

- Erwachsenenpsychiatrie**
 - Fachkrankenhäuser (11)
 - LWL-Klinik Lengerich, Betriebsstätte Rheine
- Tageskliniken**
 - Allgemeinpsychiatrie (17)
 - Gerontopsychiatrie (7)
 - ▣ Behandlung von Suchtkranken (2)
 - ▤ Psychosomatische Medizin (1)
 - ▥ Geriatrie (1)
- Institutsambulanzen**
 - ▲ Allgemeinpsychiatrie (14)
 - △ Gerontopsychiatrie (8)
 - ▴ Suchtmedizinische Ambulanz (7)
- Kinder- und Jugendpsychiatrie**
 - Fachkrankenhäuser (4)
 - Tageskliniken (14)
 - ▲ Institutsambulanzen (13)
- Pflegezentren (7)**
- Wohnverbände (10)**
- Rehabilitationszentren, Institute und Spezialisierungen (10)**
- Tagesstätten (2)**
- Beteiligungen**
 - Westf. Werkstätten GmbH, Lippstadt-Benninghausen
 - Gemeindepsychiatrisches Zentrum (gpz) GmbH, Detmold
 - ZAB Zentrale Akademie für Berufe im Gesundheitswesen GmbH, Gütersloh
 - PTV Psychosozialer Trägerverbund GmbH, Dortmund

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

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

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

Telefax: 0251 591-6595

Hörsterplatz 2
48147 Münster

Bericht der Beschwerdekommision für das Jahr 2012



Impressum

Herausgeber

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

Redaktion

Mechthild Mügge
Martin Skorzak
Mechtild Stöber
Heiko Winnemöller

Druck

Druckerei LWL-ZFP

Stand

Münster, im Oktober 2013
© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

**Bericht der
Beschwerdekommision
für das Jahr 2012**

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Inhaltsverzeichnis	2
1. Die Beschwerdekommision (BK)	4
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	4
1.2 Zuständigkeit	4
1.3 Zusammensetzung	5
1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision	6
2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision – Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	6
3. Anzahl der Beschwerden	7
3.1 Anzahl der Beschwerden in 2012	9
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sieben Jahre	10
4. Bewertung der Beschwerden	10
5. Beschwerden im Jahr 2012	15
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	15
5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich	16
5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich	17
5.4 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken im Vergleich	17
5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene	18
5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum	18
5.5.2 LWL-Klinik Dortmund	19
5.5.3 LWL Klinik Gütersloh	20
5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	21
5.5.5 LWL-Klinik Herten	21
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	22
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	23
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	23
5.5.9 LWL-Klinik Münster	24
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	24
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	25
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	26
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	26
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	26
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	26
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg	26

	Seite
5.7 LWL-Pflegezentren	27
5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt	27
5.7.2 LWL-Pflegezentrum Münster	27
5.7.3 LWL-Pflegezentrum Warstein	27
5.7.4 Übrige LWL-Pflegezentren	27
5.8 LWL-Wohnverbände	28
5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	28
5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	28
5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer	28
5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	28
5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	29
5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	30
5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	30
5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster	30
5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	30
5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein	31
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	32
5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein	32
5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg	32
5.9.3 Übrige LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	32
6. Ausblick	33
II. Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen	34

1. Die Beschwerdekommision (BK)

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Basierend auf Erkenntnissen der Enquête - Kommission über die Lage der Psychiatrie in der Bundesrepublik Deutschland beschloss der Landschaftsausschuss des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe am 16.03.1979 die Gründung einer Beschwerdekommision. Sie wurde gebildet aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses.

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

Das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) erweitert in § 24 die Forderungen des KHGG. Mitglieder von Patientenbeschwerdestellen sollen dem Gesetz nach insbesondere Personen sein, die in der Behandlung und Betreuung von Menschen mit psychischen Erkrankungen eine langjährige Erfahrung haben. Das Gesetz räumt diesen Personen im Rahmen ihrer Aufgabenwahrnehmung das Recht ein, Unterbringungs- und Behandlungsräume zu begehen und bei Beanstandungen auf eine Änderung hinzuwirken. Wünsche und Beschwerden von Betroffenen werden geprüft und auch auf deren Wunsch dem Krankenhausträger und den Besuchskommissionen (§ 23 PsychKG NW) vorgetragen.

Die Beschwerdekommision erfüllt diese Rechtsvorschriften. Dieses wurde ausdrücklich noch einmal von der Bezirksregierung Münster am 21.03.2003 bestätigt. Die Beschwerdekommision ist zuständig für alle Patientinnen und Patienten in den Kliniken des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe. Zusätzlich nimmt sie die gleichen Aufgaben für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände und LWL-Pflegezentren wahr.

Die Beschwerdekommision setzt sich mit den Beschwerden auseinander und stellt berechnigte Mängel ab. Ihre Sitzungen finden in den einzelnen Einrichtungen statt. Die Kommissionmitglieder haben so die Möglichkeit, sich vor Ort regelmäßig ein Bild zu machen, aktuelle Beschwerden zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Heimleitungen auf direktem Wege zu erhalten.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision nimmt Beschwerden und Anregungen aus allen Bereichen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen entgegen (siehe II, Seite 34). Sie ist zuständig für alle Patienten und Patientinnen, unabhängig davon, ob sie stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden. Auch unterscheidet sie nicht, ob die Bewohnerinnen oder Bewohner eines LWL-Wohnverbundes oder LWL-Pflegezentrums innerhalb der Einrichtung, in einer Außenwohngruppe oder alleine wohnen.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision verstehen sich ebenso als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Beschwerden und Anliegen von Angehörigen, gesetzli-

chen Betreuern und Betreuerinnen oder anderen interessierten Bürgern und Bürgerinnen, soweit die Angelegenheiten betroffene Patientinnen bzw. Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner in irgendeiner Weise berühren.

Nicht zuständig ist die Beschwerdekommision für die Belange von Patientinnen und Patienten in den Maßregelvollzugskliniken sowie Patientinnen und Patienten im Maßregelvollzug in allgemeinspsychiatrischen Kliniken oder Wohnverbänden.

Diese Beschwerden werden von der „Beschwerdekommision Maßregelvollzug“ bearbeitet. Über die Tätigkeit der Beschwerdekommision Maßregelvollzug wird in einem gesonderten Bericht informiert. Darin sind auch Angaben über die in der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten insgesamt 32 Beschwerden von Patienten und Patientinnen des Maßregelvollzugs mit 63 Beschwerdeinhalten aus den allgemeinspsychiatrischen Kliniken und Wohnverbänden enthalten.

1.3 Zusammensetzung

Im Jahr 2012 gehörten folgende Mitglieder der Beschwerdekommision an:

Mitglieder

Stellvertreterinnen/Stellvertreter

CDU

Herr Wolfgang Diekmann (Vorsitzender)

Herr Uwe Scholz

Frau Erika Stahl

(bis zum 30.04.2012)

Frau Angelika Dümenil

(ab dem 13.06.2012)

Herr Wolfgang Heinberg

Frau Anna-Maria Willms

Frau Angelika Dümenil

(bis 12.06.2012)

Frau Monika Schnieder-Pförtzsch

(ab dem 13.06.2012)

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/FW

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 2012 an folgenden Terminen und Orten:

17. Januar	LWL-Klinik Dortmund
21. Februar	LWL-Klinik Warstein
21. März	LWL-Maßregelvollzugsklinik Herne
24. April	LWL-Klinik Münster
22. Mai	LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
04. Juli	LWL-Klinik Lengerich, Betriebsstätte Rheine, am Jacobi-Krankenhaus Rheine
24. Juli	LWL-Klinikum Gütersloh
28. August	LWL-Wohnverbund Lippstadt
25. September	LWL-Klinik Hemer (Hans-Prinzhorn-Klinik)
23. Oktober	LWL-Zentrum für Forensische Psychiatrie Lippstadt
20. November	LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik
17. Dezember	Landeshaus, Münster

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

Die Mitglieder der Beschwerdekommision informierten sich im Dezember 2012 über aktuelle Themen des Maßregelvollzuges in NRW. Es fand hierzu ein gemeinsames Gespräch mit dem zuständigen Ministerialrat des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen statt.

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

Für die Behandlung von Beschwerden hat der Landschaftsausschuss Richtlinien erlassen. Sie regeln das Verfahren der Beschwerdebearbeitung sowie die Sicherstellung des Datenschutzes.

Es sind zwei feste Ansprechpersonen für die Beschwerden und Anregungen von Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuern von montags bis freitags persönlich während der allgemeinen Servicezeiten des LWL in der Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zu erreichen. Am Wochenende, an Feiertagen und nach Dienstschluss nimmt ein automatischer Anrufbeantworter die Anrufe entgegen. Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer, die sich zu diesen Zeiten melden, werden sobald als möglich angerufen. Es ist möglich, den Ansprechpersonen der Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen die Beschwerden via E-Mail zu zusenden.

Ihre Adressen sowie weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren sind auf der Internetseite der BK unter: www.lwl-beschwerdekommision.de zu finden.

Bei den Ansprechpersonen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen handelt es sich um eine Diplom-Sozialarbeiterin und einen Diplom-Sozialarbeiter, mit langjähriger Berufserfahrung in psychiatrischen Einrichtungen, die die durch die Beschwerden aufgeworfenen Problemstellungen beleuchten und der BK adäquate Lösungsvorschläge unterbreiten. Hierbei ist die langjährige Berufserfahrung der Mitarbeiterin und des Mitarbeiters in den LWL-Kliniken bzw. mit psychisch kranken Menschen äußerst hilfreich.

Die Professionalität der Mitarbeiterin und des Mitarbeiters erleichtert es zudem, die Kommunikation mit psychisch Kranken und Menschen mit Behinderungen respektvoll und wertschätzend zu führen, selbst wenn diese hoch psychotisch oder stark emotionalisiert sind.

Bei bestehender Notwendigkeit werden Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung geführt. Ebenso werden Räumlichkeiten, sanitäre Anlagen usw. in Augenschein genommen. Soweit im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde personenbezogene Daten, insbesondere zum Krankheitsbild und Therapieverlauf, berücksichtigt werden müssen, wird die Patientin bzw. der Patient gebeten, eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht der sie behandelnden Ärztinnen/Ärzte, Therapeutinnen/Therapeuten bzw. betreuenden Pflegekräfte zu unterschreiben. Wird die Einverständniserklärung seitens des oder der Betroffenen verweigert, kann dies dazu führen, dass die Beschwerde nicht oder nur teilweise bearbeitet werden darf.

Falls der Sachverhalt nicht direkt geklärt werden kann, ist die Betriebs- oder Heimleitung der jeweiligen Einrichtung gefordert, eine Stellungnahme zu den Vorwürfen abzugeben, den Beschwerdegründen nachzugehen und etwaige Mängel zu beseitigen. Die Stellungnahme dient der Beschwerdekommision ebenfalls als Entscheidungshilfe.

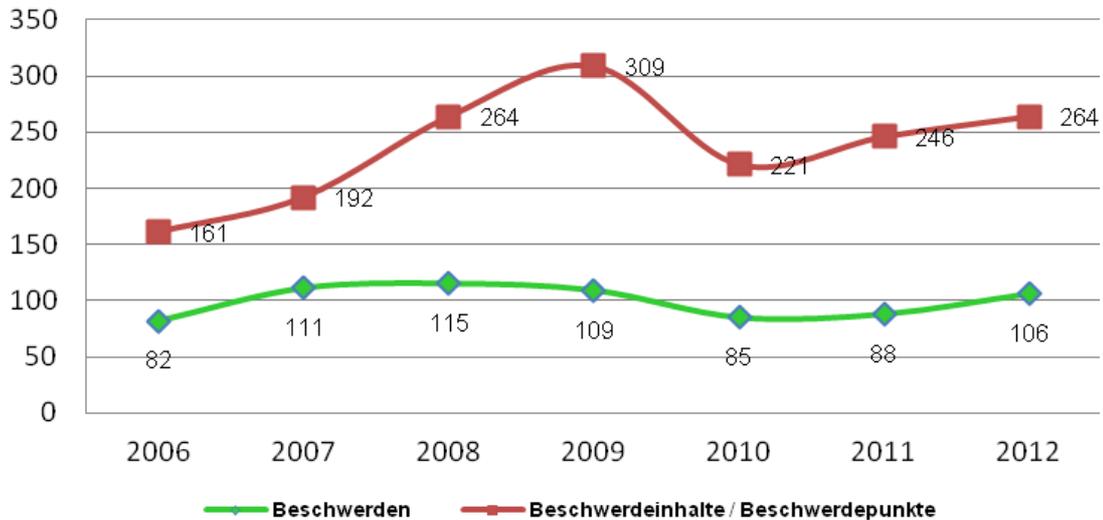
Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, direkt an der Bearbeitung einer Beschwerde beteiligt zu werden, indem sie z.B. am Gespräch mit der betroffenen Person (falls diese es wünscht) teilnehmen.

Nach Abschluss der Ermittlungen und Sachverhaltsaufklärung wird die Beschwerdekommision umfassend über die Vorgehensweise der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen sowie vorliegende Ergebnisse informiert. Sie erhält zu jedem Einzelfall eine ausführliche Beratungsvorlage incl. eines Entscheidungsentwurfs.

3. Anzahl der Beschwerden

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 106 Beschwerden von der Beschwerdekommision beraten. Auf diese und die darin enthaltenen 264 Kritikpunkte und Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln zu den einzelnen Einrichtungen gesondert eingegangen. Die Anzahl der beratenen Beschwerden im Jahr 2012 erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 18 Beschwerden.

Anzahl der Beschwerden mit den darin enthaltenen einzelnen Kritikpunkten im Vergleich über sieben Jahre



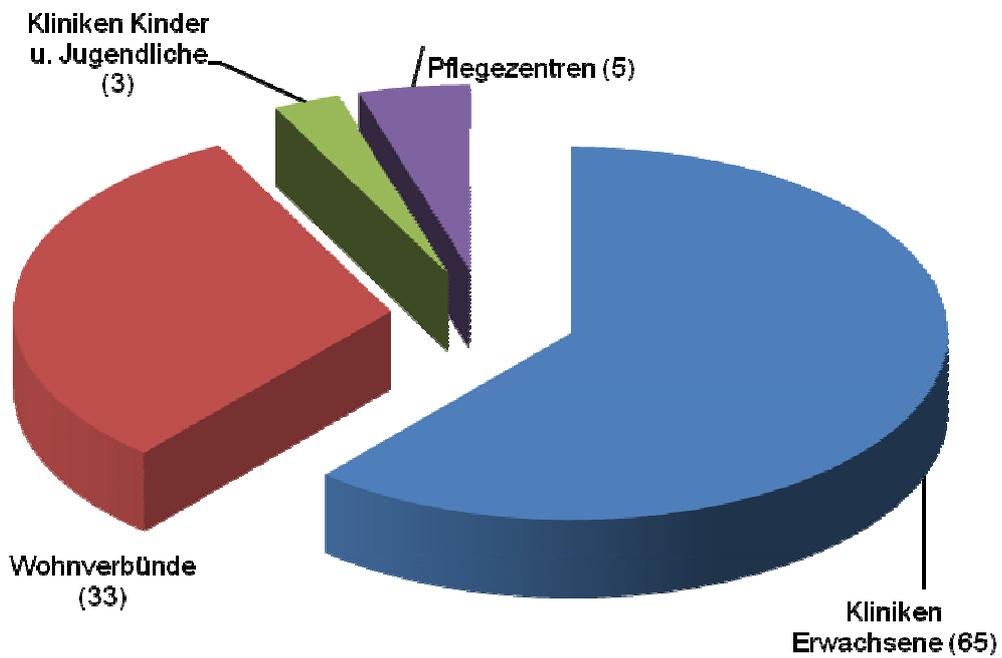
Aus dem Bereich der Erwachsenenpsychiatrie wurden 65 Beschwerden beraten. 3-mal wurden Beschwerden aus der Kinder- und Jugendpsychiatrie von den Mitgliedern der BK beraten. 33 Personen beschwerten sich über Sachverhalte, die die LWL-Wohnverbände betrafen. Aus den LWL-Pflegezentren wurden 5 Beschwerden vorgetragen.

Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten zusätzlich zu den vorher genannten Beschwerden ca. 225 Anfragen, Beschwerden und Anregungen, die durch persönliche Gespräche oder ausführliche Telefonate direkt erledigt werden konnten. Bei diesen Anruferinnen und Anrufern handelte es sich vielfach um Personen, die seit kurzer Zeit gegen ihren Willen (z.B. PsychKG NW) in eine Einrichtung des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen eingewiesen waren und nun um ihre sofortige Entlassung baten. Obwohl dieser Wunsch aus Sicht der Anruferinnen und Anrufer durchaus nachvollziehbar ist, ist es nicht die Aufgabe der BK, über Aufnahme und Entlassung zu entscheiden. In den vorherrschenden Fällen genügte es, auf die Betroffenen beruhigend einzuwirken oder auch auf das beschlussfassende Gericht oder eine andere zuständige Institution hinzuweisen. Falls der Mitarbeiterin und dem Mitarbeiter aufgrund ihrer/seiner langjährigen beruflichen Erfahrung im Verlauf des Gespräches deutlich wurde, dass eine sehr akute psychiatrische Symptomatik bei einer Gesprächspartnerin oder einem Gesprächspartner vorlag, wurde in Einzelfällen bewusst um eine Verschriftlichung der vorgebrachten Kritikpunkte gebeten, um diese zu konkretisieren.

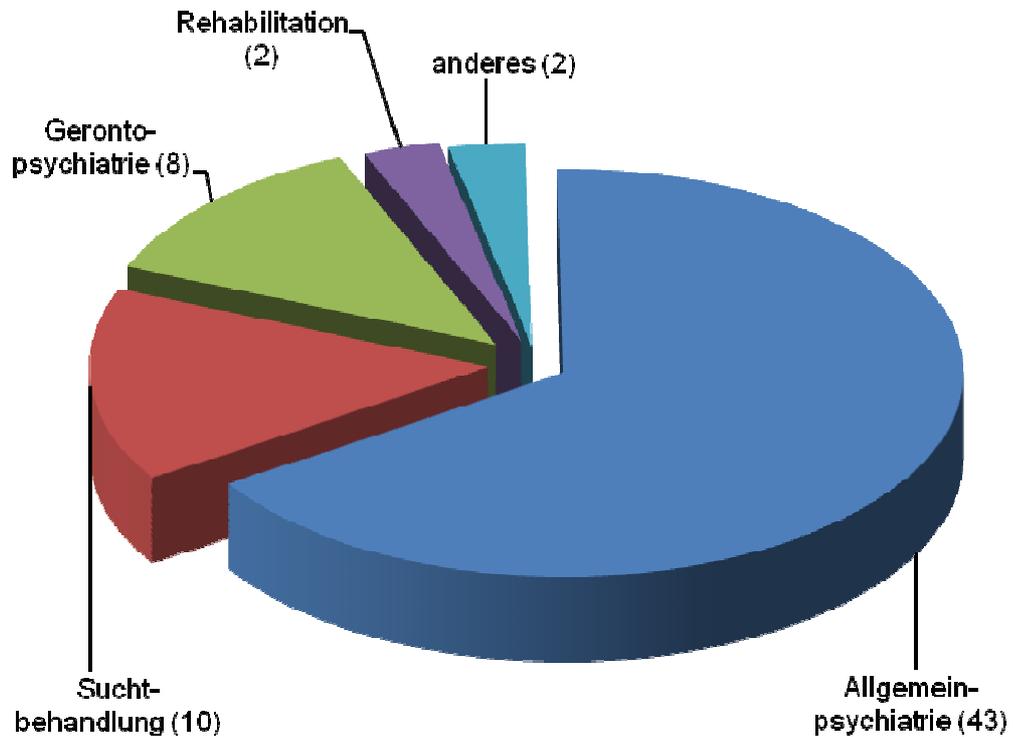
Auch hierdurch konnte der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer vermittelt werden, dass die vorgebrachten Anliegen ernst genommen wurden. Während der Dauer der Verschriftlichung des Anliegens konnten zugleich in der Einrichtung die psychiatrische Behandlung begonnen und erste Wirkungen erzielt werden. Bei der wiederholten Kontaktaufnahme durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter der LWL-Abteilung erklärten die beschwerdeführenden Personen teilweise, dass sie sich an das Gespräch nicht mehr erinnern konnten und keine weiteren Kontakte wünschten, da sie sich inzwischen professionell aufgehoben und behandelt fühlten. Falls dieses nicht der Fall war, wurde der Beschwerde weiter nachgegangen.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2012

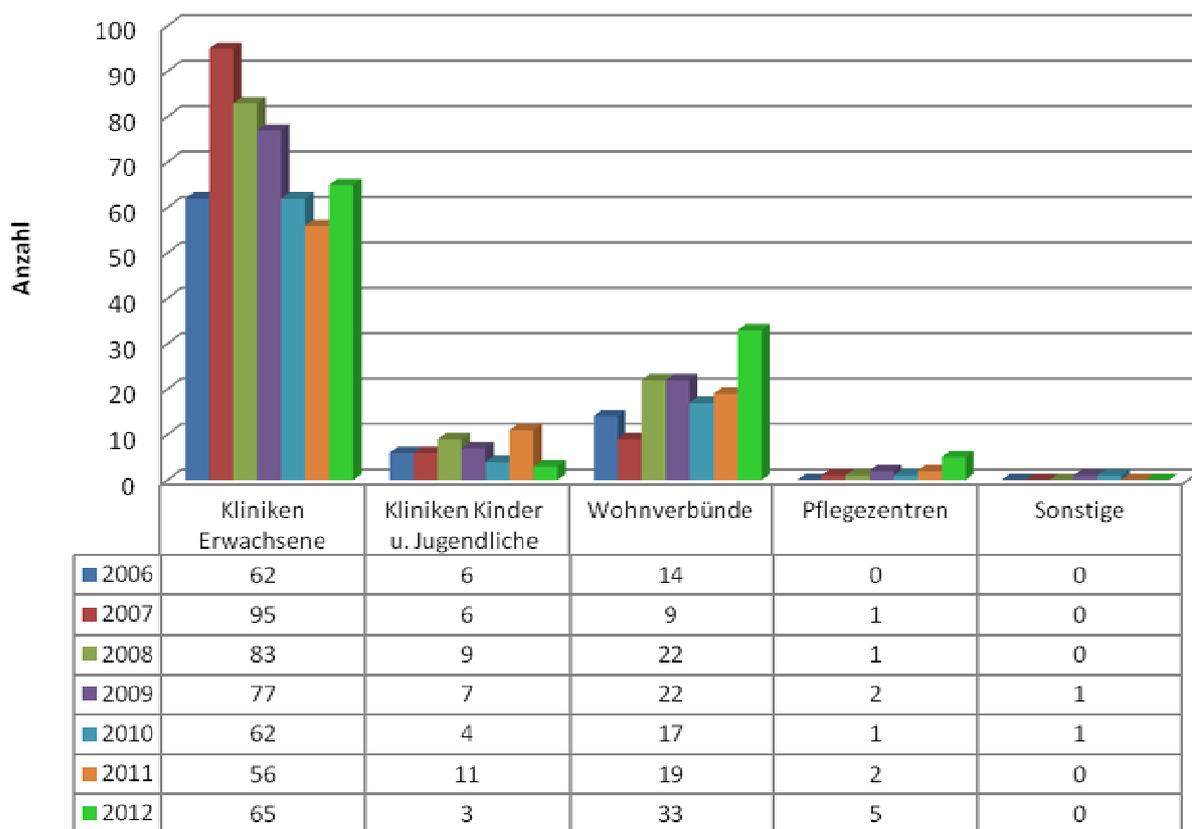
Anzahl der Beschwerden nach Einrichtungsform



**Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform
Kliniken Erwachsene**



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über sieben Jahre



4. Bewertung der Beschwerden/Kritikpunkte

Eine Beschwerde kann einen oder mehrere Kritikpunkte beinhalten.

Es ist in vielen Fällen schwer zu beurteilen, ob eine Beschwerde begründet oder unbegründet ist. In jedem Fall erlebt die beschwerdeführende Person ihre Eingabe als berechtigt. Oftmals werden im Verlauf der objektiven Aufklärung durch die Mitarbeiterin und den Mitarbeiter der LWL-Abteilung dessen ungeachtet auch Sachverhalte deutlich, die eine andere Bewertung der geschilderten Gegebenheiten zuließen. Freiheitseinschränkende Maßnahmen in geschützten Stationen oder Wohngruppen sind für Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner bedeutende Ereignisse, die bei Ihnen zu Wut- und Ohnmachtsgefühlen führen. In den überwiegenden Fällen wurde nach Rücksprache und Einsicht in die Verlaufsdocumentation deutlich, dass die akute Symptomatik der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers die freiheitseinschränkende Maßnahme absolut notwendig machte.

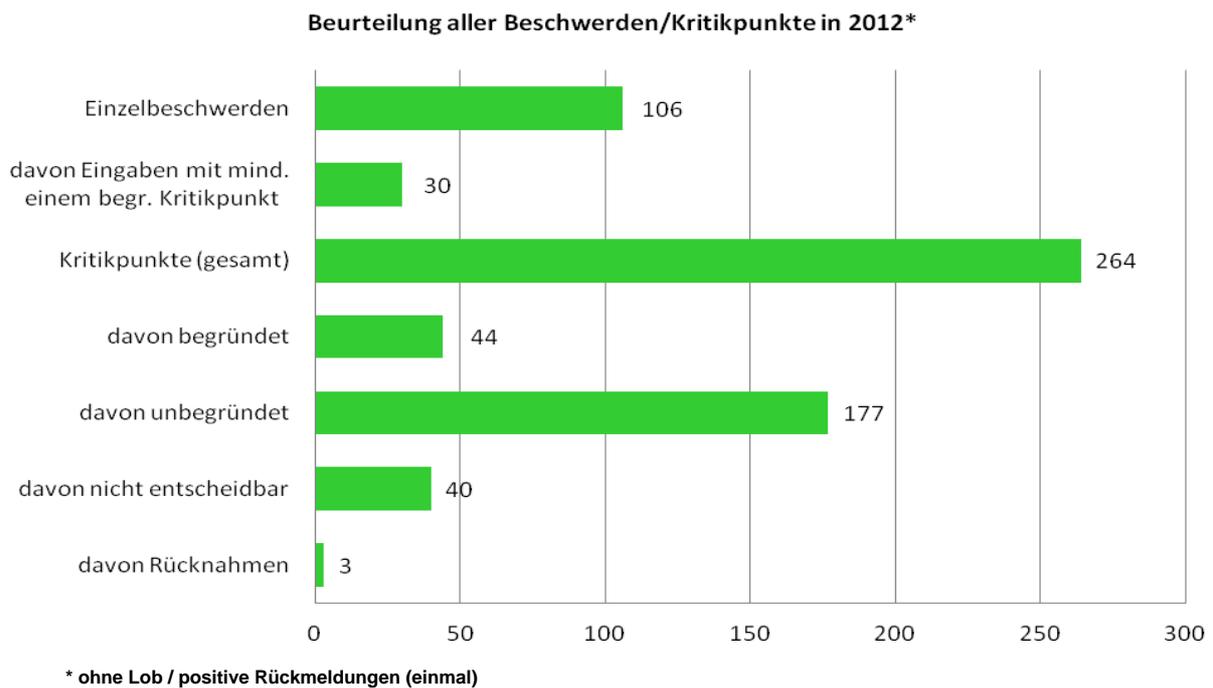
Sofern die Zuständigkeit der BK aus formalen Gründen nicht gegeben war oder eine notwendige Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht nicht vorlag, konnte die Beschwerde nicht weiter bearbeitet werden.

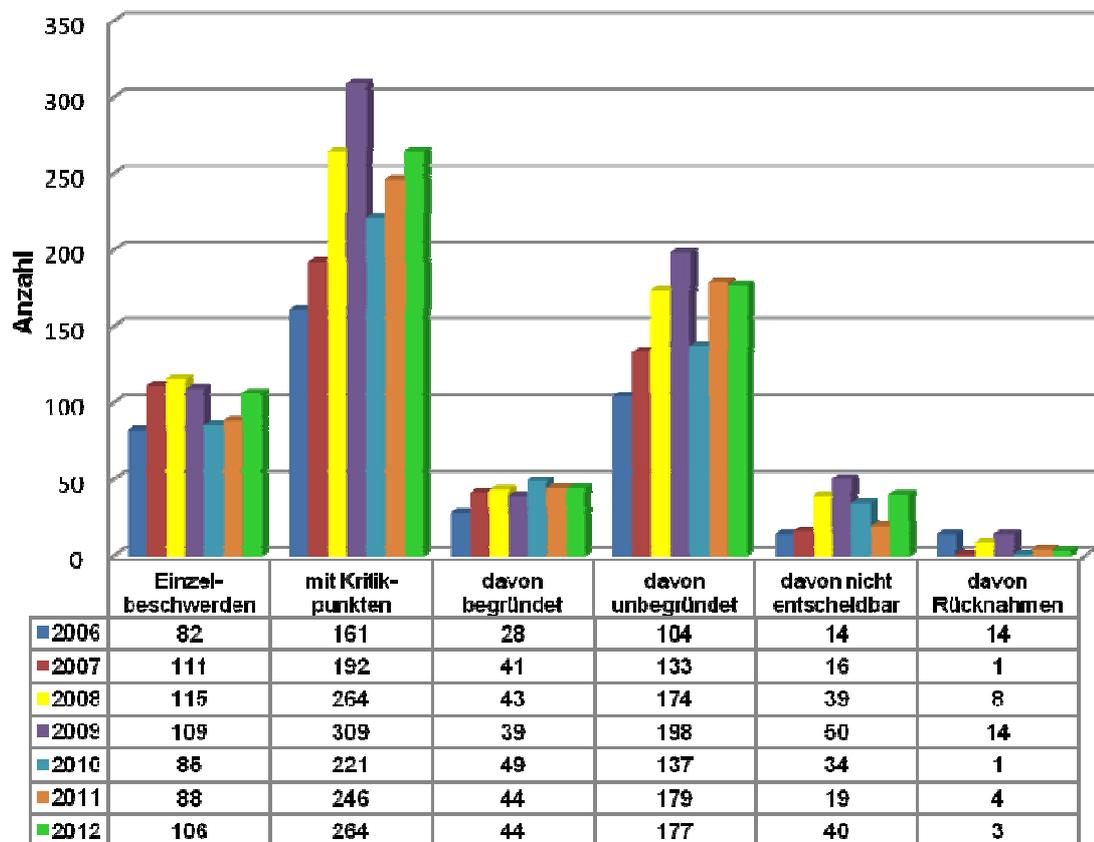
Auch konnten, trotz intensiver Recherchen, einige Sachverhalte nicht abschließend aufgeklärt werden, da gegensätzliche Darstellungen dazu vorgetragen wurden.

Von den im Jahr 2012 von den Beschwerdekommisionsmitgliedern beratenen 106 Einzelbeschwerden mit 264 Kritikpunkten waren 44 Kritikpunkte begründet. Als unbe-

gründet wurden 177 Kritikpunkte zurückgewiesen. Aufgrund nicht erteilter Erklärungen zur Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht (o.a.) waren im Berichtszeitraum 40 Beschwerdeinhalte für die BK nicht entscheidbar. Drei Kritikpunkte wurden im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe von der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer zurück genommen. Eine Person lobte die BK.

Die Anzahl der vorgebrachten 106 Einzelbeschwerden ist unter Berücksichtigung der insgesamt in 2012 behandelten und betreuten Personen (mehr als 200.000 Fälle/Bewohner [incl. Ambulanz]) im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen) niedrig.



Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über sieben Jahre

Nachfolgend wird auf die in 2012 vorgebrachten und beratenen Kritikpunkte eingegangen.

Wie in den vorherigen Jahren auch, war das **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** der häufigste Anlass (71-mal) für die beschwerdeführenden Personen, sich an die Mitglieder der BK zu wenden. Der mehrheitliche Anteil dieser Kritikpunkte war aus der Sicht der Mitglieder der Kommission bedauerlich, nach Sachverhaltsaufklärung allerdings unbegründet. In allen neun Fällen, in denen das Verhalten des Personals zu beanstanden war, wurde umgehend darauf hingewirkt, für eine rasche Abhilfe zu sorgen.

35 Kritikpunkte betrafen im Berichtszeitraum die Bereiche **Therapie, Diagnose, Medikation** und **Behandlung**. Nachvollziehbar war für die Kommission, dass die Betroffenen möglichst wenig oder keine Medikamente einnehmen wollten, da die Nebenwirkungen häufig gravierend sind. In einigen Fällen führten beruhigende Gespräche der Mitarbeiterin und des Mitarbeiters der LWL-Abteilung zu einer deutlichen Akzeptanzverbesserung der Medikamenteneinnahme.

In allen Fällen wurde die Notwendigkeit der kritisierten Entscheidung bzgl. der Therapie, Behandlung sowie Diagnostik seitens der Einrichtung schlüssig erläutert.

Insgesamt 26-mal beschäftigte sich die BK in 2012 mit **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie **Rechtsgrundlagen der Unterbringung**

eingehend. Bei den Beschwerdepunkten handelte es sich um nicht gewährte Ausgänge, Besuche, Urlaube und andere Beschränkungen von Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohnern von geschützten Stationen und Wohngruppen. In einem Fall wurde der Beschwerdepunkt von der Kommission als begründet betrachtet. Hier erfolgte eine rasche Abhilfe. Bei den insgesamt fünf Kritikpunkten bezüglich der Rechtsgrundlage der Unterbringung wurde die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer auf die Zuständigkeit des Gerichtes hingewiesen.

23-mal wurden Kritikpunkte vorgebracht, die im Zusammenhang mit einer **Entlassung**, **Verlegung** oder einem **Umzug** standen. In fünf Fällen wurde die Kritik als begründet angesehen. Hier konnte durch eine Optimierung der Organisation der Abläufe in der Einrichtung dieser Mangel behoben werden.

8 von 21 Beschwerdepunkten über die **Räumlichkeiten**, die **Ausstattung**, **Lärmbelästigung** oder mangelnde **Hygiene** wurden als begründet angesehen. In diesen Fällen wurde seitens der BK darauf hingewirkt, rasch für eine Abhilfe zu sorgen.

In 19 Fällen konnte die in 2012 vorgebrachte Kritik nicht eindeutig einem Themenkomplex zugeordnet werden.

13-mal waren **finanzielle Angelegenheiten/Sachverhalte** der Anlass für die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer, sich an die Kommission zu wenden.

Von der Beschwerdekommision konnten drei der insgesamt 11 Fälle von Belästigungen/Beeinträchtigungen durch andere **Patientinnen und Patienten**, **Bewohnerinnen und Bewohner** nachvollzogen werden. In einem Fall war es nicht möglich, die Situation durch eine Verlegung oder einen Umzug innerhalb der Stationen oder der Wohngruppen zu entspannen.

Die **Zusammenarbeit** des Personals **der Einrichtungen** mit externen Personen, Einrichtungen, Angehörigen sowie die Kommunikation/Zusammenarbeit des Personals innerhalb der Einrichtungen wurden zehnmal von den Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführern bemängelt. Lediglich ein Kritikpunkt war aus Sicht der Kommission berechtigt. Es erfolgte eine rasche Abhilfe.

9-mal beschwerten sich Personen über **Personalmangel**, **Therapieausfall** und die **Qualifikation des Personals**. In drei Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Eingabe begründet war, da Therapien und Gespräche ausgefallen waren. Mit einer Ausnahme konnten die jeweiligen Einrichtungen zeitnah für Abhilfe sorgen.

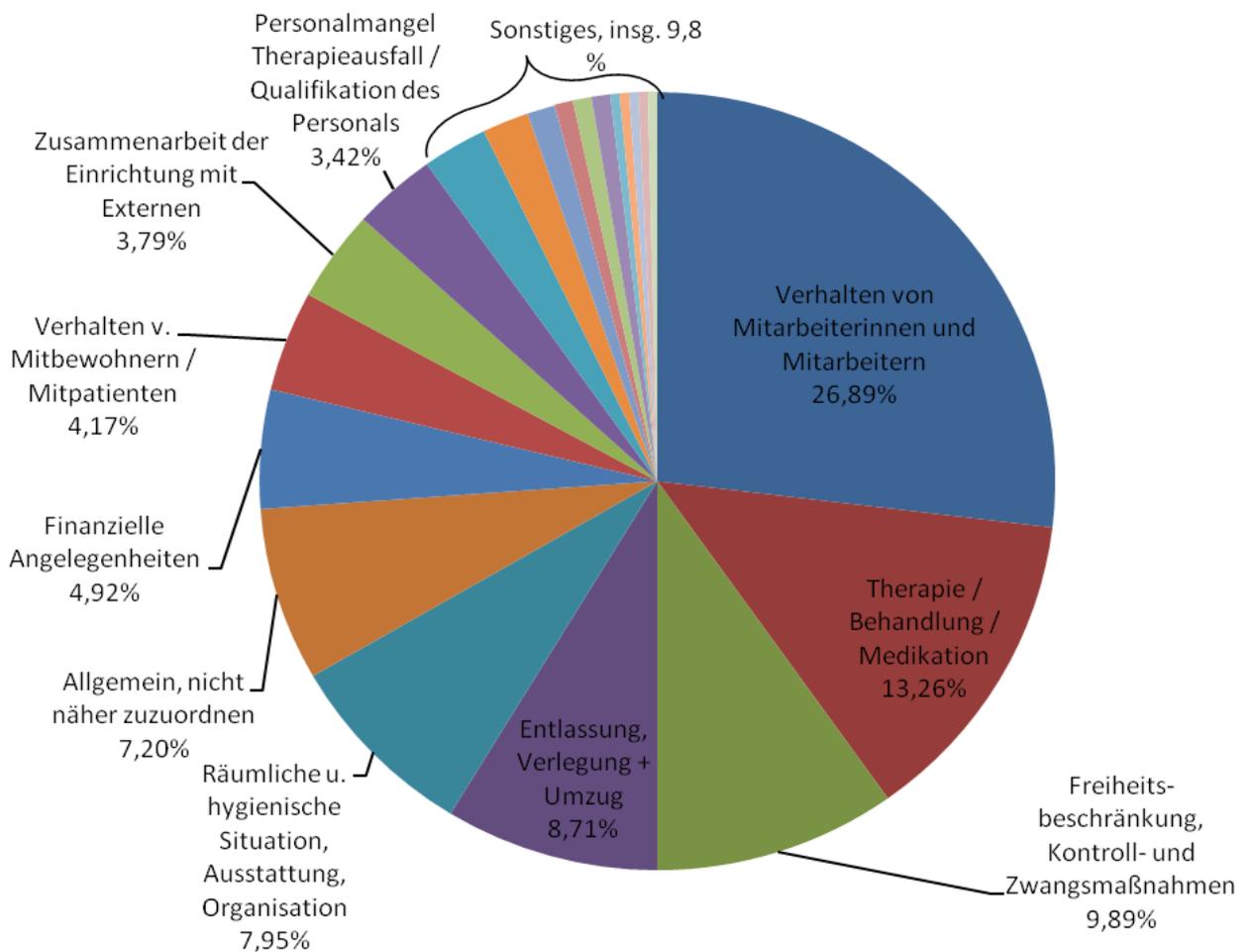
Sieben Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner beschwerten sich über **das Essen/die Speisenversorgung**. In zwei Fällen konnte die Kritik nachvollzogen und für Abhilfe gesorgt werden.

5-mal gab es Kritik zu den Themen **Datenschutz** und **Dokumentation**. In vier Fällen stellte die Kommission fest, dass die Beschwerde begründet war. Es wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

Drei **Verbesserungsvorschläge** wurden in 2012 vorgebracht. Nach intensiver Überprüfung wurde ein Vorschlag von der Einrichtung umgesetzt.

Jeweils zweimal wurde zu den Themen **Pflege und Betreuung, Freizeitangebote** sowie **Telefonieren/Post** Kritik von den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern vorgebracht. In einem Fall war die Beschwerde berechtigt. Hier wurde rasch für eine Abhilfe gesorgt.

Zu den Themenbereichen **Akteneinsicht, Überbelegung, Personalwechsel, Rauchen/Nichtrauchen** sowie **Verhalten des gesetzlichen Vertreters/Betreuers** wurde im Berichtszeitraum jeweils einmal Kritik vorgebracht.

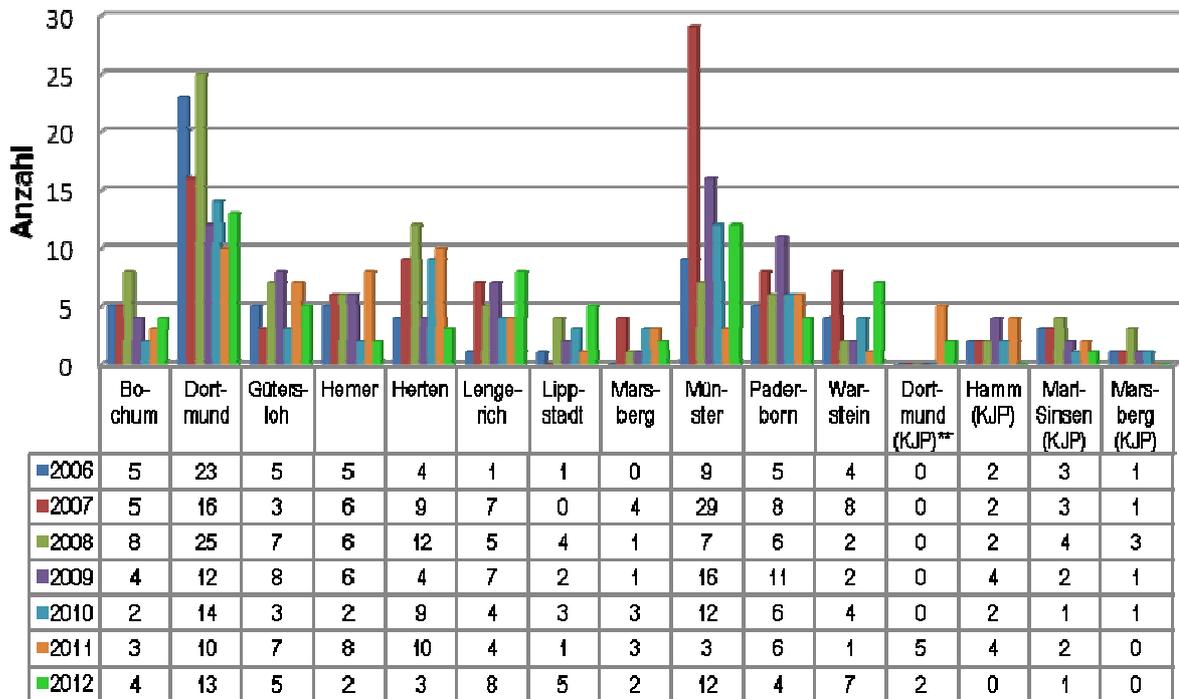


Prozentwerte kfm. gerundet

5. Beschwerden im Jahr 2013

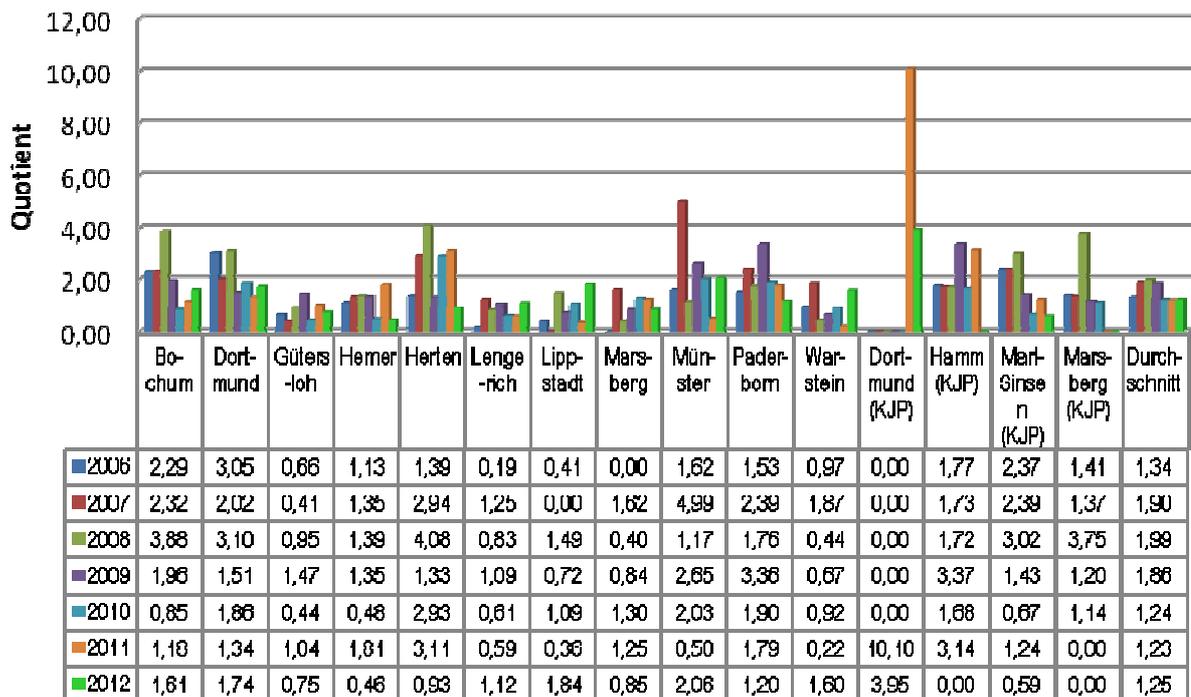
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

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



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

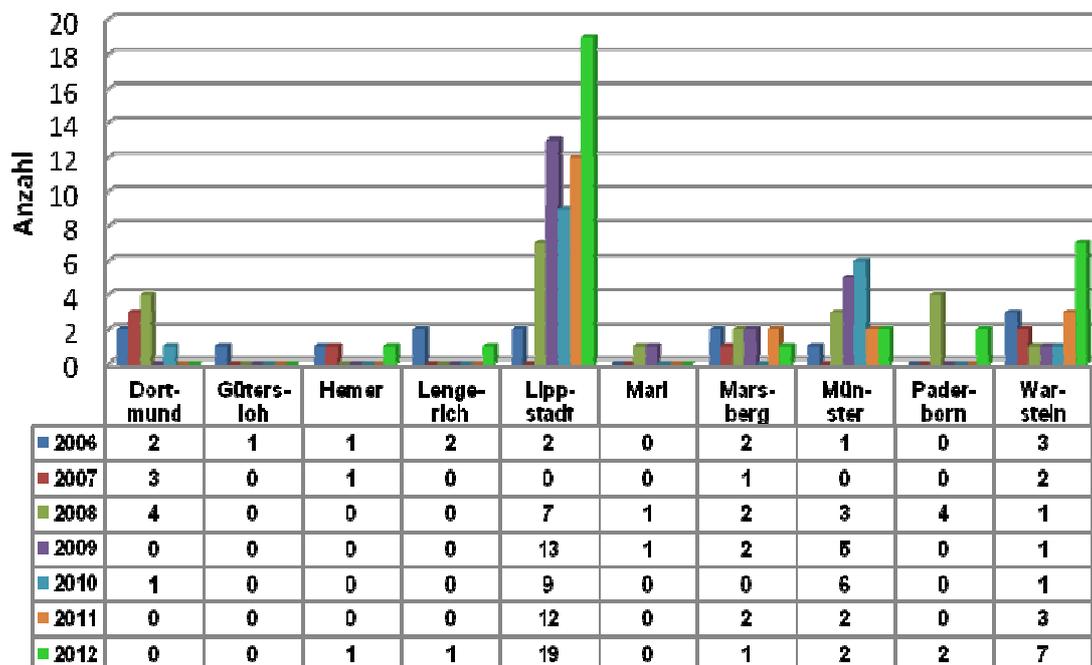
**Kliniken:
Beschwerden pro 1000 Fälle im Vergleich über sieben Jahre***



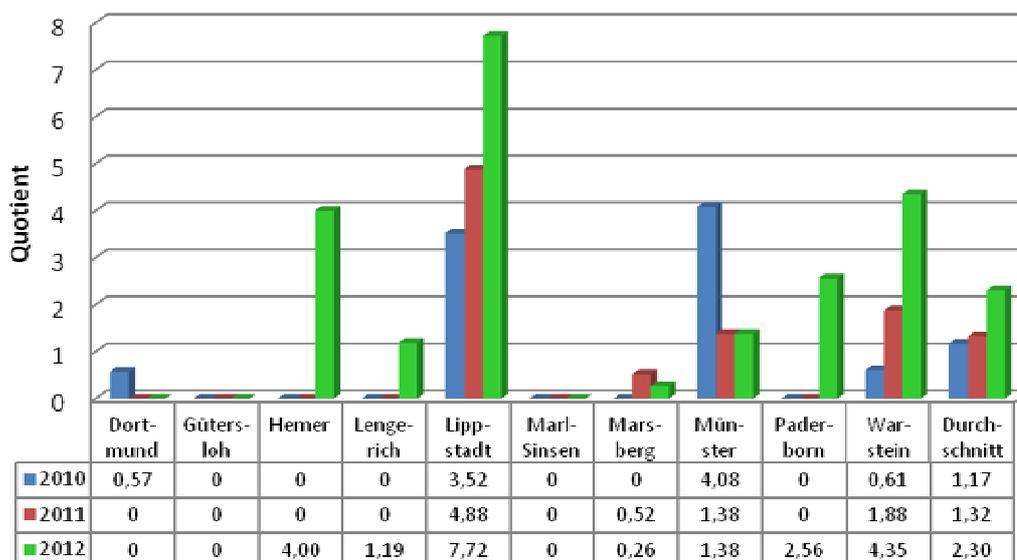
* Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich

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

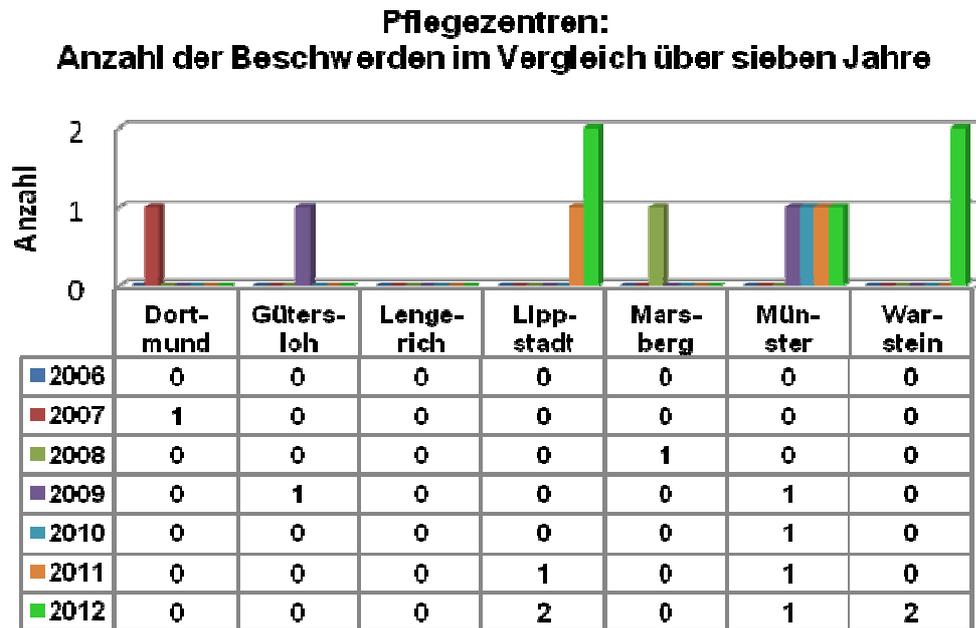


**Wohnverbände:
Beschwerden pro 100 Plätze***

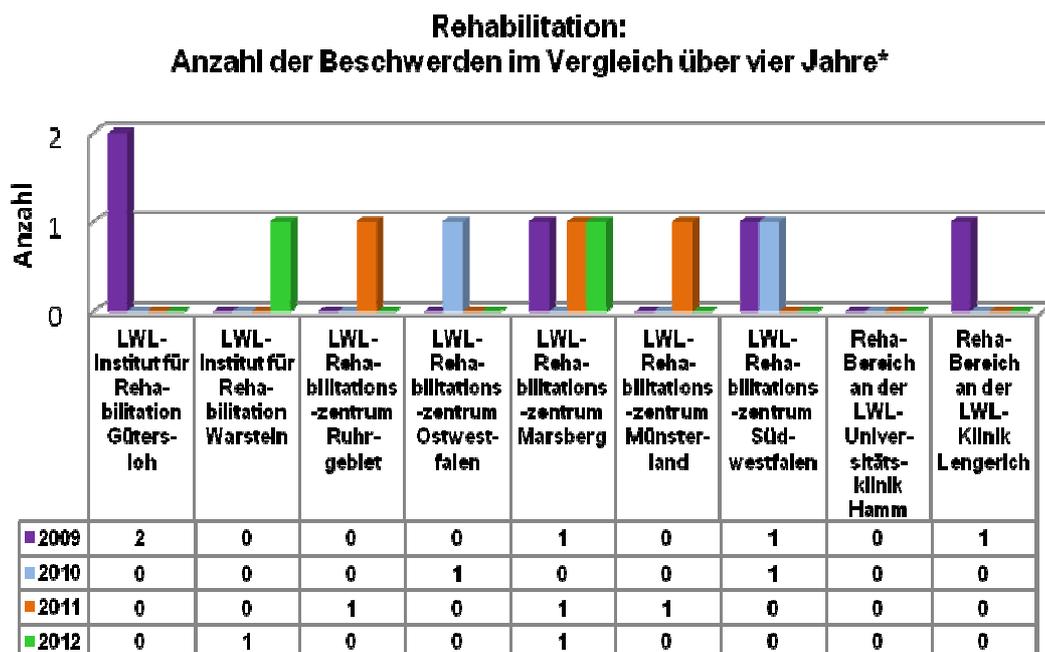


* seit 2010 gesondert dargestellt.

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.

In den nachfolgenden Aufzählungen der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wird eine detaillierte Übersicht der Kritikpunkte dargestellt und jeweils ein Beschwerdepunkt im Text exemplarisch erläutert.

5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar, Aussage gegen Aussage
Entlassungsbericht	1	1			
Essen/Speiseversorgung	2	2		1	
Fehldiagnose				1	
Personalwechsel	1		1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1	
Verhalten von sonst.MA/innen					1
Summe:	4	3	1	3	1

In einer Eingabe wurde vom Beschwerdeführer die Fluktuation ärztlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im LWL-Universitätsklinikum Bochum bemängelt. Die Recherchen zur Eingabe ergaben, dass es im Verlauf der ambulanten Behandlung des Beschwerdeführers tatsächlich zu einigen personellen Wechslen gekommen war. Dies wurde von der Betriebsleitung ausdrücklich bedauert. Aufgrund spezieller personeller Engpässe zum damaligen Zeitpunkt und des grundsätzlich hohen personellen Wechsels in einer Universitätsklinik konnte eine Abhilfe nicht ermöglicht werden.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung							
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar		
						Aussage gegen Aussage	sachl. nicht ermittelbar	fehlende Schweigepflichtentbindung
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	1		1			1	
Ausfall von Therapieangeboten	1	1						
Ausstattung	1	1						
bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1						
Behandlung				1				
Dokumentation	1	1						
Essen/Speiseversorgung							1	
Hygiene und Reinigung							1	
Nichtaufnahme								1
Personalmangel	1		1					
Personalmangel im pflegerischen Dienst				1				
Qualifikation des Personals					1			
Sonst. bzgl. Entlassung				1				
Sonstige finanzielle Angelegenheiten				1				
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1						
Überbelegung	1		1					
Verhalten des gesamten Teams	1	1						
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen								1
Verhalten vom Sozialdienst	1	1						
Verhalten von Ärztin/Arzt					1			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal						1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein	1	1			1			1
Verhalten von sonst. Personal	1	1						
Verhalten von Psychologin/Psychologe								1
Vorbereitung der Entlassung					1			
Wunsch auf Verlegung					2			
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung								
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1			1	1		
Zusammenarbeit zwischen Personal und Einrichtung	1	1						
Summe:	14	12	2	5	7	2	3	5

Im Berichtsjahr beschwerte sich eine Patientin berechtigter Weise über den unzureichenden Standard der Sanitäranlagen in der Station 41/9. Obwohl diese täglich gereinigt und grobe Verschmutzungen zwischenzeitlich entfernt wurden, war der Zustand der Duschen und Toiletten, insbesondere im Ostflügel, nicht akzeptabel. Alle betroffenen Badezimmer wurden deshalb im Frühjahr 2012 frisch gestrichen. Bedauerlicherweise war jedoch schon nach einigen

Monaten erneut Feuchtigkeit durch den frischen Anstrich gedrungen. Bis zum Umzug in einen Krankenhausneubau wird die Betriebsleitung der LWL-Klinik Dortmund dafür Sorge tragen, dass bei Notwendigkeit - unter Berücksichtigung des monetären Aufwandes - immer wieder kleinere Instandhaltungsmaßnahmen durchgeführt werden, um den Patientinnen und Patienten den Aufenthalt auf der Station so angenehm wie möglich zu gestalten.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Essen/Speiseversorgung		1
Personalmangel im pflegerischen Dienst		2
Pflege und Betreuung	1	
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	4	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)		1
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	1	
Zusammenarbeit der Personals in der Einrichtung		1
Summe:	9	5

Im Berichtszeitraum beschwerten sich mehrere Patienten und Patienten einer Station darüber, dass es im Team zu willkürlichem Verhalten der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen käme. Sie fühlten sich ungerecht behandelt. Außerdem kritisierten sie, dass es häufig zu Therapieausfällen gekommen sei.

Die Klinikleitung erklärte dazu, dass es auf einer geschützten Aufnahmestation immer wieder besondere und herausfordernde Situationen gäbe, die eine vorab geplante oder verabredete Aktivität unmöglich machte. Die Betriebsleitung konnte nachvollziehen, dass dies zu Enttäuschungen bei den Patientinnen und Patienten auf der Station geführt hatte. Dass es sich bei den nicht stattgefundenen Aktivitäten um willkürliche Entscheidungen des Personals gehandelt hatte, wurde allerdings entschieden zurückgewiesen.

Die Klinikleitung nahm die Beschwerde zum Anlass, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der geschützten Station darauf hinzuweisen, zukünftig Irritationen und Missverständnisse durch eine ausreichende Kommunikation zu vermeiden.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar, Aussage gegen Aussage
Behandlung			1		
Medikation				1	
Therapie			1	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)					1
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	1	1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen				1	
Summe:	1	1	2	3	1

Die Beschwerdekommision beschäftigte sich im Berichtszeitraum mit der Kritik eines Patienten, der mit seinem Klinikaufenthalt in der LWL-Klinik Hemer nicht zufrieden war. Sowohl das fachärztliche Gespräch am Aufnahmetag als auch die Kontakte zu den Bezugstherapeuten waren aus seiner Sicht nicht ausreichend und wenig hilfreich. Auf Nachfragen teilte die Klinikleitung der BK mit, dass der Patient die seitens der Einrichtung angeordnete Gesprächs- und Entspannungstherapie nicht besucht hatte. Darauf angesprochen sei er einer Mitarbeiterin gegenüber bedrohlich, laut und verbal aggressiv geworden.

Insgesamt gab es erhebliche Diskrepanzen zwischen dem Erleben und den Wahrnehmungen des ehemaligen Patienten und den Ausführungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Klinik Hemer, die eine Entscheidungsfindung der Beschwerdekommision nicht möglich machte. Dieses wurde dem Patienten mitgeteilt.

5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentbindung
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	
Barbetrag	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt		1
Sonst. bzgl. Entlassung		1
Summe:	2	2

Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und berichtete sehr aufgeregt über eine zuvor stattgefundene verbale Auseinandersetzung mit einem Mitarbeiter des Pflegedienstes. Der Beschwerdeführer fühlte sich nicht ernst genommen, da er einen eventuellen Diebstahl melden wollte. Es fand während der Bearbeitung der Beschwerde eine Aussprache zwischen dem Patienten und dem Mitarbeiter statt.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung						
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar,		
					keine Zuständigkeit	sachlich nicht ermittelbar	fehlende Schweigepflichts-entbindung
Akteneinsicht	1	1					
Allgemeines, nicht näher einzuordnen						1	1
Behandlung				1			
Beschränkung aus therap. Gründen				1			
Essen/Speiseversorgung				1			
Freizeitangebote				2			
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1					
Personalmangel im therapeutischen Bereich	1	1					
Rechtsgrundlage einer Unterbringung					1		
Sonst. Medikation				2			
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1					
Verbesserungsvorschläge			1	1			
Verhalten von Ärztin/Arzt			1				
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1	1				
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			1				
Wunsch auf Entlassung				1			
Summe:	5	5	4	9	1	1	1

Während des Berichtszeitraums beschwerte sich eine gehörlose Patientin darüber, dass sie sich von der behandelnden Psychologin und der Chefärztin nicht ernst genommen fühlte. Insbesondere kritisierte sie, dass ihre stationäre Behandlung so langwierig war. Als man ihr während einer Visite eröffnete, dass ihre Erkrankung noch nicht abgeklungen sei, beschwerte sie sich darüber bei der Beschwerdekommision. Ein ausführliches Gespräch mit der Chefärztin führte dazu, dass die Patientin ihre Krankheit und den weiteren Aufenthalt besser akzeptieren konnte.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	Rücknahme
Allgemeines; nicht näher einzuordnen					1
Datenschutz	1	1			
Fehldiagnose			1		1
Organisation einer Station/Wohngruppe			2		
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen				1	
Summe:	1	1	5	1	3

Die Beschwerdekommision beschäftigte sich im Berichtszeitraum mit der Eingabe einer ehemaligen Patientin der LWL-Klinik Lippstadt. Sie hatte sich schon im sehr frühen Stadium ihrer Schwangerschaft einer Mitarbeiterin des Pflegedienstes anvertraut. Dieses Gespräch hatte die Beschwerdeführerin als sehr hilfreich erlebt. Umso verärgerter war sie, als sie erfuhr, dass die Mitarbeiterin das Wissen um die Schwangerschaft an eine Freundin der Patientin weitergegeben hatte. Die Beschwerdekommision konnte den Ärger der Frau gut nachempfinden. Die Betriebsleitung der LWL-Klinik Lippstadt nahm den Vorfall zum Anlass, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erneut auf die Bedeutung und dringende Notwendigkeit zur Einhaltung der Schweigepflicht hinzuweisen.

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet, aber nachvollziehbar
Organisation einer Station / Wohngruppe			1
Sonst. bzgl. Verlegung	1	1	
Summe:	1	1	1

Eine ehemalige Patientin beschwerte sich über die vorübergehende Schließung einer Station vom 24. bis 27.12.2011. Grund für die Schließung war eine sehr geringe Patientenbelegung während der Weihnachtsfeiertage. Die Patientin, die über die Weihnachtsfeiertage auf eine andere Station verlegt werden sollte, fühlte sich vorab nicht rechtzeitig und ausreichend informiert. Insbesondere war sie verärgert darüber, dass nicht alle sechs Patientinnen und Patienten, die über Weihnachten in der Klinik bleiben mussten, gemeinsam auf eine andere Station verlegt wurden. Der zuständige bereichsleitende Oberarzt (Bereich Gerontopsychiatrie) konnte die Verärgerung der Patientin zwar nachvollziehen, erläuterte allerdings, dass eine Verlegung der Gesamtheit der verbleibenden Patienten auf dieselbe Station klinisch nicht praktikabel gewesen wäre. Sie hätte dort zu einer Überbelegung geführt beziehungsweise die über die Feiertage notwendigen Spielräume für ungeplante Aufnahmen (Notaufnahmen) unverhältnismäßig eingeengt. Der Oberarzt berichtete außerdem, dass entgegen der Darstellung der Beschwerdeführerin alle Patientinnen und Patienten über die Schließung der Station und Verle-

gung rechtzeitig informiert waren. Trotz der bestehenden Meinungsverschiedenheiten bezüglich der „rechtzeitigen“ Information fühlte die Beschwerdeführerin sich ernst genommen und bedankte sich bei der Kommission für die Unterstützung.

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausstattung	1	1			
Behandlungsvereinbarung				1	
Fixierung					1
Nichtaufnahme				1	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1			
Personalmangel im therapeutischen Dienst				1	
Schadensersatz				1	
Sonst. finanzielle Angelegenheiten				1	
Stationäre Aufnahme				1	1
Verbesserungsvorschläge	1	1			
Verhalten des gesamten Teams				1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1		1	5	
Verhalten von Krankenpflegepersonal				3	
Verlegung				1	
Vorbereitung der Entlassung	1	1			
Lob / Dank allgemein					
Summe:	5	4	1	16	2

Eine Patientin der Institutsambulanz beschwerte sich gemeinsam mit ihrem Ehemann über das Verhalten einer Ärztin. Trotz Zugeständnissen seitens der Ärztin konnte sich die Patientin nicht dazu entschließen, weiterhin die Ambulanz aufzusuchen und brach die Behandlung ab, nachdem sie anderswo einen Behandlungsplatz gefunden hatte.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Art der Medikation	1	
Ausgang		1
Behandlungsvereinbarung	1	
Dosierung der Medikation	1	
Fixierung		1
freie Arztwahl	1	
Medikation	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)		1
Verhalten von Ärztin/Arzt	2	
Summe:	8	3

Aus der LWL-Klinik Paderborn lagen für den Berichtszeitraum keine begründeten Beschwerden vor.

5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar,	
					Aussage gegen Aussage	keine Zuständigkeit
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			2			
Ausgang			1	1		
Beschränkungen aus therap. Gründen			2	1		
Datenschutz			1			
Fixierung			1		1	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1			
Pflege und Betreuung	1	1				
Rechtsgrundlage der Unterbringung						2
Therapie			1	1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1		
Wunsch auf Entlassung				2		
Summe:	1	1	9	6	1	2

Im Berichtszeitraum wandte sich die Mutter eines 45-jährigen Patienten an die Beschwerdekommision, um sich über die - aus ihrer Sicht - unprofessionelle medizinische Versorgung ihres Sohnes in der LWL-Klinik Warstein zu beschweren.

Häufig ist es Angehörigen nicht bekannt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Klinik erst dann Daten über die Patienten weitergeben dürfen, wenn diese sie von der Schweigepflicht entbunden haben. Das führte auch in diesem Fall dazu, dass erst nach Eingang der Schweigepflichtsentbindung durch den Sohn die Thematik aufgearbeitet und bewertet werden konnte. Der Patient war während einer vorherigen Reha-Maßnahme in der LWL-Einrichtung erneut psychotisch geworden und hatte angekündigt, sich das Leben nehmen zu wollen. Die Verweigerung therapeutischer Gespräche und seine offensichtlichen wahnhaften Gedanken führten dazu, dass die Klinikmitarbeiterinnen und Klinikmitarbeiter eine Anhörung durch einen Richter des Amtsgerichtes beantragten. Dieser erließ einen Unterbringungsbeschluss nach den Vorgaben des PsychKG NW.

Die anfänglich geschlossene Unterbringung des Sohnes und eine Fixierung über mehrere Stunden waren ebenso ein Beschwerdegrund für die Mutter. Erst der Hinweis auf den sensiblen Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen und eine stärkere Einbeziehung der Mutter in das Behandlungsgeschehen verbesserte die aktuelle Situation deutlich.

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	nicht entscheidbar, da fehlende Schweigepflichtsentbindung
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	2
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1
Summe:	4

Zweimal wandte sich die Angehörige einer Patientin im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierte jeweils unterschiedliche Sachverhalte in der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik. Die Beschwerdekommision konnte über die Eingaben allerdings nicht entscheiden, da die Anruferin das Personal der Klinik von seiner gesetzlichen Schweigepflicht nicht entbinden wollte.

5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerden aus der LWL-Universitätsklinik Hamm gingen in 2012 nicht ein.

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentbindung
Behandlung	1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	1
Summe:	3

5.6.4 LWL-Klinik Marsberg

Aus der LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie) wurde im Berichtszeitraum keine Beschwerde beraten.

5.7 LWL-Pflegezentren

5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1
Hygiene und Reinigung	1
Medikation	1
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	2
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1
Summe:	7

Im Berichtszeitraum gab es zwei anonyme Beschwerden über unterschiedliche Sachverhalte im LWL-Pflegezentrum Lippstadt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision bedauern, dass Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen nicht den Mut haben, sich namentlich zu melden, da nur so eventuell bestehende Missstände konkret benannt und ggf. abgestellt werden können.

5.7.2 LWL-Pflegezentrum Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Summe:	1

5.7.3 LWL-Pflegezentrum Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentbindung
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1
Finanzielle Angelegenheiten	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	2
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	2
Summe	6

5.7.4 Übrige LWL-Pflegezentren

Aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lengerich und Marsberg gingen in 2012 keine Beschwerden ein.

5.8 LWL-Wohnverbände

5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Dortmund gingen in 2012 nicht ein.

5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Ebenfalls wurden im Berichtszeitraum keine Beschwerden bezüglich des LWL-Wohnverbundes Gütersloh beraten.

5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Ausgang	1	
Kündigung des Heimvertrages	1	
Medikation	1	
Post	1	
Sonst. bzgl. Umzug		1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	
Verhalten von sonst. Personal	1	
Summe:	9	1

Die 10 Kritikpunkte einer Beschwerde eines Bewohners des Wohnverbundes Hemer wurden von der BK als unbegründet bewertet. Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde deutlich, dass die Kritikpunkte des Beschwerdeführers im Kontext seiner Suchterkrankung standen.

5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet, aber nachvollziehbar
Umzugswunsch	1
Summe:	1

5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar,	
					keine Zuständigkeit	fehlende Schweigepflichtsentbindung
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			3			
Arbeits-/Ergotherapie			1	1		
Art der Medikation				1		
Ausgang			2			
Ausstattung	1	1				
Barbetrag			1			1
Bekleidungshilfe				1		1
Beschränkungen aus therap. Gründen			2	1		
Beschwerde ü.d. Verhalten einer Mitbewohnerin			1			
Freizügigkeiten						1
Medikation			1			
Organisation einer Station / Wohngruppe			1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1	
Sonst. Freizügigkeiten	1	1				
Sonst. Medikation			1			
Umzug	1	1				
Umzugswunsch				2		
Urlaub				1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	1		
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in			1			
Verhalten von Krankenpflegespersnal			1	2		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	1	2	2		
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen			1	1		
Wunsch auf Enlassung				1	1	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			1			
Summe:	4	4	20	14	2	3

Im Berichtszeitraum gab es vier berechtigte Beschwerdepunkte aus dem LWL-Wohnverbund Lippstadt.

In einem Fall berichtete ein Bewohner, dass der Garten (durch einen Zaun gesichert) nicht mehr jederzeit für die Bewohnerinnen und Bewohner nutzbar wäre. Der Grund hierfür wäre die vorherige Entweichung eines Mitbewohners. Der Anrufer empfand das als Strafe für die gesamte Gruppe und beschwerte sich auch im Namen einiger Mitbewohnerinnen und Mitbewohner. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe erklärte ein Mitarbeiter der Wohngruppe, dass an das Gebäude E24 ein geschützter Garten angrenze. Im Normalfall wäre dieser tagsüber für alle Bewohnerinnen und Bewohner zugänglich und würde stark frequentiert. Vor geraumer Zeit sei nun ein Bewohner mit einem hohen Suchtdruck über den etwa drei Meter hohen Zaun geklettert und entwichen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnverbundes konnten zum Zeitpunkt der Eingabe nicht ausschließen, dass dieser Bewohner noch einmal entweichen würde.

Eine Verlegung des Bewohners wäre angedacht, aber momentan nicht realisierbar. Deshalb habe man den Garten zunächst für alle Bewohnerinnen und Bewohner gesperrt. Soweit es personaltechnisch möglich wäre, würde man den anderen Bewohnerinnen und Bewohnern einen kurzen Aufenthalt unter Begleitung ermöglichen.

Da die Leitung der Einrichtung den Unmut des Beschwerdeführers sehr gut nachvollziehen konnte, wurde die Gartennutzung so weit ausgedehnt, dass die - nicht hochgradig gefährdeten – Bewohnerinnen und Bewohner wieder den Garten nutzen konnten. Allerdings wurde die Tür hinter ihnen abgesperrt und man installierte eine zusätzliche Klingelanlage, die die Bewohnerinnen und Bewohner nutzten, um in die Wohngruppe zurück zu gelangen. Nachdem der „Risikobewohner“ verlegt war, galt wieder eine unbegrenzte Gartennutzung.

5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

In 2012 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen ein.

5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet aber nachvollziehbar
Allgemeines, nicht näher einzuordnen	1	
Essen/Speiseversorgung		1
Rauchen/Nichtrauchen	1	
Summe:	2	1

5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Ausstattung	1
Bekleidungshilfe	1
Summe:	2

5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentbindung
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Verhalten vom Sozialdienst		1
Verhalten von sonst. Personal		1
Summe:	1	2

5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Allg. mediz. Behandlung					1
Allgemeines: nicht näher einzuordnen				1	
Ausgang				1	
Barbetrag					1
Datenschutz	2	2			
freie Arztwahl					1
Medikation				1	
Organisation einer Station/ Wohngruppe					1
Sonst. finanzielle Angelegenheiten					1
Telefonieren					1
Umzugswunsch					1
Verhalten vom Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	1		1	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)	1	1		1	
Verhalten von Wohngruppen- leitung	1	1			
Wunsch auf Entlassung					1
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1			
Summe:	6	5	1	5	8

Im Berichtszeitraum beschäftigten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision mehrmals mit Beschwerden, die aus dem Wohnbereich III (Menschen mit einer Suchterkrankung) des Wohnverbundes kamen. Die Bewohnerinnen und Bewohner fühlten sich durch das Personal bevormundet, und empfanden sein Verhalten als Willkür und glaubten, zu Unrecht sanktioniert zu werden.

Im Rahmen der Recherche zur Eingabe wurde deutlich, dass insbesondere zwei Mitarbeiterinnen den Erfordernissen des professionellen Umgangs nicht nachgekommen waren. Sie wurden aufgrund der Beschwerde seitens der Heimleitung angehört, ermahnt und versetzt. Das gesamte Team der Wohngruppe war und ist kontinuierlich in Supervision. Drei Teammitglieder nahmen infolge der Beschwerde an einer 240 Stunden umfassenden Qualifikationsmaßnahme teil. Bis zum heutigen Tag finden regelhaft und anlassbezogene Gespräche mit den Wohngruppenleitungen statt.

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

5.9.1 LWL-Institut für Rehabilitation Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausstattung			1	
Bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Entlassungsbericht	1	1		
Organisation einer Station/Wohngruppe				1
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern (allgemein)			1	
Summe:	2	2	3	1

Im Berichtszeitraum meldete sich ein ehemaliger Patient, der seinen Entlassungsbericht sehr verspätet erhielt. Die Einrichtungsleitung entschuldigte sich bei ihm und überprüfte noch einmal kritisch ihr Entlassmanagement.

5.9.2 LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet, aber nachvollziehbar
Stationäre Aufnahme	1
Summe:	1

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

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 2012 aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzmänn-Klinik), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet, dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen sowie den Reha-Bereichen an den LWL-Kliniken in Hamm und Lengerich keine Eingaben beraten.

6. Ausblick

Seit der Psychiatrie-Enquête, die 1975 in ihrem Bericht schwere Mängel und gravierende Menschenrechtsverletzungen in der medizinischen Versorgung psychisch Kranker in Deutschland feststellte, hat sich die Situation in den psychiatrischen Einrichtungen erheblich gebessert.

Die Behandlungszeiten sind deutlich kürzer, Behandlungsmethoden schonender und die Patientenrechte werden stärker beachtet.

Dennoch gab es aber auch im Berichtszeitraum 2012 Hinweise darauf, dass kranke Menschen und Menschen mit Behinderungen in Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen sich nicht adäquat behandelt und gepflegt fühlten.

Die Entscheidung des Bundesgerichtshofes vom 20. Juni 2012, dass das damalige Betreuungsgesetz nicht als ausreichende Ermächtigungsgrundlage für eine Zwangsbehandlung angesehen werden konnte, führte sowohl bei den Behandlerinnen und Behandlern als auch bei den zu Behandelnden nicht nur zu Diskussionen über das Thema „Zwangsbehandlungen“, sondern auch zu Unsicherheiten, Ängsten und Beschwerden.

Außerdem werden die weiterhin bestehenden wirtschaftlichen Zwänge, das sich verändernde Vergütungssystem und die personalpolitischen Gegebenheiten eine Herausforderung an die gute Behandlung und Pflege der dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe anvertrauten Menschen stellen.

Diese Arbeit wollen die Beschwerdekommisionsmitglieder unterstützen, indem sie sich als überparteiliche und unabhängige Fürsprecher der Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohner einsetzen.

II. Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen

Erwachsenenpsychiatrie

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

Kinder- und Jugendpsychiatrie

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

LWL-Pflegezentren

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

LWL-Wohnverbände

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

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

LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut)
LWL-Institut für Rehabilitation Warstein (Hermann-Simon-Institut bis 20.04.2012)
LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg
LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland
LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzman-Klinik)
LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet
LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen (Stillenberg Warstein)
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Hamm
Reha-Bereich an der LWL-Klinik Lengerich