

**LWL-Abteilung für Krankenhäuser  
und Gesundheitswesen**

**LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen**

# Bericht

*der Beschwerdekommision  
für das Jahr*

# 2009



# LWL

Für die Menschen.  
Für Westfalen-Lippe.

## **Impressum**

### **Herausgeber**

Landschaftsverband Westfalen-Lippe  
LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen  
LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen  
Landesrätin Helga Schuhmann-Wessolek

### **Redaktion**

Mechthild Mügge  
Martin Skorzak  
Mechtild Stöber  
Heiko Winnemöller

### **Umschlagentwurf**

Ulrich Ackermann, LWL-Printcenter

### **Druck**

Druckerei Burlage, Münster

### **Stand**

Münster, im Juli 2010

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>1. Die Beschwerdekommision</b>	<b>1</b>
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	1
1.2 Zuständigkeit	1
1.3 Zusammensetzung	2
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	2
<b>2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden</b>	<b>3</b>
<b>3. Anzahl der Beschwerden</b>	<b>3</b>
3.1 Anzahl der Beschwerden in 2009	4
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über vier Jahre	5
<b>4. Bewertung der Beschwerden</b>	<b>6</b>
<b>5. Beschwerden im Jahr 2009</b>	<b>10</b>
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	10
5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich	11
5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich	11
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	12
5.5 Einzelne LWL-Kliniken für Erwachsene	12
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	12
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	13
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	14
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	15
5.5.5 LWL-Klinik Herten	16
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	17
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	18
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	18
5.5.9 LWL-Klinik Münster	19
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	20
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	20
5.6 Einzelne LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	21
5.6.1 LWL-Universitätsklinik Hamm	21
5.6.2 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	21
5.6.3 LWL-Klinik Marsberg	22
5.7 Einzelne LWL-Wohnverbände	23
5.7.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	23
5.7.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	23
5.7.3 LWL-Wohnverbund Hemer	23
5.7.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	23
5.7.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	23
5.7.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	24
5.7.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	24
5.7.8 LWL-Wohnverbund Münster	25
5.7.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	25
5.7.10 LWL-Wohnverbund Warstein	25

5.8 Einzelne LWL-Pflegezentren	26
5.8.1 LWL-Pflegezentrum Gütersloh	26
5.8.2 LWL-Pflegezentrum Münster	26
5.8.3 Übrige LWL-Pflegezentren	26
5.9 Einzelne LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	27
5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)	27
5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg	27
5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg, Warstein)	28
5.9.4 Rehabilitationsbereich an der LWL-Klinik Lengerich	28
5.9.5 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	28
5.10 Sonstiges	29
<b>6. Ausblick</b>	<b>29</b>

# 1. Die Beschwerdekommision

## 1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Ein Krankenhaus hat entsprechend § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Patientinnen und Patienten durch eine *unabhängige* Stelle zu treffen. Die Forderungen des KHGG NW werden durch das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) in § 24 erweitert. Die im Jahr 2009 seit 30 Jahren bestehende Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) erfüllt diese Anforderungen und Vorgaben.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision des LWL setzen sich mit Anregungen und Beschwerden von Patientinnen und Patienten auseinander und veranlassen, berechtigt gerügte Mängel umgehend abzustellen. Diese Aufgaben nehmen sie auch für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände sowie der LWL-Pflegezentren wahr.

Die regelmäßigen monatlichen Sitzungen der Beschwerdekommision finden in den einzelnen Einrichtungen<sup>1</sup> des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen statt. So ist es den Mitgliedern der Beschwerdekommision möglich, sich direkt vor Ort ein Bild zu machen, aktuelle Eingaben zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Heimleitungen auf persönlichem Wege zu erhalten, um sich daraus ihr Urteil zu bilden.

## 1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision nimmt Beschwerden und Anregungen der Patientinnen und Patienten des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen entgegen. Es ist dabei nebensächlich, ob die Patientinnen und Patienten aktuell in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden oder die Behandlung bereits beendet wurde. Die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände, LWL-Pflegezentren und von Menschen im Betreuten Wohnen beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe vertreten die Beschwerdekommisionsmitglieder ebenfalls. Die Mitglieder der Beschwerdekommision verstehen sich ebenso als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Beschwerden und Anliegen von Angehörigen, gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern und/oder anderen interessierten Bürgerinnen und Bürgern, soweit der von ihnen vorgetragene Sachverhalt betroffene Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner in irgendeiner Weise berührt.

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

In 2009 wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen *14 Beschwerden mit 31 Beschwerdeinhalten* von Patientinnen und Patienten des Maßregelvollzugs aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen bearbeitet.

Weitere Informationen hierüber sind dem entsprechenden Jahresbericht der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ zu entnehmen.

---

<sup>1</sup> Eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen finden Sie im Anhang.

### 1.3 Zusammensetzung

Im Jahr 2009 gehörten der Beschwerdekommision an:

<b>Mitglieder</b>	<b>Stellvertreterinnen/Stellvertreter</b>
<u>CDU</u>	
Herr George Zeich (stellv. Vorsitzender)	Herr Ludger Kaup
Herr Uwe Scholz	Herr Wolfgang Diekmann
Frau Erika Stahl	Herr Leo Klempert
<u>SPD</u>	
Bärbel Bredenbach (Vorsitzende)	Hans-Joachim Kayser
Maria Anna Hakenes	Elisabeth Veldhues
<u>Bündnis 90/Die Grünen</u>	
Peter Saatkamp	Siegfried Schönfeld
<u>FDP</u>	
Dr. Thomas Reinbold	Patrick Horstmann

### 1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Beschwerdekommision tagte in 2009 zehnmal an folgenden Terminen und Orten:

26. Januar	LWL-Klinik Lengerich
27. Februar	LWL-Klinik Hamm
30. März	LWL-Tagesklinik Bergkamen
4. Mai	LWL-Wohnverbund Lippstadt
29. Juni	LWL-Klinik Marsberg
24. August	LWL-Klinik Dortmund
28. September	LWL-Klinik Lippstadt
26. Oktober	LWL-Klinik Herten
23. November	LWL-Klinik Paderborn
14. Dezember	LWL-Maßregelvollzugsabteilung Westfalen, Münster

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

Der Leiter der Ergotherapie der LWL-Maßregelvollzugsklinik Rheine stellte im Dezember 2009 die Ergotherapie der Klinik vor. In diesem Zusammenhang erläuterte er u.a. die Ziele, die Möglichkeiten und Besonderheiten der Ergotherapie als *ein* medizinisches Heilmittel bei der Behandlung der Patientinnen und Patienten der LWL-Maßregelvollzugsklinik Rheine. Im Anschluss führte er durch eine Ausstellung von Bildern, die von Patientinnen und Patienten der LWL-MRVK Rheine gemalt wurden und in den Räumlichkeiten der LWL-Maßregelvollzugsabteilung der Öffentlichkeit zugänglich präsentiert werden.

## 2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision - Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden

Mit Beschwerden, Anregungen oder Anliegen kann man sich persönlich, telefonisch, postalisch, per E-Mail oder via Telefax an die Mitglieder der Beschwerdekommision oder die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen wenden.

Die Nachrichten werden möglichst zeitnah bearbeitet. Können im Rahmen der Nachforschungen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen die geschilderten Sachverhalte der beschwerdeführenden Personen nicht umgehend klären, werden die zuständigen Mitglieder der Leitung des Krankenhauses oder des Heimes der betreffenden Einrichtung des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen gebeten, den Gründen nachzugehen, eine Stellungnahme zu den Kritikpunkten abzugeben und etwaige Mängel zu beseitigen.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, sich direkt an der Bearbeitung einer Eingabe zu beteiligen. Sie nehmen zum Beispiel an Gesprächen mit betroffenen Personen (falls diese es wünschen) teil oder führen gemeinsame Gespräche mit dem Personal der Station oder Wohngruppe.

Über die Vorgehensweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zur Sachverhaltsaufklärung sowie die daraus resultierenden Ergebnisse werden die Mitglieder der Beschwerdekommision nach Abschluss der Recherchen schriftlich und mündlich informiert.

Zu jedem Einzelfall erhalten sie eine detaillierte Beratungsvorlage einschließlich eines Entscheidungsentwurfes. Der Entscheidungsentwurf, der sowohl die Interessen des Patienten und der Patientin oder des Bewohners und der Bewohnerin als auch die Stellungnahme der Betriebsleitung/Heimleitung berücksichtigt, dient den Mitgliedern der Beschwerdekommision als Grundlage für ihre Beratungen.

*Grundsätzlich* erfolgen die Nachforschungen zur Eingabe und Sachverhaltsaufklärung unter Beachtung der Schweigepflicht sowie den gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes. Sofern es der geschilderte Sachverhalt erforderlich erscheinen lässt, wird bereits vor der Aufnahme der Recherchen zur Eingabe eine entsprechende schriftliche Einverständniserklärung von den betroffenen Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. gesetzlichen Vertretern eingeholt.

## 3. Anzahl der Beschwerden

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden 109 Einzelbeschwerden mit den darin enthaltenen 309 Kritikpunkten in 2009 beraten. Sechs Personen äußerten sich positiv über ihre Behandlung und Betreuung in der jeweiligen Einrichtung des LWL und bedankten sich. In 2009 *verringerte* sich die *Gesamtanzahl* der Einzelbeschwerden im Vergleich zu 2008 um *sechs Beschwerden*.

Im Berichtszeitraum kam, wie in den zurückliegenden Jahren ebenfalls, der überwiegende Anteil der vorgebrachten Eingaben aus dem stationären Bereich der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen.

Die *Gesamtzahl* der Beschwerden sank bei den LWL-Kliniken für Erwachsene. In einigen Einrichtungen reduzierte sich die Anzahl der Beschwerden um (fast) 50 Prozent oder mehr. Es konnte jedoch auch ein Anstieg der Zahl der Beschwerden in anderen Einrichtungen festgestellt werden.

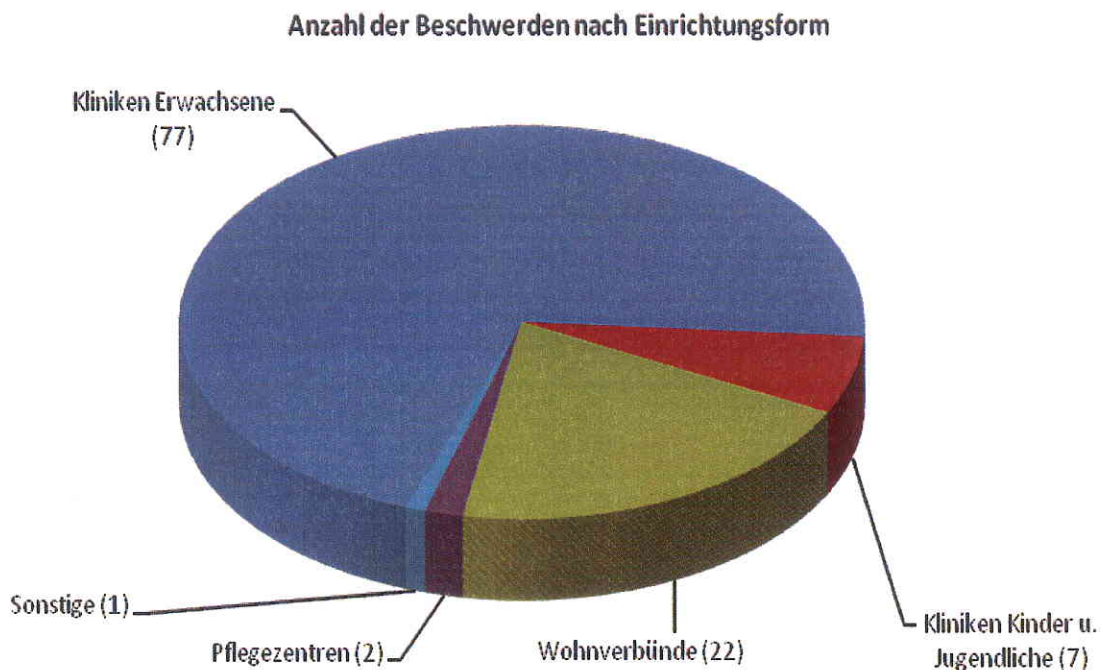
Im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie sank die Anzahl der Beschwerden. Mit 22 Beschwerden ist die Anzahl der Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände gleich geblieben.

Zwei Beschwerden wurden aus den LWL-Pflegezentren von den Mitgliedern der Beschwerdekommision in 2009 beraten. Eine Beschwerde konnte aufgrund der unterschiedlichen Kritikpunkte bezüglich diverser Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen nicht eindeutig einer Klinik oder einem Heim zugeordnet werden. Auf die einzelnen Beschwerden sowie die einzelnen Kritikpunkte und deren Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln gesondert eingegangen.

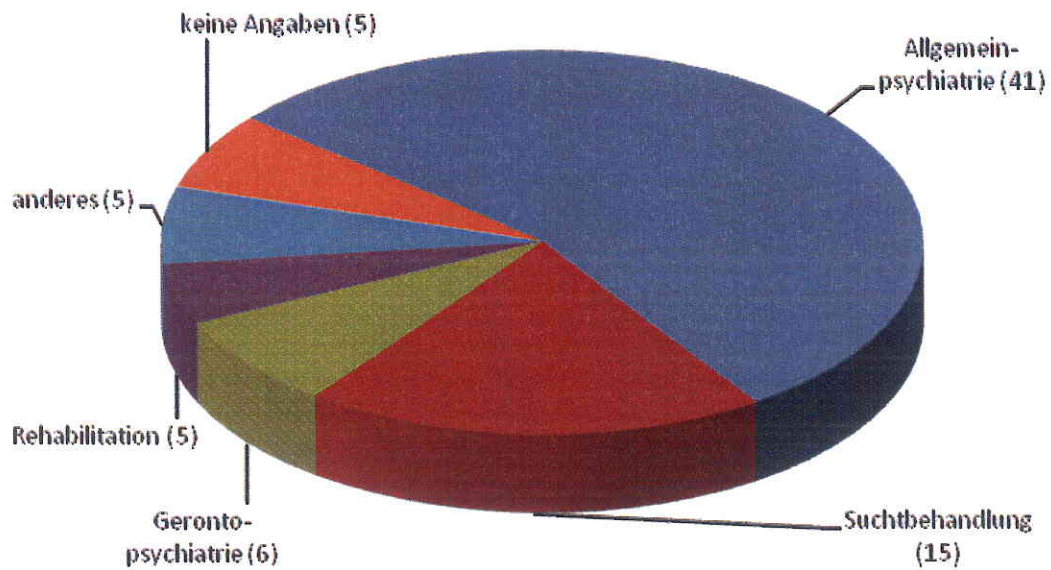
Keine ausführliche und detaillierte Beachtung fanden die *annähernd einhundert* diversen *Anfragen, Eingaben und/oder kritischen Bemerkungen*, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen durch Telefonate oder persönliche Gespräche erledigt werden konnten.

Häufig genügte in diesen Fällen eine beruhigende Ansprache der *akut erkrankten Menschen*, ein Hinweis auf das Amtsgericht oder andere Institutionen und/oder die Bitte auf eine Verschriftlichung der Kritikpunkte, die dann nach dem Abklingen der akuten Symptomatik den Beschwerdeführern so gar nicht mehr notwendig erschienen.

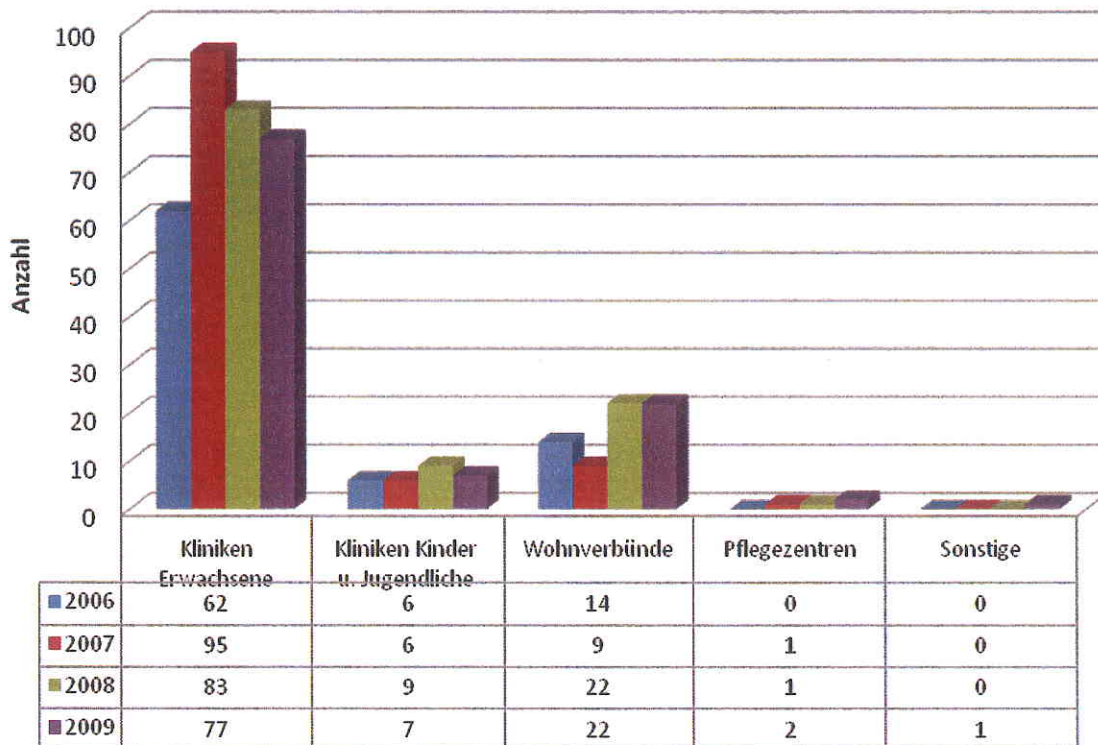
### 3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2009



### Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform Kliniken Erwachsene



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



## 4. Bewertung der Beschwerden

Es ist oftmals für die Mitglieder der Beschwerdekommision schwierig, eine eindeutige Entscheidung zu treffen, ob eine Eingabe/ein Kritikpunkt einer Beschwerdeführerin oder eines Beschwerdeführers begründet oder unbegründet ist.

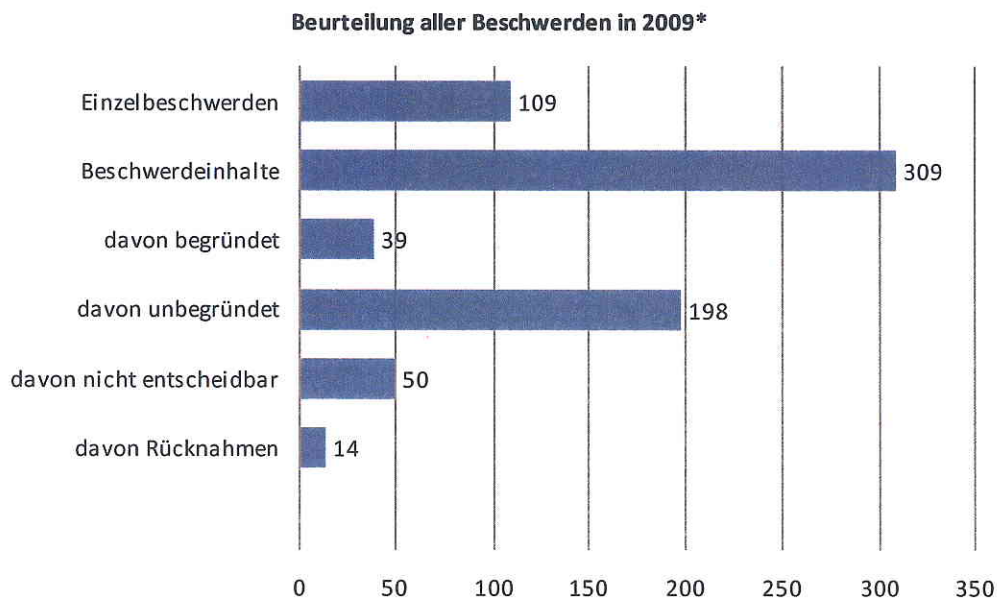
Allgemein ist zunächst davon auszugehen, dass jede Beschwerde/jeder Beschwerdepunkt von der betroffenen Person subjektiv als begründet erlebt wird. Gleichwohl stellt sich relativ häufig bei einer objektiven Aufklärung des Sachverhalts diese Eingabe als nicht begründet dar. Besonders trifft dieser Sachverhalt bei Eingaben über Maßnahmen zu, die in irgendeiner Form freiheitseinschränkend, die allerdings fachlich gerechtfertigt und notwendig waren.

Falls eine Beschwerde bei objektiver Betrachtung als sachlich nicht zutreffend gewertet werden kann, wird diese als unbegründet bewertet, auch wenn sie Inhalte umfasst, die für die Mitglieder der Beschwerdekommision emotional durchaus nachvollziehbar sind.

Wenn eine Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht nicht vorliegt, die Zuständigkeit der Beschwerdekommision aus formalen Gründen nicht gegeben ist oder nach sorgfältiger Aufklärung des Sachverhaltes „Aussage gegen Aussage“ steht, ist eine solche Beschwerde für die Beschwerdekommision nicht zu entscheiden.

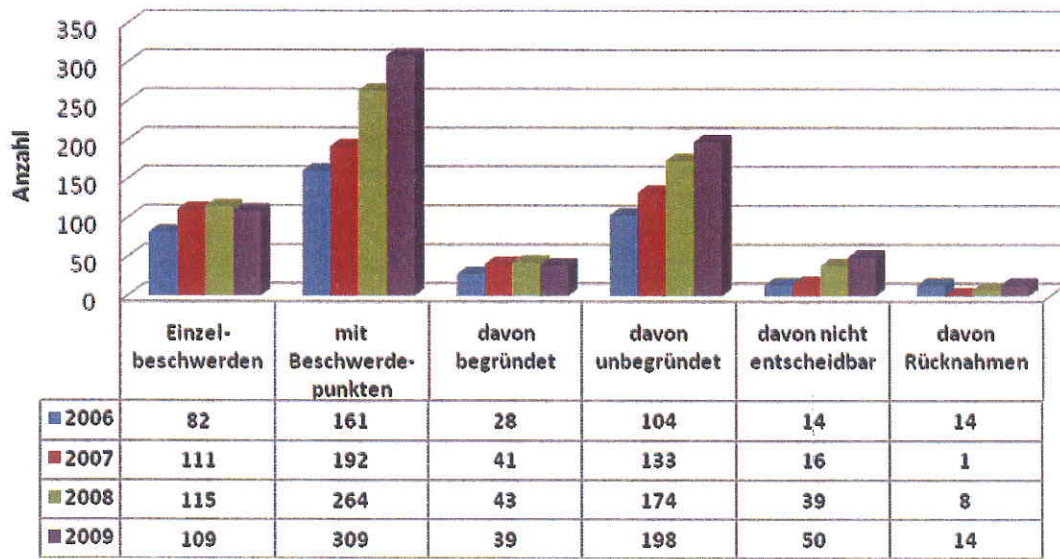
In 2009 wurden 109 Einzelbeschwerden mit 309 Beschwerdeinhalten von den Mitgliedern der Kommission beraten. 12,6 Prozent der Inhalte wurden als begründet angesehen. In 2008 lag dieser Anteil bei 16,3 und bei 21,4 Prozent in 2007.

Dem folgenden Diagramm können alle Daten der Beurteilung durch die Mitglieder der Beschwerdekommision für 2009 entnommen werden.

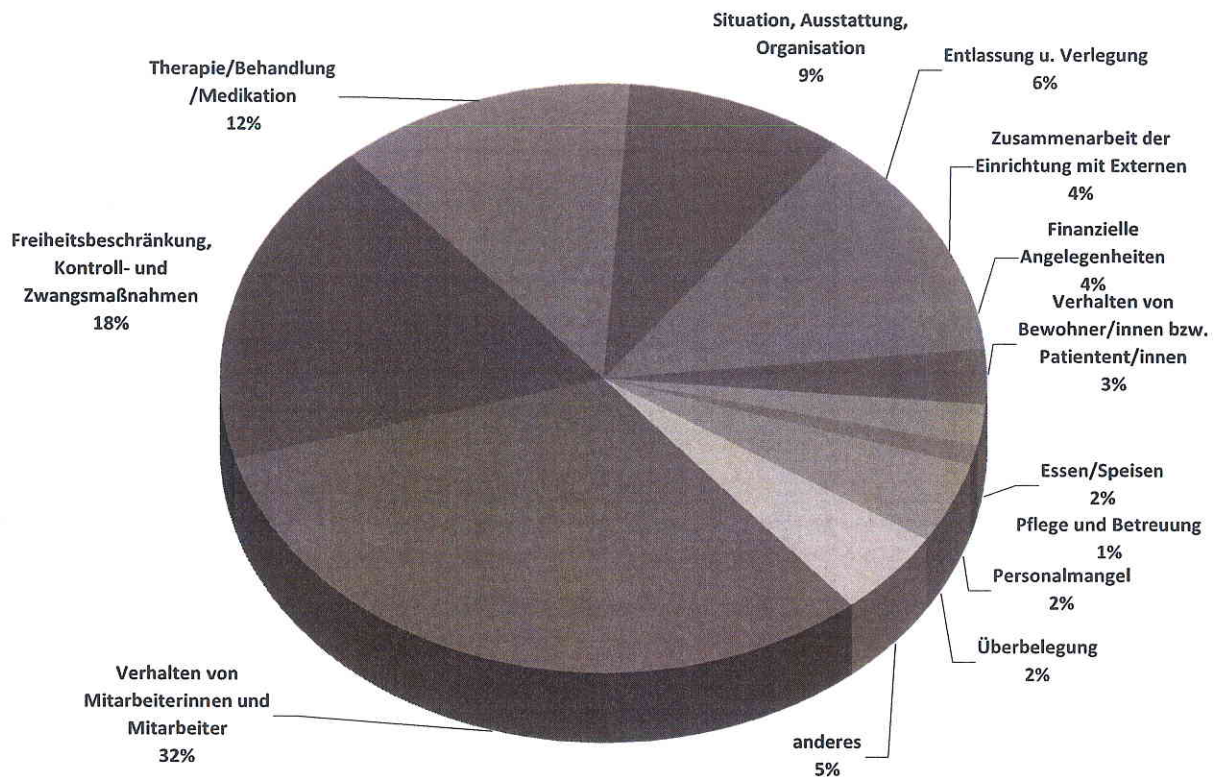


\* ohne Lob / positive Rückmeldungen (sechsmal)

### Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über vier Jahre



Nachfolgend wird auf die häufigsten der 309 vorgebrachten und beratenen Beschwerdeinhalte in 2009 näher eingegangen:



Wie bereits in den zurückliegenden Jahren ebenso, war auch in 2009 das **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** der häufigste Anlass einer Beschwerde. Hierzu gingen insgesamt 98 Kritikpunkte ein. Aus Sicht der Beschwerdekommis-sionsmitglieder war der überwiegende Anteil der Beschwerden hierzu zwar bedauerlich, aber unbegründet.

Die betroffenen Personen fühlten sich oft von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung autoritär behandelt und/oder nicht ernst genommen. Ebenfalls wurde ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht erfolgte Weitergabe von Informationen wurde beanstandet. Höhere Arbeitsbelastungen können bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu mangelnder Kommunikationsbereitschaft gegenüber Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern führen. In diesem Zusammenhang ist dessen ungeachtet auch zu bedenken, dass gerade Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohner in akuten Phasen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatientinnen und Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohner als auch das Personal beleidigen, bedrohen und gegebenenfalls handgreiflich werden können.

Im Verlauf der Recherchen und Beratungen zu den Eingaben wurde mehrfach deutlich, dass sich der Einsatz von intensiv qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern positiv im Umgang von mit Gewalt besetzten Situationen auswirkt. Daher ist es der Beschwerdekommis-sion ein besonderes Anliegen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern empathisch Professionalität zeigen, Distanz wahren, ein Gefühl der Sicherheit bieten und in Krisensituationen deeskalierend einwirken. Entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt die Beschwerdekommis-sion ausdrücklich.

In allen Fällen, wo das Verhalten der Mitarbeiterinnen beziehungsweise der Mitarbeiter aus Sicht der Beschwerdekommis-sion zu beanstanden war, wurde direkt für Abhilfe gesorgt.

In 2009 beschäftigte sich die Beschwerdekommis-sion in 56 Fällen mit **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie **Rechtsgrundlagen der Unterbringung**. Hierbei handelte es sich um nicht gewährte Ausgänge, Besuche, Urlaube und andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Über die gerichtliche Unterbringung beschwerten sich achtzehn Personen. In diesen Fällen konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen lediglich auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Zwangsmaßnahmen insgesamt werden von der Beschwerdekommis-sion als besonders gravierend betrachtet und genauestens überprüft, die Dokumentation wird eingesehen. Sofern es von den beschwerdeführenden Personen gewünscht wird, werden intensive Gespräche mit ihnen geführt. Den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern wird verdeutlicht, dass eine Zwangsmaßnahme nur dann Anwendung findet, wenn keine andere therapeutische Alternative vorhanden ist.

Aus dem Bereich **Therapie, Medikation** und **Behandlung** kamen im Berichtszeitraum 38 Kritikpunkte. Verständlich ist, dass die Betroffenen möglichst wenig beziehungsweise keine Medikamente einnehmen wollten, doch wurde die Notwendigkeit der verordneten Medikationen seitens der Einrichtungen schlüssig erläutert.

Lediglich in einem Fall wurde die vorgebrachte Kritik von den Mitgliedern der Beschwerdekommis-sion als begründet angesehen. Der geschilderte Sachverhalt wurde nochmals kritisch betrachtet und konnte zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers geändert werden.

In 29 Fällen wandten sich Personen an die Beschwerdekommis-sion, um sich über die **Räumlichkeiten, die Ausstattung, Lärmbelästigung**, mangelnde **Hygiene** und/oder die **organisatorische Ausgestaltung** des Tagesablaufs auf der Station beziehungsweise

se in der Wohngruppe kritisch zu äußern. 13 Beschwerdepunkte wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet beurteilt. In allen Fällen wurde für Abhilfe gesorgt. In drei Fällen wird eine zufriedenstellende Lösung erst mit der Beendigung von umfangreichen Umbau- bzw. Modernisierungsmaßnahmen erreicht werden.

Über Mängel und Unzulänglichkeiten in den Bereichen **Entlassung, Entlassungsberichte und/oder Verlegung** beschwerten sich insgesamt 19 Personen. In vier Fällen wurde die Eingabe im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe zurückgenommen. Sieben Beschwerden wurden als begründet angesehen. In allen Fällen wurden durch Verbesserungen der Arbeitsorganisation in den Einrichtungen diese Mängel behoben.

Die **Zusammenarbeit der Einrichtung** mit externen Personen, Einrichtungen o.ä. wurde zwölfmal von den Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführern bemängelt. In zwei Fällen wurde die Kritik als begründet angesehen.

Im 2009 wurden insgesamt elf Beschwerden hinsichtlich **finanzieller Angelegenheiten** von den Beschwerdekommisionsmitgliedern beraten. Lediglich eine Eingabe war aus Sicht der Beschwerdekommision berechtigt. Hier wurde unverzüglich für Abhilfe gesorgt.

Kritik über andere **Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner** wurde in neun Fällen geübt, wovon in sechs Fällen die Kritik nachvollzogen werden konnte. Es handelte sich hierbei häufig um die Folgen und Auswirkungen des Zusammenlebens der akut oder chronisch erkrankten Menschen. In diesen Fällen ist eine Abhilfe kaum möglich. Hin und wieder kann im Rahmen von Umzügen innerhalb der Stationen oder Wohngruppen die Situation entschärft werden.

Sieben Mal beschwerten sich Patientinnen/Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen/Bewohner über die **Speisenversorgung**. Unter der Berücksichtigung der Bedingungen, die an eine Großküche aus unterschiedlichen Richtungen gestellt werden (z.B. Hygienerichtlinien, begrenztes Budget, etc.) konnte kein Fehlverhalten festgestellt werden.

Die sieben Beschwerdeinhalte bezüglich allgemeiner **Pflege und Betreuung** wurden ebenfalls als unbegründet beurteilt.

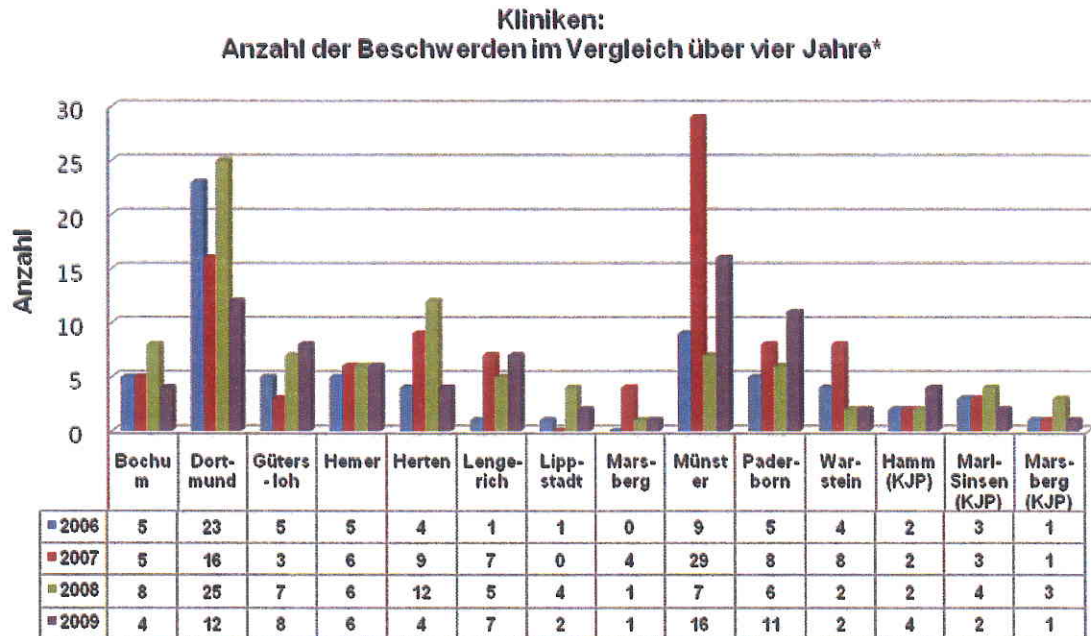
Sechs Beschwerden gingen zum Themenbereich **Personalmangel** im Berichtszeitraum ein. In zwei Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Eingabe begründet war, da Therapien und Gespräche ausgefallen waren. Von den jeweiligen Einrichtungen wurde zeitnah für Abhilfe gesorgt.

Zwei der insgesamt vier Fälle bezüglich der **Überbelegung** einer Station/Wohngruppe wurden als begründet angesehen. Gerade in der Kinder- und Jugendpsychiatrie wird sich dieser Konflikt in den nächsten Jahren deutlich verschärfen, falls nicht neue Plätze für diese Klientel geschaffen werden.

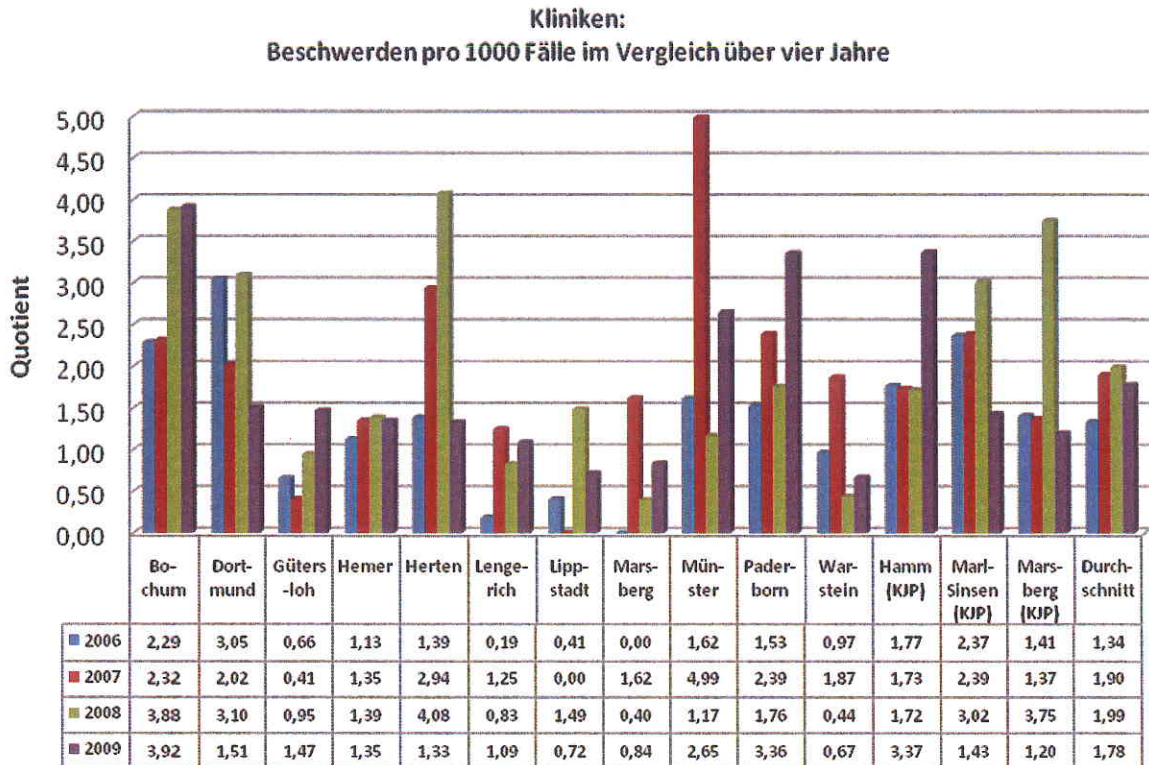
In 15 Fällen konnten die vorgebrachten Kritikpunkte nicht eindeutig einem der vorstehend genannten Themenkomplexe zugeordnet werden; vielmehr handelte es sich hierbei um Beschwerden über das Verhalten von gesetzlichen Vertretern, Akteneinsicht o.ä.

## 5. Beschwerden im Jahr 2009

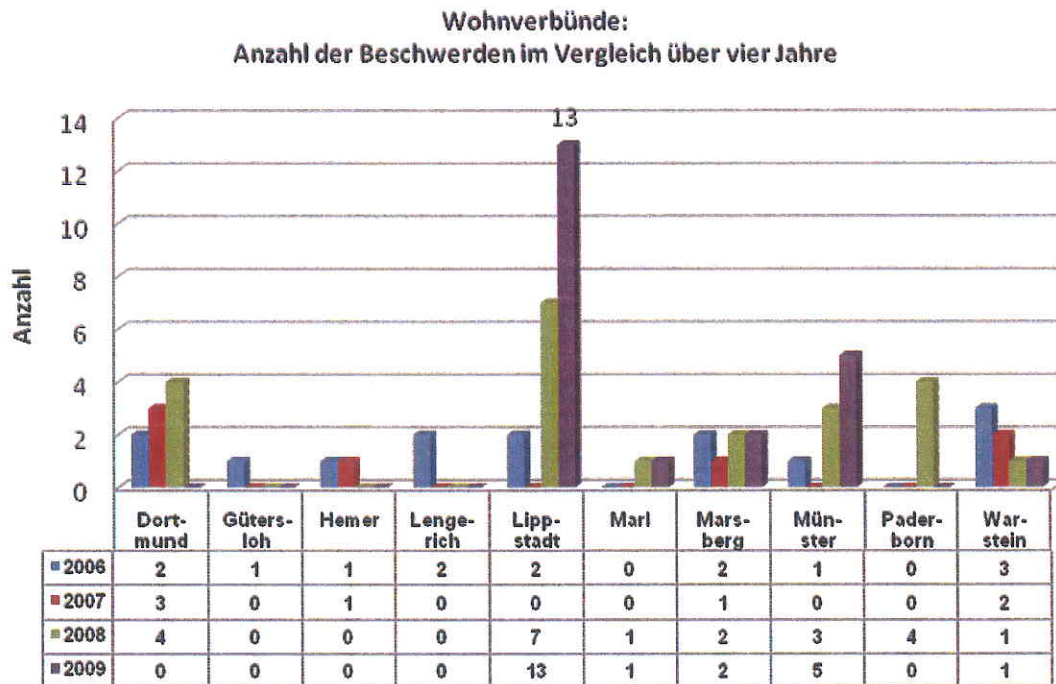
### 5.1 LWL-Kliniken im Vergleich



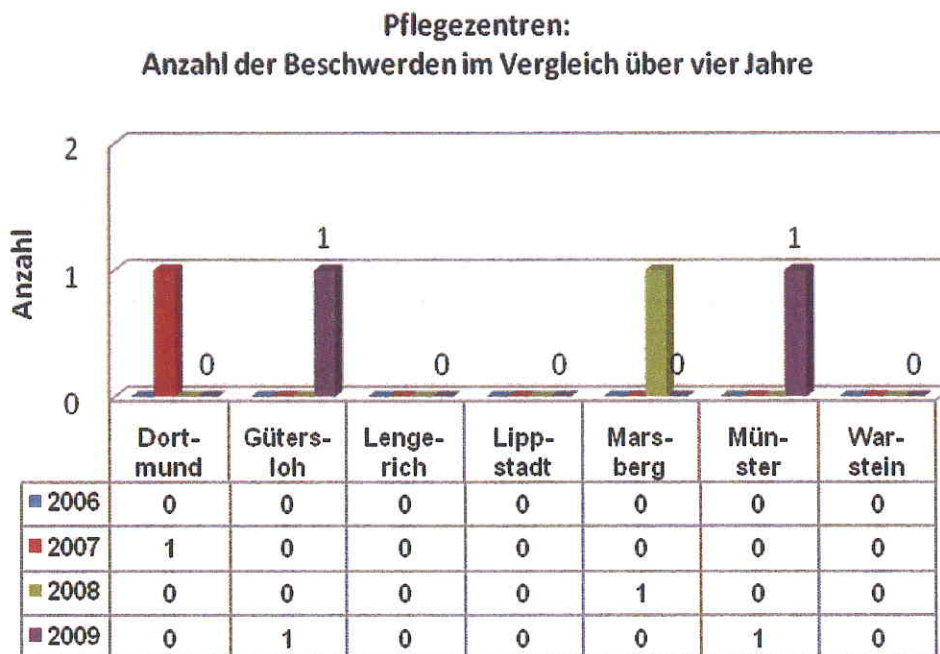
\*Incl. Rehabilitation (vgl. Punkt 5.4). Zwei Eingaben bzgl. Gütersloh [LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh/Hans Peter Kitzig Institut] und je eine Eingabe aus Marsberg [LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg] und Warstein [LWL-Rehabilitationszentrum Warstein] sowie eine Eingabe aus dem Rehabilitationsbereich an der LWL-Klinik Lengerich.



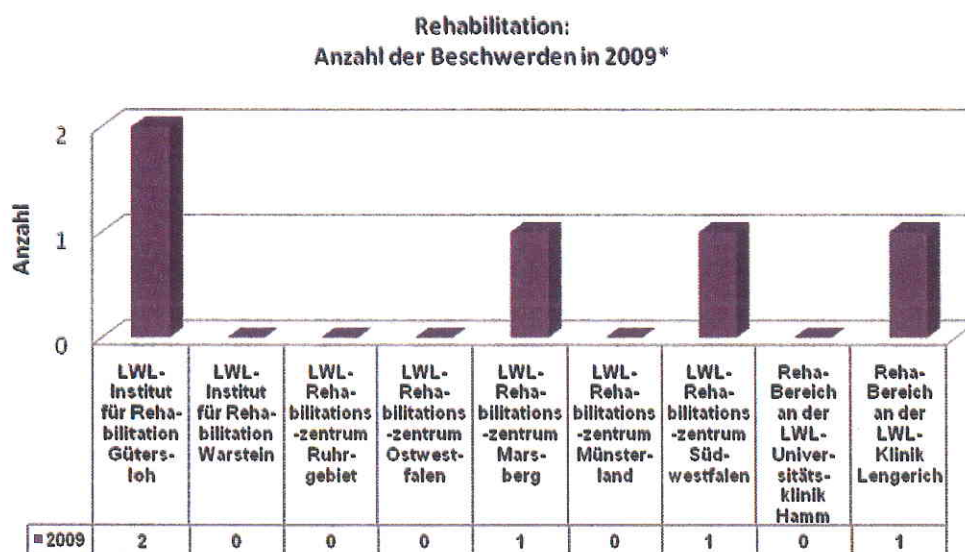
## 5.2 LWL-Wohnverbünde im Vergleich



## 5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich



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



\* erstmals gesondert erfasst.

## 5.5 Einzelne LWL-Kliniken für Erwachsene

### 5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtentbindung
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1	1	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			2	1
stationäre Aufnahme			2	
Lob und Dank (1x)				
<b>Summe</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>3</b>

Ein ehemaliger Patient des LWL-Universitätsklinikums Bochum wandte sich nach der Beendigung seiner Entzugsbehandlung an die Mitglieder der Beschwerdekommision und beschwerte sich über das Verhalten eines Stationsarztes. Der Beschwerdeführer berichtete, dass der Arzt ihn nicht mit seinen Anliegen ernst genommen habe. Die Beschwerde wurde von der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Die von dem Ärztlichen Direktor und dem zuständigen Oberarzt umgehend nach Kenntnisnahme der Eingabe getroffenen personalrechtlichen Maßnahmen wurden von der Beschwerdekommision ausdrücklich unterstützt.

Im Berichtszeitraum kritisierten Angehörige ferner die Entscheidung einer Ärztin. Die Eltern konnten die Entlassung ihres Sohnes aus der vollstationären Behandlung nicht nachvollziehen. Die Beschwerde wurde als unbegründet bewertet. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe war zuvor in Erfahrung gebracht worden, dass der Patient zur Krisenintervention und auf freiwilliger Basis in der Klinik aufgenommen worden war. Nach Abklingen der akuten Symptomatik und sorgfältiger Untersuchung hatte die Oberärztin entschieden, den Patienten zu entlassen. Ein aktuelles Behandlungsziel für seinen stationären Aufenthalt konnte der Patient nicht nennen. Die von der Mitarbeiterin vorgeschlagenen ambulanten Angebote sowie weitere Empfehlungen hatte der Patient nicht angenommen.

## 5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung						
	begründet	Abhilfe nicht möglich	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, Aussage gegen Aussage	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtentbindung	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Verhalten von Krankenpflegepersonal				8	1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1			
Verhalten von Psychologin/Psychologe				1			
Verhalten von Ärztin/Arzt				5	1		
Ausgang				2			
Medikation				1			
Art der Medikation				1			
Beschränkungen aus therap. Gründen				1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung							1
Essen/Speiseversorgung				2			
Überbelegung	3	1	2			1	
Wunsch auf Verlegung	1		1				
Rauchen/Nichtrauchen				1			
Organisation einer Station/Wohngruppe				2			
stationäre Aufnahme				1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen					1		
Personalmangel im therapeutischen Dienst						1	
Personalmangel im pflegerischen Dienst				1			
Therapie						1	
Ausstattung				1			
Hygiene und Reinigung				1			
Freizeitangebote				1			
Kontrollmaßnahmen				1			
Schadensersatz							1
sonst. finanzielle Angelegenheiten							1
Lob/Dank allgemein (1x)							
<b>Summe</b>	<b>4</b>			<b>31</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Eine Beschwerdeführerin äußerte sich kritisch über die Belegungssituation der offenen Aufnahmestation der Abteilung Allgemeinpsychiatrie I der Klinik während ihres Aufenthaltes. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass es bedauerlicherweise an einigen Tagen tatsächlich zur Überbelegung der Station kam, die nur bedingt im Vorfeld beeinflusst und gesteuert werden kann. Die Beschwerdekommision überzeugte sich, dass der Patientin durch die Überbelegung keine massive Benachteiligung entstanden ist.

Auch äußerte sich der Vater eines Patienten, der sich auf einer geschützten psychiatrischen Intensivstation der LWL-Klinik aufhielt, kritisch über die Überbelegung der Station. Der Angehörige forderte umgehend eine Erhöhung/Aufstockung der Behandlungsplätze/Betten der LWL-Klinik Dortmund. Der Angehörige wurde vom Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen darüber informiert, dass die LWL-Klinik Dortmund beziehungsweise der Krankenhausträger nicht autark eine Erhöhung der Bettenzahl vornehmen kann, sondern diverse politische Instanzen hierüber entscheiden. Ferner formulierte der Angehörige den Wunsch nach einer Verlegung seines Sohnes innerhalb der Station. Nach einem kurzen Telefonat mit dem zuständigen Oberarzt konnte in Erfahrung gebracht werden, dass der Patient am Vortag bereits verlegt worden war. Dieser Sachverhalt war dem Vater des Patienten noch nicht bekannt.

Mehrere Patientinnen und Patienten einer offenen Station wandten sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierten den ersatzlosen Wegfall des sogenannten Raucherraumes auf der Station. Sie fühlten sich als Raucherinnen beziehungsweise Raucher durch die Umsetzung des Nichtraucherschutzgesetzes NRW sowie der Nichtraucherschutzregelung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe durch die LWL-Klinik Dortmund benachteiligt. Die Patientinnen und Patienten bemängelten eine nicht einheitliche Handhabung der Regelung innerhalb der Abteilung beziehungsweise der offenen Stationen der Klinik. Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurde die Eingabe jedoch als unbegründet bewertet.

Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Entscheidung der Betriebsleitung zur Einführung eines generellen Rauchverbotes und die Umwidmung der bisherigen Raucherräume sich auf sämtliche offene Stationen der Klinik bezogen.

Im Berichtszeitraum wandte sich die Angehörige eines Patienten an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über eine ärztliche Mitarbeiterin der LWL-Klinik Dortmund. Ebenso kritisierte die Beschwerdeführerin die Zusammenarbeit der Klinik mit ihr als Angehörige. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass sie sich in Sorge um ihren akut erkrankten Vater telefonisch mit verschiedenen Bitten und Erwartungen an eine ärztliche Mitarbeiterin der Klinik gewandt hatte. Über die unfreundlichen Reaktionen und für sie nicht nachvollziehbaren Entscheidungen der Ärztin war die Angehörige verärgert. Die Mitarbeiterin der LWL-Klinik Dortmund beschrieb auf Nachfrage die Situation völlig anders. Somit war es den Mitgliedern der Beschwerdekommision nicht möglich, eine Bewertung vorzunehmen.

Die Betriebsleitung der Klinik wurde seitens der Beschwerdekommision allerdings eindringlich gebeten, einen professionellen Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen zu fördern.

### 5.5.3 LWL-Klinik Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da sachlich nicht ermittelbar	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtentbindung	Rücknahme mit Bearbeitung
Verhalten von Ärztin/Arzt	3	1			1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1			1	1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	2		1		1
Medikation	3				
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen	2				1
Rechtsgrundlage der Unterbringung		2			
Fixierung	1				1
Gutachten		1			
Ausgang					1
Besuch					1
<b>Summe</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Ein ehemaliger Patient der LWL-Klinik Gütersloh wandte sich an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das Verhalten/Handeln einer ärztlichen Mitarbeiterin. Der Beschwerdeführer zeigte sich befremdet, dass die Ärztin für die Erstellung eines vom Gericht veranlassten Gutachtens einen Zeitraum von mehr als acht Wochen benötigte.

Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Ärztin den Beschwerdeführer bei seinen zurückliegenden stationären Aufenthalten zwar behandelt hatte, jedoch bei der Beauftragung zur Begutachtung nicht mehr Beschäftigte der LWL-Klinik Gütersloh war. Es konnte in Erfahrung gebracht werden, dass das Gutachten bereits dem Gericht vorlag, dies jedoch dem Beschwerdeführer noch nicht bekannt war.

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

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	Rücknahme mit Bearbeitung	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein			1	1	
Verhalten von sonst. MA/innen	1	1			
Verhalten von Psychologin/Psychologe				1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1		1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen				1	
Dosierung der Medikation				1	
Sonst. bauliche/räumliche hygienische Situation	1	1			
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	1			
Personalmangel im therapeut. Dienst	1	1			
Allgemeines, nicht näher einzuordnen					1
Wunsch auf Verlegung					1
Rechtsgrundlag der Unterbringung					2
Lob/Dank allgemein (1x)					
<b>Summe</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

Mehrere Patienten und Patienten einer Station führten kritisch an, dass im Bereich des pflegerischen und des therapeutischen Dienstes zu wenig Personal eingesetzt werde. Die Ausführungen der Patientinnen und Patienten wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt angesehen. Die Pflegedirektion teilte im Rahmen der Recherchen zur Eingabe mit, dass zum Zeitpunkt des Aufenthaltes eine personelle Vakanz bestanden habe, diese jedoch bereits durch Neueinstellungen behoben worden sei.

Im Berichtszeitraum wandte sich eine Person an die Beschwerdekommision, um sich über das Verhalten eines ärztlichen Mitarbeiters kritisch zu äußern. Die Kritik konnte nachvollzogen werden. Die Beschwerdeführerin hatte zufällig einen Patienten der LWL-Klinik Hemer hilflos in einem Buswartehäuschen angetroffen. Der gehbehinderte Patient hatte von dort aus dem Arzt der Klinik mitgeteilt, dass aufgrund der schlechten Witterungsverhältnisse keine öffentliche Verkehrsanbindung zur Klinik bestünde. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde deutlich, dass der Mitarbeiter der Klinik davon ausging, dass sich der Patient mit einem Taxi zur Klinik bringen lasse. Dies erfolgte jedoch nicht und erst durch die Intervention der Beschwerdeführerin wurde der Patient mit einem Krankentransportwagen in die Klinik gebracht. Die Betriebsleitung bedauerte die Missverständnisse und veranlasste umgehend gemeinsame Gespräche mit dem Anbieter des örtlichen Nahverkehrs zum zukünftigen Verhalten der Verant-

wortlichen des ÖNV bei witterungsbedingten Einschränkungen. Diese Maßnahmen wurden von der Kommission begrüßt, gleichwohl wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision gegenüber den Verantwortlichen der LWL-Klinik Hemer kommuniziert, dass der ärztliche Mitarbeiter sich nicht professionell und patientenorientiert verhalten hat.

Im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde über das Verhalten von sonstigen Mitarbeitern wurde festgestellt, dass die Beschwerde mehrerer Patientinnen und Patienten über das unfreundliche und unangemessene Handeln einer Mitarbeiterin des Kiosks berechtigt war. Die Patientinnen und Patienten hatten kritisiert, dass die Mitarbeiterin beim Verkauf/bei der Portionierung von losen Süßwaren keine Einmalhandschuhe nutzte. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde umgehend mit dem Pächter über das Verhalten seiner Mitarbeiterin gesprochen. Dieser wurde auf die gesetzlichen Vorgaben, die klinikinternen Anweisungen sowie die Erwartungshaltung der Patientinnen und Patienten hingewiesen. Der Pächter sicherte eine entsprechende Schulung seiner Mitarbeiter zu.

### 5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	unbegründet	nicht entscheidbar, da Aussage gegen Aussage	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Verhalten von sonst. MA/innen	1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1		
Allgemeines; nicht näher einzuordnen	1		
Ausstattung	1		
Organisation einer Station/Wohngruppe	1		
Fehldiagnose			1
<b>Summe</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Kritik eines Patienten über das Verhalten einer Ärztin wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als unbegründet zurückgewiesen. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe war deutlich geworden, dass der Beschwerdeführer die von der ärztlichen Mitarbeiterin gestellte Diagnose nicht akzeptieren konnte. Dem Patienten wurde ferner mitgeteilt, dass die Beschwerdekommisionsmitglieder nicht in der Lage sind, diagnostisch tätig zu werden.

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient an die Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über das Verhalten eines pflegerischen Stationsleiters während seiner zurückliegenden sowie seines aktuellen Aufenthalte/s in der LWL-Klinik Herten. In einem ausführlichen Gespräch mit dem Pflegedirektor, der stellvertretenden Pflegedirektorin sowie dem Stationsleiter und dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen hatte der Patient Gelegenheit, seine Sicht zur Betreuung und Pflege darzustellen. Im Verlauf des Gespräches räumte der Mitarbeiter ein, bei vorherigen Gesprächssituationen den formulierten Wünschen des Patienten nicht entsprochen bzw. diese nicht berücksichtigt zu haben.

### 5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe bis	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichts-entbindung
Ausstattung	1	1				
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1	2020			
Sonst. bzgl. Entlassung				1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1				
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1		
Verhalten von Ärztin/Arzt				2		2
Art der Medikation				1		
Dosierung der Medikation				2		
Hygiene und Reinigung	1	1				
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1	
Fixierung						2
Wunsch auf Entlassung						1
Pflege und Betreuung						1
<b>Summe</b>	<b>4</b>			<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Die Eltern einer ehemaligen Patientin wandten sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierten u.a. die Ausstattung, die bauliche/räumliche Situation sowie den Rhythmus der Reinigung der Station 23.1 des Behandlungszentrums für Hörgeschädigte der LWL-Klinik Lengerich. Die Mitglieder der Beschwerdekommision bewerteten die Eingabe als berechtigt und begrüßten die von der Betriebsleitung umgehend veranlassten Instandhaltungs- und sog. Verschönerungsmaßnahmen in Form einer Badsanierung, diversen Malerarbeiten und Erneuerung der Zimmerdecke des Speiseraumes mit Einbauleuchten. Diese Maßnahmen fanden unter monetärer Berücksichtigung der den nächsten Jahren zu realisierenden Gebäudeneustrukturierung und der damit in Verbindung stehenden Freizehung des Hauses 23 statt.

Im Berichtszeitraum wandte sich der Ehemann einer Patientin an die Beschwerdekommision und bemängelte eine unprofessionelle Zusammenarbeit und Kommunikation des Personals der Klinik im Zusammenhang mit der stationären Behandlung seiner Frau. Die Beschwerde wurde von den Mitgliedern der Kommission als begründet bewertet. Es fanden ausführliche Gespräche mit der Patientin und dem Ehemann statt. Ferner wurde mit dem entsprechenden Personal intensiv gesprochen.

### 5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Ausgang			1
Zwangsmedikation			1
Beschränkungen aus therap. Gründen			1
Vorbereitung der Verlegung	1	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1	
Pflege und Betreuung			1
<b>Summe</b>	<b>2</b>		<b>5</b>

Die Kritik von Angehörigen einer Patientin der Abteilung Gerontopsychiatrie der LWL-Klinik Lippstadt über die Vorbereitung der Verlegung sowie eine unzureichende Zusammenarbeit zwischen den Angehörigen und der Einrichtung wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Patientin der Abteilung Gerontopsychiatrie ohne vorherige Absprache mit den bevollmächtigten Angehörigen in ein somatisches Krankenhaus verlegt worden war. Die Mitglieder der Beschwerdekommision äußerten ihr Befremden über diesen Sachverhalt und formulierten ausdrücklich ihre Erwartungshaltung an ein professionelles Überleitungsmanagement der Einrichtung. Im Rahmen der Patienten- und Angehörigenbefragung wird zukünftig die Qualität der Angehörigeneinbeziehung als Frage formuliert werden.

Die Beschwerdekommision wird sich die Ergebnisse der Befragungen ggfs. in den nächsten Jahren vorlegen lassen.

### 5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Rauchen/Nichtrauchen	1
Organisation einer Station/ Wohngruppe	1
<b>Summe</b>	<b>2</b>

Als unbegründet wurde die Beschwerde eines Patienten bewertet, der sich als starker Raucher durch die die Umsetzung des Nichtraucherschutzgesetzes NRW sowie der Nichtraucherschutzregelung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe durch die LWL-Klinik Marsberg benachteiligt fühlte, da er die hierdurch bedingten organisatorischen Regelungen und Vorgaben auf der Station nicht nachvollziehen konnte.

### 5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Pflege und Betreuung			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in			1	
Verhalten von Verwaltungspersonal			2	
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	2	2		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Personalmangel im pflegerischen Dienst			2	
Essen/Speiseversorgung			2	
Schadensersatz	1	1		
Beschränkung aus therap. Gründen			1	
Entlassung			1	
Ausgang			3	
Andere fachärztliche Behandlung			1	
Kontrollmaßnahmen			1	
Wunsch auf Verlegung			1	
Fixierung			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Hygiene und Reinigung			1	
Lob/Dank allgemein (1x)				
<b>Summe</b>	<b>3</b>		<b>21</b>	<b>1</b>

Ein Patient beschwerte sich darüber, dass sein Wertfach auf der Station aufgebrochen und er bestohlen worden sei. Er erhielt aufgrund seiner Schadensmeldung einen Betrag in Höhe von 60 EUR erstattet.

Da die Küche der LWL-Klinik Münster auf die Verwendung des Geschmacksverstärkers Glutamat verzichtet, wurden zunächst die Speisen als zu wenig herzhaft erlebt. Durch diese Veränderung kam es zu einer im Ergebnis unbegründeten Beschwerde.

### 5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe bis	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichts-entbindung
Beschränkungen aus therap. Gründen				2		1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				3		
Verhalten von Krankenpflegepersonal				4		
Verhalten von Ärztin/Arzt				6		
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in					1	
Art der Medikation				1		
Medikation				1		
Ausgang				2		1
Besuch				3		
Rechtsgrundlage der Unterbringung					5	
Andere fachärztliche Behandlung				2		
Bauliche /räuml./hygienische Situation				1		
Sonst. Bauliche/räuml./hygienische Situation	2	06/2010	1			
Barbetrag				1		
Essen/Speiseversorgung				2		
Lärmbelästigung	1	06/2010		1		
Ausstattung				1		
Fehldiagnose					1	1
Arbeits-/Ergotherapie						1
stationäre Aufnahme				1		
Pflege und Betreuung				1		
Sonst. bzgl. Entlassung				1		
Dokumentation				1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen				1		
Lob/Dank allgemein (1x)						
<b>Summe</b>	<b>3</b>			<b>35</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Mehrere Patientinnen und Patienten beschwerten sich wiederholt über die bauliche und räumliche Situation sowie über Lärmbelästigungen. Die Beschwerdepunkte wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Die Kritikpunkte standen allesamt im Zusammenhang mit den im Berichtszeitraum stattfindenden Umbau- und Sanierungsarbeiten des betreffenden Gebäudes der LWL-Klinik Paderborn. Von der Kommission wurde in diesem Zusammenhang ausdrücklich gewürdigt, dass das Personal der LWL-Klinik Paderborn verschiedene Angebote und Maßnahmen den Patientinnen und Patienten außerhalb der Stationen unterbreitete, um dadurch die Einschränkungen und Belästigungen zu reduzieren.

### 5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Sonstiges bzgl. Entlassung	1
<b>Summe</b>	<b>3</b>

## 5.6 Einzelne LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

### 5.6.1 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtentbindung	Rücknahme mit Bearbeitung
Therapie			1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			2	1	
Entlassung			1		
Verhalten v. Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1	1	
Verhalten von Psychologin/ Psychologe			1		
Fehldiagnose			1		
Entlassungsbericht	1	1	1		
Datenschutz					1
Lob/Dank allgemein (1x)					
<b>Summe</b>	<b>1</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Der Vater einer ehemaligen Patientin beschwerte sich über die Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Entlassberichtes durch die Klinik. Obgleich die zuständige Mitarbeiterin plötzlich und längerfristig erkrankt war, konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision die Kritik des Beschwerdeführers nachvollziehen. Die Betriebsleitung wurde gebeten, dass zukünftig Entlassberichte zeitnah den entsprechenden Empfängern zuzusenden sind.

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

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Psychologin/ Psychologe			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
stationäre Aufnahme			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1	
Lärmbelästigung	1	1	
Ausstattung	1	1	
<b>Summe</b>	<b>3</b>		<b>4</b>

Drei Patientinnen einer geschützten Station für Jungen und Mädchen im Alter von 13 bis 18 Jahren wandten sich im Berichtszeitraum an die Mitglieder der Beschwerdekommision und kritisierten berechtigt die bauliche und räumliche Situation sowie die Lärmbelästigungen auf der Station. Ursache für die Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten der Patientinnen und Patienten waren Umbau- und Modernisierungsarbeiten auf der Station. Diese hatten u.a. zur Folge, dass die Patientinnen und Patienten tagsüber in ein anderes Gebäude verlegt wurden und erst am Abend auf die Station zurückkehren konnten.

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurde im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ausdrücklich anerkannt, dass die Betriebsleitung die Station mit einem

großzügigen monetären Freizeitbudget ausgestattet hatte, so dass Ausflüge oder andere externe Aktivitäten den Patientinnen und Patienten unterbreitet werden konnten, um dadurch die Beschränkungen und Unannehmlichkeiten zu reduzieren.

### 5.6.3 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Entlassungsbericht	1	1	
Allgemeines; nicht näher einzuordnen			1
<b>Summe</b>	<b>1</b>		<b>3</b>

Die Eltern einer ehemaligen Patientin wandten sich an die Beschwerdekommision und kritisierten u.a. verschiedene Inhalte des Entlassberichtes. In einem ausführlichen Gespräch mit dem Chefarzt der LWL-Klinik Marsberg, der zum Zeitpunkt des stationären Aufenthaltes behandelnden Dipl.-Psychologin sowie dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen hatten die Eltern ausführlich Gelegenheit, ihre Sicht über die Behandlung und Betreuung ihrer Tochter in der Klinik darzustellen. Im Ergebnis kamen die Gesprächsteilnehmer überein, einige Passagen des Entlassberichtes zu ändern.

## 5.7 Einzelne LWL-Wohnverbände

### 5.7.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

In 2009 ging keine Beschwerde aus dem LWL-Wohnverbund Dortmund ein.

### 5.7.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh wurde im Berichtszeitraum keine Beschwerde beraten.

### 5.7.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Hemer gingen in 2009 ebenfalls nicht ein.

### 5.7.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

In 2009 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Lengerich ein.

### 5.7.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	Rücknahme mit Bearbeitung
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1		
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	4		4	1		1
Verhalten von Wohngruppenleitung				1		
Verhalten der Einrichtungsleitung				1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal				5		
Medikation				1		
Ausgang				3		
Sonst. finanzielle Angelegenheiten				3		
Telefonieren				1		
Sonst. Therapie				1		
Beschränkungen aus therap. Gründen				2		
Wunsch auf Verlegung				1	1	
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1				
Arbeits-/Ergotherapie				1		
<b>Summe</b>	<b>5</b>			<b>22</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

In vier Fällen wandten sich im Berichtszeitraum je eine Bewohnerin und ein Bewohner verschiedener Wohngruppen des LWL-Wohnverbundes Lippstadt an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerten sich kritisch über das Verhalten einer Mitbewohnerin oder eines Mitbewohners. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde jeweils in Erfahrung gebracht, dass die Beschwerdeführenden mehrfach die Auswirkungen der sehr schweren chronischen Erkrankung ihrer Mitbewohnerin beziehungsweise Mitbewohners miterleben mussten. Die jeweils kritischen Angaben der Bewohnerin und des Bewohners konnten von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Lippstadt sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten wiederholt ausführliche und entlastende Gespräche mit der beschwerdeführenden Bewohnerin und dem beschwerdeführenden Bewohner. Für ihre

Toleranz, Geduld und ihr Verständnis dankten die Mitglieder der Beschwerdekommision der Bewohnerin und dem Bewohner.

Ein Bewohner beklagte sich über den Ausfall der Heizungsanlage. Im Zuge der umgehenden Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass aufgrund eines technischen Defektes an der Steuerungselektronik die Heizungsanlage ausgefallen war. Bereits zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme des Beschwerdeführers zur Beschwerdekommision war dieser Defekt behoben.

### 5.7.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Pflege und Betreuung	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	
Wunsch auf Verlegung		1
<b>Summe</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Die Angehörigen einer Bewohnerin des LWL-Wohnverbundes Marl-Sinsen wandten sich an die Beschwerdekommision und kritisierten u.a. die aus ihrer Sicht unzureichende Pflege und Betreuung der Bewohnerin, die fehlende Zusammenarbeit der Einrichtung mit ihnen sowie das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wohngruppe. Ferner äußerten sie den Wunsch, dass ihre Angehörige in eine andere Einrichtung verlegt werde.

In einem Gespräch mit dem Leiter des LWL-Wohnverbundes, der zuständigen Wohngruppenleiterin sowie dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen hatten sowohl die Eltern sowie der Großvater der Bewohnerin ausführlich die Gelegenheit, ihre Kritik hinsichtlich des LWL-Wohnverbundes Marl-Sinsen darzulegen. Bei dem Gespräch wurde deutlich, dass es den Angehörigen schwer fiel, die Tochter/Enkelin relativ weit vom Wohnort in einer stationären Einrichtung untergebracht zu sehen. Im Ergebnis konnten die Vorwürfe der Angehörigen ausgeräumt werden.

### 5.7.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Barbetrag			1
Freizeitangebote			1
Verlegung	1	1	
<b>Summe</b>	<b>1</b>		<b>2</b>

Die Kritik einer gesetzlichen Betreuerin eines Bewohners des LWL-Wohnverbundes Marsberg über die Umstände einer etwaigen Verlegung ihres Betreuten innerhalb der Einrichtung konnten die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehen. Es war bei der Beschwerdeführerin der Eindruck entstanden, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung ohne Ab- und Rücksprache sowie Zustimmung der gesetzlichen Betreuerin bereits den Umzug des Bewohners beschlossen hatten. Im Zuge der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass es aufgrund von Missverständnissen zu der nachvollziehbaren Irritation der Betreuerin kam. Die verantwortli-

chen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedauerten den Sachverhalt und entschuldigden sich bei der Beschwerdeführerin.

### 5.7.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Beschränkungen aus therap. Gründen			1
Art der Medikation			1
Verhalten von Wohngruppenleitung			1
Verhalten von Verwaltungspersonal			1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	1	1
Freizügigkeiten			1
Kontrollmaßnahmen			1
Barbetrag			1
<b>Summe</b>	<b>1</b>		<b>8</b>

Begründet war die Beschwerde eines Bewohners, der kritisiert hatte, dass Mitarbeiter ihnen nicht zustehende Speisen zu sich genommen hatten. Die Mitglieder der Beschwerdekommision vertraten eindeutig die Auffassung, dass die Mitarbeiter nicht zum Verzehr der für die Bewohner vorgesehenen Speisen berechtigt sind.

### 5.7.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

In 2009 ging keine Beschwerde aus dem LWL-Wohnverbund Paderborn ein.

### 5.7.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Wohngruppenleitung	1
Beschränkungen aus therap. Gründen	1
Ausgang	1
<b>Summe</b>	<b>3</b>

## 5.8 Einzelne LWL-Pflegezentren

### 5.8.1 LWL-Pflegezentrum Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Pflege und Betreuung	1
Besuch	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1
Medikation	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1
<b>Summe</b>	<b>6</b>

Die sechs kritischen Angaben eines Beschwerdeführers, der sich als Sohn einer Bewohnerin des LWL-Pflegezentrums Gütersloh im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision gewandt hatte, wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als unbegründet zurückgewiesen. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde u.a. mehrfach mit der gesetzlichen Betreuerin der Bewohnerin Kontakt aufgenommen. Hierbei konnte in Erfahrung gebracht werden, dass der Beschwerdeführer einen persönlichen Disput mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LWL-Pflegezentrums auf die Pflegesituation seiner Mutter übertragen hatte.

### 5.8.2 LWL-Pflegezentrum Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Ausstattung	1
Summe	1

### 5.8.3 Übrige LWL-Pflegezentren

Aus den übrigen LWL-Pflegezentren in Dortmund, Lengerich, Lippstadt und Warstein gingen im Berichtszeitraum keine Beschwerden ein.

## 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)

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtsentbindung
Verhalten von Ärztin/Arzt				1
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten			1	
Therapie (Konzept)			1	1
Essen/Speiseversorgung			1	
Datenschutz	1	1		
Verbesserungsvorschläge	1	1		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1	
Freizeitangebote				1
Hygiene und Reinigung			1	
Bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
<b>Summe</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>3</b>

Der Vater eines Rehabilitanden wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommmission und äußerte sich kritisch über die Höhe des Verpflegungsgeldes (täglich 5,00 Euro), welches das Hans Peter Kitzig Institut den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden auszahlt. Die Mitglieder der Beschwerdekommmission konnten nachvollziehen, dass dem Angehörigen der Auszahlungsbetrag als nicht ausreichend erschien. Gleichwohl wurde die Beschwerde als unbegründet bewertet, da im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe in Erfahrung gebracht wurde, dass die Höhe des Verpflegungsgeldes über den der Regelleistungen nach den gesetzlichen Vorgaben sowie anderer Rehabilitationseinrichtungen lag.

Ein Rehabilitand kritisierte, dass die sogenannten Therapiekarten offen und für jedermann einsehbar aufbewahrt wurden. Im Verlauf der Bearbeitung wurde die Einrichtung auf die Einhaltung und Beachtung des Datenschutzes hingewiesen. Die Leitung der Einrichtung nahm die Beschwerde zum Anlass, umgehend strukturelle Maßnahmen zu treffen.

Der Vorschlag eines Rehabilitanden, anstelle einer ausführlichen und individuell namentlichen Beschriftung verschiedener Gegenstände in der Küche (Kühlschrank, Gefrierfach, Schrankfach) eine Nummerierung vorzunehmen, wurde von der Einrichtungsleitung aufgegriffen und umgesetzt.

### 5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Rehabilitand an die Kommission und äußerte sich kritisch über die Anwesenheit einer Mitarbeiterin bei der unter Sichtkontrolle durchzuführenden Abgabe von Urin zur Kontrolle eines möglichen Konsums von Suchtmitteln. Die Beschwerde wurde von der Leitung der Einrichtung zum Anlass genommen, in diesem Fall bei zukünftigen Kontrollen eine gleichgeschlechtliche Beaufsichtigung zu ermöglichen. Parallel wurde von den Verantwortlichen der Einrichtung entschieden, dass zukünftig alle zur Aufnahme kommenden Personen im Rahmen der Behandlungsvereinbarung explizit in Kenntnis gesetzt werden, dass eine gleichgeschlechtliche Beaufsichtigung erfolgen soll, jedoch nicht grundsätzlich garantiert werden kann.

### 5.9.3 LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Ausstattung	1
<b>Summe</b>	<b>3</b>

### 5.9.4 Rehabilitationsbereich an der LWL-Klinik Lengerich

Mehrere Patientinnen und Patienten der Station 07/1-2 wandten sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierten die Ausstattung sowie die bauliche und räumliche Situation der Station. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten die Kritikpunkte nachvollziehen. Die von der Betriebsleitung veranlassten Maßnahmen in Form von Neuanschaffungen von Möbeln, Gardinen etc., um die Wohnsituation auf der Station kurzfristig zu verbessern, wurden von den Mitgliedern der Kommission begrüßt. Eine grundlegende Änderung der baulichen und räumlichen Situation der Nutzer des Angebotes der Medizinischen Rehabilitation für suchterkrankte Hörgeschädigte wird es erst mit der Umsetzung der beabsichtigten Gebäudestrukturplanung der LWL-Klinik Lengerich geben.

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

Aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein (Hermann-Simon-Institut), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzmänn-Klinik), dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland sowie dem Rehabilitationsbereich an der LWL-Universitätsklinik Hamm gingen im Berichtszeitraum keine Eingaben ein.

## 5.10 Sonstiges

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtsentbindung
Rechtsgrundlage der Unterbringung	1	
Behandlung		1
Therapie		1
Pflege und Betreuung		1
stationäre Aufnahme	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.		1
Verhalten von Ärztin/Arzt		1
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	1	
Summe	3	5

Eine schriftliche Eingabe konnte aufgrund der unterschiedlichen Kritikpunkte bezüglich diverser Einrichtungen sowie der vagen Angabe des Zeitpunktes nicht eindeutig einer Klinik oder einem Heim des LWL-PsychiatrieVerbundes zugeordnet werden, da die Beschwerdeführerin schon in verschiedenen LWL-Einrichtungen als Patientin beziehungsweise Bewohnerin behandelt oder betreut wurde. Trotz Einbeziehung der gesetzlichen Betreuerin gelang es nicht, mit der Beschwerdeführerin in Kontakt zu treten.

## 6. Ausblick

In Zeiten von Wirtschafts- und Finanzkrisen und den daraus resultierenden Auswirkungen ist trotz aller Hindernisse und Schwierigkeiten eine besondere Sorgfalt und Interesse auf die soziale Gerechtigkeit im Rahmen der Versorgung und Betreuung von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen an den Tag zu legen. Aufgrund ihrer Erkrankung oder Behinderung und einer daraus resultierenden Verletzlichkeit sind diese Personen häufiger als somatisch erkrankte Menschen weniger oder gar nicht in der Lage, ihre Interessen und Bedürfnisse adäquat und treffend einzufordern beziehungsweise zu vertreten.

Trotz vielfacher Maßnahmen und Projekte - exemplarisch sei an dieser Stelle die Entwicklung und Einführung des neuen Entgeltsystems für die Psychiatrie erwähnt - gibt es weiterhin keine zufriedenstellende Gleichstellung von Patientinnen und Patienten mit einer psychischen zu solchen mit einer somatischen Erkrankung. Der Stigmatisierung psychiatrischer Erkrankungen konnte auch bislang durch verschiedene Anti-Stigma-Kampagnen nicht vollständig begegnet werden.

Gerade aus diesem Grund begrüßt die Beschwerdekommision die Implementierungsmaßnahmen der Heime und Kliniken des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen hinsichtlich eines internen Beschwerdemanagements und unterstützt ausdrücklich die niederschweligen Angebote in den jeweiligen Einrichtungen. Gleichwohl kann dieses die Arbeit der unabhängigen Beschwerdekommision nicht ersetzen; denn es dient als *ein* Instrument der internen Qualitätssicherung der jeweiligen Klinik oder des jeweiligen Heimes.

Vergleicht man das externe Instrument *Beschwerdekommision* mit dem internen Instrument *Beschwerdemanagement*, so kann festgestellt werden, dass die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer sehr wohl entscheiden, ob sie sich an die eine oder die andere Stelle wenden. Besonders bei Eingaben, die das Verhalten des Personals, bauliche Mängel, die Ausstattung oder die Überbelegung betreffen, gehen die Be-

schwerdeführerinnen und Beschwerdeführer davon aus, dass eine politisch besetzte Beschwerdekommision mehr Einfluss nehmen kann.

Gerade die kürzere Verweildauer, die anhaltende Personalknappheit, die vom Personal und den Patienten erlebte Arbeitsdichte führen zu Belastungserscheinungen, die die Beschwerdeführerin/der Beschwerdeführer nicht akzeptieren kann und darf. Oft ist das Ergebnis einer Beschwerdebearbeitung eine Reflektion der Ereignisse und führt schon hierdurch zu Verhaltensveränderungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, jenseits jeder Schuldfrage.

Die Unterstützung von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen zur Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte muss eine wichtige und notwendige Aufgabe bleiben, der sich der Landschaftsverband Westfalen-Lippe und die Beschwerdekommision stellen werden. Die Beschwerdekommision versteht sich als Garant für eine gute Versorgung, Behandlung, Betreuung und Pflege von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen.

Unabhängige Instanzen, wie die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe, werden auch in Zukunft - insbesondere in den Zeiten „knapper Kassen“ - dringend notwendig sein.

# Anhang

## Einrichtungen

### a) Erwachsenenpsychiatrie

LWL-Universitätsklinikum Bochum  
LWL-Klinik Dortmund  
LWL-Klinik 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

### b) Kinder- und Jugendpsychiatrie

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

### c) LWL-Pflegezentren

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

### d) 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

### e) LWL-Institute für Rehabilitation,

#### **LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken**

LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)  
LWL-Institut für Rehabilitation Warstein (Hermann-Simon-Institut)  
LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet  
LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzman-Klinik)  
LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg  
LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland  
LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)  
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm  
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Lengerich