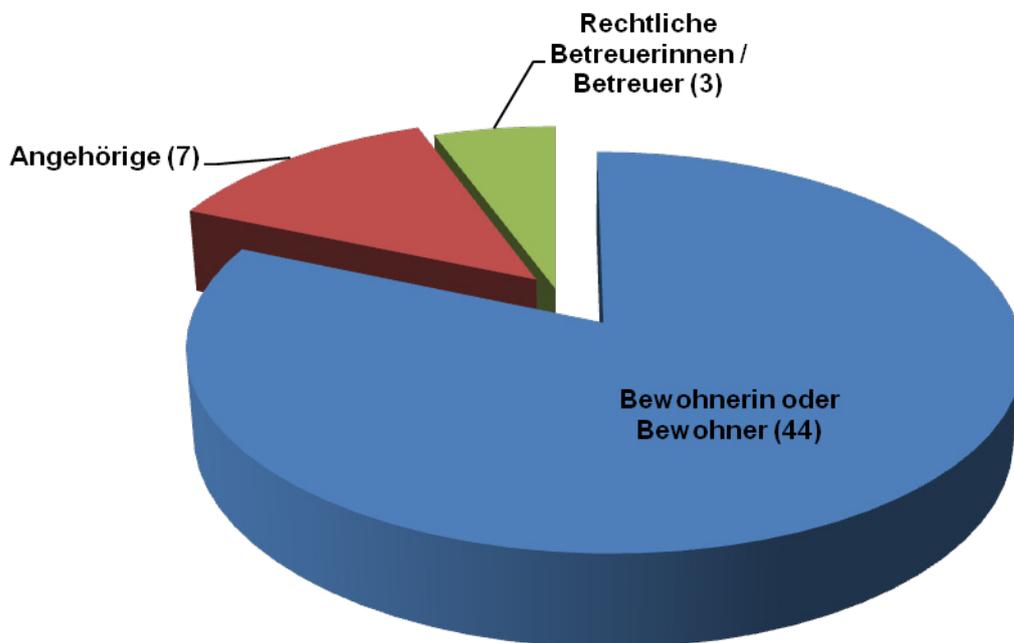
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 /
Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 8
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



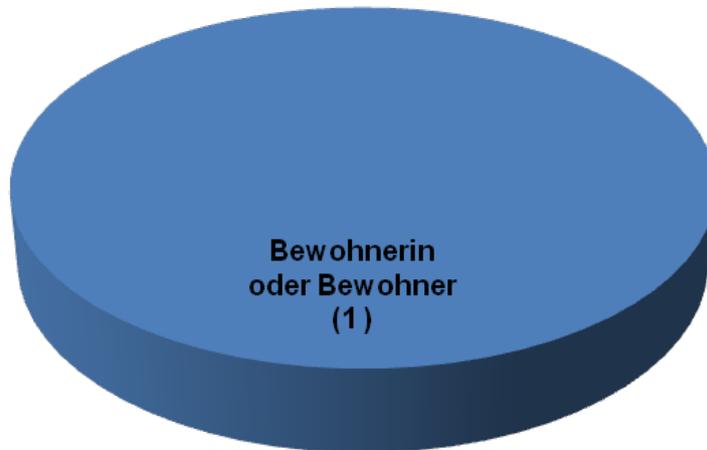
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Wohnverbände, N: 21
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



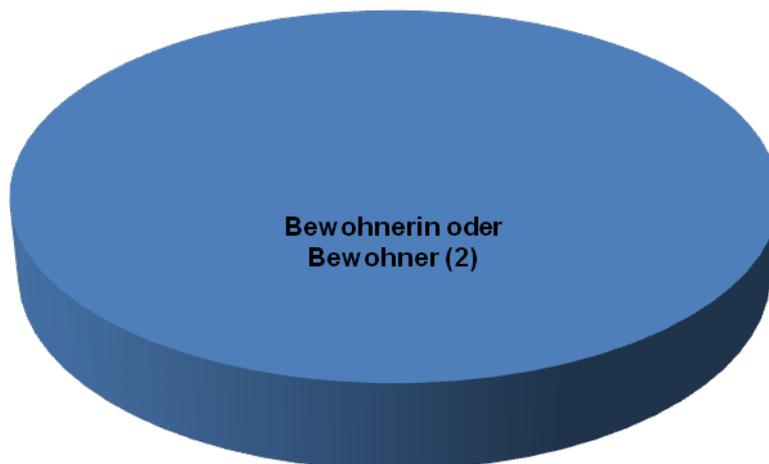
Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Wohnverbände, N: 54
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



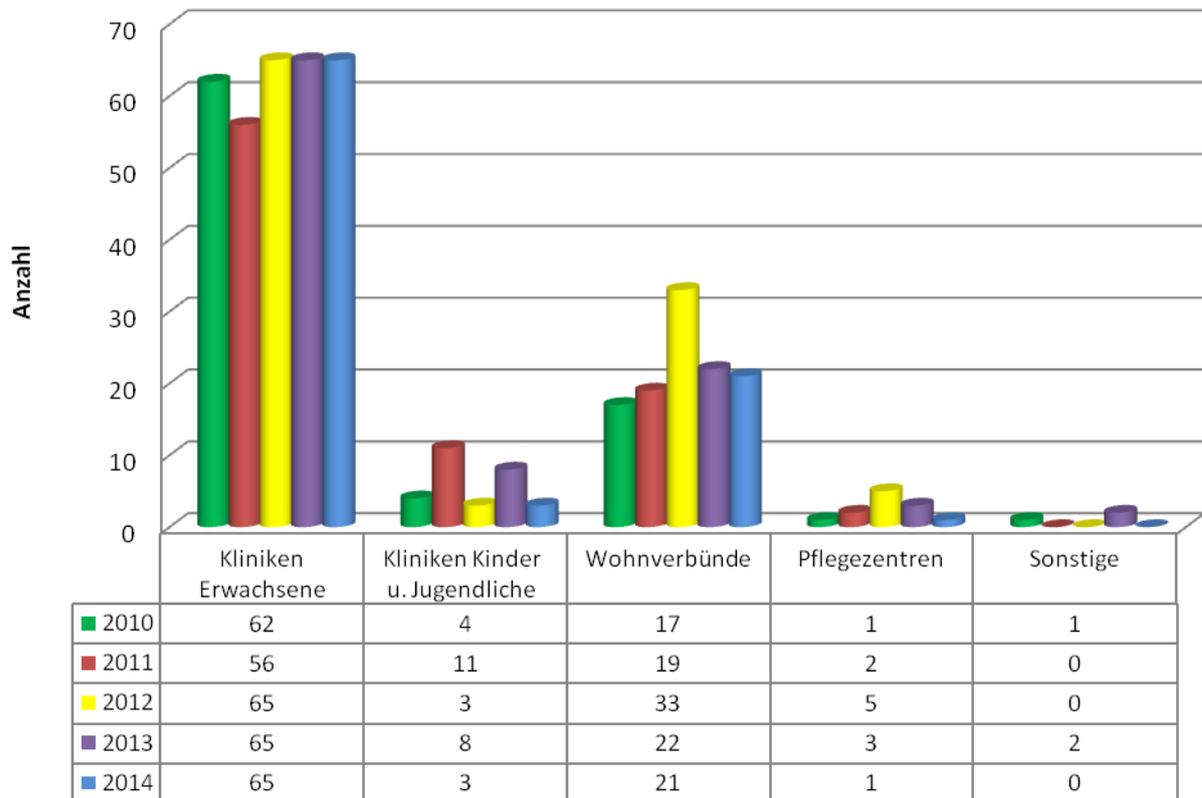
Anzahl der Beschwerden in 2014 / Pflegezentren, N: 1
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Kritikpunkte in 2014 / Pflegezentren, N: 2
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person

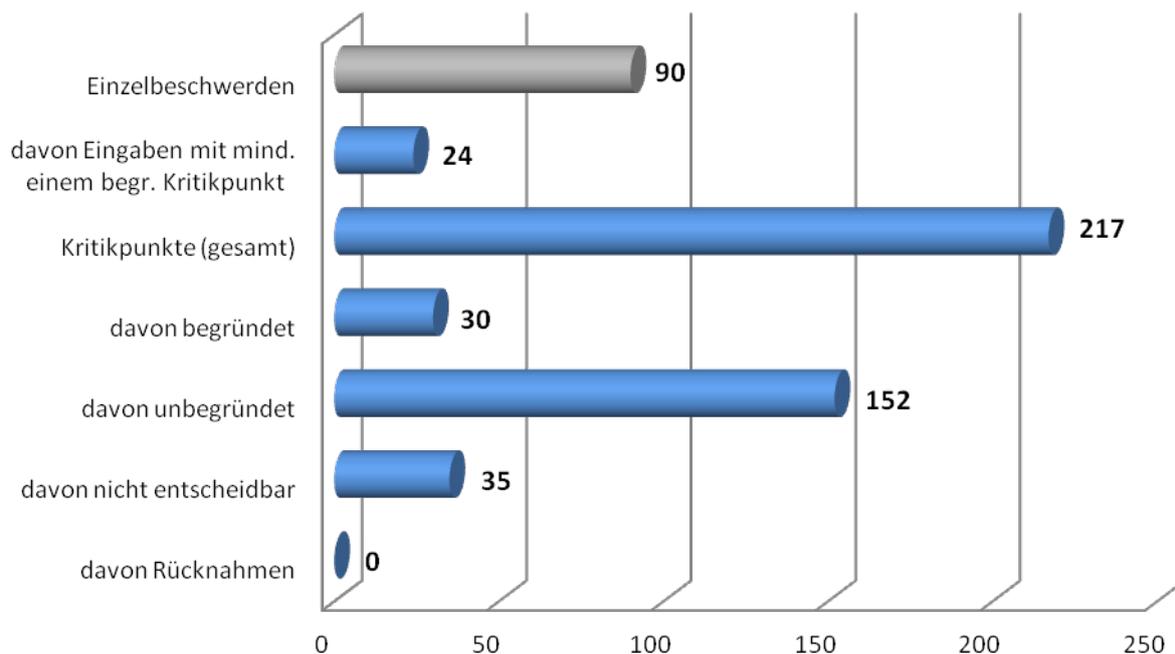


3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



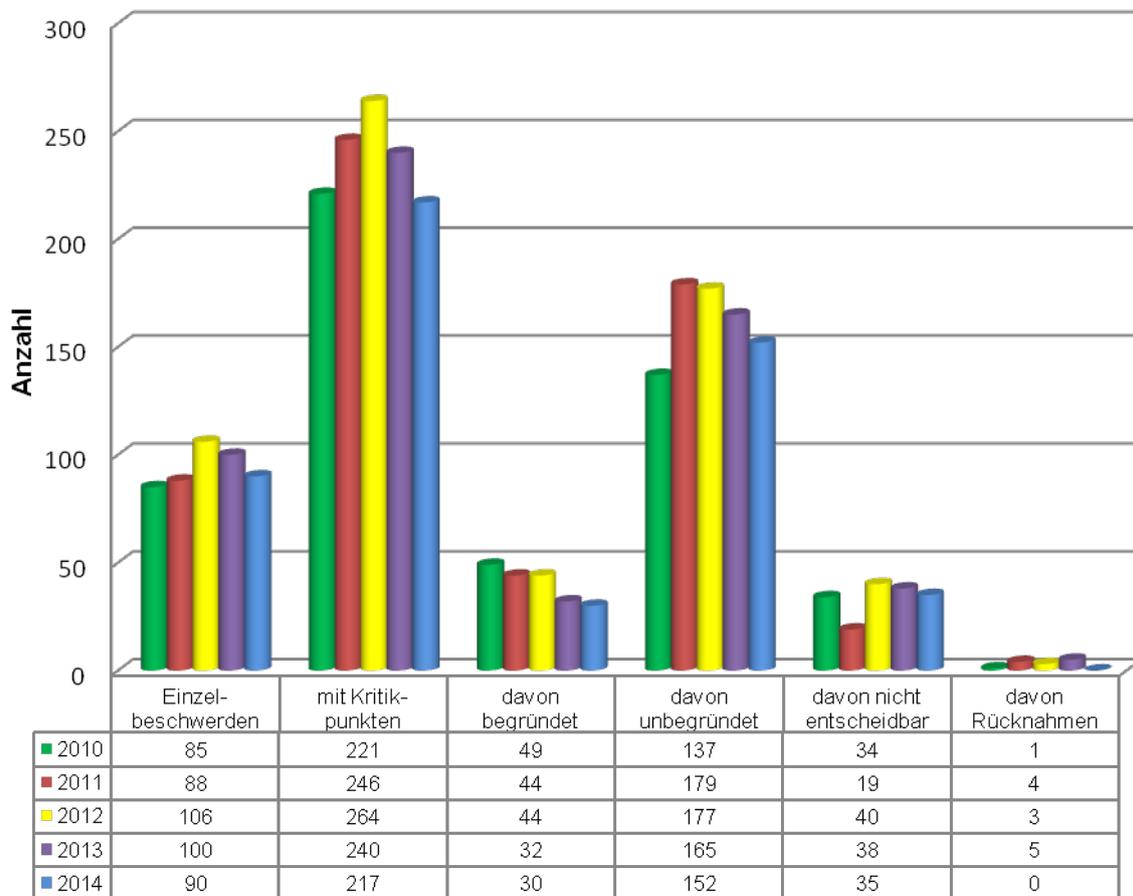
4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte

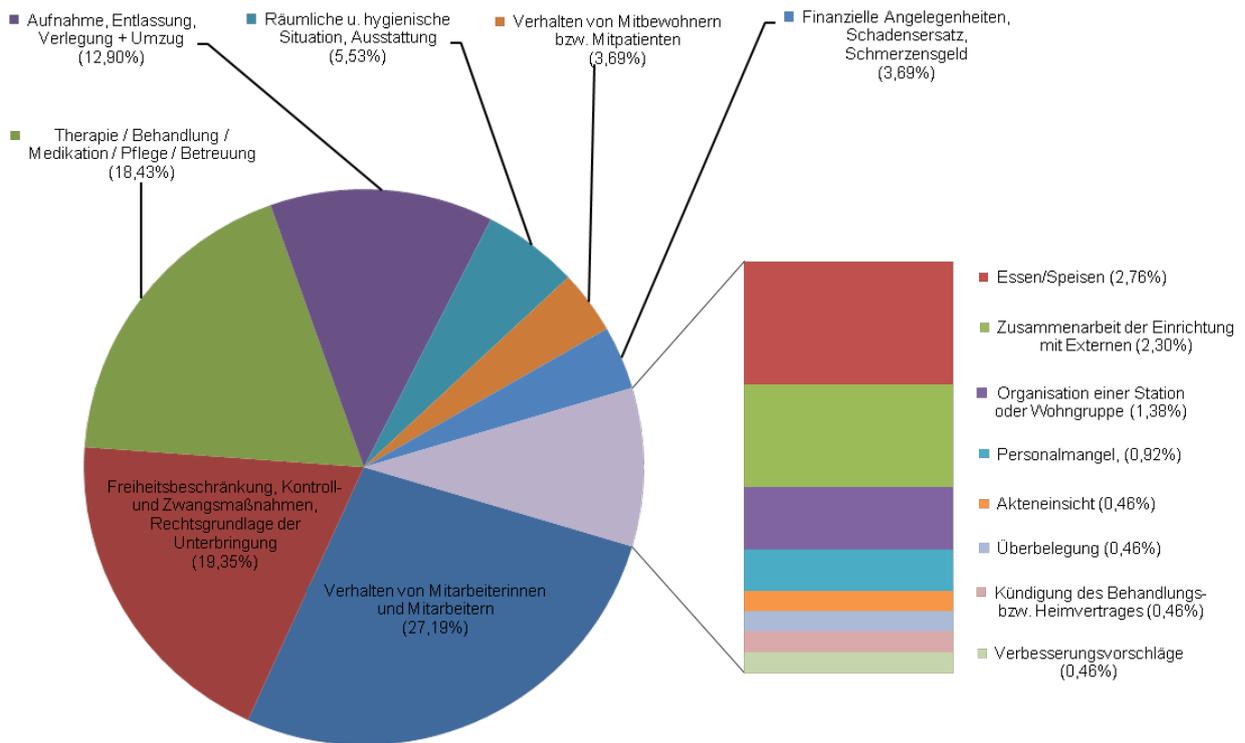
Beurteilung aller Beschwerden/Kritikpunkte in 2014*



* ohne Lob, positive Rückmeldungen

Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre





Prozentwerte kfm. gerundet

Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Diese immer wieder vorgebrachte Kritik (59) wurde häufig versteckt geäußert, indem sich Betroffene über ungerechte Behandlung beschwerten oder über Defizite sprachen, die aufgrund mangelnder Kommunikation und Nachlässigkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstanden waren, z.B. wurden Absprachen mit Patienten nicht an das Team weitergegeben, Patienten fühlten sich nicht ernst genommen, es herrschte Zeitmangel. In selteneren Fällen wurden Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter direkt namentlich kritisiert bzw. beschuldigt.

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen

Insgesamt 42 Personen kritisierten freiheitseinschränkende Maßnahmen in jeglicher Form. Die Beschwerden erfolgten über Fixierungen, weitere über die erfolgte Zwangsunterbringung, andere über Kontrollen und Ausgangs- oder Besuchsbeschränkungen.

Therapie, Pflege und Betreuung

Hierzu gingen insgesamt 40 Beschwerden ein. Die Beschwerdekommision sieht sich allerdings nicht in der Lage, in ärztliche und therapeutische Kompetenzen einzugreifen, um z.B. wie von einigen Betroffenen gewünscht, Medikationen oder therapeutische Absprachen mit Betroffenen zu verändern. Einschränkungen von Angeboten erfolgten u.a. aufgrund unvorhersehbarer oder längerer Erkrankungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die trotz vieler Bemühungen nicht ausnahmslos behoben werden konnten.

Aufnahme, Entlassung, Verlegung und Umzug

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der Beschwerden in diesem Themenbereich von 13 auf 28 mehr als verdoppelt und entspricht inzwischen 12,9 % der Kritikpunkte. Das Management in diesem Bereich erfordert eine hohe Priorität, damit unnötiger Ärger vermieden wird und die Betroffenen keine Einschnitte in ihrer Versorgung erfahren müssen. Allerdings spiegelt der Anstieg der Kritikzahl möglicherweise einen Zeitmangel von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wieder. In jedem Fall muss in einigen Kliniken eine Verbesserung bei der Verfassung von Entlassberichten erfolgen, da immer wieder große Verzögerungen kritisiert werden.

Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung

5,5 % aller Beschwerden betrafen die Räumlichkeiten, die Hygiene und die Ausstattung. In einigen Fällen wurde die Verschmutzung sanitärer Anlagen sowie die Ausstattung von Raucherräumen kritisiert.

Verhalten von Mitpatienten, -patientinnen, -bewohnern und -bewohnerinnen

Immer mal wieder kam es zu Diskrepanzen zwischen einzelnen Patienten oder Bewohnern. Zu Beschwerden führte dies in acht Fällen. Teilweise hatten Patienten andere mit körperlicher Gewalt bedroht oder massiv beschimpft.

Finanzielle Angelegenheiten

In ebenfalls acht Fällen kam es zu Beschwerden hinsichtlich finanzieller Angelegenheiten, u.a. aufgrund einer Gebührenerhebung für Bescheinigungen, die zwar grundsätzlich üblich, aber in der hier kritisierten Form nicht erlaubt war.

Essen und Trinken

Sechsmal beschwerten sich Patienten und Patientinnen über mangelnde Qualität von Speisen und Getränken, bei objektiver Betrachtung erwiesen sich jedoch die meisten Beschwerden als unbegründet.

Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen

Hier handelte es sich um teilweise begründete Beschwerden über mangelnde Zusammenarbeit mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen oder einem niedergelassenen Arzt.

Organisation einer Station oder Wohngruppe

Durch die Bearbeitung einer Beschwerde werden hin und wieder organisatorische Mängel deutlich, die abgestellt werden können.

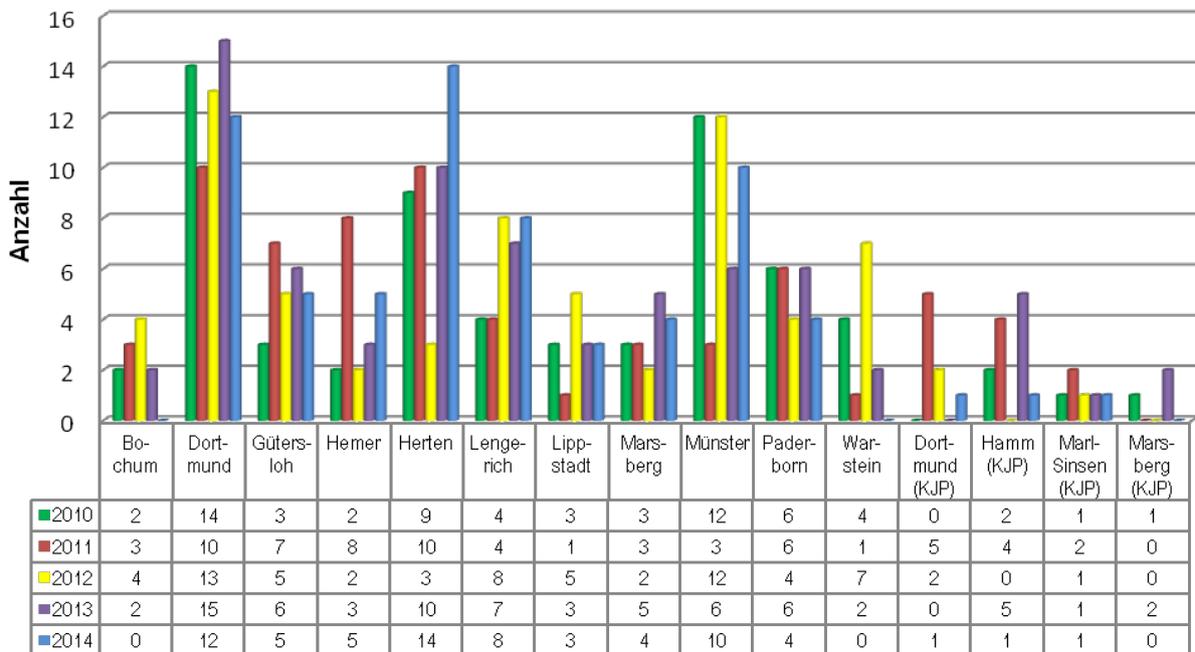
Personalmangel

Den zwei wegen Personalmangels eingegangenen begründeten Beschwerden konnte abgeholfen werden.

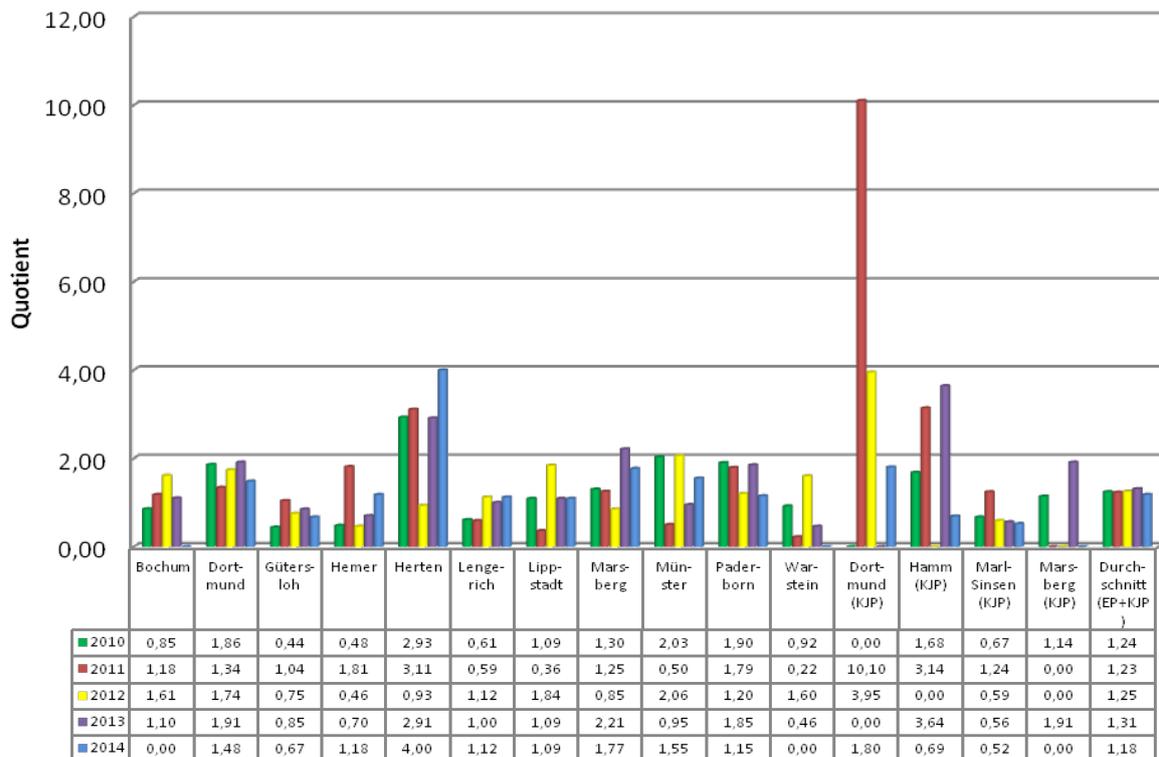
5. Beschwerden im Jahr 2014

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

Kliniken:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



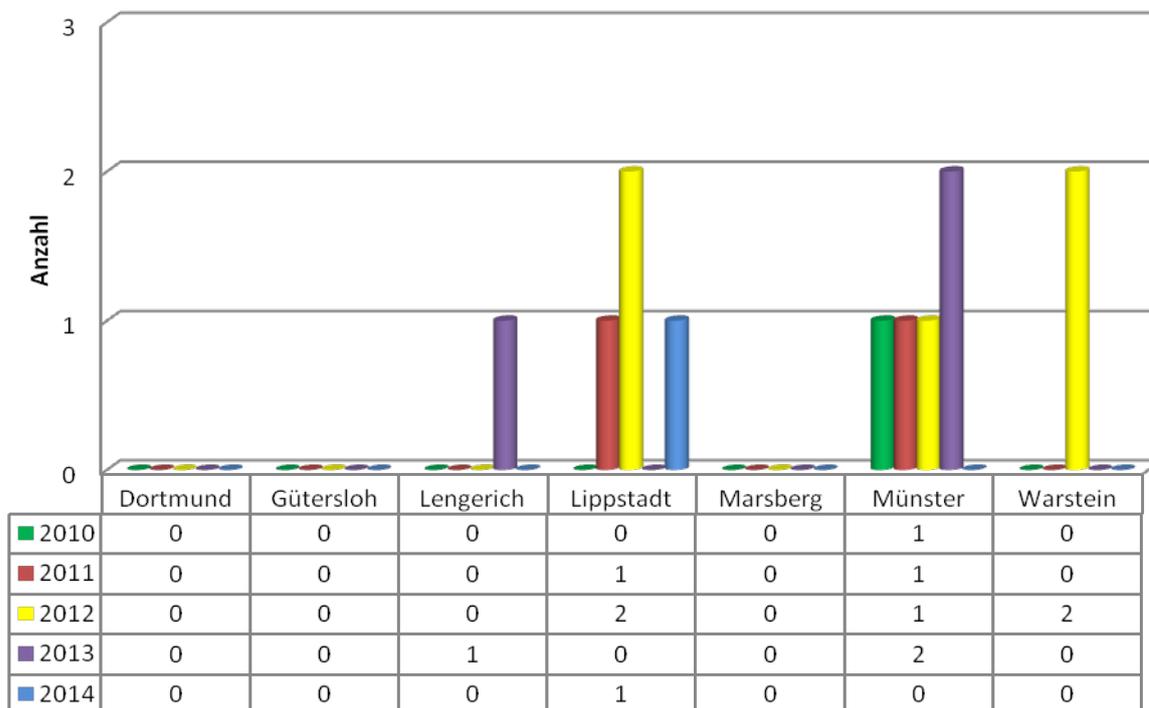
Kliniken (EP + KJP): Beschwerden pro 1000 Fälle / Vergleich über fünf Jahre



Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

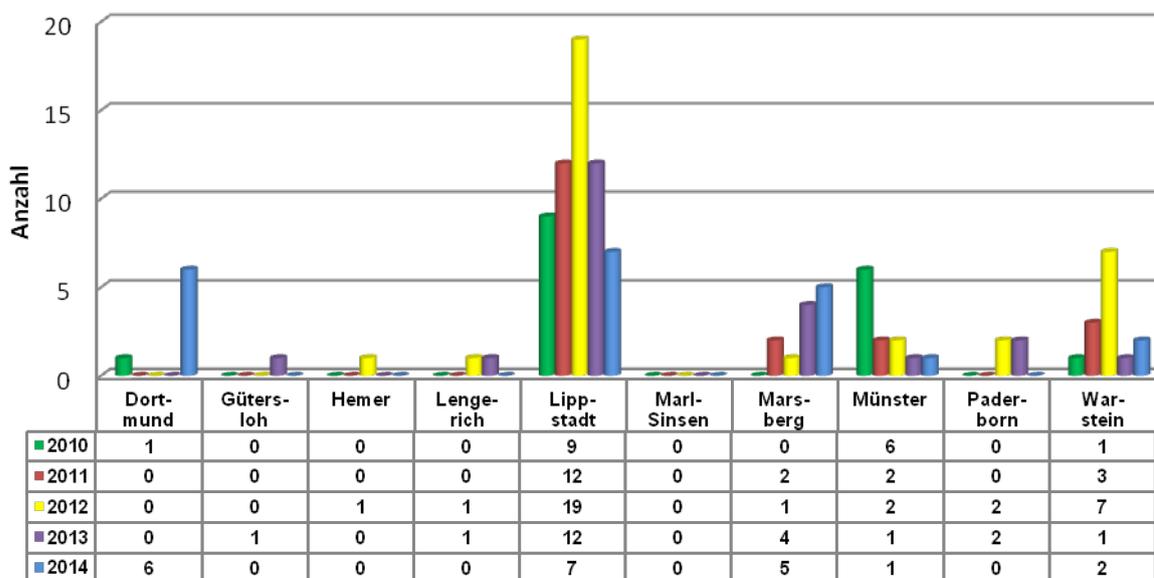
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich

Pflegezentren: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre

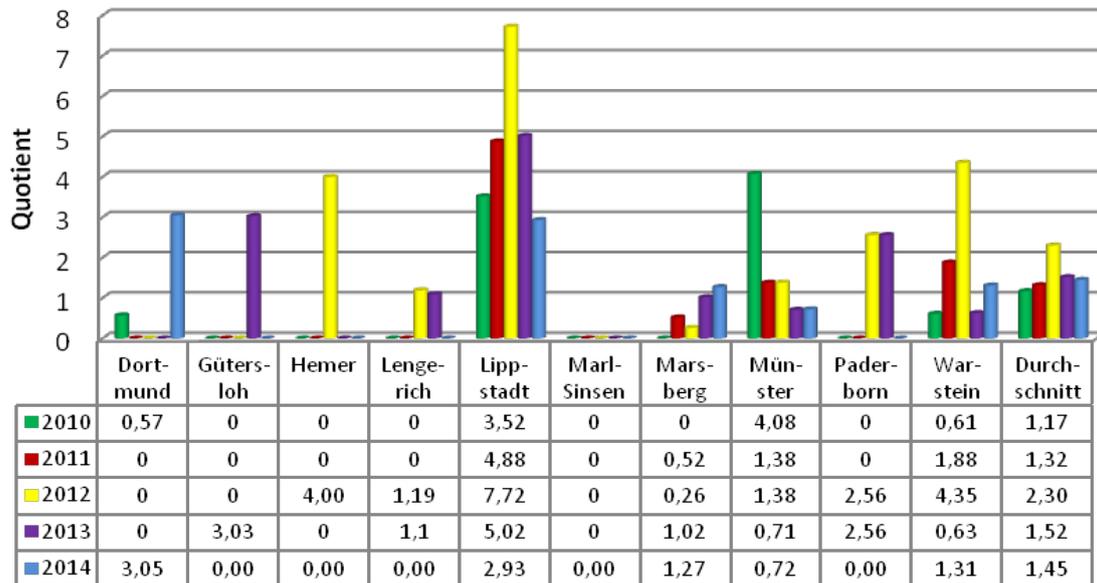


5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich

Wohnverbände: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre

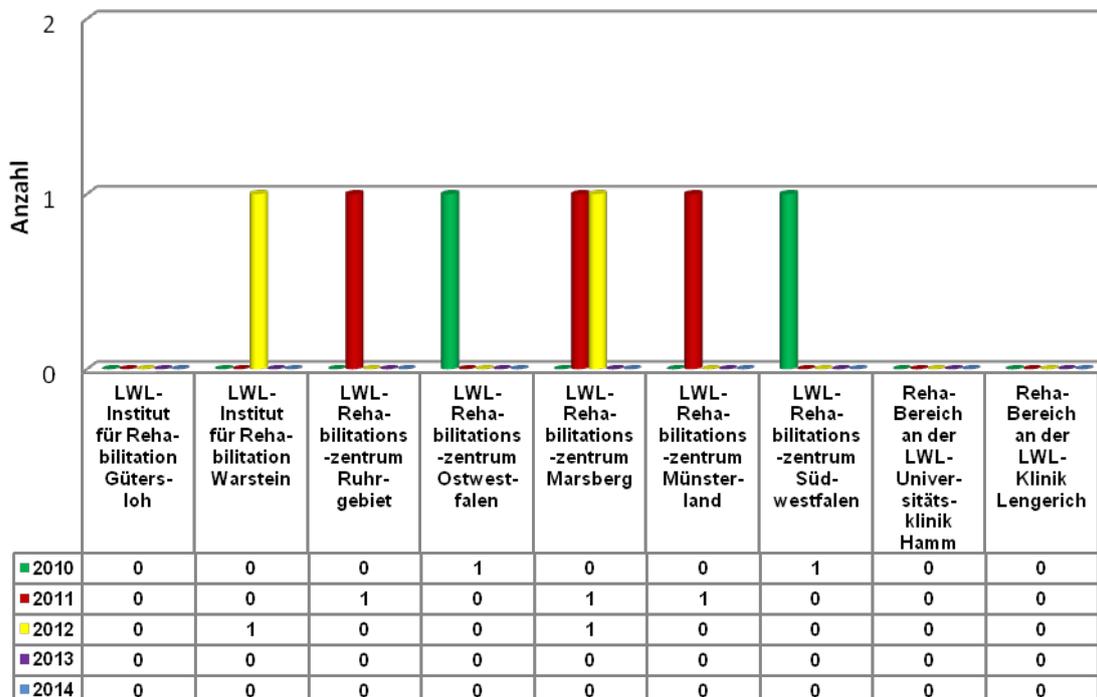


**Wohnverbünde: Beschwerden pro 100 Plätze/
Vergleich über fünf Jahre**



5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich

Rehabilitation: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



Wie bereits im Vorjahr wurden auch in 2014 keine Beschwerden aus den LWL-Instituten für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie den Spezialisierungen an den LWL-Kliniken von der LWL-Beschwerdekommision beraten.

5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

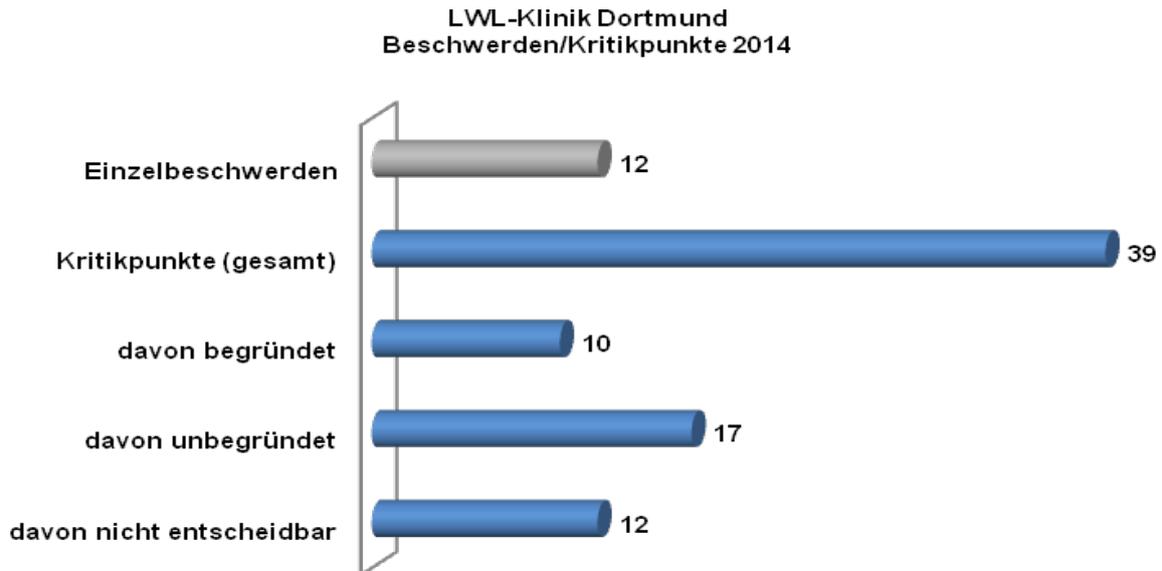
In der nachfolgenden Auflistung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wird eine detaillierte Übersicht der *Kritikpunkte* dargestellt. Ferner wird pro Klinik ein begründeter Beschwerdepunkt weiter erläutert.

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Im Berichtszeitraum wurde keine Beschwerde bezüglich des LWL-Universitätsklinikums von den Mitgliedern der LWL-Beschwerdekommision beraten.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung						
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbe- gründet	nicht entscheidbar			
				fehlende Schweige- pflicht- entbindung	keine Zu- ständig- keit	sachlich nicht ermittelbar	Aussage gegen Aussage
Aufnahmemanagement	1	1		1			
Ausgang			1				
Ausstattung			2				
Diagnose					1		
Entlassmanagement				1			
Fixierung			1				
Gutachten					1		
Hygiene und Reinigung			1				
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	1	2				
Medikation			1	1			
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	1				
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1	1					
Schadensersatz/Schmerzensgeld			2				
Sonst.bauliche/räumliche/hygienische Situation			2				
Sonstige einschränkende Maßnahmen			2				
Therapieangebote	1	1		1			
Therapieplan	1	1					
Überbelegung	1	1					
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergo- therapeut/in				1			
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1		1			
Verhalten von Gesundheits- und Kranken- pfleger/in				1			
Verhalten von Mitpatientinnen oder Mitpa- tienten	1	1				1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1					1
Verlegungsmanagement			1	1			
Zwangsmedikation			1				
Summe:	10	10	17	8	2	1	1



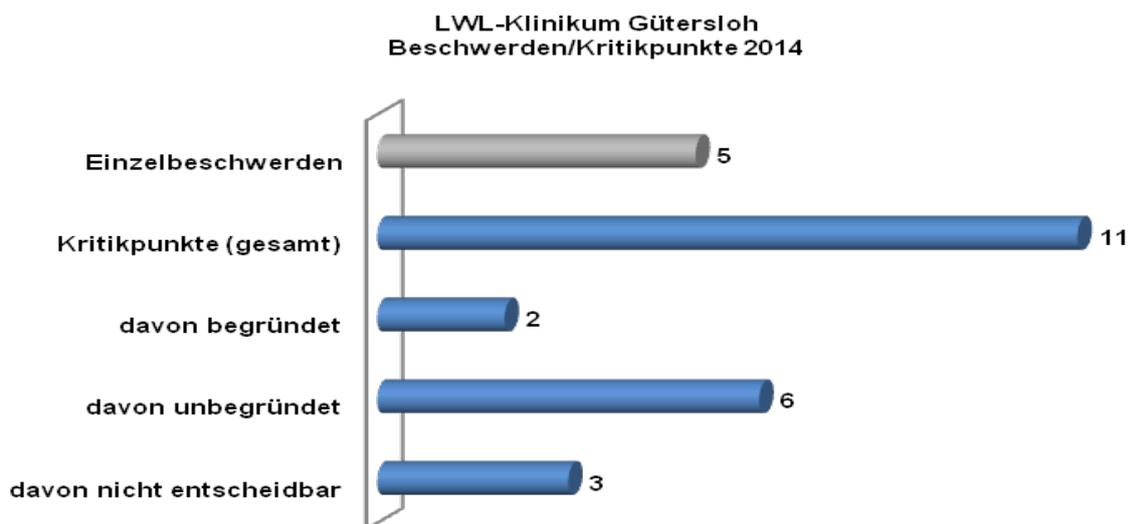
Gemeinsam mit seiner Ehefrau meldete sich ein Patient der LWL-Klinik Dortmund und äußerte sich kritisch über die Belegungssituation der geschützten psychiatrischen Intensivstation der Abteilung Allgemeinpsychiatrie I der LWL-Klinik Dortmund.

Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Klinik bedauerlicherweise im Vorfeld der Aufnahme des Beschwerdeführers unter einem erheblichen Aufnahmepressur stand, so dass es in der Folge an mehreren Tagen tatsächlich zu einer Überbelegung der Station kam.

Die Beschwerdekommisionsmitglieder konnten sich davon überzeugen, dass der Patient nach erfolgter Stabilisierung seines Befindens zum frühest möglichen Zeitpunkt auf eine offen geführte Station verlegt wurde.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbe- gründet	nicht entscheidbar	
				Aussage gegen Aussage	keine Zu- ständigkeit
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1		
Medikation			1		
nicht ausreichende Pflege und Beratung			1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					1
Therapieangebote	1	1			
Therapieplan			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	1	
Verhalten von Psychologin/Psychologen	1	1			
Verlegungsmanagement			1		
Zwangsmedikation					1
Summe:	2	2	6	1	2



Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum an die Mitglieder der Beschwerdekommision und beschwerte sich über das Verhalten seines Bezugstherapeuten. Der Beschwerdeführer berichtete, dass der Psychologe ihn nicht mit seinen Anliegen ernst genommen habe. Ferner habe sich der Bezugstherapeut im gesamten Behandlungszeitraum zu wenig Zeit für ihn genommen.

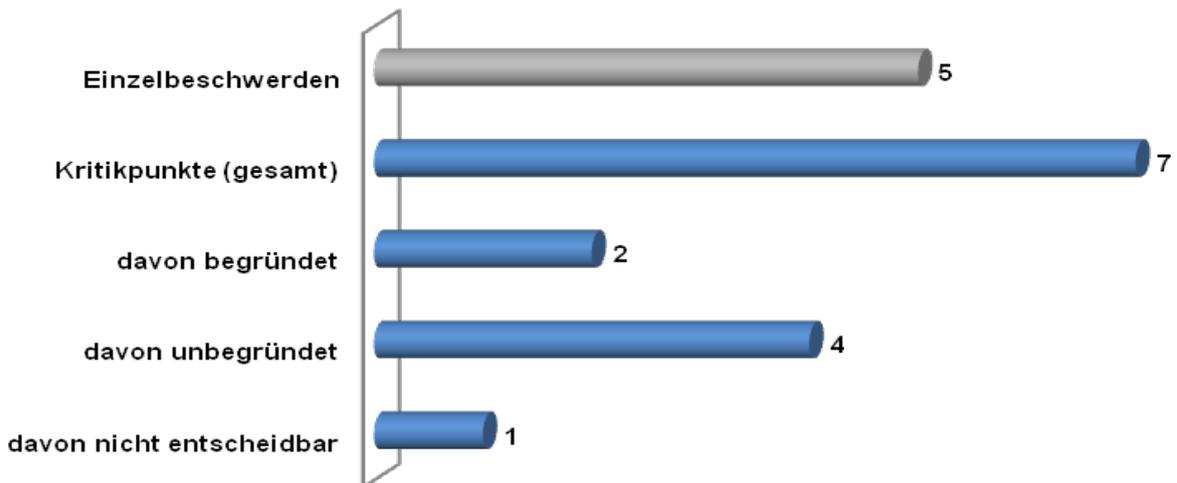
Die Beschwerde wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Die von dem Ärztlichen Direktor umgehend nach Kenntnisnahme der Eingabe geführten Gespräche mit dem Beschwerdeführer sowie die Umsetzung des Patientenwunsches nach einem Therapeutenwechsels wurden von den Mitgliedern der Kommission begrüßt und unterstützt.

Im Rahmen der Recherche zur Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass sich die Mitglieder des Behandlungsteams bereits vor der Formulierung der Beschwerde ausführlich mit einem etwaigen Therapeutenwechsel beschäftigt hatten.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				keine Zuständigkeit
Ausstattung	1	1		
Lob/Dank allgemein (1x)				
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1	
Medikation			1	
Personalmangel im ärztlichen Dienst	1	1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				1
Therapieangebote			1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Summe:	2	2	4	1

LWL-Klinik Hemer / Hans-Prinzhorn-Klinik
Beschwerden / Kritikpunkte 2014



Ein Patient der Hans-Prinzhorn-Klinik kritisierte kurz vor der Beendigung seiner Behandlung auf einer allgemeinspsychiatrischen Station, dass im Bereich des ärztlichen Dienstes auf der Station zu wenig Personal eingesetzt werde.

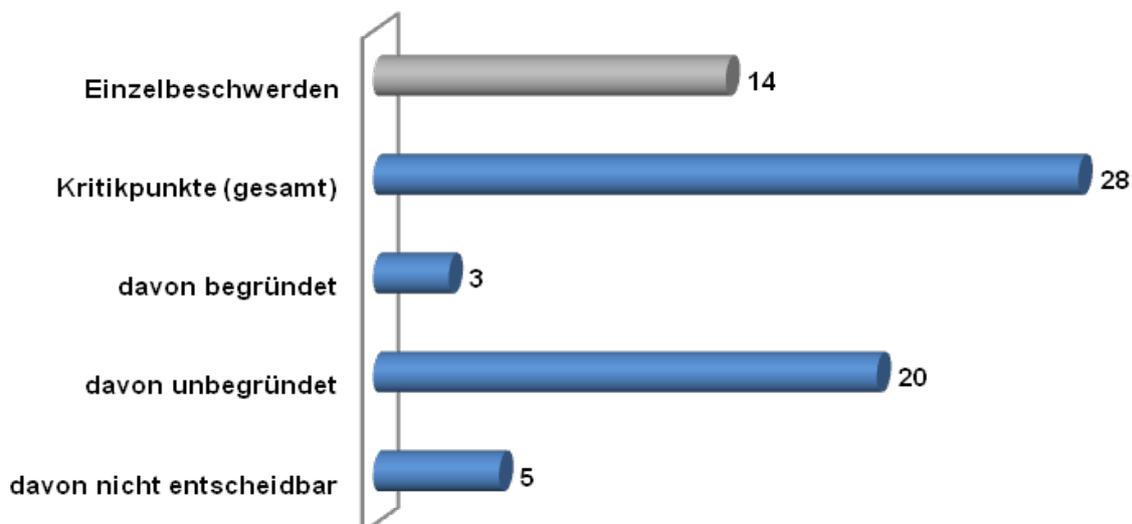
Die Ausführungen des Beschwerdeführers konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen. Der zuständige Chefarzt teilte im Rahmen der Recherchen zur Eingabe mit, dass aufgrund einer längeren Abwesenheit einer Oberärztin es zu bedauerlichen Ausfällen bei der psychiatrisch-psychotherapeutischen Behandlung des Patienten gekommen war.

Die bestehenden Vertretungsregelungen der Klinik bei ungeplantem Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konnten den krankheitsbedingten Ausfall der Ärztin nicht im vollen Umfang ersetzen. Aufgrund der Eingabe führte der Chefarzt ein ausführliches Gespräch mit dem Patienten.

5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbe- gründet	nicht entscheidbar		
				fehlende Schweige- pflichts- entbindung	Aussage gegen Aussage	sachlich nicht er- mittelbar
Diagnose			2			
Entlassmanagement			3			
Hygiene und Reinigung			1			1
Lob/Dank allgemein (1x)						
Mängel bei der Erstellung des Entlassungs- berichts	1	1				
Mangelnde Freizeitangebote			1			
Medikation			3			
Organisation einer Station/Wohngruppe			1			
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					1	
Schadensersatz/Schmerzensgeld			1			
Therapieangebote			1			
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergotherapeut/in				1		
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	4			
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in					1	1
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n			1			
Verhalten von Verwaltungspersonal			1			
Verweigerung einer Akteneinsicht	1	1				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1			
Summe:	3	3	20	1	2	2

LWL-Klinik Herten
Beschwerden/Kritikpunkte 2014



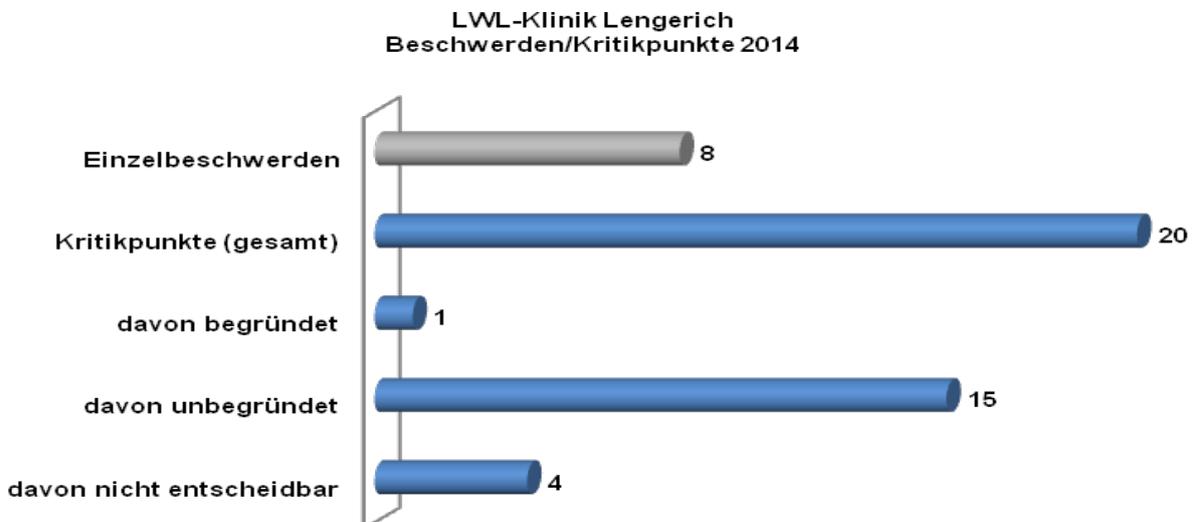
Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient der LWL-Klinik Herten an die Mitglieder der Beschwerdekommision und kritisierte das Verhalten einer Stationsärztin. Der Beschwerdeführer berichtete, dass die Ärztin ihm die unverzügliche Einsichtnahme in die Patientenakte nicht ermöglicht habe.

Die Kritik wurde von der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung konnte in Erfahrung gebracht werden, dass offensichtlich der Ärztin die Rechtsgrundlage des § 630g BGB nicht voll umfänglich bekannt war.

Umgehend nach Kenntnismahme der Eingabe wurde die Ärztin über die bestehende Rechtslage in Kenntnis gesetzt und dem Patienten wurde die Einsichtnahme ermöglicht.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbe- gründet	nicht entscheidbar	
				fehlende Schweigepflichts- entbindung	keine Zu- ständigkeit
Finanzielle Angelegenheiten	1	1			
Fixierung			1		
Isolierung			1		
Medikation			3		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					2
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1		
Therapieplan			1	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			4		
Verhalten von Erzieher/in			2		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1		
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n				1	
Verlegungsmanagement			1		
Summe:	1	1	15	2	2

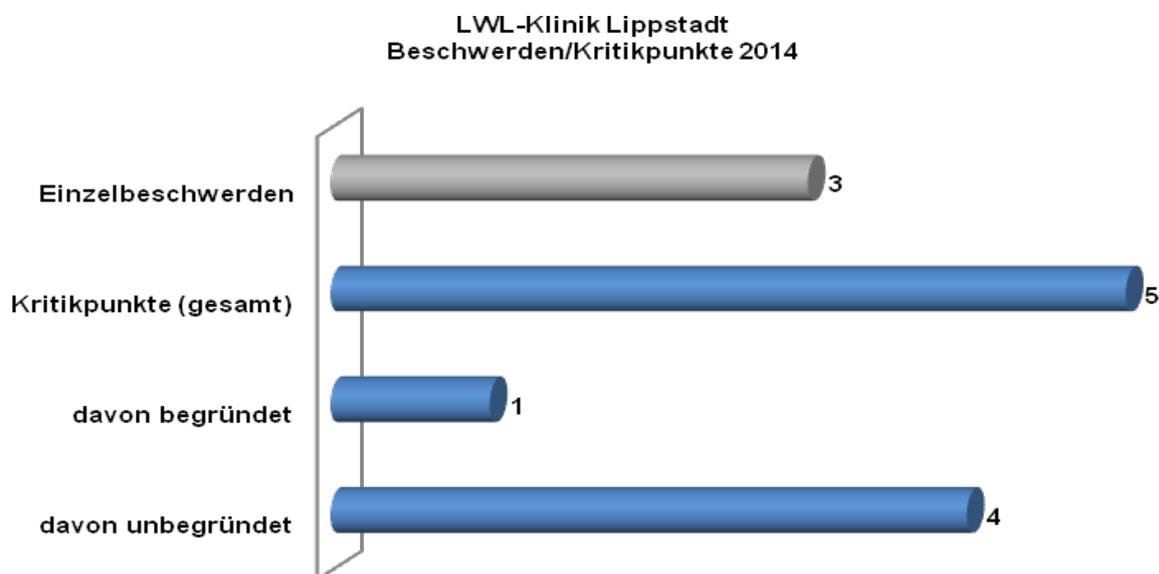


Ein ehemaliger Patient der LWL-Klinik Lengerich wandte sich an die Beschwerdekommision und kritisierte, dass ihm die Ärztliche Leitung einer Fachabteilung der LWL-Klinik Lengerich lediglich eine Bescheinigung über seinen stationären Aufenthalt ausstellen werde, wenn er zuvor eine Gebühr in bar entrichte.

Grundsätzlich ist eine Gebührenerhebung für die Ausstellung von Bescheinigungen zulässig. Die Kritik des Beschwerdeführers wurde von den Mitgliedern der Kommission jedoch als berechtigt bewertet, da im konkreten Fall die Höhe der Gebühr sowie die Zahlungsform nicht den allgemeingültigen Anforderungen entsprachen. Der kritisierte Sachverhalt wurde ausführlich mit den Mitgliedern der Betriebsleitung der LWL-Klinik Lengerich diskutiert. Im Ergebnis beschloss die Betriebsleitung, dass für die Ausstellung von Patientenbescheinigungen keine Gebühren mehr erhoben werden.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Entlassmanagement			2
Therapieangebote	1	1	
Verbesserungsvorschläge (1x)			
Verhalten des gesamten Teams			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Summe:	1	1	4



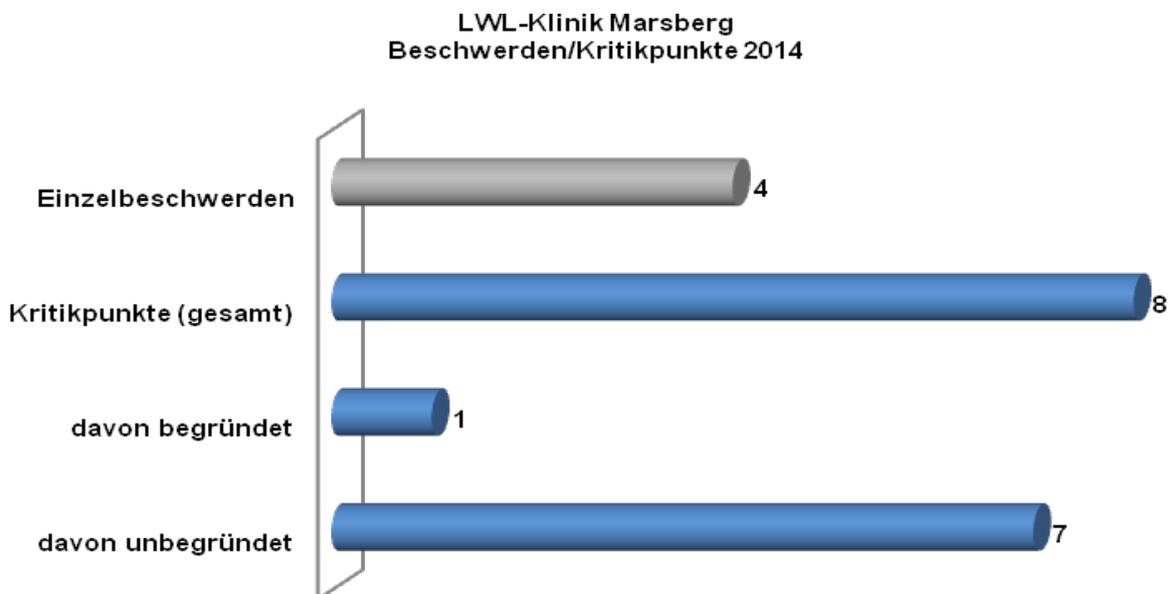
Als berechtigt bewerteten die Mitglieder der Beschwerdekommision die kritischen Ausführungen mehrerer Patientinnen und Patienten einer Station zum Ausfall verschiedener therapeutischer Angebote.

Die Recherchen und Überprüfungen zur Eingabe hatten ergeben, dass es im Verlauf von mehreren Wochen zu einer bedauerlichen Verkettung von Urlaubs- und Krankheitssituationen gekommen war, die zu den kritisierten Ausfällen führten. Von der Betriebsleitung wurde die

Eingabe zum Anlass genommen, die bestehenden Regelungen zur Vertretung bei geplantem und ungeplantem Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu überprüfen und zu optimieren.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Rauchen/Nicht rauchen			1
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1
Therapieangebote			1
Verhalten des gesamten Teams			2
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			2
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1	
Summe:	1	1	7



Die Kritik eines Patienten über die fehlende Zusammenarbeit bzw. die fehlende Kommunikation des Personals auf der Station wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet.

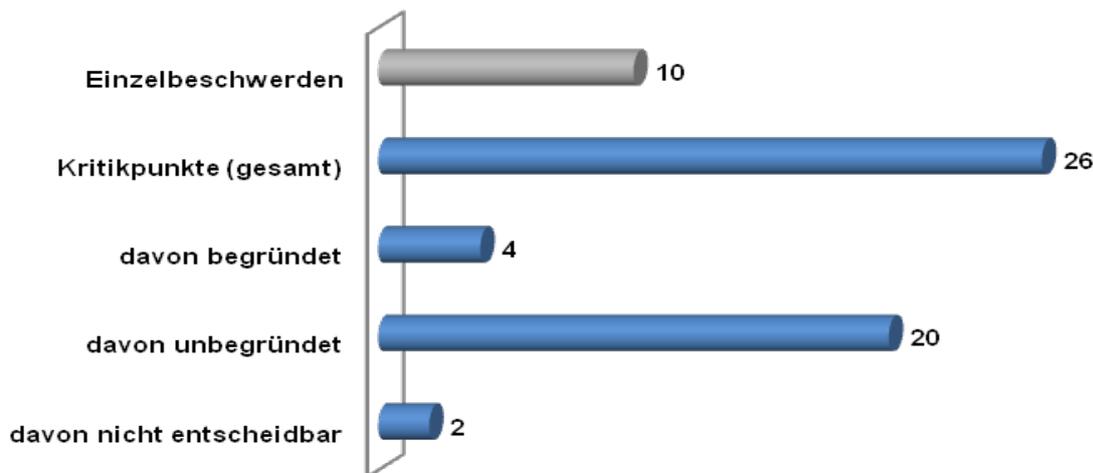
Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass dem Beschwerdeführer von ärztlicher Seite ein Ausgang (in Begleitung einer pflegerischen Mitarbeiterin oder eines pflegerischen Mitarbeiters) mündlich genehmigt wurde, nachdem der Patient der antipsychotischen Pharmakotherapie, die er zuvor längere Zeit verweigert hatte, zugestimmt hatte, ohne dies zuvor mit den Mitgliedern des Stationsteams abzuklären. Aus pflegerischer Sicht konnte eine 1:1 Begleitung aufgrund des psychischen Zustandbildes des Patienten sowie aus Gründen der Sicherheit nicht unmittelbar nach Genehmigung des Ausganges ermöglicht werden.

Nachdem eine Zustandsverbesserung beim Patienten festgestellt werden konnte, wurden dem Beschwerdeführer regelmäßige Ausgänge in 1:1-Begleitung ermöglicht.

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbe- gründet	nicht entscheidbar	
					Aussage gegen Aussage	sachlich nicht er- mittelbar
Ausgang	1	1		2		1
Fixierung				2		
Medikation				3		
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				2		
Therapieangebote				1		
Verhalten des gesamten Teams					1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1		3		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				4		
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	2		2			
Verlegungsmanagement				2		
Summe:	4	2	2	20	1	1

LWL-Klinik Münster
Beschwerden/Kritikpunkte 2014

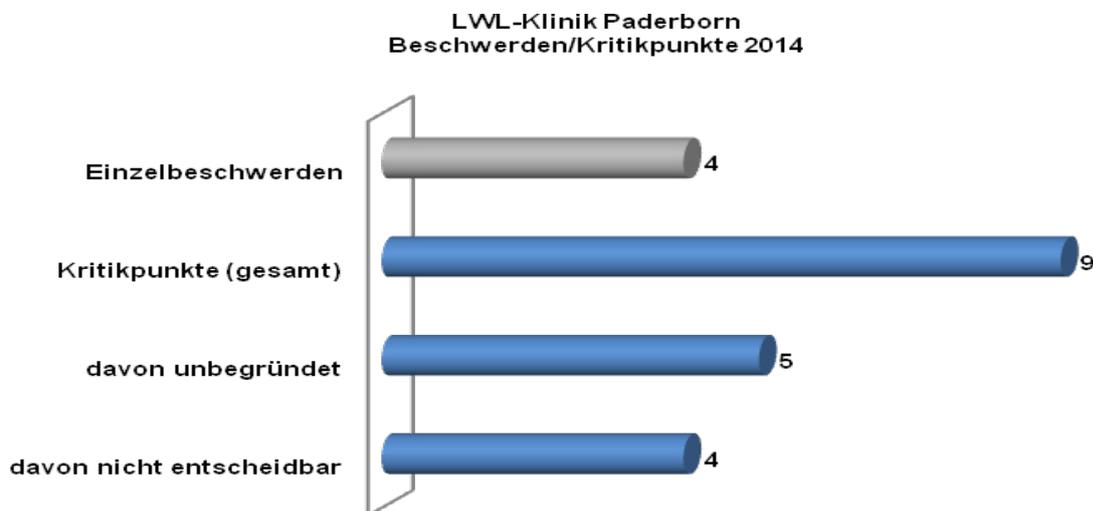


Eine Patientin, die sich freiwillig mit einer 1:1-Ausgangsregelung einverstanden erklärt hatte, beschwerte sich, dass niemand vom Pflegedienst mit ihr nach draußen gehe. Noch am selben Tag konnte der berechtigte Wunsch der Patientin erfüllt werden, da sich die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zweier übereinander liegender Stationen gegenseitig bei erhöhten Anforderungen unterstützen und eine Einheit bilden.

Die Hilfe war jedoch nicht abgerufen worden. Seitens der Pflegedirektion wurden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen noch einmal eindringlich auf die Rechte der Patientinnen und Patienten, hier den Ausgang, hingewiesen.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung			
	unbegründet	nicht entscheidbar		
		fehlende Schweigepflichts- entbindung	keine Zu- ständigkeit	sachlich nicht er- mittelbar
Diagnose	1			
Entlassmanagement	1	1		
Finanzielle Angelegenheiten				1
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1			
Verhalten des gesamten Teams	1			
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1			
Zwangsmedikation			1	
Summe:	5	1	2	1



5.5.11 LWL-Klinik Warstein

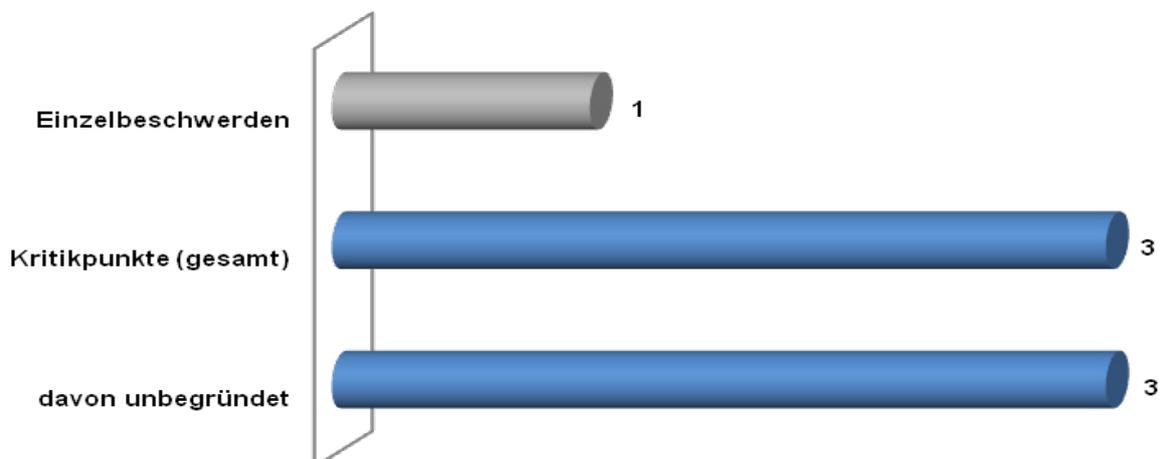
Von den Mitgliedern der LWL-Beschwerdekommision wurden bezüglich der LWL-Klinik Warstein keine Beschwerden beraten.

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung
	unbegründet
Entlassmanagement	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1
Summe:	3

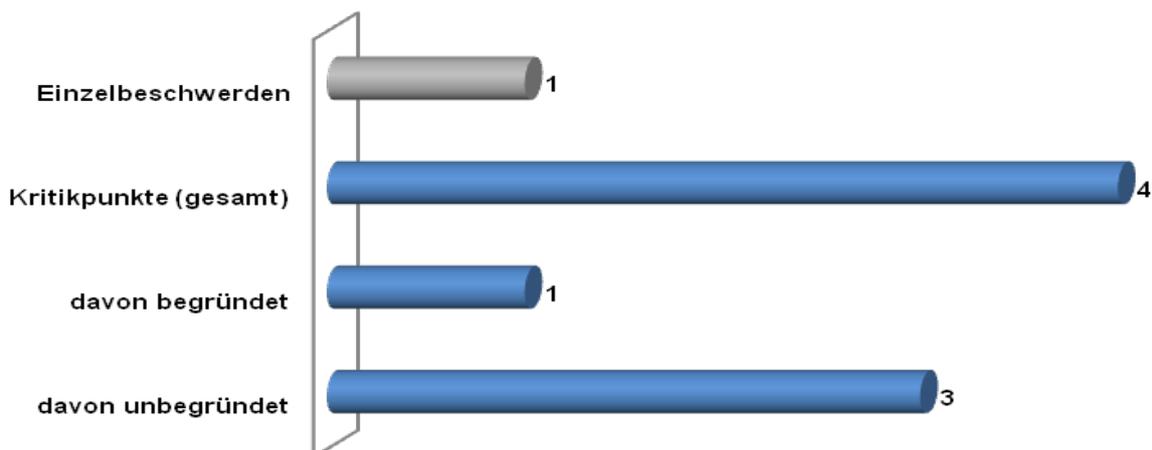
LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik
Beschwerden/Kritikpunkte 2014



5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1	
Medikation			1
Therapieangebote			1
Diagnose			1
Summe:	1	1	3

LWL-Universitätsklinik Hamm
Beschwerden/Kritikpunkte 2014

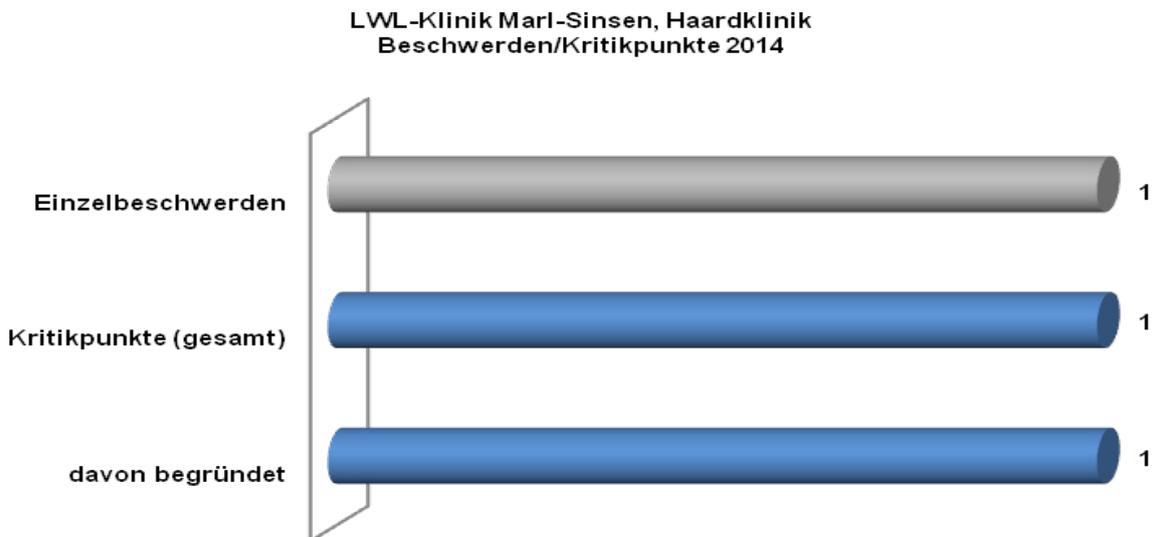


Die Beschwerde einer Patientin über die Verzögerung der Zusendung des ausführlichen Berichtes über die inzwischen abgeschlossene stationäre Behandlung war berechtigt. Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass der ausführliche Entlassungsbericht von der Stationsärztin aufgrund ihrer plötzlichen Erkrankung nicht fertig gestellt

wurde. Dieser wurde aufgrund der Eingabe durch den Oberarzt in Vertretung erstellt und der Beschwerdeführerin zur Weiterleitung an ihre Behandler zugeleitet.

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1
Summe:	1	1



Die Mutter eines ehemaligen Patienten beschwerte sich über die deutliche Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Behandlungs- bzw. Entlassungsberichtes durch die Klinik.

Trotz eines personellen Engpasses aufgrund von Fluktuation sowie Erkrankung des ärztlichen Personals auf der Station konnten die Mitglieder der LWL-Beschwerdekommision die Kritik der Beschwerdeführerin nachvollziehen.

Der Entlassungsbericht wurde umgehend verfasst und der Familie zugeschickt. Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Rahmen der Beschwerdebearbeitung die konzeptionellen Überlegungen der LWL-Klinik zur Neustrukturierung des Verfassens von Behandlungsberichten zur Kenntnis genommen.

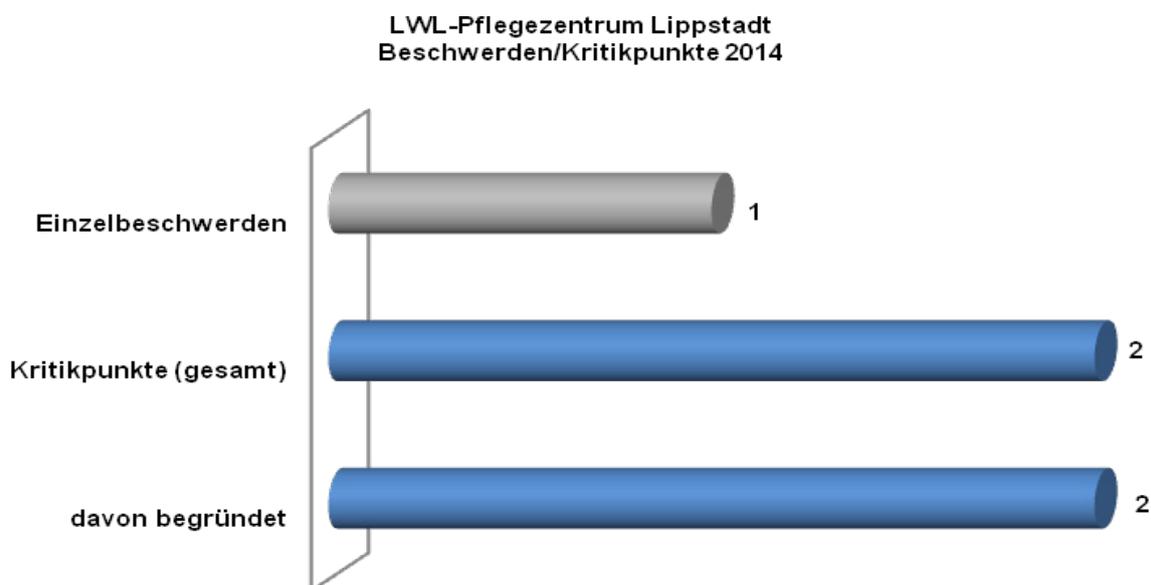
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)

Im Jahr 2014 gingen keine Beschwerden aus der LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie) ein.

5.7 LWL-Pflegezentren

5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Therapieangebote	1	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1	1
Summe:	2	2



Zu Recht beschwerte sich ein Bewohner über die nicht optimale Zusammenarbeit bzw. Kommunikation zwischen der Einrichtung und dem behandelnden Arzt des Beschwerdeführers. Es lagen gegensätzliche Auffassungen bei den Parteien über die Notwendigkeit einer Therapieverordnung für den Bewohner vor.

Nach mehreren Gesprächen zwischen dem Personal des Pflegezentrums und dem behandelnden Arzt wurde letztendlich vereinbart, die vom Bewohner gewünschte und vom Personal des Pflegezentrums unterstützte Therapie befristet zu verordnen.

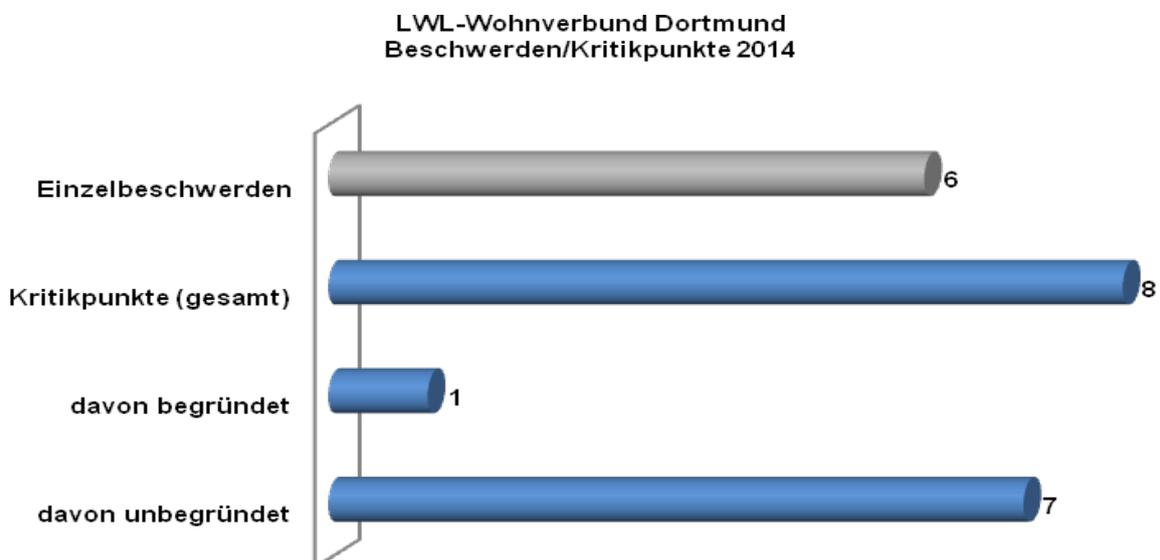
5.7.2 Übrige LWL-Pflegezentren

Aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich, Marsberg, Münster und Warstein wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision im Berichtszeitraum keine Beschwerden beraten.

5.8 LWL-Wohnverbände

5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten			2
Medikation			1
Sonst.bauliche/räumliche/hygienische Situation			1
Umzugsmanagement			1
Verbesserungsvorschläge	1	1	
Verhalten des gesamten Teams			1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1
Summe:	1	1	7



Im Berichtszeitraum wandte sich ein Bewohner des Wohnverbundes Dortmund an die Mitglieder der Beschwerdekommision und regte an, einen Witterungsschutz beziehungsweise eine Unterstellmöglichkeit für Raucherinnen und Raucher zu errichten.

Im Rahmen der Bearbeitung der Nachricht konnte in Erfahrung gebracht werden, dass die Errichtung einer entsprechenden Pergola im Garten des Wohnhauses bereits seit geraumer Zeit geplant sei, jedoch die erforderlichen baulichen Maßnahmen noch nicht umgesetzt werden konnten. Mit der zuständigen Architektin wurde umgehend Kontakt aufgenommen und eine zeitnahe Erledigung der notwendigen Pflasterarbeiten vereinbart. Ebenso erfolgte die Terminierung für die Errichtung der Pergola.

5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh wurden in 2014 nicht beraten.

5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer

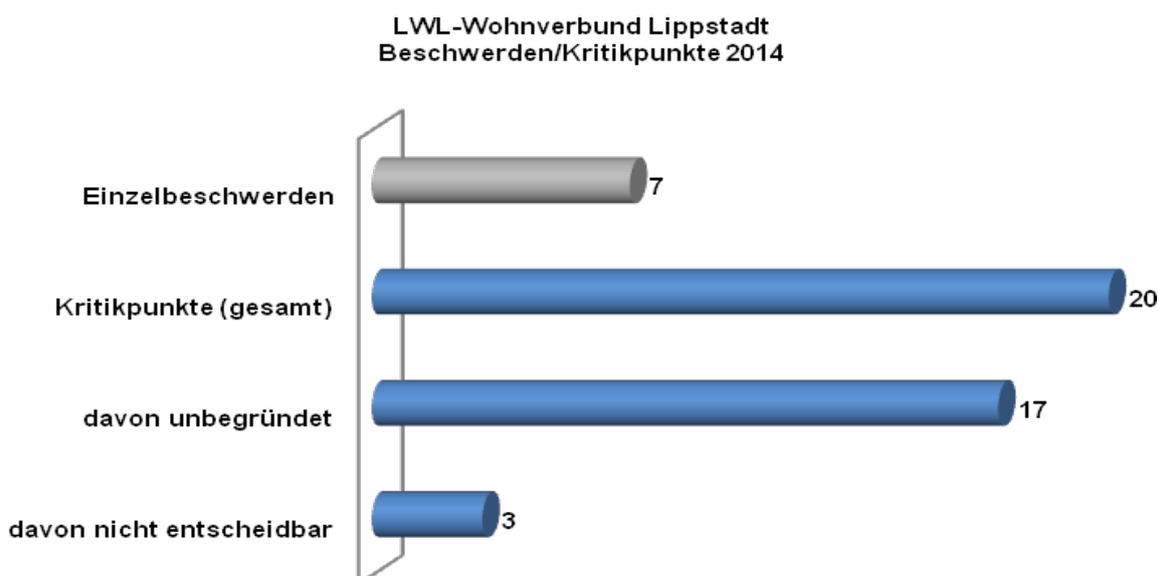
Bezüglich des LWL-Wohnverbundes Hemer wurden im Berichtszeitraum ebenfalls keine Beschwerden beraten.

5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

In 2014 gingen keine Beschwerden bezüglich des LWL-Wohnverbundes Lengerich ein.

5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Ausgang	1	
Ausstattung	1	
Besuch	3	
Isolierung	1	
Kontrollmaßnahmen	1	
Kündigung des Behandlungs- bzw. Heimvertrages	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes		3
Sonstige einschränkende Maßnahmen	2	
Umzugsmanagement	1	
Verhalten der Einrichtungsleitung	1	
Verhalten des gesamten Teams	2	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	
Verlegungsmanagement	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Vertreter/inne/n	1	
Summe:	17	3

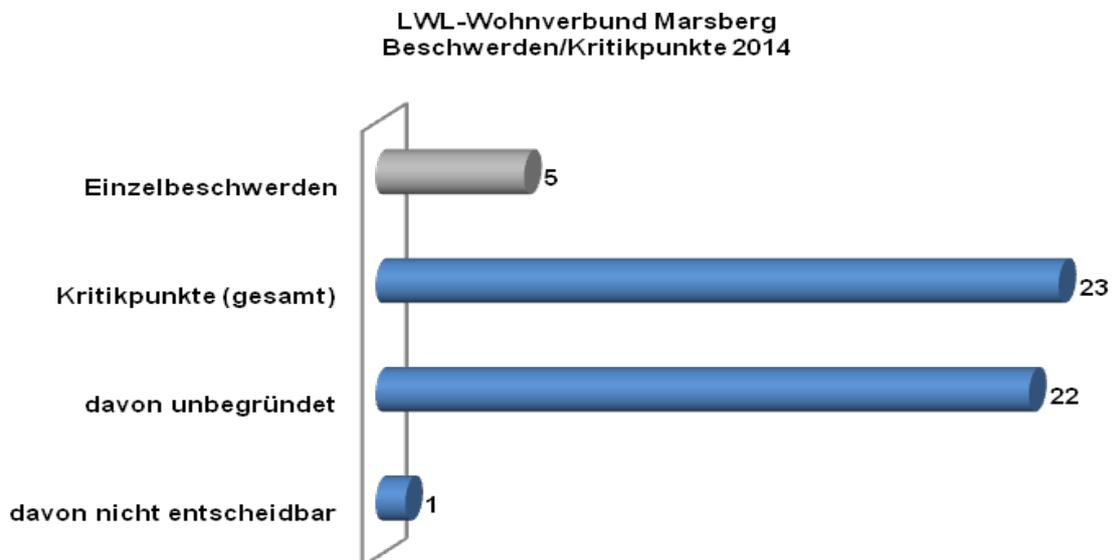


5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Im Berichtszeitraum gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen ein.

5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Ausgang	1	
Ausstattung	1	
Entlassmanagement	2	
Finanzielle Angelegenheiten	1	
Fixierung	1	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	
Medikation	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes	1	1
Sonstige einschränkende Maßnahmen	1	
Therapieangebote	1	
Umzugsmanagement	3	
Verhalten der Einrichtungsleitung	1	
Verhalten des gesamten Teams	3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	2	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	
Summe:	22	1



5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1
Summe:	1

LWL-Wohnverbund Münster
Beschwerden/Kritikpunkte 2014



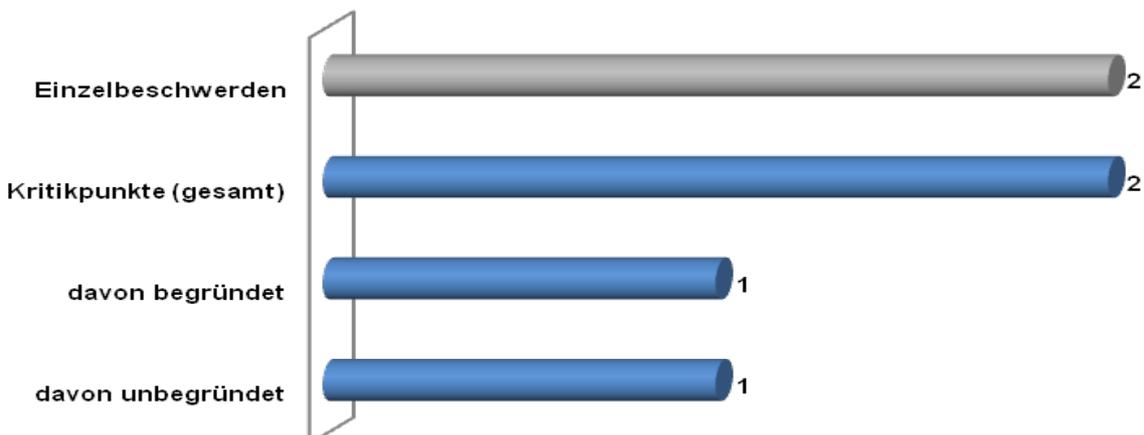
5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Paderborn gingen in 2014 nicht ein.

5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt/ Kritikpunkt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Hygiene und Reinigung	1	1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. Bewohner/inne/n			1
Summe:	1	1	1

LWL-Wohnverbund Warstein
Beschwerden/Kritikpunkte 2014



5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken

Aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut), dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein, dem LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzman-Klinik), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet, dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen sowie den Reha-Bereichen an den LWL-Kliniken in Hamm und Lengerich wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision im Berichtszeitraum 2014 keine Eingaben beraten.

6. Ausblick

***Demokratie lebt vom Streit, von der Diskussion um den richtigen Weg.
Deshalb gehört zu ihr der Respekt vor der Meinung des anderen.***

(Richard von Weizsäcker)

Im Jahr 2014 hat sich die politische und gesellschaftliche Wahrnehmung hinsichtlich Zuwanderern aus unterschiedlichen Herkunftsländern verändert. Dieses spiegelt sich auch in den Krankenhäusern wieder. In den LWL-Kliniken werden auch psychisch krank gewordene Menschen aus anderen Ländern behandelt, die traumatische Erlebnisse zu verarbeiten haben. Diese sollen nicht benachteiligt werden. Diese Veränderungen haben zur Folge, dass wir realisieren müssen, dass in Krankenhäusern Menschen zusammentreffen, die teilweise völlig unterschiedliche Gewohnheiten und Verhaltensweisen erlernt haben. Bei der Bewältigung einer psychischen Erkrankung mit aller Not und Verzweiflung für jeden Einzelnen kann es zu Meinungsverschiedenheiten kommen. Andererseits ist die hohe Toleranz in psychiatrischen Kliniken gegenüber anderen Orten kaum zu übertreffen. Die Beschwerdekommision unterstützt alle Maßnahmen, um Menschen mit Migrationshintergrund die bestmögliche medizinische Beratung und Versorgung, unabhängig von Herkunft, Sprache und Kultur, zukommen zu lassen. Dazu gehören auch Integrationsberatung und Genesungsbegleitung.

Für Inklusion wird innerhalb des LWL viel getan, doch muss die Idee der Inklusion noch vertieft werden. Vieles wird bereits barrierefrei gestaltet und erleichtert, wobei allgemein durchaus die Frage in den Raum gestellt werden kann: „Warum nicht gleich so?“, man muss die Betroffenen fragen. Im Rahmen der klinischen Psychiatrie sowie der Wohnverbände und Pflegezentren leistet die Beschwerdekommision wichtige Arbeit, da sie eine Scharnierfunktion zwischen Betroffenen und dem LWL als Träger darstellt. Sie ist im LWL das unabhängige Gremium, das sich eingehend mit Aussagen von Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen aus dem LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen befasst.

So verfolgt die Beschwerdekommision auch mit großem Interesse die Tätigkeit der von der Verwaltung eingesetzten „Kontaktstelle LWL-Kinder- und Jugendpsychiatrie 1950er bis 1970er Jahre“. In den Sitzungen der Beschwerdekommision wurde hierzu regelmäßig berichtet. Leider musste im letzten Jahr festgestellt werden, dass Misshandlungen von Schutzbefohlenen

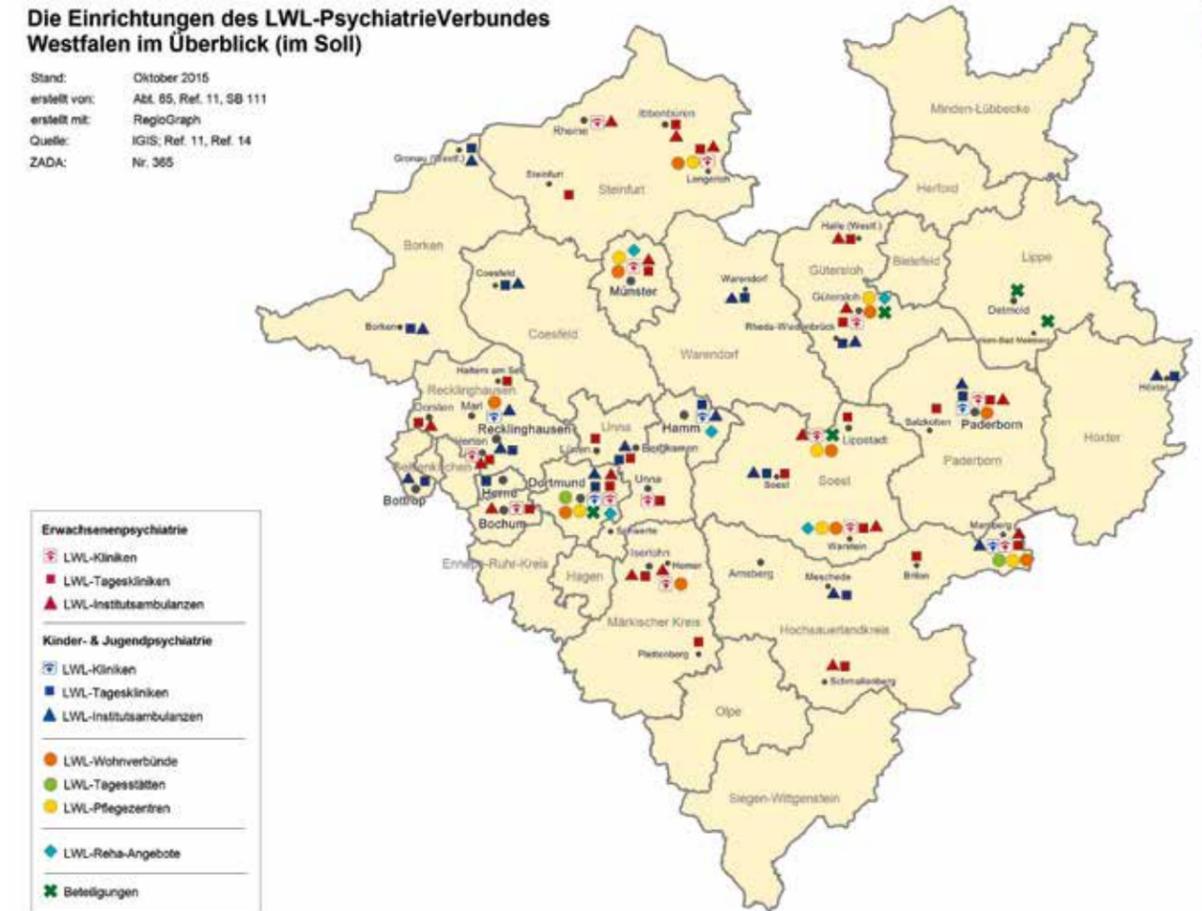
auch heute noch nicht ausgeschlossen werden können. Es wurde bekannt, dass ein Bewohner von zwei Mitarbeitern verprügelt worden war. Selbstverständlich erfolgten sofortige Maßnahmen, doch müssen alle daran arbeiten, dass es in Zukunft nie wieder zu solchen Misshandlungen kommt.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision wollen auch zukünftig dazu beitragen, dass Achtsamkeit und Transparenz absolut notwendig sind. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen wissen, dass bestimmte Verhaltensweisen nicht akzeptiert werden und sie sich in Überforderungssituationen in eigener Verantwortung an die jeweilige Leitung zu wenden haben. Führungskräfte müssen wissen, dass sie dafür verantwortlich sind, wie vertrauensvoll ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sich an sie wenden können und dass sie diese ernst nehmen. Mitarbeitergespräche können hier eine Hilfe sein, dies aber nur, wenn eine wirklich vertrauensvolle Atmosphäre vorhanden ist.

Die Beschwerdekommision setzt sich im Sinne aller Patienten und Patientinnen, Bewohner und Bewohnerinnen, aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür ein, dass alle Personalstellen mit qualifizierten Personen besetzt und Überbelegungen von Stationen und Wohngruppen vermieden werden. Bei allem Leistungsdruck müssen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die Möglichkeit und Zeit haben, kollegiale Hilfe zu erhalten bzw. geben zu können.

Die Einrichtungen des LWL-Psychiatrieverbundes Westfalen im Überblick (im Soll)

Stand: Oktober 2015
 erstellt von: Abl. 65, Ref. 11, SB 111
 erstellt mit: RegioGraph
 Quelle: IGIS; Ref. 11, Ref. 14
 ZADA: Nr. 365



Impressum

Herausgeber

Landschaftsverband Westfalen-Lippe
 LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen
 LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen
 Landesrat Prof. Dr. Meinolf Noeker

Redaktion

Mechthild Mügge
 Martin Skorzak
 Mechthild Stöber
 Heiko Winnemöller

Umschlagentwurf

Ulrich Ackermann

Druck

Druckerei Kettler, Bönen

Stand

Münster, im Oktober 2015

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

In der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen stehen Ihnen eine direkte Ansprechpartnerin und ein direkter Ansprechpartner zur Verfügung:

Mechthild Stöber

Dipl.-Sozialarbeiterin
 Krankenschwester
 Telefon: 0251 591-3862
 E-Mail: mechthild.stoerber@lwl.org

Heiko Winnemöller M.A.

Dipl.-Sozialwirt (FH)
 Dipl.-Sozialarbeiter
 Telefon: 0251 591-6806
 E-Mail: heiko.winnemoeller@lwl.org

Telefax: 0251 591-6595

Hösterplatz 2
 48147 Münster