

LWL-Abteilung für Krankenhäuser und
Gesundheitswesen

LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen

Bericht

der Beschwerdekommision
für das Jahr

2011



LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Impressum

Herausgeber

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

Redaktion

Mechthild Mügge
Martin Skorzak
Mechtild Stöber
Heiko Winnemöller

Umschlagentwurf

Ulrich Ackermann, LWL-Printcenter

Druck

DruckVerlag Kettler GmbH, Bönen

Stand

Münster, im Oktober 2012

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

**Bericht der
Beschwerdekommision
für das Jahr 2011**

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Inhaltsverzeichnis	2
1. Die Beschwerdekommision (BK)	4
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	4
1.2 Zuständigkeit	4
1.3 Zusammensetzung	5
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	5
2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	6
3. Anzahl der Beschwerden	7
3.1 Anzahl der Beschwerden in 2011	9
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre	10
4. Bewertung der Beschwerden	10
5. Beschwerden im Jahr 2011	15
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	15
5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich	16
5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich	17
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	17
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	18
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	18
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	19
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	20
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	21
5.5.5 LWL-Klinik Herten	22
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	22
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	23
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	23
5.5.9 LWL-Klinik Münster	24
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	24
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	25
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	25
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	25
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	25
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	26
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg	26

	Seite
5.7 LWL-Wohnverbände	26
5.7.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	26
5.7.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	26
5.7.3 LWL-Wohnverbund Hemer	26
5.7.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	26
5.7.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	27
5.7.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	27
5.7.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	28
5.7.8 LWL-Wohnverbund Münster	28
5.7.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	28
5.7.10 LWL-Wohnverbund Warstein	28
5.8 LWL-Pflegezentren	29
5.8.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt	29
5.8.2 LWL-Pflegezentrum Münster	29
5.8.3 Übrige LWL-Pflegezentren	29
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	30
5.9.1 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet	30
5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg	30
5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland	30
5.9.4 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	31
6. Ausblick	31
II. Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen	32

1. Die Beschwerdekommision (BK)

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) hat ein Krankenhaus Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen.

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) kommt dieser Forderung durch die Beschwerdekommision (BK), die sich aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses zusammensetzt, nach. Die Mitglieder der Beschwerdekommision des LWL setzen sich mit Anregungen und Beschwerden von Patientinnen und Patienten auseinander und veranlassen, berechtigt gerügte Mängel umgehend abzustellen. Diese Aufgabe nehmen sie auch für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände sowie der LWL-Pflegezentren wahr.

Die Sitzungen der Beschwerdekommision finden in der Regel monatlich in einer LWL-Klinik, einem LWL-Wohnverbund oder einem LWL-Pflegezentrum statt. (Eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen finden Sie auf Seite 32) Auf diese Weise haben die Mitglieder die Möglichkeit, sich vor Ort ein Bild über die Einrichtungen zu machen und Stellungnahmen zu den konkreten Fällen aus Sicht der Betriebsleitungen zu erhalten.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen Lippe (LWL) ist für alle Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden in den Kliniken, Wohnverbänden, Pflegezentren und Rehabilitationszentren sowie Instituten für Rehabilitation mit Ausnahme der Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten des LWL zuständig.

Ebenso können sich Klientinnen und Klienten der Institutsambulanzen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen an die BK wenden. Angehörige und andere Interessierte haben die Möglichkeit, ihre Anliegen, Beschwerden und Anregungen vorzutragen.

Für die Beschwerden von Patientinnen und Patienten in den LWL-Maßregelvollzugskliniken sowie die Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten in den allgemeinpsychiatrischen LWL-Kliniken, LWL-Wohnverbänden und LWL-Pflegezentren ist die Beschwerdekommision **nicht** zuständig. Diese Eingaben werden von der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ beraten. In einem gesonderten Bericht wird hierüber informiert.

Von den Mitarbeiterinnen und dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen wurden im Berichtszeitraum *15 Beschwerden mit 32 Beschwerdeinhalten* von Patientinnen und Patienten des Maßregelvollzugs aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen bearbeitet.

1.3 Zusammensetzung

Im Jahr 2011 gehörten folgende Mitglieder der Beschwerdekommision an:

Mitglieder	Stellvertreterinnen/Stellvertreter
<u>CDU</u>	
Herr Wolfgang Diekmann (Vorsitzender)	Herr Wolfgang Heinberg
Herr Uwe Scholz	Frau Anna-Maria Willms
Frau Erika Stahl	Frau Angelika Dümenil
<u>SPD</u>	
Herr Hans-Joachim Kayser (stellv. Vorsitzender)	Frau Renate Weyer
Frau Elisabeth Veldhues	Frau Ursula Lindstedt
<u>Bündnis 90 / Die Grünen</u>	
Herr Peter Saatkamp	Herr Heinz Entfellner
<u>FDP/FW</u>	
Frau Ruth Becker	Herr Dr. Thomas Reinbold
<u>Die Linke</u>	
Herr Dr. Burkhard Wiebel*	Herr Arnold Vogel*

*mit beratender Stimme

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

An folgenden Terminen und Orten tagte die Beschwerdekommision im Jahr 2011:

24. Januar	LWL-Klinik Hemer (Hans-Prinzhorn-Klinik)
21. Februar	LWL-Maßregelvollzugsklinik Rheine
21. März	LWL-Klinik Dortmund -Elisabeth-Klinik-
9. Mai	Münster, Landeshaus
6. Juni	LWL-Universitätsklinik Hamm
11. Juli	LWL-Pflegezentrum Dortmund
12. September	Münster, Landeshaus
10. Oktober	LWL-Universitätsklinikum Bochum
7. November	LWL-Pflegezentrum Lippstadt, Außenstelle Geseke
6. Dezember	Münster, Landeshaus.

Traditionell findet die letzte Sitzung der Beschwerdekommision eines Kalenderjahres im Landeshaus in Münster statt.

Die Beschwerdekommisionsmitglieder informierten sich im Dezember 2011 über das Burnout-Syndrom. Herr Prof. Dr. Reker (Ärztlicher Direktor, LWL-Klinik Münster) referierte über Ursachen, Symptome sowie eine adäquate Behandlung. Ein besonderes Augenmerk legte der Referent auf vorbeugende Maßnahmen zur Verhinderung des Syndroms.

2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden

In der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen sind zwei feste Ansprechpersonen für die Beschwerden und Anregungen von Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuern von Montag bis Freitag persönlich während der allgemeinen Servicezeiten des LWL zu erreichen. Am Wochenende, an Feiertagen und nach Dienstschluss nimmt ein automatischer Anrufbeantworter die Anrufe entgegen. Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer, die sich zu diesen Zeiten melden, werden am nächsten Arbeitstag umgehend angerufen. Es ist möglich, den Ansprechpersonen der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen die Beschwerden via E-Mail zu zusenden. Ihre Adressen sowie weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren sind auf der Internetseite der BK unter: [www.lwl.org/LWL/Gesundheit/psychiatrieverbund/traeger/Wir ueber uns/Beschwerdekommision](http://www.lwl.org/LWL/Gesundheit/psychiatrieverbund/traeger/Wir_ueber_uns/Beschwerdekommision) zu finden.

Auf elektronischem Weg können Einverständniserklärungen zur Entbindung von der Schweigepflicht (die in der Regel zur Bearbeitung notwendig sind) sehr zeitnah übermittelt werden.

Bei den Ansprechpersonen der Abteilung handelt es sich um eine Diplom-Sozialarbeiterin und einen Diplom-Sozialarbeiter, die im engen Kontext mit ihrer Vorgesetzten die durch die Beschwerden aufgeworfenen Problemstellungen beleuchten und der BK adäquate Lösungsvorschläge unterbreiten. Hierbei ist die langjährige Berufserfahrung der Mitarbeiterinnen und des Mitarbeiters in den LWL-Kliniken mit psychisch kranken Menschen äußerst hilfreich. Die Professionalität der Mitarbeiterinnen und des Mitarbeiters erleichtert es zudem, die Kommunikation mit psychisch kranken und Menschen mit Behinderungen respektvoll und wertschätzend zu führen, selbst wenn diese hoch psychotisch oder stark emotionalisiert sind.

Die Beschwerde wird mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer ausführlich erörtert. Dieses kann persönlich oder telefonisch geschehen. Wichtig ist es, den Beschwerdeführerinnen und -führern zu verdeutlichen, dass im Rahmen der Bearbeitung keine weiteren Schritte ohne ihr Einverständnis gemacht werden. Außerdem ist es der beschwerdeführenden Person jederzeit möglich, die Beschwerde zurückzuziehen.

In einem weiteren Schritt wird die Betriebsleitung über den Inhalt der Beschwerde informiert und um eine detaillierte Stellungnahme zu den Vorwürfen gebeten. Diese Stellungnahme wird - soweit es möglich ist - ausführlich mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer besprochen. Falls gewünscht, gibt es ein Gespräch mit beiden Seiten, indem eine Aussprache stattfindet und ggf. nach der Lösung des Problems gesucht wird. Bei berechtigten Beschwerden entschuldigen sich die Beteiligten bei der Patientin oder dem Patienten, der Bewohnerin oder dem Bewohner. Die aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse zur Qualitätsverbesserung werden durch die Betriebsleitungen zeitnah umgesetzt.

Nach Abschluss der Bearbeitung wird eine detaillierte Beratungsunterlage für die Beschwerdekommision erstellt und in einer monatlich stattfindenden Sitzung ausführlich erörtert. In der Regel wird diesem Entwurf zugestimmt. Falls weitere Recherchen aus

Sicht der BK notwendig sind, werden diese durch die Mitarbeiterinnen und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen vorgenommen. Diese Ergebnisse werden zur erneuten Beratung vorgelegt.

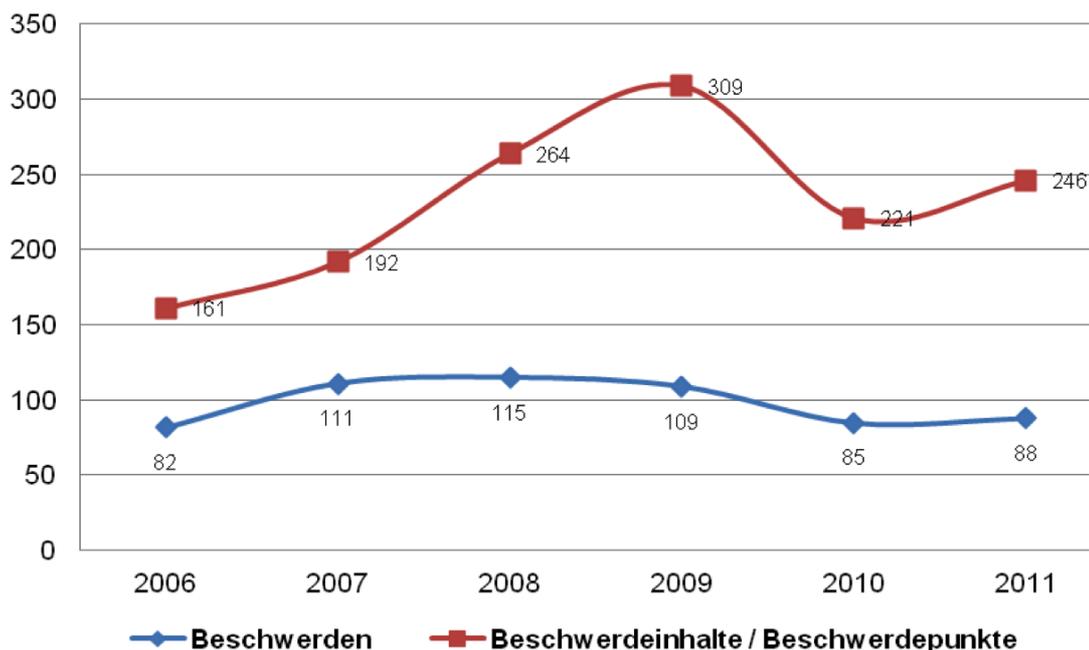
Im Anschluss an die BK-Sitzung erhält die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer das Beratungsergebnis der Kommission. Aufgrund der sehr ausführlichen telefonischen Rückmeldungen wünschen viele Patientinnen und Patienten kein Antwortschreiben. Die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände und LWL-Pflegezentren begrüßen in der Regel den abschließenden Brief der Beschwerdekommision. Die Betriebsleitungen erhalten jeweils eine Durchschrift des Antwortschreibens.

3. Anzahl der Beschwerden

Den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 88 Beschwerden zur Beratung vorgelegt. Sie enthielten insgesamt 246 Kritikpunkte.

Im Jahr 2011 erhöht sich die Anzahl der beratenen Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr um drei Beschwerden geringfügig. Die Anzahl der Beschwerdepunkte stieg um 25 auf 246.

Anzahl der Beschwerden mit den darin enthaltenen einzelnen Kritikpunkten im Vergleich über sechs Jahre



56-mal kamen die Beschwerden aus der Erwachsenenpsychiatrie, elf Beschwerden kamen aus der Kinder- und Jugendpsychiatrie. 19 Personen beschwerten sich im Berichtszeitraum über einen oder mehrere Sachverhalt/Sachverhalte, die die LWL-Wohnverbände betrafen. Zwei Beschwerden betrafen die LWL-Pflegezentren. (Auf die einzelnen Beschwerden beziehungsweise die einzelnen Kritikpunkte und deren Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln noch gesondert eingegangen.)

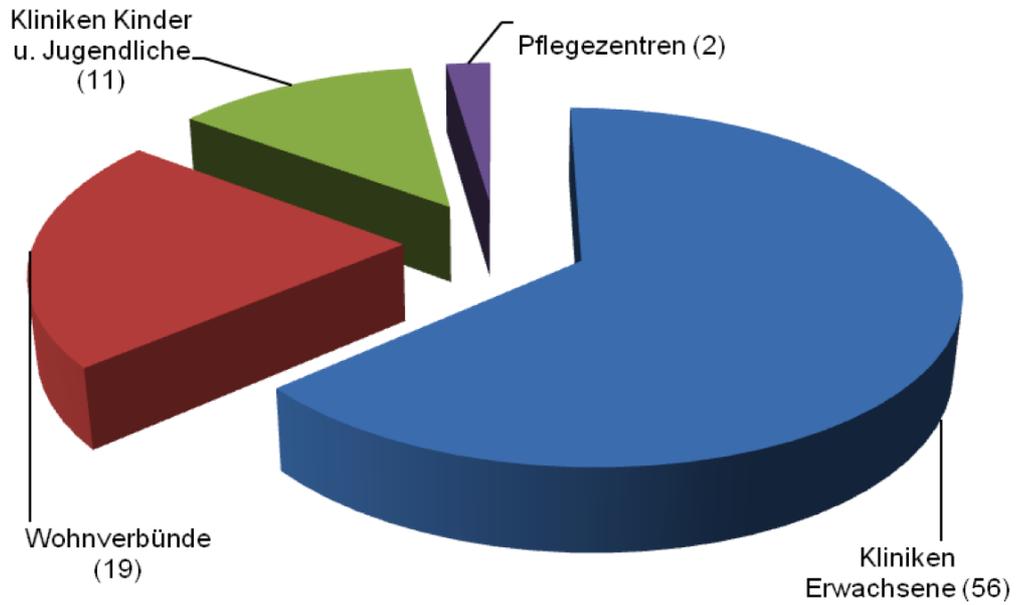
In 2011 bearbeiteten die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zusätzlich zu den vorher genannten Beschwerden 165 Anfragen, Beschwerden und Anregungen, die durch persönliche Gespräche oder ausführliche Telefonate direkt erledigt wurden.

Häufig handelte es sich bei diesen Personen um Menschen, die seit kurzer Zeit gegen ihren Willen (z.B. PsychKG NW) in die Einrichtung eingewiesen waren und nun um ihre sofortige Entlassung baten. Dieser Wunsch konnte nachvollzogen werden. Allerdings ist es nicht die Aufgabe der BK, über Aufnahme und Entlassung zu entscheiden. In den überwiegenden Fällen genügte es, auf die Anruferinnen und die Anrufer beruhigend einzuwirken oder auch auf das beschlussfassende Gericht oder eine andere zuständige Institution hinzuweisen.

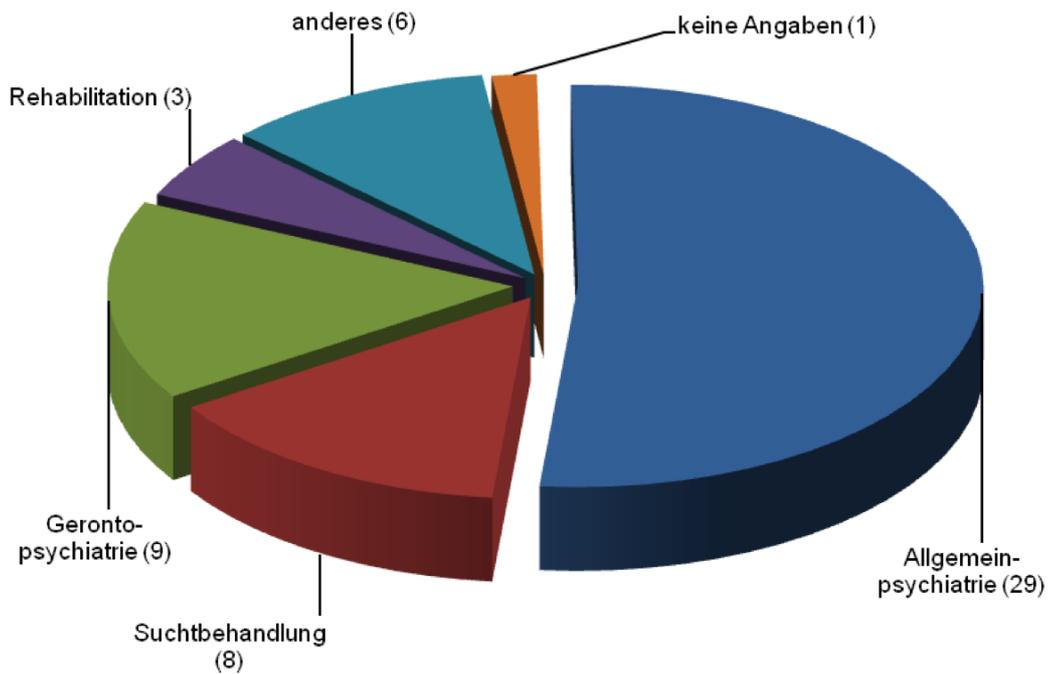
Falls den Mitarbeiterinnen und dem Mitarbeiter aufgrund ihrer langjährigen beruflichen Erfahrung im Verlauf des Gespräches deutlich wurde, dass eine sehr akute psychiatrische Symptomatik bei einer Gesprächspartnerin oder einem Gesprächspartner vorlag, wurde in Einzelfällen bewusst um eine Verschriftlichung der vorgebrachten Kritikpunkte gebeten, um diese zu konkretisieren. Auch hierdurch konnte der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer vermittelt werden, dass die vorgebrachten Anliegen ernst genommen wurden. Während der Dauer der Verschriftlichung des Anliegens konnten zugleich in der Einrichtung die psychiatrische Behandlung begonnen und erste Wirkungen erzielt werden. Bei der erneuten Kontaktaufnahme durch die Mitarbeiterinnen oder den Mitarbeiter der LWL-Abteilung erklärten die beschwerdeführenden Personen vielfach, dass sie sich an das Gespräch nicht mehr erinnern konnten und keine weiteren Kontakte wünschten, da sie sich inzwischen professionell aufgehoben und behandelt fühlten. Falls dieses nicht der Fall war, wurde der Beschwerde weiter nachgegangen.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2011

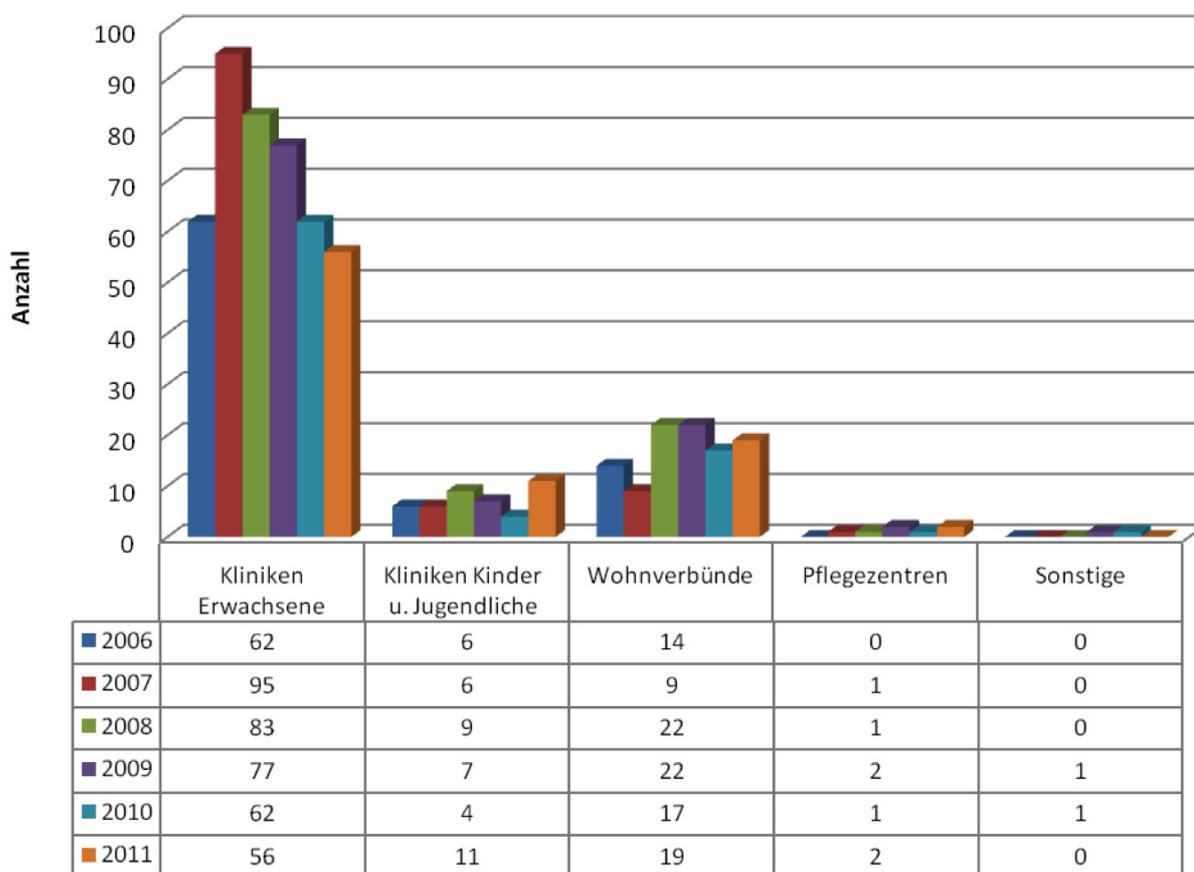
Anzahl der Beschwerden nach Einrichtungsform



Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform
Kliniken Erwachsene



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



4. Bewertung der Beschwerden/Kritikpunkte

Eine Beschwerde kann einen oder mehrere Kritikpunkte beinhalten.

Ob eine Beschwerde begründet oder unbegründet ist, ist in vielen Fällen schwer zu beurteilen. In jedem Fall erlebt die Beschwerde führende Person ihre Eingabe als berechtigt.

Im Verlauf der objektiven Aufklärung durch die Mitarbeiterinnen und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung wurden jedoch auch Sachverhalte deutlich, die eine andere Bewertung der geschilderten Gegebenheiten zuließen.

Freiheitseinschränkende Maßnahmen in geschützten Stationen oder Wohngruppen sind für Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner einschneidende Ereignisse. In den überwiegenden Fällen wurde nach Rücksprache und Einsicht in die Verlaufsdokumentation deutlich, dass die akute Symptomatik der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers die freiheitseinschränkende Maßnahme absolut notwendig machte.

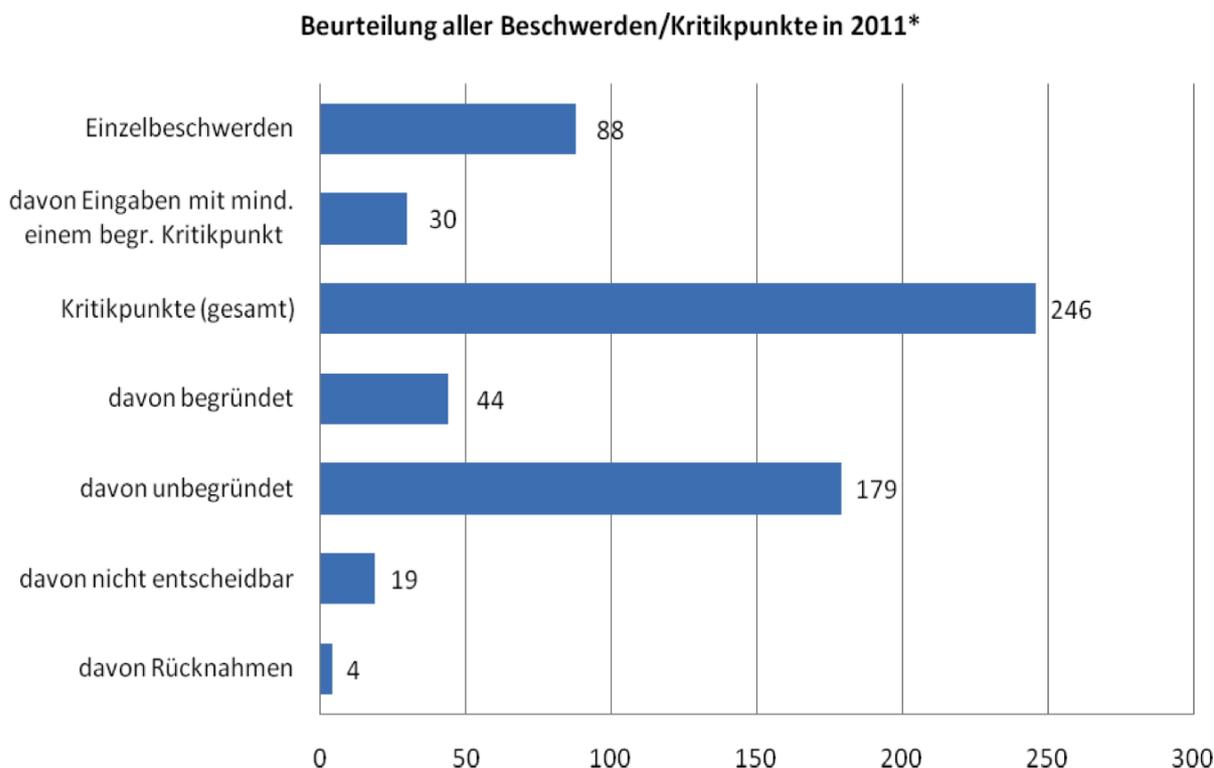
War die Zuständigkeit der BK aus formalen Gründen nicht gegeben oder lag eine notwendige Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht nicht vor, konnte die Be-

schwerde nicht weiter bearbeitet werden. Trotz intensiver Recherchen waren einige Sachverhalte abschließend nicht aufzuklären, da gegensätzliche Darstellungen dazu vorgetragen wurden.

Von den im Jahr 2011 von den Beschwerdekommisionsmitgliedern beratenen 88 Einzelbeschwerden mit 246 Kritikpunkten waren 44 Kritikpunkte begründet. 179 Kritikpunkte mussten als unbegründet zurückgewiesen werden. 19 Beschwerdeinhalte waren nicht entscheidbar. Vier Kritikpunkte wurden im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe von der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer zurück genommen.

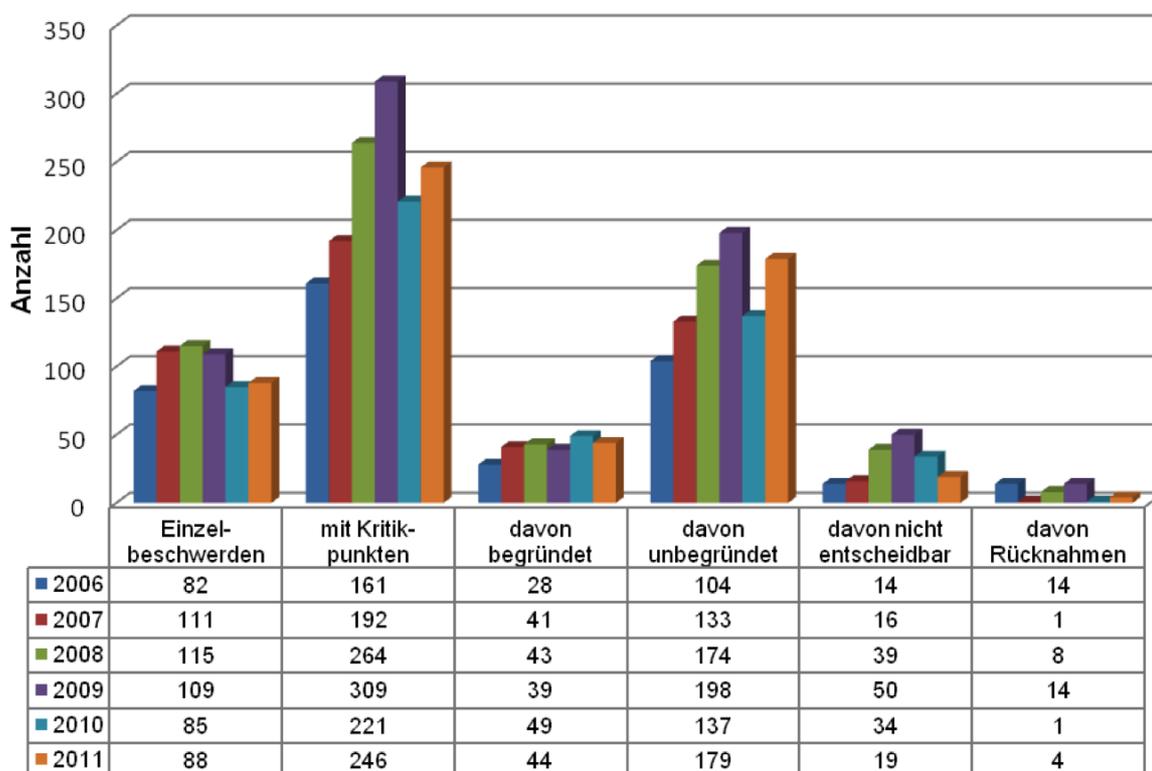
Viermal wandten sich Personen mit Lob an die Beschwerdekommisionsmitglieder.

Die Anzahl der vorgebrachten 88 Einzelbeschwerden ist unter Berücksichtigung der insgesamt in 2011 behandelten und betreuten Personen (mehr als 190.000 Fälle/Bewohner [incl. Ambulanz]) im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen) niedrig.

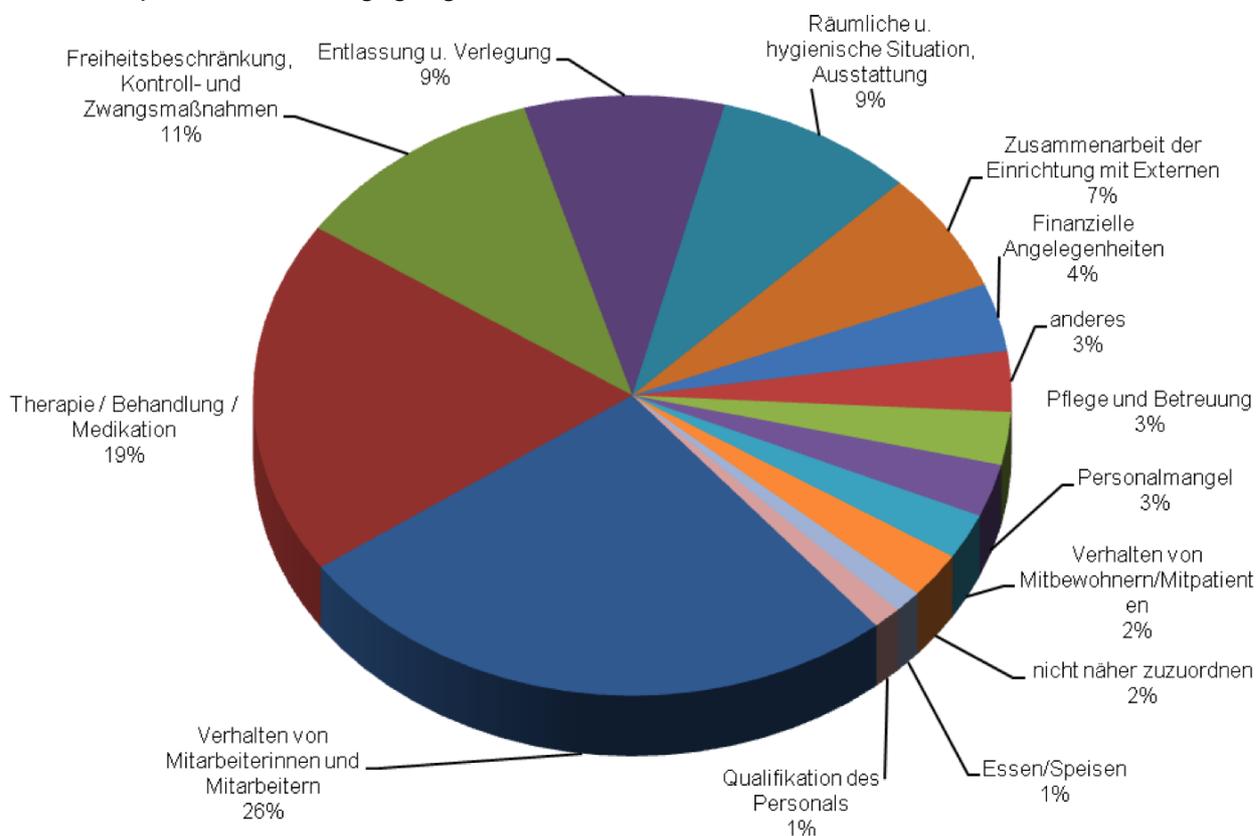


* ohne Lob / positive Rückmeldungen (viermal)

Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



Nachfolgend wird auf die häufigsten der in 2011 vorgebrachten und beratenen Kritikpunkte näher eingegangen:



65-mal kritisierten die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In allen Fällen, in denen das Verhalten des Personals zu beanstanden war, wurde seitens der BK umgehend darauf hingewirkt, für eine rasche Abhilfe zu sorgen.

47 Kritikpunkte bezogen sich im Berichtszeitraum auf die Bereiche **Therapie, Medikation** und **Behandlung**. Gerade hier konnte festgestellt werden, dass Patientinnen und Patienten eine notwendige medikamentöse Therapie ablehnten. In einigen Fällen führten beruhigende Gespräche der Mitarbeiterinnen und des Mitarbeiters der LWL-Abteilung zu einer deutlichen Akzeptanzverbesserung der Medikamenteneinnahme.

Mit **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie **Einweisungen gegen den eigenen Willen** beschäftigte sich die Beschwerdekommision in 2011 27-mal ausführlich. Hierbei handelte es sich um Fixierungen, nicht bewilligte Ausgänge und Aufenthalte auf geschützten Stationen und Wohngruppen gegen den Willen der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers. Mehrere Beschwerden aus einer Einrichtung über erlebte Fixierungen führten zu eingehenden Diskussionen in der BK sowie mehreren Gesprächen mit Mitgliedern der Betriebsleitung und der Dezernatsleitung. Elf Personen wandten sich an die Kommission und beschwerten sich über die gerichtliche Unterbringung. Hier konnten die Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen lediglich auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Insgesamt beschwerten sich 21 Personen über ein unzulängliches Entlassmanagement. In fünf Fällen wurde die Kritik als begründet angesehen. Eine Verbesserung der entsprechenden Arbeitsabläufe in den Einrichtungen führte zu einer Optimierung.

Über die **Räumlichkeiten**, die **Ausstattung**, **Lärmbelästigung** oder mangelnde **Hygiene** beschwerten sich 21 Personen. 4 Beschwerdepunkte wurden als begründet angesehen.

Von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern wurde in 2011 die **Zusammenarbeit der Einrichtung** mit externen Personen und Einrichtungen 16-mal bemängelt. Fünfmal war die Kritik begründet. Es wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

In zwei Fällen wurden die Beschwerden über **finanzielle Angelegenheiten** als berechtigt angesehen. Es erfolgte in beiden Fällen rasche Abhilfe.

Sieben Personen beschwerten sich über eine nicht ausreichende **Personalbesetzung**. Lediglich in einem Fall war dies begründet.

Siebenmal äußerten sich Beschwerdeführerinnen oder Beschwerdeführer kritisch über eine nicht ausreichende **Pflege und Betreuung** durch das Personal der Station oder Wohngruppe. In einem Fall war dies berechtigt.

Die kritischen Angaben über Belästigungen durch andere **Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner** konnten in drei der insgesamt sechs Fälle von der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Vereinzelt war es möglich, die Situation durch Umzüge innerhalb der Stationen oder der Wohngruppen zu entspannen.

In drei Fällen beschwerten sich die Beschwerdeführerinnen oder die Beschwerdeführer über die berufliche **Qualifikation des Personals**. Die Beschwerdepunkte waren unbegründet.

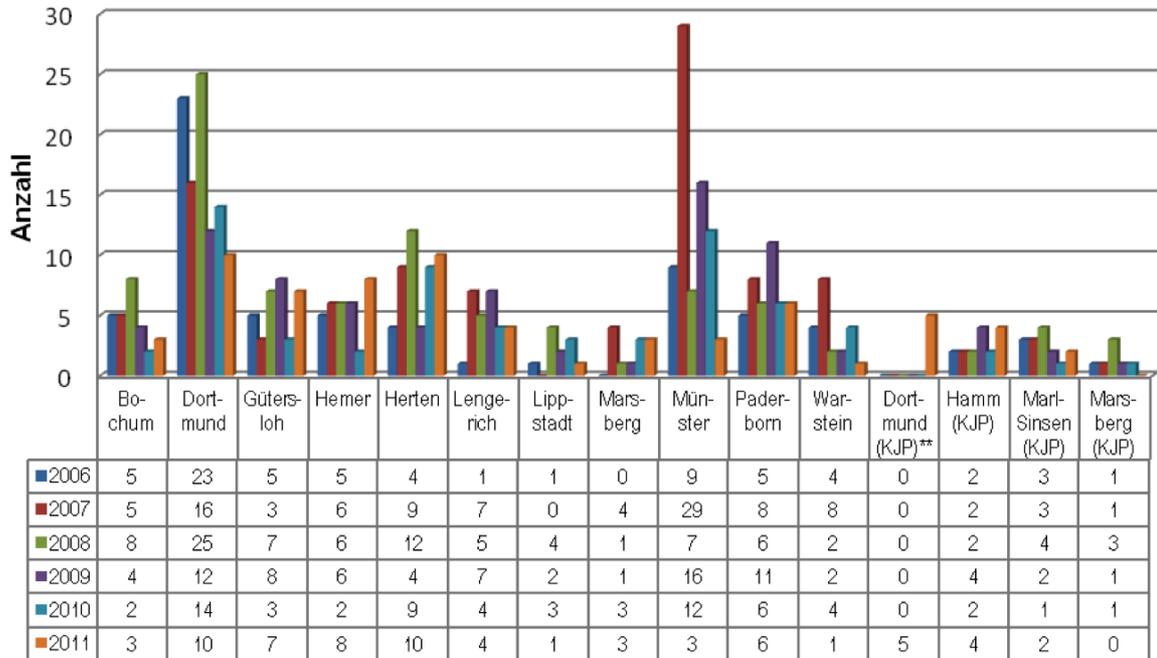
In drei weiteren Fällen beschwerten sich Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner über die **Speisenversorgung** bzw. die damit verbundene Organisation. In einem Fall konnte die Kritik nachvollzogen und für Abhilfe gesorgt werden.

Acht Kritikpunkte konnten eindeutig nicht einem der vorstehend genannten Themenkomplexe zugeordnet werden.

5. Beschwerden im Jahr 2011

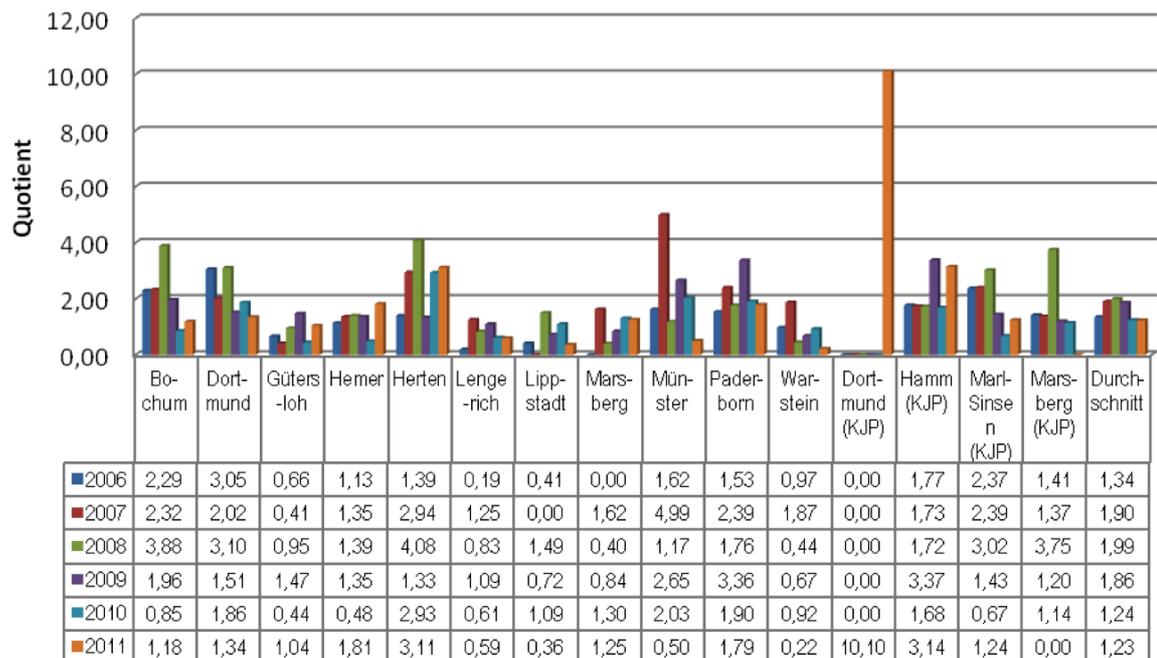
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

Kliniken:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre*



* Incl. Rehabilitation (vgl. Punkt 5.4). Eine Eingabe bzgl. **Dortmund** [LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet], eine Eingabe aus Marsberg [LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg] und eine Eingabe aus Münster [LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland]. ** Bis 2009 liegen für die LWL-Klinik Dortmund (KJP), -Elisabeth-Klinik- keine Daten vor. In 2010 kein Beschwerdeeingang.

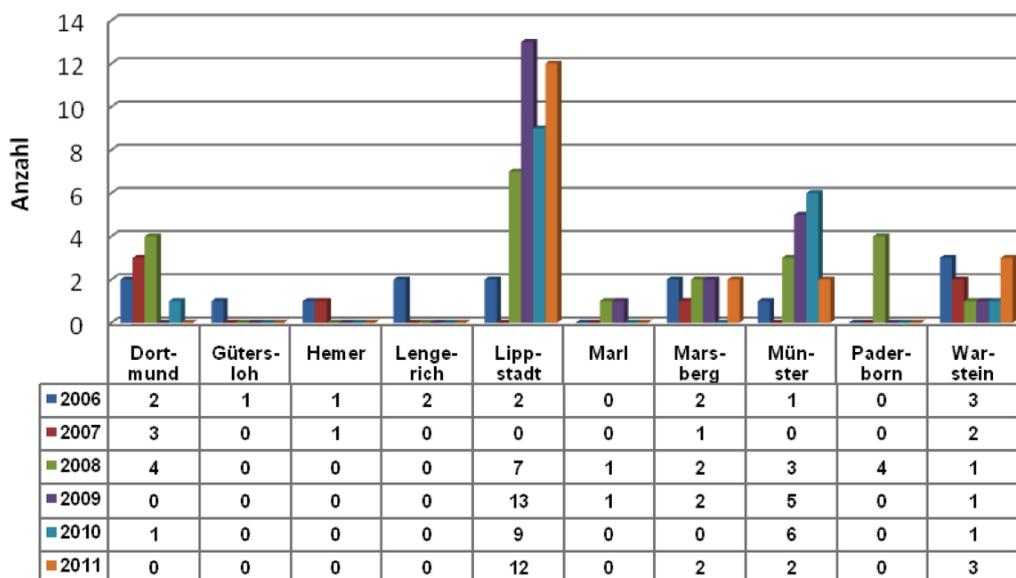
Kliniken:
Beschwerden pro 1000 Fälle im Vergleich über sechs Jahre*



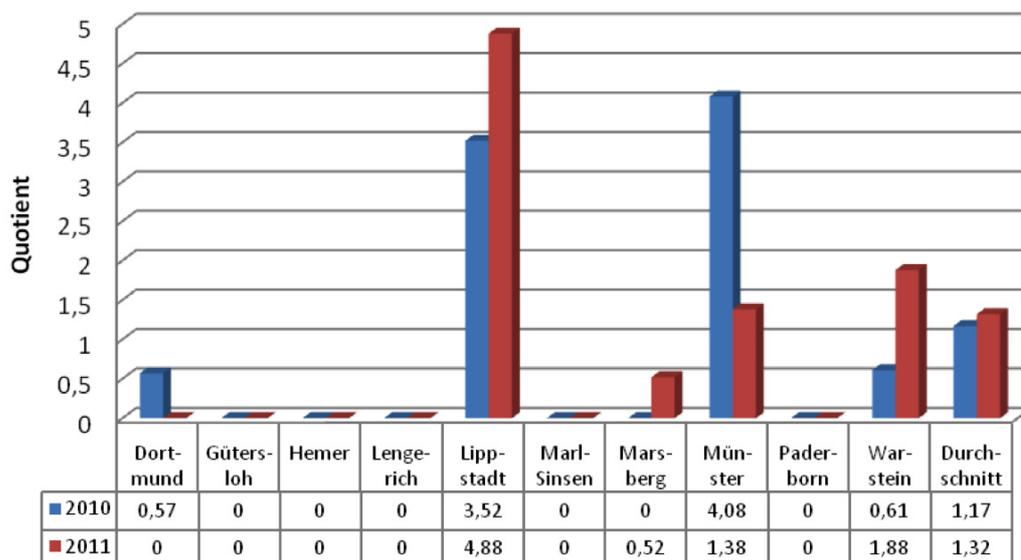
* Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich

**Wohnverbände:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre**

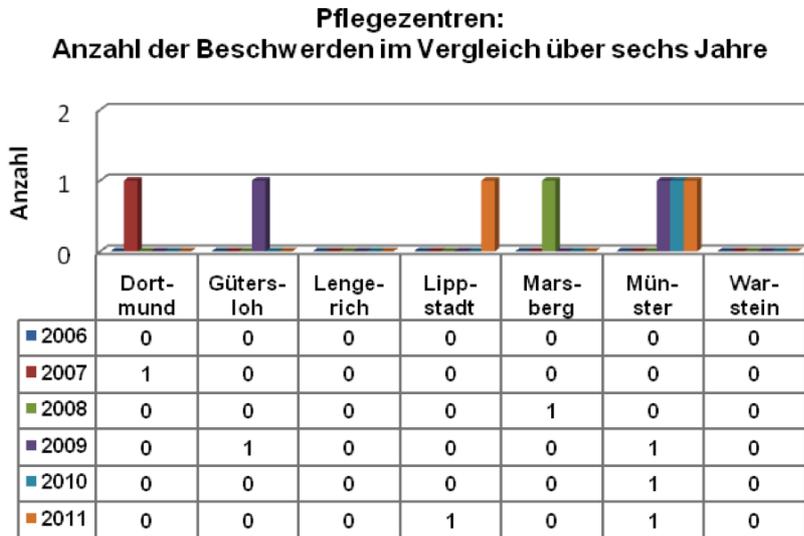


**Wohnverbände:
Beschwerden pro 100 Plätze***

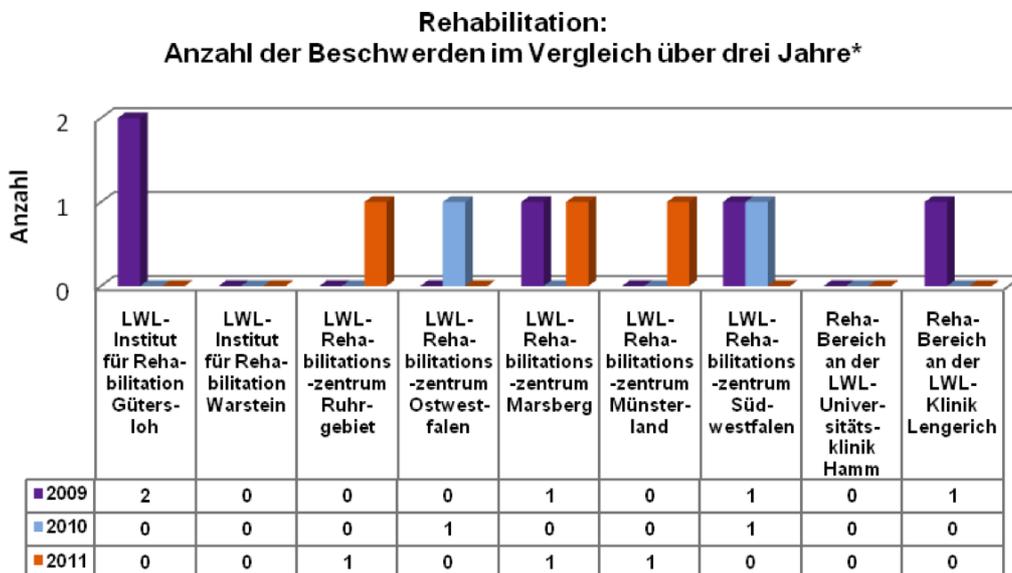


* seit 2010 gesondert dargestellt.

5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich



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



* seit 2009 gesondert erfasst.

5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt			4
Verhalten von Krankenpflegepersonal			2
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1
Therapie			1
Pflege und Betreuung			1
stationäre Aufnahme			1
Behandlung			1
Medikation			1
Behandlungsplan			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1
Art der Medikation			1
Akteneinsicht			1
Ausstattung			1
Summe	1	1	18

Im Berichtszeitraum berieten die Mitglieder der BK über die Eingabe eines Patienten sowie seiner Angehörigen. Es wurde die Zusammenarbeit zwischen der Einrichtung und den Angehörigen kritisiert. Im konkreten Fall war die Verlegung des Patienten weder der Ehefrau noch den Kindern mitgeteilt worden, obwohl mehrere Rufnummern beim Personal hinterlegt worden waren. Hierfür entschuldigten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausdrücklich. In einem abschließenden Gespräch zeigten sich der Beschwerdeführer und seine Ehefrau zufrieden und erklärten, die Arbeit der Beschwerdekommision als sehr hilfreich erlebt zu haben.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Verhalten von Ärztin/Arzt			2	
Fixierung			1	
Therapie	1	1	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und gesetzl. Vertreter/in	1	1		
Entlassungsbericht	1	1		
Sonst. bzgl. Entlassung	1	1		
Nichtaufnahme			1	
Behandlung	1	1		
stationäre Aufnahme			1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Hygiene und Reinigung			1	
Ausstattung			1	
Sonst. Medikation			1	
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1	1	
Pflege und Betreuung	1	1	1	
Bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Wunsch auf Verlegung			1	
Qualifikation des Personals			1	
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1	1		
Summe	8	8	18	1

Die Patientin einer Tagesklinik (Gerontopsychiatrie) der LWL-Klinik Dortmund wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierte den Personalmangel im Therapeutischen Dienst. Die berechtigte Kritik resultierte aus dem langfristigen Ausfall einer Mitarbeiterin. Trotz verschiedener Vertretungsregelungen konnte dies in der Sommer- und Urlaubszeit nicht gänzlich kompensiert werden. Erst die Neubesetzung der Stelle führte zu der notwendigen Entlastung.

Im Berichtszeitraum kritisierte ein gesetzlicher Betreuer das Entlassmanagement sowie die Zusammenarbeit zwischen ihm und der Klinik. Seine Ausführungen und Angaben konnten von der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Nach intensiven Recherchen zu der Eingabe wurden Verbesserungspotentiale deutlich. Diese nahm die Klinik zum Anlass, die vorhandenen Regelungen zur Entlassung zu optimieren.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentbindung
Hygiene und Reinigung	1	1	1	
Ausstattung	1	1		
Verhalten von Mitpatientinnen / Mitpatienten bzw. Mitbewohnerinnen / Mitbewohnern	1	1		
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1	1	1	
Behandlung			1	1
Therapie			2	
Verbesserungsvorschläge	1	1		
Essen/Speiseversorgung			1	
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1	
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1	
Bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Lob / Dank allgemein (1 x)				
Summe	5	5	11	1

Die kritische Rückmeldung einer ehemaligen Patientin der Abteilung Psychosomatik über fehlende Sitzgelegenheiten im Gartenbereich des Stationsgebäudes wurde als begründet bewertet. Die Anregungen zur Beschaffung von Stühlen wurden seitens der Klinik aufgegriffen und umgesetzt.

Im Berichtszeitraum beschwerten sich Patientinnen und Patienten einer Suchtstation über verbale Aggressionen schwer psychisch erkrankter Mitpatientinnen und Mitpatienten der Nachbarstation. Diese Kritik wurde von den Kommissionsmitgliedern nachvollzogen. Die von der Betriebsleitung getroffenen organisatorischen Maßnahmen begrüßte die BK.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein	3	3	3
Allg. mediz. Behandlung			4
Fixierung	3	3	1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	3	3	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	3	3	1
Ausgang			1
Medikation			2
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Essen/Speiseversorgung			1
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1
Personalmangel im ärztlichen Dienst			1
Sonst. bzgl. Entlassung			2
Qualifikation des Personals			1
Vorbereitung der Verlegung			1
Summe	12	12	21

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision ausführlich mit den Eingaben von zwei Patientinnen und einem Patienten der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik Hemer.

Die Beschwerdeführerinnen und der Beschwerdeführer kritisierten das unprofessionelle Handeln unterschiedlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen einer Krisenintervention. Alle drei Personen berichteten über das unangemessene Verhalten des Personals während eines fachlich notwendigen Fixierungsvorganges.

Die Beschwerdekommisionsmitglieder führten mit den zuständigen Mitgliedern der Betriebsleitung vor Ort eingehende Gespräche und ließen sich sowohl die Sachverhalte, die zur Fixierung führten, als auch den Umgang des Personals mit den Patientinnen und dem Patienten in der krisenhaften Situation schildern. Die vorgetragenen Ausführungen konnten nicht nachvollzogen werden. Die Beschwerden wurden als begründet bewertet. Im Anschluss hieran fanden mehrere Gespräche mit der Krankenhausdezernentin sowie leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen statt. Im Ergebnis führten diese Beschwerden zu einer schriftlichen Anweisung der Dezernentin hinsichtlich des Umgangs mit freiheitsentziehenden Maßnahmen.

5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, Aussage gegen Aussage	nicht entscheidbar, sachlich nicht ermittelbar
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1		
Nichtaufnahme			1		
Organisation einer Station/Wohngruppe			3		
Wunsch auf Verlegung			1		
Ausgang			1		
Dosierung der Medikation			1		
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			2		
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			1		
Verbesserungsvorschläge			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			2	1	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1			
stationäre Aufnahme					1
Medikation			1		
Ausstattung			1		
Computerangelegenheiten			1		
Wunsch auf Entlassung			1		
Summe	1	1	18	1	1

Die Angehörige eines Patienten wandte sich an die Beschwerdekommision und kritisierte, dass die Kommunikation zwischen ihrem Enkelsohn und dem Personal nicht ziel führend war. Insbesondere waren die Informationen der Klinik bezüglich einer geplanten Aufnahme des jungen Mannes irreführend und widersprüchlich. Dieses konnte die BK nachvollziehen. Die Aufarbeitung der Eingabe führte zu einer Verbesserung der Kommunikations- und Informationswege innerhalb und außerhalb der Einrichtung.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1		
Behandlung			1	
Pflege und Betreuung			1	
Sonst. bzgl. Verlegung			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Lob / Dank allgemein (1 x)				
Summe	2	2	4	1

Erneut beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit einer Beschwerde eines Patienten des Behandlungszentrums für Hörgeschädigte der LWL-Klinik Lengerich. Der Beschwerdeführer kritisierte die Ausstattung sowie den baulichen und hygienischen Zustand der Station. Die Mitglieder der Beschwerdekommision sahen die

Beschwerdepunkte als berechtigt an. Aufgrund mangelnder Lüftungsmöglichkeiten - bedingt durch nicht zu ändernde bauliche Gegebenheiten – bildete sich trotz regelmäßiger Reinigung ein leichter Schimmelbefall der Silikonfugen im Bad. Die Betriebsleitung veranlasste umgehend den regelmäßigen Austausch. Gleichzeitig wurde wieder einmal deutlich, dass eine *grundlegende* Änderung der geschilderten Situation nur durch die Umsetzung von umfassenden Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen zu erreichen sein wird. Die Mitglieder der Beschwerdekommision unterstützen weiterhin die vorliegenden Konzepte und Planungen der Betriebsleitung der LWL-Klinik Lengerich diesbezüglich.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Therapie			1
Medikation			1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1	
Sonst. Medikation			1
Qualifikation des Personals			1
Summe	1	1	5

Die Beschwerdekommision beschäftigte sich im Berichtszeitraum mit der Kritik einer Patientin der Abteilung Allgemeine Psychiatrie der LWL-Klinik Lippstadt. Sie beschwerte sich über das unangemessene Verhalten einer Mitarbeiterin des Pflegedienstes. Diese hatte sich während eines Telefonates mit einer Kollegin abfällig über das Aussehen des Lebenspartners der Patientin geäußert. Dieses hatte die Beschwerdeführerin gehört. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe konnte die Kritik nachvollzogen werden. Die Mitarbeiterin bedauerte ihre Äußerung und bat die Patientin und den Lebenspartner um Entschuldigung.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	2
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Sonst. Medikation	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1
Summe	6

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	Rücknahme mit Bearbeitung
Zwangsmedikation			1	1
Wunsch auf Entlassung			1	1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	1
Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung			1	1
Verhalten von sonst. MA/innen	1	1		
Summe	1	1	4	4

Durch einen Fehler des Personals in der Institutsambulanz wurde einer Patientin die Herausgabe eines notwendigen Rezepts verweigert. Der ärztliche Leiter der Ambulanz bat die Patientin um Entschuldigung aufgrund der entstandenen Unannehmlichkeiten.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Ausgang			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und gesetzl. Vertreter/in			1	
Sonstiges bzgl. Verlegung	1	1		
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1	1		
Medikation			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1	2
Fehldiagnose			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in			1	
Lob / Dank allgemein (1x)				
Summe	3	3	7	2

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe eines Angehörigen einer gehbehinderten Patientin, die regelmäßig ein therapeutisches Angebot der gerontopsychiatrischen Tagesklinik in angemieteten Räumlichkeiten auf dem Gelände der LWL-Schulverwaltung Paderborn besucht. Der Beschwerdeführer kritisierte die angespannte Parkplatzsituation auf dem Gelände der Schulverwaltung. Die Kritik konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen. Im Rahmen der Recherchen wurde deutlich, dass es zwischen der LWL-Klinik und der LWL-Schulverwaltung Paderborn zu Schwierigkeiten bei der Umsetzung von bereits bestehenden Vereinbarungen hinsichtlich der Benutzung der Wege und Parkplätze auf dem Gelände der LWL-Förderschule gekommen war. Die Beschwerde wurde von der Betriebsleitung der LWL-Klinik zum Anlass genommen, gemeinsam mit der Leitung der Schulverwaltung die bekannt gewordenen Schwierigkeiten zu thematisieren. Die daraufhin von der LWL-Klinik Paderborn getroffenen organisatorischen Veränderungen wurden von den Mitgliedern der BK begrüßt.

5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Beschränkungen aus therap. Gründen	1	
Therapie	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung		1
Summe	3	1

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar, da sachlich nicht ermittelbar
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Verhalten von Verwaltungspersonal			1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			3	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten				1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			2	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Überbelegung	1	1		
Telefonieren	1			
Summe	2	1	8	1

Mehrere Patientinnen und Patienten einer Station wandten sich an die Beschwerdekommision und kritisierten, dass das Münztelefon (Patiententelefon) seit längerer Zeit defekt war und sich die Reparatur hinauszögerte. Der Kritikpunkt wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Die umgehend veranlasste Instandsetzung des Patiententelephons wurde begrüßt.

5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1	1	
Entlassungsbericht	2	2	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			1
Behandlung			1
Summe	3	3	3

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe der Pflegemutter eines tagesklinischen Patienten. Die Beschwerdeführerin bemängelte das Verhalten eines Psychologen. Dieses konnte seitens der BK nachvollzogen werden, da die ausführlichen Recherchen die unterschiedlichen Erwartungshaltungen der Pflegemutter bzw. des Therapeuten deutlich machten. Nachdem der Ärztliche Direktor ein ausführliches Gespräch mit dem Therapeuten geführt hatte, konnten bei der Pflegemutter die Irritationen behoben und auf ihre Vorstellungen eingegangen werden.

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, da sachlich nicht ermittelbar
Verhalten von Psychologin/Psychologen	1	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1
Therapie	1	1
Summe	3	3

5.6.4 LWL-Klinik Marsberg

Aus der LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie) ging keine Beschwerde im Berichtsraum ein.

5.7 LWL-Wohnverbände

5.7.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Aus dem LWL-Wohnverbund Dortmund wurden im Berichtszeitraum 2011 keine Beschwerden beraten.

5.7.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

In 2011 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh ein.

5.7.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Hemer gingen in 2011 nicht ein.

5.7.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Ebenfalls wurden im Berichtszeitraum 2011 keine Beschwerden bezüglich des LWL-Wohnverbundes Lengerich beraten.

5.7.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Wunsch auf Entlassung			2	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			5	
Pflege und Betreuung			1	
Umzugswunsch			1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			1	
Ausgang			2	
Verhalten von Mitbewohnerinnen / Mitbewohnern	2	2		
Sonst. Medikation			1	
Therapie			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung				3
Kontrollmaßnahmen			1	
Art der Medikation			1	
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			2	
Umzug			2	
Medikation			1	
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und gesetzl. Vertreter/in			1	
Lob / Dank allgemein (1 x)				
Summe	2	2	24	4

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich mit zwei Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern, die sich kritisch über das Verhalten einer Mitbewohnerin oder eines Mitbewohners geäußert hatten. Es wurde in Erfahrung gebracht, dass es sich bei der Bewohnerin und dem Bewohner um chronisch kranke Menschen mit schwersten Verhaltensauffälligkeiten handelte. Es war und ist den Mitgliedern der Beschwerdekommision sehr bewusst, dass es für die Beschwerdeführerinnen oder Beschwerdeführer nicht einfach ist, täglich die herausfordernden Verhaltensweisen der Mitbewohnerinnen und Mitbewohner zu akzeptieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Lippstadt sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten wiederholt eingehende Gespräche mit den Beschwerdeführenden, um diese zu entlasten. Für das aufgebrachte Verständnis, ihre Geduld und Toleranz dankten die Mitglieder der Beschwerdekommision den Bewohnerinnen und Bewohnern schriftlich.

5.7.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

In 2011 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen ein.

5.7.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Verhalten von Mitpatientinnen / Mitpatienten bzw. Mitbewohnerinnen/Mitbewohnern	1
Umzugswunsch	1
Summe	4

5.7.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten	1
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1
Arbeits-/Ergotherapie	1
Verhalten von Mitpatientinnen / Mitpatienten bzw. Mitbewohnerinnen/Mitbewohnern	1
Summe	4

5.7.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Paderborn gingen in 2011 nicht ein.

5.7.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	unbegründet	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtentbindung	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein	1	1	
Medikation	1		
Wunsch auf Entlassung			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1		
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen	1		
Summe	4	1	1

5.8 LWL-Pflegezentren

5.8.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Rauchen/Nichtrauchen			1	
Kontrollmaßnahmen			1	
Pflege und Betreuung			1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1	1		
Summe	1	1	3	1

Die Beschwerde eines Bewohners bezüglich des Kaufes eines Pflegemittels zu seinen Lasten konnte von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Im Rahmen der Recherchen zu der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Bewohnerinnen und Bewohner grundsätzlich persönliche Pflegemittel selbst kaufen und hierfür die Kosten tragen. Im vorliegenden Fall wurde jedoch eine ärztlich empfohlene Creme von dem Personal der Wohngruppe bestellt, ohne vorab mit dem Beschwerdeführer über die Größe, den Preis oder ähnliche Produkte gesprochen zu haben. Die mit dem Bewohner gefundene kostengünstigere Alternative wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision begrüßt.

5.8.2 LWL-Pflegezentrum Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Dokumentation	1	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1
Summe	1	1	2

Ein Übertragungsfehler in der Dokumentation hinsichtlich eines Medikaments wurde unverzüglich behoben. Ein Schaden war der Bewohnerin nicht entstanden.

5.8.3 Übrige LWL-Pflegezentren

Aus den restlichen LWL-Pflegezentren in Gütersloh, Dortmund, Lengerich, Marsberg und Warstein gingen in 2011 keine Beschwerden ein.

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

5.9.1 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Arbeits-/Ergotherapie	1
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergotherapeut/in	1
Andere fachärztliche Behandlung	1
Verhalten vom Sozialdienst	1
Summe	4

5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Therapie	1
Verhalten von Mitpatientinnen / Mitpatienten bzw. Mitbewohnerinnen/Mitbewohnern	1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Freizeitangebote	1
Summe	5

5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Organisation der Essensausgabe	1	1
Summe	1	1

Ein Patient beschwerte sich über mangelnde Koordination der Essenszeiten in der Kantine. Teilweise mussten die Patientinnen und Patienten auch bei schlechtem Wetter draußen warten. Die Recherche ergab, dass es sowohl durch hohe Krankheitsausfälle bei den Küchenmitarbeiterinnen und Küchenmitarbeitern als auch durch die Umstellungsphase aufgrund der Inbetriebnahme der sanierten Produktionsküche zu Verzögerungen und Problemen gekommen war. Seitens der Betriebsleitung wurden die Wartezeiten bei der Speisenausgabe sehr bedauert, durch Änderungen in der Ablauforganisation konnten die Mängel abgestellt werden.

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

Aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh, dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen, dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen sowie dem Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm und dem Reha-Bereich an der LWL-Klinik Lengerich wurden im Berichtszeitraum 2011 keine Eingaben von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

6. Ausblick

„Nichts ist so beständig wie der Wandel“ (Heraklit von Ehtesus)

Dieses Zitat mag für Vergütungssysteme, wirtschaftliche Zwänge und Marketingbestrebungen in Einrichtungen des Gesundheitswesens zutreffend sein, bei den Wünschen und Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner hat sich in all den Jahren nichts geändert.

Professioneller Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen, Schaffung eines gesundheitsfördernden Milieus, eine komplikationsarme Überleitung aus der Krankenhausbehandlung, soviel Betreuung wie nötig, aber auch so viel Eigenständigkeit wie möglich und die Einhaltung ethischer Normen am Lebensende sind Bedürfnisse, die keinem zeitlichen Wandel unterliegen.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision wissen, dass diese Forderungen in den Zeiten der knappen Kassen eine besondere Herausforderung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-PsychiatrieVerbundes darstellen.

Die Einführung des neuen Entgelts wird ab 2013 die Kliniken vor neue Herausforderungen stellen. Vieles wird sich ändern, aber die Bedarfe der Patientinnen und Patienten und der Bewohnerinnen und Bewohner nicht.

Die Beschwerdekommision setzt sich weiterhin mit großem Interesse für die Optimierung der Beziehungsqualität zwischen Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Patientinnen Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern ein. Fortbildungen, Deeskalationstrainings und das Eingehen auf individuelle Arbeitszeiten sind u.a. dabei hilfreich.

Kranke und behinderte Menschen brauchen in der heutigen Zeit Fürsprecher, die sich überparteilich und unabhängig für sie einsetzen.

Dieser Aufgabe fühlt sich die Beschwerdekommision beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe weiterhin verpflichtet.

II. Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen

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

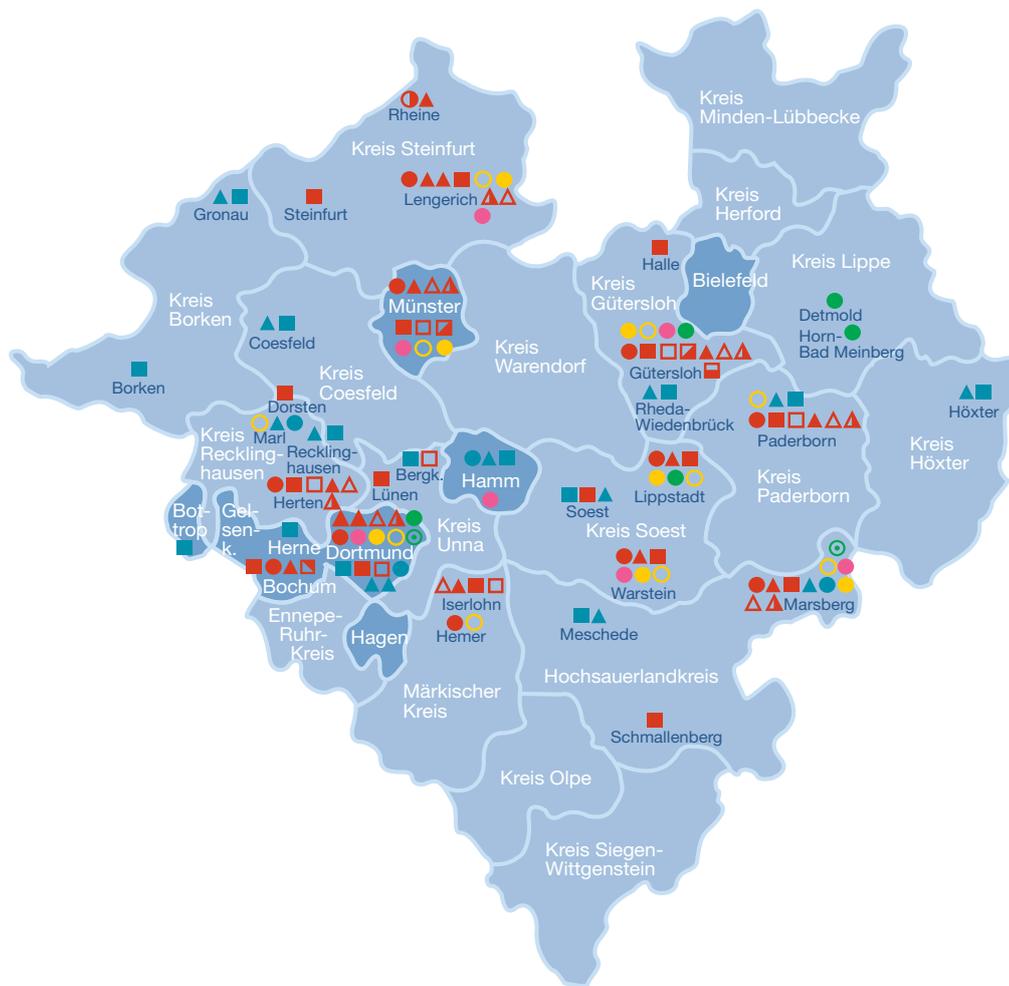
LWL-Pflegezentrum Dortmund
LWL-Pflegezentrum Gütersloh
LWL-Pflegezentrum Lengerich
LWL-Pflegezentrum Lippstadt
LWL-Pflegezentrum Marsberg
LWL-Pflegezentrum Münster
LWL-Pflegezentrum Warstein

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 (Hermann-Simon-Institut bis 20.04.2012)
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



- Erwachsenenpsychiatrie**
- Fachkrankenhäuser (11)
 - LWL-Klinik Lengerich, Betriebsstätte Rheine
- Tageskliniken**
- Allgemeinpsychiatrie (17)
 - Gerontopsychiatrie (7)
 - ▣ Behandlung von Suchtkranken (2)
 - ▤ Psychosomatische Medizin (1)
 - ▥ Geriatrie (1)
- Institutsambulanzen**
- ▲ Allgemeinpsychiatrie (14)
 - △ Gerontopsychiatrie (8)
 - ▴ Suchtmedizinische Ambulanz (7)
- Kinder- und Jugendpsychiatrie**
- Fachkrankenhäuser (4)
 - Tageskliniken (14)
 - ▲ Institutsambulanzen (13)
- Pflegezentren (7)**
- Wohnverbände (10)
 - Rehabilitationszentren, Institute und Spezialisierungen (10)
 - Tagesstätten (2)
- Beteiligungen**
- Westf. Werkstätten GmbH, Lippstadt-Benninghausen
 - Gemeindepyschiatrisches Zentrum (gpz) GmbH, Detmold
 - ZAB Zentrale Akademie für Berufe im Gesundheitswesen GmbH, Gütersloh
 - PTV Psychosozialer Trägerverbund GmbH, Dortmund

Stand: 08/2012

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

Mechtild Stöber

Dipl.-Sozialarbeiterin
 Krankenschwester
 Telefon: 0251 591-3862
 E-Mail: mechtild.stoeber@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

Hörsterplatz 2
 48147 Münster

