

Bericht 2017

Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2017



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

Datenaufbereitung

Petra Bockholt

Umschlagentwurf

Ulrich Ackermann

Druck

Druckerei Kettler, Bönen

Stand

Münster, im Juli 2018

Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2017

Inhaltsverzeichnis	Seite
Inhaltsverzeichnis	1
1. Die Beschwerdekommision (BK)	3
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	3
1.2 Zuständigkeit und Information	3
1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision	6
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	8
2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen	9
3. Anzahl der Beschwerden	10
3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2017	12
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre	16
4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte	16
5. Beschwerden im Jahr 2017	21
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	21
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	22
5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich	22
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	23
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	24
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	24
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	25
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	26
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	27
5.5.5 LWL-Klinik Herten	28
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	28
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	29
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	29
5.5.9 LWL-Klinik Münster	30
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	31
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	32

	Seite
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	33
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	33
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	33
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	33
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg	34
5.7 LWL-Pflegezentren	34
5.8 LWL-Wohnverbände	35
5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	35
5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	35
5.8.3 LWL-Wohnverbund Lengerich	35
5.8.4 LWL-Wohnverbund Lippstadt	36
5.8.5 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	37
5.8.6 LWL-Wohnverbund Marsberg	37
5.8.7 LWL-Wohnverbund Münster	38
5.8.8 LWL-Wohnverbund Paderborn	38
5.8.9 Übrige LWL-Wohnverbände	39
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	39
5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)	39
5.9.2 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein	39
5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet	39
5.9.2 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	40
6. Ausblick	40

1. Die Beschwerdekommision (BK)

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes (KHGG NW) haben alle Krankenhäuser in Nordrhein-Westfalen Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen.

Ergänzt werden die Bestimmungen des § 5 des KHGG durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 für den Fachbereich Psychiatrie. Seit fast 40 Jahren erfüllt die BK diese gesetzlichen Forderungen und Vorgaben. Die Mitglieder der in 1979 gegründeten BK werden durch den Gesundheits- und Krankenhausausschuss des LWL gewählt.

Für die Patientinnen und Patienten der Fachkrankenhäuser im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen sowie deren Angehörige besteht jederzeit die Möglichkeit, ihre Beschwerden, ihre Anregungen oder ihr Lob zu äußern. Die Äußerungen können telefonisch, postalisch, per E-Mail, via Telefax oder im direkten Gespräch mitgeteilt werden.

Nachdem die Prüfung einer Beschwerde beziehungsweise eines Kritikpunktes abgeschlossen ist, werden berechtigt kritisierte Mängel schnellstmöglich behoben, und wenn unter Umständen erforderlich, Verbesserungen auf alle Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen übertragen.

Laut § 6 des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW (WTG) haben Leistungsanbieter ein Beschwerdeverfahren sicherzustellen. Die

Kommissionsmitglieder setzen sich in gleicher Form für die Nutzerinnen und Nutzer der LWL-Pflegezentren sowie der LWL-Wohnverbände des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen ein.

Die monatlichen Sitzungen der BK finden regelmäßig in einer der psychiatrischen Einrichtungen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe statt. Dieses ermöglicht den Mitgliedern der BK, 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 BK des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe ist für die Beschwerden und Anregungen aller Personen zuständig, die sich in Behandlung oder Rehabilitation in einer LWL-Klinik oder in Betreuung eines LWL-Pflegezentrums oder LWL-Wohnverbundes befinden. Es ist dabei unerheblich, ob die Behandlung, Rehabilitation oder Betreuung ambulant, teilstationär oder stationär erfolgt.

Die Mitglieder der Kommission sind an der Verbesserung der Versorgung interessiert, demzufolge ist es zweitrangig, wer eine Kritik äußert. Daher können sich genauso Angehörige, rechtliche Betreuerinnen und Betreuer oder andere interessierte Personen an die Mitglieder der BK wenden und im Sinne von Patientinnen, Patienten, Nutzerinnen, Nutzern, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wirken.

Folgende Einrichtungen gehören zum LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen:

LWL-Kliniken für 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

LWL-Kliniken für 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 und Spezialisierungen an den LWL-Kliniken

- LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh
(*Hans Peter Kitzig Institut*)
- LWL-Institut für Rehabilitation Warstein
- LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland
- LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen
(*Bernhard-Salzmann-Klinik*)
- LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
- LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen
(*Stillenberg Warstein*)
- Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm

Über einen entsprechenden Aushang werden die Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen, Bewohner, Nutzerinnen und Nutzer über die Existenz und Tätigkeit der BK informiert.

Die Betriebs- und Einrichtungsleitungen sind aufgefordert, den Aushang an *deutlich sichtbarer und zugänglicher Stelle* auf jeder Station, in jeder Tagesklinik, Institutsambulanz sowie in jeder Wohngruppe des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen anzubringen.

Die Einrichtungen sind ferner darüber informiert, im Rahmen ihrer eigenen Internetpräsenz auf die BK hinzuweisen.

Unter der Homepage der BK:

www.lwl-beschwerdekommision.de

können ferner jederzeit Informationen über die Tätigkeit der Beschwerdekommision eingeholt werden.

Lob, Anregungen und Beschwerden können persönlich, telefonisch, postalisch, via E-Mail oder per Telefax an die Mitglieder der Beschwerdekommision oder an die zuständige Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter in 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-Wohrverbund, 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 Dingerissen
Die Linke:	Dr. Burkhard Wiebel

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

Anschrift der Beschwerdekommision:

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

Ihre direkten Ansprechpersonen in der Hauptverwaltung des LWL sind:

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

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

Internet: www.lwl-beschwerdekommision.de

Sprechzeiten:
montags - donnerstags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr, 14:00 Uhr bis 15:30 Uhr
freitags 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr.
Außerhalb der Zeiten ist ein Anrufbeantworter angeschlossen, der Ihren Anruf entgegennimmt. Wir rufen Sie auf jeden Fall zurück.

Münster, im Februar 2017

LWL
Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Nicht zuständig ist die BK für die Beschwerden beziehungsweise Kritik von Patientinnen und Patienten in den Maßregelvollzugskliniken des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe sowie den Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten in den allgemeinspsychiatrischen Kliniken, Pflegezentren und Wohnverbänden des Landschaftsverbandes. Diese Beschwerden werden von der personell identischen „Beschwerdekommision Maßregelvollzug“ beraten.

In einem gesonderten Bericht wird ebenfalls jährlich über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug informiert.

Im Jahr 2017 wurden aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Bereich Maßregelvollzug 14 Einzelbeschwerden (2016, N:11) mit 26 Kritikpunkten (2016, N:21) behandelt. Von den 26 Kritikpunkten in 2017 waren drei begründet.

1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der BK des Landschaftsverbandes Westfalen Lippe sind Abgeordnete aus Städten und Gemeinden in Westfalen-Lippe. In 2017 gehörten der BK folgende Mitglieder an:

Mitglied



Christiane Krause
(Vorsitzende)

CDU

Stellvertreterinnen/Stellvertreter



Angelika Dümenil

CDU



Hans-Joachim Kayser
(stellv. Vorsitzender)

SPD



Ulrich Blum

SPD

Mitglied



CDU

Wolfgang Diekmann



FDP-FW
Fraktion im LWL

Karl-Heinz Dingerdissen



CDU

Winfried Kaup



**BÜNDNIS 90
DIE GRÜNEN**

Gertrud Meyer zum Alten Borgloh

Stellvertreterinnen/Stellvertreter



CDU

Arnold Weßling



FDP-FW
Fraktion im LWL

Dr. Thomas Reinbold



CDU

Stephanie Pohl



**BÜNDNIS 90
DIE GRÜNEN**

Heinz Entfellner

Mitglied



Elisabeth Veldhues

Stellvertreterinnen/Stellvertreter



Ursula Lindstedt



Renate Weyer



Ursula Ecks



Dr. Burkhard Wiebel



Dr. Bernd Tenbenschel

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision in 2017

In 2017 tagte die Beschwerdekommision zwölfmal an folgenden Terminen und Orten:

- 10.01. LWL-Klinik Lengerich
- 07.02. LWL-Universitätsklinikum Bochum
- 07.03. LWL-Klinik Lengerich, Abteilung Rheine
- 04.04. LWL-Klinikum Gütersloh
- 02.05. LWL-Klinik Lippstadt
- 13.06. LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
- 04.07. LWL-Wohnverbund Marsberg
- 01.08. LWL-Klinik Warstein
- 05.09. LWL-Klinik für Forensische Psychiatrie Dortmund, Wilfried-Rasch-Klinik
- 10.10. LWL-Klinik Paderborn
- 07.11. LWL-Klinik Münster
- 01.12. LWL-Landeshaus, Münster

Traditionell findet die letzte Sitzung der BK eines Kalenderjahres im LWL-Landeshaus in Münster statt.

Zusätzlich zur Beratung von Beschwerden wird ein aktuelles Thema von den Mitgliedern der Kommission behandelt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision informierten sich im Dezember 2017 über den

LWL-Standard zur Vermeidung, Anwendung und Dokumentation von freiheitsentziehenden Maßnahmen und Zwangsbehandlung in der psychiatrischen Behandlung im LWL-PsychiatrieVerbund. Hierzu fand nach einem Vortrag ein intensiver Austausch mit Herrn Prof. Dr. Juckel, Ärztlicher Direktor des LWL-Universitätsklinikums Bochum, statt.

2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen

Im Auftrag der Mitglieder der BK wird von der zuständigen Mitarbeiterin und dem zuständigen Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen schnellstmöglich nach der Kenntnisnahme einer Beschwerde geprüft, ob es sich um einen objektivierbaren Tatbestand handelt oder eine ausschließlich subjektive Betroffenheit vorliegt.

Wenn sich beispielsweise eine Patientin, ein Patient, eine Rehabilitandin, ein Rehabilitand eine Bewohnerin, ein Bewohner bzw. eine Nutzerin oder ein Nutzer über einen vorwie-

gend individuellen Sachverhalt oder die eigene Betreuung oder Behandlung kritisch äußert, wird aus Gründen des Personenschutzes generell von der beschwerdeführenden Person (und gegebenenfalls von der rechtlichen Vertretung) eine schriftliche Einverständniserklärung zur Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht des Betreuungs-, Behandlungs- und Pflegeteams eingeholt.

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt in allen Fällen wie folgt:

- bei dem Eingang einer schriftlichen Beschwerde erfolgt zeitnah eine persönliche Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person. Der Eingang der Beschwerde wird bestätigt und es erfolgt eine Aussprache über den Inhalt der Beschwerde sowie eine Erläuterung über das weitere Vorgehen,
 - mit der zuständigen Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung der LWL-Klinik, des LWL-Pflegezentrums oder des LWL-Wohnverbundes wird Kontakt aufgenommen,
 - Anforderung einer Stellungnahme zu den vorgebrachten Kritikpunkten,
 - eventuelle Aufnahme des Sachverhaltes und Klärung der Situation vor Ort durch Gespräche und/oder Besichtigung der Räumlichkeiten,
 - (Über-)Prüfung und Bewertung des Gesamtbildes einschließlich der abgegebenen Stellungnahme/n der Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitung,
 - entweder persönliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person oder Entwurf eines Antwortschreibens an die beschwerdeführende Person zwecks Beratung in einer Sitzung der Beschwerdekommision,
 - Erstellung einer Beratungsvorlage für die Mitglieder der Beschwerdekommision mit sämtlich den Fall betreffenden Unterlagen,
 - Beratung des Sachverhaltes mit den Mitgliedern der Beschwerdekommision,
 - bei berechtigten Beschwerden möglichst umgehende Abhilfe zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Beschwerde schaffen.
- Vereinzelt kontaktieren die beschwerdeführenden Personen einzelne, mehrere oder sämtliche Mitglieder der BK. In diesen Fällen geben die Mitglieder die Bearbeitung der Beschwerde an die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ab. Die Kommissionsmitglieder haben selbstverständlich immer die Gelegenheit, am gesamten Prozess der Bearbeitung der Beschwerde teilzunehmen.
- Anonyme Beschwerden werden im Regelfall nicht bearbeitet.

3. Anzahl der Beschwerden

Im Vergleich zum Vorjahr reduzierte sich die Anzahl der beratenen Beschwerden im Jahr 2017 um vier auf nun 111 Beschwerden (minus 3,48 Prozent). Die in den Beschwerden enthaltenen einzelnen Kritikpunkte reduzierten sich im Vergleich zum Vorjahr um 33 Punkte auf 287 Kritikpunkte (minus 10,31 Prozent). Zu bemerken ist allerdings, dass sich die Komplexität der einzelnen Beschwerden erhöht hat.

Von den 287 Kritikpunkten in 2017 waren 47 Punkte (16,38 Prozent) begründet. Im Vorjahr lag die Anzahl der begründeten Kritikpunkte bei 14,36 Prozent.

Wie in den Vorjahren auch, kamen auch im Jahr 2017 der überwiegende Anteil der von den Mitgliedern der BK beratenen Beschwerden aus den LWL-Kliniken für Erwachsene mit insgesamt 75 Beschwerden.

Die Anzahl reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um zehn Beschwerden. Ebenso reduzierte sich die Anzahl der Kritikpunkte im Vergleich zum Vorjahr von 245 auf nun 206 Punkte.

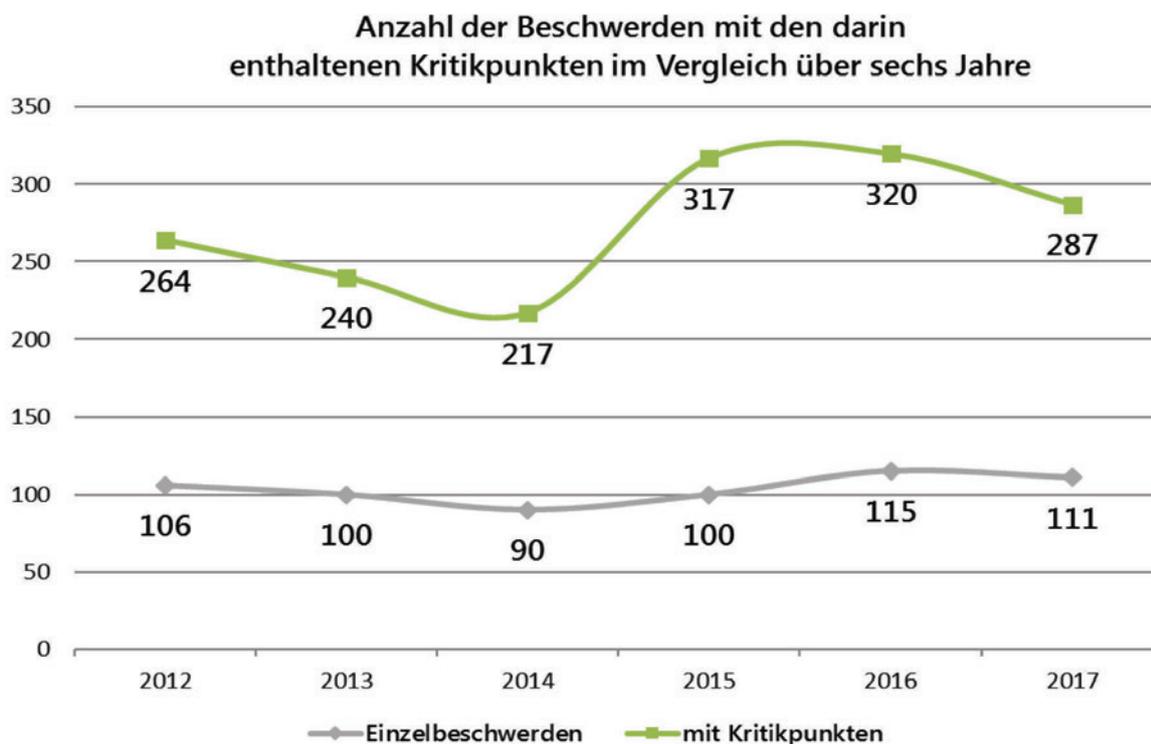
In 2017 erhöhte sich die Anzahl der beratenen Beschwerden aus den Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie des LWL-PsychiatrieVerbundes auf elf Beschwerden mit insgesamt 31 Kritikpunkten (2016: 11 Beschwerden mit 21 Kritikpunkten).

Aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände stieg die Anzahl der Beschwerden im Vergleich zu 2016 um drei Beschwerden auf 25 Beschwerden an. Die Anzahl der in den Beschwerden enthaltenen Kritikpunkte reduzierte sich dagegen um vier auf 50 Kritikpunkte.

Wie auch im Vorjahr wurden aus dem Bereich der LWL-Pflegezentren in 2017 keine Beschwerden beraten.

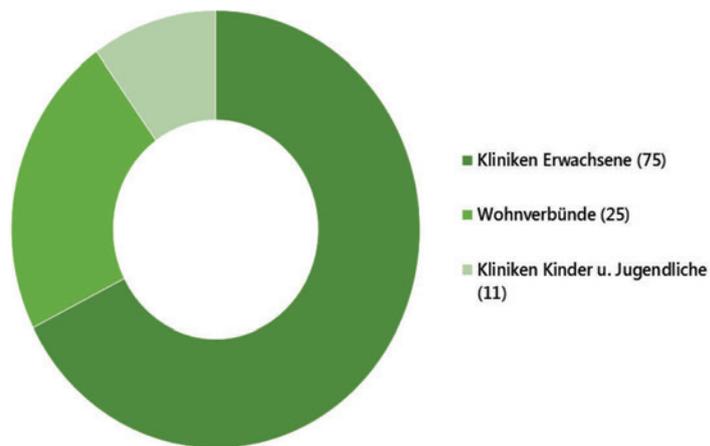
Die Anzahl der beratenen Beschwerden beziehungsweise Kritikpunkte in 2017 ist in Relation zu den insgesamt mehr als 240.000 stationären, teilstationären sowie ambulanten Behandlungsfällen und Betreuungsplätzen des gesamten LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen als relativ gering zu bezeichnen.

Rund 270 größtenteils telefonisch vorgetragenen Mitteilungen, Berichte und Anfragen fanden keine eingehende Berücksichtigung und Darstellung, die in 2017 im Gespräch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung unmittelbar geklärt werden konnten. Mehrheitlich handelte es sich hierbei um Angelegenheiten, die die Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes (Gerichtliche Unterbringung) betrafen oder um Kontaktaufnahmen durch akut erkrankte Personen, die beruhigt werden oder sich mehrmals zum Ausdruck bringen.

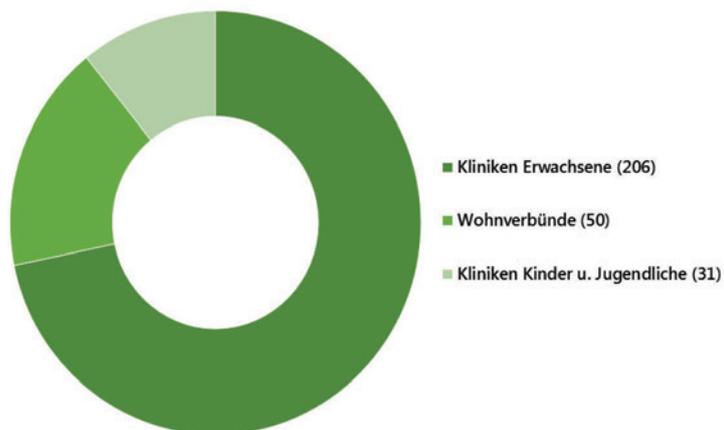


3.1 Anzahl der Beschwerden und Kritikpunkte in 2017

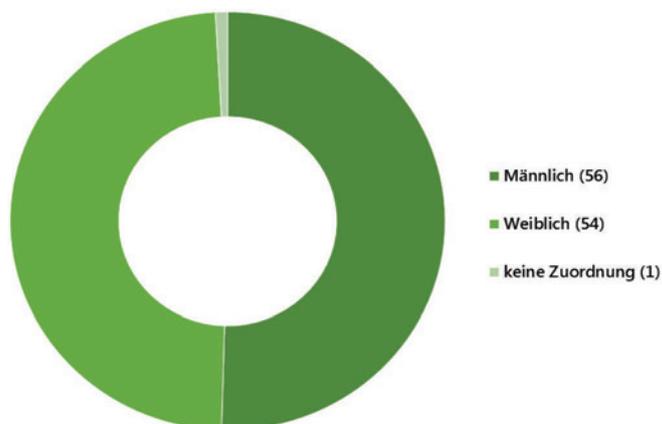
Anzahl der Beschwerden in 2017 / Gesamt, N: 111
Unterscheidung: Einrichtungsform



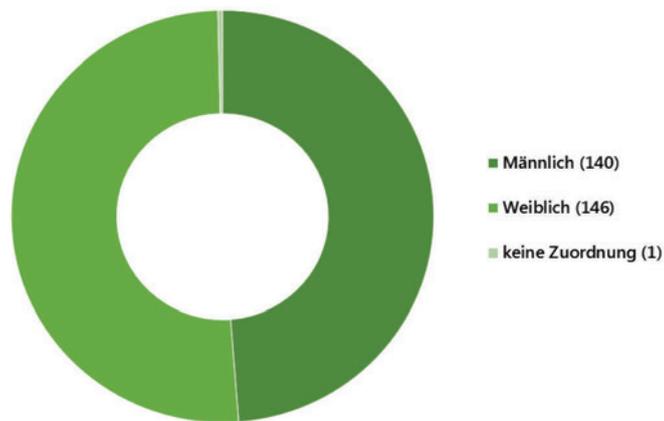
Anzahl der Kritikpunkte in 2017 / Gesamt, N: 287
Unterscheidung: Einrichtungsform



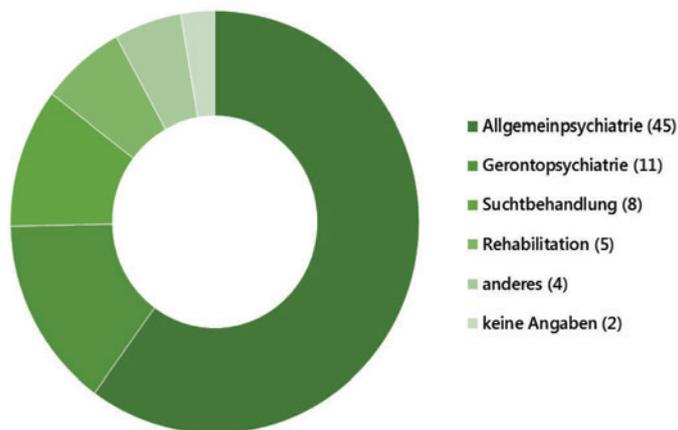
Anzahl der Beschwerden in 2017 / Gesamt, N: 111
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



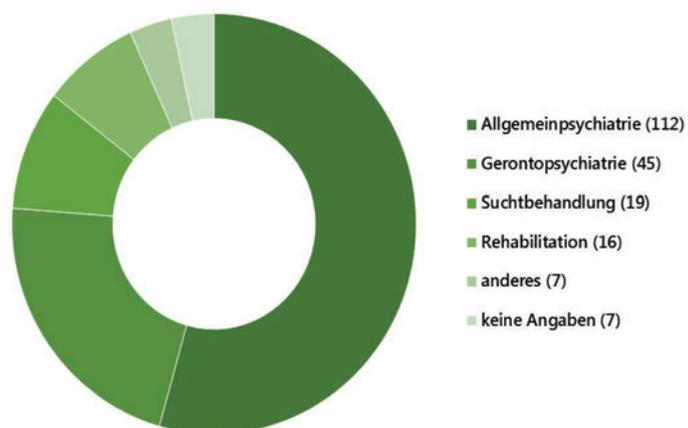
Anzahl der Kritikpunkte 2017 / Gesamt , N: 287
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



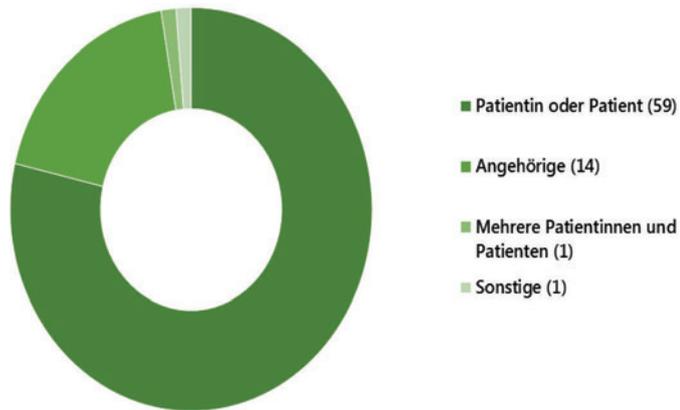
Anzahl Beschwerden in 2017 / Kliniken Erwachsene, N: 75
Unterscheidung: Behandlungsform



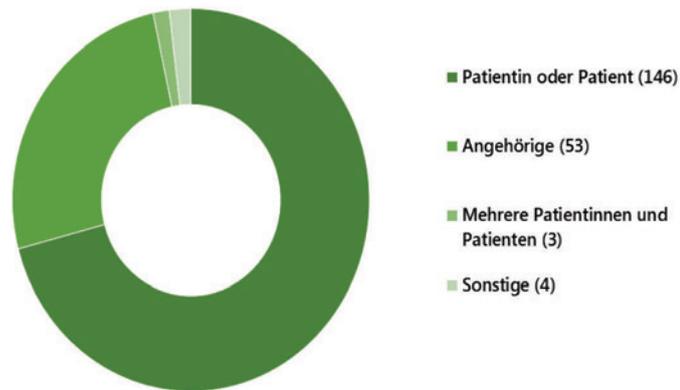
Anzahl der Kritikpunkte in 2017 / Kliniken Erwachsene, N: 206
Unterscheidung: Behandlungsform



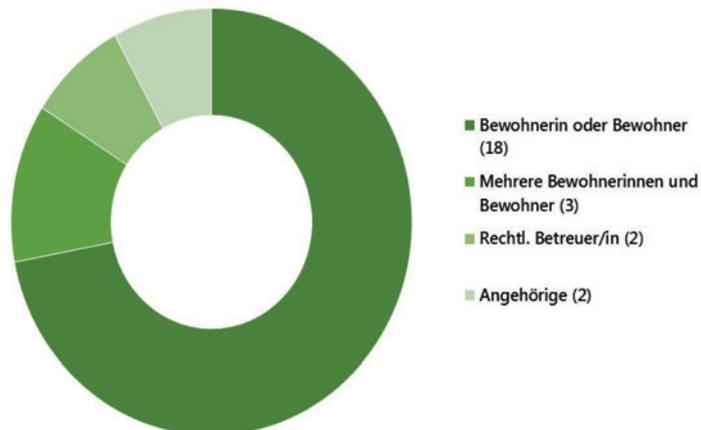
Anzahl der Beschwerden in 2017 / Kliniken Erwachsene, N: 75
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



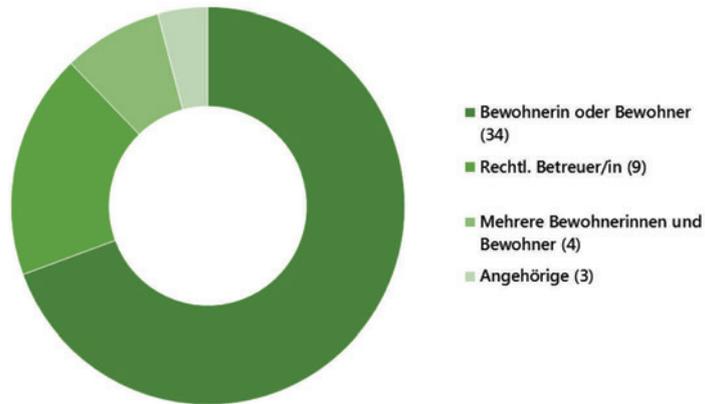
Anzahl der Kritikpunkte in 2017 / Kliniken Erwachsene, N: 206
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



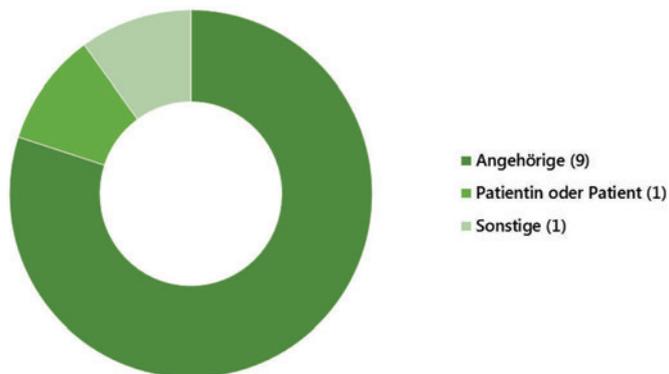
Anzahl der Beschwerden in 2017 / Wohnverbände, N: 25
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



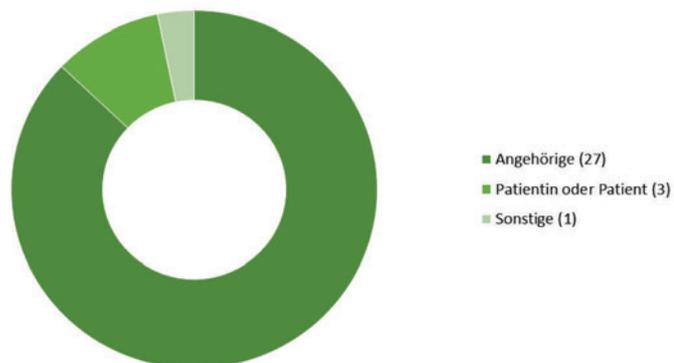
Anzahl der Kritikpunkte in 2017 / Wohnverbände, N: 50
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Beschwerden in 2017
Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 11
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe

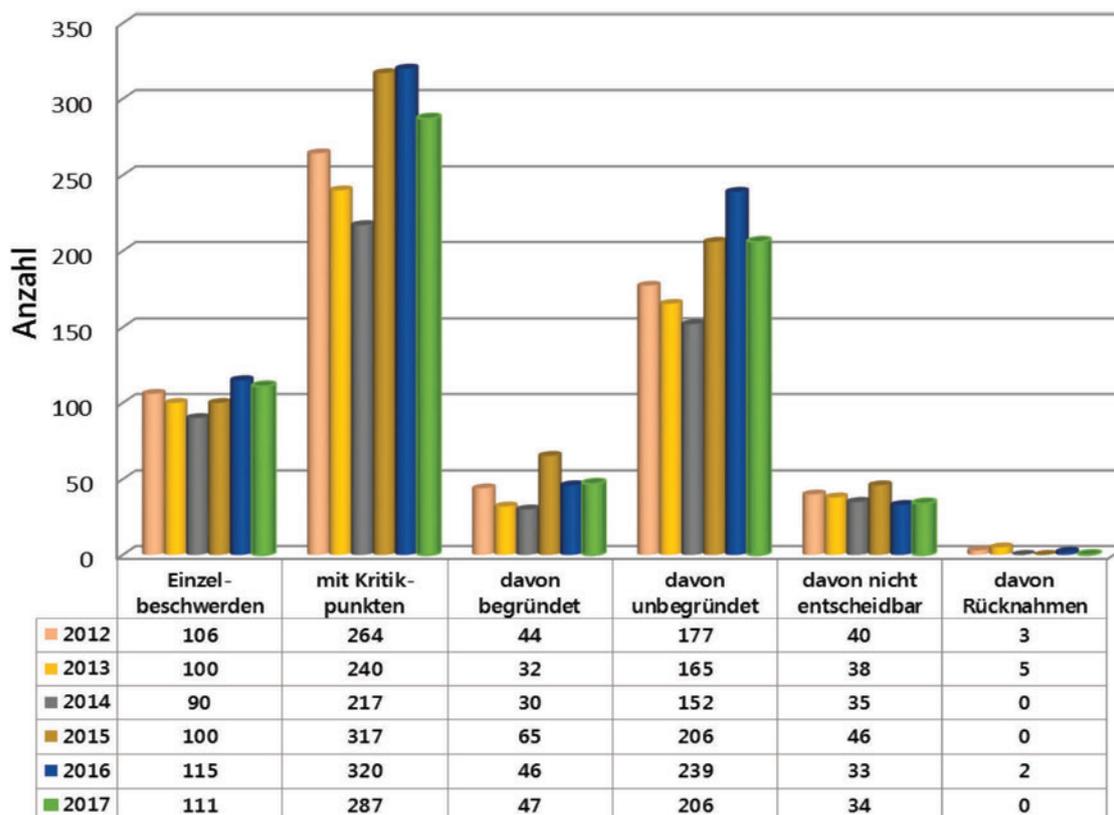


Anzahl der Kritikpunkte in 2017
Kliniken u. Jugendliche, N: 31
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



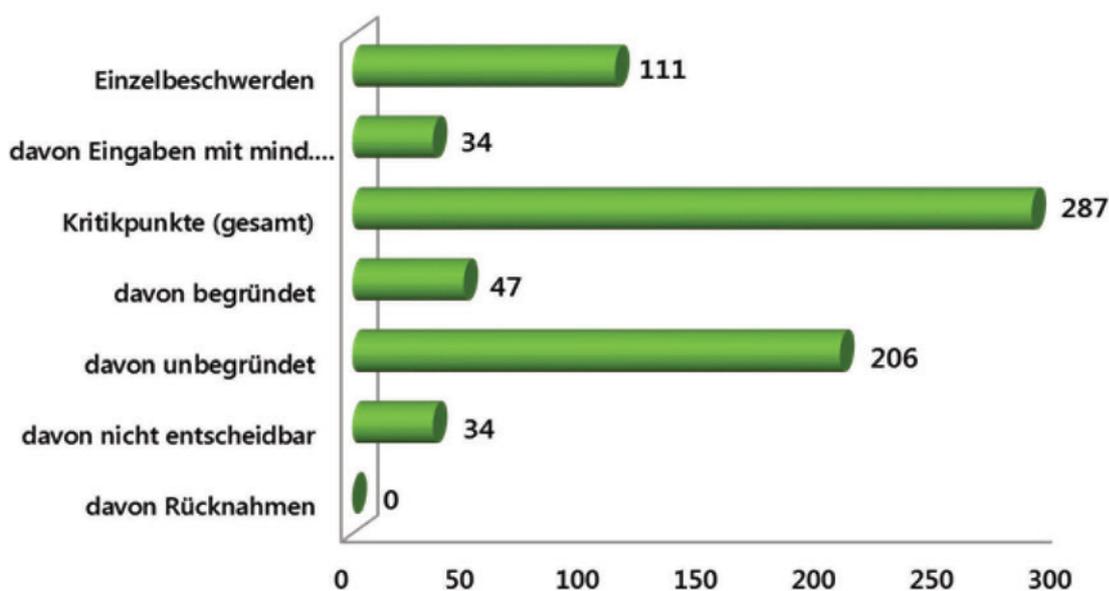
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre

Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre



4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte

Beurteilung aller Beschwerden/Kritikpunkte in 2017*



* ohne Verbesserungsvorschläge (4x)

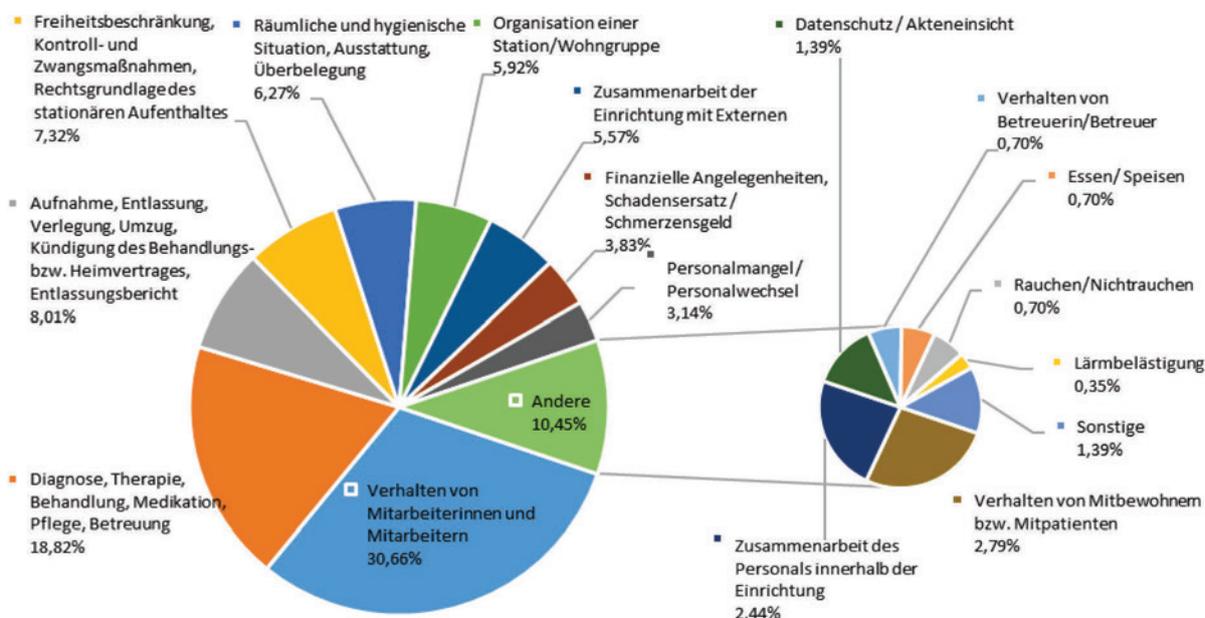
Im Vergleich zum Vorjahr kann für das Berichtsjahr eine Veränderung bezüglich der Häufigkeit der von den Mitgliedern der BK beratenen Kritikpunkte festgestellt werden.

49,48 Prozent der insgesamt von den Mitgliedern der BK beratenen 287 Kritikpunkte betrafen die Bereiche „Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern“ sowie „Diagnose, Therapie, Behandlung, Medikation, Pflege und Betreuung“.

An dritter Stelle in 2017 mit 23 Kritikpunkten und somit einem Wert von 8,01 Prozent lag der Bereich „Aufnahme, Entlassung, Verlegung, Umzug, Kündigung“. In 2016 lag dieser Bereich an vierter Stelle mit 48 Kritikpunkten bei 10,94 Prozent.

Der Bereich „Freiheitsentziehende Maßnahmen“ reduzierte sich auf 7,32 Prozent und lag mit den insgesamt 21 Kritikpunkten auf dem vierten Rang. Im Vorjahr lag der Wert mit 35 Kritikpunkten bei 15,00 Prozent.

Prozentuale Verteilung* der Kritikpunkte in 2017



* Prozentwerte kfm. gerundet

Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

88-mal beschäftigten sich die Mitglieder der BK mit der Kritik über das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes. Aus Sicht der Kommissionsmitglieder waren an-

nähernd 90 Prozent der Kritikpunkte unbegründet.

Mehrmals wurde von der beschwerdeführenden Person ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht erfolgte Weitergabe von Informationen wurde beanstandet.

Daneben fühlten sich die betroffenen Personen willkürlich beziehungsweise repressiv behandelt oder von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung nicht ernst genommen. Dessen ungeachtet ist es in diesem Zusammenhang wichtig zu erwähnen, dass Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatientinnen und Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohner als auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschimpfen, beleidigen, bedrohen und etwaig gewalttätig werden können. Im Rahmen der Überprüfungen und Beratungen zu den Beschwerden wurde mehrfach deutlich, dass sich der Einsatz von besonders qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deeskalierend in Gewalt besetzten Situationen auswirkt.

In acht Fällen, in denen das Verhalten von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern aus Sicht der Mitglieder der BK zu beanstanden war, wurde von der Leitung der Einrichtung für Abhilfe gesorgt beziehungsweise eine entsprechende Veränderungsmaßnahme veranlasst.

Diagnose, Therapie, Behandlung, Medikation, Pflege und Betreuung

Von den Kommissionsmitgliedern wurden in 2017 zu diesem Themenbereich insgesamt 54 Kritikpunkte beraten. Beispielsweise waren in zwölf Fällen die Betroffenen bei der Formulierung ihres Kritikpunktes davon ausgegangen, dass die Mitglieder der Kommission sofort auf eine Veränderung oder Absetzung der bestehenden Medikation hinwirkt. Den beschwerdeführenden Personen wurde in diesen Fällen detailliert erläutert, dass die Kommissionsmitglieder nicht direkt

in die fachlichen Kompetenzen der Mitglieder des Behandlungsteams und den Therapieprozess eingreifen können. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen konnten in einigen Fällen mittels zusprechender Unterhaltung eine deutliche Akzeptanzverbesserung hinsichtlich der Medikamenteneinnahme erreichen.

Infolge von kurzfristigen, unvorhersehbaren und/oder längerfristigen Erkrankungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen kam es in 2017 zu Einschränkungen oder (Teil-)Ausfällen von therapeutischen Angeboten, die, trotz ausführlicher Bemühungen der Verantwortlichen der Einrichtungen, nicht durchgängig behoben werden konnten.

Aus dem gesamten Themenkomplex waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder insgesamt drei Kritikpunkte begründet. In allen Fällen konnte darauf hingewirkt werden, eine Abhilfe zu schaffen.

Aufnahme, Entlassung, Entlassungsbrief, Verlegung, Umzug, Kündigung des Behandlungs- bzw. Heimvertrages

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der von den betroffenen Personen zu diesem Themenbereich vorgebrachten Kritikpunkte von 35 auf nun 23 Punkte gesunken.

In sieben Fällen (plus 1) wurden von den Betroffenen oder deren Angehörigen eine nicht zeitnahe Formulierung und Absendung oder andere Mängel bei der Erstellung des Behandlungs- und Entlassungsberichtes von den Betroffenen oder deren Angehörigen beanstandet.

Hinsichtlich der Dauer der Verzögerungen wurde eine Zunahme festgestellt. In sechs Fällen sahen die Mitglieder der BK die die Kritik als begründet an. Es wurde in diesen Fällen für eine schnelle Abhilfe gesorgt.

Freiheitsbeschränkende Maßnahmen und Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes

Die Mitglieder der BK beschäftigten sich in 2017 insgesamt 21-mal mit Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen, Isolierung sowie der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes.

Die Anzahl der Kritikpunkte zu diesem Themenbereich reduzierte sich deutlich um 27 Punkte und liegt für den Berichtszeitraum bei 7,32 Prozent (n 287). Im Vorjahr lag der Anteil bei 15 Prozent (n 320).

Die Betroffenen kritisierten die erfolgte Zwangsunterbringung, Fixierungen, Kontrollen und Ausgangs- oder Besuchsbeschränkungen sowie andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen.

In 2017 beschäftigten sich die Mitglieder der BK achtmal mit der Kritik bezüglich der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierte sich die Anzahl um 10 Punkte.

Räumliche und hygienische Situation, Überbelegung, Ausstattung

In 2017 beschäftigten sich die Mitglieder der BK in 18 Fällen mit geäußerter Kritik zu Räumlichkeiten, Hygiene oder Ausstattung der Einrichtung sowie Überbelegung. Achtmal stellte die BK fest, dass die vorgebrachte Kritik begründet war. In sämtlichen Fällen wurde anschließend für eine Abhilfe gesorgt.

Finanzielle Angelegenheiten, Schadensersatz/Schmerzensgeld

Elfmal beschäftigte sich die BK in 2017 mit finanziellen Angelegenheiten und der Forderung nach Schadensersatz beziehungsweise Schmerzensgeld.

Die Kommissionsmitglieder stellten in einem Fall fest, dass die Eingabe begründet war. Für eine zeitnahe Abhilfe konnte gesorgt werden.

Organisation einer Station oder Wohngruppe

5,92 Prozent der Kritikpunkte handelten im Berichtsjahr 2017 von organisatorischen Schwächen oder Mängeln einer Wohngruppe oder einer Station. Von den insgesamt 17 Fällen waren aus Sicht der Kommission drei Kritikpunkte berechtigt.

Zusammenarbeit der Einrichtung mit Externen

Die Zusammenarbeit der Einrichtung mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen beziehungsweise Einrichtungen oder einem niedergelassenen Arzt betrafen 5,57 % aller Kritikpunkte in 2017. Aus Sicht der Kommissionsmitglieder waren die 16 Kritikpunkte objektiv nicht begründet.

Personalmangel / Personalwechsel

Mit geäußerter Kritik bezüglich fehlenden Personals sowie dem Wechsel von Personal beschäftigte sich die Mitglieder der BK in 2017 neunmal.

Die Anzahl reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um zwei Kritikpunkte. In zwei Fällen wurde die Kritik als begründet angesehen.

Verhalten von Mitpatientinnen, Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern

Auch in 2017 kam es in den Kliniken und Heimen zwischen einzelnen Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohnern zu Meinungsverschiedenheiten, Konfrontationen und/oder Streit.

Die Betroffenen äußerten gegenüber der BK achtmal ihren Ärger und ihre Misstimmung. Die Verärgerung und den Unmut konnten die Kommissionsmitglieder in sieben Fällen nachvollziehen. In zwei Fällen war es jedoch nicht möglich, die Situation durch eine Verlegung oder einen Umzug innerhalb der Station, der Wohngruppe beziehungsweise der Einrichtung zu entspannen.

Zusammenarbeit des Personals innerhalb der Einrichtung

Die sieben Kritikpunkte bezüglich einer nicht optimalen Kommunikation und/oder Zusammenarbeit des Personals innerhalb der Einrichtung waren aus Sicht der BK unbegründet.

Datenschutz

Viermal beschäftigten sich die Mitglieder der BK mit dem Themenbereich Datenschutz und stellten fest, dass zwei Kritikpunkte begründet waren.

Verhalten von Betreuerin/Betreuer

Die Kommissionsmitglieder beschäftigten sich in 2017 in zwei Fällen mit Kritik, die einen rechtlichen Vertreter betraf. Die Häufigkeit der Kritik reduzierte sich um zwei Punkte im Vergleich zum Vorjahr. Von den Betroffenen wurden zum Beispiel fehlendes Engage-

ment oder lückenhafte Erreichbarkeit der Betreuerinnen und Betreuer bemängelt.

Essen/Speisen

Die Häufigkeit zu diesem Themenbereich reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um zwei Punkte. In 2017 äußerten sich Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner zweimal kritisch über Qualität oder Menge der angebotenen Speisen. In einem Fall konnte die Kritik nachvollzogen und umgehend für Abhilfe gesorgt werden.

Rauchen/Nichtrauchen

Zweimal wurde Kritik vorgebracht, die den Themenbereich Rauchen/Nichtrauchen betrafen. In einem Fall war die Kritik berechtigt und es wurde für Abhilfe von der Einrichtung gesorgt.

Lärmbelästigung

Die Kritik wegen einer Lärmbelästigung war nachvollziehbar. Hier wurde von der Einrichtung für Abhilfe gesorgt.

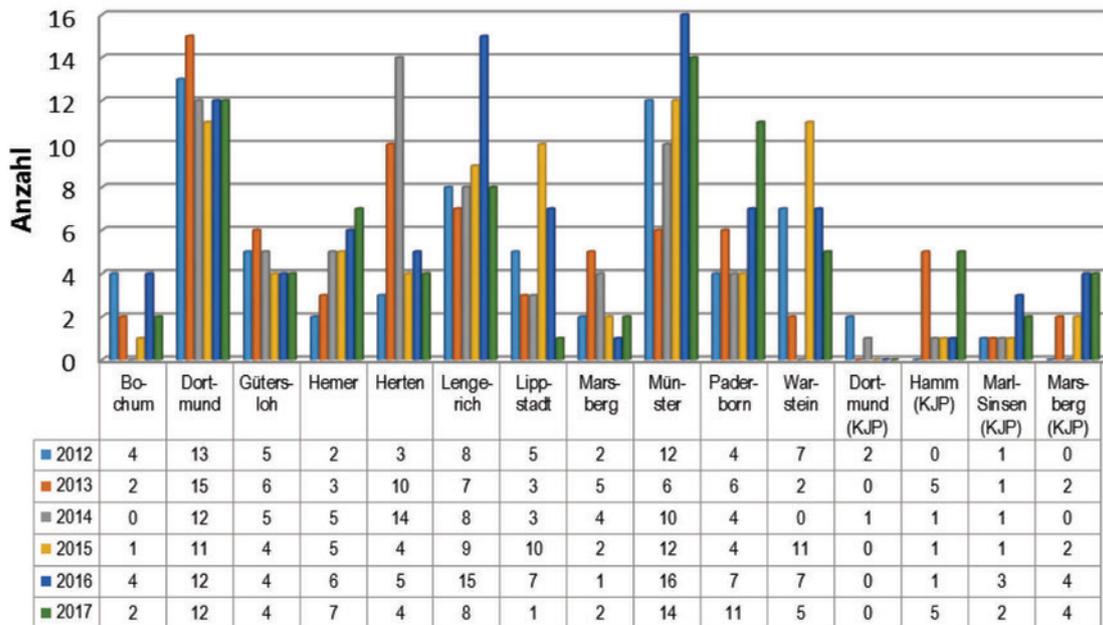
Sonstiges

In vier Fällen konnten die von den Betroffenen vorgetragenen Kritikpunkte nicht eindeutig einem der vorstehend genannten Themenkomplexe zugeordnet werden.

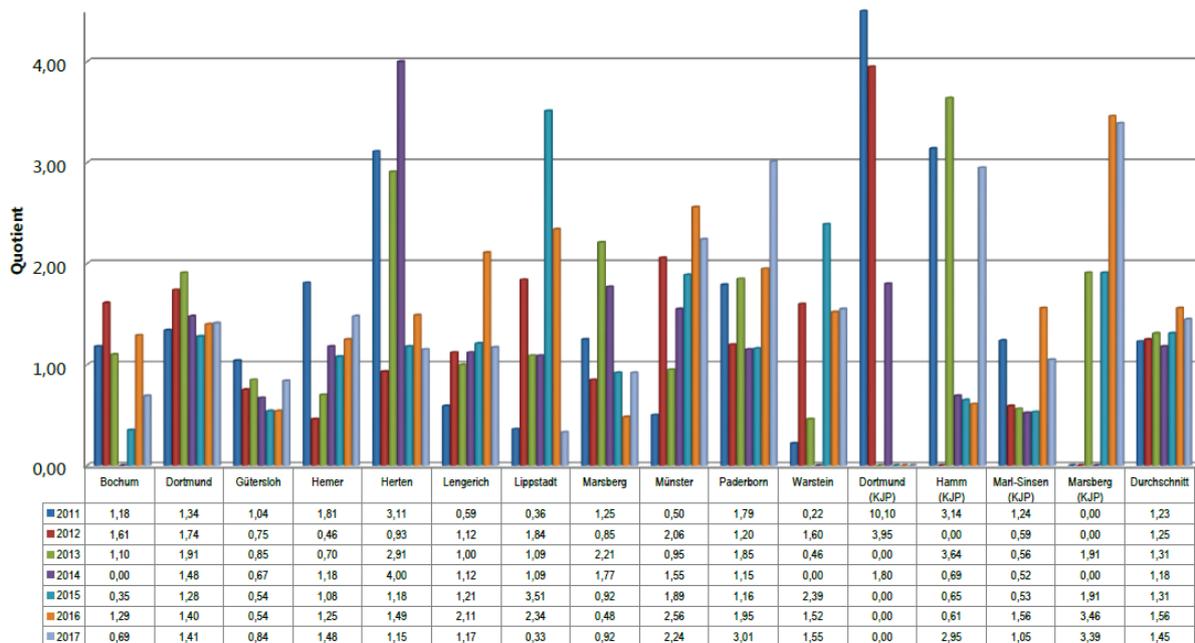
5. Beschwerden im Jahr 2017

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

**LWL-Kliniken:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sechs Jahre**

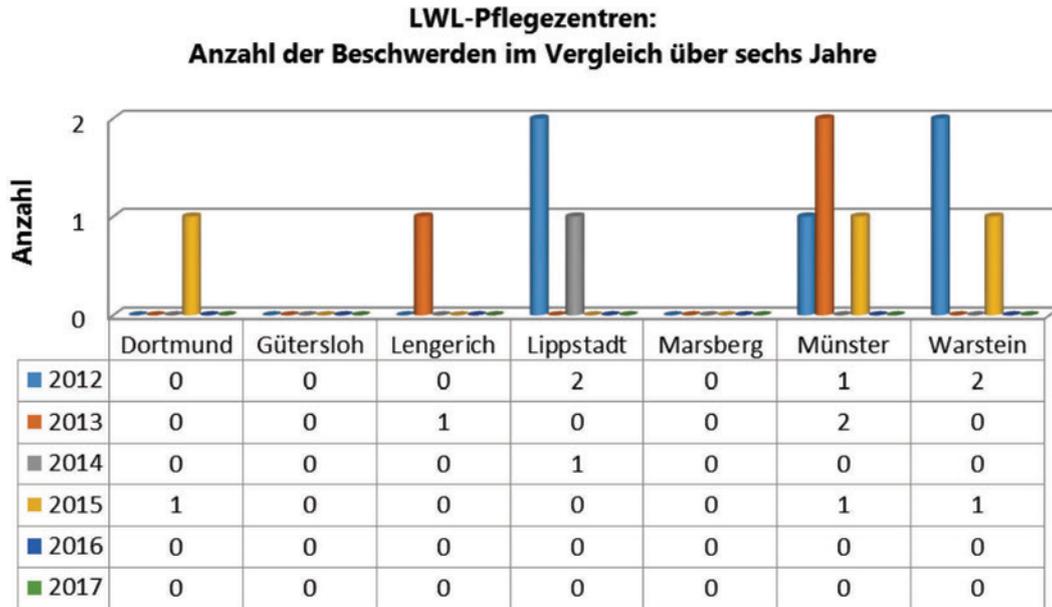


**LWL-Kliniken (EP + KJP) incl. Reha: Beschwerden pro 1000 Fälle*
Vergleich über sechs Jahre**

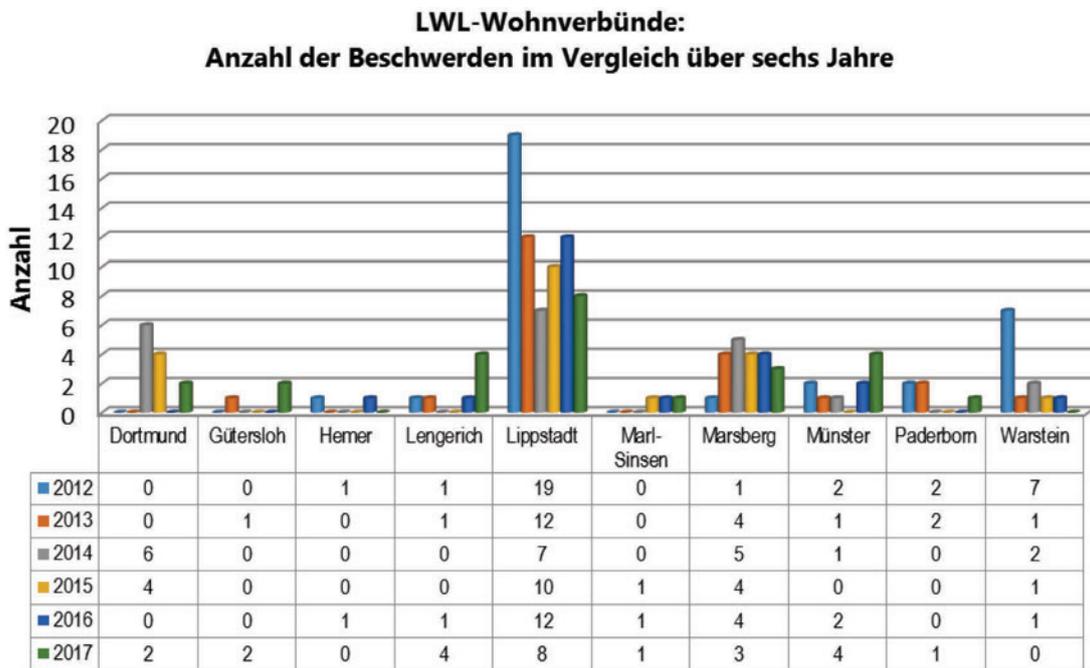


* Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

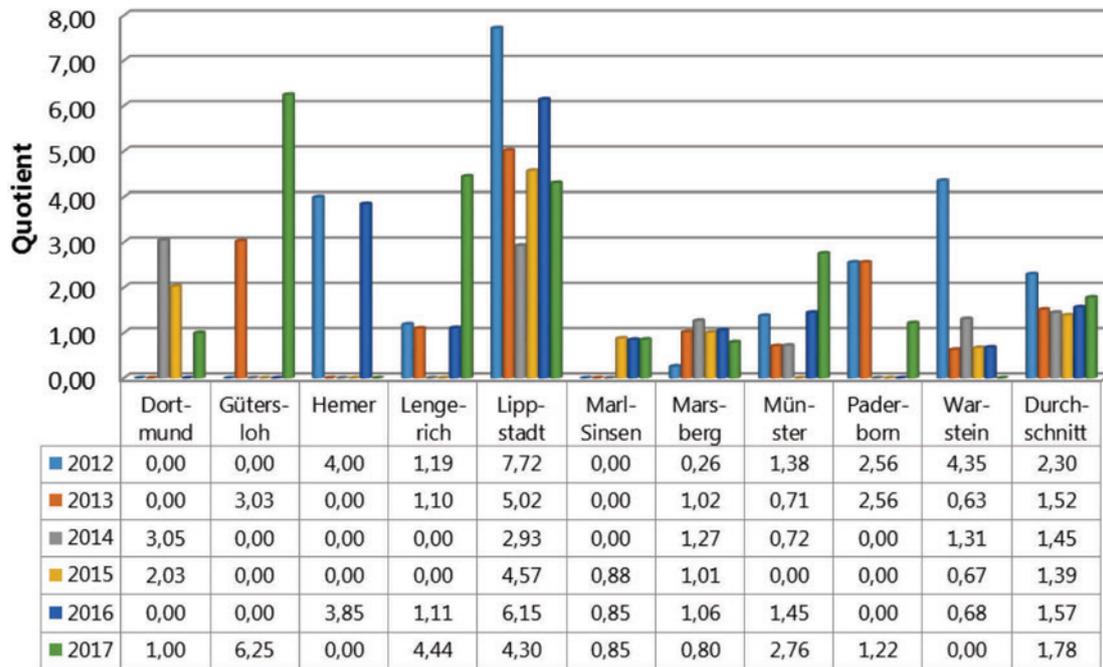
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich



5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich

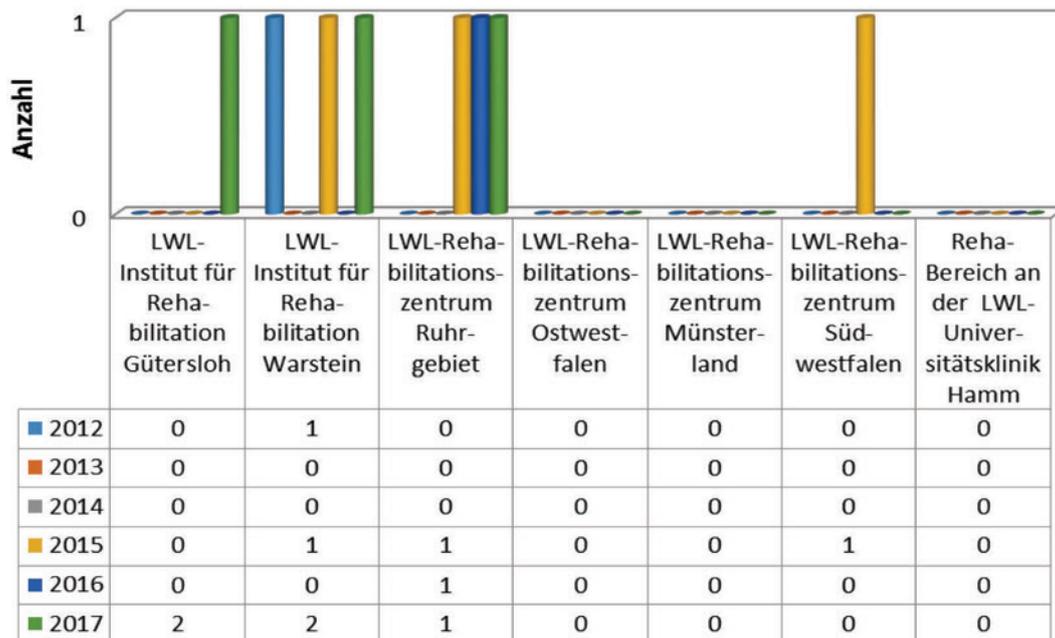


LWL-Wohnverbände: Beschwerden pro 100 Plätze / Vergleich über sechs Jahre



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

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



5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Anzahl der Beschwerden: 2			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Aufnahmemanagement	1	1	
Entlassmanagement			1
Therapieplan			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Summe:	1	1	4

Eine nicht aus dem Versorgungsgebiet des LWL-Universitätsklinikums stammende Beschwerdeführerin berichtete kritisch, dass sie nach einem Vorstellungsgespräch für eine tagesklinische Behandlung der ärztlichen Empfehlung bezüglich einer stationären Therapie nachgekommen sei und einer Aufnahme auf die bestehende Warteliste zugestimmt habe. Nach längerer Wartezeit habe sie eher zufällig zur Kenntnis nehmen müssen, dass sie nicht in der Liste geführt wurde. Die Kritik konnte die Kommission nachvollziehen. Im Rahmen der Recherche wurde in Erfahrung gebracht, dass es nach dem Gespräch versehentlich versäumt worden war, die Beschwerdeführerin auf die Warteliste aufzunehmen. Die Mitglieder der BK begrüßten, dass das Versäumnis umgehend nach Kenntnisnahme behoben wurde und wenige Zeit später die Beschwerdeführerin einen stationären Aufnahmetermin wahrnehmen konnte.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Anzahl der Beschwerden: 12				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				fehlende Schweigepflichtsentbindung
Aufnahmemanagement				1
Ausstattung	1	1	1	
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Hygiene und Reinigung			1	
Medikation				1
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1	1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	1	
Personalmangel im ärztlichen Dienst	1	1		
Schadensersatz/Schmerzensgeld				1
sonstige bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1		
Therapieangebote	1	1	1	
Therapieplan			2	
Überbelegung			1	
Verhalten vom Sozialdienst			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			4	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	4	
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	1	1		
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			2	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung Und Angehörigen			2	
Verbesserungsvorschläge: 1				
Summe:	7	7	22	4

Eine Patientin einer Aufnahme- und Behandlungseinheit für Menschen mit affektiven Erkrankungen der LWL-Klinik Dortmund wandte sich im Berichtszeitraum an die Mitglieder der BK und kritisierte, dass von der Einrichtung für die Patientinnen und Patienten der Station kein eigenes Patiententelefon (Festnetz) zur Verfügung gestellt werde. Aufgrund der deutlich eingeschränkten Qualität des Funknetzes innerhalb des neu errichteten Gebäudes sei es ihr nur möglich, mit ihrem Mobilgerät außerhalb des Gebäudes Telefonate zu führen. Als Patientin einer teilweise geschützt geführten Station fühlte sich die Beschwerdeführerin übervorteilt.

Die Ausführungen der Beschwerdeführerin konnten die Mitglieder der Kommission nachvollziehen. Im Rahmen der Recherchen zur Beschwerde wurde in Erfahrung gebracht, dass auf dem gesamten Gelände der Einrichtung - unabhängig vom Netzanbieter - der Empfang für Mobilfunkgeräte relativ stark eingeschränkt ist und ferner die dichte Außenhülle des neuen Gebäudes die Empfangsmöglichkeit zusätzlich verringert.

Bereits vor der Formulierung der Beschwerde war das geschilderte Problem den Verantwortlichen der LWL-Klinik Dortmund jedoch bekannt und entsprechende Maßnahmen hinsichtlich einer Lösung des Problems waren bereits veranlasst beziehungsweise befanden sich in der aktuellen Umsetzungsphase.

Den Patientinnen und Patienten der LWL-Klinik Dortmund steht inzwischen ein kostenloses W-LAN-Netz zur Verfügung, welches auch zur Internettelefonie genutzt werden kann. Die Kommissionsmitglieder überzeugten sich ferner davon, dass es in dringenden Fällen den Patientinnen und Patienten möglich ist, ein Telefonat vom Dienstzimmeranschluss der Stationen zu führen.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Anzahl der Beschwerden: 4			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	Unbegründet
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1
Organisatin einer Station/Wohngruppe	1	1	
Repressalien aufgrund der Beschwerde	1	1	
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	2
Summe:	3	3	4

Ein Patient der Abteilung für die Behandlung von Suchterkrankungen beschwerte sich darüber, Testergebnisse nicht zu erfahren, wenn kein Arzt auf der Station anwesend ist. Nur diese waren befugt, die Ergebnisse von Drogentests den Betroffenen mitzuteilen.

Das Verfahren zur Patienteninformation über Testergebnisse wurde dahingehend geändert, dass alle Patienten nach der Bewertung das Ergebnis zeitnah mitgeteilt bekommen.

Ein Mitarbeiter wurde kritisiert, weil er einem Patienten gegenüber sein Missfallen über dessen Beschwerde zum Ausdruck gebracht hatte.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Anzahl der Beschwerden: 7					
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar
					fehlende Schweigepflichtsentbindung
Diagnose				1	
Entlassmanagement					1
Finanzielle Angelegenheiten				1	
Fixierung	1		1		
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1			
Medikation				2	
Organisation einer Station/Wohngruppe				2	
Sonstiges/Nicht zuzuordnen				1	
Therapieplan				1	1
Verhalten des gesamten Teams				1	1
Verhalten von Ärztin/Arzt				3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1		2	
Verlegungsmanagement				1	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung				1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen				2	
Verbesserungsvorschläge: 1					
Summe:	3	2	1	18	3

Als berechtigt bewerteten die Mitglieder der Beschwerdekommision die Ausführungen einer ehemaligen Patientin einer Akutstation der LWL-Klinik Hemer über das Verhalten von Teammitgliedern des Gesundheits- und Krankenpflegedienstes anlässlich ihrer Fixierung. Die Beschwerdeführerin kritisierte, dass sie während der Dauer der Fixierung auf dem Flur der Station untergebracht wurde und sich das Personal wenig sensibel verhalten habe.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung wurde vom zuständigen Pflegedirektor eingeräumt, dass es im Verlauf der freiheitsentziehenden Maßnahme zu Abweichungen von der im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen vorhandenen Leitlinie im Umgang mit Zwangsmaßnahmen gekommen war.

Ausdrücklich wurde dieser Sachverhalt bedauert und in einem Gespräch mit der Beschwerdeführerin kommuniziert. Die Mitglieder der Kommission begrüßten, dass die Beschwerde von der Betriebsleitung umgehend zum Anlass genommen wurde, die Abweichungen kritisch zu hinterfragen und die Ergebnisse dieser Evaluierung in die weitere Arbeit einfließen zu lassen.

5.5 LWL-Klinik Herten

Anzahl der Beschwerden: 4		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
		fehlende Schweigepflichtsentbindung
Aufnahmemanagement	2	
Behandlungsvereinbarung		1
Medikation		1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	
Therapieangebote	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
Summe:	5	2

Im Jahr 2017 wurden vier Beschwerden mit insgesamt sieben Kritikpunkten von der BK beraten. Fünf Punkte waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder unbegründet. In zwei Fällen konnte aufgrund einer fehlenden Entbindung von der Schweigepflicht keine Entscheidung getroffen werden.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Anzahl der Beschwerden: 8				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				keine Zuständigkeit
Ausgang			1	
Ausstattung			1	
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Hygiene und Reinigung			1	
Lärmbelästigung	1	1		
Medikation			1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			2	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				3
Therapieangebote	1	1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			4	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1	
Summe:	2	2	16	3

Im Berichtszeitraum beschäftigte sich die BK mit den Ausführungen einer Patientin der Abteilung Psychotherapie und Psychosomatik. Die Beschwerdeführerin kritisierte das aus ihrer Sicht nicht ausreichende Therapieangebot in der LWL-Klinik. Nachvollzogen werden konnte die Kritik dahingehend, dass im Verlauf des Aufenthaltes der Beschwerdeführerin mehrfach

die Beschäftigungstherapien krankheitsbedingt ausfiel. Die Betriebsleitung der Klinik bestätigte diesen Sachverhalt und äußerte ihr Bedauern, dass trotz veranlasster Vertretungsmaßnahmen nicht alle Termine in der beabsichtigten Häufigkeit angeboten werden konnten.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
		fehlende Schweigepflichtsentbindung
Diagnose		1
Personalmangel im ärztlichen Dienst	1	
Sonstiges/Nicht zuzuordnen	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt		1
Summe:	2	2

Insgesamt vier Kritikpunkte beinhaltete die Beschwerde, die im Berichtszeitraum von den Kommissionsmitgliedern beraten wurde.

Die Kommissionsmitglieder konnten über zwei Kritikpunkte aufgrund einer fehlenden Entbindung von der Schweigepflicht nicht entscheiden.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Anzahl der Beschwerden: 2			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	unbegründet	nicht entscheidbar	
		Sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Diagnose	1		
Finanzielle Angelegenheiten	1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes	1		
Therapieplan	1		
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1		
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n			1
Summe:	6	1	1

Die im Berichtszeitraum von den Mitgliedern der BK beratenen zwei Beschwerden bezüglich der LWL-Klinik Marsberg beinhalteten insgesamt acht Kritikpunkte.

Nachdem die Betriebsleitung zu den Beschwerden die kritisierten Sachverhalte schlüssig erläutern konnte, wurden sechs Kritikpunkte von den Kommissionsmitgliedern als unbegründet bewertet.

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Anzahl der Beschwerden: 14							
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung						
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar		
					fehlende Schweigepflichts-entbindung	sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Ausgang				2			
Ausstattung	1	1					
Besuch				1			
Diagnose	1	1					
Entlassmanagement				1			
Fixierung				1			
Gutachten				1			
Hygiene und Reinigung						1	
Kontrollmaßnahmen				1			
Medikation					2		
Missachtung des Datenschutzes	1		1				
Organisation einer Station/Wohngruppe	1		1	1			
Personalmangel im therapeutischen Dienst				1			
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					1		
Sonstige einschränkende Maßnahmen				2			
Therapieangebote					1		
Therapieplan				1			
Verhalten des gesamten Teams	1		1				
Verhalten von Ärztin/Arzt				2			
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1		1	1		
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	1		1				
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n							1
Summe:	7	3	4	15	5	1	1

Eine Patientin beschwerte sich berechtigt über Verletzungen des Datenschutzes durch andere Patienten. Anwesende Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen schritten nicht ein, weil die Situation zunächst nicht brisant, sondern einvernehmlich erschien. Die Beschwerdeführerin hatte sich durch die Mitarbeiter ihrerseits nicht genügend geschützt gefühlt.

Die betreffenden Patienten erhielten eine eindringliche Verwarnung. Alle wurden nachdrücklich auf die Einhaltung der Hausordnung hingewiesen.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Anzahl der Beschwerden: 11					
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Aufnahmemanagement				1	
Ausstattung				1	
Diagnose				1	
Entlassmanagement				2	
Hygiene und Reinigung				1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1			
Medikation				1	
Missachtung des Datenschutzes	1	1			
nicht ausreichende Pflege und Betreuung				3	
Organisation einer Station/Wohngruppe				4	
Personalmangel im ärztlichen Dienst	1		1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					2
Schadensersatz/Schmerzensgeld				1	
Sonstiger Personalmangel				1	
Therapieangebote				2	
Therapieplan				1	
Verhalten des gesamten Teams				2	
Verhalten vom Sozialdienst	1	1			
Verhalten von Ärztin/Arzt				3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1		2	
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	3	3			
Verhalten von Psychologin/Psychologe				1	
Verbesserungsvorschläge: 1					
Summe:	8	7	1	27	2

Im Berichtsjahr beschäftigten sich die Mitglieder der BK eingehend mit der Kritik eines ehemaligen Patienten der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik bezüglich der Missachtung des Datenschutzes. Der Beschwerdeführer berichtete, dass ein Mitarbeiter mehrfach auf dem Stationsflur dienstlich telefoniert und bei diesen Telefonaten persönliche Daten und Informationen von Patientinnen beziehungsweise Patienten öffentlich verbreitet habe. Die Kritik wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet.

Im Rahmen der Recherchen zur Beschwerde wurde vom zuständigen Chefarzt berichtet, dass sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig an verpflichtenden Fortbildungen zum Datenschutz teilnehmen. Es konnte dessen ungeachtet nicht ausgeschlossen werden, dass es tatsächlich zu den kritisierten Telefonaten gekommen sein könnte.

Die Beschwerde wurde vom Chefarzt und der Pflegerischen Abteilungsleitung zum Anlass genommen, erneut die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dringlich auf die unbedingt notwendige Einhaltung des Datenschutzes hinzuweisen.

5.5.11 LWL-Klink Warstein

Anzahl der Beschwerden: 5					
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar	
				sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Speiseversorgung	1	1			
Medikation			1		
Missachtung des Datenschutzes			1		
Organisation einer Station/Wohngruppe				1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					1
Therapieangebote			1	1	
Verhalten des gesamten Teams			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			2		
Summe:	1	1	10	3	1

Ein ehemaliger Patient der Abteilung Gerontopsychiatrie wandte sich an die Mitglieder der BK und äußerte sich kritisch über die Speiseversorgung. Beispielsweise wurde vom Beschwerdeführer bemängelt, dass das Brot zu dick geschnitten sei. Von der Kommission wurde die Beschwerde als berichtigt bewertet.

Im Rahmen der Recherche zur Eingabe konnte der bemängelte Sachverhalt nicht ausgeschlossen werden. Der Lieferant wurde um eine Behebung des Defizites gebeten. Die Kommissionsmitglieder überzeugten sich ferner, dass die beabsichtigten Veränderungs- und Optimierungsmaßnahmen hinsichtlich der Versorgungsqualität weiterhin intensiv umgesetzt werden.

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

In 2017 gingen bezüglich der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik keine Beschwerden ein.

5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Anzahl der Beschwerden: 5			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	3	3	
Besuch			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Verhalten von Psychologin/Psychologe			2
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Verbesserungsvorschläge: 1			
Summe:	3	3	5

Die Kritik der Mutter einer Patientin der LWL-Universitätsklinik Hamm über die deutliche Verzögerung der Zusendung des ausführlichen Berichtes über die zwischenzeitlich seit mehreren Monaten abgeschlossenen Behandlung wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet.

Im Rahmen der Recherchen zur Beschwerde wurde in Erfahrung gebracht, dass der ausführliche Entlassungsbericht nach der Entlassung der Patienten von der fallführenden Ärztin infolge eines sofortigen Beschäftigungsverbotes aufgrund einer Schwangerschaft nicht fertig erstellt und anschließend die Vertretung die Fertigstellung des Briefes bedauerlicherweise versäumt hat.

Anlässlich der Beschwerde wurde der Bericht vom zuständigen Bereichsarzt umgehend erstellt und der Beschwerdeführerin zugestellt. Der kritisierte Sachverhalt wurde von der Betriebsleitung bedauert. Der Mutter der Patientin wurde um Entschuldigung gebeten.

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Anzahl der Beschwerden: 2			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Sonstiges/Nicht zuzuordnen			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Summe:	1	1	4

Die Kommissionsmitglieder konnten im Berichtszeitraum die Beschwerde der Mutter einer ehemaligen Patientin nachvollziehen. Die Beschwerdeführerin hatte die eingetretene Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Behandlungs- und Entlassungsberichtes durch die Klinik kritisiert.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde von der ehemals fallführenden Ärztin selbstkritisch eingeräumt, dass sie aufgrund mehrerer urlaubsbedingter Vertretungen den Bericht noch nicht habe verfassen können. Dies wurde umgehend nachgeholt.

Die Mitglieder der BK äußerten über die eingetretene Verzögerung ihr Missfallen und werden ferner mit Nachdruck die zeitnahe Erstellung und Zusendung von Entlassungsberichten in allen Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen priorisiert verfolgen.

5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)

Anzahl der Beschwerden: 4	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Aufnahmemanagement	1
Medikation	2
Therapieplan	3
Verhalten des gesamten Teams	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	2
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	4
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	3
Summe:	18

Für den Berichtszeitraum 2017 lagen aus der LWL-Klinik Marsberg keine begründeten Kritikpunkte vor.

5.7 LWL-Pflegezentren

Aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich, Lippstadt, Marsberg, Münster und Warstein wurden in 2017 keine Beschwerden beraten.

5.8 LWL-Wohnverbände

5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Anzahl der Beschwerden: 2		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
		keine Zuständigkeit
Finanzielle Angelegenheiten	1	1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1	
Summe:	3	1

In 2017 beschäftigte sich die BK mit zwei Beschwerden mit insgesamt vier Kritikpunkten. Drei Kritikpunkte wurden als unbegründet bewertet. Aufgrund der fehlenden Zuständigkeit der Kommission konnte die BK über einen Kritikpunkt nicht entscheiden.

5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Anzahl der Beschwerden: 2	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1
Summe:	2

Mit zwei Beschwerden mit jeweils einem Kritikpunkt bezüglich des LWL-Wohnverbundes Gütersloh beschäftigten sich die Kommissionsmitglieder im Berichtszeitraum. In beiden Fällen wurde die Kritik als unbegründet bewertet.

5.8.3 LWL-Wohnverbund Lengerich

Anzahl der Beschwerden: 4			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1	2
Verhalten von Wohngruppen- bzw. Stationsleitung	1	1	1
Summe:	2	2	4

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder mit der berechtigten Kritik eines Klienten des ABW des LWL-Wohnverbundes Lengerich. Der Beschwerdeführer bemängelte, dass die Urlaubsvertretung seiner Bezugsbetreuerin eine Vereinbarung beziehungsweise einen Termin nicht eingehalten hatte.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass die zwecks Urlaubsvertretung eingeteilte Mitarbeiterin erkrankte und weitere fallinvolvierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Betreuungsteams zeitgleich abwesend waren. Es wurde versäumt, den Beschwerdeführer hierüber in Kenntnis zu setzen.

Die Einrichtungsleitung bat den Beschwerdeführer um Entschuldigung. Ferner wurde die Beschwerde von der Leitung der Einrichtung zum Anlass genommen, die bestehenden Regelungen zur Vertretung bei geplantem und ungeplantem Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu überprüfen und zu optimieren.

5.8.4 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Anzahl der Beschwerden: 8						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar	
					Aussage gegen Aussage	keine Zuständigkeit
Ausstattung				1		
Diagnose				1		
Finanzielle Angelegenheiten				1		
Isolierung				1		
Kontrollmaßnahmen				1		
Kündigung des Behandlungs- bzw. Heimvertrages						1
Medikation				1		
Organisation einer Station/Wohngruppe				1		
Personalwechsel im pflegerischen Dienst				1		
Personalwechsel im therapeutischen Dienst				1		
Rauchen/nicht rauchen	1	1				
Sonst. Personalwechsel				1		
Sonstige einschränkende Maßnahmen				1		
Sonstiges/Nicht zuzuordnen				1		
Umzugsmanagement				1		
Verhalten der Einrichtungsleitung				1		
Verhalten des gesamten Teams				3		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				1		
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	1		1			
Verlegungsmanagement	1	1				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen					1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und rechtlichen Vertreter/inne/n					1	
Summe:	3	2	1	18	2	1

Die Beschwerde einer Bewohnerin über das Verhalten eines Mitbewohners konnten die Mitglieder der BK nachvollziehen. Als Nichtraucherin kritisierte die Beschwerdeführerin, dass der

genannte Bewohner die gesetzlichen Vorgaben bezüglich des Nichtraucher-schutzes ignoriere und ausnahmslos an allen Orten innerhalb und außerhalb der Wohngruppe rauche.

Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe wurden die Schilderungen der Beschwerdeführerin von der Einrichtungsleitung bestätigt. Der Bewohner wird fortwährend von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erinnert und unterstützt, sein Verhalten zu ändern. Erkrankungsbedingt sei es dem Bewohner leider nicht möglich, diese Unterstützung anzunehmen. Mit der Beschwerdeführerin wurden mehrere ausführliche und entlastende Gespräche geführt.

5.8.5 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

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

Eine Bewohnerin des LWL-Wohnverbundes Marl-Sinsen wandte sich im Berichtszeitraum an die BK und bat diese um Unterstützung und Vermittlung, um ein vom Kostenträger gewährtes Darlehn für die Zuzahlungsbefreiung vorzeitig und in einer Summe zurückzahlen zu können. Ihr habe man mitgeteilt, dass dies nicht möglich sei. Im Rahmen der Recherchen wurde festgestellt, dass die beteiligten Seiten gegenseitigen Missverständnissen unterlegen waren. Eine zufriedenstellende Lösung konnte erreicht werden.

5.8.6 LWL-Wohnverbund Marsberg

Anzahl der Beschwerden: 3			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Rauchen/nicht rauchen			1
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	1	1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1
Summe:	1	1	2

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

Es wurde im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung 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 Marsberg hatte bereits vor dem Bekanntwerden der Beschwerde mehrere ausführliche und entlastende Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern geführt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision dankten den Bewohnerinnen und Bewohnern schriftlich für ihre Toleranz und Geduld. Das besondere Engagement der Einrichtungsleitung sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Wohngruppe wurde anerkennend festgestellt.

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

5.8.7 LWL-Wohnverbund Münster

Anzahl der Beschwerden: 4	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Ausgang	1
Hygiene und Reinigung	1
keine freie Arztwahl	1
Missachtung des Datenschutzes	1
Verhalten der Wohngruppen- bzw. Stationsleitung	2
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1
Verhalten von Mitpatient/inn/en bzw. -bewohner/inne/n	1
Summe:	8

Die im Berichtszeitraum von der BK beratenen vier Beschwerden bezüglich des LWL-Wohnverbundes Münster beinhalteten insgesamt acht Kritikpunkte. Aus Sicht der Kommission waren alle Kritikpunkte unbegründet.

5.8.8 LWL-Wohnverbund Paderborn

Anzahl der Beschwerden: 1		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe erfolgt
Ausstattung	1	1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1
Summe:	2	2

Die Beschwerde mehrerer Bewohnerinnen und Bewohner des LWL-Wohnverbundes Paderborn wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet. Die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer kritisierten die Aufheizung der von ihnen bewohnten Räumlichkeiten in den Sommermonaten. Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe bestätigte die Einrichtungsleitung den geschilderten Sachverhalt.

Bereits vor Kenntnisnahme der Beschwerde durch die Kommissionsmitglieder hatte die Einrichtungsleitung des LWL-Wohnverbundes Paderborn den Eigentümer der angemieteten Immobilie kontaktiert, um eine umfassende Lösung des Problems herbeizuführen.

Die Mitglieder der Kommission begrüßten und unterstützten die diesbezüglichen Anstrengungen der Einrichtungsleitung sowie die mit dem Eigentümer getroffenen Vereinbarungen hinsichtlich der Installation einer Außenbeschattung der Fenster.

5.8.9 Übrige LWL-Wohnverbände

Im Berichtszeitraum 2017 wurden von den Mitgliedern der BK aus dem LWL-Wohnverbund Hemer und dem LWL-Wohnverbund Warstein keine Beschwerden beraten.

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

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

Anzahl der Beschwerden: 2			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Hygiene und Reinigung	1	1	
Kontrollmaßnahmen			1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Personalwechsel im therapeutischen Dienst			1
Verhalten des gesamten Teams			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Verlegungsmanagement			1
Summe:	1	1	6

Ein Rehabilitand beanstandete die Hygiene und Reinigung im Hans-Peter-Kitzig-Institut. Seine Hinweise und Anregungen zur Optimierung der Raumpflege wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dankbar aufgenommen.

5.9.2 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein

Anzahl der Beschwerden: 2		
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
		sachlich nicht ermittelbar
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	
Diagnose	1	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	
Therapieplan	1	
Verhalten der Einrichtungsleitung		1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
Summe:	5	1

Die von den Mitgliedern der BK im Berichtszeitraum beratenen zwei Beschwerden bezüglich des LWL-Institutes für Rehabilitation Warstein beinhalteten insgesamt sechs Kritikpunkte von denen fünf als unbegründet bewertet wurden. In einem Fall war es den Mitgliedern nicht möglich, eine Bewertung abzugeben.

5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet

Anzahl der Beschwerden: 1			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Ausstattung	1	1	
Hygiene und Reinigung			1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1
Summe:	1	1	2

Im Berichtszeitraum befasste sich die BK mit der begründeten Kritik eines Rehabilitanden bezüglich der Ausstattung. Konkret bemängelt wurde, dass seit dem Umzug der Stationen in den Neubau der Zugang zu Waschmaschine und Trockner für die Rehabilitandenschaft zu eingengt beziehungsweise gar nicht zur Verfügung stünde.

Die Mitglieder der BK begrüßten, dass von der Einrichtungsleitung umgehend die Beschwerde zum Anlass genommen wurde, den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zusätzlich die Nutzung der Waschmaschine und eines Trockners einer benachbarten Station zu ermöglichen.

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

Aus dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (*Bernhard-Salzmann-Klinik*), dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein) und dem Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm wurden von den Mitgliedern der BK in 2017 keine Beschwerden beraten.

6. Ausblick

*"Um einen Menschen zu heilen, braucht es einen Menschen."
(Weisheit aus Afrika)*

Gerade in der psychiatrischen Behandlung ist die menschliche Zuwendung für die Patientinnen und Patienten in Krankenhäusern sowie die Nutzer von Betreuungseinrichtungen elementar. Die LWL-Beschwerdekommision informiert sich in den Sitzungen daher re-

gelmäßig auch über die Personalsituation vor Ort.

Auffällig ist, dass Eingaben von Patientinnen und Patienten häufig das konkrete Handeln der Beschäftigten und deren Bemühungen um eine ausreichende Behandlung und Pflege ausdrücklich loben, aber gleichzeitig personelle Engpässe beanstandet werden. Sol-

che führen dann beispielsweise zu kritisierten Therapieausfällen oder zu wenig Zeit.

Zum 01.01.2017 ist das Gesetz zur Weiterentwicklung der Versorgung und der Vergütung für psychiatrische und psychosomatische Leistungen (PsychVVG) in Kraft getreten, das ein neues Vergütungssystem einführt. Das PsychVVG setzt dabei Personalmindeststandards, deren Refinanzierung durch die Krankenkassen gesichert ist. Durch den damit eingeführten Beschäftigungsnachweis wird sich die Personalsituation weiter verbessern. Es freut uns, dass im Rahmen der Pflegesatzverhandlungen ein Stellenzuwachs im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen ermöglicht wird. Im Bereich der Investitionsförderung für die Krankenhäuser besteht allerdings nach wie vor eine Unterfinanzierung, die den Krankenhäusern Schwierigkeiten macht.

Gute Pflege und Therapie setzt voraus, dass genügend Fachkräfte verfügbar sind, die die anspruchsvolle Arbeit leisten können. Der Fachkräftemangel, besonders in den ländlichen Regionen Westfalen-Lippes, stellt für den LWL-PsychiatrieVerbund eine besondere Herausforderung der nächsten Jahre dar, um weiterhin eine qualitativ hochwertige Versorgung der Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohner gewährleisten zu können.

Ebenfalls zum 01.01.2017 ist die Novelle des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) in Kraft getreten. Im laufenden Berichtsjahr konnten somit bereits erste Erfahrungen mit den neuen Regelungen gemacht werden.

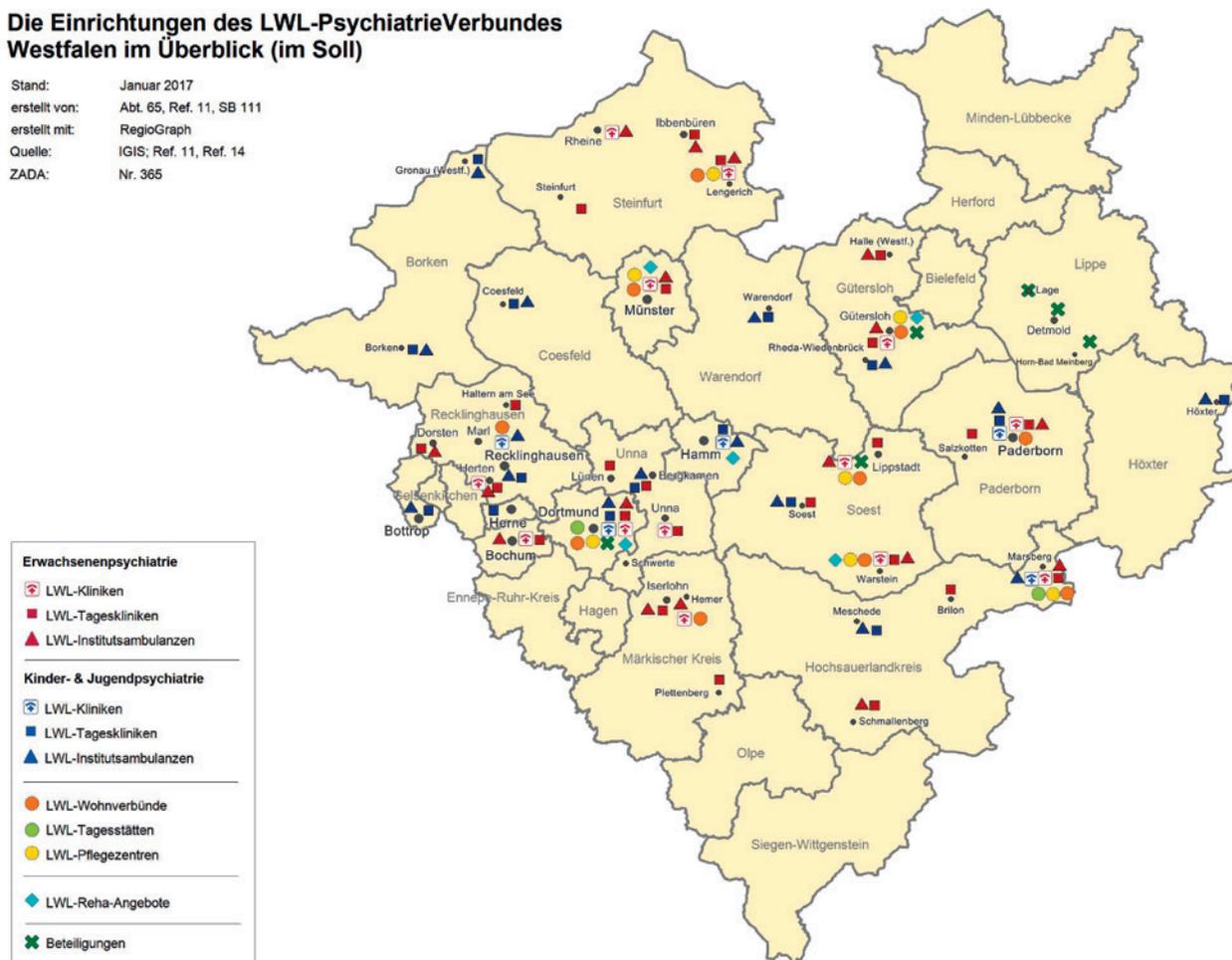
Der Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen in den Einrichtungen des LWL-

PsychiatrieVerbundes ist in vielfältiger Weise und immer wieder Thema in der Beschwerdekommision. Hervorzuheben ist, dass sich die Anzahl der Beschwerden in diesen Themenbereich im Berichtszeitraum stark verringert hat. Alle Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes sind bemüht, möglichst offene Behandlungsformen anzuwenden und mit freiheitsentziehenden Maßnahmen sensibel umzugehen. Hierzu hat nicht zuletzt der neue LWL-Standard zur Vermeidung, Anwendung und Dokumentation von freiheitsentziehenden Maßnahmen und Zwangsbehandlungen in der Psychiatrie (*Jakov Gather, Meinolf Noeker, Georg Juckel (Hrsg.): „LWL-Standard zur Vermeidung, Anwendung und Dokumentation von freiheitsentziehenden Maßnahmen und Zwangsbehandlungen in der Psychiatrie“*, Lengerich, 2017) beigetragen. Dieser ist in einem großen Konsensprozess von Experten aus allen Einrichtungen des PsychiatrieVerbundes Westfalen erstellt worden und genießt im LWL-PsychiatrieVerbund und in der Fachwelt hohe Akzeptanz. Die Regelungen gehen dabei teilweise über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinaus und es werden praktische Hinweise zur Umsetzung gegeben. Auch weiterhin begleitet die LWL-Beschwerdekommision den Prozess zur Etablierung offener Formen der psychiatrischen Behandlung und zur Vermeidung und zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen intensiv.

Wichtig und essentiell sind dabei stets die handelnden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen, denen an dieser Stelle ausdrücklich für ihre hervorragende Arbeit für die Menschen in Westfalen-Lippe gedankt sei.

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

Stand: Januar 2017
 erstellt von: Abt. 65, Ref. 11, SB 111
 erstellt mit: RegioGraph
 Quelle: IGIS; Ref. 11, Ref. 14
 ZADA: Nr. 365



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

Mechtild Stöber

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

Heiko Winnemöller M.A.

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

Telefax: 0251 591-6595

Hösterplatz 2
 48147 Münster