

# Bericht 2015



Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2015



## **Impressum**

### **Herausgeber**

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

### **Redaktion**

Sebastian Janning  
Martin Skorzak  
Mechtild Stöber  
Heiko Winnemöller

### **Umschlagentwurf**

Ulrich Ackermann

### **Druck**

Druckerei Kettler, Bönen

### **Stand**

Münster, im Oktober 2016

**Bericht der  
Beschwerdekommision  
für das Jahr 2015**

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>I. Inhaltsverzeichnis</b>	<b>2</b>
<b>1. Die Beschwerdekommision (BK)</b>	<b>4</b>
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	4
1.2 Zuständigkeit und Information	4
1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision	8
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	10
<b>2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen</b>	<b>11</b>
<b>3. Anzahl der Beschwerden</b>	<b>12</b>
3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2015	13
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre	20
<b>4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte</b>	<b>21</b>
<b>5. Beschwerden im Jahr 2015</b>	<b>25</b>
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	25
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	26
5.3 LWL-Wohnverbünde im Vergleich	26
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	27
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	28
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	28
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	29
5.5.3 LWL Klinikum Gütersloh	30
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	30
5.5.5 LWL-Klinik Herten	31
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	32
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	33
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	34
5.5.9 LWL-Klinik Münster	34
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	35
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	36

	<b>Seite</b>
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	37
5.6.1    LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	37
5.6.2    LWL-Universitätsklinik Hamm	37
5.6.3    LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	37
5.6.4    LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)	38
5.7 LWL-Pflegezentren	38
5.7.1    LWL-Pflegezentrum Lippstadt	38
5.7.2    LWL-Pflegezentrum Münster	39
5.7.3    LWL-Pflegezentrum Warstein	39
5.7.4    Übrige LWL-Pflegezentren	39
5.8 LWL-Wohnverbände	40
5.8.1    LWL-Wohnverbund Dortmund	40
5.8.2    LWL-Wohnverbund Lippstadt	41
5.8.3    LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	42
5.8.4    LWL-Wohnverbund Marsberg	42
5.8.5    LWL-Wohnverbund Paderborn	43
5.8.6    LWL-Wohnverbund Warstein	43
5.8.7    Übrige LWL-Wohnverbände	44
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	44
5.9.1    LWL-Institut für Rehabilitation Warstein	44
5.9.2    LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen	44
5.9.3    Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	45
<b>6. Ausblick</b>	<b>46</b>

## **1. Die Beschwerdekommision (BK)**

### **1.1 Aufgabe und Rechtsstellung**

Gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) haben alle Krankenhäuser in NRW Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Für den Fachbereich Psychiatrie werden die Bestimmungen des KHGG durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 ergänzt. Diese gesetzliche Anforderungen und Vorgaben erfüllt die im Jahr 1979 gegründete BK des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe. Die Mitglieder der Beschwerdekommision werden durch den Gesundheits- und Krankenhausausschuss des LWL gewählt.

Patientinnen und Patienten der LWL-Kliniken im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen sowie deren Angehörige haben jederzeit die Möglichkeit, ihre Beschwerden und Anregungen zu äußern. Diese können telefonisch, postalisch, per E-Mail, via Telefax oder im direkten Gespräch mitgeteilt werden. Nachdem die Prüfung einer Beschwerde abgeschlossen ist, werden berechtigt kritisierte Mängel so schnell wie möglich behoben, und wenn eventuell erforderlich, Verbesserungen auf alle Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen übertragen.

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

Die monatlichen Sitzungen der Beschwerdekommision finden in der Regel in einer der psychiatrischen Einrichtungen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe statt. Dieses ermöglicht den Mitgliedern der Beschwerdekommision, sich direkt vor Ort ein persönliches Bild zu verschaffen sowie Eingaben und weitere Sachthemen mit der jeweiligen Leitung der Einrichtung zu besprechen.

### **1.2 Zuständigkeit und Information**

Die Beschwerdekommision ist für die Beschwerden und Anregungen aller Personen zuständig, die sich in Behandlung einer LWL-Klinik oder in Betreuung eines LWL-Pflegezentrums oder LWL-Wohnverbundes befinden. Es ist dabei unerheblich, ob die Behandlung oder Betreuung stationär oder ambulant erfolgt.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision sind an der Verbesserung der Versorgung interessiert, daher ist zweitrangig, wer eine Kritik äußert.

Daher können sich ebenfalls Angehörige, rechtliche Betreuerinnen und Betreuer oder andere interessierte Personen an die Beschwerdekommision wenden und im Sinne von Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen tätig werden. Zum LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen gehören folgende Einrichtungen:

### **Erwachsenenpsychiatrie**

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

### **Kinder- und Jugendpsychiatrie**

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

### **LWL-Pflegezentren**

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

### **LWL-Wohnverbände**

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

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

LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)

LWL-Institut für Rehabilitation Warstein

LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg (bis 31.07.2015)

LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland

LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzmänn-Klinik)

LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet

LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)

Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm

Reha-Bereich an der LWL-Klinik Lengerich (bis 30.04.2015)

Für die Eingaben von Patientinnen und Patienten in den LWL-Maßregelvollzugskliniken sowie den Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten in den allgemeinspsychiatrischen LWL-Kliniken, LWL-Pflegezentren und LWL-Wohnverbänden ist die Beschwerdekommision *nicht* zuständig.

Die Eingaben dieser Patientinnen und Patienten werden von der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ beraten. Ebenfalls wird jährlich in einem gesonderten Bericht über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug informiert. Aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wurden im Jahr 2015 im Bereich Maßregelvollzug 10 Einzelbeschwerden mit 15 Kritikpunkten behandelt, davon waren 3 Kritikpunkte begründet.

Über die Existenz und Tätigkeit der Beschwerdekommision werden die Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner über einen entsprechenden Aushang informiert, der an *deutlich sichtbarer und zugängiger Stelle* auf jeder Station, in jeder Tagesklinik und Institutambulanz sowie in jeder Wohngruppe des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen angebracht ist.

Auch besteht die Möglichkeit, sich im Internet ausführlich über die Tätigkeit der Beschwerdekommision unter: [www.lwl-beschwerdekommision.de](http://www.lwl-beschwerdekommision.de) zu informieren.

Die Beschwerden und Anregungen können persönlich, telefonisch, postalisch, via E-Mail oder per Telefax an die Mitglieder der Beschwerdekommision oder an die zuständigen Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen gerichtet werden.

## Beschwerdekommision

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

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

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

### **Anschrift der Beschwerdekommision:**

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

### **Ihre direkten Ansprechpersonen in der Hauptverwaltung des LWL sind:**

Mechtild Stober  
Diplom-Sozialarbeiterin (FH), Krankenschwester  
Telefon: 0251 591 - 3862  
Telefax: 0251 591 - 6595  
E-Mail: [mechtild.stoerber@lwl.org](mailto:mechtild.stoerber@lwl.org)

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

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



Internet: [www.lwl-beschwerdekommision.de](http://www.lwl-beschwerdekommision.de)

### **Sprechzeiten:**

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

Außerhalb der Zeiten ist ein Anrufbeantworter angeschlossen, der Ihren Anruf entgegennimmt. Wir rufen Sie auf jeden Fall zurück.

Münster, im März 2016

### 1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der Beschwerdekommision des LWL sind Abgeordnete aus Städten und Gemeinden in Westfalen-Lippe. Im Berichtszeitraum gehörten folgende Mitglieder der Beschwerdekommision an:

#### Mitglieder



Christiane Krause  
(Vorsitzende)

**CDU**



Hans-Wolfgang Kayser  
(stellv. Vorsitzender)

**SPD**



Wolfgang Diekmann

**CDU**

#### Stellvertreterinnen/Stellvertreter



Angelika Dümenil

**CDU**



Ulrich Blum

**SPD**



Arnold Weßling

**CDU**

**Mitglieder**



Karl-Heinz Dingerdissen



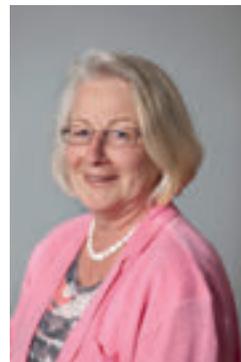
**Stellvertreterinnen/Stellvertreter**



Dr. Thomas Reinbold



Winfried Kaup



Stephanie Pohl



Gertrud Meyer zum Alten Borgloh



Heinz Entfellner



Elisabeth Veldhues



Ursula Lindstedt



**Mitglieder**

Renate Weyer


 SPD


Dr. Burkhard Wiebel


 DIE LINKE.  
Fraktion im Landschaftsverband  
Westfalen-Lippe
**Stellvertreterinnen/Stellvertreter**

Ursula Ecks


 SPD


Dr. Bernd Tenbense


 DIE LINKE.  
Fraktion im Landschaftsverband  
Westfalen-Lippe
**1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision**

Im Jahr 2015 tagten die Mitglieder der LWL-Beschwerdekommision elfmal an folgenden Terminen und Orten:

27. Januar	LWL-Maßregelvollzugsklinik Herne
17. Februar	LWL-Wohnverbund Marsberg
24. März	LWL-Klinikum Gütersloh
14. April	LWL-Zentrum für Forensische Psychiatrie Lippstadt
19. Mai	LWL-Pflegezentrum Münster
16. Juni	LWL-Klinik Dortmund
11. August	LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
15. September	LWL-Klinik Lengerich
20. Oktober	LWL-Klinik Marsberg, Kinder- und Jugendpsychiatrie
17. November	LWL-Wohnverbund Dortmund
01. Dezember	LWL-Landeshaus, Münster

Die letzte Sitzung der Beschwerdekommision eines Kalenderjahres findet traditionell im LWL-Landeshaus in Münster statt. Zusätzlich zur Beratung von Eingaben wird ein aktuelles Thema behandelt.

Im Dezember 2015 informierten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision über aktuelle Themen des Maßregelvollzuges in NRW. Es fand hierzu ein gemeinsames Gespräch mit Herrn Uwe Dönisch-Seidel, dem Landesbeauftragten für den Maßregelvollzug in Nordrhein-Westfalen, statt.

## **2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen**

Direkt nach Bekanntwerden einer Beschwerde wird von den zuständigen Personen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen (siehe Aushang, Seite 7) im Auftrag der Mitglieder der Beschwerdekommision geprüft, ob es sich um einen patienten- beziehungsweise bewohnerbezogenen oder um einen objektivierbaren Missstand handelt. Wenn sich eine Patientin, ein Patient, eine Bewohnerin oder ein Bewohner beispielsweise über ein spezielles individuelles Problem, die eigene Behandlung oder Betreuung beschwert, wird aus Gründen des Personenschutzes prinzipiell von der beschwerdeführenden Person (ggfls. von der rechtlichen Vertretung) eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht des Behandlungs-, Betreuungs- und Pflegeteams der entsprechenden Einrichtung eingeholt.

Die Beschwerdebearbeitung erfolgt in allen Fällen folgendermaßen:

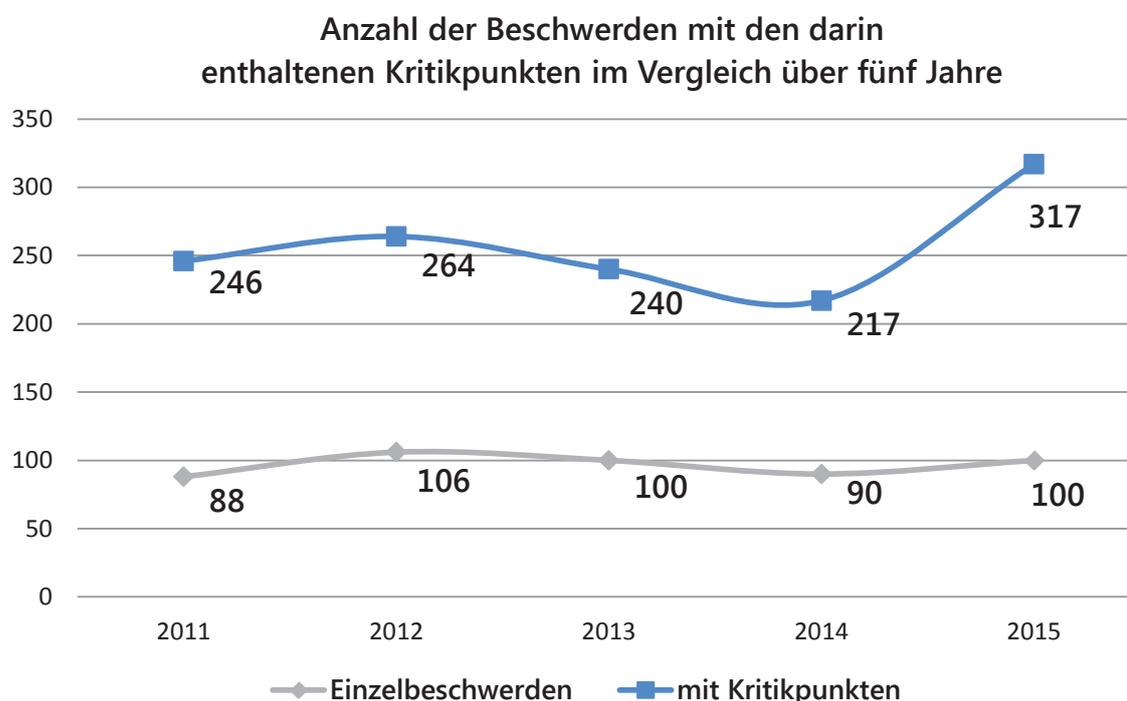
- bei einer schriftlichen Eingabe erfolgt eine Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person zwecks Eingangsbestätigung, Aussprache über den Inhalt der Eingabe sowie Besprechung des weiteren Vorgehens,
- Kontaktaufnahme mit der zuständigen Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung der LWL-Klinik, des LWL-Pflegezentrums oder des LWL-Wohnverbundes,
- Anforderung von Stellungnahmen,
- eventuelle Klärung der Situation vor Ort durch Gespräche und/oder Besichtigung der Räumlichkeiten,
- Prüfung und Bewertung des Gesamtbildes inklusive der Stellungnahme/n der Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung,
- entweder persönliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person oder Entwurf eines Antwortschreibens zwecks Beratung in der Beschwerdekommision,
- Erstellung einer Beratungsvorlage für die Beschwerdekommision mit allen den Fall betreffenden Unterlagen,
- Beratung mit der Beschwerdekommision,
- bei berechtigten Beschwerden möglichst sofortige Abhilfe zu jedem Zeitpunkt der Beschwerdebearbeitung schaffen.

In einigen Fällen kontaktieren die beschwerdeführenden Personen einzelne, mehrere oder sämtliche Mitglieder der Beschwerdekommision. In diesen Fällen geben die Kommissionsmitglieder die Bearbeitung an die Verwaltung ab. Sie können jedoch selbstverständlich am gesamten Prozess der Beschwerdebearbeitung teilhaben. In der Regel werden anonyme Beschwerden nicht bearbeitet.

In 2015 wurden die Richtlinien zur Beschwerdebearbeitung überarbeitet und vom LWL-Gesundheits- und Krankenhausausschuss beschlossen. Diese sind über die Homepage [www.lwl-beschwerdekommision.de](http://www.lwl-beschwerdekommision.de) abrufbar.

### 3. Anzahl der Beschwerden

Wie in den Vorjahren ist die Anzahl der Beschwerden in Relation zu den Behandlungs- und Betreuungsfällen im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen relativ gering. Insgesamt wurden in 2015 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision 100 Beschwerden beraten. Die Gesamtanzahl der Eingaben stieg im Vergleich zum Jahr 2014 um 10 Eingaben mäßig an und erreichte den Stand des Jahres 2013. Die in den Beschwerden enthaltenen einzelnen Kritikpunkte erhöhten sich deutlich um 100 Punkte auf insgesamt 317 Kritikpunkte. Ursächlich für diese Steigerung waren einige wenige Eingaben von Betroffenen, die teilweise bis zu 31 Kritikpunkte beinhalteten.



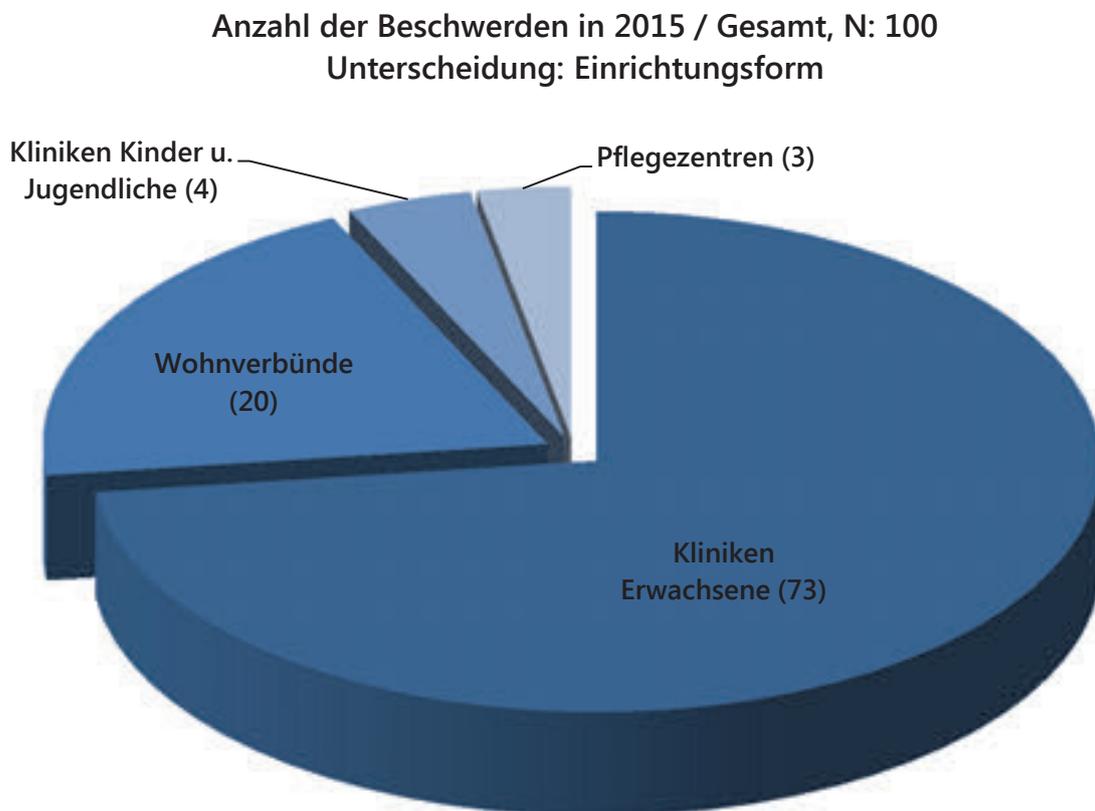
Wie bereits in den zurückliegenden Jahren kam auch im Jahr 2015 der mehrheitliche Anteil der beratenen Eingaben aus den LWL-Kliniken für Erwachsene. Hier erhöhte sich die Anzahl der Beschwerden um acht Eingaben auf 73 Beschwerden mit 246 Kritikpunkten (2014: 65 Beschwerden mit 153 Kritikpunkten).

Im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrien des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wurden in 2015 vier Eingaben mit insgesamt fünf Kritikpunkten beraten. Im Jahr zuvor wurden von der Beschwerdekommision drei Eingaben mit darin enthaltenen acht Kritikpunkten beraten. Die Anzahl der Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände reduzierte sich auf 20 Beschwerden in 2015 und damit im Vergleich zu 2014 um eine Beschwerde. Die Anzahl der Kritikpunkte erhöhte sich jedoch um acht auf nun 62 Kritikpunkte. Im Bereich der LWL-Pflegezentren stieg die Anzahl der Beschwerden um zwei Eingaben auf drei Beschwerden mit insgesamt vier Kritikpunkten.

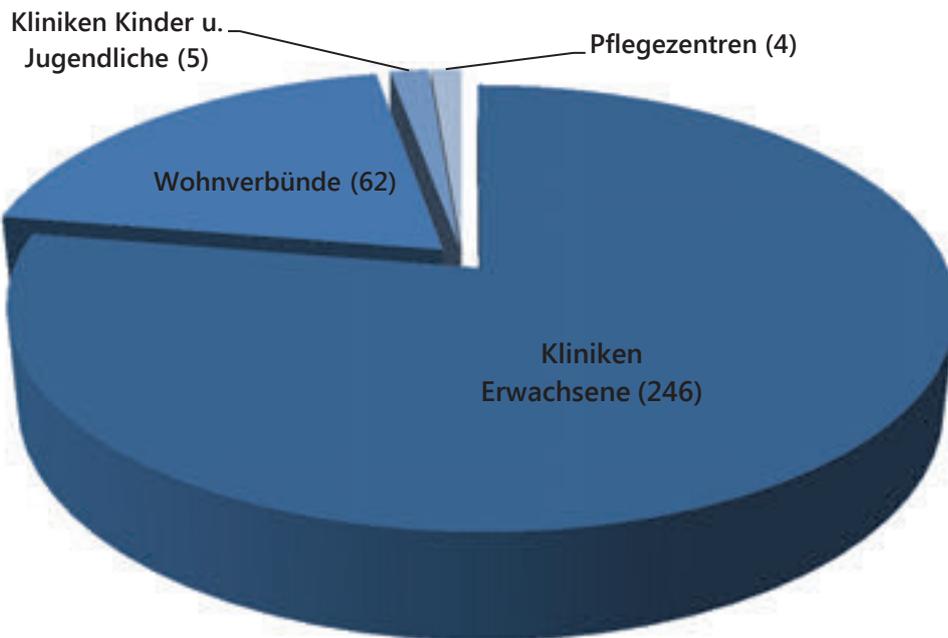
In diesem Bericht fanden die annähernd 270 - zumeist telefonischen - Anfragen und Eingaben keine explizite Berücksichtigung, die im Gespräch direkt geklärt werden konnten. Häufig handelte es sich dabei um Angelegenheiten der gerichtlichen Unterbringung oder um Anrufe durch akut erkrankte Personen, die beruhigt werden oder sich wiederholt zum Ausdruck bringen, aber nicht beschweren wollten.

Aus den nachfolgenden Diagrammen sind im Einzelnen weitere Unterscheidungen zu den im Jahr 2015 von der Beschwerdekommision beratenen Beschwerden beziehungsweise Kritikpunkten ersichtlich.

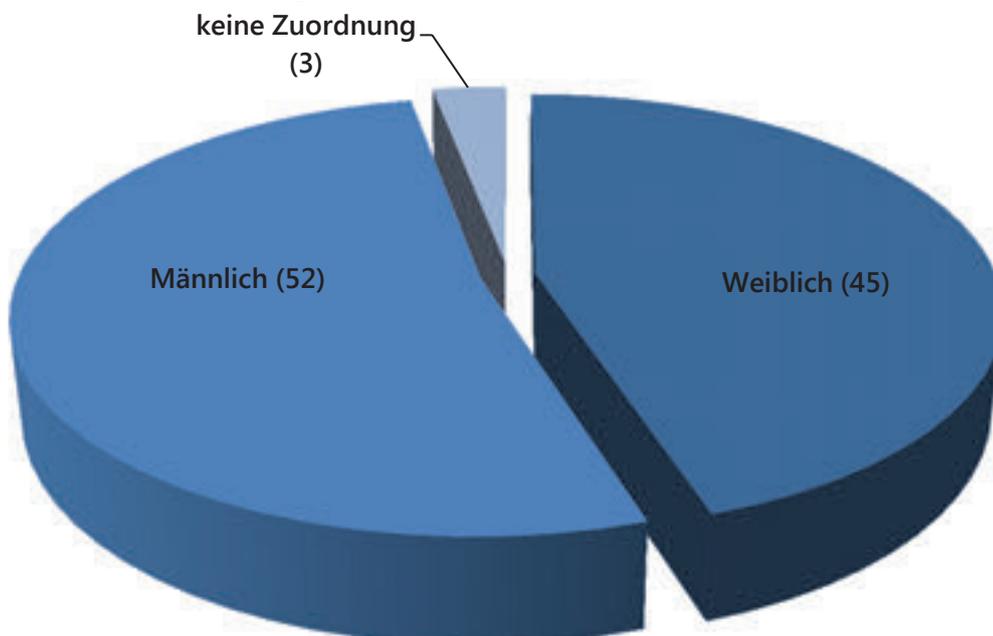
### 3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2015



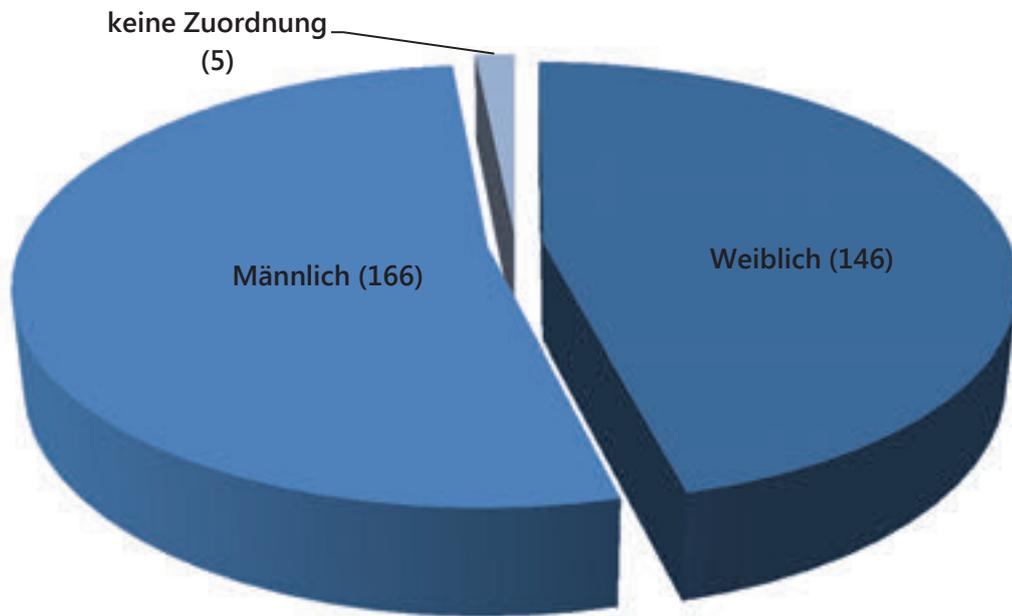
Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Gesamt, N: 317  
Unterscheidung: Einrichtungsform



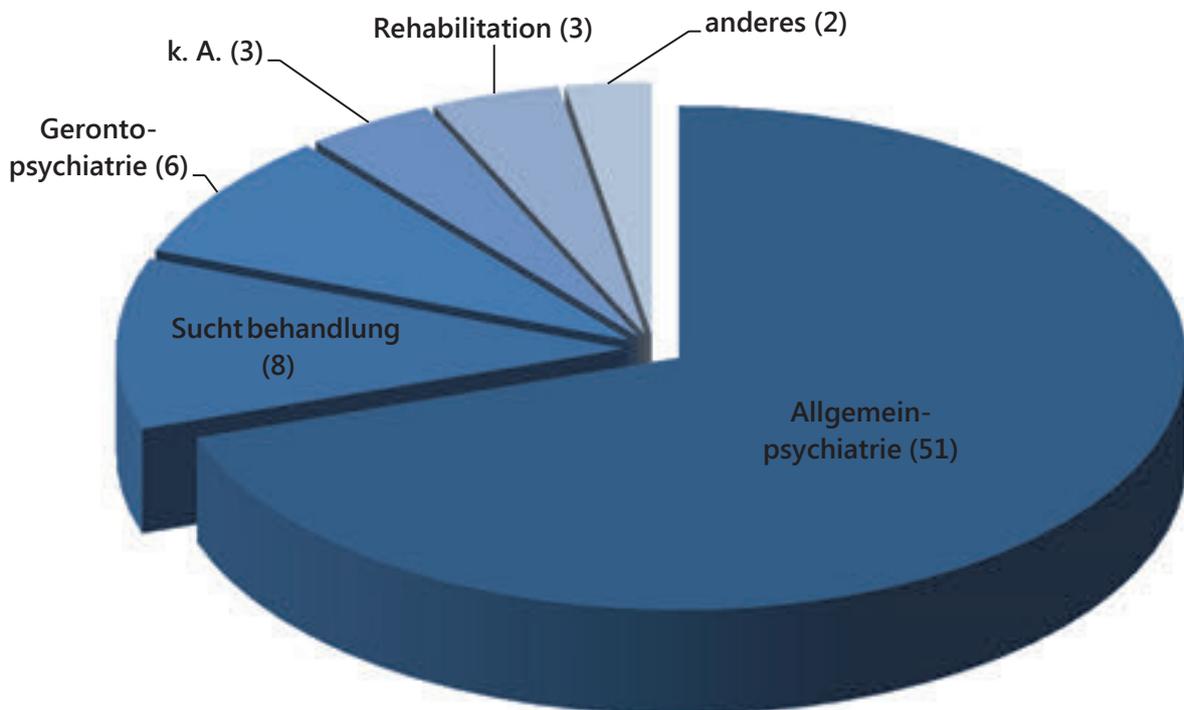
Anzahl der Beschwerden in 2015/ Gesamt , N: 100  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



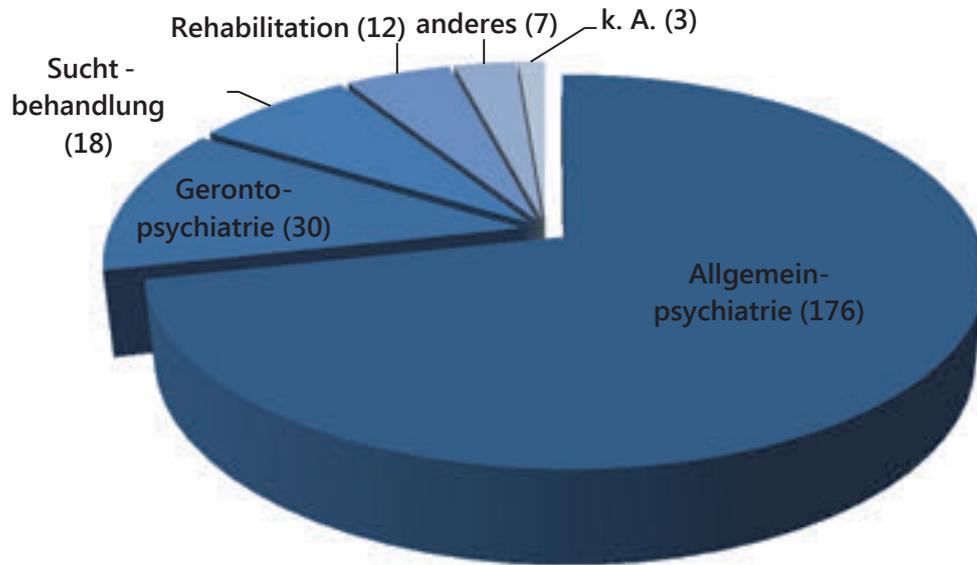
Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Gesamt, N: 317  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



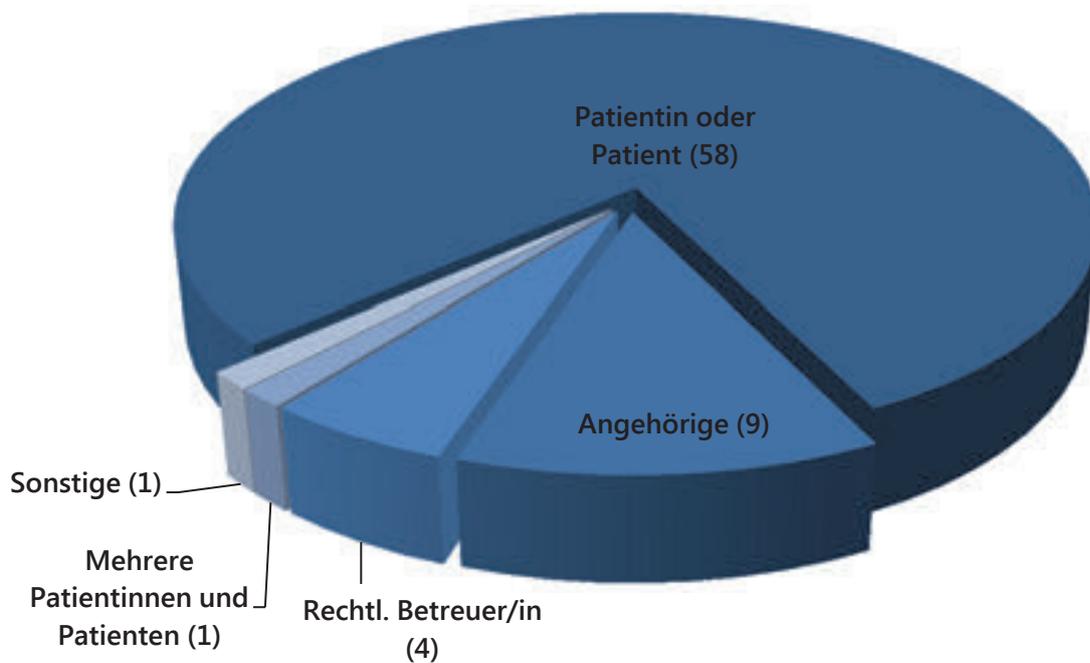
Anzahl der Beschwerden in 2015 / Kliniken Erwachsene, N: 73  
 Unterscheidung: Behandlungsform



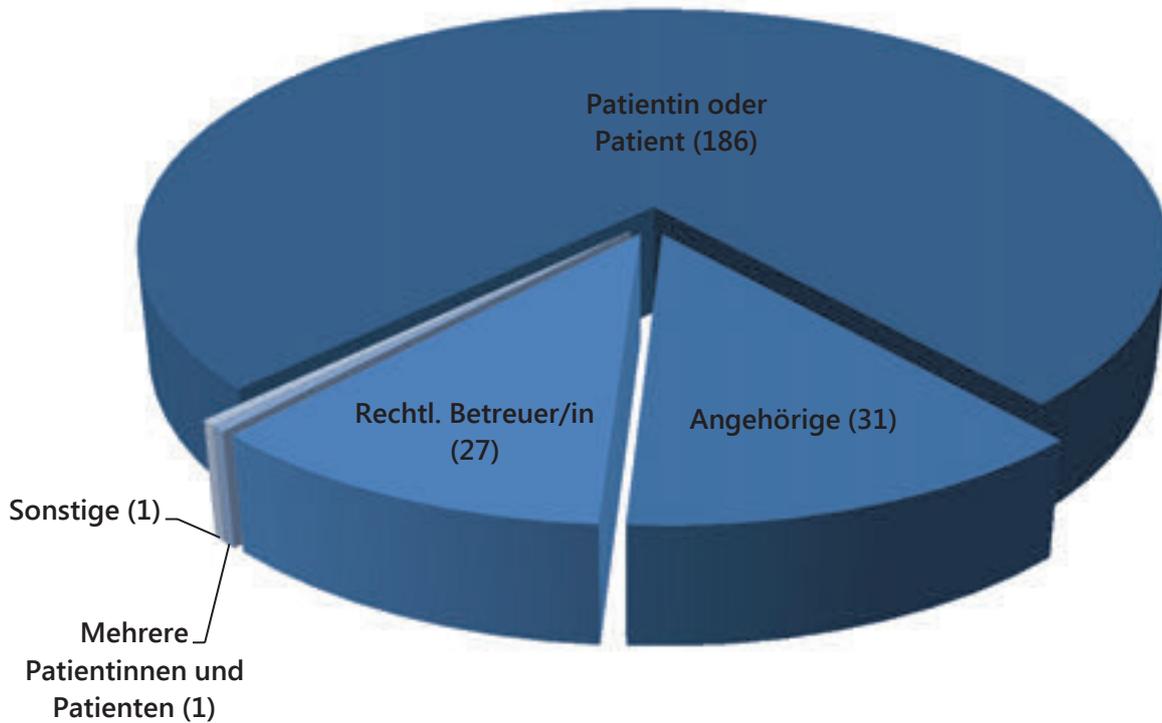
Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Kliniken Erwachsene, N: 246  
Unterscheidung: Behandlungsform



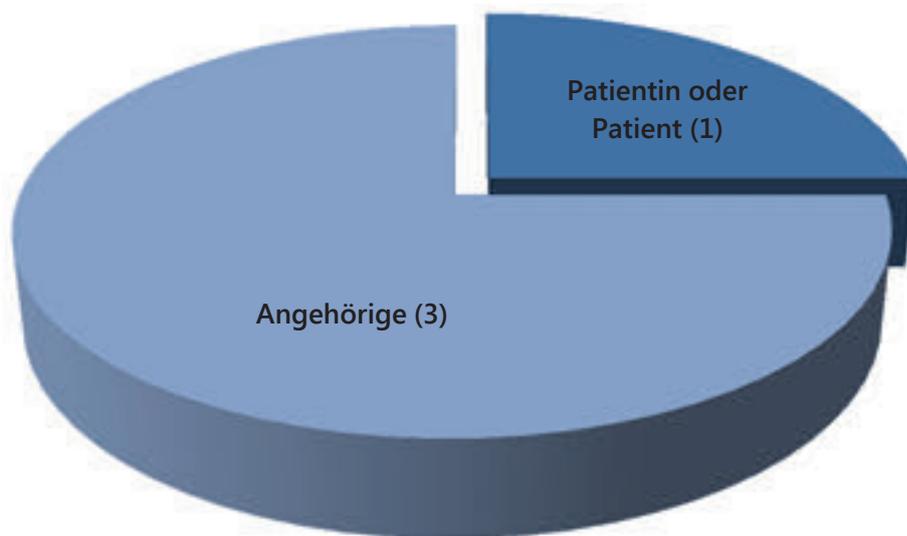
Anzahl der Beschwerden in 2015 / Kliniken Erwachsene, N: 73  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



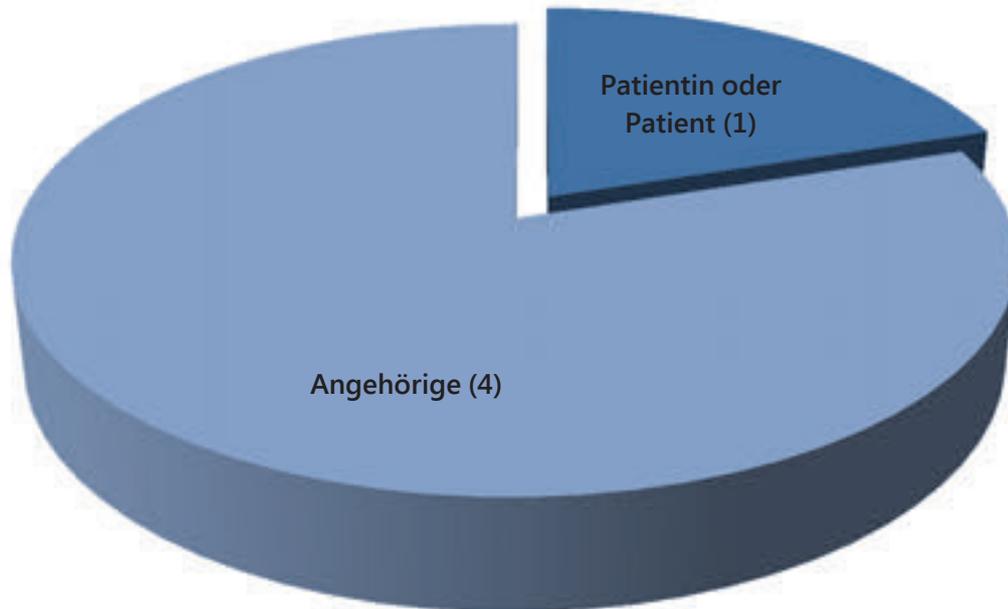
Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Kliniken Erwachsene, N: 246  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



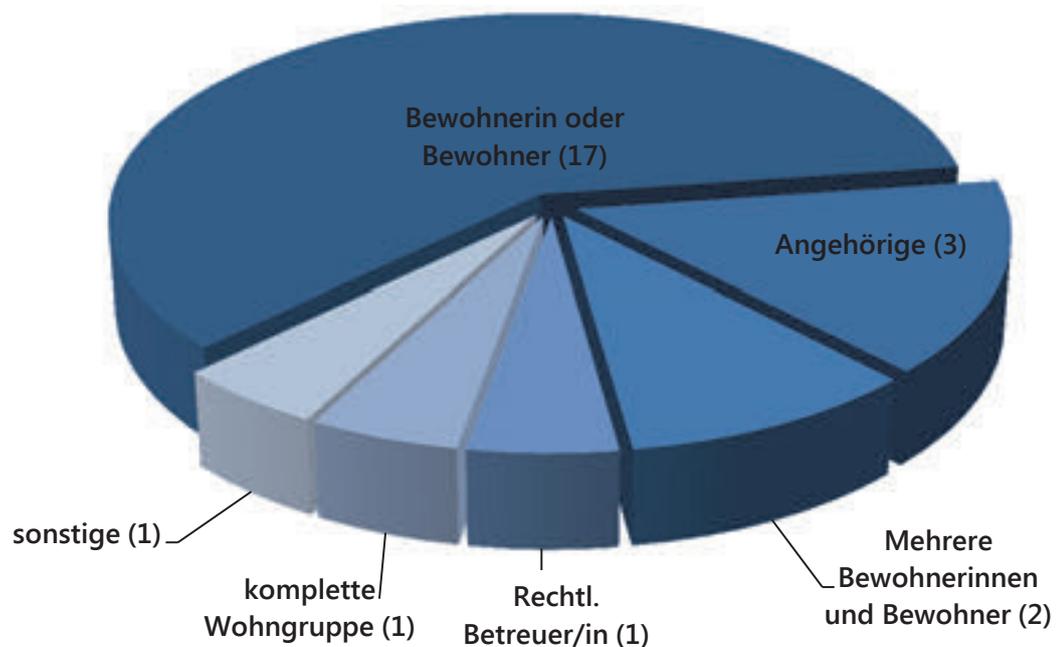
Anzahl der Beschwerden in 2015  
 Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 4  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



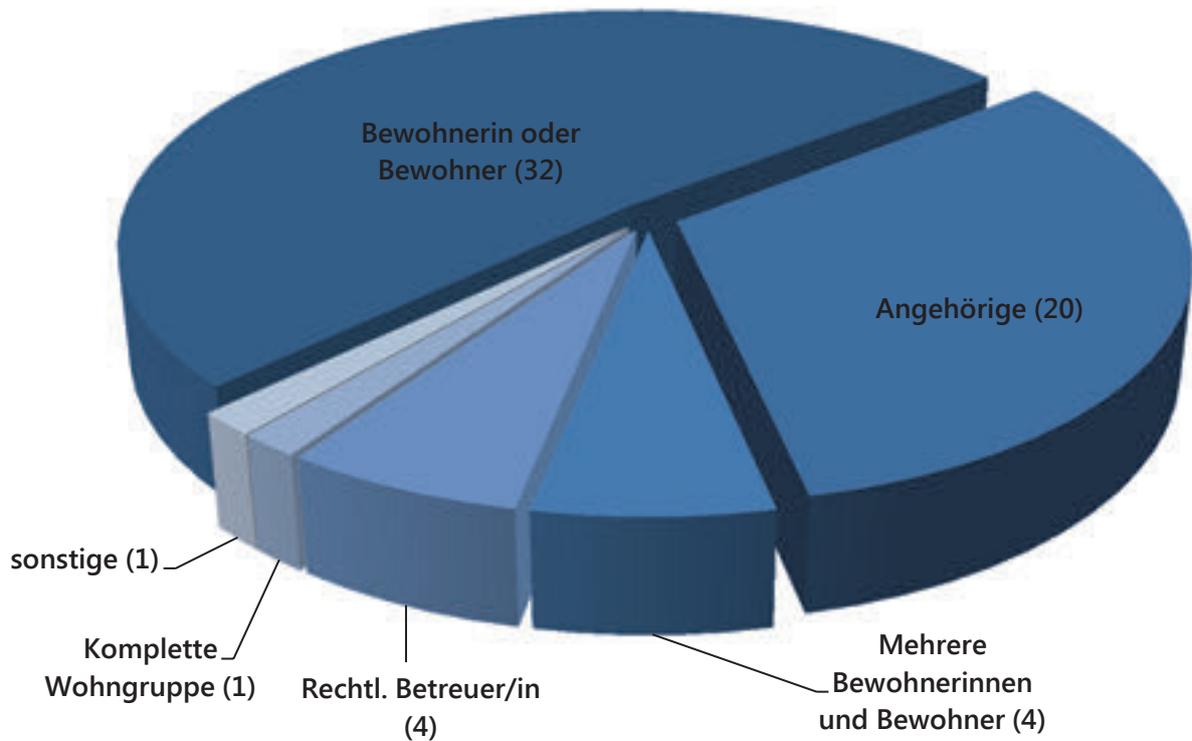
Anzahl der Kritikpunkte in 2015  
Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 5  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



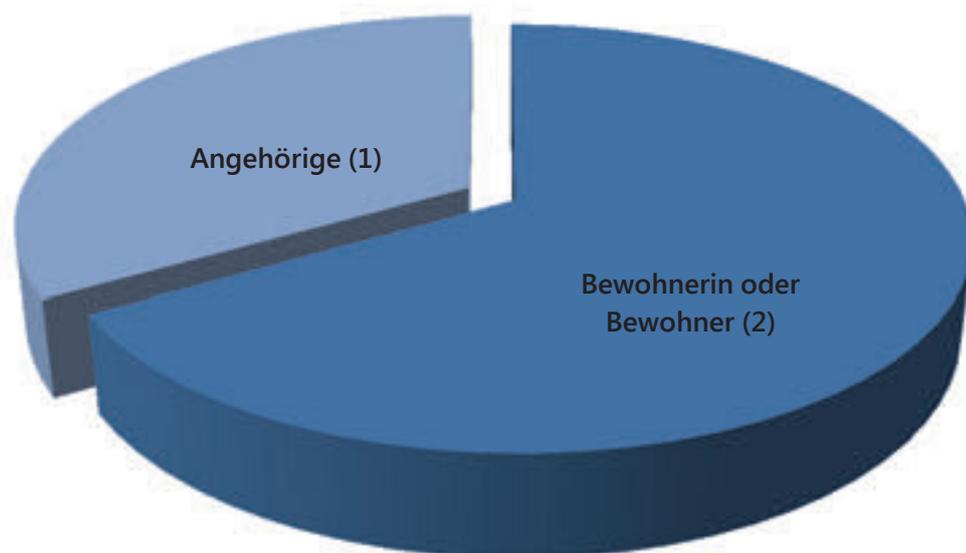
Anzahl der Beschwerden in 2015 / Wohnverbände, N: 20  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



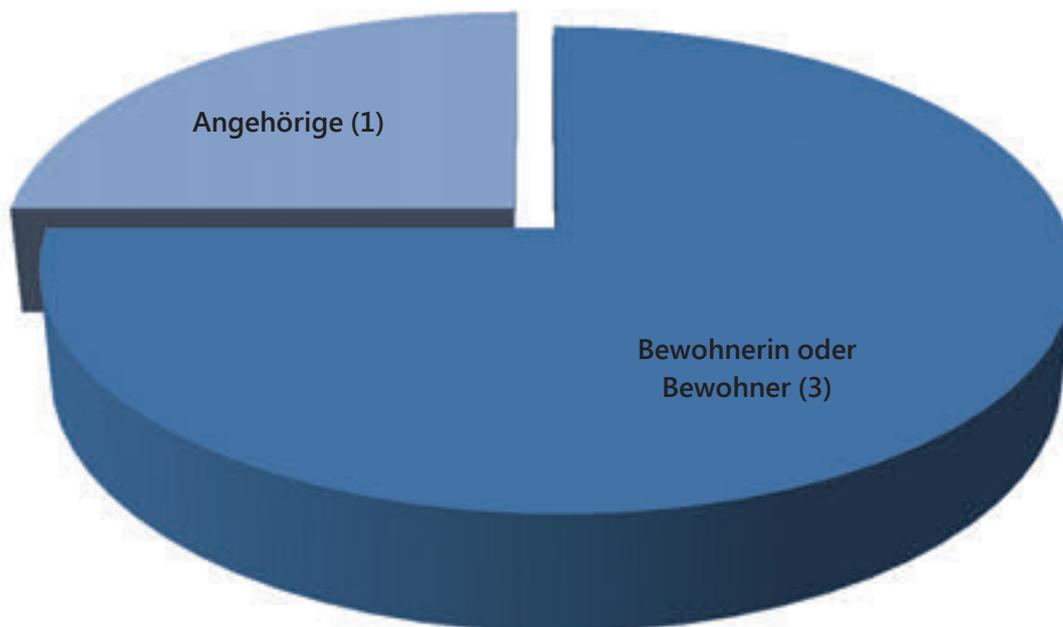
Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Wohnverbände, N: 62  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Beschwerden in 2015 / Pflegezentren, N: 3  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe

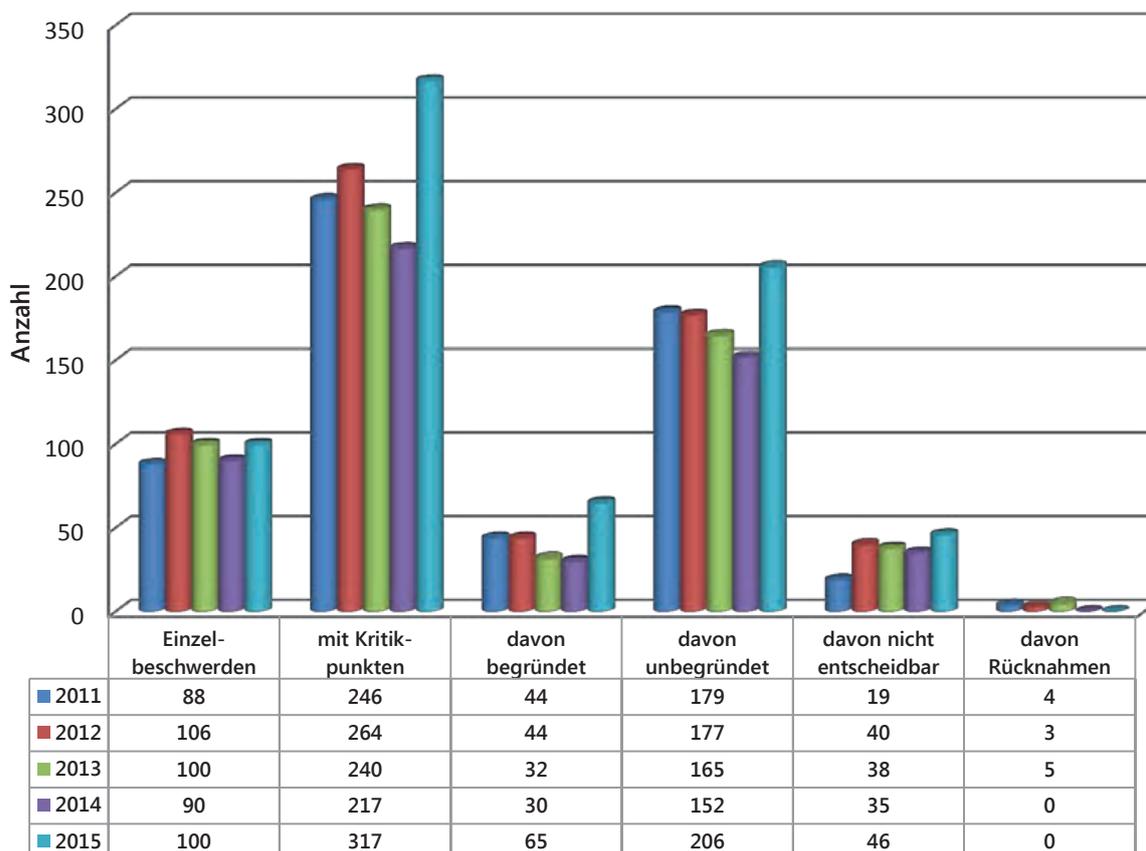


Anzahl der Kritikpunkte in 2015 / Pflegezentren, N: 4  
 Unterscheidung: Beschwerdeführende Person



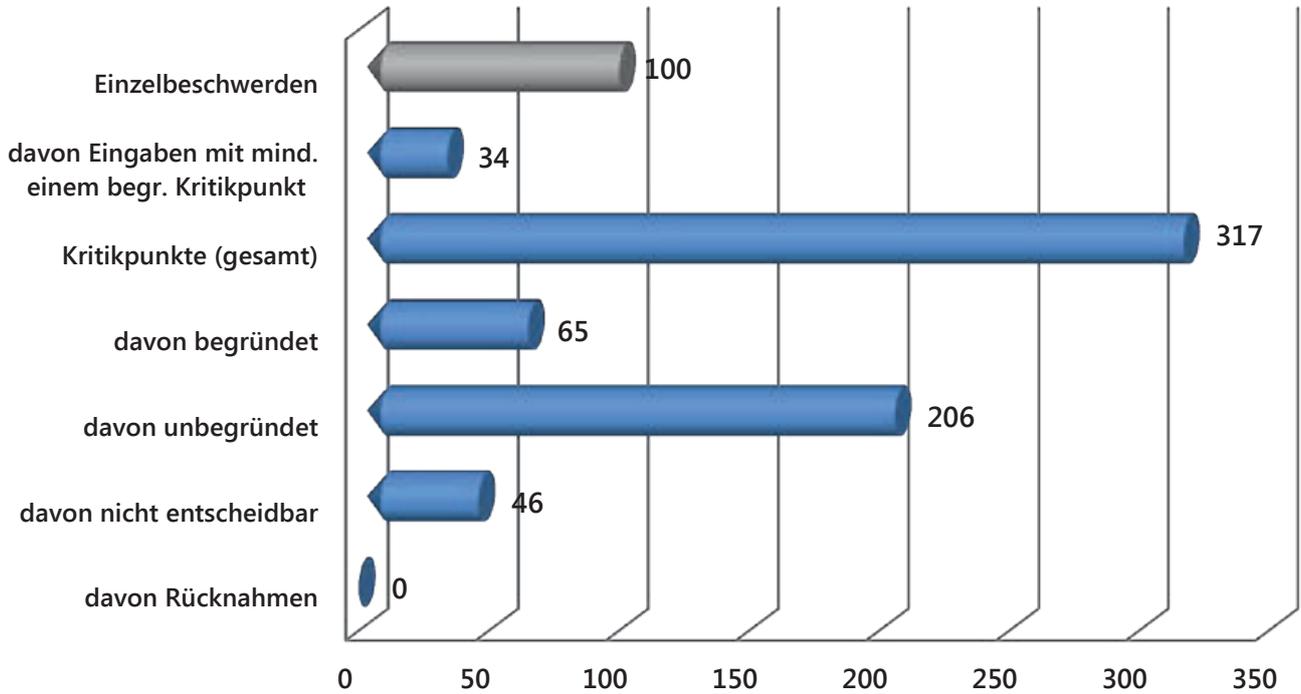
### 3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre

#### Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



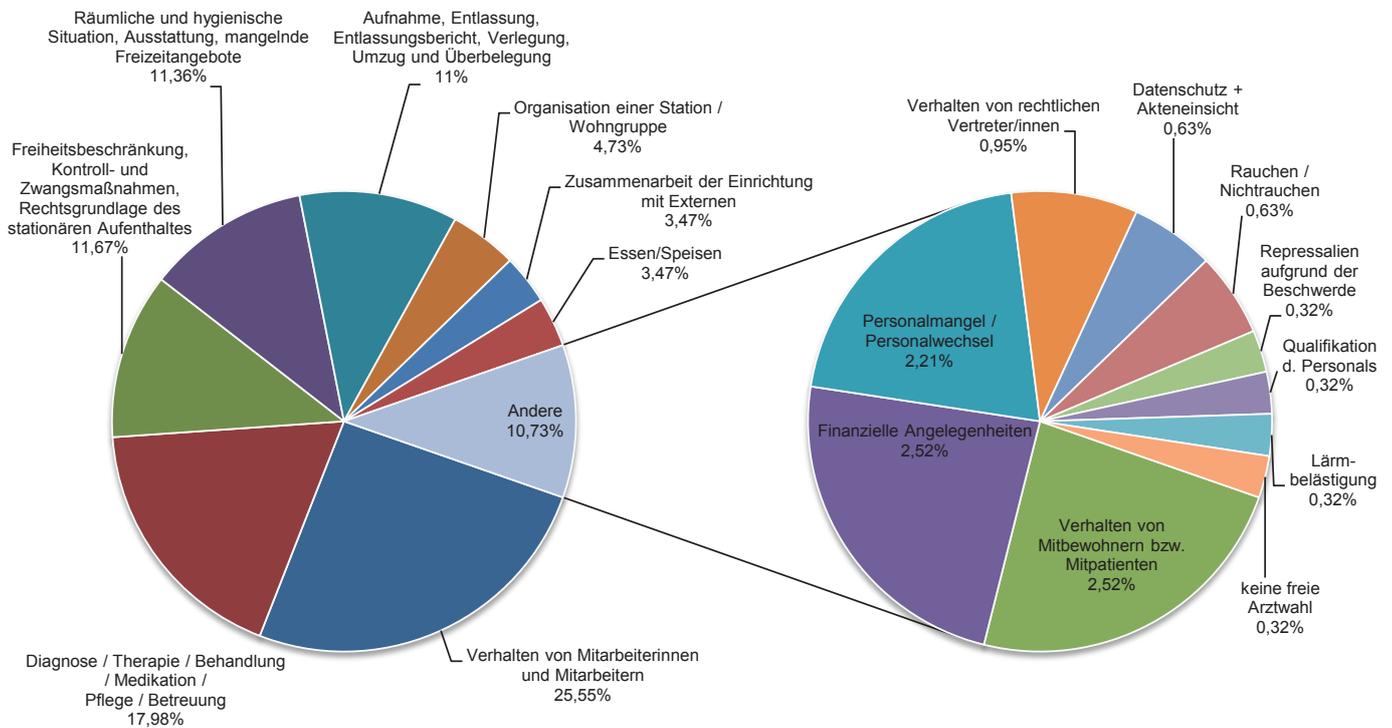
## 4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte

Beurteilung aller Beschwerden/Kritikpunkte in 2015\*



\* ohne Lob/positive Rückmeldungen, Verbesserungsvorschläge, etc.

Prozentuale Verteilung der Kritikpunkte in 2015



Prozentwerte kfm. gerundet

### **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**

Im Berichtszeitraum war das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wiederum der häufigste Anlass (81 Kritikpunkte) für eine Beschwerde. Die betroffenen Personen fühlten sich vielfach vom Personal der Einrichtung autoritär und/oder nicht ernst genommen. Fehlendes empathisches Verhalten des Personals, die nicht erfolgte Weitergabe von Informationen sowie körperliche Übergriffe wurden ebenso von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer beanstandet. In sämtlichen Fällen, wo das Verhalten der Mitarbeiterinnen beziehungsweise der Mitarbeiter aus Sicht der Beschwerdekommision zu beanstanden war, wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

### **Diagnose, Therapie, Medikation, Pflege und Betreuung**

Zu diesen Punkten wurden von der Beschwerdekommision insgesamt 57 Kritikpunkte beraten. In einigen Fällen waren die Betroffenen bei der Formulierung ihrer Eingabe davon ausgegangen, dass die Beschwerdekommision sofort auf eine Veränderung oder Absetzung der bestehenden Medikation hinwirkt. In all diesen Fällen wurden den beschwerdeführenden Personen erläutert, dass die Kommissionsmitglieder nicht direkt in die fachlichen Kompetenzen der Mitglieder des Behandlungsteams eingreifen können. Nach zusprechender Ansprache wurde zwischen den Betroffenen und dem Personal der Einrichtung vermittelt. Aufgrund von kurzfristigen, unvorhersehbaren oder längerfristigen Erkrankungen von Personal erfolgten Einschränkungen oder Ausfall von therapeutischen Angeboten, die - trotz intensiver Bemühungen der Verantwortlichen der Einrichtungen - nicht ausnahmslos behoben werden konnten.

### **Freiheitsbeschränkende Maßnahmen**

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Häufigkeit der Beschwerden in diesem Themenbereich von 42 auf 37 Personen reduziert und lag somit bei 11,67 % (n 317) [2014: n 217, 19,35 %]. Die Betroffenen kritisierten Fixierungen, die erfolgte Zwangsunterbringung, Kontrollen und Ausgangs- oder Besuchsbeschränkungen sowie andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen.

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

In 36 Fällen beschäftigte sich die Beschwerdekommision über geäußerte Kritik zu Räumlichkeiten, Hygiene oder Ausstattung der Einrichtung. Es wurde jeweils darauf hingewirkt, dass in den begründeten Fällen eine Abhilfe geschaffen wurde.

### **Aufnahme, Entlassung, Verlegung und Umzug**

Die Anzahl der hierzu von den Betroffenen vorgebrachten Kritikpunkte ist im Vergleich zum Vorjahr von 28 auf 35 Kritikpunkte angestiegen und entspricht einem Wert von 11,0 % der

gesamten Kritikpunkte für das Jahr 2015. In vier Fällen wurde eine nicht zeitnahe Formulierung und Absendung des Behandlungs- und Entlassberichtes von den Betroffenen oder deren Angehörigen kritisiert. In allen vier Fällen wurde für eine rasche Abhilfe gesorgt. Um entbehrliche Verärgerungen, Irritationen und/oder Missverständnissen in diesem Bereich vorzubeugen, ist ein transparentes und nachvollziehbares Management in diesem Themenbereich von besonders hoher Wichtigkeit.

### **Organisation einer Station oder Wohngruppe**

4,73 % der Kritikpunkte im Berichtsjahr 2015 handelten von organisatorischen Schwächen oder Mängeln einer Wohngruppe oder Station. Mit einer Ausnahme konnten im Verlauf der Bearbeitung der Eingaben bei den berechtigten Eingaben rasch für Abhilfe gesorgt werden.

### **Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen**

Elfmal wurde die mangelnde Zusammenarbeit der Einrichtung mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen beziehungsweise Einrichtungen oder einem niedergelassenen Arzt beanstandet. In einem Fall wurde die Kritik als begründet angesehen.

### **Essen/Speisen**

Sechs der insgesamt elf Kritikpunkte bezüglich mangelnder Qualität von Speisen in den Einrichtungen waren für die Mitglieder der Beschwerdekommision nachzuvollziehen und wurden als begründet bewertet. In all diesen Fällen konnte darauf hingewirkt werden, dass rasche Lösungen erreicht beziehungsweise Optimierungsprozesse initiiert wurden. Die Kommission äußerte in diesem Zusammenhang gegenüber den Verantwortlichen der Einrichtungen ihre deutliche Erwartungshaltung hinsicht der Qualität und Quantität bei der Speiserversorgung.

### **Verhalten von Mitpatientinnen, Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern**

In den Kliniken und Heimen kam es auch in 2015 zwischen einzelnen Patienten oder Bewohnern zu Differenzen, Auseinandersetzungen und/oder Streit. Die Betroffenen äußerten in acht Fällen ihre Verärgerung und ihren Unmut gegenüber der Beschwerdekommision.

### **Finanzielle Angelegenheiten**

Erneut beschäftigte sich die Kommission achtmal mit Beschwerden hinsichtlich finanzieller Angelegenheiten. In vier Fällen stellten die Kommissionsmitglieder fest, dass die Eingabe begründet war. Jeweils konnte zeitnah für Abhilfe gesorgt werden.

### **Personalmangel / Personalwechsel**

Die Mitglieder der Kommission beschäftigten sich siebenmal mit geäußerter Kritik bezüglich fehlenden Personals. Hiervon wurden drei Beschwerden als begründet angesehen und eine Abhilfe wurde geschaffen.

### **Verhalten von rechtlichen Vertretern**

Über die rechtliche Vertreterin / den rechtlichen Vertreter beschwerten sich drei Personen. Beanstandet wurde unter anderem die mangende Erreichbarkeit der Betreuerinnen und Betreuer.

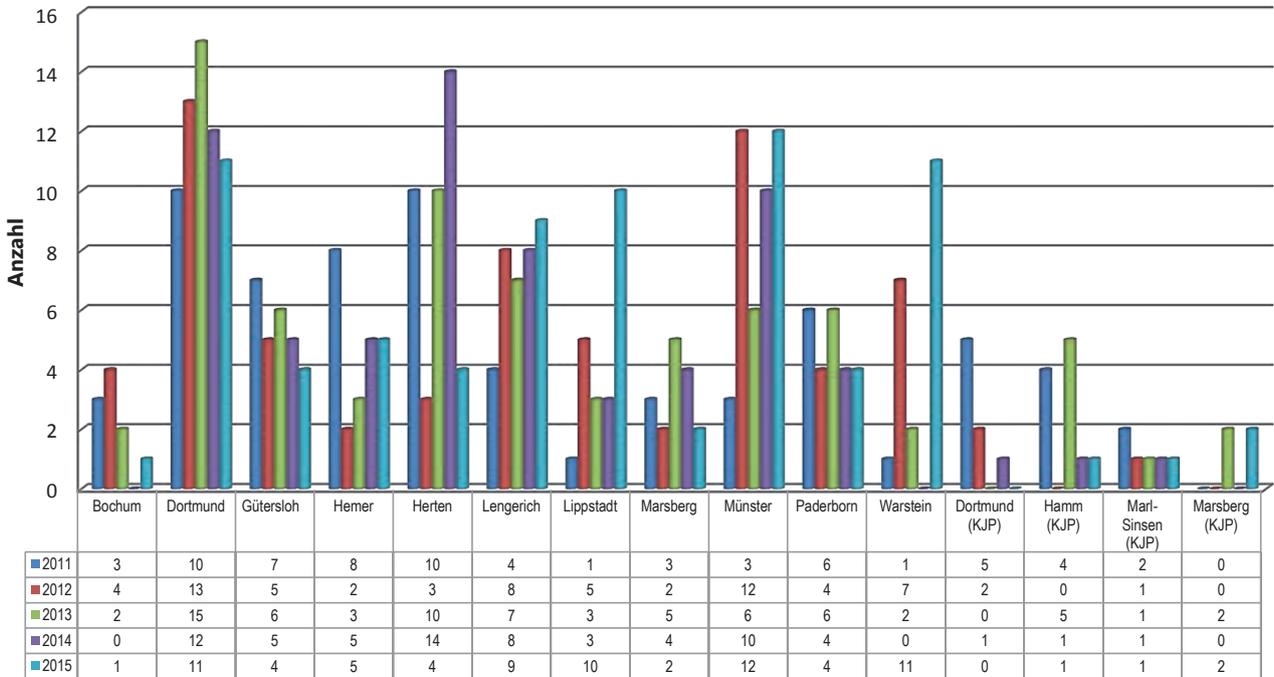
Zweimal wurden Beschwerden vorgebracht, die die Themenbereiche **Datenschutz und Akten-einsicht** betrafen. Ebenso häufig beschäftigte sich die Kommission mit Kritik bezüglich des Themas **Rauchen/Nichtrauchen**. Hier war eine Beschwerde berechtigt und es wurde für Abhilfe von der Einrichtung gesorgt.

Jeweils einmal beschäftigen sich die Kommissionsmitglieder mit der Kritik zu den Themenbereichen **Repressalien aufgrund einer Beschwerde**, der **Qualifikation des Personals**, **Lärmbelästigung** sowie **keine freie Arztwahl**. Nachvollziehbar war einzig die Kritik wegen einer Lärmbelästigung. Hier wurde von der Einrichtung für Abhilfe gesorgt.

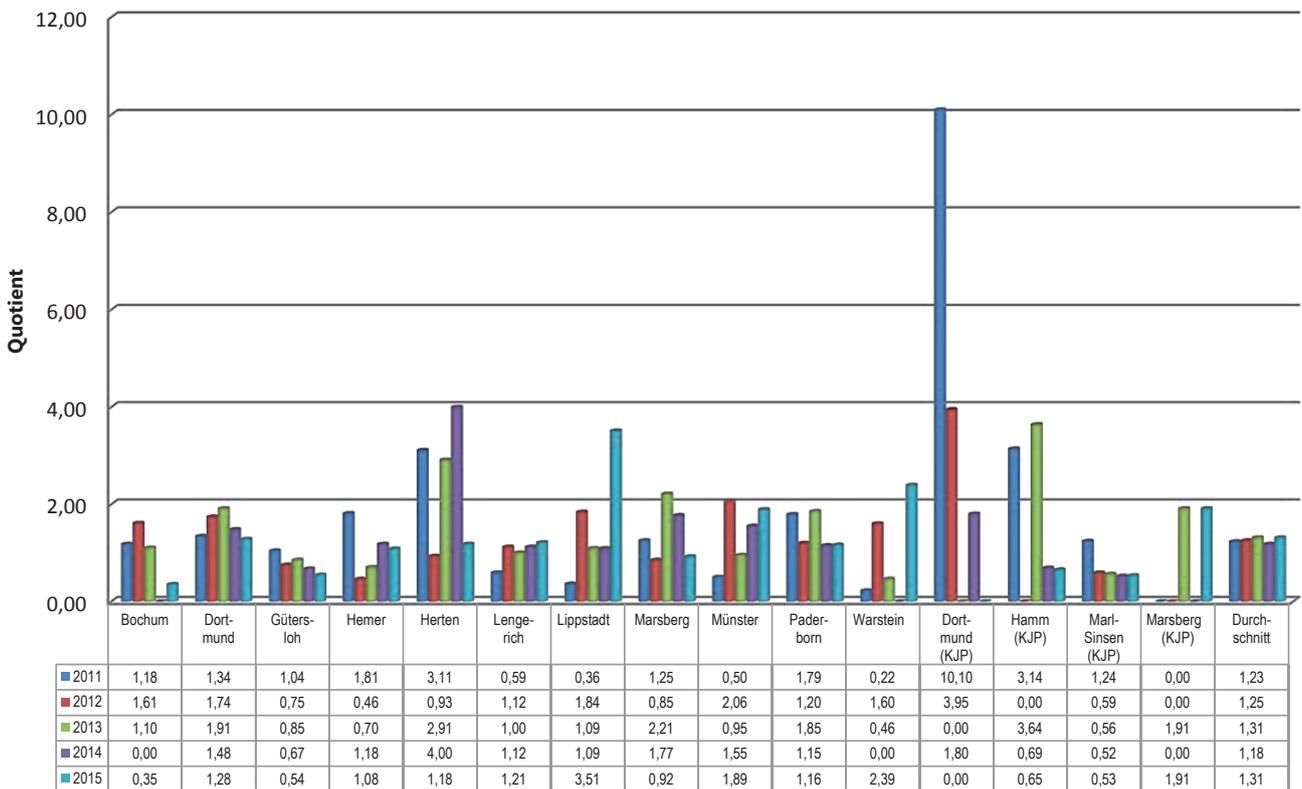
## 5. Beschwerden im Jahr 2015

### 5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

**Kliniken:  
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre**



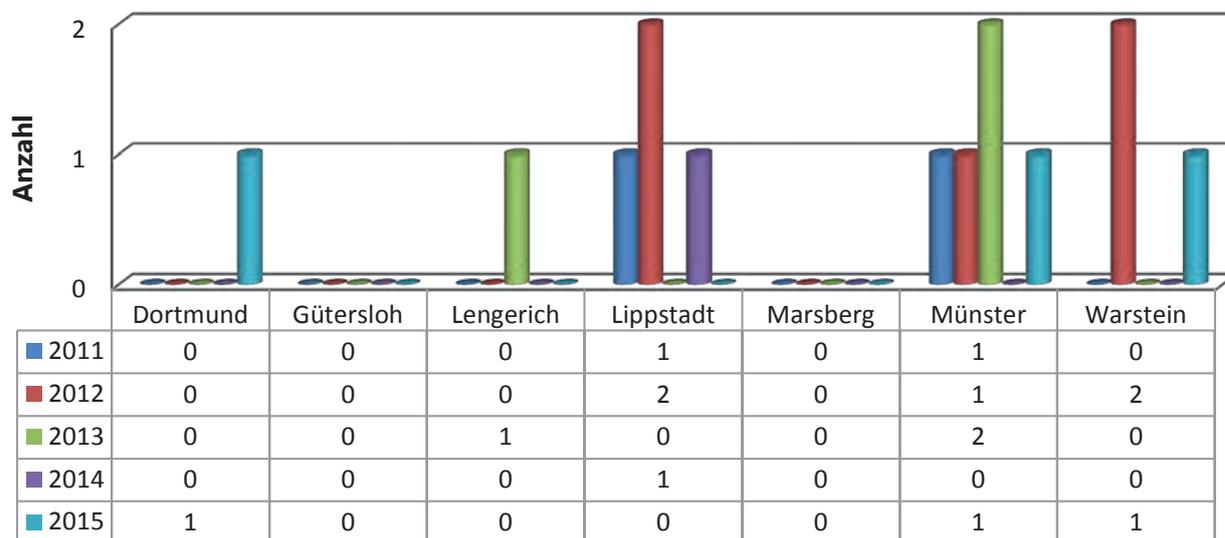
**Kliniken (EP + KJP): Beschwerden pro 1000 Fälle /  
Vergleich über fünf Jahre**



Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

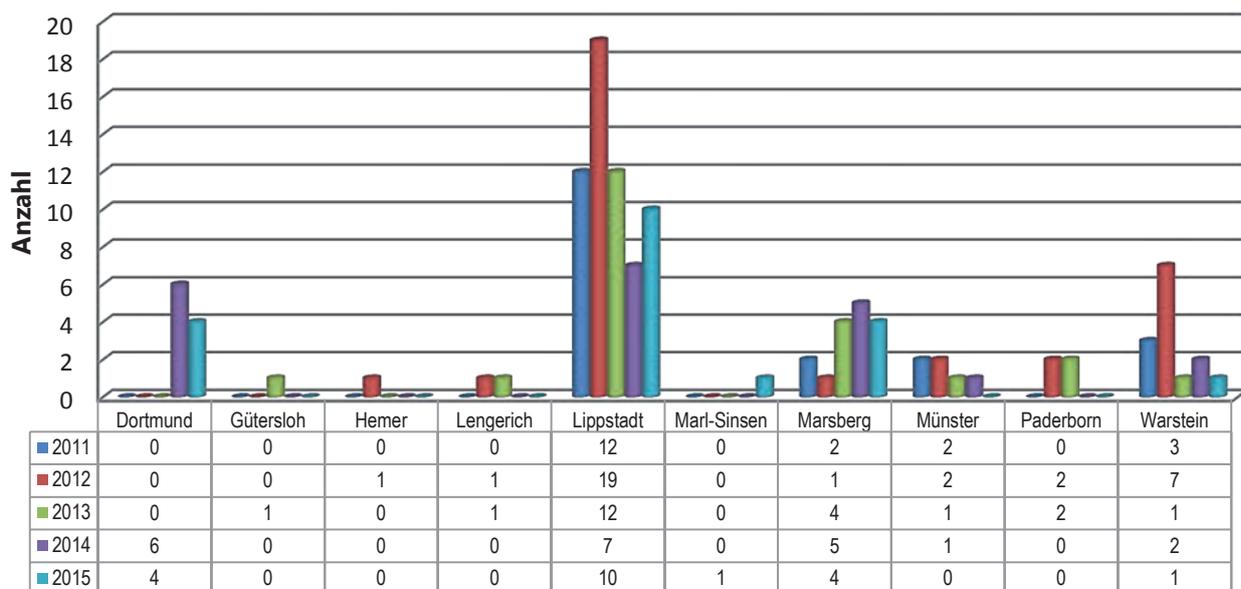
### 5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich

**Pflegezentren: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre**

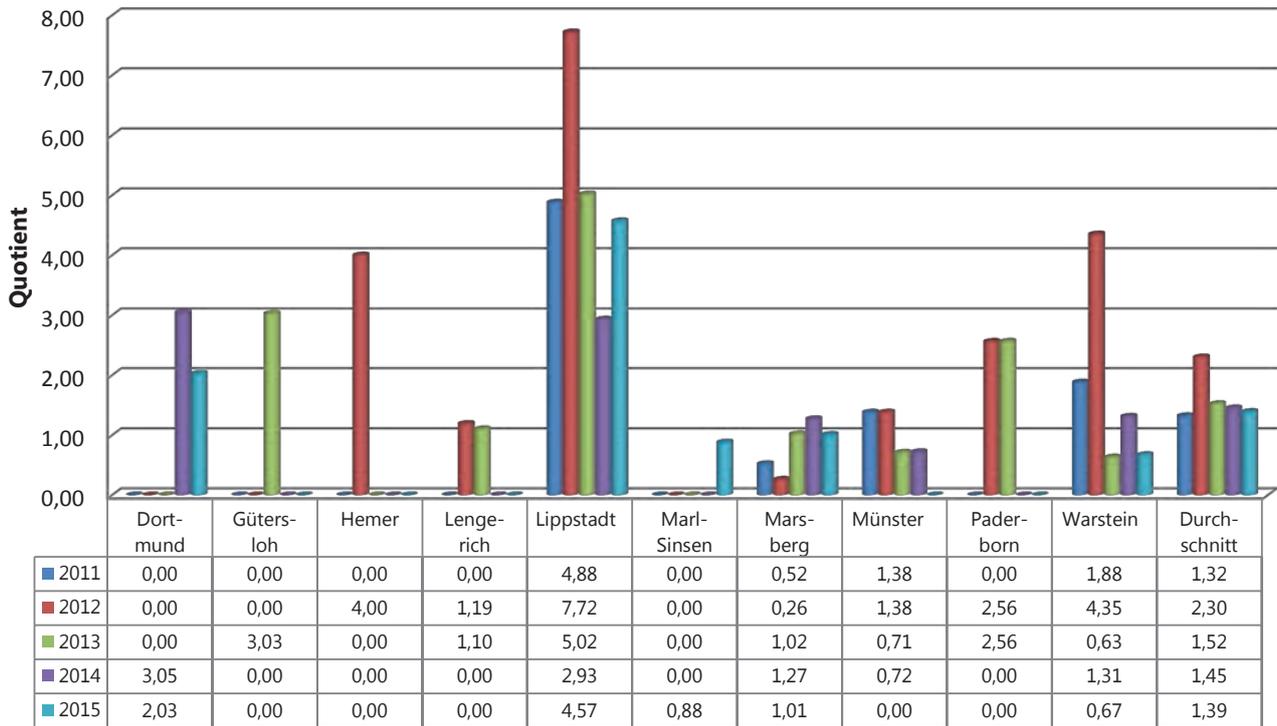


### 5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich

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

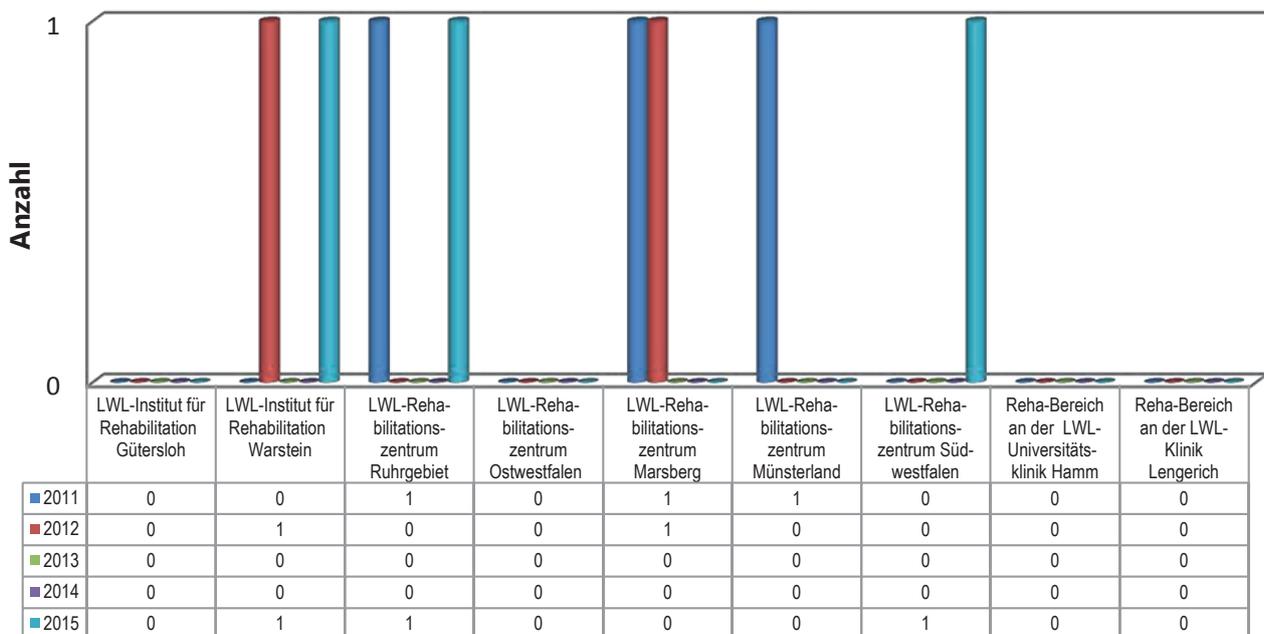


**Wohnverbände: Beschwerden pro 100 Plätze / Vergleich über fünf Jahre**



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

**Rehabilitation:  
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre**



## 5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

Den nachfolgenden Kapiteln sind detaillierte Übersichten über die in 2015 von der Beschwerdekommision beratenen Kritikpunkte betreffend der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen (vgl. Seite 5 + 6) zu entnehmen. Für jede Einrichtung wird ferner jeweils ein *begründeter* Beschwerdeinhalt ausführlicher erläutert.

### 5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
			<b>fehlende Schweigepflichtsentscheidung</b>
Therapieangebote	1	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Im Berichtszeitraum wandte sich eine ehemalige Patientin des LWL-Universitätsklinikums Bochum an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das aus ihrer Sicht nicht ausreichende Therapieangebot während ihres Aufenthaltes in der LWL-Tagesklinik.

Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Tagesklinik des LWL-Universitätsklinikums Bochum grundsätzlich einen umfangreichen Therapieplan mit verschiedenen Angeboten von 9:00 bis 16:00 Uhr für die Patientinnen und Patienten vorhält, sich in diesem aber auch geplante therapiefreie Zeiten befinden. Die Patientin war hingegen davon ausgegangen, dass sie täglich durchgehend sieben Stunden Behandlungen und Therapien erfahre.

Nachvollzogen werden konnte die Kritik der Beschwerdeführerin dahingehend, dass während ihres Aufenthaltes mehrere vorgesehene Therapien ausfielen. Die Betriebsleitung der Klinik bestätigte diesen Sachverhalt und äußerte ihr Bedauern, dass durch plötzliche Erkrankungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedenster Berufsgruppen nicht alle Therapien und Behandlungen in der beabsichtigten Häufigkeit angeboten werden konnten. Die umgehend veranlassten Vertretungsmaßnahmen konnten für Abhilfe sorgen.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Anzahl der Beschwerden: 11						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar	
					fehlende Schweigepflichts-entbindung	sachlich nicht ermittelbar
Aufnahmemanagement				1		
Ausstattung	3	3		4		
Behandlungsvereinbarung				1		
Entlassmanagement				1		
Fixierung				1		
Hygiene und Reinigung				1		
Lärmbelästigung	1	1				
Mangelnde Freizeitangebote	2	2				
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	2	2		3		
Medikation				2		1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				1		
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1		6		
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	1		1		
Rauchen/Nicht rauchen				1		
Sonst.bauliche/räumliche/hygienische Situation	5	4	1	3		
Sonstige einschränkende Maßnahmen				2		
Therapieangebote	3	3				
Therapieplan				2		
Überbelegung	1		1			
Verhalten des gesamten Teams						1
Verhalten von Ärztin/Arzt				5	1	1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				5		
Verhalten von Psychologin/Psychologe				1		
Verlegungsmanagement						1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Vertreter/inne/n				1		
Verbesserungsvorschläge: 4						
<b>Summe:</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Ein Patient der Abteilung Allgemeinpsychiatrie II der LWL-Klinik Dortmund wandte sich im Berichtszeitraum mit insgesamt 31 Kritikpunkten an die Beschwerdekommision.

Von den berichteten Kritikpunkten erwiesen sich einige als begründet, während sich einige nicht bestätigten. Der Beschwerdeführer kritisierte beispielsweise, dass der aushängende Speiseplan nicht für jede Patientin und jeden Patienten der Station frei zugänglich beziehungsweise einsehbar sei. Auch werde der Plan nicht regelmäßig aktualisiert und eine öffentliche sowie schriftliche Bekanntgabe der Essenszeiten auf der Station sei nicht existent.

Im Zuge der Bearbeitung der Eingabe bestätigte sich diese Kritik. Die daraufhin umgehend von der Betriebsleitung veranlassten organisatorischen Maßnahmen wurden von der Beschwerdekommision begrüßt.

### 5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Anzahl der Beschwerden: 4			
Beschwerdeinhalte / Kritikpunkte	Beurteilung		
	unbegründet	nicht entscheidbar	
		Aussage gegen Aussage	sachlich nicht ermittelbar
Aufnahmemanagement	1		
Ausgang	1		
Behandlungsvereinbarung			1
Medikation	3		
Sonstige einschränkende Maßnahmen	1		
Therapieplan	2		
Überbelegung	1		
Verhalten des gesamten Teams	1		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	
<b>Summe:</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Im Jahr 2015 wurden vier Beschwerden mit insgesamt 13 Kritikpunkten beraten. 11 Punkte waren unbegründet. Zweimal war eine Beurteilung der Kritikpunkte nicht möglich.

### 5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Anzahl der Beschwerden: 5				
Beschwerdeinhalte / Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				keine Zuständigkeit
Hygiene und Reinigung	1	1		
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1		
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	1		
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1		
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				1
Therapieangebote			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	2	2	1	
Verlegungsmanagement	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Verteter/inne/n			1	
<b>Summe:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision eingehend mit der Eingabe der Tochter eines ehemaligen Patienten der Abteilung Gerontopsychiatrie der LWL-Klinik Hemer.

Die Tochter sowie rechtliche Betreuerin des Patienten kritisierte mehrere Mängel in der pflegerischen Versorgung ihres Vaters während seines stationären Aufenthaltes. Den Umgang mit Demenzerkrankten schilderte die Beschwerdeführerin ausführlich an mehreren Beispielen als unangemessen und unprofessionell.

Die Ausführungen der Beschwerdeführerin wurden von der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Die Kommissionsmitglieder begrüßten, dass die Betriebsleitung der Klinik die Beschwerde zum Anlass nahm, alte Verhaltensmuster auf der Station intensiv zu reflektieren, um Optimierungspotentiale zu erkennen und neue Strategien im Sinne der Patientinnen und Patienten entwickelte.

### 5.5.5 LWL-Klinik Herten

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar keine Zuständigkeit</b>
Ausstattung	1	
Diagnose	1	
Fixierung	1	
keine freie Arztwahl	1	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	
Medikation	1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	
Personalwechsel im therapeutischen Dienst	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthalts		1
Sonstige einschränkende Maßnahmen	2	
Therapieangebote	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	
<b>Summe:</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

Die im Berichtszeitraum von der Beschwerdekommision beratenen vier Beschwerden bezüglich der LWL-Klinik Herten beinhalteten insgesamt 15 Kritikpunkte. Ein Kritikpunkt konnte aufgrund fehlender Zuständigkeit nicht beurteilt werden. Alle anderen 14 Kritikpunkte waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder unbegründet.

## 5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Anzahl der Beschwerden: 9						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar		
				Aussage gegen Aussage	sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Ausstattung			2			
Diagnose			1			
Entlassmanagement			2			
Hygiene und Reinigung			1			
Mangelnde Qualifikation des Personals			1			
Medikation			3			
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1			
Organisation einer Station/Wohngruppe			1			
Personalwechsel im Sozialdienst			1			
Therapieangebote			1			
Therapieplan			1			
Verhalten des gesamten Teams			1			
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	4			
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1		1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en			1			
Verhalten von rechtlichen Vertreter/innen						1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1			
Verhalten von Verwaltungspersonal					1	
Verlegungsmanagement			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen				1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Vertreter/inne/n			1			
Verbesserungsvorschläge: 1						
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Mehrere Angehörige eines ehemaligen Patienten der Abteilung für Gerontopsychiatrie der LWL-Klinik Lengerich wandten sich an die Beschwerdekommision und äußerten sich kritisch über den Stationsarzt.

Der Sohn des Patienten bemängelte, dass er mehrmals persönlich oder telefonisch den behandelnden Arzt nicht habe erreichen können. Daher habe er sich mehrfach nicht zeitnah nach dem gesundheitlichen Befinden seines Vaters erkundigen können.

Die stattgefundenen Kontakte mit dem Arzt sowie dessen in diesem Zusammenhang getätigte Äußerungen und Angaben zum Befinden des Patienten erfüllten nicht die Erwartungen des Sohnes sowie der anderen Angehörigen des Patienten.

Die Kritik wurde von der Kommission als berechtigt angesehen. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung räumte die zuständige Chefärztin in einem gemeinsamen Gespräch mit den Angehörigen ein, dass die Kommunikation zwischen den Angehörigen und dem Arzt situativ schwierig und nicht optimal verlaufen war. Ausdrücklich wurden die Kommunikationsschwierigkeiten von der Betriebsleitung und der Chefärztin bedauert und die Angehörigen um Entschuldigung gebeten.

**5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt**

Anzahl der Beschwerden: 10						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar	
					fehlende Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit
Ausstattung	1		1			
Entlassmanagement				2	1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts				1		
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	1				
Medikation				1		
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				2		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						1
Verhalten des gesamten Teams				2		
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1		4	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				2		
Verhalten von Mitpatient/inn/en	1		1			
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1				
Verweigerung einer Akteneinsicht				1		
Verbesserungsvorschläge: 2						
<b>Summe:</b>	5	3	2	15	2	1

Als berechtigt bewerteten die Mitglieder der Beschwerdekommision die kritischen Ausführungen eines ehemaligen Patienten der Abteilung Depressionsbehandlung über eine Mitarbeiterin des Reinigungsdienstes.

Die Recherchen und Überprüfungen zur Eingabe hatten ergeben, dass die Mitarbeiterin durch eine Unaufmerksamkeit einem Mitpatienten des Beschwerdeführers alleinigen Zugang zum Stations- und Dienstzimmer ermöglicht hatte. Die Mitarbeiterin wurde unverzüglich nach Kenntnisnahme auf ihr Fehlverhalten aufmerksam gemacht und an die verbindlichen Vorgaben hinsichtlich der Zugangsberechtigung zum Dienstzimmer erinnert. Die Kommissionsmitglieder überzeugten sich ferner davon, dass dafür Sorge getragen wurde, dass in Abwesenheit des Personals der Station keine sensiblen Informationen über die Patientinnen und Patienten im Stationszimmer einsehbar sind.

## 5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Anzahl der Beschwerden: 2		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	keine Zuständigkeit
Diagnose	2	
Medikation	1	
Missachtung des Datenschutzes		1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
<b>Summe:</b>	5	1

Die von der Beschwerdekommision im Berichtszeitraum beratenen zwei Beschwerden bezüglich der LWL-Klinik Marsberg beinhalteten insgesamt sechs Kritikpunkte. In einem Fall bestand keine Zuständigkeit der Kommission. In den anderen fünf Fällen war die Kritik unbegründet.

## 5.5.9 LWL-Klinik Münster

Anzahl der Beschwerden: 12							
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung						
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar		
					Aussage gegen Aussage	sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Aufnahmemanagement				1			
Ausgang				2			
Ausstattung	1			1			
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1		1			
Medikation				1			
Rauchen/Nicht rauchen	1	1					
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes							1
Sonstige einschränkende Maßnahmen				2			
Therapieangebote				4			
Verhalten von Ärztin/Arzt				2	2		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				2			
Verhalten von Mitpatient/inn/en						1	
Verhalten von Verwaltungspersonal				1			
<b>Summe:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein ehemaliger Patient beschwerte sich darüber, dass er im Entlassungsbericht der Klinik als nikotinabhängig dargestellt wurde, obwohl er vor 25 Jahren mit dem Rauchen aufgehört habe. Die Betriebsleitung bat den Beschwerdeführer für den Fehler um Entschuldigung.

**5.5.10 LWL-Klinik Paderborn**

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>						
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>					
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>		
				<b>Aussage gegen Aussage</b>	<b>sachlich nicht ermittelbar</b>	<b>keine Zuständigkeit</b>
Ausgang			1			
Ausstattung			1			
Entlassmanagement			1			
Fixierung			2			
Hygiene und Reinigung			1			
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	1	1			
Organisation einer Station/Wohngruppe			1			
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						3
Repressalien aufgrund der Beschwerde					1	
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1			
Therapieplan			1			
Verhalten des gesamten Teams			1			
Verhalten von Ärztin/Arzt			1			
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	1			
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n						1
Verlegungsmanagement			1			
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung				1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. rechtlichen Vertreter/inne/n			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1			
Zwangsmedikation			1			
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Im Berichtsjahr beschäftigte sich die Beschwerdekommision eingehend mit der Eingabe von mehreren Angehörigen eines ehemaligen Patienten der LWL-Klinik Paderborn. Die Beschwerdeführer bemängelten die pflegerische Versorgung und Betreuung ihres Angehörigen während seines Aufenthaltes auf einer gerontopsychiatrischen Station der Klinik.

Die zuständige Chefärztin und die Leiterin des Gesundheits- und Pflegedienstes der Abteilung räumten hierzu mit Bedauern ein, dass der Patient aufgrund eines akuten Nierenversagens notfallmäßig in ein somatisches Krankenhaus verlegt werden musste.

Von der Beschwerdekommision wurde die Kritik als berechtigt bewertet, da im Rahmen der Überprüfungen der Kritik unzureichende Angaben und Maßnahmen bezüglich einer Dehydrationsprophylaxe festgestellt wurden.

Gegenüber der Betriebsleitung der LWL-Klinik brachte die Beschwerdekommision ihre Erwartungshaltung hinsichtlich der Betreuung und Pflege von Patientinnen und Patienten mit einer Verweigerungshaltung zum Ausdruck.

### 5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Anzahl der Beschwerden: 9						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar		
				fehlende Schweigepflichts-entbindung	sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Aufnahmemanagement			1	1		
Ausgang			1			
Ausstattung	1	1	1			
Entlassmanagement			1	1		
Fixierung			1			
Hygiene und Reinigung	1	1				
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1				
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	2	2				
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						1
Sonst.bauliche/räumliche/hygienische Situation			1			
Therapieangebote	2	2				
Verhalten des gesamten Teams			1	1		
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergotherapeut/in					1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1			
Zwangsmedikation			1			
Lob/Dank allgemein: 1						
<b>Summe:</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein Patient einer allgemeinspsychiatrischen Station kritisierte, dass von der Krankenhausküche zu wenig beziehungsweise eine zu geringe oder keine Auswahl an Frischobst für die Patientengemeinschaft geliefert werde. Das gelieferte Obst sei häufig sehr hart und habe kaum Geschmack. Von der Kommission wurde die Beschwerde als berechtigt bewertet.

Anlässlich der Beschwerde wurden von der Leitung der Klinik strukturelle Maßnahmen getroffen, um zukünftig für eine hinreichende Auswahl von Frischobst auf den Stationen zu sorgen.

Die Kommission begrüßte diese Veränderung und äußerte gegenüber der Betriebsleitung ihre Erwartung an weiteren Veränderungs- und Optimierungsmaßnahmen, damit den Patientinnen und Patienten zukünftig ein gesundes, abwechslungsreiches und wohlschmeckendes Angebot an Speisen in anerkannter Qualität und Quantität unterbreitet werden kann. Die Ergebnisse der eingeleiteten Maßnahmen wird die Kommission weiter intensiv verfolgen.

## 5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

### 5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Im Jahr 2015 wurden von der Beschwerdekommision keine Eingaben oder Anregungen aus der LWL-Klinik Dortmund -Elisabeth-Klinik- beraten.

### 5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Finanzielle Angelegenheiten	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Kritik der Mutter eines ehemaligen Patienten der LWL-Tagesklinik in Hamm konnte von den Kommissionsmitgliedern nachvollzogen werden.

Die Beschwerdeführerin hatte nach der von ihr gewünschten vorzeitigen Beendigung des Aufenthaltes ihres Sohnes den Verlust mehrere Kleidungsstücke festgestellt. Zu Beginn der Behandlung hatte die Beschwerdeführerin einige dieser Bekleidungsstücke neu erworben und dem Personal der LWL-Tagesklinik zur Aufbewahrung überreicht. Trotz intensiven Recherchen und Bemühungen war es dem Personal der Einrichtung nicht gelungen, den Verbleib der Kleidungsstücke aufzuklären. Die Betriebsleitung äußerte hierüber ihr Bedauern und veranlasste eine monetäre Erstattung für die abhanden gekommene Kleidung.

### 5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Entlassmanagement	1	1
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Der Vater einer ehemaligen Patientin beschwerte sich über die deutliche Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Behandlungs- bzw. Entlassungsberichtes durch die Klinik.

Die Eingabe war aus Sicht der Beschwerdekommisionsmitglieder berechtigt. Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass der ausführliche Entlassungsbericht

bereits diktiert, jedoch noch nicht an die entsprechenden Adressaten verschickt wurde. Dies wurde umgehend nachgeholt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision äußerten über die eingetretene Verzögerung ihr Missfallen und werden weiterhin mit Nachdruck die zeitnahe Erstellung und Zusendung von Entlassungsberichten in sämtlichen Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen verfolgen.

#### 5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
		<b>fehlende Schweigepflichtsentbindung</b>
Verhalten von Psychologin/Psychologe		1
Verlegungsmanagement	1	
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Mit zwei Beschwerden mit jeweils einem Kritikpunkt bezüglich der LWL-Klinik Marsberg (KJP) beschäftigte sich die Kommission im Berichtszeitraum. In einem Fall wurde die Kritik als unbegründet bewertet. Aufgrund einer nicht erteilten Entbindung von der Schweigepflicht konnte der Inhalt der zweiten Beschwerde nicht abschließend beurteilt werden.

### 5.7 LWL-Pflegezentren

#### 5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>
Hygiene und Reinigung	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Angehörige einer Bewohnerin kritisierte, dass die Wäsche ihrer Schwester von der vom LWL-Pflegezentrum beauftragten Großwäscherei unzureichend gewaschen und teilweise mit Beschädigungen zurück geliefert werde.

Im Verlauf eines gemeinsamen und ausführlichen Gespräches mit Vertretern der Großwäscherei und des LWL-Pflegezentrums konnten der Beschwerdeführerin detailliert die standardisierten Verfahren und Prozesse in einer Großwäscherei sowie weitere gesetzliche Vorgaben und Kriterien nachvollziehbar erläutert werden. Die von dem LWL-Pflegezentrum mit der Beschwerdeführerin anlässlich der Eingabe getroffenen weiteren Vereinbarungen bezüglich der Reinigung der Wäsche der Bewohnerin wurden von der Kommission begrüßt.

### 5.7.2 LWL-Pflegezentrum Münster

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Finanzielle Angelegenheiten	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein Bewohner beschwerte sich, weil ohne sein Wissen der Betrag für ein rezeptfreies Vitaminpräparat, das er bar bezahlen wollte, abgebucht und an die Apotheke überwiesen worden war.

Es handelte sich um ein Versehen, da das Verfahren in der Regel mit den Bewohnern jeweils abgesprochen wird. Nach der Erklärung durch die Einrichtungsleitung war die Beschwerde für den Bewohner erledigt.

### 5.7.3 LWL-Pflegezentrum Warstein

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Entlassmanagement	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes		1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Kommission beschäftigte sich in 2015 mit einer Beschwerde mit zwei Kritikpunkten. Ein Kritikpunkt wurde als unbegründet bewertet. Aufgrund fehlender Zuständigkeit wurde über den zweiten Punkt nicht entschieden.

### 5.7.4 Übrige LWL-Pflegezentren

Im 2015 wurden keine Beschwerden aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich und Marsberg von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

## 5.8 LWL-Wohnverbände

### 5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>
Ausstattung	1	1	
Finanzielle Angelegenheiten	1	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			2
Sonstiger Personalmangel	1	1	
Therapieangebote	1	1	
<b>Summe:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Eine Beschwerdeführerin führte im Berichtszeitraum kritisch an, dass im Bereich der von ihr in Anspruch genommenen ambulanten tagesstrukturierenden Beschäftigungsangebote des LWL-Wohnverbundes zu wenig Personal eingesetzt werde. Durch die Vertretungsregelungen und stetig wechselnden Ansprechpersonen fühlte sich die Beschwerdeführerin verunsichert.

Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass kurzfristig ein Mitarbeiter aus Gründen personeller Unterbesetzung anderenorts therapeutische Aufgaben wahrnehmen musste. Zur selben Zeit fielen ferner zwei weitere Mitarbeiter krankheitsbedingt längerfristig aus. Die kritischen Ausführungen der Klientin konnten daher die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen.

Die Leitung des Wohnverbunds bedauerte den kritisierten Umstand und erklärte, dass bereits vor dem Eingang der Beschwerde entsprechende Maßnahmen zur Behebung des Sachverhaltes getroffen worden waren. Im Verlauf der Beschwerdebearbeitung nahm ferner einer der erkrankten Mitarbeiter seinen Dienst wieder auf.

**5.8.2 LWL-Wohnverbund Lippstadt**

<b>Anzahl der Beschwerden: 9</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
				<b>keine Zuständigkeit</b>
Aufnahmemanagement			1	
Ausgang			2	
Diagnose				1
Entlassmanagement			1	
Finanzielle Angelegenheiten			2	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1	
Medikation			3	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				2
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1	
Umzugsmanagement			1	
Verhalten der Einrichtungsleitung			1	
Verhalten des gesamten Teams			4	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			2	
Verhalten von Mitbewohner/inne/n	1	1	1	
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n				1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1	
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>4</b>

Mehrere Bewohnerinnen und Bewohner einer Wohngruppe wandten sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerten sich kritisch über das Verhalten eines Mitbewohners.

Es wurde in Erfahrung gebracht, dass die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer wiederholt die Auswirkungen der sehr schweren chronischen Erkrankung ihres Mitbewohners miterlebt hatten. Die Beschwerde konnte von den Kommissionsmitgliedern nachvollzogen werden.

Das Personal des LWL-Wohnverbundes Lippstadt sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten mehrere ausführliche und entlastende Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Mitglieder der Beschwerdekommision dankten den Bewohnerinnen und Bewohnern für ihre Toleranz, Geduld und ihr Verständnis.

Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe zog der Bewohner in eine andere geschützte Wohngruppe des Wohnverbundes.

### 5.8.3 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Ausgang	1	
Besuch	1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes		1
Verhalten des gesamten Teams	1	
<b>Summe:</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Im Jahr 2015 wurde eine Beschwerde mit insgesamt sechs Kritikpunkten von der Beschwerdekommision beraten. Fünf Punkte waren aus Sicht der Mitglieder unbegründet. In einem Fall konnte aufgrund fehlender Zuständigkeit keine Entscheidung getroffen werden.

### 5.8.4 LWL-Wohnverbund Marsberg

Anzahl der Beschwerden: 4			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten			2
Fixierung			1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	
Sonst.bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1	
Umzugsmanagement			2
Verhalten der Einrichtungsleitung			1
Verhalten des gesamten Teams	1	1	2
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/inn	1	1	
Verhalten von Mitbewohner/inne/n			2
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1	1	1
Lob/Dank allgemein: 1			
<b>Summe:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der berechtigten Eingabe einer Angehörigen eines Bewohners des LWL-Wohnverbundes Marsberg.

Die Schwester sowie rechtliche Betreuerin eines Bewohners hatte sich an die Beschwerdekommision gewandt, um sich über das Verhalten mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Wohngruppe kritisch zu äußern.

Die Beschwerdeführerin erklärte nach einem Gespräch mit ihrem Bruder, dass dieser von zwei diensthabenden Mitarbeitern in der Nacht tötlich angegriffen und verletzt worden sei. Ferner kritisierte die Angehörige das anschließende Verhalten und die Haltung der anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngruppe.

Die zwei beschuldigten Mitarbeiter wurden umgehend nach Kenntnisnahme der Vorwürfe bis zur weiteren Aufklärung vom Dienst suspendiert beziehungsweise freigestellt. Die im Rahmen der anschließenden detaillierten Aufklärung und Aufarbeitung gewonnen Erkenntnisse führten letztendlich dazu, dass das Beschäftigungsverhältnis zwischen den Mitarbeitern und dem LWL-Wohnverbund beendet wurde. Für ihr Fehlverhalten wurden weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngruppe abgemahnt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision informierten sich über die eingehende Aufarbeitung der Geschehnisse in Gesprächen mit der Leitung des LWL-Wohnverbundes vor Ort.

### 5.8.5 LWL-Wohnverbund Paderborn

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
		fehlende Schweigepflichtsentbindung
Diagnose		1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	
Verhalten des gesamten Teams	1	
Verhalten von Mitbewohner/inne/n	1	
<b>Summe</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Die im Berichtszeitraum von der Beschwerdekommision beratene Beschwerde bezüglich des LWL-Wohnverbundes Paderborn beinhaltete insgesamt vier Kritikpunkte. Ein Kritikpunkt konnte aufgrund einer nicht erteilten Schweigepflichtsentbindung nicht beurteilt werden. Die weiteren drei Kritikpunkte waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder unbegründet.

### 5.8.6 LWL-Wohnverbund Warstein

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Finanzielle Angelegenheiten	1	1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Ein Besucher der Werkstatt für industrielle Arbeitstherapie des LWL-Wohnverbundes Warstein wandte sich an die Kommissionsmitglieder und kritisierte die ungleiche Behandlung von Be-

wohnern des LWL-Wohnverbundes und Besuchern des teilstationären Tagesstrukturangebotes im Rahmen der Auszahlung der Arbeitsbelohnung. Der Beschwerdeführer fühlte sich benachteiligt.

Die Kritik wurde von der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Verlauf der Bearbeitung der Beschwerde konnte in Erfahrung gebracht werden, dass keine allgemeingültigen und verbindlichen Kriterien hinsichtlich des Auszahlungstermins existierten. Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten daher die von der Leitung der Einrichtung umgehend nach Kenntnisnahme der Eingabe herbeigeführten organisatorischen Maßnahmen.

### 5.8.7 Übrige LWL-Wohnverbände

Eingaben aus den LWL-Wohnverbänden in Gütersloh, Hemer, Lengerich und Münster wurden in 2015 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nicht beraten.

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

### 5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein

Anzahl der Beschwerden: 1	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	nicht entscheidbar
	fehlende Schweigepflichtsentbindung
Entlassmanagement	1
Verhalten des gesamten Teams	1
Summe:	2

Die zwei Kritikpunkte einer Beschwerde konnten von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nicht beurteilt werden, da die Beschwerdeführerin im Rahmen der Bearbeitung ihrer Eingabe das Personal des LWL-Institutes von seiner gesetzlichen Schweigepflicht nicht entbunden hatte.

### 5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen

Anzahl der Beschwerden: 1			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Ausstattung			1
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	1	1	
Therapieangebote	1	1	
Summe:	2	2	1

Die Kritik eines Rehabilitanden in Bezug auf die Speiserversorgung war berechtigt. Die Betriebsleitung bat den Rehabilitanden für die Unannehmlichkeiten um Entschuldigung.

Im Verlauf der Recherchen bestätigten sich die Schilderungen des Beschwerdeführers, dass es mehrfach zu qualitativen Mängeln der auf die Station gelieferten Ware sowie zu einer deutlichen Einschränkung der Auswahl an Speisen kam.

Gegenüber der Betriebsleitung äußerten die Mitglieder der Beschwerdekommision ihr deutliches Missfallen über diesen Sachverhalt und teilten der Betriebsleitung ihre Erwartungshaltung zu diesem Thema mit. Der entwickelte Maßnahmenplan zur Optimierung des Angebotes und der Qualität hinsichtlich der Speiserversorgung wurde von der Kommission zur Kenntnis genommen. Die Ergebnisse der eingeleiteten Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen wird die Beschwerdekommision weiter verfolgen.

### **5.9.3 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken**

In 2015 wurden aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut), dem LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzmänn-Klinik), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet sowie den Reha-Bereichen an den LWL-Kliniken in Hamm und Lengerich von den Mitgliedern der Beschwerdekommision keine Eingaben beraten.

## 6. Ausblick

*„Die Erfahrungen sind wie die Samenkörner, aus denen die Klugheit emporwächst.“  
(Konrad Adenauer, 1876 – 1967)*

Die Patientinnen und Patienten beziehungsweise die Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen machen ganz unterschiedliche Erfahrungen während ihres Aufenthaltes. Es zeigt sich, dass in zunehmendem Maße im Internet - zum Beispiel über Bewertungsportale für Krankenhäuser - pauschal und anonymisiert kritisiert wird. Dies sind zwar nur Einzelfälle, auf die in Zukunft aber verstärkt geschaut werden muss, um auch auf diese negativen Erfahrungen reagieren zu können. Viele Betroffene wenden sich aber nach wie vor mit konkreten und konstruktiven Eingaben an die Beschwerdekommision, deren oberstes Ziel es ist, über die Wahrung und Durchsetzung der Rechte von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen zu wachen.

Ein besonderes Augenmerk der Beschwerdekommision liegt dabei immer auch auf Eingaben, die sich mit der Durchführung von freiheitseinschränkenden Maßnahmen in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes befassen. Inzwischen liegt der Gesetzesentwurf der Landesregierung zur Änderung des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) vor, den die Beschwerdekommision begrüßt. Ziel des Gesetzesentwurfes ist es, die Selbstbestimmung und die Freiheitsrechte der Patientinnen und Patienten in psychiatrischen Krankenhäusern im Rahmen einer Unterbringung weiter zu stärken. In der Novelle werden die bestehenden Regelungen an die aktuelle Rechtsprechung sowie die Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention angepasst und die Erfahrungen aus der Praxis mit einbezogen. Gerade die Regelungen zu besonderen Sicherungsmaßnahmen schaffen dabei die notwendige Rechtssicherheit.

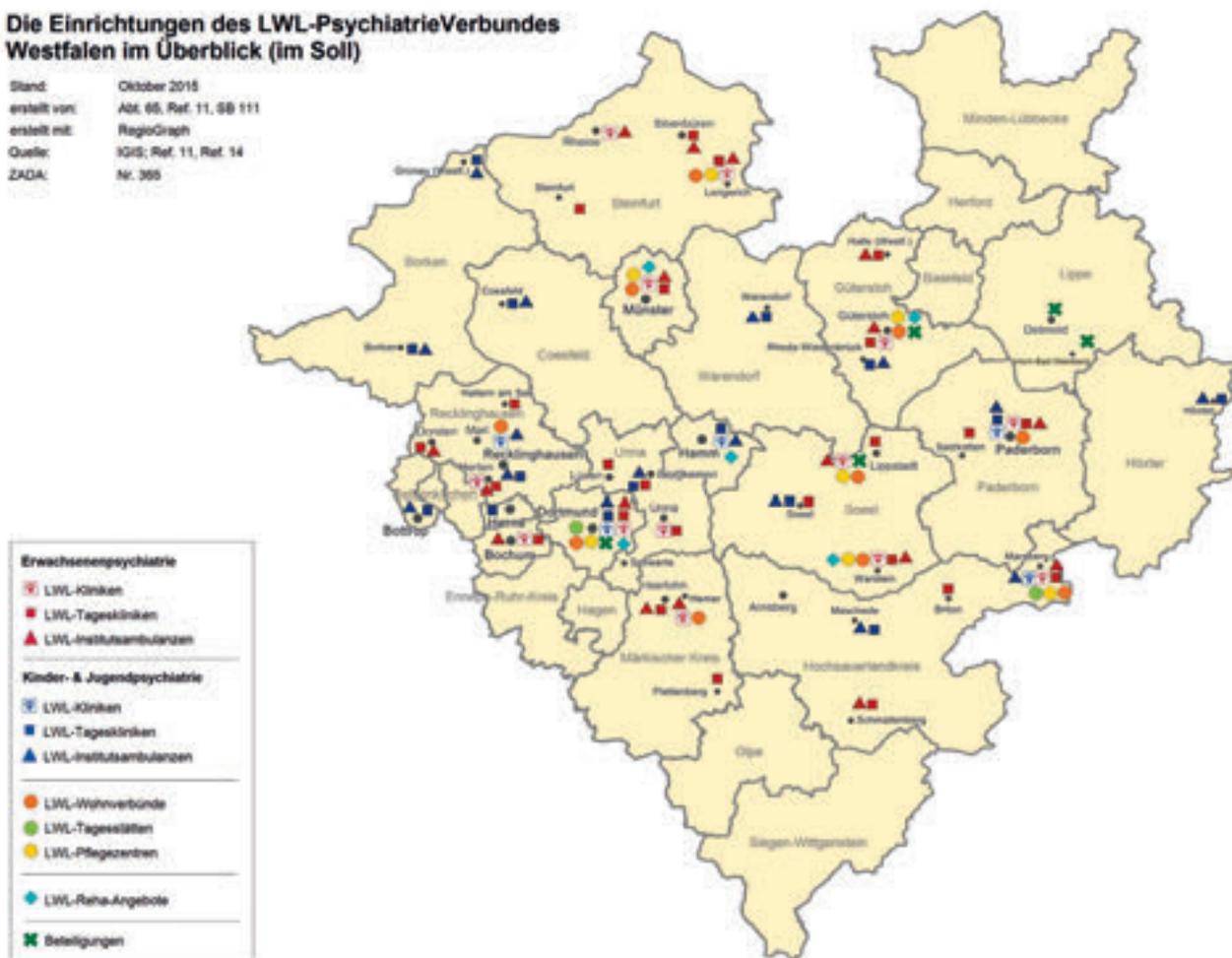
Ein anderer Gesetzesentwurf korrigiert Erfahrungen, die bei der Einführung des „pauschalierenden Entgeltsystems Psychiatrie und Psychosomatik“ (PEPP) gemacht wurden: Das Bundeskabinett hat den Entwurf eines Gesetzes zur Weiterentwicklung der Versorgung und der Vergütung für psychiatrische und psychosomatische Leistungen (PsychVVG) beschlossen. Nach dem PsychVVG können regionale oder strukturelle Besonderheiten in der Leistungserbringung besser im Krankenhausbudget berücksichtigt werden. Der Gesetzesentwurf ist ein wichtiger Schritt zu einer zukunftsfähigen Versorgung und Vergütung in der Psychiatrie. Besonders hervorzuheben sind die Förderung der sektorübergreifenden Behandlung und die psychiatrische Behandlung im häuslichen Umfeld. Eine große Bedeutung kommt der erforderlichen Personal-ausstattung zu: Der Gesetzesentwurf sieht die Entwicklung verbindlicher Mindestvorgaben dazu vor. Eine Vielzahl grundsätzlicher Fragen sind allerdings noch offen und müssen durch künftige Erfahrungen mit dem Gesetz geklärt werden.

Um die Qualität der Arbeit gerade bei den Herausforderungen eines neuen Entgeltsystems und im Bereich der Personalausstattung bei bevorstehendem Fachkräftemangel in den LWL-Kliniken, LWL-Pflegezentren und LWL-Wohnverbänden zu sichern, ist der LWL-PsychiatrieVerbund zum 01.01.2016 mit dem Projekt „Kompetenzbasiertes Bildungsmanagement“ gestartet. Das Projekt wird im Rahmen des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Ziel des Projektes ist es, für die Beschäftigten passgenaue Qualifizierungsangebote zu entwickeln. Dies ist auch der Beschwerdekommision aufgrund der Eingaben, die Kritiken über das Verhalten von Beschäftigten betreffen, ein besonderes Anliegen, so dass das Projekt mit Interesse begleitet wird.

Als unabhängiges politisch besetztes Gremium setzt sich die Beschwerdekommision auch weiterhin für die Belange der Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen ein. Dabei wird durch den Austausch mit den Betriebsleitungen der Einrichtungen auch versucht, aus den Einzelbeschwerden strukturelle Verbesserungen für die gesamte Einrichtung und den LWL-PsychiatrieVerbund zu ermöglichen. Die LWL-Beschwerdekommision hilft damit, aus den Erfahrungen zu lernen und stetig die Qualität der Leistungserbringung für die Menschen in Westfalen-Lippe zu verbessern. Dies ist auch künftig Anspruch und Ansporn zugleich sowohl der Beschäftigten in den Einrichtungen und der Trägerverwaltung als auch der politischen Gremien.

## Die Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Überblick (im Soll)

Stand: Oktober 2015  
 erstellt von: Abt. 65, Ref. 11, SB 111  
 erstellt mit: RegioGraph  
 Quelle: GIS; Ref. 11, Ref. 14  
 ZADA: Nr. 395



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.stoerber@lwl.org

### **Heiko Winnemöller M.A.**

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

Telefax: 0251 591-6595

Hösterplatz 2  
 48147 Münster

