

**LWL-Abteilung für Krankenhäuser
und Gesundheitswesen**

LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen

Bericht

*der Beschwerdekommision
für das Jahr*

2010



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

DruckVerlag Kettler GmbH, Bönen

Stand

Münster, im Juni 2011

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Die Beschwerdekommision	1
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	1
1.2 Zuständigkeit	1
1.3 Zusammensetzung	2
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	3
2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	3
3. Anzahl der Beschwerden	4
3.1 Anzahl der Beschwerden in 2010	5
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre	6
4. Bewertung der Beschwerden	7
5. Beschwerden im Jahr 2010	12
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	12
5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich	13
5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich	14
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	14
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	15
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	15
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	15
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	16
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	17
5.5.5 LWL-Klinik Herten	17
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	18
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	19
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	20
5.5.9 LWL-Klinik Münster	20
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	21
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	22
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	22
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	22
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	22
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	22
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg	23

	Seite
5.7 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	24
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 LWL-Pflegezentren	25
5.8.1 LWL-Pflegezentrum Münster	25
5.8.2 Übrige LWL-Pflegezentren	26
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	26
5.9.1 LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen	26
5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg, Warstein)	26
5.9.3 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	26
5.10 Sonstiges	26
6. Ausblick	27

1. Die Beschwerdekommision

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) hat ein Krankenhaus Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Patientinnen und Patienten durch eine unabhängige Stelle zu treffen.

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe kommt dieser Forderung durch die Beschwerdekommision, die sich aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses zusammensetzt, nach.

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 Sitzungen der Beschwerdekommision finden in der Regel monatlich in einer LWL-Klinik, einem LWL-Wohnverbund oder einem LWL-Pflegezentrum statt (Eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen finden Sie im Anhang). Auf diese Weise haben die Mitglieder der Beschwerdekommision die Möglichkeit, sich vor Ort ein Bild über die Einrichtung machen zu können und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Heimleitungen auf direktem Wege zu bekommen.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision ist für alle Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner in den LWL-Kliniken, LWL-Wohnverbänden und LWL-Pflegezentren mit Ausnahme der Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten zuständig. Außerdem können sich Angehörige und andere Interessierte mit ihren Anliegen, Beschwerden und Anregungen an sie wenden.

1.3 Zusammensetzung

Vom 01. 01.2010 - 15.02.2010 gehörten der Beschwerdekommision folgende Mitglieder an:

Mitglieder

Stellvertreterinnen/Stellvertreter

CDU

Herr George Zeich (stellv. Vorsitzender)
Herr Uwe Scholz
Frau Erika Stahl

Herr Ludger Kaup
Herr Wolfgang Diekmann
Herr Leo Klempert

SPD

Frau Bärbel Bredenbach (Vorsitzende)
Frau Anne Hakenes

Herr Hans-Joachim Kayser
Frau Elisabeth Veldhues

Bündnis 90/Die Grünen

Herr Peter Saatkamp

Herr Siegfried Schönfeld

FDP

Herr Dr. Thomas Reinbold

Herr Patrick Horstmann

Nach der Kommunalwahl am 30.08.2009 konstituierte sich die 13. LWL-Landschaftsversammlung. Seit dem 16.02.2010 gehören folgende Mitglieder der Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe an:

Mitglieder

Stellvertreterinnen/Stellvertreter

CDU

Herr Wolfgang Diekmann (Vorsitzender)
Herr Uwe Scholz
Frau Erika Stahl

Herr Wolfgang Heinberg
Frau Anna-Maria Willms
Frau Angelika Dümenil

SPD

Herr Hans-Joachim Kayser (stellv. Vorsitzender)
Frau Elisabeth Veldhues

Frau Renate Weyer
Frau Ursula Lindstedt

Bündnis 90/Die Grünen

Herr Peter Saatkamp

Herr Heinz Entfellner

FDP

Frau Ruth Becker

Herr Dr. Thomas Reinbold

Die Linke

Herr Dr. Burkhard Wiebel*

Herr Arnold Vogel*

*mit beratender Stimme

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Beschwerdekommision tagte im Jahr 2010 an folgenden Terminen und Orten:

25. Januar	Münster, Landeshaus
8. März	Münster, Landeshaus
19. April	LWL-Wohnverbund Lippstadt
10. Mai	LWL-Therapiezentrum für Forensische Psychiatrie Marsberg
7. Juni	LWL-Klinikum Gütersloh
5. Juli	LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
6. September	LWL-Klinik Dortmund
4. Oktober	LWL-Klinik Münster
2. November	LWL-Klinik Lengerich
10. Dezember	Münster, Landeshaus

Die letzte Sitzung der Beschwerdekommision eines Kalenderjahres findet traditionell in Münster statt.

Im Dezember 2010 wurden die Beschwerdekommisionsmitglieder über die Einführung des neuen Entgeltsystems in der Psychiatrie informiert. Ausführlich diskutierte man über die Erstellung eines ersten Entgeltkataloges bis zum 30.09.2012. Eine budgetneutrale Umsetzung der Inhalte dieses Kataloges soll ab dem 01.01.2013 stattfinden. Es wurde deutlich, dass noch keine gesicherten Erkenntnisse vorliegen, wie sich diese Finanzierung auf die Behandlungsdauer und Gesundheit der Patientinnen und Patienten auswirkt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision werden diese Entwicklung intensiv begleiten.

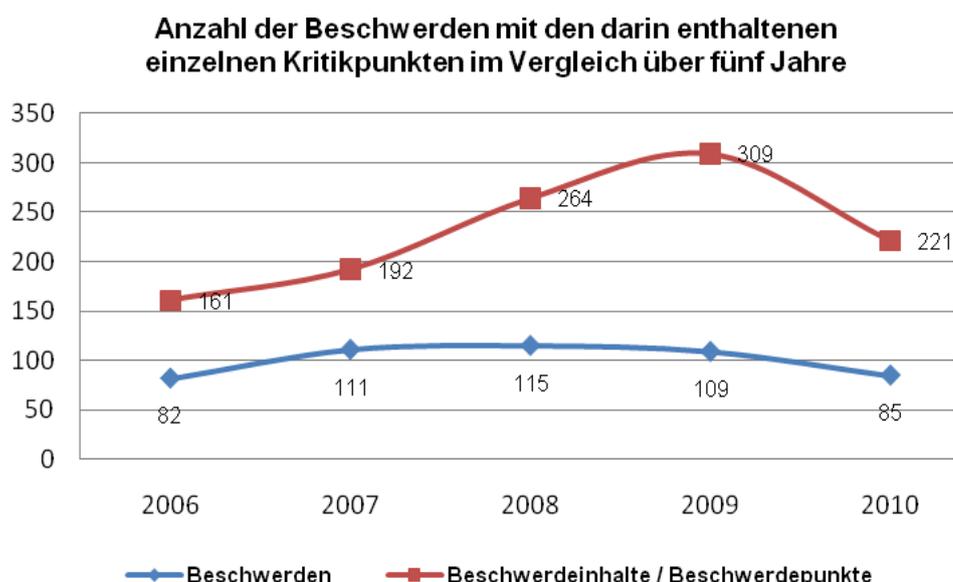
2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden

Eine Mitarbeiterin und ein Mitarbeiter (Diplom-Sozialarbeiterin/Diplom-Sozialarbeiter) der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen erhalten die Beschwerden von Patientinnen und Patienten bzw. der Bewohnerinnen und Bewohner persönlich, telefonisch, postalisch, per E-Mail oder via Telefax. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen erläutern ihnen die Zuständigkeiten und Möglichkeiten der Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe. Die Patientin und der Patient bzw. die Bewohnerin und der Bewohner werden gebeten, eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht zu übersenden, da es in der Regel wichtig ist, in die Beschwerdebearbeitung Daten zum Krankheitsbild und zum Therapieverlauf einzubeziehen. Im Anschluss daran wird die Leitung der jeweiligen Einrichtung aufgefordert, eine Stellungnahme zu den aufgeworfenen Kritikpunkten abzugeben. Wird eine solche Einverständniserklärung verweigert bzw. nicht erteilt, werden die betreffenden Personen darüber informiert, dass ihre Beschwerde nicht oder nur eingeschränkt bearbeitet werden kann. Falls die Patientin oder der Patient beziehungsweise die Bewohnerin oder der Bewohner es wünscht, kann auch ein persönlicher Gesprächstermin mit einem Mitglied der Beschwerdekommision und/oder mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung vereinbart werden. Dieses Gesprächsangebot gilt auch für Angehörige, gesetzliche Betreuerinnen und gesetzliche Betreuer oder andere bevollmächtigte Personen.

Nach Abschluss der Bearbeitung wird von den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen eine detaillierte Beratungsvorlage, die auch einen Entscheidungsentwurf enthält, für die Beschwerdekommmissionsmitglieder erstellt. In der Regel wird im Rahmen der monatlichen Sitzung der Beschwerdekommision diesem Entscheidungsentwurf nach ausgiebiger Diskussion zugestimmt. Falls die Kommissionsmitglieder dem vorgelegten Entwurf nicht zustimmen können, wird eine weitergehende Sachverhaltsprüfung vorgenommen, um zusätzliche Erkenntnisse zu gewinnen. Diese werden dann in den Entscheidungsentwurf eingearbeitet und zur erneuten Beratung vorgelegt. Im Anschluss an die Sitzung erhält die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer das Beratungsergebnis der Beschwerdekommision.

3. Anzahl der Beschwerden

Im Jahr 2010 sind 85 Beschwerden der Beschwerdekommision vorgelegt und beraten worden. Diese 85 Beschwerden enthielten insgesamt 221 Kritikpunkte. Im Berichtszeitraum verringerte sich die Anzahl der Beschwerden im Vergleich zum Jahr 2009 um 24 Beschwerden.



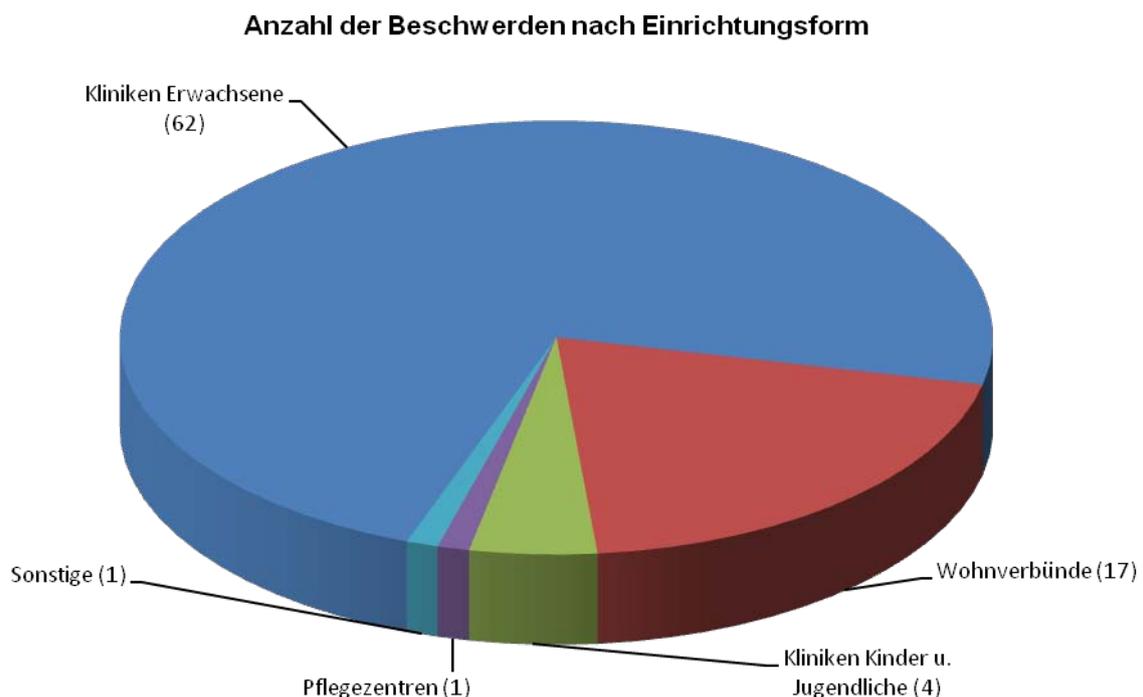
Aus dem Bereich der Erwachsenenpsychiatrie beschwerten sich 62 Personen. Das waren 15 Personen weniger als im Jahr zuvor. Aus dem Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie gab es vier Beschwerden, drei weniger als in 2009. 17 Personen beschwerten sich über Sachverhalte, die die LWL-Wohnverbände betrafen. Im Jahr 2009 waren es noch 22 Beschwerden. Lediglich eine Beschwerde betraf ein LWL-Pflegezentrum.

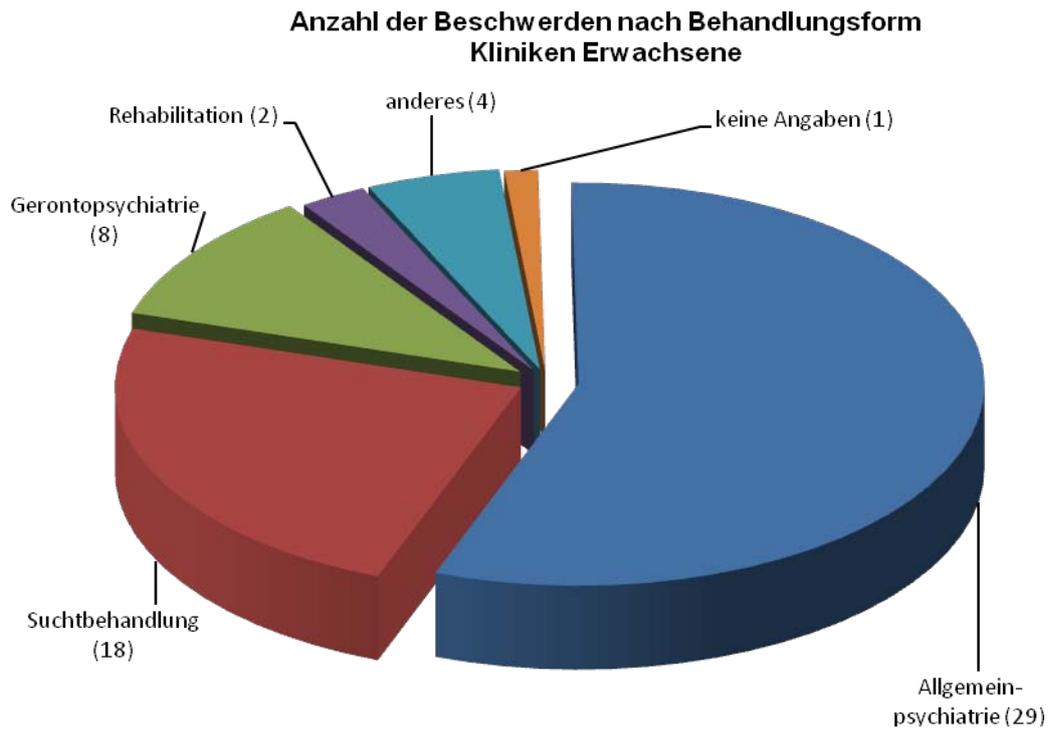
Auf die einzelnen Beschwerden sowie die einzelnen Kritikpunkte und deren Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln gesondert eingegangen.

Neben diesen Beschwerden bearbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen im Berichtszeitraum etwa 125 Eingaben, Anfragen, Anregungen oder Kritikpunkte, die sie durch persönliche Gespräche oder Telefonate direkt erledigen konnten.

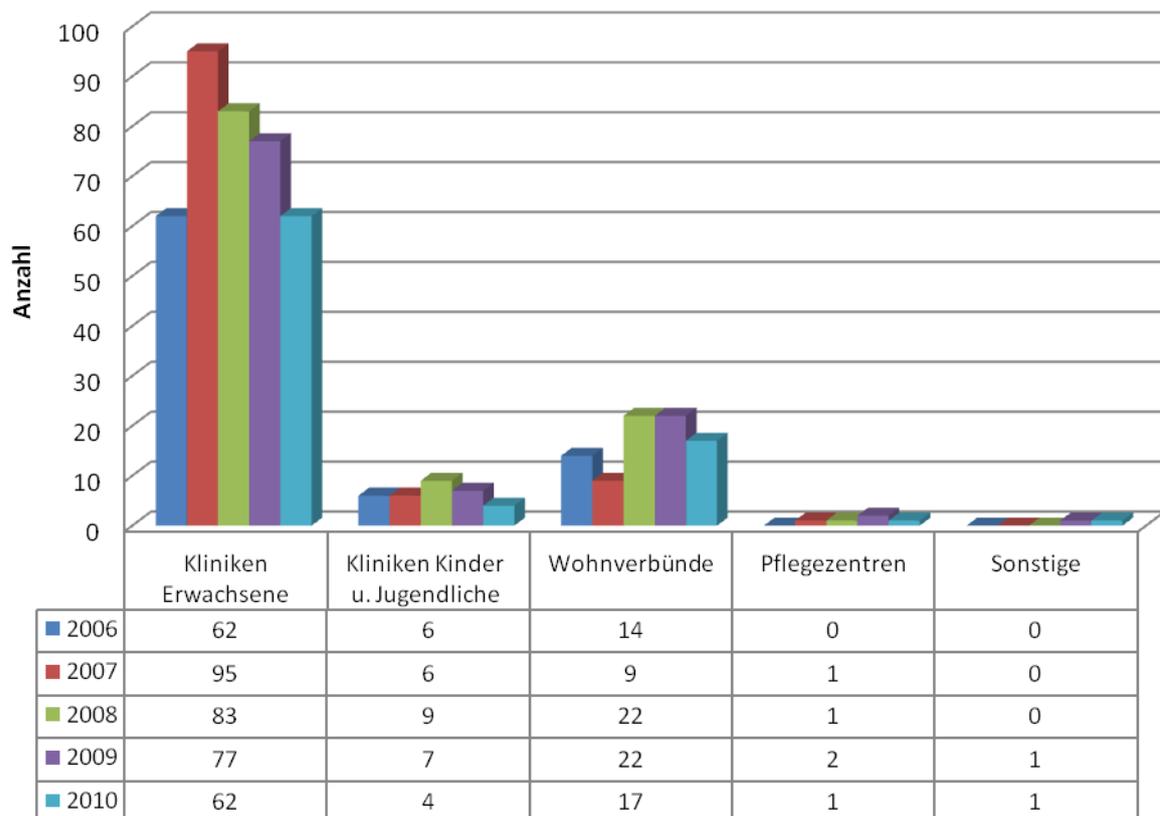
In der Regel handelte es sich um Patientinnen und Patienten, die sich erst wenige Stunden in der Einrichtung aufhielten. Häufig genügte es, auf die Anruferinnen und die Anrufer beruhigend einzuwirken. Auch ein Hinweis auf das Amtsgericht als einweisende Stelle oder andere zuständige Institutionen waren in vielen Fällen hilfreich. Wenn im Verlauf des Gespräches deutlich wurde, dass bei einer Anruferin oder einem Anrufer eine sehr akute psychiatrische Symptomatik (Verwirrheitszustände, akute Erregung, manisches Verhalten, etc.) vorlag, baten die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung bewusst um eine Verschriftlichung der geschilderten Probleme. Den Patientinnen und Patienten wurde hierdurch vermittelt, dass sie ernst genommen wurden. Zudem konnte durch die zeitliche Komponente der Verschriftlichung auch die psychiatrische Behandlung beginnen. Medikamente und therapeutische Angebote zeigten erste Wirkungen. Bei der erneuten Kontaktaufnahme durch die Mitarbeiterin und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung erklärten die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer häufig, dass sie sich an das Gespräch nicht mehr erinnern könnten und keine weiteren Kontakte wünschten, da sie sich in der Einrichtung professionell aufgehoben fühlten.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2010





3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



4. Bewertung der Beschwerden/Kritikpunkte

Eine Beschwerde kann einen Kritikpunkt oder mehrere Kritikpunkte beinhalten. Ob eine Beschwerde beziehungsweise ein Kritikpunkt oder mehrere Punkte der Beschwerde begründet oder unbegründet ist/sind, ist häufig sehr schwierig zu entscheiden, da man davon ausgehen kann, dass die Eingabe für die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer subjektiv als begründet erlebt wird.

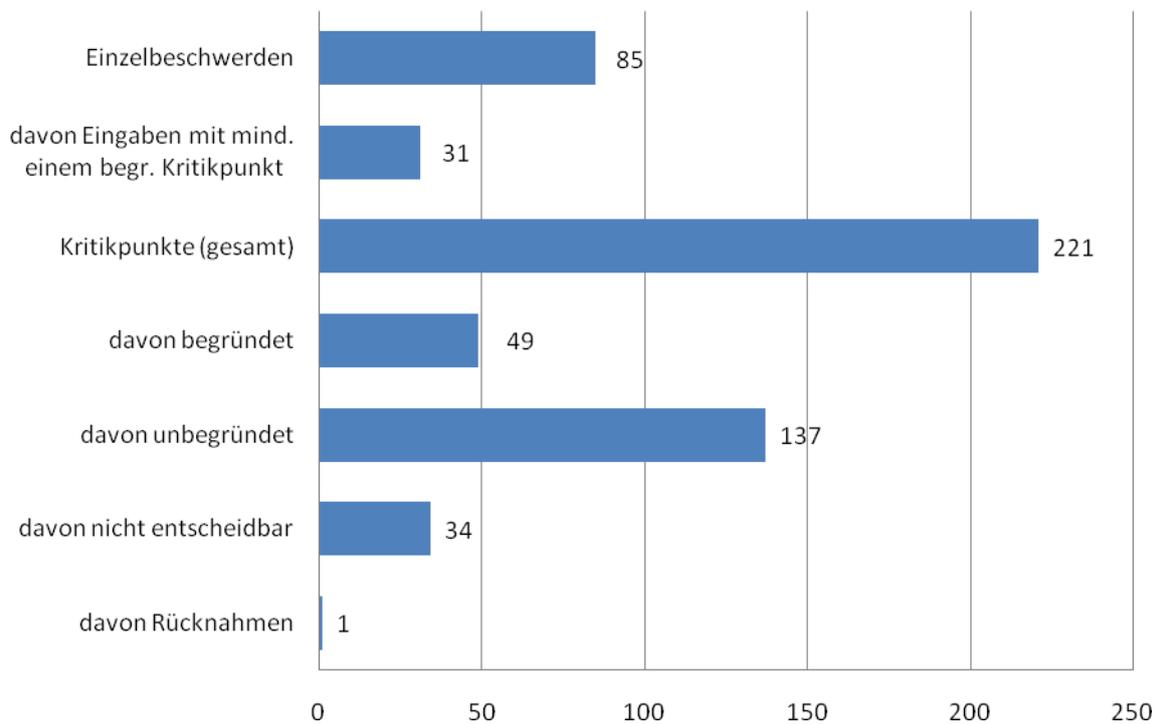
Bei der objektiven Aufklärung des Sachverhaltes durch die Mitarbeiterin und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen werden oftmals Aspekte deutlich, die den Sachverhalt der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers in einem anderen Licht darstellen. Maßnahmen, die von der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer als willkürlich erlebt werden, sind im Rahmen der Therapie oft notwendig. So erleben Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner freiheitseinschränkende Maßnahmen auf geschützten Stationen oder Wohngruppen (Zugangstüren sind verschlossen) als einschneidende Ereignisse, aber es gibt Situationen, die die Handlungen des Personals der Einrichtungen rechtfertigen (akute Suizidalität, Desorientiertheit, Verwirrtheit, u.a.). Solche Maßnahmen erfolgen nur mit richterlicher Genehmigung. In diesen Fällen ist es Aufgabe der Mitglieder der Beschwerdekommision für alle deutlich zu machen, dass solche Maßnahmen im Rahmen der Therapie notwendig sein können.

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

Von 85 in 2010 von den Beschwerdekommisionsmitgliedern beratenen Einzelbeschwerden mit 221 Kritikpunkten waren 49 Kritikpunkte begründet; 137 mussten als unbegründet zurückgewiesen werden. 34 Beschwerdeinhalte waren nicht entscheidbar. Ein Kritikpunkt wurde von dem Beschwerdeführer zurückgenommen.

In sechs Fällen wandten sich Personen mit Lob an die Mitglieder der Beschwerdekommision.

Beurteilung aller Beschwerden/Kritikpunkte in 2010*



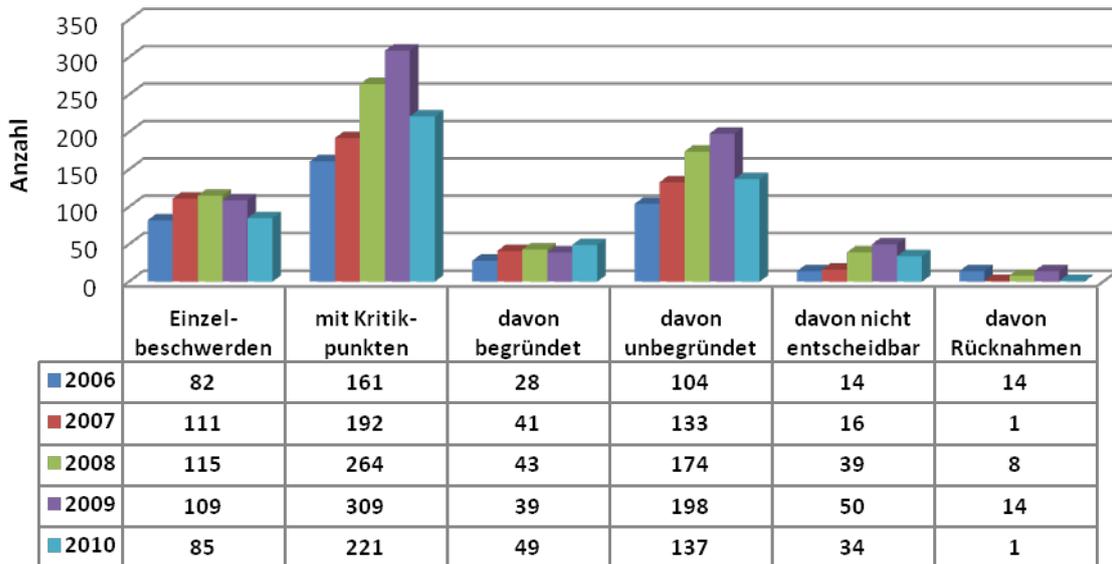
* ohne Lob / positive Rückmeldungen (sechsmal)

Nachdem die Sachverhaltsaufklärung abgeschlossen ist, wird in der Regel mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer ein Telefongespräch geführt. Hierbei werden die Ergebnisse der Recherchen der Patientin, dem Patienten, der Bewohnerin oder dem Bewohner mitgeteilt. Diese zeitnahe Rückmeldung durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen wird als positiv erlebt.

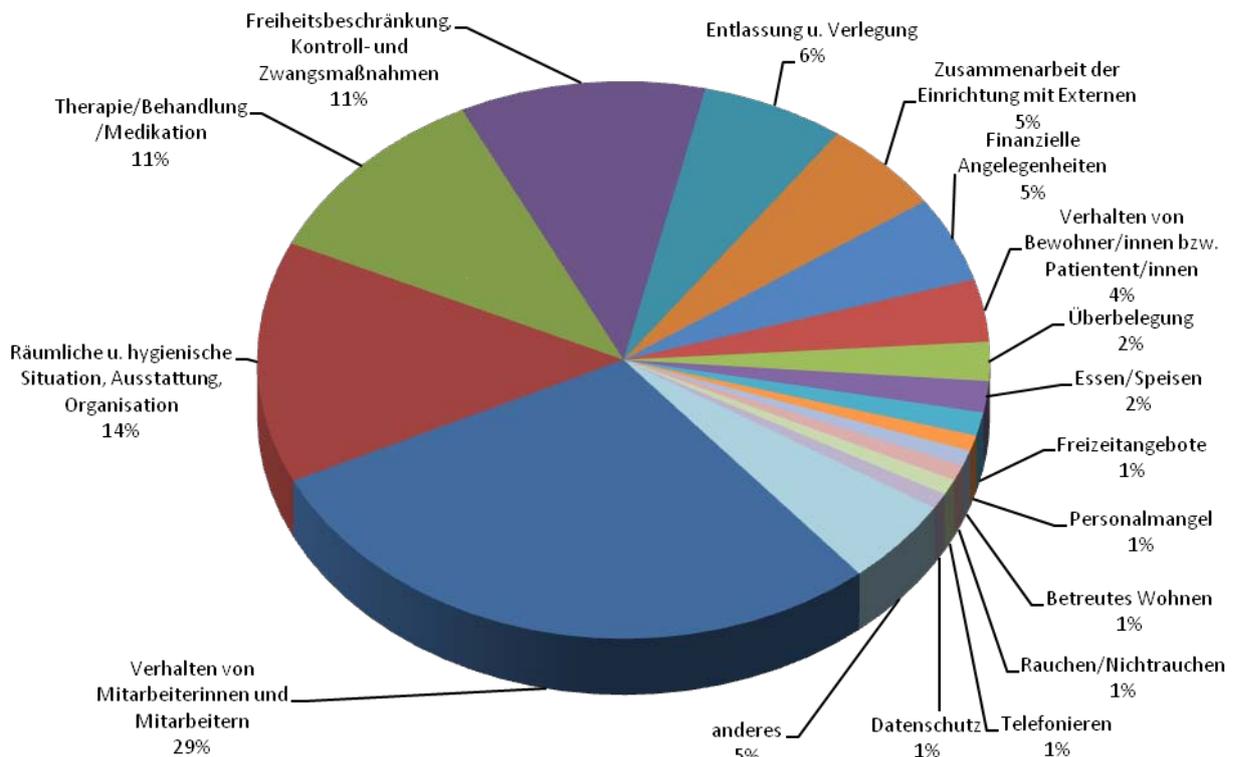
Im Berichtszeitraum haben 52 beschwerdeführende Personen im Anschluss des Gespräches auf ein abschließendes Antwortschreiben verzichtet. Das entband die Mitarbeiterin und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung nicht, die Beschwerdekommision ausführlich über die Eingabe zu informieren und evtl. Beratungsergebnisse umzusetzen.

Unter Berücksichtigung der insgesamt in 2010 behandelten und betreuten Personen (mehr als 190.000 Fälle/Bewohner [incl. Ambulanz]) im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen) kann die Anzahl der vorgebrachten 85 Einzelbeschwerden beziehungsweise der berechtigten 49 Kritikpunkte als *sehr niedrig* bezeichnet werden.

Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre



Nachfolgend wird auf die häufigsten der in 2010 vorgebrachten und beratenen 221 einzelnen Kritikpunkten näher eingegangen:



In 2010 war, wie auch in den vorherigen Jahren, das **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** der häufigste Anlass zur Beschwerde. Dieses wurde 64-mal kritisiert. Der mehrheitliche Anteil dieser Kritikpunkte war aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision bedauerlich, jedoch unbegründet. In den Fällen, wo das Verhalten des Personals aus Sicht der Beschwerdekommision zu beanstanden war, wurde darauf hingewirkt, dass direkt für Abhilfe gesorgt wurde. Oftmals fühlten sich die betroffenen Personen vom Personal der Einrichtung autoritär behandelt und/oder nicht ernst genommen. Auch wurde ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht erfolgte Wei-

tergabe von Informationen wurde beanstandet. Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können höhere Arbeitsbelastungen zu mangelnder Kommunikationsbereitschaft gegenüber Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern führen. In diesem Zusammenhang ist allerdings 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 möglicherweise handgreiflich werden können. Es wurde im Verlauf der Nachforschungen und Beratungen der Kritikpunkte wiederholt deutlich, dass sich der Einsatz von qualifiziertem Personal im Umgang von mit Gewalt besetzten Situationen auswirkt. Den Mitgliedern der Beschwerdekommision ist es daher ein besonderes Anliegen, dass das Personal den Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern im Umgang mit einer empathischen Professionalität begegnet sowie Distanz wahrt, ein Gefühl der Sicherheit bietet und in krisenhaften Situationen deeskalierend einwirkt. Ausdrücklich unterstützt die Beschwerdekommision entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Einunddreißig Mal wandten sich Personen an die Beschwerdekommision, um sich über die **Räumlichkeiten**, die **Ausstattung**, **Lärmbelästigung**, mangelnde **Hygiene** oder die **organisatorische Ausgestaltung** des Tagesablaufs auf der Station beziehungsweise in der Wohngruppe kritisch zu äußern. 17 Beschwerdepunkte wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet beurteilt.

24 Kritikpunkte kamen im Berichtszeitraum aus dem Bereich **Therapie**, **Medikation** und **Behandlung**. Verständlich ist, dass die Betroffenen möglichst wenig beziehungsweise keine Medikamente einnehmen wollten, da die Nebenwirkungen oftmals gravierend sind (Gewichtszunahme, Müdigkeit, etc.). In allen Fällen wurde die Notwendigkeit der verordneten Medikationen seitens der Einrichtungen schlüssig erläutert. Lediglich in einem Fall wurde die vorgebrachte Kritik von den Mitgliedern der Beschwerdekommision bezüglich einer anderen fachärztlichen Behandlung als begründet angesehen. Diese wurde nochmals kritisch betrachtet und konnte zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers geändert werden.

In 2010 beschäftigte sich die Beschwerdekommision in 24 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 sechs Personen. In diesen Fällen konnten die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Zwangsmaßnahmen werden von der Beschwerdekommision als besonders gravierend betrachtet und genauestens überprüft. Die Beschwerdekommision weist in ihren Antwortschreiben an die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer darauf hin, dass eine Zwangsmaßnahme nur dann Anwendung findet, wenn keine therapeutische Alternative vorhanden ist. Beschwerden, die im Zusammenhang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen stehen, werden regelmäßig bei den Treffen der Beschwerdekommisionsmitglieder mit den Betriebs- und Heimleitungen thematisiert.

Über Mängel und Unzulänglichkeiten in den Bereichen **Entlassung, Entlassungsberichte und/oder Verlegung** beschwerten sich insgesamt 14 Personen. In einem Fall wurde der Kritikpunkt als begründet angesehen. Hier wurde durch Verbesserungen der Arbeitsorganisation in der Einrichtung dieser Mangel behoben.

Die **Zusammenarbeit der Einrichtung** mit externen Personen, Einrichtungen o.ä. wurde zwölfmal von den Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführern in 2010 bemängelt. In vier Fällen wurde die Kritik als begründet angesehen und umgehend für Abhilfe gesorgt.

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt elf Kritikpunkte bezüglich **finanzieller Angelegenheiten** von den Beschwerdekommmissionsmitgliedern beraten. Lediglich eine Eingabe war aus Sicht der Beschwerdekommision berechtigt. Es erfolgte eine rasche Abhilfe.

Kritik über andere **Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner** wurde achtmal geübt. In drei Fällen konnte die Kritik nachvollzogen werden. Es handelte sich hierbei häufig um die Auswirkungen des Zusammenlebens der akut oder chronisch erkrankten Menschen. In diesen Fällen war eine Abhilfe kaum möglich. Gelegentlich konnte im Rahmen von Umzügen innerhalb der Stationen oder der Wohngruppen die Situation entspannt werden.

Vier der insgesamt fünf Kritikpunkte bezüglich der **Überbelegung** wurden im Berichtszeitraum von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet angesehen. Sowohl im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie als auch im Bereich der psychiatrischen Behandlung erwachsener Personen wird sich dieser Konflikt in den nächsten Jahren offensichtlich verschärfen, wenn nicht zu den bereits geplanten ambulanten Behandlungsplätzen zusätzliche *neue* stationäre Plätze geschaffen werden. Besonders deutlich wurde dies an den Ausführungen der Betriebsleitung der LWL-Klinik Dortmund zur Überbelegung.

Vier Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner beschwerten sich über die **Speisenversorgung**. In einem Fall konnte die Kritik nachvollzogen und für Abhilfe gesorgt werden.

Zwei der drei Kritikpunkte bezüglich der fehlenden oder nicht ausreichenden **Freizeitangebote** für die Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern wurden als begründet angesehen.

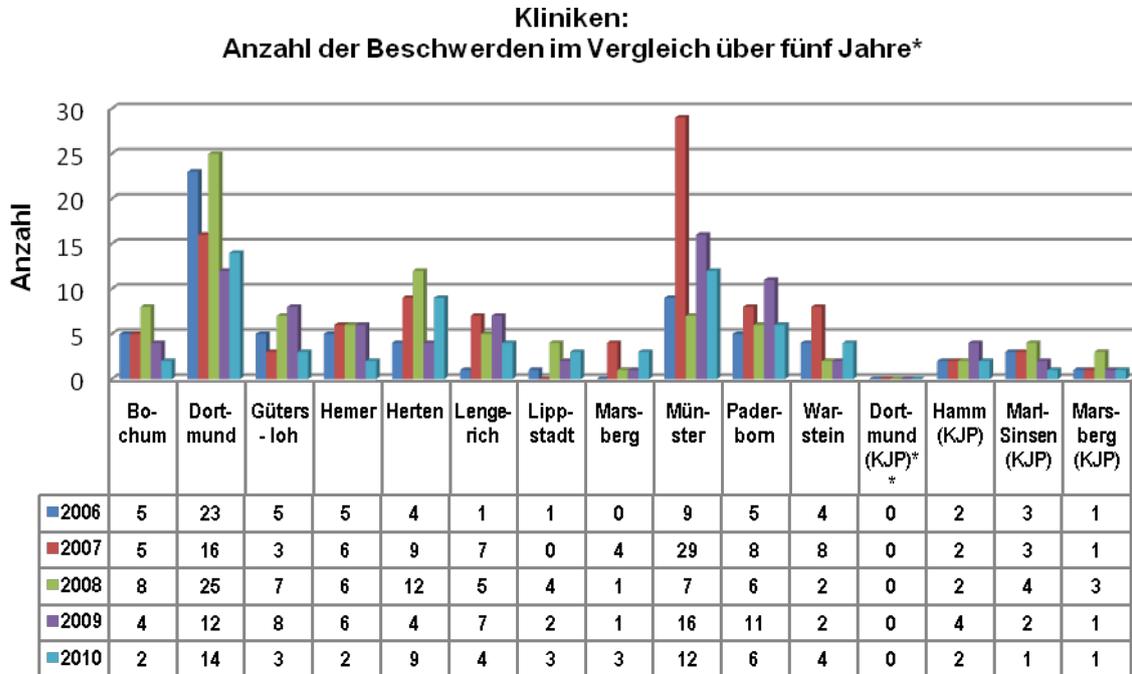
Es gingen zwei Beschwerden über **Personalmangel** ein. In beiden Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Eingabe begründet war, da Therapien und Gespräche ausgefallen waren. Von den jeweiligen Einrichtungen wurde zeitnah für Abhilfe gesorgt.

Zu den Themen **Betreutes Wohnen, Rauchen/Nichtrauchen, Telefonieren** und **Datenschutz** gab es 2010 jeweils zwei Beschwerden. In einem Fall konnte die vorgebrachte Kritik bezüglich des Themas Rauchen/Nichtrauchen von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Der Schutz der Nichtraucher wurde gestärkt.

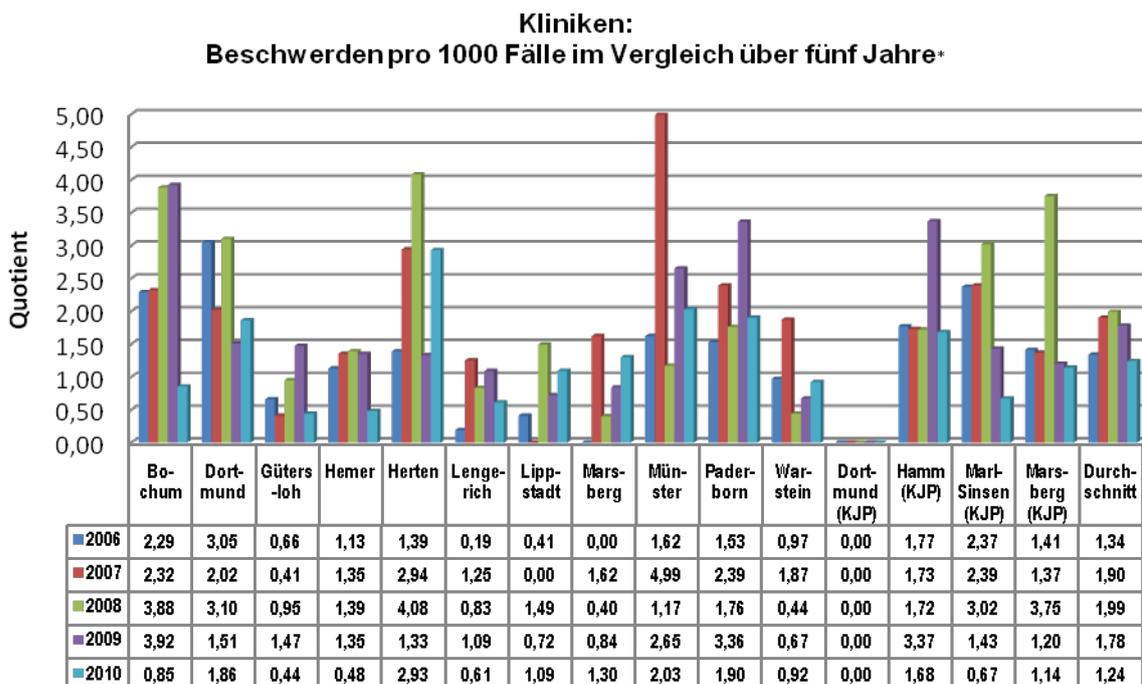
Elf Kritikpunkte konnten eindeutig nicht einem der vorstehend genannten Themenkomplexe zugeordnet werden.

5. Beschwerden im Jahr 2010

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich



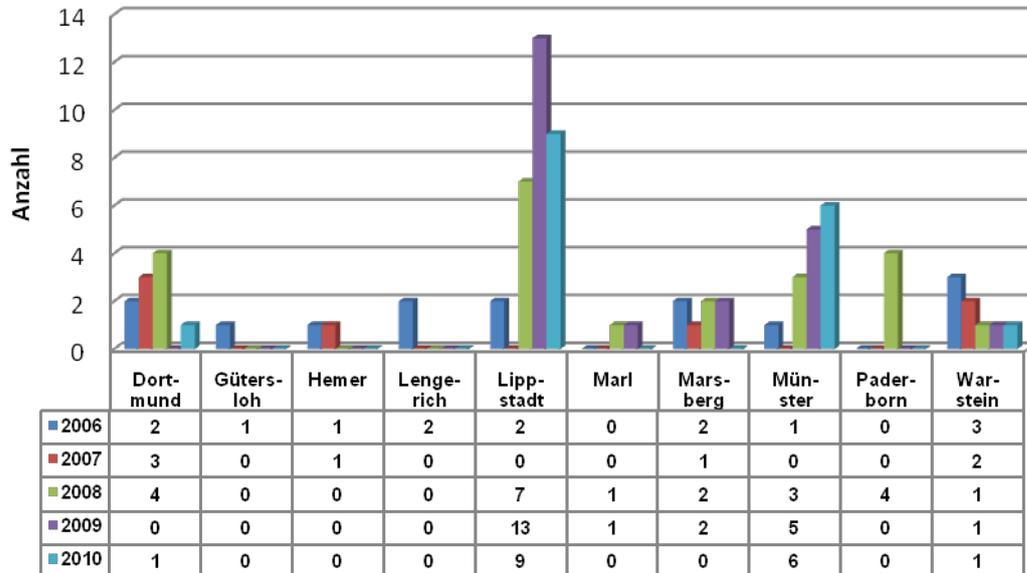
*Incl. Rehabilitation (vgl. Punkt 5.4). Eine Eingabe bzgl. Gütersloh [LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen] und eine Eingabe aus Warstein [LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen]. ** Bis 2009 liegen für die LWL-Klinik Dortmund (KJP) , -Elisabeth-Klinik- keine Daten vor. In 2010 kein Beschwerdeeingang.



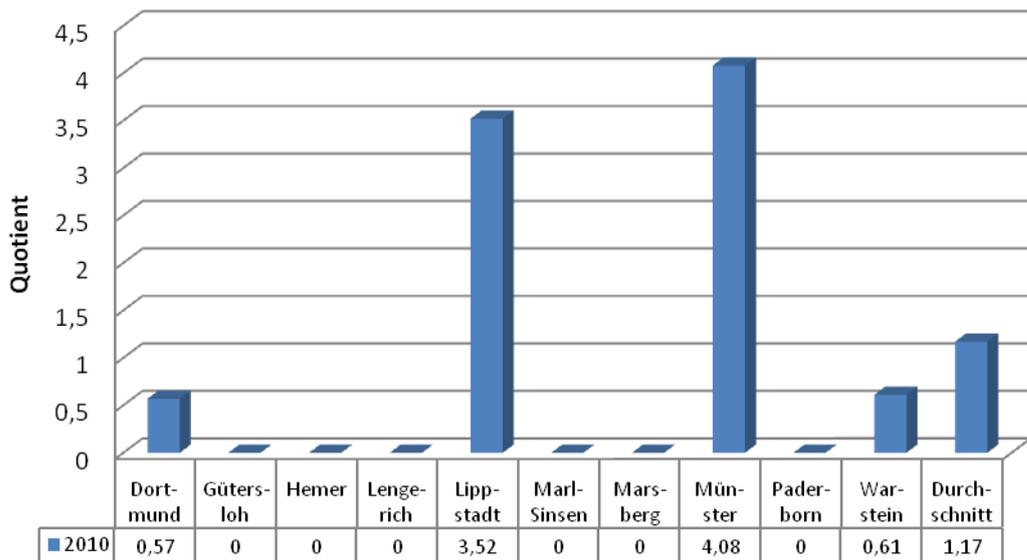
* Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich

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

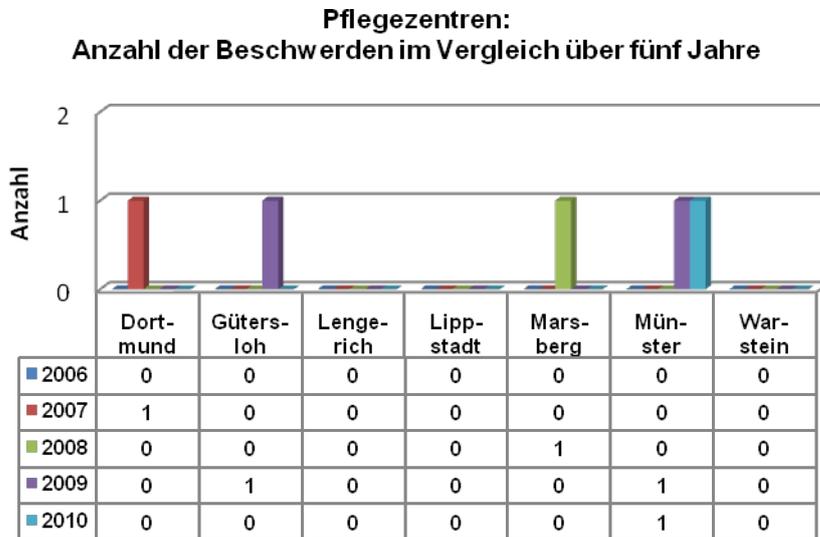


**Wohnverbände:
Beschwerden pro 100 Plätze***

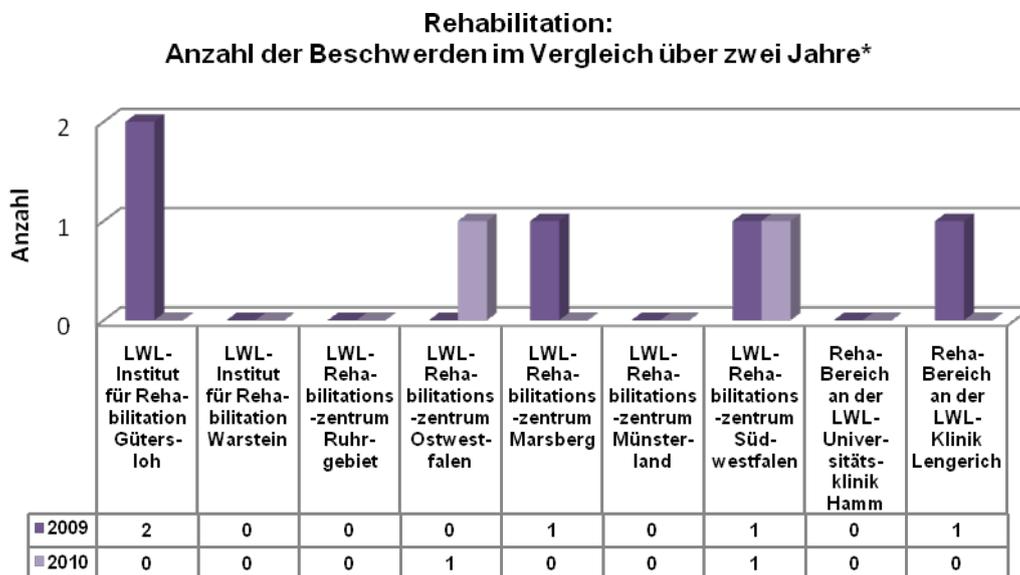


* seit 2010 gesondert dargestellt.

5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich



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



* seit 2009 gesondert erfasst.

5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Verwaltungspersonal	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	2
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Summe	5

Im Berichtszeitraum wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision über die Eingabe eines Beschwerdeführers beraten, der das Verhalten einer Mitarbeiterin der Verwaltung kritisiert hatte. Der Beschwerdeführer teilte seinerzeit mit, dass die Mitarbeiterin ihn nicht mit seinen Anliegen ernstgenommen und seiner Bitte um Unterstützung nachgekommen sei. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung wurde in mehreren Gesprächen ausführlich der Sachverhalt thematisiert. Die Mitarbeiterin bedauerte das vom Beschwerdeführer geschilderte Erleben. Die Aufarbeitung der Eingabe führte dazu, die Kommunikationsstrukturen mit Patientinnen und Patienten des LWL-Universitätsklinikums Bochum zu verbessern.

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	nicht entscheidbar, da sachl. nicht ermittelbar
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				3				
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1		1	1	1			
Verhalten von Ärztin/Arzt	1		1	4	1	1		
Medikation				2				1
Fehldiagnose							1	
Therapie				1				1
Entlassungsbericht							1	
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1		1					
Ausstattung	2		2	1				
Rechtsgrundlage der Unterbringung							2	
Wunsch auf Verlegung				1				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1		1					
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und gesetzl. Vertreter/in	1		1					
Organisation einer Station/Wohngruppe				1				
Fixierung				2				
Behandlung				1				
Andere fachärztliche Behandlung	1		1					
Unterricht				1				
Verhalten von Mitpatientinnen/innen bzw. Bewohner/innen	1		1	1				
Überbelegung	1	1						
Verhalten von Verwaltungspersonal				1				
Essen/Speiseversorgung				2				
Freizeitangebote	1		1					
Hygiene und Reinigung	1		1					
Beschränkung aus therap. Gründen				1				
Nichtaufnahme					1	1		
Lob/Dank allgemein 2x								
Summe	12	1	11	23	3	2	4	2

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe eines Patienten, der sich kritisch über die bauliche/räumliche Situation äußerte. Er bemängelte u.a. den farblich wenig ansprechenden sowie veralteten Anstrich einiger Räume der Station. Die Beschwerdekommision konnte den Kritikpunkt nachvollziehen und begrüßte die von der Betriebsleitung der LWL-Klinik Dortmund veranlassten Malerarbeiten.

Die Kritik der Tochter einer Patientin der Abteilung Gerontopsychiatrie der LWL-Klinik Dortmund über die fehlende Zusammenarbeit zwischen der Einrichtung und ihrer Person wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet bewertet. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass die Mutter der Beschwerdeführerin leider gestürzt war und das Personal der Station hierüber die Tochter nicht informiert hatte. Erst bei einem Besuch ihrer Mutter erfuhr die Beschwerdeführerin zufällig von dem bedauerlichen Ereignis. Die Mitglieder der Beschwerdekommision äußerten ihr Befremden über diesen Sachverhalt und formulierten ausdrücklich ihre Erwartungshaltung an die Betriebsleitung der LWL-Klinik Dortmund, einen professionelleren Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen zu pflegen. Die von der Betriebsleitung eingeleiteten Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung wurden begrüßt.

Eine Patientin der LWL-Klinik wandte sich an die Beschwerdekommision und kritisierte das Verhalten eines ärztlichen Mitarbeiters. Die Beschwerdeführerin berichtete, dass der Mitarbeiter sie mit ihrem Anliegen nicht ernst genommen und wertgeschätzt habe. Recherchen zu diesem Kritikpunkt ergaben, dass der ärztliche Mitarbeiter nicht professionell gehandelt hatte. Die von der Ärztlichen Direktion sowie Abteilungsleitung unternommenen Maßnahmen zur Optimierung der Patientenversorgung wurden aufgrund der Beschwerde vorangetrieben.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Computerangelegenheiten			1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Essen/Speiseversorgung	1	1	
Verbesserungsvorschläge	1	1	
Lob/Dank allgemein (1 x)			
Summe	2	2	2

Eine Patientin einer Aufnahmestation der Allgemeinpsychiatrie wandte sich im Berichtszeitraum an die Mitglieder der Beschwerdekommision mit dem Hinweis, die Frühstückszeiten um mindestens eine Stunde vorzuverlegen beziehungsweise variabler zu gestalten. Aufgrund der Ablauforganisation des LWL-Klinikums Gütersloh ist eine Frühstückszeit vor 8:00 Uhr nicht möglich. Durch die Beschwerde wurde es den Patientinnen und Patienten jedoch ermöglicht, früh am Morgen oder in der Nacht kleine Mahlzeiten zu sich zu nehmen. Hierfür stellt das Personal der Stationen verschiedene Sorten Brot, Aufschnitt sowie Obst und Joghurt zur Verfügung.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	2	
Verhalten von Ärztin/Arzt	2	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	2	
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen		1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in	1	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Summe	8	1

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient an die Kommission und berichtete kritisch über das Verhalten eines Mitpatienten, mit dem er eine verbale Auseinandersetzung geführt hatte. Außerdem bemängelte der Beschwerdeführer das Verhalten und die Reaktion eines ärztlichen Mitarbeiters sowie einer Gesundheits- und Krankenpflegerin. An diese Personen hatte sich der Beschwerdeführer nach der Auseinandersetzung mit seinem Mitpatienten gewandt und fühlte sich durch deren Verhalten ungerecht behandelt. Es wurde zu der Eingabe in Erfahrung gebracht, dass das Personal in angemessener und professioneller Form deeskalierend im Rahmen von Gesprächen auf beide Patienten eingewirkt hatte. Bei diesen Gesprächen wurde der Beschwerdeführer vom Personal sehr deutlich darauf hingewiesen, dass Aggressivität in verbaler oder tätlicher Form und insbesondere auch fremdenfeindliche Äußerungen in keinsten Weise in der LWL-Klinik Hemer geduldet würden. Diese Haltung wird von der Beschwerdekommision im gesamten LWL erwartet.

5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, sachl. nicht ermittelbar
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				7		
Besuch				2		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen				1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung				1		
Therapie				1		
stationäre Aufnahme				1		
Fehldiagnose						1
Verhalten von Ärztin/Arzt				2		
Organisation einer Station/Wohngruppe				1		
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen				2		
Überbelegung	3	1	2			
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1				
sonst. bauliche/räumliche hygienische Situation	1	1				
Rauchen/Nichtrauchen	1	1				
Essen/Speiseversorgung				1		
Ausstattung				1		
Ausgang				1		
Medikation				1		
Wunsch auf Entlassung				1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1	
Summe	6	4	2	23	1	1

Die Kritik einer Patientin über die Belästigung durch im Garten der Station rauchende Patientinnen und Patienten bei offener Terrassentür konnte nachvollzogen werden. Die Beschwerdeführerin hielt sich auf einer Nichtraucherstation auf, auf der es den Patientinnen und Patienten nur im geschützten Garten der Akutstation möglich ist, zu rauchen. Das Personal sowie die Patientinnen und Patienten wurden darauf hingewiesen, verstärkt darauf zu achten, die Terrassentür zum Garten verschlossen zu halten.

Der kritische Hinweis einer Beschwerdeführerin, dass das Licht im Zimmer, welches nur durch einen Bewegungsmelder gesteuert wurde, sich zu schnell ausschaltete, wurde von der LWL-Klinik Herten aufgegriffen. Die Bewegungsmelder wurden entsprechend gewartet und neu kalibriert.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt				3
Therapie				1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen				1
Ausstattung				1
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1	1		
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1		1	
Personalmangel im Sozialdienst	1	1		
Nichtaufnahme				2
Sonst. bzgl. Entlassung				1
Allgemeines: nicht näher einzuordnen				1
Summe	3	2	1	10

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe mehrerer Patientinnen und Patienten einer Station. Diese hatten kritisch angeführt, dass im Bereich des therapeutischen und des sozialen Dienstes zu wenig Personal eingesetzt werde. Die Ausführungen der Patientinnen und Patienten wurden von der Beschwerdekommision als berechtigt angesehen. Die Betriebsleitung der LWL-Klinik Lengerich teilte mit, dass es zum Zeitpunkt des Aufenthaltes aufgrund von vermehrten krankheitsbedingten Ausfällen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit gebärdensprachlichen Kompetenzen zu einer nicht ausreichenden Besetzung der Station gekommen war. Daher konnte das gesamte therapeutische Angebot nicht unterbreitet werden. Aufgrund organisatorischer Maßnahmen der Betriebsleitung konnte die Situation entspannt werden. Die Beschwerdekommision entschuldigte sich bei den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern und bat die Klinikleitung, dafür Sorge zu tragen, zukünftige Personalausfälle besser zu kompensieren.

Mehrere Patientinnen und Patienten von zwei Stationen des Behandlungszentrums für Hörgeschädigte der LWL-Klinik Lengerich wandten sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierten die Ausstattung sowie den baulichen Zustand der Stationen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision bewerteten die Kritikpunkte als berechtigt und begrüßten zeitgleich die von der Betriebsleitung der LWL-Klinik Lengerich veranlassten kleineren Renovierungs- und Instandhaltungsarbeiten. Zeitgleich wurde jedoch deutlich, dass eine grundlegende Änderung der von den Patientinnen und Patienten geschilderten Situation nur durch die Umsetzung von umfänglichen Sanierungsmaßnahmen zu erreichen sein wird. Die Mitglieder der Beschwerdekommision unterstützen

die diesbezüglichen Konzepte und Planungen der LWL-Klinik Lengerich in vollem Umfang.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da Aussage gegen Aussage
Verhalten von Krankenpflegepersonal	2	2		
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1	1		
Freizeitangebote	1	1		
Nichtaufnahme			1	
Verhalten von sonst. Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen			1	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen				1
Summe	5	5	2	1

Im Berichtszeitraum wandte sich der Lebenspartner einer Patientin an die Beschwerdekommision. Er äußerte sich kritisch über eine Mitarbeiterin des Pflegedienstes sowie über die Stationsordnung. Es wurde ihm nicht erlaubt, seine Jacke aus dem Zimmer der Patientin zu holen. Die Mitarbeiterin rechtfertigte dies mit der Einhaltung der Stationsregelung. Hierüber war er sehr verärgert. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, die Stationsordnung neu zu überdenken und patienten- und angehörigefreundlicher zu gestalten. Mit dem Beschwerdeführer wurde ein ausführliches Gespräch geführt. Für die Unannehmlichkeiten wurde eine Entschuldigung ausgesprochen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision begrüßten dieses Vorgehen.

Im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde eines ehemaligen Patienten der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik über das Verhalten von mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pflegedienstes der Station wurde festgestellt, dass die Eingabe berechtigt war. Der Beschwerdeführer hatte kritisiert, dass eine von ihm vorgeschlagene Freizeitaktivität ohne Angabe von Gründen in einem barschen Ton abgelehnt worden war. Hierfür hatte er kein Verständnis. Die Bearbeitung der Beschwerde führte dazu, dass eine Teamsitzung zu diesem Sachverhalt einberufen wurde. Hierbei wurde über professionelles und patientenorientiertes Verhalten diskutiert und von der Leitung eingefordert. Die Beschwerdekommision erwartet zukünftig einen angemessenen Umgang mit allen Patientinnen und Patienten der Klinik.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da Aussage gegen Aussage
Rechtsgrundlage der Unterbringung				2	
Sonst. bzgl. Verlegung				1	
Wunsch auf Entlassung				2	
Ausgang			1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1		1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1		1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1			1
Beschränkungen aus therap. Gründen			1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			1		
Überbelegung			1		
Ausstattung			1		
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen			1		
Hygiene und Reinigung			1		
Behandlung			1		
Summe	1	1	10	5	3

Eine Beschwerdeführerin berichtete, dass ein pflegerischer Mitarbeiter in den Abendstunden vor der Dienstübergabe am PC Karten gespielt habe und zeitgleich seinen dienstlichen Pflichten nicht nachgekommen sei.

Im Rahmen der Recherche zur Eingabe konnte dieser Sachverhalt bestätigt werden. Die Mitglieder der Beschwerdekommision waren darüber sehr empört. Nachdem die Pflegedirektorin den Sachverhalt kannte, wurden unverzüglich personalrechtliche Maßnahmen ergriffen. Diese wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision begrüßt. Außerdem hat die Betriebsleitung der LWL-Klinik Marsberg veranlasst, entsprechende Software von den PC's der Einrichtung zu entfernen. Auch diese Vorgehensweise wurde von der Beschwerdekommision als angemessen betrachtet.

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	Rücknahme
Datenschutz			1	
Medikation				1
Verlegung			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1	
Beschränkung aus therap. Gründen	1	1		
Vorbereitung der Entlassung			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1	1	
Andere fachärztliche Behandlung			1	
stationäre Aufnahme			1	
Hygiene und Reinigung	2	2		
Schadensersatz			1	
Summe	4	4	9	1

Ein Patient, der gemäß PsychKG stationär in einer geschützten Station behandelt wurde, beschwerte sich darüber, dass er sich nicht an der Bundestagswahl¹ beteiligen und sein zuständiges Wahllokal aus gesundheitlichen Gründen auch in Begleitung nicht aufsuchen konnte. Auch die Briefwahl war nicht mehr möglich. Daher hatte der Patient die Aufstellung einer Wahlurne auf der Station gefordert. Die juristische Prüfung ergab, dass für den kleinen Teil der von dieser Fallkonstellation betroffenen Personen von einer

¹ Diese Beschwerde wurde im Jahr 2009 vorgebracht und in 2010 von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

Sonderregelung in der Bundeswahlordnung Gebrauch gemacht werden kann. Es wäre möglich gewesen, dass ein Bote kurzfristig im zuständigen Wahlamt die Wahlunterlagen mit einem ärztlichen Attest abholt und die Briefwahlunterlagen dann wieder ins Wahlamt zurück gebracht hätte.

Ein weiterer Patient hatte Schimmelbefall in den Fugen von Duschkabinen festgestellt. Auf seinen diesbezüglichen Hinweis sei seitens der Mitarbeiter nicht adäquat reagiert worden. Der betreffende Mitarbeiter entschuldigte sich bei dem Patienten. Er hatte aufgrund einer angespannten Situation auf der Station den Hinweis nur kurz angebunden entgegen genommen und war nicht auf die Beschwerde eingegangen. Die Nasszellen wurden umgehend gereinigt und die Silikonfugen erneuert.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit	nicht entscheidbar, da sachlich nicht ermittelbar
Allgemeines: nicht näher einzuordnen					1
Ausstattung	2	2			
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1			
Lärmbelästigung	1	1			
Bekleidungshilfe			1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.					1
Telefonieren					1
Verhalten von Krankenpflegepersonal					1
Fehldiagnose			1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1		
Lob / Dank allgemein (1 x)					
Summe	4	4	3	1	4

Mehrere Patientinnen und Patienten zweier Stationen der Abteilung für Suchtmedizin der LWL-Klinik Paderborn wandten sich an die Beschwerdekommision und beschwerten sich über die Ausstattung der Raucherräume der jeweiligen Station. Die Kritikpunkte wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt angesehen. Die Verantwortlichen der LWL-Klinik Paderborn reagierten umgehend auf die Kritik. Die vorhandenen Holzbänke wurden abgebaut und durch allgemeine Sitzmöbel ausgetauscht. Ferner wurden die Räume mit Wandbildern und Grünpflanzen ausgestattet.

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe mehrerer Patientinnen und Patienten, die sich kritisch über die bauliche und räumliche Situation sowie über Lärmbelästigungen geäußert hatten. Die Beschwerdepunkte wurden von der Kommission als berechtigt bewertet. Die vorgebrachten Kritikpunkte standen im Zusammenhang mit den im Berichtszeitraum abschließenden Restarbeiten der umfangreichen Umbau- und Sanierungsarbeiten des betreffenden Gebäudes der LWL-Klinik Paderborn. Die Mitglieder der Beschwerdekommision würdigten in diesem Zusammenhang die vom Personal der LWL-Klinik veranlassten Maßnahmen und Angebote für die Patientinnen und Patienten, um die Belastungen und Einschränkungen zu minimieren.

5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtentbindung
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			2	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			2	
Akteneinsicht				1
Freizeitangebote			1	
Therapie			1	
Summe	1	1	7	1

Im Berichtszeitraum beschäftigte sich die Beschwerdekommision mit der Kritik eines Patienten der Abteilung Suchtmedizin. Er beschwerte sich darüber, dass er bei Abgabe seines Mobiltelefons keinen entsprechenden Nachweis erhalten habe. Konkret wurde sein Telefon einem Mitpatienten bei dessen Entlassung ausgehändigt. Obwohl das Missverständnis aufgeklärt werden konnte und der Beschwerdeführer sein Handy zurückerhielt, ärgerte er sich darüber. Dieser Sachverhalt führte in der Klinik dazu, die Vorgehensweise beim Aufnahmeprozess von Patientinnen und Patienten zu optimieren.

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Aus der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik wurde im Berichtszeitraum keine Beschwerde beraten.

5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da Aussage gegen Aussage
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1	
Urlaub (Wochenendbeurlaubung)	1	1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung				1
Lob / Dank allgemein (1x)				
Summe	1	1	3	1

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Entlassungsbericht			1
Datenschutz	1	1	
Summe	1	1	1

Die Mutter einer ehemaligen Patientin kritisierte, dass ein Entlassungsbericht incl. Familienanamnese an die Schule ihrer Tochter gesandt worden war. Obwohl sie gebeten hatte, den Entlassungsbericht an die Schule zu senden, war ihr zum damaligen Zeitpunkt nicht klar, welche Inhalte dieses Schreiben enthielt. Insbesondere die Tatsache, dass auch die Familienanamnese an die Schule gesandt worden war, hatte sie sehr verärgert. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten diese Kritik nachvollziehen. Offen-

sichtlich war der Beschwerdeführerin nicht eindeutig vermittelt worden, welche detaillierten Angaben ein ausführlicher Behandlungs- und Entlassungsbericht enthält. Die Beschwerde wurde von den verantwortlichen Mitarbeitern der LWL-Klinik Marl-Sinsen zum Anlass genommen, auf die sensible Thematik adäquat zu reagieren und Eltern umfangreich über Inhalte der Entlassungsberichte aufzuklären. Die Beschwerdekommision begrüßte diese Maßnahme.

5.6.4 LWL-Klinik Marsberg

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mit der Eingabe der Eltern einer ehemaligen Patientin der LWL-Klinik. Die Eltern bemängelten verschiedene Inhalte des Entlassungsberichtes. Die Beschwerde wurde von den Kommissionmitgliedern nach ausführlicher Diskussion als unbegründet bewertet.

5.7 LWL-Wohnverbände

5.7.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten von sonst. Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern			1
Verhalten der Einrichtungsleitung			1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Telefonieren	1	1	
Freizügigkeiten			1
Ausgang			1
Urlaub			1
Beschränkung aus therap. Gründen			1
Summe	1	1	8

Die Bewohnerin einer fakultativ geschlossenen Wohngruppe beschwerte sich über die Einschränkungen der Möglichkeiten zu telefonieren. Die Recherchen ergaben, dass die Beschränkung des Telefonierens sinnvoll war, da die Bewohnerin aufgrund ihrer Störung ausufernde Telefonate führte. Außerdem beschimpfte sie per Telefon ihre Gesprächspartner. Der Bewohnerin wurde der Sachverhalt erklärt, aber in der aktuellen psychischen Befindlichkeit konnte sie das nicht einsehen. Die Eingabe wurde zum Anlass genommen, im Rahmen einer Versammlung sämtlicher Bewohnerinnen und Bewohner der Wohngruppe den Sachverhalt ausführlich zu erläutern.

5.7.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

In 2010 ging keine Beschwerde aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh ein.

5.7.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Aus dem LWL-Wohnverbund Hemer wurden im Berichtszeitraum 2010 keine Beschwerden beraten.

5.7.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Lengerich gingen in 2010 ebenfalls nicht ein.

5.7.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe nicht möglich	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, da keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	2	1	1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1		1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in				1	
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in					1
Pflege und Betreuung				1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1	
Verhalten der Einrichtungsleitung				1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten				2	
Kündigung des betreuten Wohnens					1
Verhalten von Ärztin/Arzt				1	
Arbeitsprämie				1	
Wunsch auf Verlegung (Umzug)	1		1		
Ausgang				1	
Beschränkung aus therap. Gründen				1	
Computerangelegenheiten				1	
Barbetrag				1	
Rauchen/Nichtrauchen				1	
Vorbereitung der Verlegung (Umzug)				1	
Summe	4	1	3	14	2

Im Berichtszeitraum wandten sich in zwei Fällen Bewohner verschiedener Wohngruppen an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerten sich kritisch über das Verhalten einer Mitbewohnerin oder eines Mitbewohners. Im Rahmen der Bearbeitung wurde deutlich, dass in den Wohngruppen chronisch kranke Menschen mit schweren Verhaltensauffälligkeiten leben. Es ist für die Bewohnerinnen und Bewohner nicht einfach, diese Verhaltensweisen zu akzeptieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Lippstadt sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten mehrfach ausführliche Gespräche mit den Beschwerdeführenden, um diese zu entlasten. Für ihr Verständnis und ihre Geduld dankten die Mitglieder der Beschwerdekommision den Bewohnern. In einem Fall konnte durch organisatorische Maßnahmen das Konfliktpotential reduziert werden.

5.7.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

In 2010 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen ein.

5.7.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marsberg gingen in 2010 ebenfalls nicht ein.

5.7.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtentbindung
Finanzielle Angelegenheiten	1	1		1
Kontrollmaßnahmen			1	
Wunsch auf Verlegung			1	
Ausgang			1	
Sonst. bauliche/räumliche hygienische Situation	1	1		
Lob / Dank allgemein (1 x)				
Summe	2	2	3	1

Ein Bewohner aus der Familienpflege rief an und berichtete, er werde bald in eine Wohngruppe des Wohnverbundes umziehen. Er habe über einen längeren Zeitraum kein Taschen- und Verpflegungsgeld erhalten. Die Überprüfung ergab, dass die Zahlungen im Rahmen der Familienpflege aufgrund eines Verwaltungsfehlers zu früh eingestellt worden waren. Der Betrag wurde erstattet und die Angelegenheit ausführlich besprochen.

Ein Bewohner aus einer Wohngruppe beschwerte sich berechtigt über eine defekte Heizung. Sie wurde zeitnah repariert.

5.7.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Aus dem LWL-Wohnverbund Paderborn wurde in 2010 keine Beschwerde beraten.

5.7.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Verhalten von Wohngruppenleitung	1
Organisation einer Station / Wohngruppe	1
Gutachten	1
Summe	4

Die Kritikpunkte eines Bewohners einer geschützten Wohngruppe des LWL-Wohnverbundes über das Verhalten des Personals sowie des Leiters der Wohngruppe wurden von den Kommissionsmitgliedern als unbegründet zurückgewiesen. Im Verlauf der Bearbeitung der Kritikpunkte wurde deutlich, dass der Beschwerdeführer die therapeutischen und pädagogischen Maßnahmen und Regelungen des Personals nicht akzeptieren konnte. Diese waren jedoch notwendig, um eine Stabilisierung des Bewohners zu erreichen.

5.8 LWL-Pflegezentren

5.8.1 LWL-Pflegezentrum Münster

Ein Bewohner beschwerte sich, dass er mehrmals einen pflegerischen Mitarbeiter bitten musste, ihm ein Schmerzmittel auszuhändigen.

5.8.2 Übrige LWL-Pflegezentren

Aus den restlichen LWL-Pflegezentren in Gütersloh, Dortmund, Lengerich, Lippstadt, Marsberg und Warstein gingen in 2010 keine Beschwerden ein.

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

5.9.1 LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen

Ein Rehabilitand beschwerte sich darüber, dass für den Zeitraum der Reinigung der Vorhänge und Gardinen im Erdgeschoss kein Sichtschutz zur Verfügung gestellt wurde. Die Beschwerde führte dazu, dass blickdichte Vorhänge angeschafft wurden. Diese werden zukünftig für den Zeitraum der mehrtätig andauernden Reinigung der Standardgardinen zur Überbrückung aufgehängt, um somit die Privatsphäre sicherzustellen.

5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt	1
Summe	1

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

Aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut), dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein (Hermann-Simon-Institut), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet, dem LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem Rehabilitationsbereich an der LWL-Universitätsklinik Hamm sowie dem Rehabilitationsbereich an der LWL-Klinik Lengerich wurden im Berichtszeitraum 2010 keine Eingaben von den Mitgliedern der Beschwerdekommision beraten.

5.10 Sonstiges

Eine Beschwerdeführerin wandte sich an die Mitarbeiterin der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen und äußerte sich kritisch über eine ausgesprochene Kündigung des Betreuten Wohnens. Die vorgenommenen Recherchen ergaben allerdings, dass das Betreuungsangebot nicht von einer vom Landschaftsverband Westfalen-Lippe getragenen Einrichtung geleistet wurde. Eine Beurteilung der Beschwerde konnte daher nicht vorgenommen werden, da die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe keine Zuständigkeit für andere Träger hat.

6. Ausblick

Seit der Psychiatrie-Enquete ist es in weiten Teilen der Bundesrepublik Deutschland gelungen, die psychiatrische Versorgung sowohl stationär als auch ambulant tiefgreifend umzustrukturieren. In Anlehnung an die Begrifflichkeiten des Qualitätsmanagements könnte man sagen, dass sich die Strukturqualität in psychiatrischen Krankenhäusern sehr verbessert hat. Dies gilt auch für die Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen. Wie aber sieht es mit der Prozessqualität aus? Was geschieht in psychiatrischen Einrichtungen zwischen den einzelnen Berufsgruppen? In wieweit haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dialogische Aspekte ihres Verhaltens verinnerlicht und wie erleben und bewerten alle am Behandlungsprozess Beteiligten ihre Rolle und die Qualität der Kommunikation und Kooperation?

Diese Fragen sind auch für das Jahr 2010 nicht zufriedenstellend zu beantworten. Obwohl es einen leichten Rückgang der Beschwerden zu verzeichnen gab, sind gerade die Beschwerden über das Fehlverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin die am häufigsten genannten. Fortbildungen, Deeskalationstrainings, das Eingehen auf individuelle Arbeitszeiten etc. haben nicht dazu geführt, die Beziehungsqualität flächendeckend zu optimieren.

Gerade in Zeiten, in denen vom Einzelnen aber immer mehr Eigeninitiative und Selbstverantwortung gefordert wird, in denen durch ökonomische Sparzwänge immer mehr Unterstützungsleistungen eingeschränkt und abgebaut werden, brauchen chronisch-psychisch Kranke und Behinderte Menschen, Menschen, die sich für sie einsetzen.

Krankheitsbedingte Überforderungen in Stresssituationen, mangelnde Rechtskenntnisse und eine negative Erwartungshaltung erschweren es ihnen, die Initiative zu ergreifen, wenn sie sich schlecht behandelt fühlen.

Dieser Aufgabe fühlt sich die unabhängige Beschwerdekommision beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe weiterhin verpflichtet.

Anhang

Einrichtungen

a) 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

b) Kinder- und Jugendpsychiatrie

LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik
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-Salzmann-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