

**LWL**

Für die Menschen  
Für Westfalen-Lippe

Abteilung Krankenhäuser und  
Gesundheitswesen

LWL-PsychiatrieVerband

*Bericht der  
Beschwerdebewertung  
für das Jahr*

*2005*

 Landschaftsverband  
Westfalen-Lippe [www.lwl.de](http://www.lwl.de)

**Impressum:**

Herausgeber:  
Landschaftsverband Westfalen-Lippe  
Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen  
Landesrätin Helga Schuhmann-Wessolek

Redaktion:  
Mechthild Mügge  
Martin Skorzak  
Mechtild Stöber  
Heiko Winnemöller

Münster, im Juli 2006

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1. Darstellung der Beschwerdekommision</b>	<b>1</b>
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	1
1.2 Zuständigkeit	1
1.3 Zusammensetzung	2
<b>2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision</b>	<b>3</b>
2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	3
2.2 Sitzungen der Beschwerdekommision	3
<b>3. Anzahl der Beschwerden</b>	<b>4</b>
3.1 Gesamtanzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre	4
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre unterteilt nach Erwachsenenpsychiatrie, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Pflegezentren und Wohnverbänden	5
<b>4. Bewertung der Beschwerden</b>	<b>6</b>
4.1 Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen	7
4.2 Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen	8
4.3 Medikation	8
4.4 Therapien	8
4.5 Finanzielle Angelegenheiten	8
4.6 Rechtsgrundlage der Unterbringung	8
4.7 Entlassung und Verlegung	9
4.8 Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung, Lärmbelästigung	9
4.9 Beschwerden über andere Patienten, Patientinnen, Bewohner/-innen	9
4.10 Pflege und Betreuung	9
4.11 Zusammenarbeit mit Angehörigen und anderen Personen oder Institutionen	9
4.12 Essen / Speiseversorgung	9
<b>5. Beschwerden im Jahr 2005</b>	<b>10</b>
5.1 Einzelne Kliniken und Zentren für Erwachsenenpsychiatrie	10
5.1.1 Westfälisches Zentrum Bochum	11
5.1.2 Westfälische Klinik Dortmund	12
5.1.3 Westfälische Klinik Gütersloh	13
5.1.4 Hans-Prinzhorn-Klinik Hemer	14
5.1.5 Westfälisches Zentrum Herten	14
5.1.6 Westfälische Klinik Lengerich	15
5.1.7 Westfälische Klinik Lippstadt	16
5.1.8 Westfälische Klinik Marsberg	16
5.1.9 Westfälische Klinik Münster	17
5.1.10 Westfälisches Zentrum Paderborn	18
5.1.11 Westfälische Klinik Warstein	19

5.2	Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie	20
5.2.1	Westfälisches Institut Hamm	20
5.2.2	Westfälische Klinik Marl–Sinsen	21
5.2.3	Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg	21
5.3	Einzelne Westfälische Wohnverbände und Pflegezentren	22
5.3.1	Westfälischer Wohnverbund Dortmund	22
5.3.2	Westfälischer Wohnverbund Gütersloh	22
5.3.3	Westfälischer Wohnverbund Hemer	23
5.3.4	Westfälischer Wohnverbund Lengerich	23
5.3.5	Westfälischer Wohnverbund Lippstadt	23
5.3.6	Westfälischer Wohnverbund Marl	24
5.3.7	Westfälischer Wohnverbund Marsberg	25
5.3.8	Westfälischer Wohnverbund Münster	25
5.3.9	Westfälischer Wohnverbund Paderborn	26
5.3.10	Westfälischer Wohnverbund Warstein	26
5.4	Westfälische Pflegezentren	27
5.5	Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen	27
6.	<b>Ausblick</b>	27

# 1. Darstellung der Beschwerdekommision

## 1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Basierend auf Erkenntnissen der Enquête - Kommission über die Lage der Psychiatrie in der Bundesrepublik Deutschland beschloss der Landschaftsausschuss des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe am 16.03.1979 die Gründung einer Beschwerdekommision. Sie wurde gebildet aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses.

Gemäß § 5 des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHG NW) hat ein Krankenhaus Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) erweitert in § 24 die Forderungen des KHG. Mitglieder von Patientenbeschwerdestellen sollen dem Gesetz nach insbesondere Personen sein, die in der Behandlung und Betreuung von Menschen mit psychischen Erkrankungen eine langjährige Erfahrung haben. Das Gesetz räumt diesen Personen im Rahmen ihrer Aufgabenwahrnehmung das Recht ein, Unterbringungs- und Behandlungsräume zu begehren und bei Beanstandungen auf eine Änderung hinzuwirken. Wünsche und Beschwerden von Betroffenen werden geprüft und auch auf deren Wunsch dem Krankenhausträger und den Besuchskommissionen (§ 23 PsychKG NW) vorgetragen.

Die Beschwerdekommision erfüllt diese Rechtsvorschriften. Dieses wurde ausdrücklich noch einmal von der Bezirksregierung Münster am 21.03.2003 bestätigt. Die Beschwerdekommision ist zuständig für alle Patienten und Patientinnen in den Kliniken des Landschaftsverbandes Westfalen - Lippe. Zusätzlich nimmt sie die gleichen Aufgaben für die Bewohner und Bewohnerinnen der Westfälischen Wohnverbände und Pflegezentren wahr.

Die Beschwerdekommision setzt sich mit den Beschwerden auseinander und stellt berechtigte Mängel ab. Ihre Sitzungen finden in den einzelnen Einrichtungen statt, um sich vor Ort regelmäßig ein Bild zu machen, aktuelle Beschwerden zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Werkleitungen auf direktem Wege zu erhalten.

## 1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision nimmt Beschwerden und Anregungen aus allen Westfälischen Kliniken und Zentren, Wohnverbänden und Pflegezentren sowie Instituten entgegen (siehe Anhang). Sie ist zuständig für alle Patienten und Patientinnen, unabhängig davon, ob sie stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden. Auch unterscheidet sie nicht, ob Bewohner/-innen eines Wohnverbundes oder Pflegezentrums innerhalb der Einrichtung, in einer Außenwohngruppe oder alleine wohnen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision verstehen sich ebenso als Ansprechpartner/-innen für Beschwerden und Anliegen von Angehörigen, gesetzlichen Betreuern und Betreuerinnen oder anderen interessierten Bürgern und Bürgerinnen, soweit die Angelegenheiten betroffene Patienten bzw. Patientinnen oder Bewohner/-innen in irgendeiner Weise berühren.

Nicht zuständig ist die Beschwerdekommision für die Belange von Patienten und Patientinnen in den Maßregelvollzugskliniken sowie Patienten und Patientinnen im Maßregelvollzug in allgemeinpsychiatrischen Kliniken.

Diese Beschwerden werden von der „Beschwerdekommision Maßregelvollzug“ bearbeitet. Über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug wird in einem gesonderten Bericht informiert. Darin sind auch Angaben über die in der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten insgesamt 20 Beschwerden von Patienten und Patientinnen des Maßregelvollzugs mit 35 Beschwerdeinhalten aus den allgemeinpsychiatrischen Kliniken enthalten.

### 1.3 Zusammensetzung

Der Beschwerdekommision gehörten im Jahr 2005 an:

#### Besetzung der Beschwerdekommision ab 01.01.2005

	<b>Mitglieder</b>	<b>Stellvertreter/-innen</b>
CDU	Uwe Scholz Erika Stahl George Zeich (stellv. Vors)	Wolfgang Diekmann Leo Klempert Ludger Kaup
SPD	Bärbel Bredenbach Elisabeth Veldhues (Vors.)	Hans-Joachim Kayser Maria Anna Hakenes
Bündnis 90 / Die Grünen	Heinz Entfellner	Angelika Willcke
FDP	Dr. Thomas Reinbold	Patrick Horstmann

#### Änderungen:

Bärbel Bredenbach:	Mitglied vom 26.01.2005 bis dato Vorsitzende vom 31.10.2005 bis dato
Heinz Entfellner:	Mitglied vom 26.01.2005 bis 19.10.2005
Maria Anna Hakenes:	Stellv. Mitglied vom 26.01.2005 bis 19.12.2005 Mitglied vom 20.12.2005 bis dato
Jost-Alfried Manderbach:	Stellv. Mitglied vom 19.10.2005 bis 19.12.2005
Heike Elisabeth Philipp-Metzen:	Mitglied vom 19.10.2005 bis dato
Peter Saatkamp:	Stellv. Mitglied vom 20.12.2005 bis dato
Elisabeth Veldhues:	Mitglied und Vorsitzende vom 26.01.2005 bis 30.09.2005 Stellv. Mitglied vom 20.12.2005 bis dato
Angelika Willcke:	Stellv. Mitglied vom 26.01.2005 bis 19.10.2005

#### Besetzung der Beschwerdekommision ab 20.12.2005

	<b>Mitglieder</b>	<b>Stellvertreter/-in</b>
CDU	Uwe Scholz Erika Stahl George Zeich (stellv. Vors)	Wolfgang Diekmann Leo Klempert Ludger Kaup
SPD	Bärbel Bredenbach (Vors.) Maria Anna Hakenes	Hans-Joachim Kayser Elisabeth Veldhues
Bündnis 90 / Die Grünen	Heike Elisabeth Philipp-Metzen	Peter Saatkamp
FDP	Dr. Thomas Reinbold	Patrick Horstmann

## **2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision**

### **2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden**

Für die Behandlung von Beschwerden hat der Landschaftsausschuss Richtlinien erlassen. Sie regeln das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die Sicherstellung des Datenschutzes.

Nachdem eine Beschwerde eingegangen ist, wird der Sachverhalt zunächst durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe recherchiert und die Ursache der Beschwerde – wenn nötig bzw. soweit möglich - beseitigt. Dabei handelt es sich um eine Dipl.-Sozialarbeiterin und einen Dipl.-Sozialarbeiter mit langjähriger Berufserfahrung in psychiatrischen Kliniken. Die Ermittlung des Sachverhalts einer Beschwerde beinhaltet die direkte Kontaktaufnahme mit der oder den betroffenen Person/en, wobei je nach Wunsch grundsätzlich auch ein persönliches Gespräch vor Ort möglich ist. Bei bestehender Notwendigkeit werden Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Einrichtung geführt. Ebenso werden Räumlichkeiten, sanitäre Anlagen usw. in Augenschein genommen. Soweit im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde personenbezogene Daten, insbesondere zum Krankheitsbild und Therapieverlauf, berücksichtigt werden müssen, wird der Patient/die Patientin gebeten, eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht der sie behandelnden Ärzte/Ärztinnen, Therapeuten/Therapeutinnen bzw. betreuenden Pflegekräfte zu unterschreiben. Wird die Einverständniserklärung seitens des oder der Betroffenen verweigert, kann dies dazu führen, dass die Beschwerde nicht oder nur teilweise bearbeitet werden kann.

Falls der Sachverhalt nicht direkt geklärt werden kann, ist die Betriebs- oder Werkleitung der jeweiligen Einrichtung gefordert, eine Stellungnahme zu den Vorwürfen abzugeben, den Beschwerdegründen nachzugehen und etwaige Mängel zu beseitigen. Die Stellungnahme dient der Beschwerdekommision als Entscheidungshilfe.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, direkt an der Bearbeitung einer Beschwerde beteiligt zu werden, indem sie z.B. am Gespräch mit der betroffenen Person (falls diese es wünscht) teilnehmen.

Nach Abschluss der Ermittlungen und Sachverhaltsaufklärung wird die Beschwerdekommision umfassend über die Vorgehensweise der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen sowie vorliegende Ergebnisse informiert. Sie erhält zu jedem Einzelfall eine ausführliche Beratungsvorlage incl. eines Entscheidungsentwurfs.

### **2.2 Sitzungen der Beschwerdekommision**

Im Jahre 2005 tagte die Beschwerdekommision 11 mal an folgenden Terminen und Orten:

16. Februar	Westfälischer Wohnverbund Dortmund
14. März	Westfälische Klinik Warstein
11. April	Hans-Prinzhorn-Klinik, Westfälische Klinik Hemer
09. Mai	Westfälischer Wohnverbund Lippstadt
13. Juni	Westfälische Institut Hamm
04. Juli	Westfälische Maßregelvollzugsklinik Rheine
22. August	Westfälische Klinik Dortmund
19. September	Westfälischer Wohnverbund Hemer, Karl-Otto-Stoffer-Haus
18. Oktober	Westfälische Klinik Gütersloh
21. November	Westfälisches Zentrum Paderborn
19. Dezember	Landeshaus Münster.

Traditionell findet die Sitzung im Dezember im Landeshaus statt, und es wird zusätzlich zur Beratung der Beschwerden ein aktuelles Thema behandelt.

Dieses Mal widmete sich die Beschwerdekommision der Nachsorge in der Behandlung von Rechtsbrechern mit psychischen Erkrankungen im Maßregelvollzug.

### 3. Anzahl der Beschwerden

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 98 Beschwerden von der Beschwerdekommision beraten. Auf diese und die darin enthaltenen 215 Kritikpunkte und Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln zu den einzelnen Einrichtungen eingegangen.

Die absolute Anzahl der Beschwerden in der Allgemeinpsychiatrie und den Heimeinrichtungen ist im Vergleich zum Vorjahr leicht zurückgegangen. Den insgesamt 49.232 Behandlungsfällen aus dem Klinikbereich stehen 74 Beschwerden gegenüber, bei 1000 Fällen handelt es sich um 1,5 Beschwerden.

Aus den Kliniken für Erwachsenenpsychiatrie kamen im Jahr 2005 bei insgesamt 46.158 Behandlungsfällen 68 Beschwerden, pro 1000 also 1,47. Diese 68 Beschwerden enthielten insgesamt 145 Kritikpunkte. Der Quotient der Beschwerden sank auf 1000 Behandlungsfälle berechnet im Vergleich zum Vorjahr um 0,62.

Aus den Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie gingen bei 3.074 Behandlungsfällen 6 Beschwerden ein, was einem Quotienten von 1,95 ‰ entspricht; hier ist die Quote um 0,2 ‰ gestiegen.

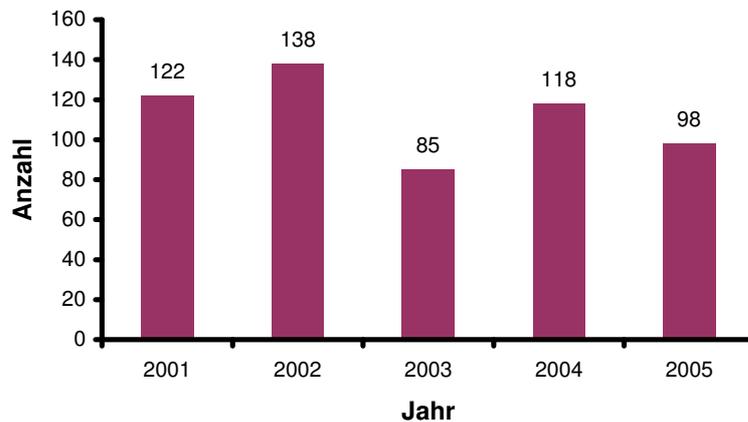
24 Beschwerden gingen aus Westfälischen Wohnverbänden ein; die Anzahl stieg gegenüber dem Vorjahr um 9 an. Berechnet auf die durchschnittliche Belegung liegt der Quotient bei 1,67 Beschwerden auf 100 Plätze.

Aus den Pflegezentren lagen keine Beschwerden vor.

Beschwerden sind nicht per se negativ zu betrachten, sondern auch als Anregung zum Lernen zu verstehen. Diese Sichtweise setzt ein positives Verständnis und transparentes Handeln sowie gegenseitigen Respekt voraus.

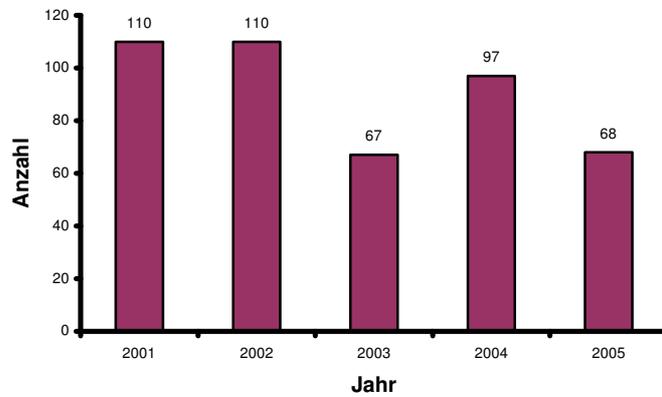
#### 3.1 Gesamtanzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre

Anzahl der Beschwerden im Vergleich

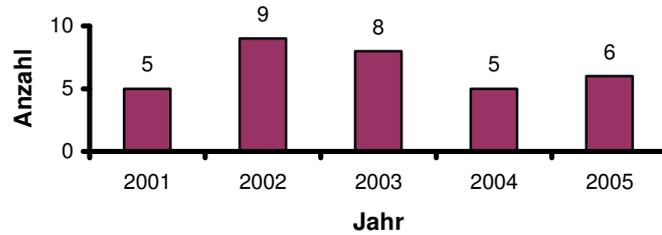


### 3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre unterteilt nach:

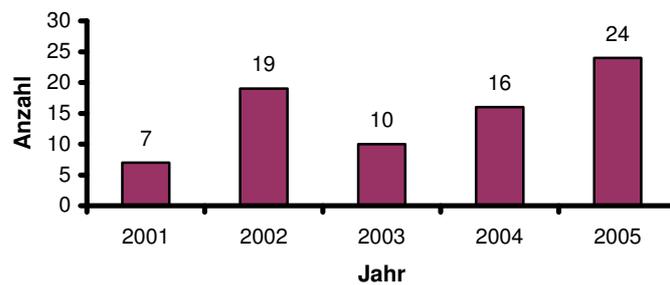
#### Erwachsenenpsychiatrie



#### Kinder- und Jugendpsychiatrie



#### Westfälische Pflegezentren Westfälische Wohnverbände

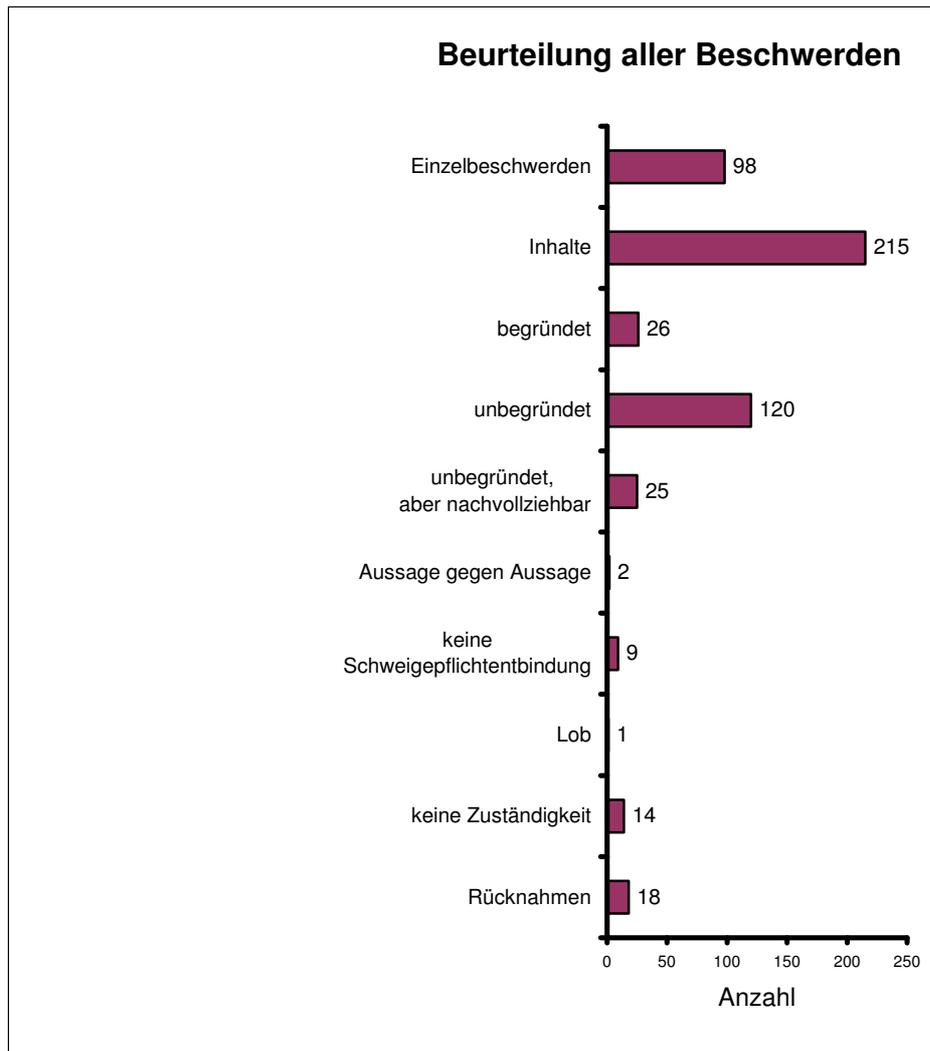


## 4. Bewertung der Beschwerden

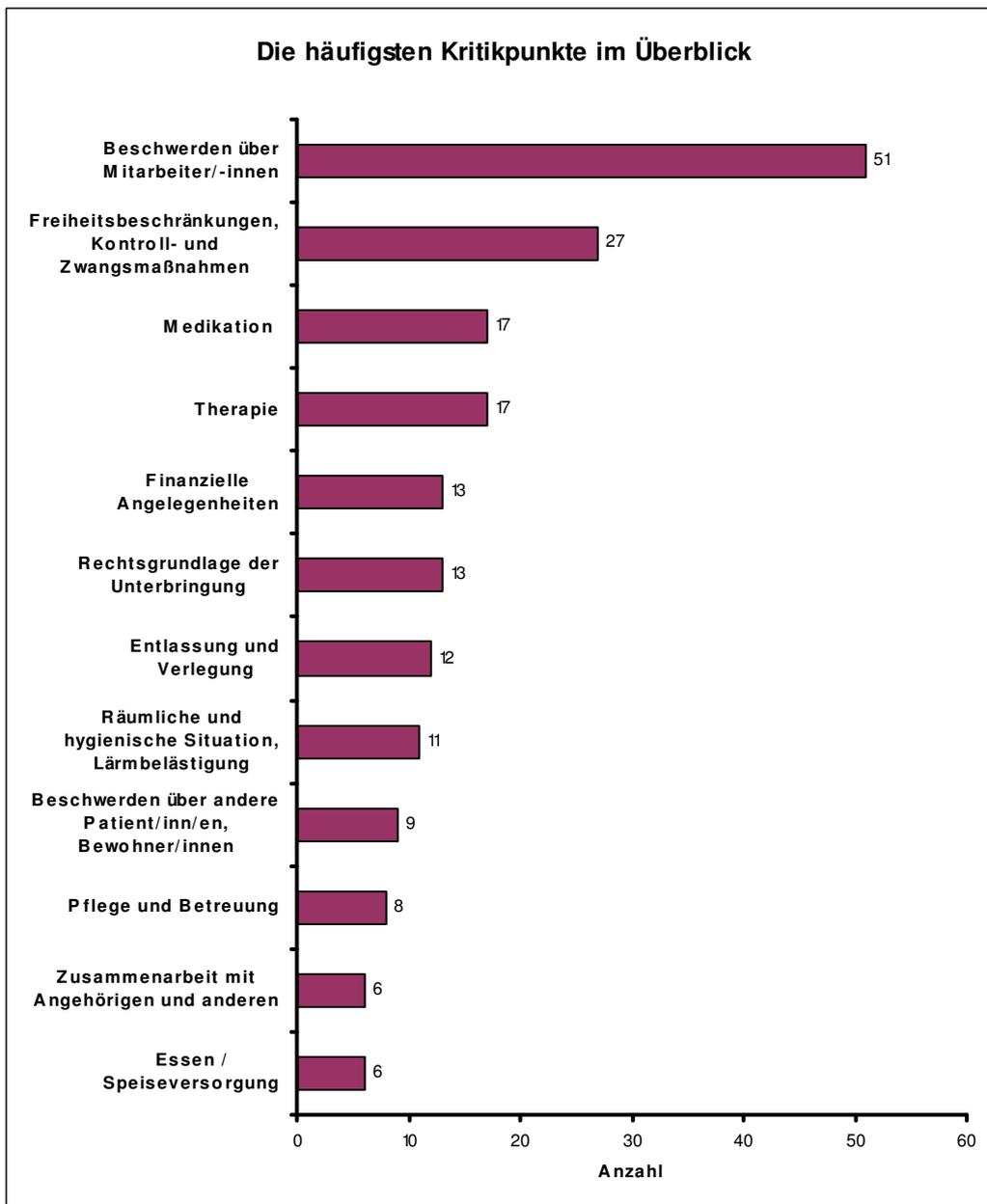
Bereits im Jahr 2004 war die Zahl der begründeten Beschwerden um 9,2 % zurückgegangen. In 2005 waren gegenüber 21,9 % im Vorjahr nur noch 13,5 % der Beschwerden begründet, der Prozentsatz konnte also noch einmal um 8,4 gesenkt werden. Wie aus dem folgenden Diagramm ersichtlich wird, waren 55,8 % (im Vorjahr 47,5 %) aller Beschwerdepunkte unbegründet; durchaus nachvollziehbar, jedoch ebenfalls unbegründet waren 10,7 % (im Vorjahr 13,6 %). Insgesamt waren demzufolge 66,5 %, also 6,3 % mehr als im Jahre 2004 aller einzelnen Beschwerdepunkte aus fachlicher Sicht unbegründet. Im Jahr 2003 handelte es sich um 57,2 %. Innerhalb von zwei Jahren kann demzufolge eine über 9 %ige Zunahme von unbegründeten Beschwerden festgestellt werden. In 0,5 % der Fälle konnte keine abschließende Beurteilung getroffen werden, da „Aussage gegen Aussage“ bestand. Hierbei handelte es sich um Beschwerden über Krankenpflegepersonal. Bei weiteren 10,7 % aller Beschwerden war ebenfalls keine eindeutige Bewertung möglich, da entweder keine Einwilligung zur Entbindung von der Schweigepflicht vorlag (4,2 %) oder die Beschwerdekommision nicht zuständig war (6,5 %), z.B. bei Beschwerden über die Rechtsgrundlage der Unterbringung.

Über Personalmangel ging in diesem Jahr lediglich eine unbegründete Beschwerde ein. Im Vorjahr handelte es sich um 9 Beschwerden, von denen 7 als berechtigt angesehen wurden.

Häufig ist es schwierig, eindeutig zu entscheiden, ob eine Beschwerde begründet oder unbegründet ist. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Beschwerde für die betroffene Person subjektiv als begründet erlebt wird, jedoch stellt sich oftmals bei einer Aufklärung des Sachverhalts unter Berücksichtigung aller Aspekte die Beschwerde objektiv als nicht begründet dar. Deutlich wird dies beispielsweise bei Beschwerden über Maßnahmen, die in irgendeiner Form freiheitseinschränkend, jedoch fachlich gerechtfertigt sind.



Im Folgenden wird auf die im letzten Jahr am häufigsten vorgebrachten Beschwerden eingegangen:



#### 4.1 Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen

Das Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ist seit Jahren der mit Abstand häufigste Beschwerdegrund. Dass die Anzahl seit dem letzten Jahr von 67 auf 51 Beschwerden gesunken ist, spielt dabei keine gravierende Rolle. Von den 51 Beschwerden erwiesen sich drei als begründet, zwei waren unter Berücksichtigung der Sichtweise der Betroffenen durchaus nachvollziehbar, 41 waren unbegründet, bei zwei Beschwerden stand „Aussage gegen Aussage“, bei einer fehlte die Einverständniserklärung und konnte daher aus Datenschutzgründen nicht weiter ermittelt werden. Drei Beschwerden wurden zurück gezogen. Soweit die Beschwerden begründet waren, konnte weitgehend Abhilfe geschaffen werden. Weitere Erläuterungen hierzu sind den einzelnen Einrichtungen in diesem Bericht zugeordnet.

Obwohl die meisten Beschwerden unbegründet waren, verwundert doch immer wieder der relativ hohe Anteil von Beschwerden über Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Höhere Arbeitsbelastung kann bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu mangelnder Kommunikationsbereitschaft gegenüber Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen führen. Häufig fühlen sich die betroffenen Personen nicht ernst genommen und

autoritär behandelt, es werden Informationen und zuhörende Betreuungspersonen vermisst. Zu berücksichtigen ist allerdings auch, dass gerade in der akuten Krankheitsphase Patienten und Patientinnen sowohl Mitpatienten und -patientinnen als auch Mitarbeiter/-innen beleidigen, bedrohen und ggf. handgreiflich werden können. Die Beschwerdekommision ist der Auffassung, dass nach der Stabilisierung des Gesundheitszustandes Maßnahmen wie z.B. Fixierungen intensiv mit den betroffenen Personen reflektiert werden müssen. Insbesondere in Abhängigkeitsverhältnissen kommt es immer wieder zu Konflikten. Daher ist es der Beschwerdekommision ein besonderes Anliegen, dass Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Umgang mit Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen empathisch Professionalität zeigen, Distanz wahren und in Krisensituationen deeskalierend einwirken. Die Beschwerdekommision unterstützt ausdrücklich Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen wie z.B. Kommunikations- und/oder Deeskalationstrainings.

## **4.2 Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen**

Mit 27 Beschwerden über Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen hat sich die Anzahl gegenüber dem Vorjahr um neun reduziert. Die Beschwerden beinhalteten Fixierungen (4), Zwangsmedikation (1), Beschränkungen aus therapeutischen Gründen (4) und Kontrollmaßnahmen (1), Ausgang (14), Isolierung (1), andere Einschränkungen (2). Von diesen Beschwerden erwies sich lediglich eine als begründet, vier waren durchaus nachvollziehbar, jedoch in der Sache unbegründet. In dem begründeten Fall war eine Abhilfe leider nicht möglich, da es sich um bereits vergangene Isolierungen handelte.

Zwangsmaßnahmen wie Fixierungen werden von der Beschwerdekommision nach wie vor als besonders gravierend betrachtet und genauestens überprüft, die Dokumentation wird eingesehen. Soweit es von den (ehemaligen) Patientinnen und Patienten gewünscht war, wurden intensive Gespräche mit ihnen geführt. Den Beschwerdeführern und -führerinnen wurde verdeutlicht, dass eine Zwangsmaßnahme nur dann Anwendung findet, wenn keine therapeutische Alternative vorhanden ist.

## **4.3 Medikation**

Über die Medikation beschwerten sich 17 Personen. Es wurde allerdings keine dieser Beschwerden als gerechtfertigt angesehen. Verständlich ist, dass die Betroffenen möglichst wenig bzw. keine Medikamente einnehmen wollten, doch wurden die Medikationen seitens der Einrichtungen in jedem Fall schlüssig begründet.

## **4.4 Therapien**

Von 17 Beschwerden wurde keine als begründet angesehen. Teilweise nachvollziehbar ist, wenn sich Patienten / Patientinnen schwer tun, an einer bestimmten für sie ungewohnten Therapie teilzunehmen und diese ablehnen.

## **4.5 Finanzielle Angelegenheiten**

Die Beschwerden über finanzielle Angelegenheiten sind im Vergleich zum Vorjahr um sechs angestiegen. Eine von 13 Beschwerde war begründet, andere durchaus nachvollziehbar. Einige Bewohner/innen und Patienten beschwerten sich darüber, dass sie als Barbetragempfänger/innen im vergangenen Jahr erstmalig keinen zusätzlichen Betrag zu Weihnachten erhielten.

## **4.6 Rechtsgrundlage der Unterbringung**

Hierüber beschwerten sich insgesamt 13 Personen. Diese Beschwerden gingen zumeist telefonisch nach einer Einweisung gemäß PsychKG ein. Da die Beschwerdekommision keine Unterbringungsbeschlüsse aufheben kann und somit für solche Beschwerden nicht zuständig ist, wurden die Beschwerdeführer/innen auf die Rechtsmittel bei Gericht hingewiesen.

## **4.7 Entlassung und Verlegung**

Hierzu gingen 12 Beschwerden ein, wovon eine wegen verzögerter Versendung des Entlassungsberichtes, eine andere aufgrund mangelhafter Entlassungsvorbereitung begründet war. Einige weitere Beschwerden waren zwar nachvollziehbar, jedoch in der Sache unbegründet, zwei wurden zurückgezogen.

#### **4.8 Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung, Lärmbelästigung**

Fünf der zu dieser Thematik eingegangenen 11 Beschwerden waren begründet. Im Jahr 2004 gingen 14 Beschwerden dazu ein, wovon 12 berechtigt waren. Die Beschwerden beinhalteten im Jahr 2005 häufig Lärmbelästigung durch Bauarbeiten.

#### **4.9 Beschwerden über andere Patienten, Patientinnen, Bewohner/innen**

Hierzu gingen neun Beschwerden ein, wovon vier berechtigt waren. Es handelte sich dabei vorwiegend um Lärmbelästigung und nicht hygienisches Verhalten. In diesen Fällen ist Abhilfe kaum möglich.

#### **4.10 Pflege und Betreuung**

Von acht eingegangenen Beschwerden über die allgemeine Pflege und Betreuung wurden zwei als begründet angesehen.

#### **4.11 Zusammenarbeit mit Angehörigen und anderen Personen oder Institutionen**

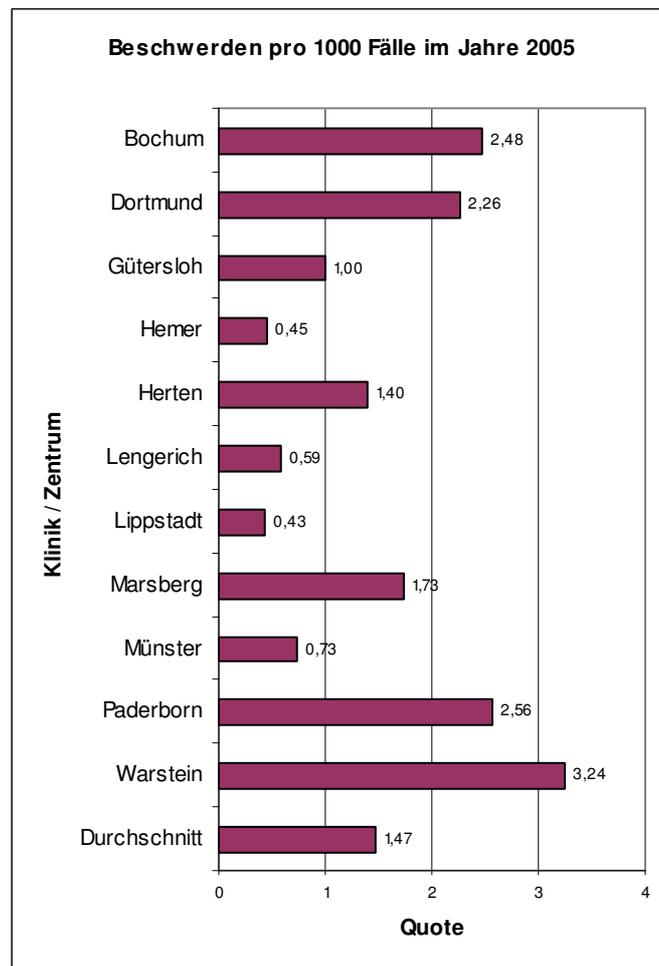
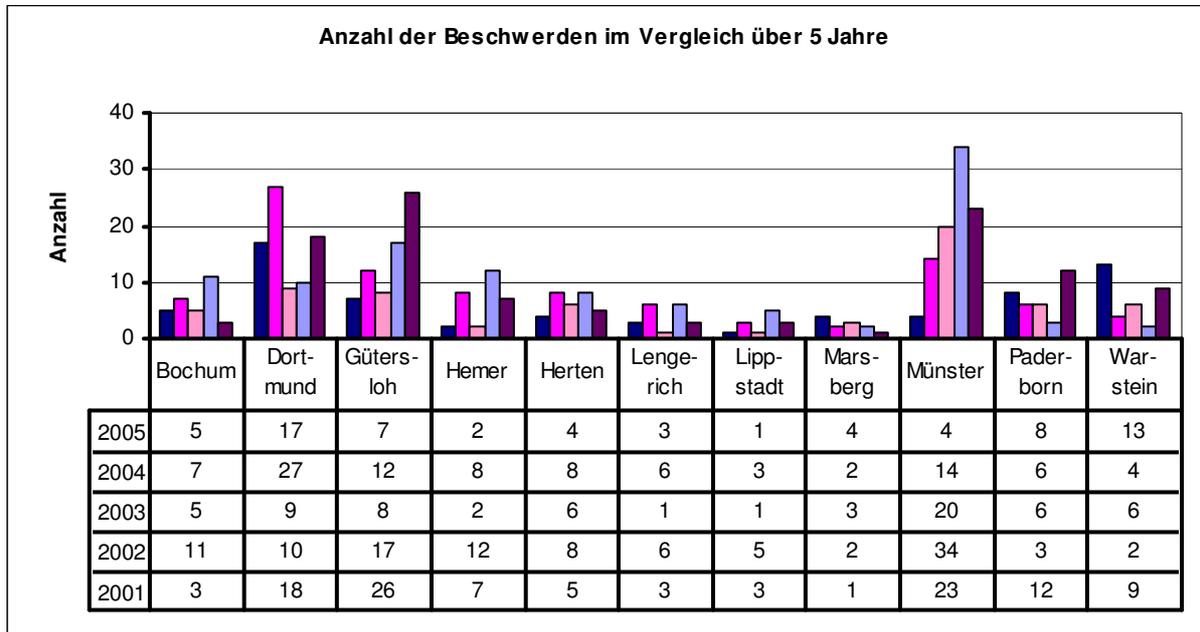
Vier von sechs eingegangenen Beschwerden waren berechtigt. Leider musste festgestellt werden, dass Angehörige oder auch beispielsweise gesetzliche Betreuer/innen nicht oder nur unzureichend über Maßnahmen wie Verlegungen u.a. informiert worden waren.

#### **4.12 Essen / Speiseversorgung**

Hierzu gingen ebenfalls sechs Beschwerden ein, von denen jedoch lediglich eine als berechtigt angesehen wurde.

## 5. Beschwerden im Jahr 2005

### 5.1 Einzelne Kliniken und Zentren für Erwachsenenpsychiatrie



## 5.1.1 Westfälisches Zentrum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	Rücknahme
Dosierung der Medikation				2
Ausgang				1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Vorbereitung der Entlassung	1	erfolgt		
Verhalten von Verwaltungspersonal	1	erfolgt		
Verhalten von Arzt / Ärztin				1
Pflege und Betreuung	1	erfolgt		
<b>Gesamt</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>4</b>

Die Beschwerde einer Patientin über das Verhalten eines Mitarbeiters des pflegerischen Dienstes wurde von der Beschwerdekommision als begründet angesehen. Der Mitarbeiter hatte im persönlichen Kontakt mit der Patientin Informationen weitergegeben und somit einem Gespräch der Therapeutin mit der Beschwerdeführerin vorgegriffen. Die Pflegedirektion der Klinik führte ein Gespräch mit dem Mitarbeiter. Er bedauerte sein Verhalten und sein Handeln. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe konnte allerdings festgestellt werden, dass durch das Verhalten des Mitarbeiters der Beschwerdeführerin keine Beeinträchtigungen entstanden waren.

Aufgrund einer Beschwerde eines Patienten über das Verhalten einer Mitarbeiterin aus dem Verwaltungsbereich wurden mit der Mitarbeiterin sehr ausführliche Gespräche geführt. In diesem Zusammenhang wurde sie auf die besonderen Anforderungen im Umgang mit psychisch kranken Menschen hingewiesen. Die Betriebsleitung traf – da es sich nicht um die erste Beschwerde über ein unangemessenes Verhalten dieser Mitarbeiterin handelte – vorbeugende organisatorische Maßnahmen, damit es zukünftig nicht zu möglichen weiteren Kommunikationsschwierigkeiten zwischen der Mitarbeiterin sowie den Patientinnen und Patienten der Ambulanz kommt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision verdeutlichten im Kontakt mit der Betriebsleitung ihre Erwartungshaltung bei einem etwaigen Wiederholungsfall.

Die Angehörige einer ehemaligen Patientin der Abteilung Gerontopsychiatrie beschwerte sich berechtigt über die Pflege und Betreuung. Die Patientin verbrannte sich beispielsweise ihre Lippe beim Anreichen der Speisen, da der Löffel zu heiß war. Eine Temperaturkontrolle hatte zuvor nicht stattgefunden. Die Mitarbeiterin des Westfälischen Zentrums bedauerte ausdrücklich das Geschehen. Um sicherzustellen, dass es zukünftig nicht zu Wiederholungen kommen wird, wurden entsprechende Handlungsanweisungen erteilt. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurden weitere Optimierungspotentiale im Bereich der Pflegedokumentation festgestellt. Hierauf wurde von der Pflegedirektion umgehend reagiert und entsprechende organisatorische Maßnahmen wurden veranlasst. Aufgrund der Eingabe fand ein intensiver Austausch zwischen den Mitgliedern der Beschwerdekommision und der Betriebsleitung vor Ort statt.

## 5.1.2 Westfälische Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung							
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit	Aussage gegen Aussage	Rücknahme
Verhalten von Mitarbeiter/innen allgemein			2					
Verhalten von Ärztin / Arzt			2					
Verhalten von Krankenpflegepersonal			3				1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en			1					
Therapie					1			
Psychotherapie				1				
Medikation			1					
Dosierung der Medikation			1		1			
Art der Medikation			1		1			1
Andere fachärztliche Behandlung					1			
Pflege und Betreuung			1					
Fixierung			1	1				
Rechtsgrundlage der Unterbringung						3		
Ausgang			1					2
Verlegung				1				
Telefonieren			1					
Finanzielle Angelegenheiten			1					
Organisation einer Station			1					1
Bauliche / räumliche Situation	1	erfolgt						
Hygiene und Reinigung			1					
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1	erfolgt						
<b>GESAMT</b>	<b>2</b>		<b>18</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Eine Patientin äußerte sich kritisch über eine Fixierungsmaßnahme. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe konnte in Erfahrung gebracht werden, dass die Beschwerdeführerin in einer akuten Phase ihrer Erkrankung das Personal der Station körperlich angegriffen hatte. Die vom Personal getroffenen Maßnahmen zur Deeskalation der Situation konnten die Beschwerdeführerin nicht begrenzen, so dass die Patientin kurzzeitig und nach fachärztlicher Anordnung fixiert wurde. Dem Mitarbeiter der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen gegenüber äußerte die Patientin, dass sie sich nach der Lösung der Fixierung mit einer Mitarbeiterin des ärztlichen Dienstes der Klinik ausführlich habe austauschen können.

Mehrere Patientinnen und Patienten verschiedener Abteilungen bzw. Stationen wandten sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision, da sie gegen ihren Willen in der Klinik behandelt wurden. Den Wünschen nach sofortiger Entlassung bzw. einer Aufhebung des jeweiligen PsychKG-Beschlusses konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision aufgrund der Nichtzuständigkeit nicht nachkommen. Die Patienten und Patientinnen wurden auf die Rechtsmittelbelehrung hingewiesen.

Der Wunsch einer Patientin nach einer Psychotherapie konnte nachvollzogen werden. Die Eingabe wurde jedoch als fachlich unbegründet bewertet, da aufgrund der akuten Krankheitsphase der Patientin sowie zur Gefahrenabwehr eine medikamentöse Therapie (mit

Zustimmung und Absprache der gesetzlichen Betreuungsperson) für den Gesundheitsprozess notwendig erschien.

Mehrere Patienten und Patientinnen einer Station wandten sich an die Beschwerdekommision und berichteten, dass sie sich durch das Verhalten eines Mitarbeiters des pflegerischen Dienstes unwohl fühlten. Der Sprecher der Patientengemeinschaft gab an, dass sich die Patientinnen und Patienten mit ihrer Kritik an leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Allgemeine Psychiatrie I gewandt hätten, allerdings hätten sie kaum oder keine Reaktion hierauf erfahren.

Im Verlauf der Bearbeitung wurden mehrere intensive Gespräche mit dem beschuldigten Mitarbeiter geführt. Die Vorwürfe wurden von dem Mitarbeiter zurückgewiesen bzw. konnten ihm nicht nachgewiesen werden.

Für die Kommission blieben dennoch Zweifel, da der Mitarbeiter in den von den Patienten beschriebenen Situationen nicht adäquat mit den Beschwerde führenden Personen kommunizierte und durch sein Verhalten bei den Patientinnen und Patienten Ängste auslöste. Die Betriebsleitung teilte mit, dass der Mitarbeiter an einer Fortbildungsmaßnahme bezüglich seines Verhaltens und der angstfreien Kommunikation mit Patientinnen und Patienten mit anschließender regelmäßiger Reflektion teilnehmen müsse.

Den Mitgliedern der Beschwerdekommision war es unverständlich, dass von Stations- und Abteilungsleitung das Spannungsfeld zwischen den Patientinnen / Patienten und dem Mitarbeiter nicht wahrgenommen worden war. Die Kommission machte der Betriebsleitung ihre Erwartung deutlich, dass zukünftig hier die Verantwortung wahrgenommen wird.

Ein Patient wandte sich an die Beschwerdekommision und teilte mit, dass der Ventilator zur Entlüftung in einem WC-Raum seit geraumer Zeit defekt sei. Nach Kenntnisnahme wurden die zuständigen Mitarbeiter des Technischen Dienstes der Klinik informiert. Es erfolgte eine umgehende Instandsetzung der Entlüftungsanlage.

### 5.1.3 Westfälische Klinik Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit
Verhalten von Ärztin / Arzt		1	
Essen / Speisenversorgung		2	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			2
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			2
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Ein Patient beschwerte sich über das Verhalten der ihn ambulant behandelnden Ärztin, die eine gutachterliche Stellungnahme bezüglich seiner Fahrtüchtigkeit von seiner Therapiemotivation abhängig mache. Der Patient war der Auffassung, gut Auto fahren zu können, was seitens der Klinik bestätigt wurde. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Sichtweise des Patienten durchaus nachvollziehen. Der Patient wechselte den Arzt.

Der Beschwerdeführer stand noch unter gesetzlicher Betreuung. Erstaunlich war für die Beschwerdekommision, dass das Straßenverkehrsamt über die gesetzliche Betreuung informiert war. Hierüber hatte sich der Patient zwar nicht beschwert, doch ergab eine diesbezügliche Nachfrage im Landesbetreuungsamt, dass hier offensichtlich eine Verletzung des Datenschutzes durch Dritte vorlag. Der Patient berichtete, er habe inzwischen einen neuen gesetzlichen Betreuer.

Patienten und Patientinnen einer gesamten Station beschwerten sich über mangelnde Quantität des Angebotes von Milch, ¼ Liter pro Person und Tag sei zu wenig.

Es wurde nach ausführlichen Recherchen festgestellt, dass aus ernährungsphysiologischer Sicht die tägliche Menge von 250 ml Milch im Rahmen einer ausgewogenen Ernährung korrekt ist. Die Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE) empfiehlt den täglichen Verzehr von 200 – 250 g Milch oder Joghurt.

Eine Patientin regte an, die Klinik möge mehr Obst als Zwischenmahlzeiten zur Verfügung stellen und in der Klinik Lebensmittel aus biologischem Anbau zu verwenden. Die Anregungen wurden der Betriebsleitung der Klinik mitgeteilt.

#### 5.1.4 Hans-Prinzhorn-Klinik Hemer

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Verhalten von Krankenpflegepersonal		2	
Zwangsmedikation		1	
Fixierung			1
Medikation		1	
Organisation einer Station		1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung		1	
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Eine Patientin der Klinik Hemer wandte sich an die Kommission und kritisierte das Verhalten des Krankenpflegepersonals einer Station. Die Patientin fühlte sich durch die Aufforderungen des Personals, die Stationsregeln zu beachten und entsprechend zu handeln, beeinträchtigt. Im Rahmen der Recherchen wurde festgestellt, dass aufgrund ihres Krankheitsbildes die Beschwerdeführerin oftmals von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des pflegerischen Dienstes entsprechende Anleitung und Aufforderungen erhielt. Zeitgleich mussten die von der Patientin formulierten Ansprüche und Erwartungen aus therapeutischen Gründen begrenzt werden, um somit das Behandlungsziel nicht zu gefährden.

Eine andere Patientin berichtete, dass eine Mitpatientin für einige Zeit fixiert wurde. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten nachvollziehen, dass dieses Erlebnis die Beschwerdeführerin besonders beschäftigte und anscheinend im Rahmen einer Stationsbesprechung nicht thematisiert worden war. Die Beschwerdekommision bedauert, dass solche Erlebnisse nicht in der Klinik, sondern außerhalb besprochen werden müssen. Zeitgleich brachte sie aber in Erfahrung, dass die Mitpatientin der Beschwerdeführerin zum damaligen Zeitpunkt aufgrund einer akuten gesundheitlichen Krisensituation und einer akuten Fremd- und Eigengefährdung nur noch durch diese Fixierungsmaßnahme geschützt werden konnte.

#### 5.1.5 Westfälisches Zentrum Herten

Beschwerdeinhalt	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Arbeits- / Ergotherapie			1	
Sporttherapie			1	
Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allg.			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en			1	
Pflege und Betreuung				1
Einkauf	1	erfolgt		
Essen / Speisenversorgung			1	1
<b>GESAMT</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>2</b>

Ein Patient fragte an, warum es im Westfälischen Zentrum Herten keine Möglichkeit gebe, Billigzigaretten oder Tabak und Blättchen sowie Süßigkeiten auf der geschützten Aufnahmestation (Intensivstation) zu kaufen.

Aufgrund seiner Beschwerde wurden im Flurbereich vor dieser Station sowohl ein Zigaretten- als auch ein Snackautomat angebracht. Der Zigarettenautomat enthält neben den gängigen Marken auch eine Sorte Billigzigaretten.

Die weiteren Anliegen des Patienten erwiesen sich als unbegründet.

Eine Patientin muslimischen Glaubens beschwerte sich darüber, dass sie sich in der Aufnahmesituation vor Männern habe entkleiden müssen. Dieses war zutreffend. Es konnte nachvollzogen werden, dass sich die Beschwerdeführerin in dieser Situation in ihrer Würde missachtet fühlte. Gleichwohl waren bei der Einlieferung der Patientin Sicherheitsaspekte zu beachten, da sie sich im Vorfeld sowohl eigen- als auch fremdgefährdend verhalten hatte. Insofern war in diesem speziellen Fall eine Berücksichtigung der Intimsphäre nicht vollumfänglich sichergestellt worden. Dieses wurde mit der Patientin besprochen.

Eine weitere Patientin kritisierte das Verhalten von Mitarbeitern und auch Mitpatienten/-patientinnen. Niemand der Mitarbeiter/-innen habe sich schützend vor sie gestellt, als sich insbesondere eine Mitpatientin ihr gegenüber aggressiv verhalten habe. Dieses wurde von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zurückgewiesen. Es wurde glaubhaft berichtet, die Patientin selbst hätte Schwierigkeiten gehabt, sich den Gegebenheiten und Regeln der Gruppe anzupassen, so dass auch durch ihr Verhalten bei anderen Patienten und Patientinnen Aggressionen ausgelöst worden seien. Die Beschwerdeführerin wurde darauf hingewiesen, dass in solchen Situationen die subjektive Wahrnehmung eine große Rolle spielt, die letztendlich nicht sachlich zu bewerten ist.

Ein ehemaliger Patient suchte mit seiner Ehefrau die Mitarbeiterin in der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen auf und beschwerte sich u.a. über das Therapieangebot auf der gerontopsychiatrischen Depressionsstation. Die Recherchen ergaben, dass es für den Patienten während des Aufenthaltes sehr schwierig war, sich auf bestehende Angebote einzulassen. Seine Kritik über nicht behandelte körperliche Beschwerden und fehlende Information durch Mitarbeiter/-innen stellte sich als unhaltbar heraus.

### 5.1.6 Westfälische Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet	keine Zuständigkeit
Stationäre Aufnahme		1	
Verhalten von Ärztin / Arzt		1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal		1	
Fixierung		1	
Ausstattung		1	
Telefonieren		1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1
Medikation		1	
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Die Kritik einer Patientin, dass ihr durch einen Mitarbeiter der Klinik mitgeteilt wurde, dass eine zukünftige erneute Aufnahme und stationäre Behandlung ausgeschlossen sei, konnte von der Kommission nicht nachvollzogen werden.

Im Rahmen der Bearbeitung des Beschwerdepunktes wurde in Erfahrung gebracht, dass die Patientin außerhalb des Aufnahmegebietes der Klinik wohnte. Aufgrund der stetigen Überbelegungssituation der Abteilung für Klinische Psychiatrie hatte man der Patientin deshalb vorsorglich bei der Entlassung mitgeteilt, dass es zukünftig nicht in jedem Fall möglich sei, Patientinnen oder Patienten aufzunehmen, die außerhalb des Aufnahmegebietes leben.

### 5.1.7 Westfälische Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausgang			1
Einkauf		1	
Akteneinsicht		1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en			1
Hygiene und Reinigung			1
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Ein Patient meldete sich telefonisch und teilte mit, sich im Hungerstreik zu befinden. U.a. erhalte er keinen Ausgang und seitens der Klinik keinerlei Unterstützung bei der Erstattung einer Anzeige.

Seine Beschwerde gegen die Unterbringung gemäß PsychKG wurde vom Landgericht Arnsberg abgelehnt. Die Untersuchung zu seinen Beschwerden ergab, dass seitens der Mitarbeiter/innen der Klinik das Risiko nicht übernommen werden konnte, mit dem Patienten nach draußen zu gehen, da die Eigen- und Fremdgefährdung als sehr hoch eingeschätzt wurde.

Der Beschwerdeführer berichtete auch, er fühle sich in seiner Nachtruhe erheblich durch einen anderen Patienten gestört. Bei den Kontrollgängen hatten die Mitarbeiter/innen zwar keine außergewöhnlichen Störungen festgestellt, doch konnte die Beschwerde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden, da der Beschwerdeführer aus einem Einzel- in ein Doppelzimmer verlegt worden war.

Bezüglich der kritisierten fehlenden Unterstützung bei der Erstattung einer Anzeige stellte sich heraus, dass der Patient in keiner Weise gehindert worden war zu telefonieren, Briefe zu schreiben oder zu empfangen.

### 5.1.8 Westfälische Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit
Verhalten von Krankenpflegepersonal		2		
Verhalten von Arzt / Ärztin		1		
Wunsch auf Entlassung		1		
Sporttherapie		1		
Ausgang		2		
Finanzielle Angelegenheiten			2	
Schadensersatz		1		
Gutachten				1
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Ein Patient der Klinik wandte sich im Berichtszeitraum an die Kommission und kritisierte, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Patientenverwaltung sein Taschengeld nicht auszahlen würden. Im Rahmen der Recherche konnte in Erfahrung gebracht werden, dass sich der Beschwerdeführer als Bewohner eines Wohnheimes zur Krisenintervention in der

Klinik aufhielt und die Patientenverwaltung der Klinik mit dem gesetzlichen Betreuer des Beschwerdeführers offenstehende finanzielle Fragestellungen nicht verbindlich klären konnte. Die Kontaktaufnahme des Mitarbeiters der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen mit dem gesetzlichen Betreuer des Beschwerdeführers sowie dem Kostenträger führte dann zu einer raschen Klärung des Sachverhaltes. Die Eingabe wurde von der Kommission als unbegründet bewertet. Gleichwohl konnten die Mitglieder der Kommission die Verärgerung des Patienten nachvollziehen.

Ein Patient kritisierte das Verhalten eines ärztlichen Mitarbeiters sowie des Pflegepersonals der Klinik. Die Nachforschungen zur Eingabe ergaben, dass sich der Beschwerdeführer aufgrund einer gesundheitlichen Krisensituation und einem in diesem Zusammenhang stehenden Beschluss des Vormundschaftsgerichtes in der Klinik aufhielt. Die vom Beschwerdeführer an das Personal der Klinik adressierten Forderungen und Wünsche standen im direkten Zusammenhang mit seiner Erkrankung und mussten vom Arzt sowie dem Pflegepersonal zu seinem eigenen Schutz zurückgewiesen werden oder unerfüllt bleiben. Die Beschwerdepunkte wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als unbegründet bewertet.

### 5.1.9 Westfälische Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Allgemeine med. Behandlung	1	Gespräch erfolgt	
Medikation			1
Pflege und Betreuung	1	Gespräch erfolgt	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	Gespräch erfolgt	1
Verhalten von Mitpatient/inn/en	1	nicht möglich	
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen			1
<b>GESAMT</b>	<b>4</b>		<b>3</b>

Eine Patientin beschwerte sich über ihre Behandlung und Betreuung in der Westfälischen Klinik Münster, die sie zur Durchführung von zwei endoskopischen Untersuchungen aufgesucht hatte. Aufgrund psychischer Probleme hatte sie dort in dieser Hinsicht intensivere Betreuung erwartet als in einem somatischen Krankenhaus. Da ihre Erwartungen sowohl fachlich als auch im Umgangston nicht erfüllt wurden, verließ die Patientin die Klinik nach einer Untersuchung.

In einem gemeinsamen Gespräch mit der Beschwerdeführerin und ihrer Freundin, dem Chefarzt der Abteilung, der Pflegedirektorin, der Stationsschwester sowie Mitarbeiterinnen der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen konnten einzelne Punkte und Missverständnisse geklärt werden. Bedauerlicherweise war es offensichtlich nicht gelungen, eine tragfähige Beziehung zu der Patientin herzustellen. Sowohl die Pflegedirektorin als auch die Stationsschwester nahmen diese Beschwerde zum Anlass, verschiedene Verhaltensweisen von Mitarbeiterinnen gegenüber Patientinnen und Patienten zu reflektieren, um Verbesserungen im Verhalten zu erreichen. Auch der Chefarzt führte aus, viele Kritikpunkte nun nachvollziehen zu können. Die Beschwerden wurden abschließend durchaus als begründet angesehen und der Patientin gegenüber Bedauern zum Ausdruck gebracht.

Ein ehemaliger Patient beschwerte sich über seine Behandlung im November 2004. Er fühlte sich in seiner Nachtruhe gestört. Es wurde ihm vermittelt, dass sich in einer Aufnahmestation unvorhersehbare Zwischenfälle nicht immer vermeiden lassen.

Weitere Vorwürfe dieses Beschwerdeführers gegen Mitarbeiter erwiesen sich als unbegründet.

Ein anderer Patient beschwerte sich darüber, dass er sein Substitutionsmittel täglich abholen musste und nicht für mehrere Tage ausgehändigt bekam. Diese Beschwerde wurde ebenfalls abgewiesen. Der Patient war über die begründet angeordnete Maßnahme ausführlich seitens der Klinik informiert worden.

Eine weiterer Patient der Abteilung für Suchtmedizin beschwerte sich, dass rückfällig gewordene Patienten nicht geschlossen bzw. geschützt untergebracht werden. Er wünschte sich, in der Reha-Abteilung nicht mit alkoholisierten Personen konfrontiert werden zu müssen. Diese Beschwerde wurde als begründet angesehen, da Besuche von alkoholisierten oder überhaupt intoxikierten Personen auf der Entwöhnungsstation untersagt sind. In einzelnen Fällen wurde sich jedoch nicht an Absprachen gehalten. Die Chefärztin betonte noch einmal gegenüber ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen alle gebotenen Maßnahmen bis hin zum Hausverbot, um Belästigungen von anderen Patienten fern zu halten.

### 5.1.10 Westfälisches Zentrum Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit	fehlende Schweigepflichtentbindung
Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allg.			1			
Verhalten von Ärztin/Arzt			2			
Verhalten von Krankenpflegepersonal						1
Verhalten vom Sozialdienst			1			
Lärmbelästigung	2	erfolgt				
Baul. / räuml. / hyg. Situation	1	erfolgt				
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1			
Therapie			1			1
Essen / Speisenversorgung			1			
Telefonieren				1		
Ausgang			4			
Wunsch auf Verlegung			1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung					2	
<b>GESAMT</b>	<b>3</b>		<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Mehrmals beschwerten sich Patientinnen und Patienten über die baulich / räumliche Situation sowie über Lärmbelästigungen. Die Beschwerdepunkte wurden von der Kommission als berechtigt bewertet. Die Kritikpunkte standen im Zusammenhang mit den umfangreichen Bau- und Sanierungsarbeiten des betreffenden Klinikgebäudes. In diesem Zusammenhang wurde von der Kommission gewürdigt, dass das Personal der Klinik verschiedene Maßnahmen und Angebote außerhalb der Stationen den Patientinnen und Patienten unterbreitete, um somit die Einschränkungen und Belästigungen zu reduzieren.

Die kritischen Ausführungen eines Patienten, dass nicht hinreichende Therapiemöglichkeiten und Bezugspersonen für ihn und seine Mitpatientinnen und Mitpatienten existieren, wurden zurückgewiesen, da jeder Patient und jede Patientin eine Bezugspflegeperson sowie eine zuständige Stationsärztin oder einen zuständigen Stationsarzt bzw. einen Bezugstherapeuten oder eine Bezugstherapeutin habe.

Ein Patient beschwerte sich über das Verhalten einer Mitarbeiterin des Sozialdienstes. Es wurde vom Beschwerdeführer kritisiert, dass die Mitarbeiterin der Klinik ihm auf Fragestellungen nicht umgehend eine Antwort geben konnte. Im Rahmen der Recherche wurde in Erfahrung gebracht, dass sich die kritisierte Mitarbeiterin in der Ausbildung befand

und in Einzelfällen vor Abgabe einer Information zunächst mit einer erfahrenen Sozialarbeiterin der Klinik Rücksprache halten wollte. Ein hierdurch verursachter persönlicher Nachteil für den Patienten konnte nicht festgestellt werden. Der Beschwerdepunkt wurde daher als unbegründet zurückgewiesen. Allerdings wäre es wünschenswert, dass man solche Informationen transparent den Patientinnen und Patienten gegenüber darstellt, um solche Reaktionen im Vorfeld bereits zu vermeiden und Verständnis für eine Lernsituation zu wecken.

### 5.1.11 Westfälische Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit	Rücknahme nach Bearbeitung
Allg. mediz. Behandlung			1			
Verhalten von Krankenpflegepersonal			4			
Verhalten von Ärztin/Arzt			2			
Verhalten von Psychologen / -in			1			
Medikation			1			1
Andere fachärztliche Behandlung			1			
Pflege und Betreuung			1			
Entlassung			1		1	
Entlassungsbericht			1			
Wunsch auf Entlassung						1
Finanzielle Angelegenheiten			1			1
Organisation einer Station			1			
Hygiene und Reinigung				1		
Sonst. Freizügigkeiten			1			
Essen / Speisenversorgung	1	erfolgt				
Verbesserungsvorschläge	1	erfolgt				
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1	1
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	erfolgt				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und anderen Personen / Institutionen	1	erfolgt				
<b>GESAMT</b>	<b>4</b>		<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Ein Patient regte an, dass die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kantine, einen gewünschten „Nachschlag“ der Mittagsspeisen aus lebensmittelhygienischen Gründen nicht mehr auf das - für die Erstportion verwendete - Geschirr, sondern nur auf unbenutzte Tellern portionieren. Der Verbesserungsvorschlag wurde von der Klinikleitung aufgenommen und umgehend umgesetzt.

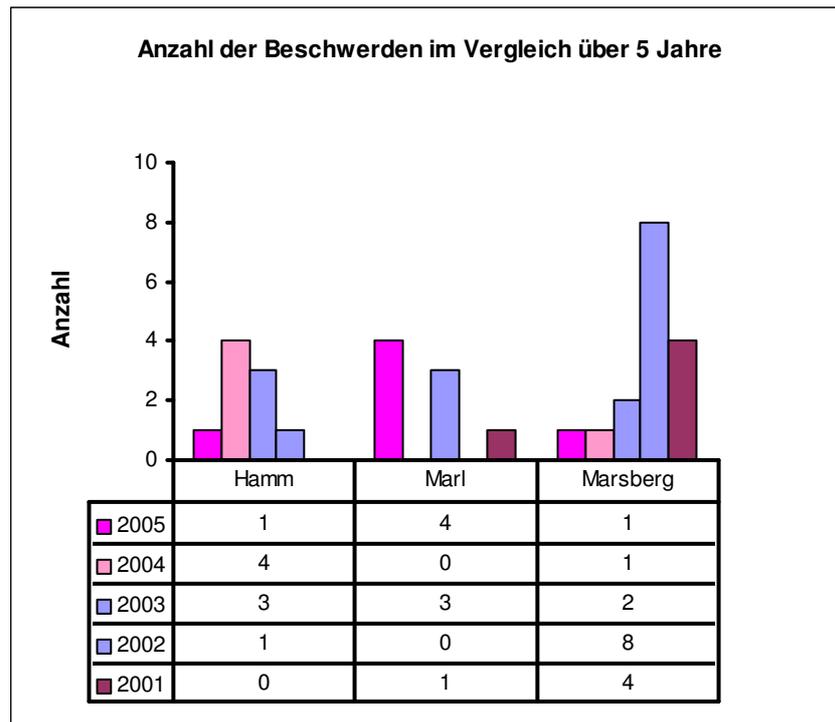
Die Kritik eines Beschwerdeführers über nicht ausreichende Zusammenarbeit der Einrichtung und einer anderen Institution wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Der Mitarbeiter einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe erhielt trotz mehrfacher Nachfragen keine oder verzögerte Reaktionen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Klinik. Die Klinik nahm die Beschwerde zum Anlass, alles Nötige zu veranlassen, um derartige Kommunikationsstörungen zukünftig zu vermeiden.

Die Angehörigen einer Patientin kritisierten das Verhalten des Personals des pflegerischen Dienstes sowie eine nicht hinreichende medizinische Versorgung im Rahmen einer somatischen Krisensituation ihrer Angehörigen. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe wurde festgestellt, dass aufgrund einer plötzlichen und unvorhersehbaren Verschlechterung

des somatischen Gesundheitszustandes der Patientin eine intensive pflegerisch/medizinische Überwachung der Patientin auf der Station der Westfälischen Klinik Warstein bis zur Verlegung in ein somatisches Krankenhaus erforderlich war. In dieser Ausnahmesituation hatte das Personal keine hinreichende Zeit, auf die Sorgen, Nöte und Fragen der anwesenden Angehörigen einzugehen, so dass die Angehörigen sich mit Ihrer Kritik und Eindrücken an die Beschwerdekommision wandten.

Die Kommission begrüßt und unterstützt die von der Klinik getroffene Regelung, dass bei zukünftig ähnlichen Situationen weiteres Personal hinzugezogen wird, um sich dann intensiv um die Angehörigen zu kümmern.

## 5.2 Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie



### 5.2.1 Westfälisches Institut Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	Rücknahme nach Bearbeitung
Verhalten von Erzieher / in		1
Freizeitangebote		1
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum schriftlich an die Beschwerdekommision und bemängelte das Verhalten der Erzieherinnen und Erzieher der Einrichtung sowie die Angebote der Einrichtung zur Freizeitgestaltung. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe beendete der Patient seine Behandlung vorzeitig und zog seine Eingabe zurück.

## 5.2.2 Westfälische Klinik Marl – Sinsen

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe	unbegründet	fehlende Schweigepflicht-entbindung	Rücknahme nach Bearbeitung
Verhalten von Mitarbeiter/inn/en allg.			2		1
Verhalten von Ärztin / Arzt			1		
Entlassungsbericht	1	erfolgt			
Stationäre Aufnahme			1		
Therapie					1
Psychotherapie				1	
Gutachten				1	
Finanzielle Angelegenheiten			1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	erfolgt	1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1	
<b>GESAMT</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Die Mutter einer Patientin kritisierte in einem Gespräch mit dem Mitarbeiter der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen die zeitliche Verzögerung der Zusendung des Entlassungsberichtes der Klinik. Der Beschwerdepunkt wurde von der Kommission als berechtigt bewertet. Der Ärztliche Direktor der Klinik entschuldigte sich bei der Beschwerdeführerin. Zeitgleich wurden von der Klinikleitung strukturelle Veränderungen bzgl. des Erstellungsverfahrens von Entlassungsberichten eingeführt.

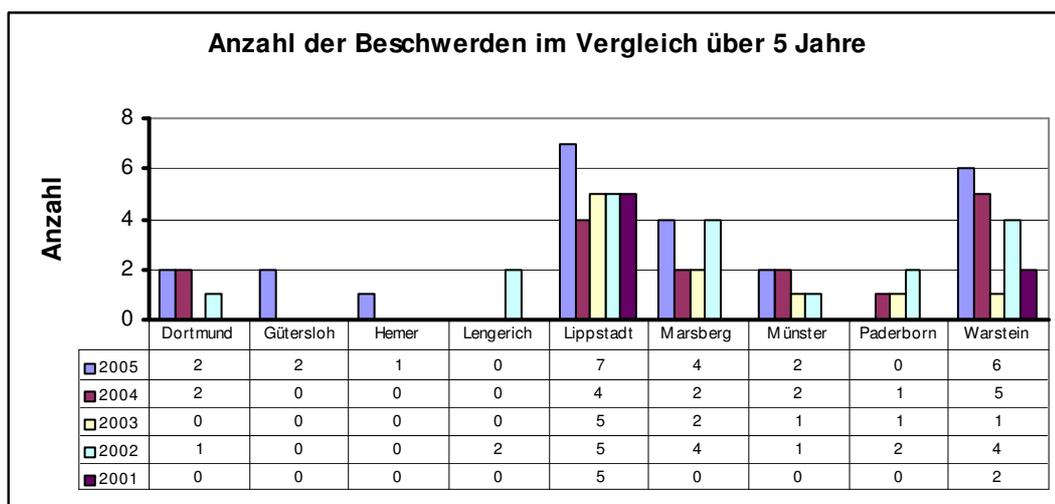
Im Berichtszeitraum wandten sich die Eltern einer Patientin an die Kommission und kritisierten eine nicht optimale Zusammenarbeit der Vertreterinnen und Vertreter der Klinik und ihnen im Verlauf des stationären Aufenthaltes ihrer Tochter. Der Beschwerdepunkt wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Rahmen eines konstruktiven Gespräches vor Ort konnten sich die Eltern mit den Mitgliedern des Behandlungsteams der Station über die Kommunikationsschwierigkeiten und gegenseitigen Erwartungshaltungen austauschen. Die Ausführungen der Eltern konnten vom Behandlungsteam nachvollzogen werden und fließen in die zukünftige Arbeit ein.

## 5.2.3 Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	unbegründet
Pflege und Betreuung		1
Art der Medikation		1
Dosierung der Medikation		1
Verhalten von Krankenpflegepersonal		1
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Die Eltern einer Patientin wandten sich mit vier Kritikpunkten an die Beschwerdekommision. Anhand der Ergebnisse der ausführlichen Recherchen zu den Ausführungen der Eltern wurden die Beschwerdepunkte als unbegründet bewertet. Die Mitglieder der Kommission konnten sich davon überzeugen, dass die mit der medizinischen/therapeutischen Behandlung und Pflege befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich stets um das Wohlergehen der Patientin professionell und erfolgreich bemüht hatten.

## 5.3 Einzelne Westfälische Wohnverbände und Pflegezentren



Aus den Westfälischen Pflegezentren gingen im Berichtszeitraum keine Beschwerden ein.

### 5.3.1 Westfälischer Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet	Rücknahme nach Bearbeitung
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen		1	
Verhalten von Erzieher/-in		1	
Wunsch auf Entlassung			1
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Die Kritikpunkte eines Beschwerdeführers über das Verhalten einer Erzieherin des Wohnverbundes sowie bestehende Beschränkungen im Kontakt mit einer Bewohnerin des Wohnverbundes wurden von der Beschwerdekommision als unbegründet zurückgewiesen. Es konnte im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe in Erfahrung gebracht werden, dass diese Maßnahmen dem Schutz der Bewohnerin des Wohnverbundes dienten.

### 5.3.2 Westfälischer Wohnverbund Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe
Finanzielle Angelegenheiten	1	erfolgt
Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allg.	1	erfolgt
Pflege und Betreuung	1	erfolgt
<b>GESAMT</b>	<b>3</b>	

Aus dem Wohnverbund Gütersloh beschwerten sich zwei Bewohnerinnen mit drei Kritikpunkten, die ausnahmslos berechtigt waren.

Die Bewohnerin einer Außenwohngruppe hatte Fragen bezüglich finanzieller Angelegenheiten, die durch intensivere Betreuung hätten geklärt werden können. Die notwendigen Maßnahmen wurden ergriffen.

Eine andere Bewohnerin beschwerte sich über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnverbundes, die offensichtlich Kommunikationsschwierigkeiten hatten und Bewohnerinnen und Bewohner mit in ihr Kommunikationsgeflecht eingebunden hatten. Die beschwerdeführende Bewohnerin befürchtete zunächst Nachteile aufgrund der Beschwerde, doch wurden die Befürchtungen durch ein zeitnahes Gespräch mit dem Fachbereichsleiter ausgeschlossen. Die Beschwerden erwiesen sich als begründet, das Verhalten wurde in der Supervision bearbeitet.

### 5.3.3 Westfälischer Wohnverbund Hemer

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Bewohner an die Beschwerdekommision, um sich auf diesem Weg über die Pflege und Betreuung durch das Personal und besonders eine Mitarbeiterin des Wohnverbundes zu bedanken.

### 5.3.4 Westfälischer Wohnverbund Lengerich

Aus dem Wohnverbund Lengerich gingen keine Beschwerden ein.

### 5.3.5 Westfälischer Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Isolierung	1	nicht möglich		
Allg. medizinische Behandlung			1	
Andere fachärztliche Behandlung			2	
Art der Medikation			1	1
Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allg.			2	
Verhalten des gesamten Teams	1	nicht möglich		
Verhalten von Mitbewohner/inne/n	2	nicht möglich	2	
Beschränkungen aus therapeutischen / pädagogischen Gründen				1
Ausgang				1
Sonstige Einschränkungen			1	
Schadensersatz			1	
Hygiene und Reinigung	1	erfolgt		
<b>GESAMT</b>	<b>5</b>		<b>10</b>	<b>3</b>

Eine Bewohnerin beschwerte sich u.a. über Isolierungen im Kriseninterventionsraum, wo sie sich habe entkleiden müssen. Die Bewohnerin fühlte sich durch alle Betreuungspersonen gedemütigt.

Die Beschwerdekommision war sehr befremdet über diese Vorgänge und besprach die Vorgehensweise vor Ort mit der Leitung. Für die Mitglieder waren die Inaugenscheinnahme des Raumes sowie die Schilderungen über die Maßnahmen sehr unbefriedigend. Insbesondere kritisierten sie die mangelnde engmaschige persönliche Zuwendung und Begleitung durch eine Betreuungsperson gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern in einer Krisensituation. Auch unter Berücksichtigung einer mutmaßlichen Minimierung des Gefährdungspotentials der Bewohner/-innen wurde die Entkleidung der Bewohnerin scharf kritisiert.

Die Bewohnerin beschwerte sich außerdem über den Umgang mit ihrer persönlichen

Bekleidung und wollte lieber selbst für die Wäsche und Reinigung sorgen. Sie wünschte nicht, dass in weitere persönliche Bekleidungsstücke ihr Name eingestanzt würde. Diesem Wunsch konnte nachgekommen werden.

Die Beschwerde der Bewohnerin über eingeschränkten Ausgang konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen, doch war die Maßnahme inhaltlich nicht zu beanstanden.

Eine andere Bewohnerin beschwerte sich über die Wegnahme von persönlichen Dingen aus ihrer Kindheit. Die Überprüfung ergab, dass der Bewohnerin die Sachen vorübergehend abgenommen worden waren, weil sie in kindlichen Strukturen verharrte.

Die Beschwerdekommision konnte den Wunsch der Bewohnerin nachvollziehen, ihre Sachen unbeschadet zurück zu erhalten und die Einschränkungen zu beenden.

Ein der Beschwerdekommision aus früheren Eingaben bekannter Bewohner klagte über die andauernde Gabe von Medikamenten. Es wurde ihm Verständnis entgegen gebracht, ihm allerdings auch vermittelt, dass es leider keine Alternativtherapie für ihn gibt. Es war zwar immer wieder versucht worden, die Medikation zu reduzieren, doch verschlechterte sich dann der Gesundheitszustand wieder.

Der Bewohner beschuldigte auch einen Mitbewohner, ihm eine Uhr gestohlen zu haben. Dieses bestätigte sich jedoch nicht.

Eine weitere Bewohnerin beklagte sich über Mitbewohner und Mitbewohnerinnen, durch die sie sich belästigt fühlte. Das Zusammenleben mit Menschen mit geistiger Behinderung falle ihr schwer, da sie selbst keine solche Behinderung habe. Im Gespräch mit der Mitarbeiterin der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen benannte die Bewohnerin einen besonders störenden Bewohner.

Es wurde bestätigt, dass dieser Bewohner dazu neigt, anderen Personen in die Haare zu greifen. Von den Betreuungspersonen wird er regelmäßig auf sein Fehlverhalten hingewiesen, welches – soweit es möglich ist – unterbunden wird. Die weiteren Recherchen ergaben, dass die Bewohnerin aus einer offen geführten Wohngruppe in die geschlossene Wohngruppe verlegt worden war. Nachdem sie wieder in einer offenen Wohngruppe war, kehrte sie zurück und bat um Wiederaufnahme in der geschlossenen Gruppe. Im Gespräch stellte sich heraus, dass die Bewohnerin durchaus zu anderen Menschen Kontakte pflegte und sich auch mit diesen unterhalten konnte.

Die Beschwerden der Bewohnerin über fachärztliche Behandlungen waren krankheitsbedingt und erwiesen sich als unbegründet,

Die Beschwerde eines Bewohners wegen nicht bestehender freier Arztwahl wurde abgewiesen, da sehr wohl diese Möglichkeit besteht.

Auch dieser Bewohner fühlte sich durch Mitbewohner/-innen gestört. Die Beschwerde wurde als berechtigt angesehen, doch lassen sich leider störende Vorkommnisse nicht immer vermeiden. Nichtsdestotrotz versuchen die Mitarbeiter/-innen natürlich, diese zu minimieren.

### **5.3.6 Westfälischer Wohnverbund Marl**

Aus dem Wohnverbund Marl gingen keine Beschwerden ein.

### 5.3.7 Westfälischer Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Verhalten von Wohngruppenleitung			1	
Verhalten von Verwaltungspersonal				1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Verhalten von Erzieher/in			1	
Verhalten von Mitbewohner/inne/n	1	erfolgt		
Pflege und Betreuung			1	
Organisation einer Wohngruppe			1	
Baul. / räuml. / hyg. Situation				1
Ausstattung			1	
Allg. medizinische Behandlung			1	
<b>GESAMT</b>	<b>1</b>		<b>7</b>	<b>2</b>

Ein Bewohner beschwerte sich über einen Mitbewohner, da dieser nicht ausreichend Wert auf seine Körperhygiene legte. Dem Personal der Wohngruppe war bereits vor dem Eingang der Beschwerde das Verhalten des Mitbewohners des Beschwerdeführers aufgefallen. Seit dieser Zeit trainierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv mit dem Bewohner die Einhaltung hygienischer Standards. Leider kam es aber dabei immer wieder vor, dass der Bewohner sich nicht mit den vereinbarten Regeln und eingeübten Verhalten hielt und durch seine Unsauberkeit auffiel.

### 5.3.8 Westfälischer Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Verhalten von Verwaltungspersonal des Kostenträgers			1
Ausgang		1	
<b>GESAMT</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein Bewohner teilte mit, er warte seit vielen Monaten auf einen Bescheid des Kostenträgers. Um den Bewohner zu unterstützen, wurde bei dem Kostenträger angerufen. Es war zu erfahren, dass der Bewohner eine Rückzahlung zu leisten hatte. Dieses wurde dem Bewohner seitens des Kostenträgers mitgeteilt. Die Mitarbeiterin der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen sprach mit dem Bewohner ebenfalls in einem abschließenden Telefongespräch über den Bescheid, teilte ihm allerdings auch mit, dass eine inhaltliche Stellungnahme nur vom Kostenträger selbst zu erfahren sei.

Ein anderer Bewohner beklagte sich über eine einwöchige Ausgangssperre. Obwohl er Drogen konsumiert habe, dürfe man ihn nicht einfach festhalten. Die sofortigen Nachforschungen ergaben, dass ein Drogenscreening einen positiven Befund erbracht hatte und mit dem Bewohner und seinem gesetzlichen Betreuer vereinbart worden war, dass er zunächst in der Wohngruppe verbleibt. Zur Gefahrenabwehr einer Selbstschädigung des Bewohners im Falle des Verlassens der Wohngruppe erfolgte zeitnah eine ärztliche Konsultation. Der Bewohner stimmte zu, einige Tage freiwillig in der Wohngruppe zu bleiben und nicht nach draußen zu gehen. Der Mitarbeiterin der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen teilte er mit, für ihn sei jetzt alles geklärt. Er könne an einem tagesstrukturierenden Angebot des Wohnverbundes teilnehmen, am kommenden Wochenende erhalte er wieder Ausgang und in der nächsten Woche könne er nachmittags dann wieder in die Stadt gehen.

### 5.3.9 Westfälischer Wohnverbund Paderborn

Aus dem Wohnverbund Paderborn gingen keine Beschwerden ein.

### 5.3.10 Westfälischer Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit	Rücknahme nach Bearbeitung
Barbetrag				3		
Sonst. finanzielle Angelegenheiten						1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1			
Ausgang			1			
Beschränkungen aus therap./päd. Gründen			1			
Kontrollmaßnahmen			1			
Wunsch auf Entlassung				1		
Sonst. bzgl. Entlassung			1			
Organisation einer Wohngruppe			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen / Institutionen	1	erfolgt				
Gutachten					1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1			
<b>GESAMT</b>	<b>1</b>		<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein Bewohner konnte im Berichtszeitraum bestehende Regelungen bezüglich der Abrechnung von Lebensmitteleinkäufen, die teilweise von den Bewohnerinnen und Bewohnern selbst vorgenommen werden, nicht nachvollziehen und wandte sich schriftlich an die Beschwerdekommision. Im Erstkontakt teilte der Bewohner dem Mitarbeiter der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen mit, dass er zwischenzeitlich mit dem Personal des Wohnverbundes gesprochen habe und mit dem Gesprächsergebnis zufrieden sei.

Mehrere Bewohnerinnen bzw. Bewohner des Wohnverbundes kritisierten, dass ihnen der zustehende Barbetrag vom Personal der Verwaltung nicht ausgezahlt werde. Die Kritikpunkte der beschwerdeführenden Personen waren für die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehbar. Sie wurden jedoch als unbegründet zurückgewiesen, da im Rahmen der Recherchen in Erfahrung gebracht wurde, dass von den zuständigen Kostenträgern keine entsprechenden schriftlichen Kostenzusagen vorlagen.

Die kritischen Ausführungen eines Beschwerdeführers als Mitarbeiter einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe über fehlende Kommunikation zwischen ihm und dem Personal des stationären Wohnangebotes für Menschen mit einer Suchterkrankung des Wohnverbundes konnten von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Der Beschwerdeführer erhielt trotz mehrfacher Nachfragen keine oder verzögerte Reaktionen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Wohnverbundes. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, die Kommunikationsstrukturen so zu verändern, dass zukünftig eine Überleitung in andere Wohnformen reibungsloser vonstatten gehen kann.

## **5.4 Westfälische Pflegezentren**

Es gingen keine Beschwerden aus den Westfälischen Pflegezentren im Berichtszeitraum ein. Es werden auch weiterhin im LWL-PsychiatrieVerbund im Rahmen einer kollegialen Beratung MDK-Simulationen in den Pflegezentren durchgeführt; hierbei werden viele Beschwerden direkt vor Ort geklärt.

## **5.5 Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen**

Aus den Westfälischen Instituten Warstein (Hermann-Simon-Institut) und Gütersloh (Hans-Peter-Kitzig-Institut) gingen keine Beschwerden ein.

## **6. Ausblick**

Im Rahmen der Behandlung, Betreuung und Pflege von psychisch kranken und Menschen mit geistigen und seelischen Behinderungen leistet die Beschwerdekommision einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung im LWL-PsychiatrieVerbund. Es werden aufgrund der Beschwerden und Anregungen von betroffenen Menschen (Patienten und Patientinnen; Bewohner und Bewohnerinnen, Angehörige, gesetzliche Betreuer/-innen u.a.) sowohl allgemeine als auch individuelle Aspekte betrachtet, reflektiert und gegebenenfalls grundsätzlich verändert.

Insbesondere unter Berücksichtigung der von allen Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes angestrebten KTQ-Zertifizierung, die ein internes Beschwerdemanagement in jeder Institution voraussetzt, wurden inzwischen innerhalb der Einrichtungen unterschiedliche Maßnahmen und Formen eines örtlichen Beschwerdemanagements konzipiert und eingeführt. Die Beschwerdekommision befürwortet dieses niederschwellige Angebot. Möglicherweise ist diese Tatsache dafür mitverantwortlich, dass die Anzahl der Beschwerden für die Beschwerdekommision im Berichtszeitraum rückläufig war. Die weitere Entwicklung bleibt aber in jedem Fall abzuwarten. Eine intensive Zusammenarbeit der Beschwerdekommision mit den internen Beschwerdestellen wird angestrebt und soll in 2006 verstärkt werden.

Auch im Jahr 2005 gingen viele Beschwerden telefonisch oder auch per E-mail ein. Diese Kommunikationsmethoden ermöglichen sofortige telefonische Nachfragen in der jeweiligen Einrichtung, so dass in vielen Fällen unbürokratisch durch zeitnahe telefonische Rückmeldung eine Antwort an den Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin gegeben werden konnte, was bei der kurzen Verweildauer der Patienten und Patientinnen auch absolut notwendig ist. Leider ist die Möglichkeit der Nutzung von PC's durch Patienten und Patientinnen in den Westfälischen Kliniken und Zentren zurzeit noch sehr gering, so dass eine Kommunikation über E-Mail noch nicht umfassend möglich ist. Die Beschwerdekommision würde es begrüßen, wenn solche Möglichkeiten geschaffen würden. Die Beschwerden, die im Berichtszeitraum per E-Mail eingingen, wurden zumeist von privaten PC's übermittelt.

Außerordentlich wichtig ist für die Mitglieder der Beschwerdekommision die Gewaltminimierung in den Einrichtungen. Auch wenn Gewalt in psychiatrischen Institutionen nie völlig ausgeschlossen werden kann, sollten alle Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung genutzt werden, um Gewalt durch und gegen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu verhindern. Immer wieder wird deutlich, welche hohe Priorität deeskalierende Maßnahmen haben, die letztendlich sowohl den zu betreuenden Personen als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugute kommen.

Die Beschwerdekommision wird sich auch weiterhin für die Wahrung der Rechte von Patienten und Patientinnen sowie Bewohnern und Bewohnerinnen einsetzen und diese in berechtigten Anliegen unterstützen. Die Orientierung an den Bedürfnissen dieser Menschen hat für die Beschwerdekommision eine hohe Priorität und ist in der Zeit der „knappen Kassen“ absolut wichtig.

## **Anhang**

### **Einrichtungen**

#### **a) Erwachsenenpsychiatrie**

Westfälisches Zentrum Bochum  
Westfälische Klinik Dortmund  
Westfälische Klinik Gütersloh  
Hans-Prinzhorn-Klinik, Westfälische Klinik Hemer  
Westfälisches Zentrum Herten  
Westfälische Klinik Lengerich  
Westfälische Klinik Lippstadt  
Westfälische Klinik Marsberg  
Westfälische Klinik Münster  
Westfälisches Zentrum Paderborn  
Westfälische Klinik Warstein

#### **b) Kinder- und Jugendpsychiatrie**

Westfälisches Institut Hamm  
Westfälische Klinik Marl – Sinsen, Haard - Klinik  
Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg

#### **c) Westfälische Wohnverbände**

Westfälischer Wohnverbund Dortmund  
Westfälischer Wohnverbund Gütersloh  
Westfälischer Wohnverbund Hemer an der Hans-Prinzhorn-Klinik  
Westfälischer Wohnverbund Lengerich  
Westfälischer Wohnverbund Lippstadt  
Westfälischer Wohnverbund Marl – Sinsen  
Westfälischer Wohnverbund Marsberg  
Westfälischer Wohnverbund Münster  
Westfälisches Zentrum Paderborn, Wohnverbund  
Westfälischer Wohnverbund Warstein

#### **d) Westfälische Pflegezentren**

Westfälisches Pflegezentrum Dortmund  
Westfälisches Pflegezentrum Gütersloh  
Westfälisches Pflegezentrum Lengerich  
Westfälisches Pflegezentrum Lippstadt  
Westfälisches Pflegezentrum Marsberg  
Westfälisches Pflegezentrum Münster  
Westfälisches Pflegezentrum Warstein

#### **e) Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen**

Westfälisches Institut Warstein, Hermann Simon Institut  
Westfälisches Institut Gütersloh, Hans Peter Kitzig Institut