

# Bericht 2018

---

Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2018



## **Impressum**

### **Herausgeber**

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

### **Redaktion**

Sebastian Janning  
Martin Skorzak  
Heiko Winnemöller

### **Datenaufbereitung**

Petra Bockholt

### **Umschlagentwurf**

Ulrich Ackermann

### **Druck**

Druckerei Kettler, Bönen

### **Stand**

Münster, im September/Oktober 2019

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>1</b>
<b>1. Die Beschwerdekommision (BK)</b>	<b>3</b>
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	3
1.2 Zuständigkeit und Information	3
1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision	6
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	9
<b>2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen</b>	<b>9</b>
<b>3. Anzahl der Beschwerden</b>	<b>14</b>
3.1 Anzahl der Beschwerden / Kritikpunkte im Jahr 2018	15
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre	20
<b>4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte</b>	<b>20</b>
<b>5. Beschwerden im Jahr 2018</b>	<b>25</b>
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	25
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	26
5.3 LWL-Wohnverbände 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	31
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	35
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	36
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	37

	<b>Seite</b>
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	38
5.6.1    LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	38
5.6.2    LWL-Universitätsklinik Hamm	38
5.6.3    LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	39
5.6.4    LWL-Klinik Marsberg	40
5.7 LWL-Pflegezentren	40
5.7.1    LWL-Pflegezentrum Warstein	40
5.7.2    Übrige LWL-Pflegezentren	41
5.8 LWL-Wohnverbände	41
5.8.1    LWL-Wohnverbund Dortmund	41
5.8.2    LWL-Wohnverbund Gütersloh	41
5.8.3    LWL-Wohnverbund Lengerich	42
5.8.4    LWL-Wohnverbund Lippstadt	42
5.8.5    LWL-Wohnverbund Marsberg	44
5.8.6    LWL-Wohnverbund Münster	44
5.8.7    LWL-Wohnverbund Paderborn	45
5.8.8    Übrige LWL-Wohnverbände	45
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	46
5.9.1    LWL-Institut für Rehabilitation Warstein	46
5.9.2    LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet	46
5.9.3    Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	47
<b>6. Ausblick</b>	<b>47</b>

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

#### **1.1 Aufgabe und Rechtsstellung**

In Nordrhein-Westfalen haben gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes (KHGG NW) alle Krankenhäuser Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Die Bestimmungen des § 5 des KHGG werden durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 für den Fachbereich Psychiatrie ergänzt.

Seit 1979 erfüllt die BK diese gesetzlichen Forderungen und Vorgaben. Die Mitglieder der 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, Anregungen umgesetzt und wenn unter Umständen erforderlich, Verbesserungen auf alle Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen übertragen.

Gemäß § 6 des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW (WTG) haben Leistungsanbieter ein Beschwerdeverfahren sicherzustellen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision 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 Beschwerdekommision finden abwechselnd in den psychiatrischen Einrichtungen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe statt. Dieses ermöglicht den Mitgliedern der Beschwerdekommision, sich ein persönliches Bild direkt vor Ort zu verschaffen und Eingaben sowie weitere Sachthemen mit der jeweiligen Leitung der Einrichtung zu thematisieren.

#### **1.2 Zuständigkeit und Information**

Die Beschwerdekommision 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 Beschwerdekommision sind an der Verbesserung der Versorgung interessiert. Infolgedessen ist es von untergeordneter Bedeutung, wer eine Kritik äußert beziehungsweise vorbringt. Aus diesem Grund können sich genauso Angehörige, rechtliche Betreuerinnen und Betreuer oder andere interessierte Personen an die Mitglieder der Beschwerdekommision wenden und im Sinne von Patientinnen, Patienten, Bewohnerinnen, Bewohnern, Nutzerinnen, Nutzern, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wirken.

Zum LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen gehören folgende Einrichtungen:

### **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-Salzman-Klinik*)
- LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
- LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen  
(*Stillenberg Warstein*)
- Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm

Die Patientinnen und Patienten, Nutzerinnen, Nutzer, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden werden über einen entsprechenden Aushang über die Existenz und Tätigkeit der Beschwerdekommision informiert.

Die Betriebs- und Einrichtungsleitungen sind aufgefordert, diesen Aushang an *deutlich sichtbarer und zugänglicher Stelle* auf jeder Station, in jeder Tagesklinik, Institutsambulanz sowie in jeder Wohngruppe des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen anzubringen. Ferner sind die Einrichtungen darüber informiert, im Rahmen ihrer eigenen Internetpräsenz auf die Beschwerdekommision hinzuweisen.

Unter dem Link

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

ist es möglich, jederzeit Informationen über die Tätigkeit der Beschwerdekommision einzuholen.

An die Mitglieder der Beschwerdekommision oder an die zuständige Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen können Lob, Anregungen und Beschwerden persönlich, telefonisch, postalisch, via E-Mail oder per Telefax 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 Stöber Diplom-Sozialarbeiterin (FH), Krankenschwester Telefon: 0251 591 - 3862 Telefax: 0251 591 - 6595 E-Mail: <a href="mailto:mechtild.stoerber@lwl.org">mechtild.stoerber@lwl.org</a>	Heiko Winnemöller, M.A. Diplom-Sozialwirt (FH), Diplom-Sozialarbeiter (FH) Telefon: 0251 591 - 6806 Telefax: 0251 591 - 6595 E-Mail: <a href="mailto:heiko.winnemoeller@lwl.org">heiko.winnemoeller@lwl.org</a>
---	---

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 Februar 2017

Für die Beschwerden, Eingaben und/oder Anregungen 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 ist die Beschwerdekommision *nicht* zuständig. Diese Beschwerden werden von der personell identischen „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ beraten.

Über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug wird in einem gesonderten Bericht ebenso jährlich informiert.

Im Jahr 2018 wurden aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Bereich Maßregelvollzug 14 Einzelbeschwerden (2017, N:14) mit 26 Kritikpunkten (2017, N:26) behandelt. Von den 26 Kritikpunkten in 2018 waren sieben begründet. Im Vorjahr waren lediglich drei Kritikpunkte begründet.

### 1.3 Zusammensetzung der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der BK des Landschaftsverbandes Westfalen Lippe sind Abgeordnete aus Städten und Gemeinden in Westfalen-Lippe. Der BK gehörten in 2018 folgende Mitglieder an:

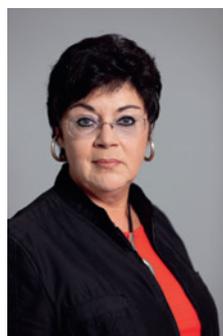
#### Mitglied



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 2018

Die Beschwerdekommision tagte in 2018 elfmal an folgenden Terminen und Orten:

- 09.01. LWL-Klinik Dortmund
- 05.02. LWL-Tagesklinik Soest (Einrichtung der LWL-Klinik Lippstadt)
- 13.03. LWL-Wohnverbund Lengerich
- 10.04. LWL-Tagesklinik und –Institutsambulanz Bottrop (Einrichtung der LWL-Klinik Marl-Sinsen)
- 14.05. LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik
- 03.07. LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
- 07.08. LWL-Tagesklinik und –Institutsambulanz Meschede (Einrichtung der LWL-Klinik Marsberg)
- 04.09. LWL-Therapiezentrum für Forensische Psychiatrie Marsberg
- 02.10. LWL-Pflegezentrum Warstein
- 05.11. LWL-Universitätsklinik Hamm
- 04.12. LWL-Landeshaus, Münster

Die letzte Sitzung der BK eines Kalenderjahres findet traditionell 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

am 04. Dezember 2018 über aktuelle Themen im Maßregelvollzug. Hierzu fand nach einem Vortrag des Dezernenten der LWL-Maßregelvollzugsabteilung ein intensiver Austausch mit Herrn Uwe Dönisch-Seidel, dem Landesbeauftragten für den Maßregelvollzug in Nordrhein-Westfalen, statt.

## 2. Die Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen

Im Auftrag der Beschwerdekommision 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 zum Beispiel eine Patientin, ein Patient, eine Rehabilitandin, ein Rehabilitand eine Bewohnerin, ein Bewohner, eine Nutzerin

oder ein Nutzer über einen vorwiegend persönlichen Sachverhalt oder die eigene Betreuung oder Behandlung kritisch äußert, wird generell aus Gründen des Personenschutzes 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 folgendermaßen:

- nach 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,
- eventuelle Aufnahme des Sachverhaltes und Klärung der Situation vor Ort durch Gespräche und/oder Besichtigung der Räumlichkeiten,
- eine Stellungnahme zu den vorgebrachten Kritikpunkten wird eventuell angefordert,
- (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 sämtlichen den Fall betreffenden Unterlagen,
- Beratung des Sachverhaltes mit den Mitgliedern der Beschwerdekommision,
- bei berechtigten Beschwerden möglichst umgehende beziehungsweise zeitnahe

Abhilfe zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Beschwerde schaffen.

Gelegentlich kontaktieren die beschwerdeführenden Personen einzelne, mehrere oder sämtliche Mitglieder der Beschwerdekommision. In diesen Fällen geben die Mitglieder die Bearbeitung der Beschwerde an die zuständige Mitarbeiterin oder den zuständigen Mitarbeiter der Verwaltung ab. Selbstverständlich haben die Kommissionsmitglieder ausnahmslos die Gelegenheit, am gesamten Prozess der Bearbeitung der Beschwerde teilzunehmen.

Im Regelfall werden anonyme Beschwerden nicht bearbeitet.

Die Betriebs- und Einrichtungsleitungen sollen laut den „Richtlinien für die Behandlung von Beschwerden im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen“ unverzüglich eine vollständige Stellungnahme nach Aufforderung zu einer Beschwerde abgeben.

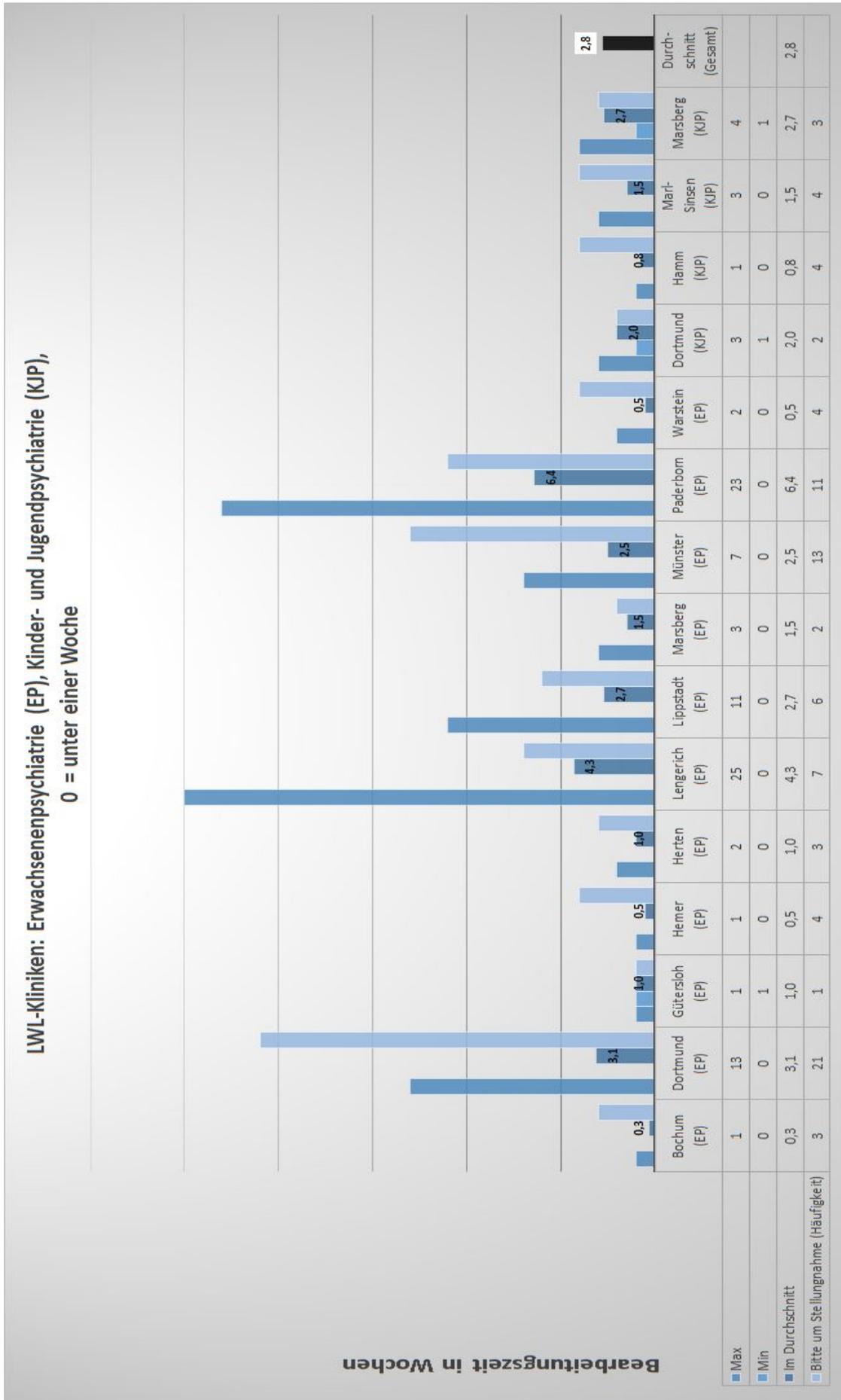
Aus den LWL-Pflegezentren, den LWL-Wohnverbänden sowie den LWL-Rehabilitationseinrichtungen wurden in 2018 die erbetenen Stellungnahmen zu vorgebrachten Beschwerden im Durchschnitt nach 2,1 Wochen vorgelegt.

Von den Kommissionsmitgliedern wurde in den zurückliegenden Jahren hingegen vermehrt festgestellt, dass dieser Vorgabe nicht durchgehend Folge geleistet wurde.

Demzufolge wurde erstmals in 2018 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision dokumentiert, in welchen Zeiträumen die Betriebs-, Einrichtungs- oder Heimleitungen ihre Stellungnahmen im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung vorlegen. Die nachfolgenden zwei Abbildungen geben einen Überblick über die von den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen in 2018 maximal sowie minimal benötigten Zeiträume (in Wochen), um auf eine vorgebrachte Beschwerde umfänglich Stellung zu nehmen.

Die erste Abbildung auf Seite 12 informiert über die erhobenen Daten bezüglich der LWL-Kliniken (Erwachsenenpsychiatrie sowie Kinder- und Jugendpsychiatrie). Im Durchschnitt benötigten die Betriebsleitungen der LWL-Kliniken des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen im Berichtszeitraum 2,8 Wochen, um eine Stellungnahme abzugeben.

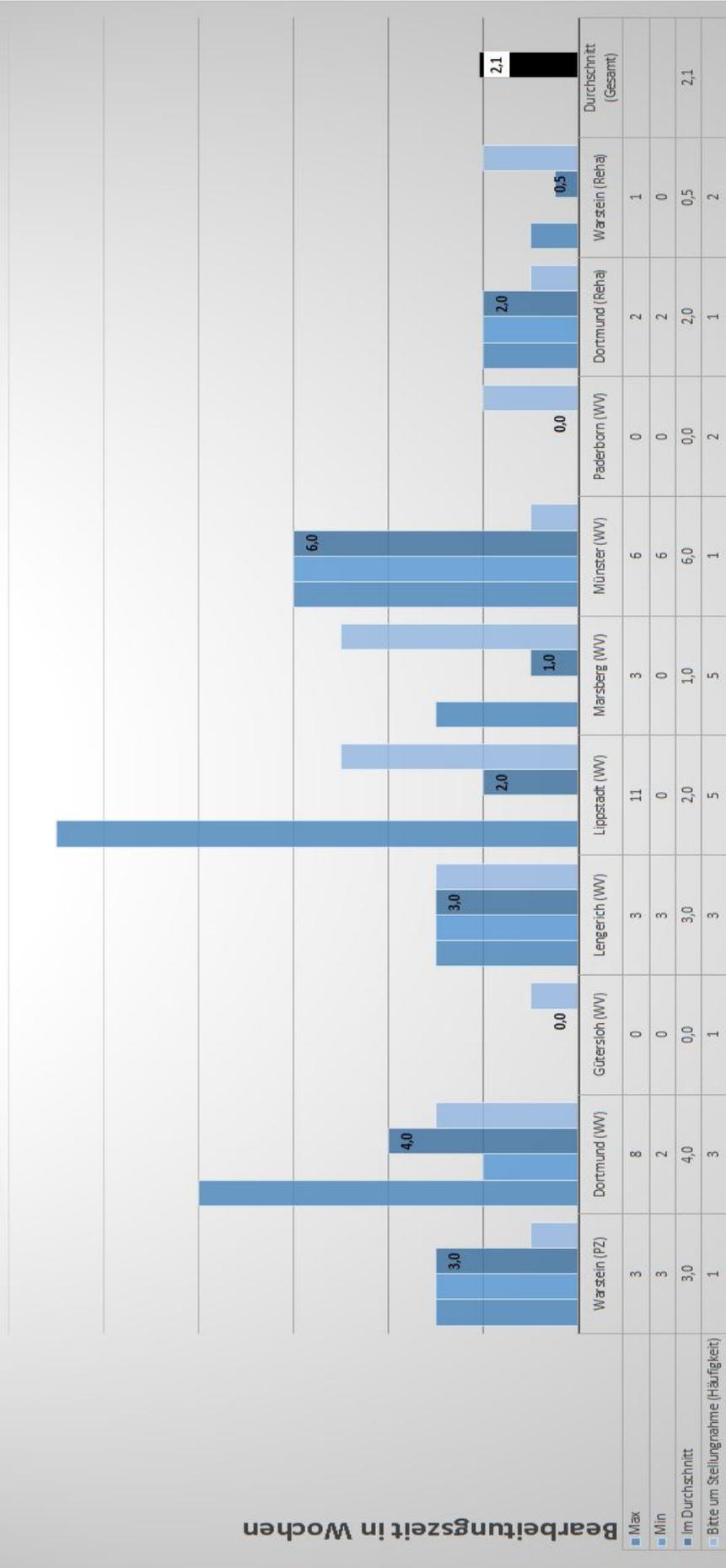
Auf Seite 13 wird über die erhobenen Werte informiert, die die LWL-Pflegezentren, LWL-Wohnverbände sowie die LWL-Rehabilitationseinrichtungen betreffen.



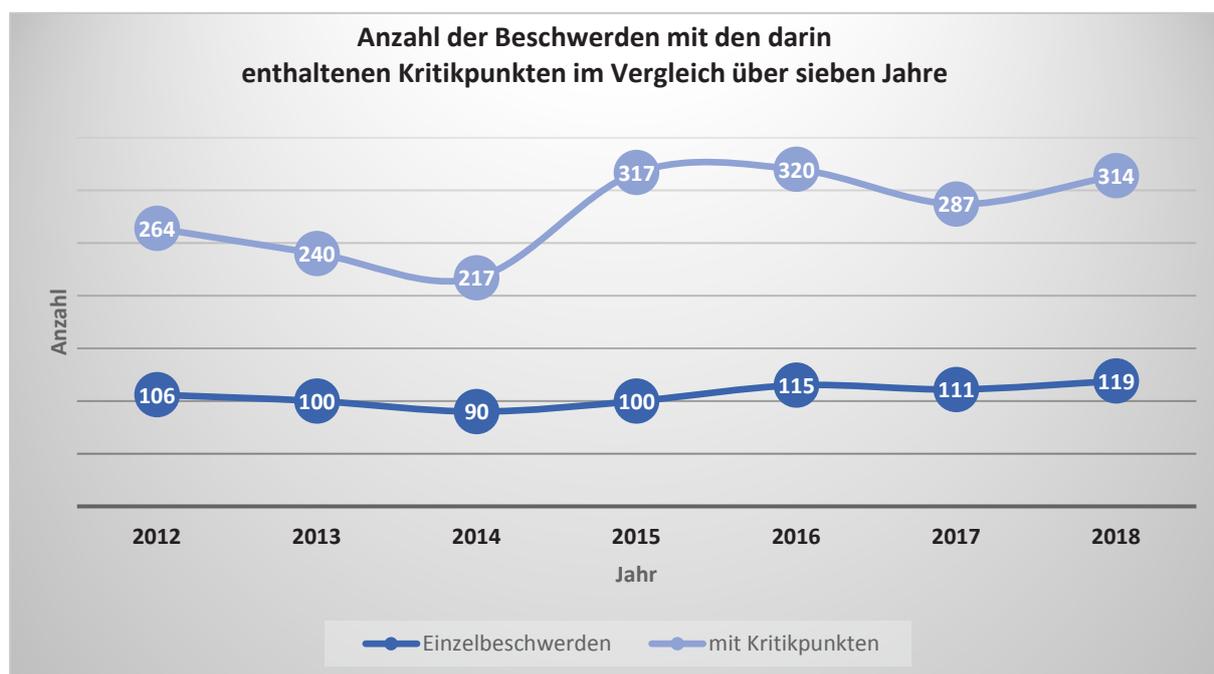
LWL-Pflegezentren (PZ), LWL-Wohnverbände (WV) und LWL-Rehabilitationseinrichtungen (Reha),

0 = unter einer Woche

Bearbeitungszeit in Wochen



## 3. Anzahl der Beschwerden



Im Vergleich zu 2017 hat sich die Anzahl der von den Kommissionsmitgliedern beratenen Beschwerden im Jahr 2018 um acht auf nun 119 Beschwerden erhöht.

Die in den Beschwerden enthaltenen einzelnen Kritikpunkte erhöhten sich im Vergleich zum Vorjahr von 287 auf 314.

Von den 314 Kritikpunkten in 2018 waren 48 Punkte begründet (15,28 %), so dass im Vergleich zu Vorjahr von einer Reduzierung von etwas mehr als einem Prozent der begründeten Kritikpunkte berichtet werden kann. In 2017 betrug der Wert der begründeten Kritikpunkte 16,29 %.

Wie auch in den Jahren zuvor, kam auch in 2018 der dominierende Anteil der von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beratenen Beschwerden aus den Kliniken für Erwachsene des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen mit insgesamt 80 Beschwerden.

Die Anzahl stieg im Vergleich zum Vorjahr um fünf Beschwerden. Ebenso erhöhte sich die Anzahl der Kritikpunkte im Vergleich zum Vorjahr von 206 auf 222 Punkte

In 2018 erhöhte sich die Anzahl der beratenen Beschwerden aus den Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen auf 14 Beschwerden mit insgesamt 33 Kritikpunkten (2017: 11 Beschwerden mit 31 Kritikpunkten).

Die Anzahl der Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände reduzierte sich im Vergleich zu 2017 leicht um zwei Beschwerden auf 23 Beschwerden. Die Anzahl der in den Beschwerden enthaltenen Kritikpunkte reduzierte sich um zwei auf 48 Kritikpunkte.

Aus dem Bereich der LWL-Pflegezentren wurden in 2018 zwei Beschwerden mit 11 Kritikpunkten beraten.

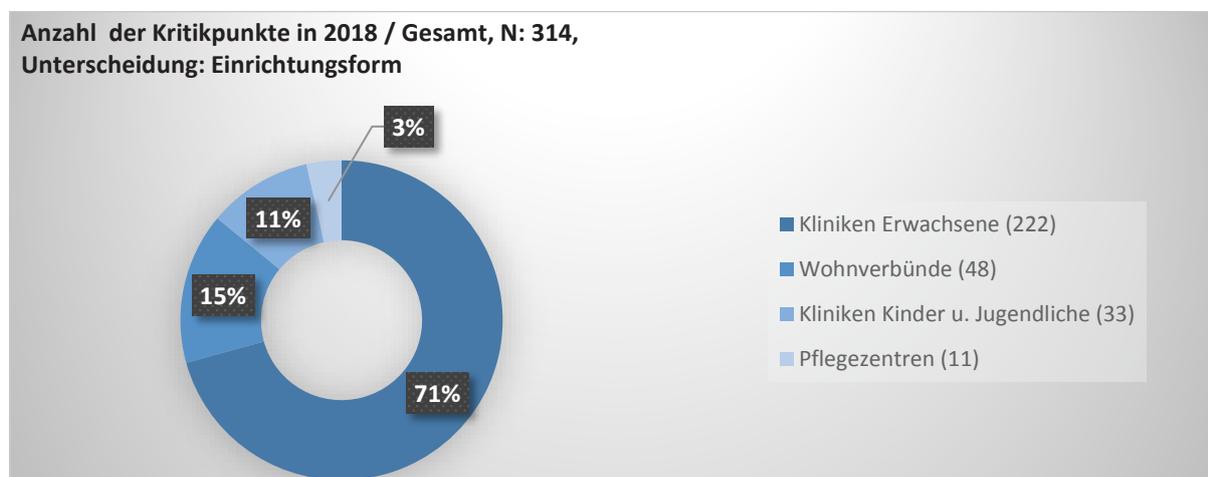
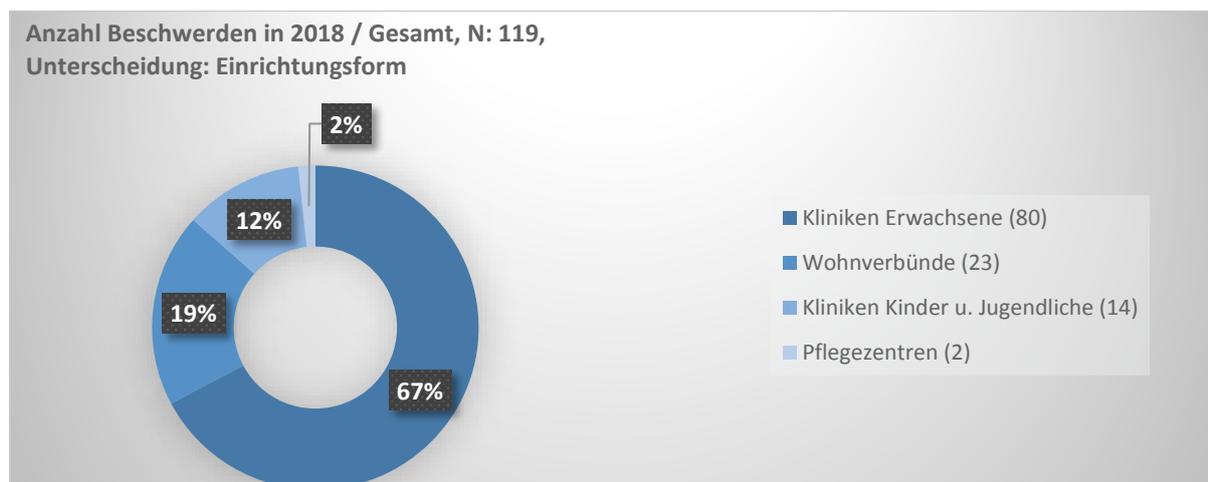
Die Anzahl der beratenen Beschwerden beziehungsweise Kritikpunkte in 2018 ist in Relation zu den insgesamt mehr als 240.000 stationären, teilstationären sowie ambulanten Behandlungsfällen und Betreuungsplätzen des gesamten LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen weiterhin als relativ gering zu bezeichnen. Zu bemerken ist allerdings, dass sich die Komplexität der einzelnen Beschwerden erhöht hat.

Die rund 315 größtenteils telefonisch vorgebrachten Mitteilungen, Berichte und Anfra-

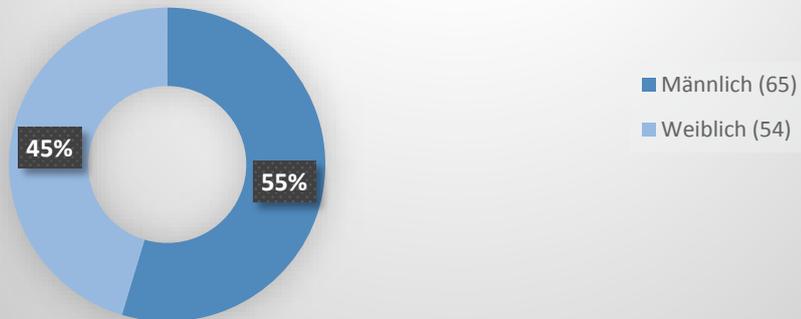
gen, die in 2018 im Gespräch von der Mitarbeiterin und dem Mitarbeiter der Verwaltung unmittelbar geklärt werden konnten, fanden keine eingehende Berücksichtigung und Darstellung in diesem Bericht.

Hauptsächlich 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 mussten.

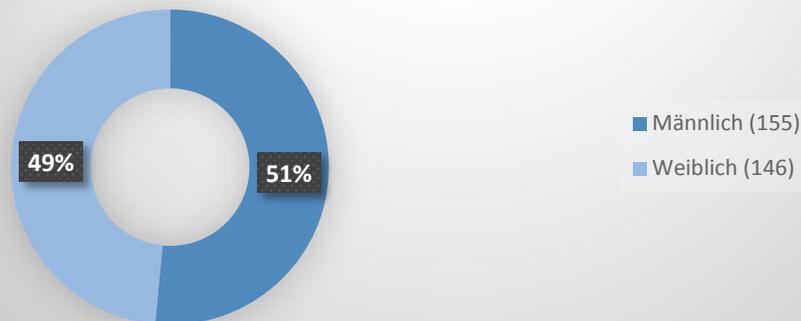
### 3.1 Anzahl der Beschwerden und Kritikpunkte in 2018



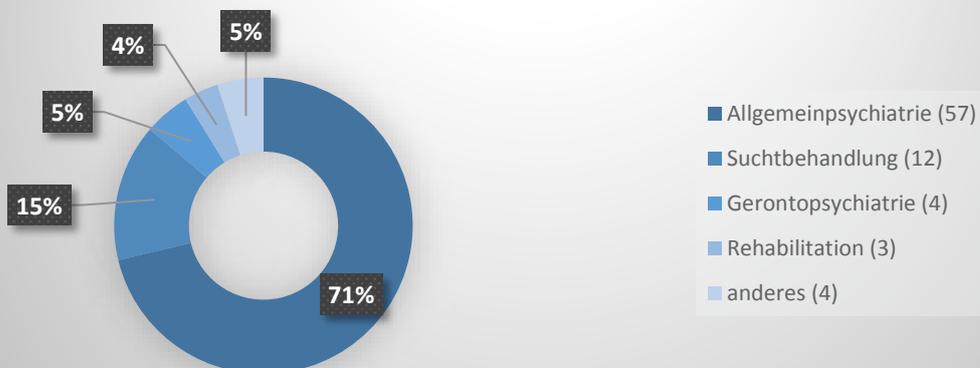
Anzahl der Beschwerden in 2018 / Gesamt, N: 119,  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



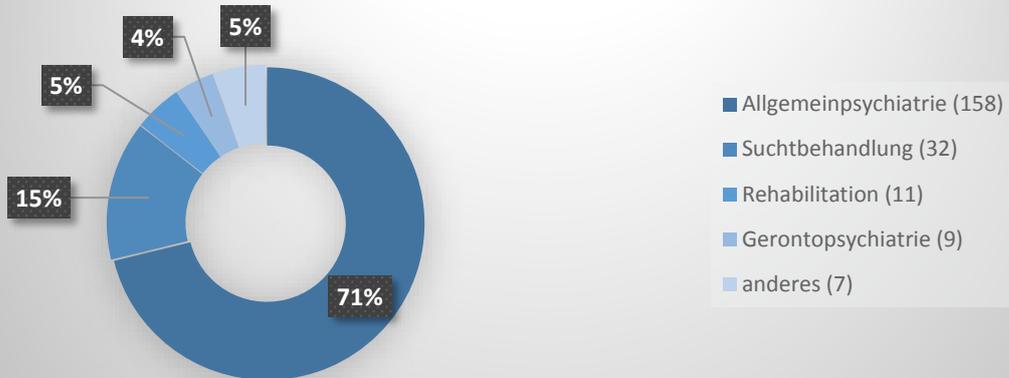
Anzahl der Kritikpunkte 2018 / Gesamt, N: 314,  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Geschlecht



Anzahl Beschwerden in 2018 / Kliniken Erwachsene, N: 80,  
Unterscheidung: Behandlungsform



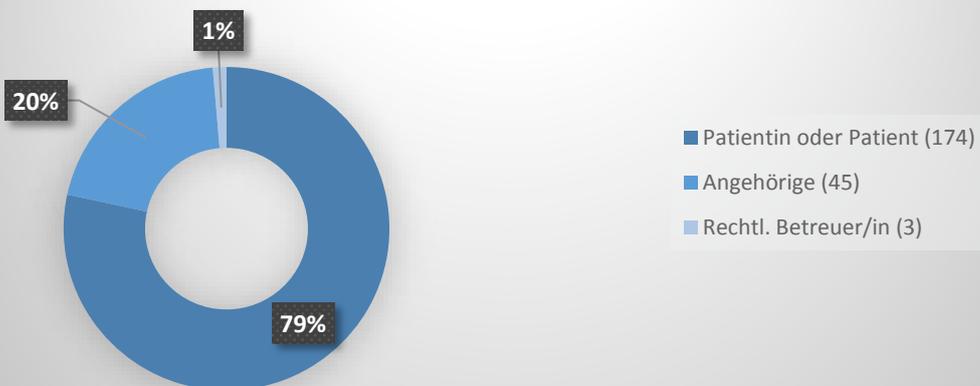
Anzahl der Kritikpunkte in 2018 / Kliniken Erwachsene, N: 222,  
Unterscheidung: Behandlungsform



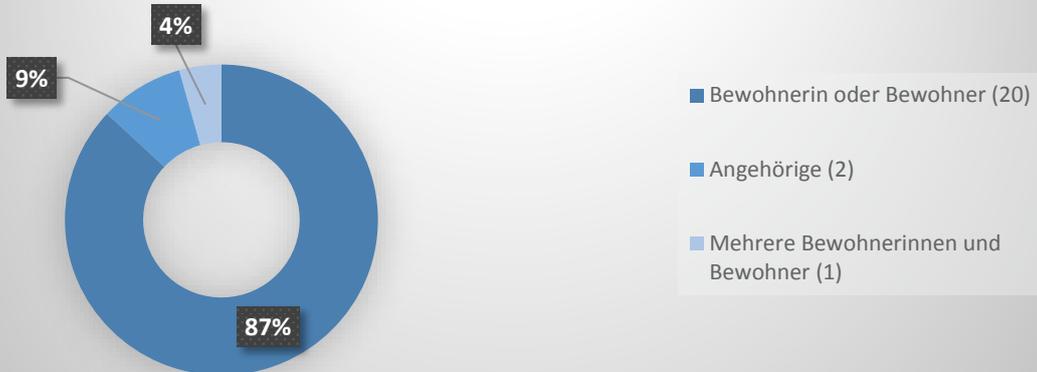
Anzahl der Beschwerden in 2018 / Kliniken Erwachsene, N: 80,  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Kritikpunkte in 2018 / Kliniken Erwachsene, N: 222,  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



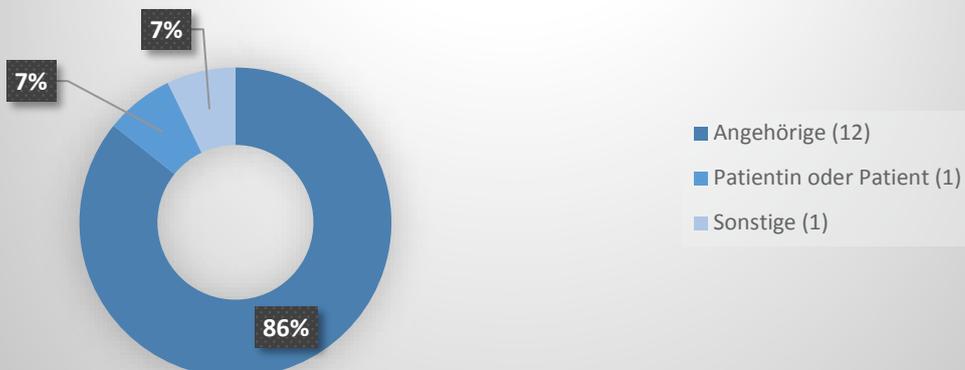
Anzahl der Beschwerden in 2018 / Wohnverbände, N: 23  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



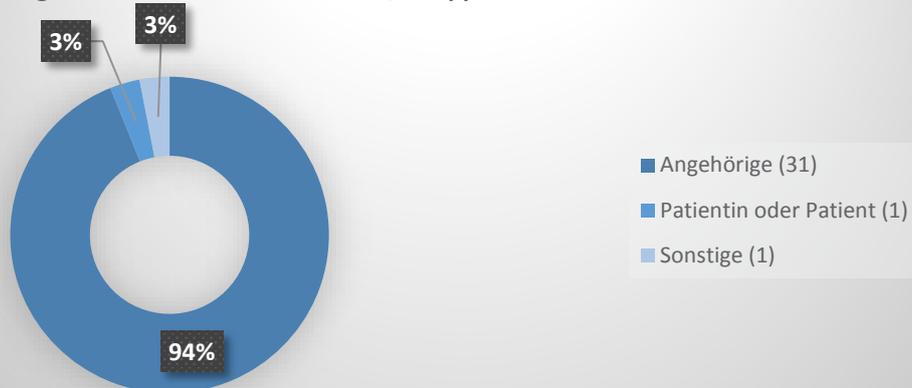
Anzahl der Kritikpunkte in 2018 / Wohnverbände, N: 48  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Beschwerden in 2018 / Kliniken Kinder u. Jugendliche, N: 14,  
Unterscheidung; Beschwerdeführende Person / Gruppe



Anzahl der Kritikpunkte in 2018 / Kliniken u. Jugendliche, N: 33  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



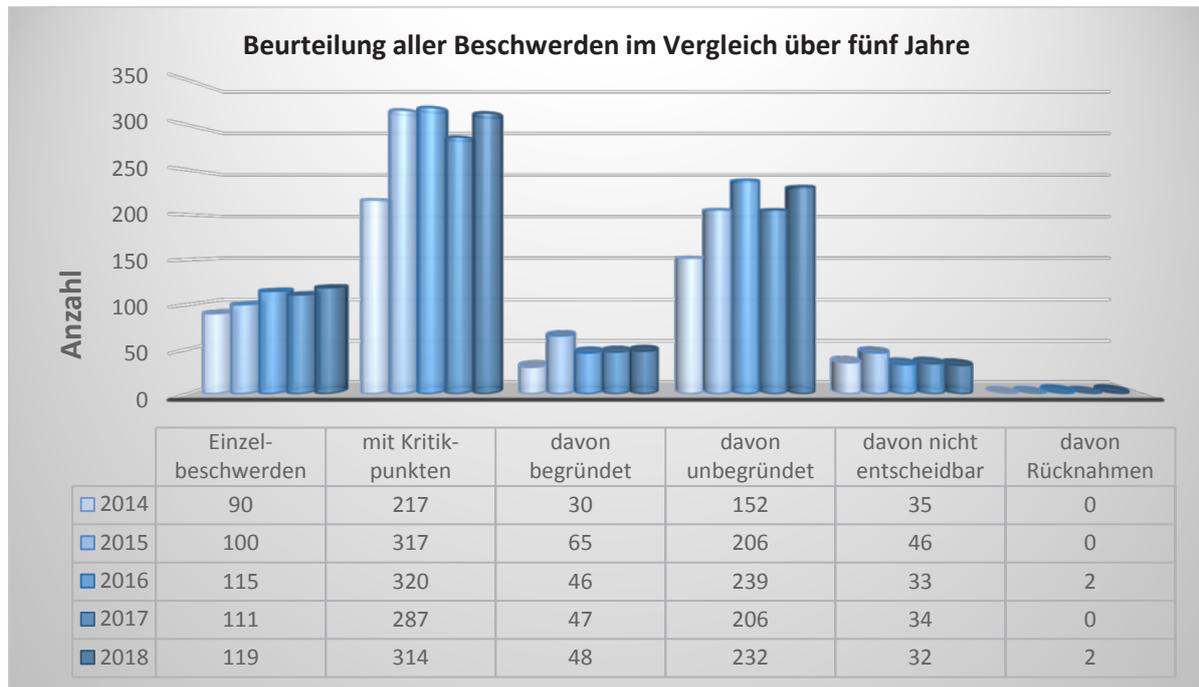
Anzahl der Beschwerden in 2018 / Pflegezentren, N: 2  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



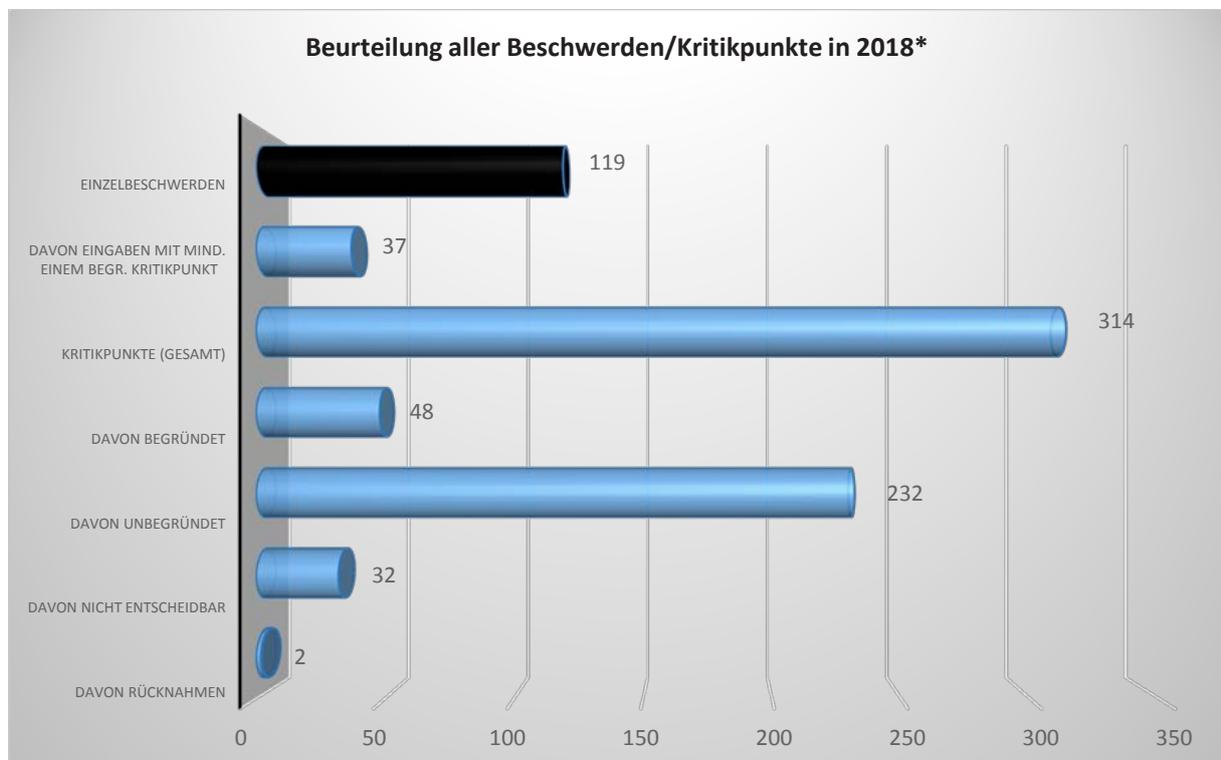
Anzahl der Kritikpunkte in 2018 / Pflegezentren, N: 11  
Unterscheidung: Beschwerdeführende Person / Gruppe



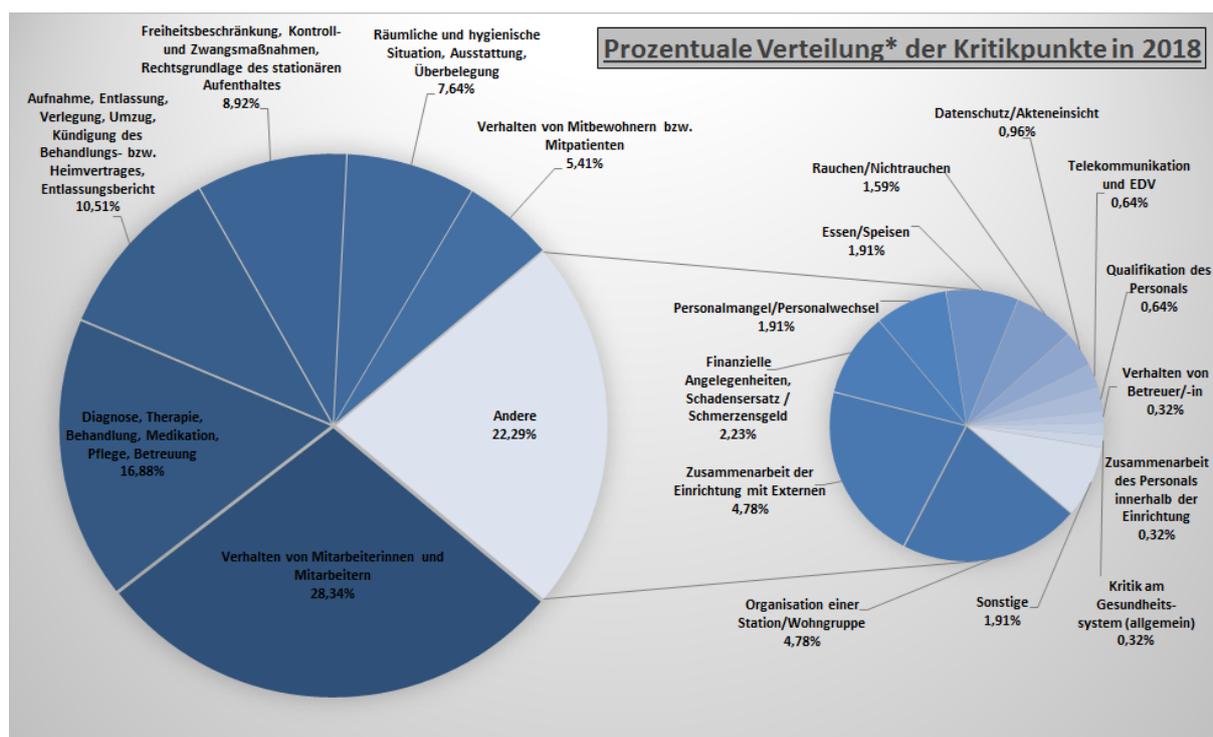
### 3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



### 4. Bewertung und Inhalte der Beschwerden und Kritikpunkte



\* ohne Verbesserungsvorschläge (4x) und Dank (4x)



\* Prozentwerte kfm. gerundet

## Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

In 2018 beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision 89-mal (2017, N: 88) mit der Kritik über das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes. Von den 89 Kritikpunkten waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder in 2018 6,74 Prozent begründet (2017, 9,09 Prozent).

Wiederkehrend wurde von den beschwerdeführenden Personen ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht erfolgte Weitergabe von Informationen wurde kritisch angeführt. In einigen Fällen fühlten sich die betroffenen Personen willkürlich oder repressiv behandelt oder von den Beschäftigten der Einrichtung nicht ernst genommen.

Allerdings ist es in diesem Zusammenhang wichtig festzustellen, dass behandelte oder betreute Personen im Rahmen ihrer Erkrankung oder Behinderung sowohl andere in der

Einrichtung behandelte oder betreute Personen als auch die Beschäftigten beschimpfen, beleidigen, bedrohen und etwaig gewalttätig werden können.

Im Verlauf der Überprüfungen und Beratungen zu den Beschwerden oder Eingaben wurde mehrmals deutlich, dass sich der Einsatz von besonders qualifizierten Beschäftigten deeskalierend und in Gewalt besetzten Situationen positiv auswirkt.

In den sechs Fällen in 2018 (2017, N: 8), in denen das kritisierte Verhalten von Beschäftigten der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen aus Sicht der Beschwerdekommision zu beanstanden war, wurde von der Leitung der Einrichtung für Abhilfe gesorgt oder eine entsprechende Veränderungsmaßnahme veranlasst.

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

Zu diesem Themenbereich wurden in 2018 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision insgesamt 53 Kritikpunkte (2017, N: 54) beraten.

In elf Fällen waren zum Beispiel die Betroffenen bei der Formulierung ihrer Kritik davon ausgegangen, dass die Mitglieder der Beschwerdekommision umgehend auf eine Veränderung oder sogar Absetzung der bestehenden Medikation hinwirken. In diesen Fällen wurde den beschwerdeführenden Personen eingehend und umfassend dargelegt, dass die Kommissionsmitglieder nicht direkt in die fachlichen Kompetenzen der Mitglieder des Behandlungsteams und den Therapieprozess eingreifen können. In einigen Fällen konnten die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen mittels zusprechender Unterhaltung eine deutliche Akzeptanzverbesserung hinsichtlich der Medikamenteneinnahme erreichen.

Auch in 2018 kam es aufgrund von kurzfristigen, unvorhersehbaren und/oder längerfristigen Erkrankungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen zu Einschränkungen oder (Teil-)Ausfällen von therapeutischen Angeboten, die, trotz eingehender Bemühungen der Verantwortlichen der Einrichtungen, nicht durchgängig behoben werden konnten. Aus Sicht der Beschwerdekommisionsmitglieder waren insgesamt vier Kritikpunkte aus diesem Themenbereich objektiv begründet. In allen vier Fällen konnte für eine Abhilfe gesorgt werden.

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

Mit diesem Themenbereich beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision in 2018 33-mal. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Anzahl der von den betroffenen Personen zu diesem Themenbereich vorgebrachten Kritikpunkte um 10 Punkte an und liegt bei 10,51 Prozent aller Kritikpunkte.

Von den Betroffenen oder deren Angehörigen wurden in 2018 beispielsweise zwölfmal (2017, N: 7) eine nicht zeitnahe Formulierung und Absendung oder andere Mängel bei der Erstellung des Behandlungs- und Entlassungsberichtes von den Betroffenen oder deren Angehörigen kritisiert. In neun Fällen (2017, N: 6) sahen die Kommissionsmitglieder die formulierte Kritik als begründet an. Es wurde in diesen Fällen für eine rasche Abhilfe gesorgt.

### **Freiheitsbeschränkende Maßnahmen und Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes (28)**

In 2018 beschäftigte sich die Beschwerdekommision insgesamt 28-mal mit Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen, Isolierung sowie der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes. Die Anzahl der Kritikpunkte zu diesem Themenbereich erhöhte sich um sieben Punkte im Vergleich zum Vorjahr und liegt für den Berichtszeitraum bei 8,92 Prozent (N: 314). In den Vorjahren betragen die Werte in diesem Themenbereich 7,32 Prozent in 2017 (N: 287) beziehungsweise 15 Prozent in 2016 (N: 320).

Die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer kritisierten Zwangsunterbringung, Fixierungen, Kontrollen und/oder Ausgangs- oder Besuchsbeschränkungen sowie andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der BK elfmal mit der Kritik bezüglich der Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes. Im Vergleich 2017 erhöhte sich die Anzahl um drei Punkte.

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

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich im Berichtszeitraum 2018 24-mal mit geäußelter Kritik zu Hygiene, Räumlichkeiten, Ausstattung der Einrichtung oder Überbelegung (2017, N: 18). In sechs Fällen stellten die Kommissionsmitglieder fest, dass die vorgebrachte Kritik begründet war. In allen Fällen wurde anschließend für eine Abhilfe gesorgt.

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

Wie in den Jahren zuvor kam es in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen auch in 2018 zwischen einzelnen in den Einrichtungen behandelten bzw. betreuten Personen zu Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten und/oder Konfrontationen. 17-mal (2017, N: 8) äußerten die Betroffenen gegenüber der Beschwerdekommision ihre Missstimmung und ihren Ärger. Den Unmut und die Verärgerung und konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision zehnmal nachvollziehen. In drei Fällen war es dessen ungeachtet nicht möglich, die Situation durch eine Verlegung, einen Umzug oder eine andere organisatorische Maßnahme innerhalb

der Station, der Wohngruppe, der Wohneinheit beziehungsweise der Einrichtung zu entspannen.

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

4,78 Prozent der Kritikpunkte handelten im Berichtsjahr 2018 von organisatorischen Schwächen oder Mängeln einer Wohngruppe oder einer Station. Aus Sicht der Kommissionsmitglieder waren drei der insgesamt 15 Kritikpunkte berechtigt.

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

In 2018 betrafen ebenfalls 4,78 Prozent aller Kritikpunkte die Zusammenarbeit der Einrichtung mit Angehörigen, gesetzlichen Vertretern, anderen Institutionen beziehungsweise Einrichtungen oder einem niedergelassenen Arzt (2017: 5,57 Prozent). Alle 15 Kritikpunkte waren aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision objektiv nicht begründet.

### **Finanzielle Angelegenheiten, Schadensersatz/Schmerzensgeld**

In 2018 beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision in sieben Fällen mit finanziellen Angelegenheiten und der Forderung nach Schadensersatz beziehungsweise Schmerzensgeld. Für die Kommissionsmitglieder war fünfmal die vorgebrachte Kritik objektiv nicht begründet. In einem Fall konnte aufgrund fehlender Zuständigkeit keine Entscheidung getroffen werden.

### **Essen/Speisen**

Die Häufigkeit zu diesem Themenbereich erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um vier auf insgesamt sechs Punkte. In vier Fällen

konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision die Kritik bezüglich Qualität oder Menge der angebotenen Speisen nachvollziehen. In allen Fällen wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

### **Personalmangel / Personalwechsel**

Mit geäußelter Kritik bezüglich fehlenden Personals sowie dem Wechsel von Personal beschäftigten sich die Mitglieder der BK in 2018 sechsmal. Die Anzahl reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um drei Kritikpunkte. In allen sechs Fällen wurde die Kritik als unbegründet angesehen.

### **Rauchen/Nichtrauchen**

Mit dem Thema Rauchen / Nichtrauchen beschäftigte sich die Beschwerdekommision in 2018 fünfmal (2017, N: 2). In drei Fällen war die Kritik berechtigt, allerdings konnte lediglich in einem Fall für Abhilfe gesorgt werden. Krankheitsbedingt ignorierte ein/e Nutzer/in die gesetzlichen Vorgaben bezüglich des Nichtraucherschutzes trotz unterschiedlicher Hilfs- und Unterstützungsangebote der Beschäftigten der Einrichtung.

### **Datenschutz**

Dreimal beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision in 2018 (2017, N: 4) mit dem Themenbereich Datenschutz und stellten fest, dass zwei Kritikpunkte begründet waren. In beiden Fällen konnte umgehend für Abhilfe gesorgt werden.

### **Qualifikation des Personals**

Beide Kritikpunkte bezüglich der Qualifikation des Personals waren für die Mitglieder der Beschwerdekommision unbegründet.

### **Telekommunikation / EDV**

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich zweimal mit diesem Themenbereich und stellten fest, dass beide Punkte unbegründet waren.

### **Verhalten von Betreuerin/Betreuer**

In 2018 beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision einmal (2017, N: 2) mit Kritik, die die rechtliche Betreuungsperson betraf. Die beschwerdeführende Person wurde mit ihrem Anliegen an das zuständige Betreuungsgericht verwiesen, da für die Kommissionmitglieder der geschilderte Sachverhalt nicht entscheidbar war bzw. keine Zuständigkeit vorlag.

### **Kritik am Gesundheitssystem**

Für die Mitglieder der Beschwerdekommision war in einem Fall die formulierte Kritik am Gesundheitssystem nachvollziehbar. Der Beschwerdeführer wurde mitgeteilt, dass die Kommission nicht direkt für eine entsprechende Veränderung Sorge tragen kann.

### **Zusammenarbeit des Personals innerhalb der Einrichtung**

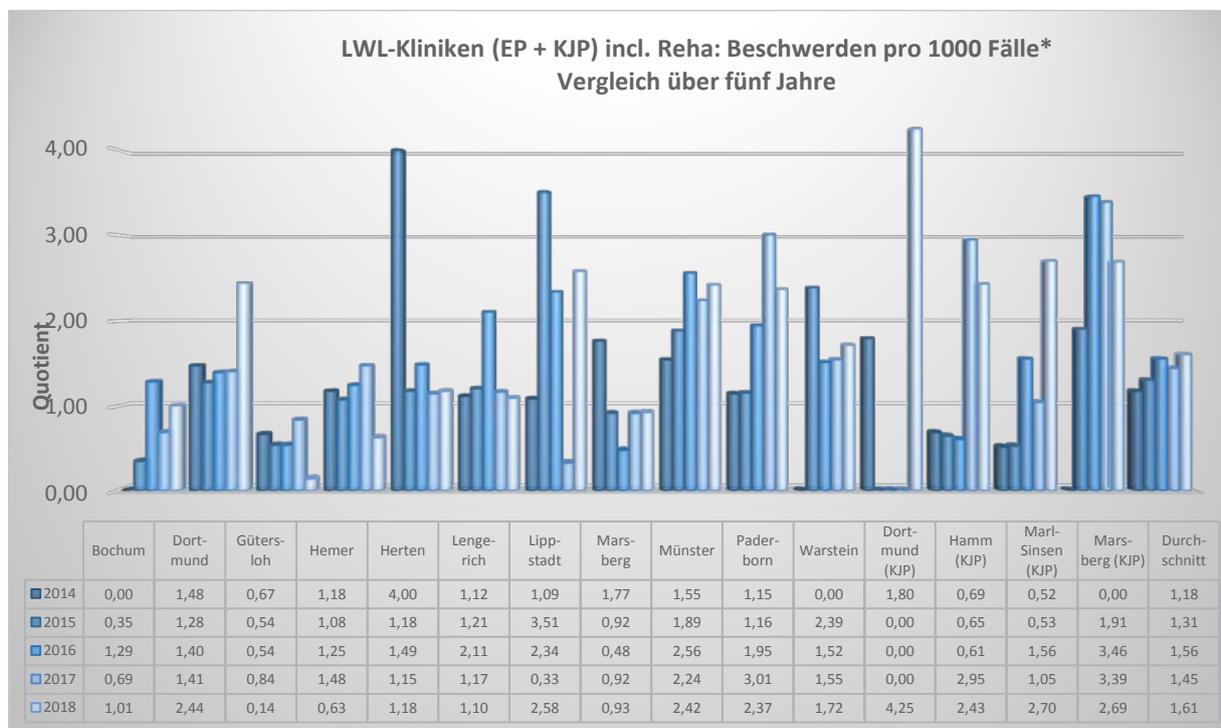
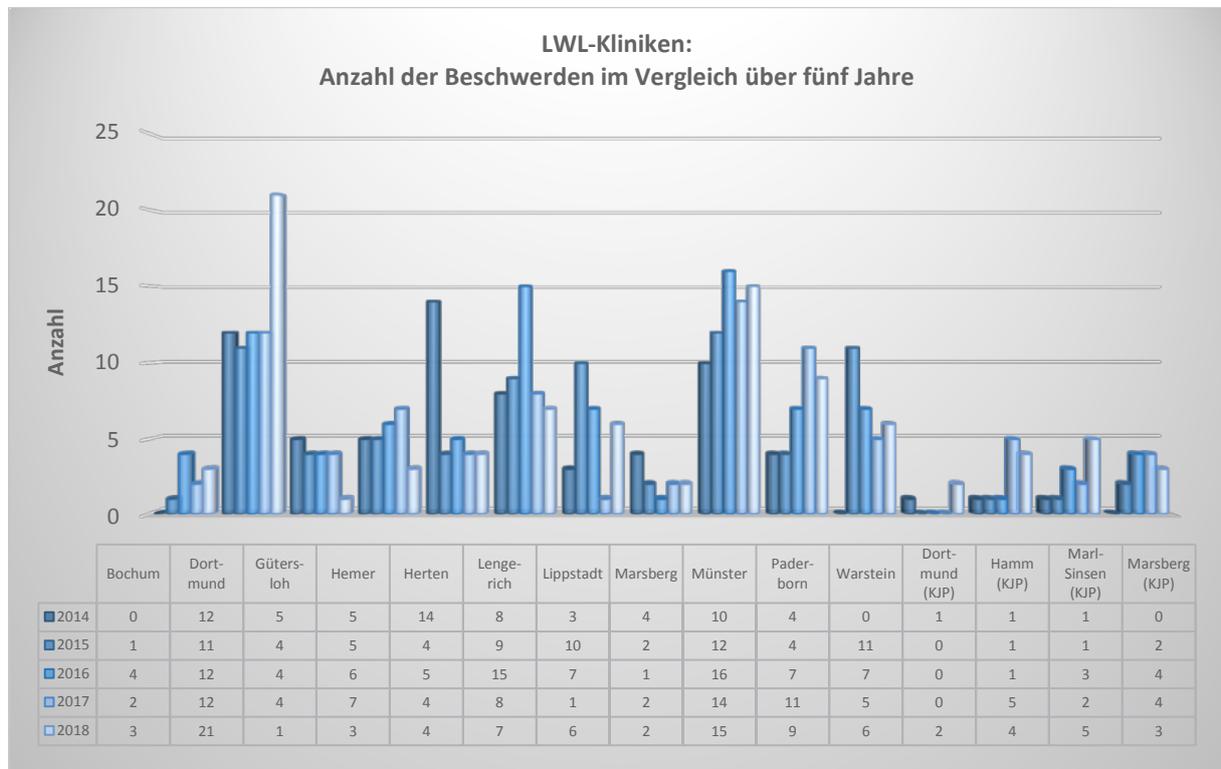
Die von einer beschwerdeführenden Person formulierte Kritik bezüglich einer nicht optimalen Kommunikation beziehungsweise Zusammenarbeit der Beschäftigten innerhalb der Einrichtung waren aus Sicht der Kommissionsmitglieder unbegründet.

### **Sonstiges**

In sechs Fällen konnten die vorgetragenen Kritikpunkte nicht eindeutig einem der vorstehend genannten Themenkomplexe zugeordnet werden.

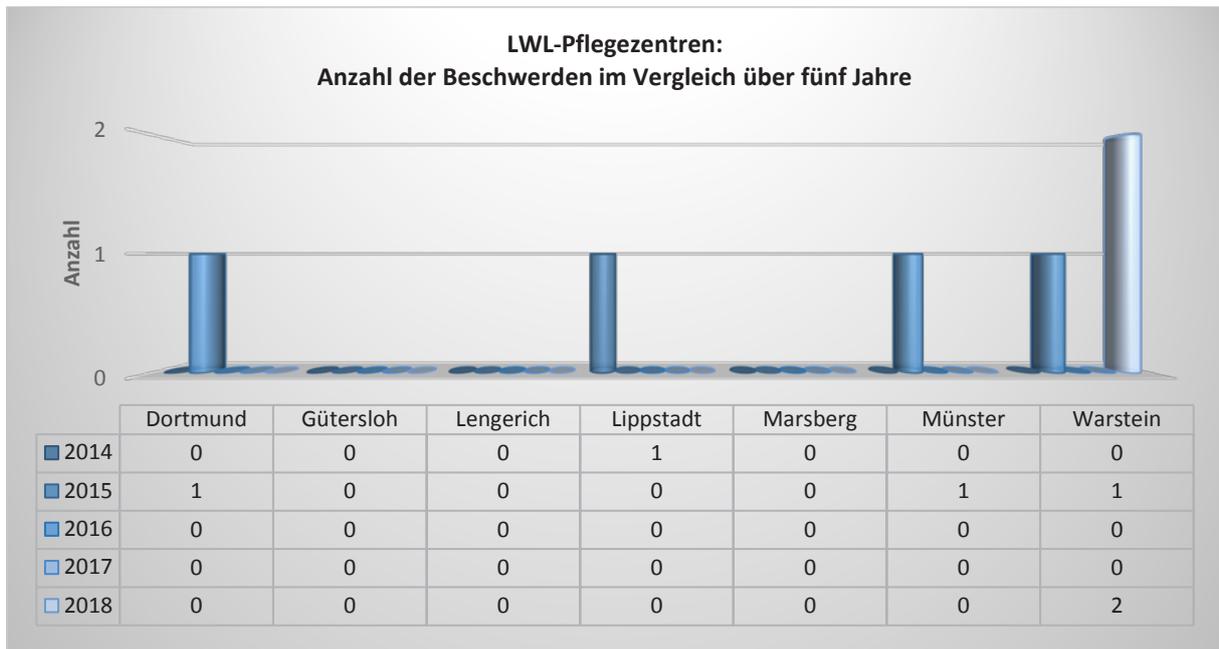
5. Beschwerden im Jahr 2018

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

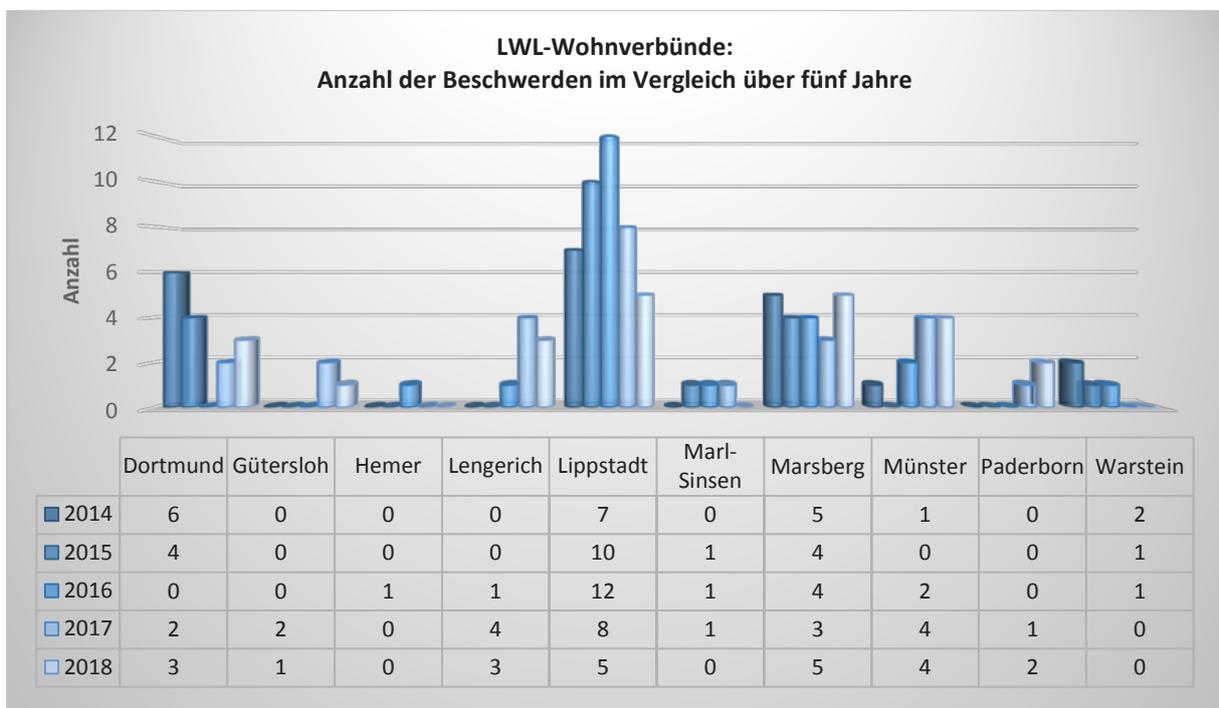


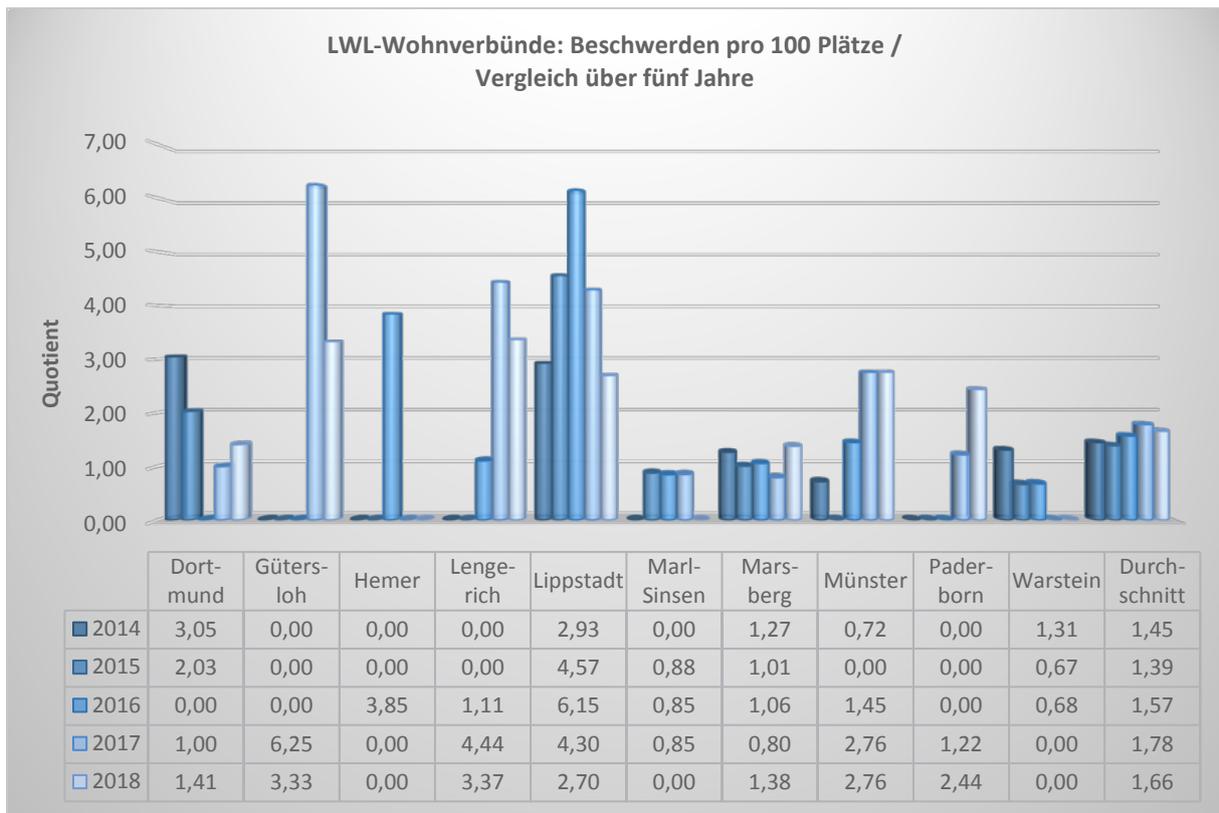
\* Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

## 5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich

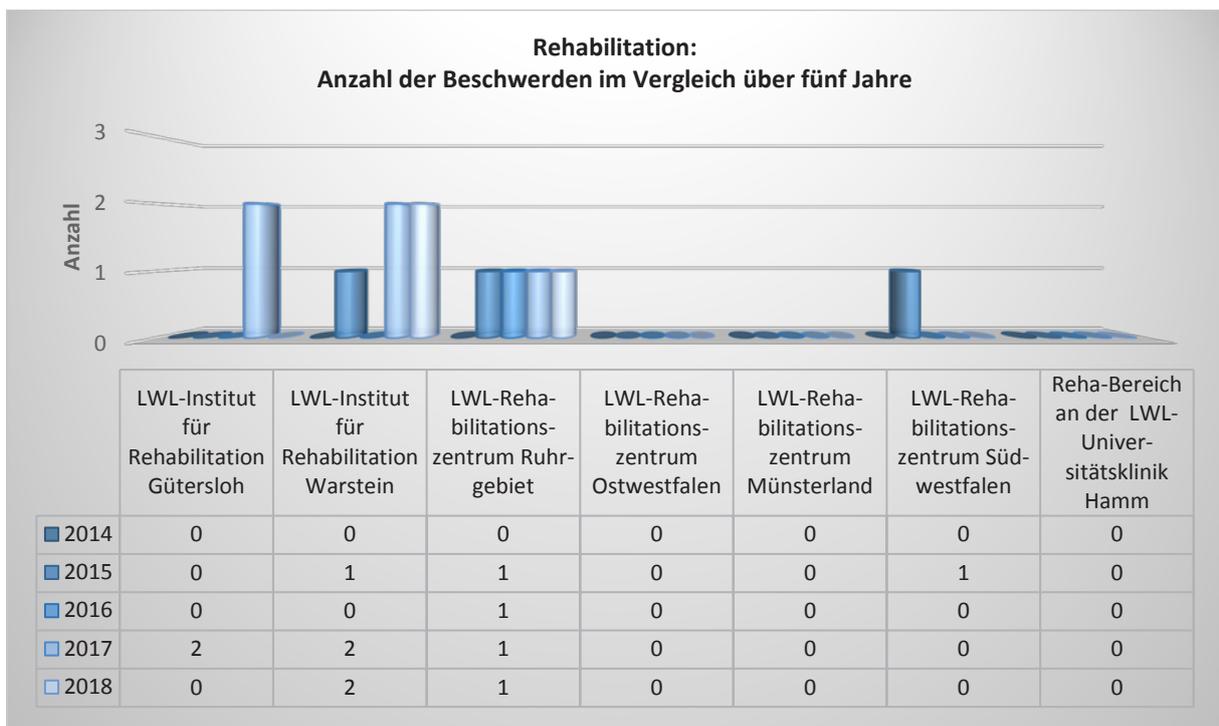


## 5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich





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



## 5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

Den nachfolgenden Kapiteln sind detaillierte Übersichten über die in 2018 von der Beschwerdekommision beratenen Kritikpunkte betreffend der LWL-Kliniken für Erwachsene des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen zu entnehmen. Für jede Klinik wird ferner ein *begründeter* Beschwerdeinhalt ausführlicher erläutert.

### 5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</b>			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Aufnahmemanagement			1
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	2	2	
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Ein ehemaliger Patient beschwerte sich über die Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Entlassungsberichtes durch das LWL-Universitätsklinikum Bochum. Die Beschwerde wurde von den Mitgliedern der Kommission als berechtigt bewertet.

Im Rahmen der Recherchen wurde in Erfahrung gebracht, dass der bereits diktierte Brief aufgrund eines relativ hohen Krankenstandes im ärztlich/therapeutischen Assistenzteams nicht angefertigt worden war. Aufgrund kurzfristiger organisatorischer Maßnahmen konnte dem Beschwerdeführer der Bericht anschließend rasch übermittelt werden.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Anzahl der Beschwerden: 21						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar		
				Aussage gegen Aussage	sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Aufnahmemanagement	2	2				
Ausgang			2			
Ausstattung			1			
Diagnose			1			1
Entlassmanagement			2			
Fixierung			2			
Kontrollmaßnahmen			1			
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1		1		
Medikation			3			
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	1	3			
Organisation einer Station/Wohngruppe	2	2	1			
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1			
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						4
Schadensersatz / Schmerzensgeld						1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			8			
Telekommunikation, EDV-Nutzung			2			
Therapieangebote			1			
Therapieplan	1	1	1			
Verhalten des gesamten Teams			1			
Verhalten von Ärztin/Arzt			5	1		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger			4	1	1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en	2	2	1			
Verlegungsmanagement			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Fremdfirmen			1			
Zwangsmedikation			2			
Lob/Dank allgemein: 1						
Verbesserungsvorschläge: 1						
<b>Summe:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Im Berichtszeitraum wandte sich eine Patientin an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das Verhalten eines ehemaligen Patienten einer anderen Station. Die Kritik konnten die Kommissionsmitglieder nachvollziehen.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung bestätigten sich die Angaben der Beschwerdeführerin, dass ein bereits entlassener Patient sich mehrfach vor einem Stationsgebäude der LWL-Klinik Dortmund aufgehalten und sich hierbei unangemessen und bedrohlich gegenüber aktuellen Patientinnen und Patienten der LWL-Klinik verhalten beziehungsweise geäußert hatte. Ferner

hatte er, trotz ausdrücklichem Widerspruch, Fotografien sowie Filmaufnahmen von einigen Patientinnen und Patienten erstellt.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten und unterstützen ausdrücklich die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Klinik veranlassten konsequenten Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Patientinnen und Patienten. Es wurde nach sorgsamer Abwägung ein mehrmonatiges Hausverbot gegenüber dem ehemaligen Patienten ausgesprochen. Dieses Verbot respektierte der ehemalige Patient. Die Beschwerdeführerin zeigte sich mit dem Ergebnis zufrieden und entlastet.

### 5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe nicht möglich</b>	<b>unbegründet</b>
Kritik am Gesundheitswesen allgemein	1	1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Die Tochter eines Patienten der Neurologischen Abteilung des LWL-Klinikums Gütersloh wandte sich im Berichtszeitraum an die Kommissionsmitglieder und kritisierte beispielsweise eine aus ihrer Wahrnehmung nicht ausreichende Pflege und Betreuung ihres Vaters durch die Beschäftigten der Einrichtung.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung fand ein ausführliches Gespräch zwischen der Beschwerdeführerin, der Abteilungsleitenden Pflegekraft sowie der Pflegerischen Stationsleitung statt. Im Verlauf dieses Kontaktes konnte die Angehörige ihre Erwartungshaltung vorstellen und vorherige Missverständnisse wurden geklärt. Ein Fehlverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheits- und Krankenpflegedienstes des LWL-Klinikums Gütersloh konnte insofern nicht festgestellt werden. Die Beschwerdeführerin wurde ferner darüber informiert, dass die Station personell, den Normen sowie gesetzlichen Vorgaben entsprechend, mehr als gut ausgestattet war, gleichwohl aber die Erwartungen und Vorstellungen hinsichtlich einer Pflege und Betreuung ihres Vaters von den Beschäftigten eines psychiatrischen Krankenhauses bedauerlicherweise nicht leistbar waren.

In einem weiteren Gespräch mit der Mitarbeiterin der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitsweisen erklärte die Angehörige, dass sie für eine dringende Veränderung bzw. Reform im Gesundheitswesen plädiere. Aus Sicht der Beschwerdeführerin würden im Gesundheitswesen teilweise monetäre Mittel unsinnig eingesetzt, die anderenorts - zum Beispiel in der Pflege - fehlen würden.

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

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Finanzielle Angelegenheiten	1
Therapieangebote	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1
Verhalten von Verwaltungspersonal	2
Verbesserungsvorschläge: 1	
<b>Summe:</b>	<b>5</b>

In 2018 beschäftigten sich die Kommissionsmitglieder mit drei Beschwerden mit insgesamt fünf Kritikpunkten. In allen fünf Fällen wurde die vorgebrachte Kritik als unbegründet bewertet.

#### 5.5.5 LWL-Klinik Herten

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>					
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar	Rücknahme mit Bearbeitung
				fehlende Schweigepflichts-entbindung	
Entlassmanagement			1		
Finanzielle Angelegenheiten					1
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1			
Verhalten des gesamten Teams				1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en				1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1		
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten im Berichtszeitraum die Beschwerde eines ehemaligen Patienten und seiner Ehefrau nachvollziehen. Der Beschwerdeführer und seine Ehefrau hatten die eingetretene Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Behandlungs- und Entlassungsberichts durch die LWL-Klinik Herten kritisiert.

Im Rahmen der Aufklärung des Sachverhaltes wurde von dem fallführenden Arzt bedauernd eingeräumt, dass sich das Diktat des Berichtes urlaubsbedingt verzögert hatte. Es wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

<b>Anzahl der Beschwerden: 7</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>keine Zuständigkeit</b>
Ausstattung			3		
Diagnose					1
Mangelnde Qualifikation des Personals			1		
Medikation			1		
Missachtung des Datenschutzes	1	1			
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1		
Organisation einer Station/Wohngruppe			4		
Personalmangel im ärztlichen Dienst			1		
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1		
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1		
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes					1
Sonst. Personalmangel			1		
Therapieangebote			3		
Therapieplan			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			1		
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1		
Lob/Dank allgemein: 1					
Verbesserungsvorschläge: 1					
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Kommissionsmitglieder eingehend mit der Kritik eines ehemaligen Patienten einer Station des Behandlungszentrums für Hörgeschädigte der LWL-Klinik Lengerich bezüglich des Datenschutzes. Die Kritik wurde von der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet.

Der Beschwerdeführer hatte zuvor kritisiert, dass Patientinnen und Patienten einige ihrer persönlichen (Gesundheits-)Daten in Listen eintragen sollten. Diese Listen lagen öffentlich vor dem Stationszimmer aus und waren für Dritte frei zugänglich.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten die von der Abteilungsleitung umgehend veranlasste organisatorische Anpassungsmaßnahme. Die Erfassung der regelmäßig erhobenen Daten erfolgt nun über Formblätter, die von den Patientinnen und Patienten ausgefüllt im Dienstzimmer abzugeben sind.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

<b>Anzahl der Beschwerden: 6</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
				<b>sachlich nicht ermittelbar</b>
Ausstattung			2	
Diagnose			1	
Entlassmanagement			1	
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	2	2		
Medikation			2	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Sonstiges/Nicht zuzuordnen			1	
Therapieangebote	1	1	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			2	
Verhalten von Psychologin/Psychologe			2	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1	1
<b>Summe:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

Eine Patientin der LWL-Klinik Lippstadt kritisierte in 2018 die Qualität einiger Lebensmittel, die von der Küche für die Patientengemeinschaft geliefert wurde. Beispielsweise wurde der Garzustand von Kartoffeln bemängelt. Die Beschwerde wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet.

Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde bekannt, dass die Einrichtung bereits vor der Kenntnisnahme der Beschwerde organisatorische Maßnahmen getroffen hatte, damit sich der kritisierte Sachverhalt zukünftig möglichst nicht wiederholt. Die Beschwerdeführerin wurde um Entschuldigung bezüglich einer teilweise nicht optimalen Qualität der Speisen gebeten.

In einem späteren Gespräch mit dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen äußerte sich die Patientin zufrieden mit dem Ergebnis ihrer Eingabe. Der von ihr zuvor bemängelte Sachverhalt habe sich nicht nochmals wiederholt.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>				
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>			
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe nicht möglich</b>	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar</b>
				<b>keine Zuständigkeit</b>
Finanzielle Angelegenheiten			1	
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en	1	1	1	
Verhalten von rechtlichen Vertreter/inne/n				1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient der LWL-Klinik Marsberg an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das Verhalten einiger seiner Mitpatienten.

Im Verlauf der Bearbeitung der Beschwerde wurde deutlich, dass der Beschwerdeführer zum Zeitpunkt des Vorbringens seiner Kritik die Auswirkungen der zum Teil sehr schweren Erkrankungen seiner Mitpatientinnen und Mitpatienten miterlebt hatte. Die kritischen Angaben des Beschwerdeführers konnten nachvollzogen werden. Aus medizinisch/therapeutischen Gründen war jedoch ein Wechsel des Beschwerdeführers auf eine andere Station der LWL-Klinik nicht möglich.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Klinik Marsberg führten wiederholt ausführliche sowie entlastende Gespräche mit dem Beschwerdeführer. Das besondere Engagement der Beschäftigten der Station wurde von den Kommissionsmitgliedern anerkennend festgestellt.

### 5.5.9 LWL-Klinik Münster

<b>Anzahl der Beschwerden: 15</b>				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				Sachlich nicht ermittelbar
Ausgang			2	
Ausstattung	2	2		
Besuch			1	
Diagnose			1	
Entlassmanagement			2	
Fixierung			1	
Gutachten			1	
Hygiene und Reinigung	1	1		
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts			1	
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke	2	2	1	
Medikation			2	
Rauchen / nicht rauchen			2	
Sonstige einschränkende Maßnahmen			1	
Sonstiges / nicht zuzuordnen			1	
Verhalten von Ärztin / Arzt			3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von Mitpatient/inn/en				1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung- u. Angehörigen			1	
Zwangsmedikation			2	
<b>Summe:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>1</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision beschäftigten sich im Berichtszeitraum mit der Beschwerde eines ehemaligen Patienten. Der Beschwerdeführer berichtete kritisch über die Ausstattung sowie die mangelnde Hygiene und Reinigung der Duschen und Sanitärbereiche einer zur Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik gehörenden Station. Die Kritik wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass die sanitäre Situation der Nasszellen der vom Beschwerdeführer benannten Station im Haus 23 der LWL-Klinik Münster nicht optimal war. Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten, dass umgehend nach Kenntnisnahme der Kritik von der Betriebsleitung kleinere Reparaturen sowie Instandhaltungsmaßnahmen veranlasst und umgesetzt wurden. Beispielsweise wurden Seifen- und Desinfektionsmittelpender sowie Duschvorhänge ausgetauscht und Duschroste ausgewechselt.

Ferner wurde die Beschwerde von der Betriebsleitung zum Anlass genommen, ein Gespräch mit der verantwortlichen Leitung des externen Reinigungsunternehmens zu führen, um ohne Ausnahme eine vertragskonforme Reinigungsleistung sämtlicher Sanitärbereiche sicher zu stellen.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

<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>fehlende Schweigepflichtsentbindung</b>
Aufnahmemanagement			1	
Diagnose			1	
Entlassmanagement			2	1
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	2	2		
Mangelnde Qualität der Speisen und Getränke			1	
Therapieangebote			3	
Therapieplan			3	
Verhalten der Einrichtungsleitung			1	
Verhalten des gesamten Teams			1	
Verhalten vom Verwaltungspersonal			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	5	1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			3	
Verhalten von Mitpatient/inn/en	1	1		
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1	
Verlegungsmanagement			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			2	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und rechtlichen Vertreter/inne/n			1	
<b>Summe:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>2</b>

Die Kritik einer rechtlichen Betreuerin eines Patienten der LWL-Klinik Paderborn hinsichtlich des Verhaltens einer Ärztin wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet.

Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde der Ärztlichen Direktion erklärt, dass eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern und der Einrichtung im Interesse der Patientinnen und Patienten als wünschenswert und unbedingt erforderlich erachtet wird und folglich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu angehalten sind, auch in schwierigen Situationen oder bei existierenden Meinungsverschiedenheiten stets sachlich und höflich zu bleiben.

Mit Bedauern wurde von der Ärztlichen Direktorin eingeräumt, dass die kritisch erwähnte ärztliche Mitarbeiterin im Kontakt mit der Beschwerdeführerin offensichtlich nicht hinreichend professionell und emotional distanziert kommuniziert hatte. Mit der Mitarbeiterin wurde anlässlich der Beschwerde ein entsprechendes Kritikgespräch geführt.

Die Beschwerdeführerin wurde um Entschuldigung gebeten.

### 5.5.11 LWL-Klinik Warstein

<b>Anzahl der Beschwerden: 6</b>				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				fehlende Schweigepflichtsentbindung
Ausgang			1	
Diagnose			1	
Entlassmanagement				1
Medikation			1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Rauchen / nicht rauchen	1	1		
Sonstiges / nicht zuzuordnen			1	
Therapieangebote			2	
Verhalten von Ärztin/Arzt			2	1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			3	1
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1	
Lob / Dank allgemein: 1				
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Eine Patientin der LWL-Klinik Warstein wandte sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und kritisierte eine fehlende Rücksichtnahme der rauchenden Mitpatientinnen und Mitpatienten. Die Beschwerdeführerin fühlte sich durch den in das Gebäude ziehenden Tabakrauch, bedingt durch nicht geschlossene Balkontüren, massiv gestört. Die Kritik wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet.

Die Beschwerdekommisionsmitglieder begrüßten die anlässlich der vorgebrachten Kritik von der Einrichtung getroffenen sowie veranlassten Abhilfemaßnahmen. Es wurden explizite Hinweisschilder an prägnanten Stellen auf der Station angebracht, dass nach dem Betreten der Balkone zum Rauchen die Zugangstüren zu schließen sind.

Die Beschwerdeführerin zeigt sich zufrieden mit der getroffenen Abhilfemaßnahme.

## 5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

Über die in 2018 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beratenen Kritikpunkte bezüglich der LWL-Kliniken für Kinder- und Jugendliche im LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen informieren die nachfolgenden Kapitel 5.6.1 bis 5.6.4. Ein für die Beschwerdekommision *be-gründeter* Beschwerdeinhalt wird ergänzend ausführlicher erläutert.

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

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt	2
<b>Summe:</b>	<b>2</b>

Bezüglich der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik wurden in 2018 zwei Beschwerden beraten. In beiden Fällen wurde die Kritik bezüglich des Verhaltens einer Ärztin/eines Arztes als unbegründet erachtet.

### 5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	2
Missachtung des Datenschutzes	1	1	1
Sonstiges/Nicht zuzuordnen			1
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen			2
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

In 2018 beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Kritik eines Vaters. Dieser hatte bemängelt, dass eine ärztliche Mitarbeiterin ohne seine Zustimmung persönliche Daten sowie weitere Informationen über seinen Sohn an das Jugendamt weitergeleitet hatte. Die Kritik konnte von der Kommission nachvollzogen werden.

Im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung wurde in Erfahrung gebracht, dass die Ärztin im Anschluss eines ambulanten Vorgesprächs mit dem Kindsvater und der Kindsmutter von einem gemeinschaftlichen Einverständnis beider Elternteile zur Kontaktaufnahme zum Jugendamt ausgegangen war. Es stellte sich heraus, dass lediglich die von der Mutter unterschriebene Schweigepflichtsentbindung vorlag.

Sowohl die Ärztin als auch der Ärztliche Direktor der LWL-Universitätsklinik Hamm äußerten ihr ausdrückliches Bedauern und baten den Beschwerdeführer um Entschuldigung. Es konnte von der Kommission in Erfahrung gebracht werden, dass dem Beschwerdeführer durch die Weitergabe der Daten kein Nachteil entstanden war.

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

<b>Anzahl der Beschwerden: 5</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>
Aufnahmemanagement	1	1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	2	2	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung			1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	1
Therapieplan			1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1	1	2
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			2
Lob / Dank allgemein: 1			
<b>Summe:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

Die Mutter einer Patientin wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierte, dass ihre Tochter ohne Personalbegleitung alleine zur verordneten Ergotherapie im Gelände der Klinik geschickt worden war. Die Tochter der Beschwerdeführerin nahm an der Therapie teil, kehrte jedoch nicht zur Station zurück, sondern verließ ohne Erlaubnis und Kenntnis der Beschäftigten der Einrichtung sowie der Mutter das Klinikgelände. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Kritik nachvollziehen.

Im Rahmen der Recherchen wurde in Erfahrung gebracht, dass eine ärztliche Anordnung zum Ausgang ohne Begleitung einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters nicht vorlag. Ferner wurde bekannt, dass die Beschäftigten der LWL-Klinik Marl-Sinsen die Beschwerdeführerin nicht umgehend über die Abwesenheit ihrer Tochter informiert hatten. Eine Freundin der Patientin hatte die Beschwerdeführerin bereits über die Abwesenheit ihrer Tochter aus der Klinik informiert, bevor dies den Beschäftigten der LWL-Klinik Marl-Sinsen möglich war.

Die Kommissionsmitglieder begrüßten, dass ein ausführliches und klärendes Gespräch anlässlich der vorgebrachten Beschwerde mit der Beschwerdeführerin geführt wurde. Die Mutter der Patientin wurde um Entschuldigung gebeten. Ferner wurde von der Betriebsleitung der Sachverhalt zum Anlass genommen, diesen im Sinne des Fehlermanagements mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Station aufzuarbeiten.

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

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</b>			
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>		
	<b>begründet</b>	<b>Abhilfe erfolgt</b>	<b>unbegründet</b>
Ausstattung	1	1	
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts			1
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			2
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient einer geschützt geführten Station der LWL-Klinik Marsberg an die Beschwerdekommisionsmitglieder, da er sich bei Ausfahrten mit den Dienstfahrzeugen der LWL-Klinik nicht wohl fühle, da auf den Fahrzeugen sowohl das Logo des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe als auch der Name der Einrichtung angebracht sei. Hierdurch kam bei dem Patienten ein Stigmatisierungsgefühl auf.

In Abstimmung mit der LWL-Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wurde ein Kompromiss erarbeitet. Demzufolge werden zukünftig in der kinder- und jugendpsychiatrischen LWL-Klinik Marsberg zwei Dienstfahrzeuge eingesetzt, die lediglich mit dem Logo des LWL ohne Nennung der Einrichtung versehen sind.

#### 5.7 LWL-Pflegezentren

##### 5.7.1 LWL-Pflegezentrum Warstein

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>		
<b>Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte</b>	<b>Beurteilung</b>	
	<b>unbegründet</b>	<b>nicht entscheidbar keine Zuständigkeit</b>
Ausstattung	1	
Diagnose		1
keine freie Arztwahl	1	
Mangelnde Freizeitangebote	1	
nicht ausreichende Pflege und Betreuung	1	
Organisatin einer Station/Wohngruppe	1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes		1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	
Verhalten der Einrichtungsleitung	1	
Verhalten der Wohngruppen- bzw. Stationsleitung	1	
Verhalten des gesamten Teams	1	
<b>Summe:</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

In 2018 beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit zwei Beschwerden mit insgesamt elf Kritikpunkten. Neun wurden nach eingehender Sachverhaltsaufklärung als

unbegründet bewertet. Aufgrund fehlender Zuständigkeit der Kommission konnten die Mitglieder in zwei Fällen nicht entscheiden.

### 5.7.2 Übrige LWL-Pflegezentren

In 2018 wurden keine Beschwerden aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich, Lippstadt, Marsberg sowie Münster von der Beschwerdekommision beraten.

### 5.8 LWL-Wohnverbände

Die nachfolgenden Kapitel 5.8.1 bis 5.8.8 informieren über die in 2018 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beratenen Kritikpunkte bezüglich der LWL-Wohnverbände. Ergänzend wird ein *begründeter* Beschwerdeinhalt ausführlicher erläutert.

#### 5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Ausstattung	1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Sonstiges/Nicht zuzuordnen	1
Umzugsmanagement	1
Verhalten der Einrichtungsleitung	1
<b>Summe:</b>	<b>5</b>

Die im Berichtszeitraum von der Beschwerdekommision beratenen drei Beschwerden bezüglich des LWL-Wohnverbundes Dortmund beinhalteten insgesamt fünf Kritikpunkte. Aus Sicht der Mitglieder der Kommission waren alle Kritikpunkte unbegründet.

#### 5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/innen	1
<b>Summe:</b>	<b>2</b>

Bezüglich des LWL-Wohnverbundes Gütersloh beschäftigte sich die Beschwerdekommision in 2018 einmal. Die vorgebrachten zwei Kritikpunkte wurden nach objektiver Sachverhaltsaufklärung von den Mitgliedern der Kommission als unbegründet bewertet.

### 5.8.3 LWL-Wohnverbund Lengerich

<b>Anzahl der Beschwerden: 3</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>
Kündigung des Betreuten Wohnens				1
Verhalten der Einrichtungsleitung			1	
Verhalten von Nutzer/inne/n	2	2		
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1	
<b>Summe:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Zwei Nutzerinnen des Wohnangebotes „Quartier Innenhof“ des LWL-Wohnverbundes Lengerich wandten sich in 2018 unabhängig voneinander und zu verschiedenen Zeitpunkten an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerten sich kritisch über das Verhalten einer weiteren Nutzerin des LWL-Wohnverbundes.

Von der Leitung der Einrichtung wurden die kritischen Schilderungen der beiden Beschwerdeführerinnen im Rahmen der Recherchen zur Eingabe bestätigt. Die Mitglieder der Kommission wurden informiert, dass die kritisch erwähnte Nutzerin seit ihrem Einzug in den LWL-Wohnverbund durchgehend von den Beschäftigten erinnert und unterstützt wurde, ihr Verhalten zu überdenken beziehungsweise zu ändern. Aus in ihrer Person liegenden Gründen war es der Nutzerin jedoch nicht möglich, diese Angebote und Hilfen anzunehmen. Im Verlauf der Beschwerdebearbeitung wurde ferner bekannt, dass sich die Einrichtungsleitung, einer fachärztlichen Stellungnahme zur gesundheitlichen Situation der Nutzerin entsprechend, bemühte, ein den Bedürfnissen der Nutzerin entsprechendes neues Wohnangebot zu finden. Aus diesem Grund stand die Leitung des LWL-Wohnverbundes im engen Austausch mit dem Kostenträger sowie anderen Leistungserbringern.

Mit den Beschwerdeführerinnen wurden mehrere ausführliche und entlastende Gespräche von Seiten der Beschäftigten des LWL-Wohnverbundes Lengerich und dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen geführt.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision dankten den Nutzerinnen für ihre Geduld und Besonnenheit.

#### 5.8.4 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Anzahl der Beschwerden: 5						
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar	
					sachlich nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Ausgang				1		
Ausstattung	1	1				
Medikation				1		
Rauchen / Nicht rauchen	2		2			
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes						2
Sonstiges/Nicht zuzuordnen					1	
Therapieangebote	1	1		1		
Umzugsmanagement				1		
Verhalten des gesamten Teams				1		
Verhalten von Nutzer/inne/n	2	1	1			
<b>Summe:</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Kritik einer Nutzerin einer geschützten Wohngruppe des LWL-Wohnverbundes Lippstadt im Berichtszeitraum nachvollziehen. Die Beschwerdeführerin hatte als Nichtraucherin zweimal kritisch vorgebracht, dass die rauchenden Nutzerinnen und Nutzer der Wohngruppe die Terrassentür nicht hinter sich schließen würden. Aus diesem Grund würde der Zigaretten- bzw. Tabakrauch von außen in den Innenbereich des Gebäudes verstärkt eindringen.

Die Beschwerde wurde von der Einrichtungsleitung zum Anlass genommen, die technische Ausstattung der Terrassentür teilweise zu verändern. Es wurde zusätzlich ein Obertürschließer eingebaut. Die Funktion wurde so gewählt, dass die Tür automatisch ins Schloss fällt, jedoch bei Bedarf durch einen Feststellmechanismus auch dauerhaft offengehalten werden kann.

Mit dieser Lösung zeigte sich die Beschwerdeführerin zufrieden.

### 5.8.5 LWL-Wohnverbund Marsberg

<b>Anzahl der Beschwerden: 5</b>				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar keine Zuständigkeit
Ausstattung			1	
Fixierung			1	
Halten			1	
Rechtsgrundlage des stationären Aufenthaltes				2
Verhalten des gesamten Teams			3	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von Nutzer/inne/n			2	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1		
Verlegungsmanagement			1	
Verbesserungsvorschläge: 1				
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

Ein Nutzer des LWL-Wohnverbundes Marsberg wandte sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das Verhalten einer Mitarbeiterin.

Es wurde im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung in Erfahrung gebracht, dass es zwischen dem Beschwerdeführer und einer Beschäftigten der Einrichtung zu einer verbalen Auseinandersetzung im Zusammenhang der Zubereitung eines gezuckerten Kaltgetränkes gekommen war.

Von der Einrichtung wurde bedauernd eingeräumt, dass in der konkreten Situation die Mitarbeiterin gelassener und umsichtiger auf die Handlung des Nutzers hätte reagieren können. Ein Mitglied des Pädagogisch-Psychologischen Fachdienstes führte anlässlich der Beschwerde ein entlastendes Gespräch mit dem Nutzer. In diesem Kontext entsprach der Beschwerdeführer der Bitte um Entschuldigung.

### 5.8.6 LWL-Wohnverbund Münster

<b>Anzahl der Beschwerden: 4</b>				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	Rücknahme mit Bearbeitung
Finanzielle Angelegenheiten			2	
Hygiene und Reinigung			1	
Verhalten des gesamten Teams			1	
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergotherapeut/in			1	
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in				1
Verhalten von Nutzer/inne/n	1	1		
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Die Kritik eines Angehörigen einer Nutzerin des LWL-Wohnverbundes Münster hinsichtlich anderer Nutzerinnen und Nutzer der Wohngruppe konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision in 2018 nachvollziehen.

Es wurde im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung in Erfahrung gebracht, dass die Angehörige des Beschwerdeführers wiederholt die Auswirkungen der zum Teil sehr schweren chronischen Erkrankungen anderer Nutzerinnen und Nutzern des Wohnangebotes miterlebt hatte. Beispielsweise war die Angehörige des Beschwerdeführers mit einer Tasse beworfen worden. Trotz fachlicher Begleitung der Nutzerinnen und Nutzer durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes konnte ein derartiges Vorkommnis leider nicht vermieden werden.

Mit dem Beschwerdeführer und der Nutzerin wurden mehrere ausführliche und entlastende Gespräche geführt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision dankten dem Beschwerdeführer und seiner Schwester schriftlich für ihre Nachsicht.

### 5.8.7 LWL-Wohnverbund Paderborn

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>			
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Nutzer/inne/n	1	1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n			1
<b>Summe:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Beschwerde einer Nutzerin eines Wohnangebotes des LWL-Wohnverbundes Paderborn wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet.

Die Beschwerdeführerin kritisierte das Verhalten einer weiteren Nutzerin der Wohngruppe. Im Verlauf der Sachverhaltsaufklärung bestätigte die Einrichtungsleitung, dass die Beschwerdeführerin tatsächlich in zwei Fällen von der anderen Nutzerin des Wohnangebotes tätlich angegriffen worden war. Der Einrichtungsleiter hatte jedoch bereits vor der Kenntnisnahme der Beschwerde beide Nutzerinnen kontaktiert, um zwischen den beiden Personen zu vermitteln und eine Lösung der konflikthafter Situation zu erreichen. Die Beschwerdeführerin fühlte sich durch dieses Handeln ernst genommen und zeigte sich umfassend beruhigt.

### 5.8.8 Übrige LWL-Wohnverbände

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 2018 aus dem LWL-Wohnverbund Hemer, dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen sowie dem LWL-Wohnverbund Warstein keine Beschwerden beraten.

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

Die nachfolgenden Kapitel 5.9.1 bis 5.9.3 informieren über die von den Beschwerdekommis-sionsmitgliedern im Berichtszeitraum beratenen Kritikpunkte bezüglich der LWL-Institute für Re-habilitation, LWL-Rehabilitationszentren und Spezialisierungen an den LWL-Kliniken.

### 5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein

<b>Anzahl der Beschwerden: 2</b>				
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar
				keine Zuständigkeit
Hygiene und Reinigung	1	1		
Mängel bei der Erstellung des Entlassungsberichts	1	1		
Mangelnde Qualifikation des Personals			1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Verhalten der Einrichtungsleitung				1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in			1	
Verhalten von sonstigen Mitarbeiter/inne/n	1	1		
<b>Summe:</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Die von den Beschwerdekommis-sionsmitgliedern in 2018 beratenen zwei Beschwerden bein-halteten insgesamt sieben Kritikpunkte, von denen drei Punkte als begründet bewertet wurden. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Kritik einer Rehabilitandin nachvollzie-hen, dass eine Mitarbeiterin des LWL-Institutes für Rehabilitation Warstein bei schriftlichen Mitteilungen an die Beschwerdeführerin und weitere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden nicht aktuelle Informationsmaterialien beigefügt hatte.

Im Verlauf des Beschwerdeverfahrens wurde bekannt, dass die Leitung der Einrichtung unmit-telbar nach Kenntnisnahme des Sachverhaltes korrigierende organisatorische Maßnahmen ge-troffen hatte. Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten die rasch getroffenen Schritte und überzeugten sich ferner, dass den Empfängerinnen und Empfängern der Schrei-ben keinerlei Nachteile entstanden waren.

### 5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet

<b>Anzahl der Beschwerden: 1</b>	
Beschwerdeinhalte/Kritikpunkte	Beurteilung
	unbegründet
Medikation	1
Verhalten von Gesundheits- und Krankenpfleger/in	1
Verhalten von Mitpatient/inn/en	1
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1
<b>Summe:</b>	<b>4</b>

Im Berichtszeitraum befasste sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit einer Beschwerde mit insgesamt vier Kritikpunkten eines Rehabilitanden. Der Beschwerdeführer kritisierte beispielsweise, dass die Beschäftigten ihn während seines Aufenthaltes nicht ernst genommen und bei der Bewältigung mehrerer Probleme im alltäglichen Kontakt mit anderen Rehabilitandinnen und Rehabilitanden der Einrichtung unterstützt hätten. Nach objektiver Sachverhaltsaufklärung wurden sämtliche Kritikpunkte als unbegründet bewertet.

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

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden in 2018 aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut), 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 keine Beschwerden beraten.

## **6. Ausblick**

*„Krankenpflege ist eine Kunst, die wie jede andere vor allen Dingen eine Reihe angeborener Eigenschaften und Anlagen bedingt, ohne die auch die beste technische Schulung keinen Wert hat.“*

*(Agnes Karll (1868-1927), Begründerin der modernen Pflege)*

Die LWL-Beschwerdekommision bekommt bei ihrer Arbeit immer wieder einen Einblick, wie herausfordernd und wichtig gerade die Arbeit der Pflege in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes ist. Zu beobachten sind vor allem die Zunahme von Übergriffen auf die Beschäftigten, die für diese oftmals eine starke Belastung darstellen. Hinzu kommen teilweise personelle Engpässe sowie problematische strukturelle Rahmenbedingungen.

Bei Letzterem will das neue Pflegeberufegesetz gegensteuern. Das Gesetz schafft in vielen Bereichen eine Verbesserung für die Pflegeberufe.

Die 2018 verabschiedete Ausbildungs- und Prüfungsverordnung für die Pflegeberufe, die zum 01.01.2020 in Kraft tritt, sieht eine neue Pflegeausbildung vor. Die bisher getrennten Ausbildungen zur Altenpflege, Gesundheits- und Krankenpflege sowie Kinderkrankenpflege werden zusammengeführt:

Alle Auszubildenden erhalten zwei Jahre lang eine gemeinsame, generalistisch ausgerichtete Ausbildung, in der sie einen Vertiefungsbereich in der praktischen Ausbildung wählen. Auszubildende, die im dritten Ausbildungsjahr die generalistische Ausbildung fortsetzen, erwerben den Berufsabschluss „Pflegefachfrau“ bzw. „Pflegefachmann“. Auszubildende, die ihren Schwerpunkt in der Pflege alter Menschen oder der Versorgung von Kin-

dern und Jugendlichen sehen, können wählen, ob sie – statt die generalistische Ausbildung fortzusetzen – einen gesonderten Abschluss in der Altenpflege oder Gesundheits- und Kinderkrankenpflege erwerben wollen.

Die neue Ausbildungsordnung bietet für den LWL-PsychiatrieVerbund Chancen zur weiteren Qualitätssteigerung und zur Fachkräftebindung in der Pflege, stellt aber besonders die Ausbildungsakademien des LWL auch vor neue Herausforderungen.

In dem Pflegeberufegesetz wurden zudem erstmals sog. Vorbehaltstätigkeiten festgeschrieben. Für den Pflegebereich werden damit bestimmte berufliche Tätigkeiten, die dem Pflegeberuf nach diesem Gesetz vorbehalten sind, also nur von entsprechend ausgebildetem Personal ausgeführt werden dürfen, geregelt.

Die Vorbehaltstätigkeiten stellen einen wichtigen Schritt zu einer zukunftsfähigen Entwicklung des Pflegeberufes dar. Im Gesetz nicht ausreichend berücksichtigt sind aber die Besonderheiten in den Kinder- und Jugendpsychiatrien: Dies darf nicht dazu führen, dass die notwendigerweise multiprofessionell aus Pflegekräften und Erziehern besetzten Teams in der Kinder- und Jugendpsychiatrie gefährdet sind und der einheitliche Pflege- und Erziehungsprozess berufsgruppenbedingt getrennt werden müsste.

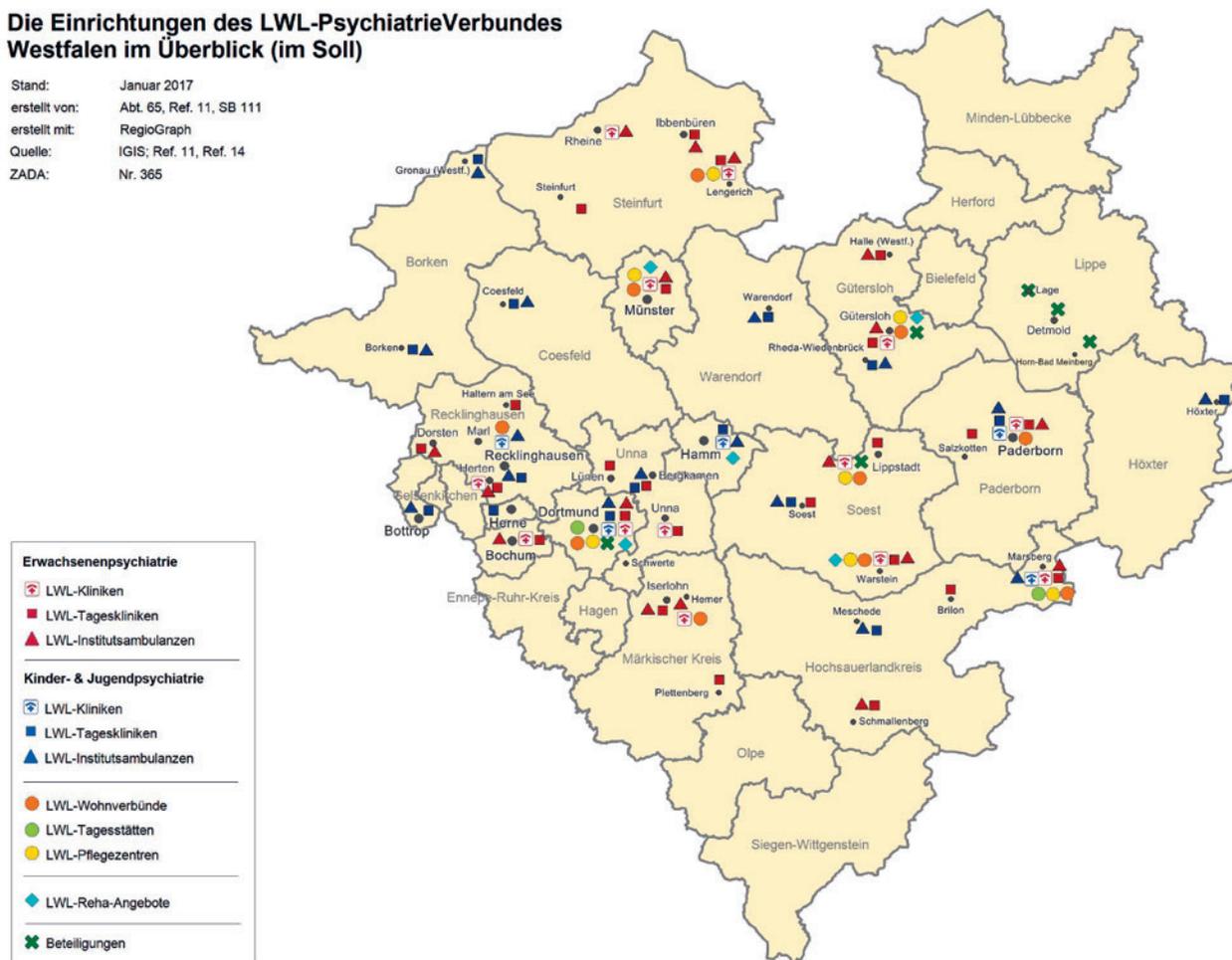
Um dies zu verhindern, haben die Berufsverbände bereits eine Initiative gestartet. Das Anliegen, weiterhin multiprofessionelle Teams von Pflegefachkräften und Erziehern in den Kinder- und Jugendpsychiatrien mit gleichen Tätigkeitsprofilen vorzuhalten, wird von der LWL-Beschwerdekommision unterstützt.

Abschließend möchten wir allen Beschäftigten in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen, sowohl aus dem Pflege- und Erziehungsdienste als auch aus anderen Berufsgruppen, an dieser Stelle einen ausdrücklichen Dank für Ihre gute Arbeit sagen.

Wir hoffen, dass die LWL-Beschwerdekommision mit ihrer Tätigkeit zur weiteren Qualitätsverbesserung in den Einrichtungen zum Wohle aller Betroffenen beitragen konnte.

## 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.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