

Bericht

der Beschwerdekommision
für das Jahr

2013



LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

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

Umschlagentwurf

Ulrich Ackermann

Druck

DruckVerlag Kettler GmbH, Bönen

Stand

Münster, im Juni 2014

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

**Bericht der
Beschwerdekommision
für das Jahr 2013**

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 im Jahr 2013	8
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über acht Jahre	9
4. Bewertung der Beschwerden/Kritikpunkte	9
5. Beschwerden im Jahr 2013	14
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	14
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich	16
5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich	16
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	20
5.5.5 LWL-Klinik Herten	21
5.5.6 LWL-Klinik Lengerich	22
5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt	22
5.5.8 LWL-Klinik Marsberg	23
5.5.9 LWL-Klinik Münster	23
5.5.10 LWL-Klinik Paderborn	24
5.5.11 LWL-Klinik Warstein	25
5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche	24
5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik	24
5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm	25
5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	25
5.6.4 LWL-Klinik Marsberg	25

	Seite
5.7 LWL-Pflegezentren	26
5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lengerich	26
5.7.2 LWL-Pflegezentrum Münster	26
5.7.3 Übrige LWL-Pflegezentren	26
5.8 LWL-Wohnverbände	26
5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	26
5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	27
5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer	27
5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	27
5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	28
5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	28
5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	29
5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster	29
5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	29
5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein	30
5.9 LWL-Institute für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie Spezialisierungen an den LWL-Kliniken	30
5.10 Sonstiges	30
6. Ausblick	30
II. Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen	32

1. Die Beschwerdekommision (BK)

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Gemäß § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHGG NW) hat ein Krankenhaus Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden von Patientinnen und Patienten durch eine *unabhängige* Stelle zu treffen. Das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) erweitert in § 24 die Forderungen des KHGG NW. Die in 1979 gegründete Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL) erfüllt diese Anforderungen und Vorgaben.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision des LWL setzen sich mit Beschwerden und Anregungen von Patientinnen und Patienten des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen auseinander und drängen darauf, berechtigt gerügte Mängel abzustellen. Außerdem nehmen sie diese Aufgaben für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Pflegezentren sowie der LWL-Wohnverbände wahr.

In der Regel finden die monatlichen Sitzungen der Beschwerdekommision in den einzelnen Einrichtungen¹ des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen statt. Somit ist es den Mitgliedern der Beschwerdekommision möglich, sich direkt vor Ort ein persönliches Bild zu machen, aktuelle Eingaben zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Heimleitungen auf unmittelbarem Wege zu erhalten.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision ist für die Anliegen, Beschwerden und Anregungen der Patientinnen und Patienten des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen zuständig. Es ist dabei unerheblich, ob die Patientinnen und Patienten in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden.

Ebenso vertreten die Beschwerdekommisionsmitglieder die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände, LWL-Pflegezentren und der Menschen im Betreuten Wohnen beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe.

Sofern Anliegen und Eingaben von gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, Angehörigen oder anderen interessierten Bürgerinnen und Bürgern, soweit sie Angelegenheiten betroffener Patientinnen bzw. Patienten oder Bewohnerinnen bzw. Bewohner in irgendeiner Weise berühren, vorgebracht werden, versteht sich die Beschwerdekommision auch hier als adäquater Ansprechpartner.

Die Beschwerdekommision ist *nicht* für die Eingaben von MRV-Patientinnen und MRV-Patienten in den LWL-Maßregelvollzugskliniken sowie den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen zuständig.

¹ Eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen finden Sie im Anhang.

Diese Beschwerden werden von der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ beraten. Jährlich wird in einem separaten Bericht über die Tätigkeit der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ berichtet.

Über die in 2013 von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten *24 Beschwerden mit 45 Beschwerdeinhalten* von Patientinnen und Patienten des Maßregelvollzugs aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen informiert der Bericht der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ für das Jahr 2013.

1.3 Zusammensetzung

Im Jahr 2013 gehörten folgende Mitglieder der Beschwerdekommision an:

Mitglieder	Stellvertreterinnen/Stellvertreter
<u>CDU</u>	
Herr Wolfgang Diekmann (Vorsitzender)	Herr Wolfgang Heinberg
Frau Angelika Dümenil	Frau Monika Schnieder-Pförtzsch
Herr Uwe Scholz	Frau Anna-Maria Willms
<u>SPD</u>	
Herr Hans-Joachim Kayser (stellv. Vorsitzender)	Frau Renate Weyer
Frau Elisabeth Veldhues	Frau Ursula Lindstedt
<u>Bündnis 90 / Die Grünen</u>	
Herr Peter Saatkamp	Herr Heinz Entfellner
<u>FDP/FW</u>	
Frau Ruth Becker	Herr Dr. Thomas Reinbold
<u>Die Linke</u>	
Herr Dr. Burkhard Wiebel*	Herr Arnold Vogel*

*mit beratender Stimme

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Beschwerdekommision tagte im Jahr 2013 elfmal an folgenden Terminen und Orten:

22. Januar	LWL-Klinik Herten
26. Februar	LWL-Klinik Dortmund
20. März	LWL-Klinik Paderborn
16. April	LWL-Klinik Marsberg
14. Mai	LWL-Klinik für Forensische Psychiatrie Dortmund - Wilfried-Rasch-Klinik -
11. Juni	LWL-Wohnverbund Lippstadt
17. Juli	LWL-Klinik Lengerich
20. August	LWL-Universitätsklinik Hamm
17. September	LWL-LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
13. November	LWL-Klinik Herten
03. Dezember	Landeshaus, Münster

Die letzte Sitzung der Beschwerdekommision fand auch im Jahr 2013 traditionell im Landeshaus Münster statt. Der ärztliche Direktor, Herr Prof. Dr. Dr. Holtmann, der LWL-Universitätsklinik Hamm referierte sehr eindrucksvoll zum Thema: "Sind (wir) alle psychisch krank?"

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

Beschwerden und Anregungen können telefonisch, postalisch, via E-Mail oder per Telefax an die Mitglieder der Beschwerdekommision oder die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen gerichtet werden. Es besteht selbstverständlich auch die Möglichkeit, Beschwerden oder Anregungen persönlich vorzutragen.

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

Die Eingaben werden unmittelbar bearbeitet. Sofern der geschilderte Sachverhalt der beschwerdeführenden Person im Rahmen der Recherchen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen nicht umgehend geklärt werden kann, wird die zuständige Betriebs- oder Heimleitung der jeweiligen Einrichtung des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen gebeten, den Gründen nachzugehen, eine Stellungnahme zu den Kritikpunkten abzugeben und etwaige Mängel zu beheben. Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, direkt an der Bearbeitung einer Eingabe beteiligt zu werden, indem sie beispielsweise am Gespräch mit der betroffenen Person (falls diese es wünscht) teilnehmen.

Nach Abschluss der Recherchen werden die Mitglieder der Beschwerdekommision umfassend über die Vorgehensweise der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zur Sachverhaltsaufklärung sowie die daraus resultierenden Ergebnisse informiert. Die Kommissionsmitglieder erhalten zu jedem Einzelfall eine detaillierte Beratungsvorlage incl. eines Entscheidungsentwurfes. Der Beschwerdekommision dient der Entscheidungsentwurf, der sowohl die Interessen der Patientin und des Patienten bzw. der Bewohnerin und des Bewohners als auch die Stellungnahme der Betriebsleitung/Heimleitung berücksichtigt, als Grundlage für ihre Beratungen.

Die Recherchen zur Eingabe und Sachverhaltsaufklärung erfolgen *grundsätzlich* unter Berücksichtigung der gesetzlichen Schweigepflicht und den Vorgaben des Datenschutzes. Falls notwendig, wird schon im Vorfeld der Bearbeitung eine entsprechende schriftliche Einverständniserklärung von den betroffenen Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern eingeholt. Anonyme Beschwerden werden in der Regel nicht bearbeitet.

3. Anzahl der Beschwerden

Vor dem Hintergrund der insgesamt behandelten und betreuten Personen im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen (mehr als 200.000 Fälle/Bewohner [incl. Ambulanz]) ist die Anzahl der vorgebrachten Beschwerden und Eingaben gering.

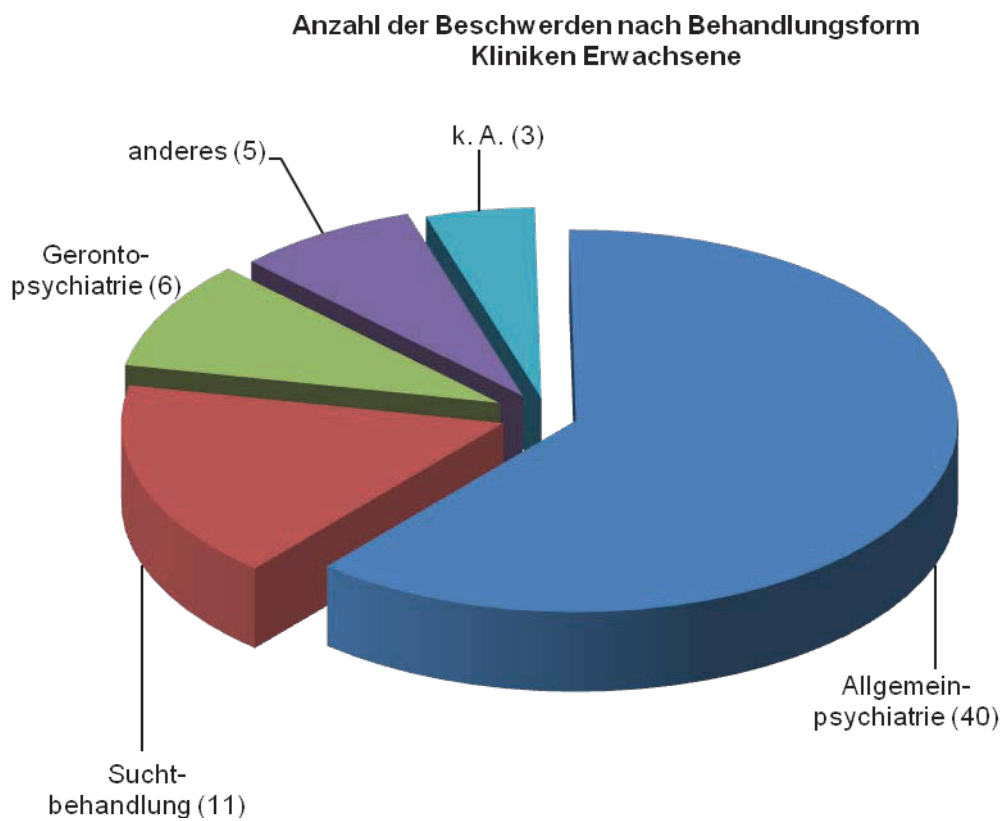
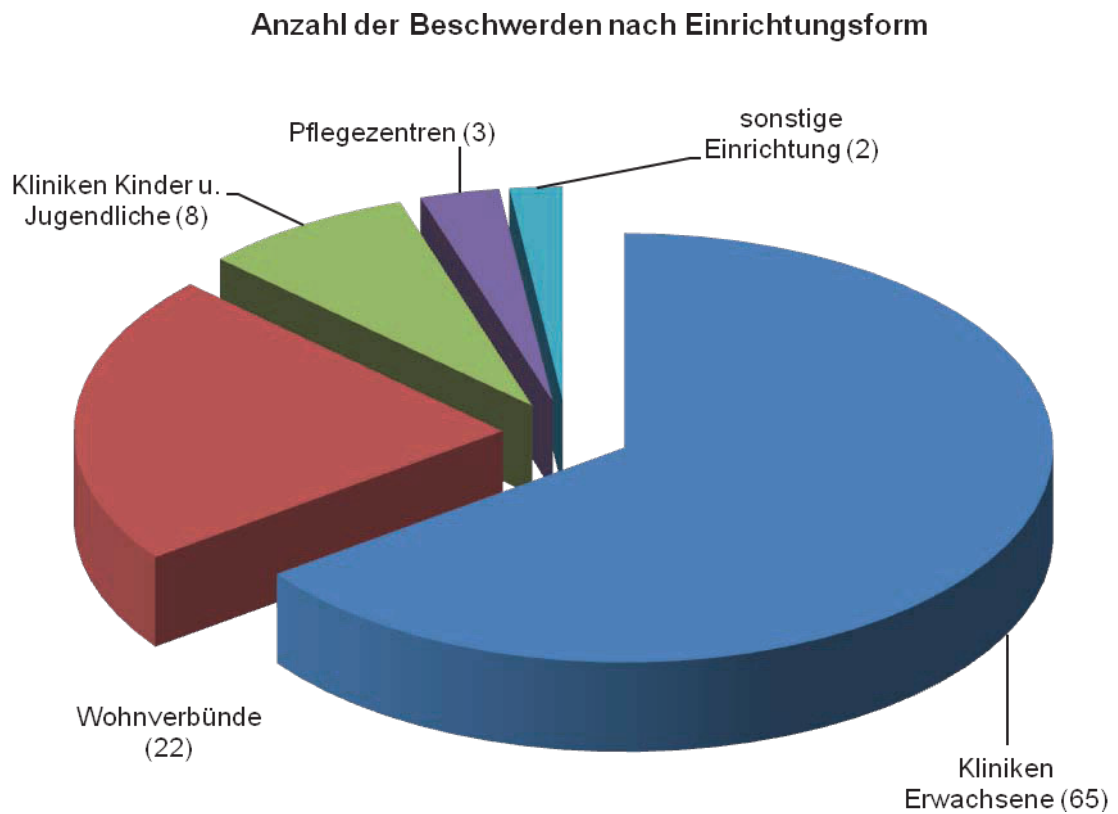
Insgesamt wurden in 2013 von der Beschwerdekommision 100 Beschwerden mit den darin enthaltenen 240 Kritikpunkten beraten. Die Anzahl der Beschwerden lag somit im Berichtszeitraum im Vergleich zu 2012 (106 Beschwerden) knapp unter der Vorjahreszahl. Wie schon in den zurückliegenden Berichtszeiträumen kam in 2013 der mehrheitliche Anteil der vorgebrachten Eingaben aus dem stationären Bereich der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen.

Wie im Vorjahr wurden aus den LWL-Kliniken für Erwachsenenpsychiatrie 65 Beschwerden vorgetragen. Aus dem Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie stieg die Anzahl der Beschwerden um fünf auf acht Beschwerden. 22-mal wurden Sachverhalte kritisch geschildert, die die LWL-Wohnverbände betrafen. Die Anzahl reduzierte sich im Vergleich zum Vorjahr um 11 Beschwerden. Aus den LWL-Pflegezentren wurden drei Beschwerden vorgetragen.

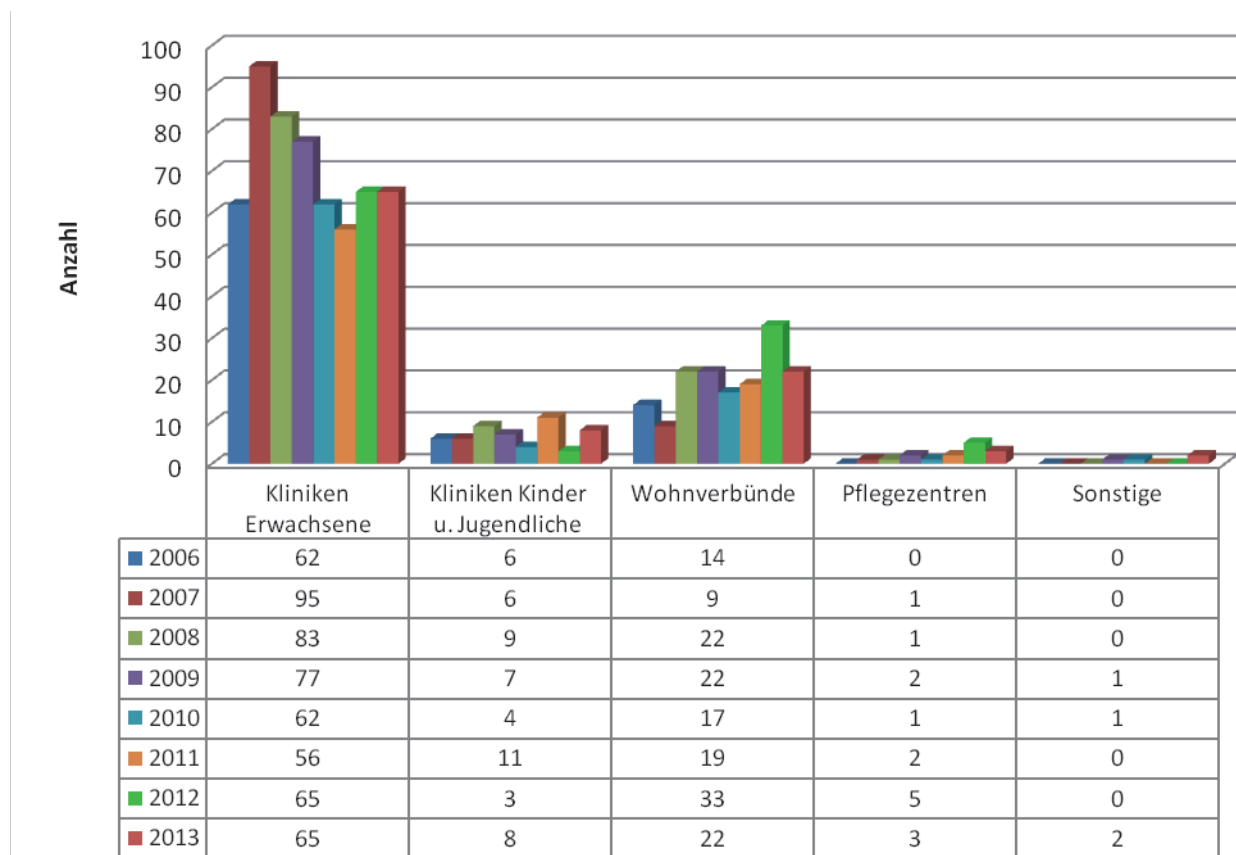
Auf die einzelnen Beschwerden sowie die einzelnen Kritikpunkte und deren Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln gesondert eingegangen.

Keine Berücksichtigung fanden - wie auch in den letzten Jahren - die etwa 215 zusätzlichen Anfragen, Eingaben und/oder kritischen Bemerkungen, die von den Mitarbeiterinnen und dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen durch ein Telefonat erledigt werden konnten. Gerade bei sehr akut erkrankten Menschen genügte oftmals eine beruhigende Ansprache, ein Hinweis auf das Amtsgericht und/oder die Bitte auf eine Verschriftlichung der Eingabe, die häufig nach dem Abklingen der akuten Symptomatik nicht mehr notwendig erscheint.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2013



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über acht Jahre



4. Bewertung der Beschwerden/Kritikpunkte

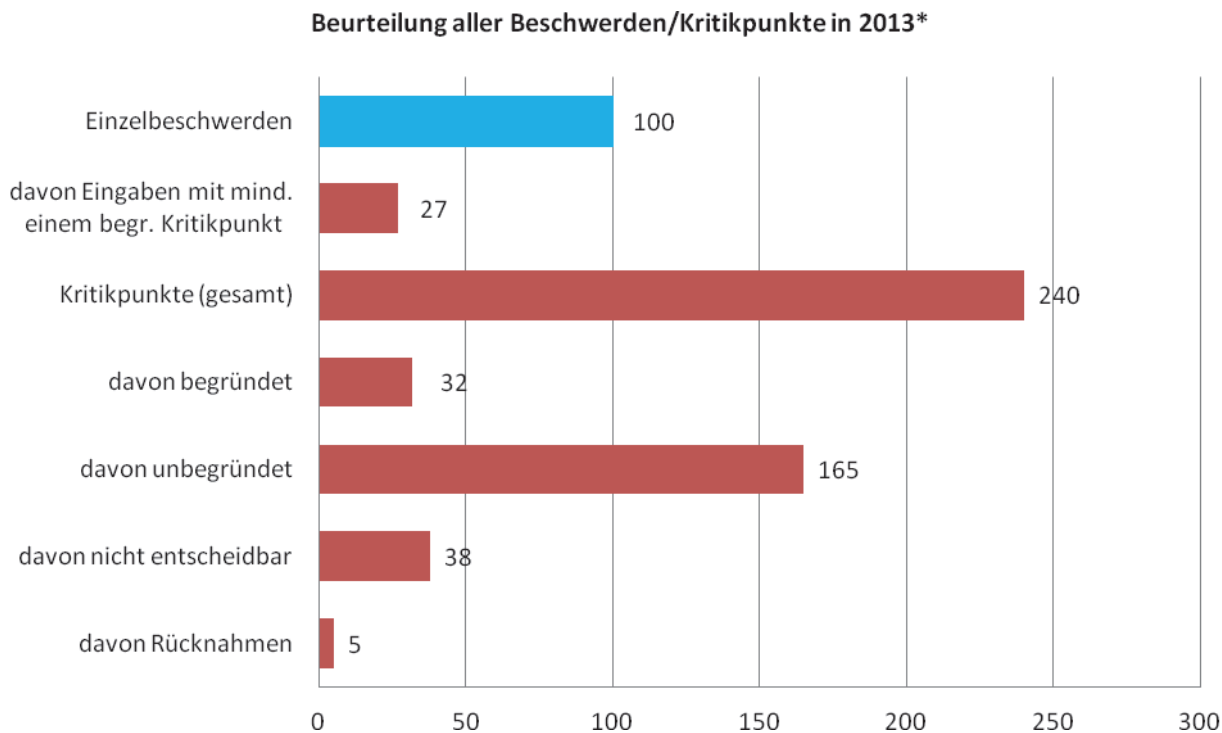
Für die Mitglieder der Beschwerdekommision ist es oftmals schwierig, eine eindeutige Entscheidung zu treffen, ob eine Beschwerde bzw. ein Beschwerdepunkt einer Beschwerdeführerin oder eines Beschwerdeführers begründet oder unbegründet ist.

Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass jede Beschwerde von der betroffenen Person subjektiv als begründet erlebt wird. Dennoch stellt sich vielfach bei einer intensiven Aufklärung des Sachverhalts diese Eingabe objektiv als nicht begründet dar. Besonders trifft diese Tatsache bei Beschwerden und Kritiken über Maßnahmen zu, die in irgendeiner Form freiheitseinschränkend, jedoch fachlich gerechtfertigt und statthaft sind.

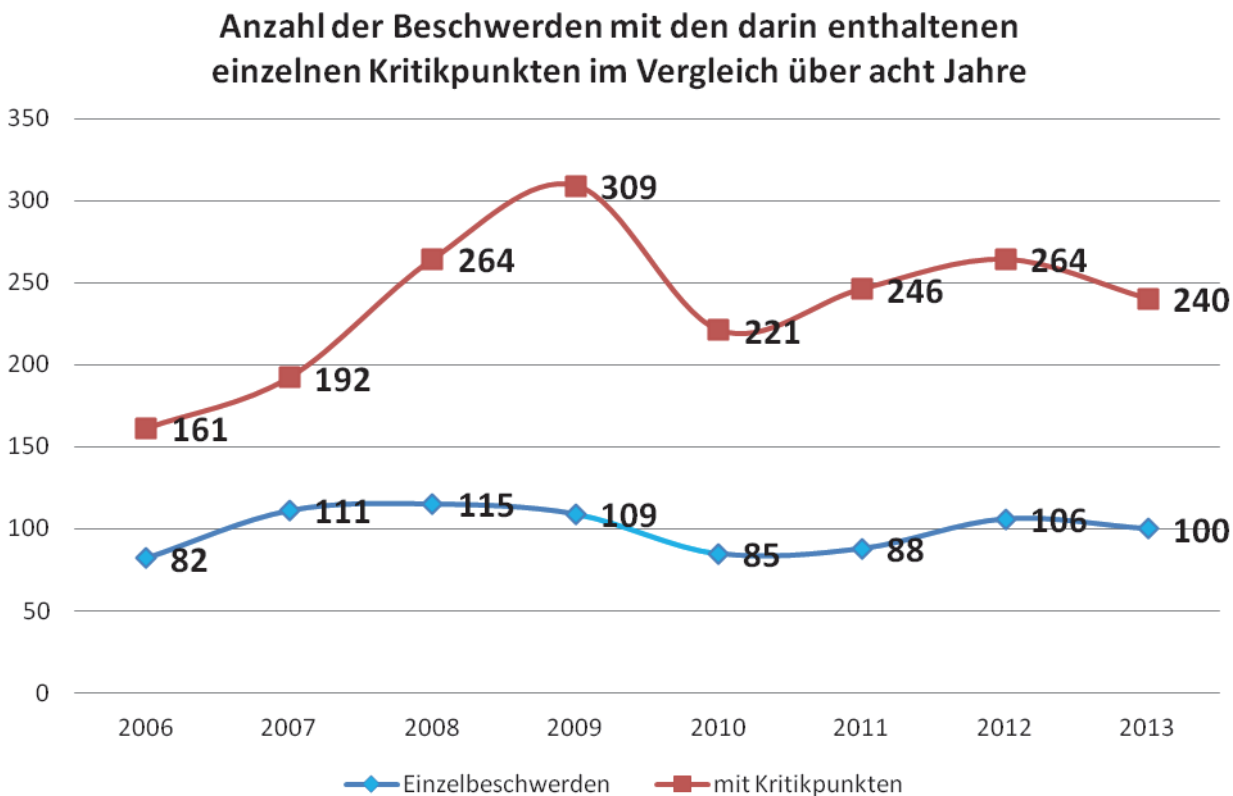
Beschwerden werden dann als unbegründet bewertet, wenn sie bei einer objektiven Betrachtung als sachlich nicht zutreffend gewertet werden, auch wenn sie Inhalte umfassen, die für die Mitglieder der Beschwerdekommision emotional durchaus nachvollziehbar waren. Sofern keine Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht vorliegt, die formale Zuständigkeit der Beschwerdekommision nicht gegeben ist oder nach der sorgsamem Sachverhaltsaufklärung „Aussage gegen Aussage“ steht, ist die Beschwerde nicht entscheidbar.

Von den im Jahr 2013 von den Beschwerdekommisionsmitgliedern beratenen 100 Einzelbeschwerden mit 240 Kritikpunkten waren 32 Kritikpunkte begründet. Als unbegründet wurden 165 Kritikpunkte zurückgewiesen. Aufgrund nicht erteilter Erklärungen

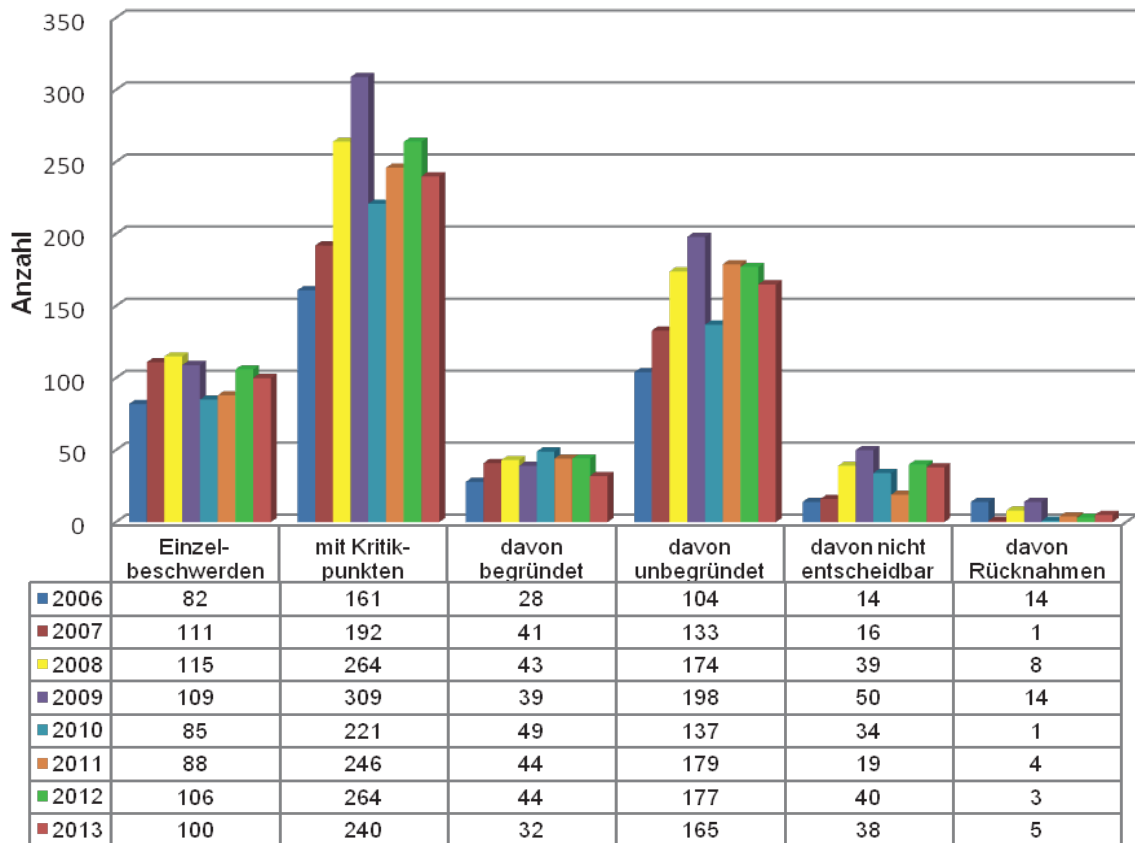
zur Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht (o.a.) waren im Berichtszeitraum 38 Beschwerdeinhalte für die Mitglieder der Beschwerdekommision nicht entscheidbar. Im Verlauf der Bearbeitung wurde in fünf Fällen von der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer die Eingabe zurück genommen. Drei Personen wandten sich mit Lob an die Beschwerdekommision.



* ohne Lob / positive Rückmeldungen (dreimal)



Beurteilung aller Beschwerden im Vergleich über acht Jahre



Auf die in 2013 vorgebrachten und beratenen 240 Kritikpunkte wird nachfolgend ausführlich eingegangen.

Das **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** war, wie bereits in den zurückliegenden Jahren, in 2013 der häufigste Anlass einer Beschwerde. Insgesamt gingen hierzu 68 Kritikpunkte ein. Der überwiegende Anteil zu diesem Themenkomplex war aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision unbegründet. Vielfach 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 Weitergabe von Informationen wurde bemängelt. Es gilt in diesem Kontext jedoch ebenso zu bedenken, dass Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatientinnen und Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohner als auch das Personal beleidigen, bedrohen und möglicherweise gewalttätig werden können. Im Verlauf der Recherchen und Beratungen zu den Eingaben wurde mehrfach deutlich, dass sich der Einsatz von besonders geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern positiv im Umgang in Gewalt besetzten Situationen auswirkt. Daher unterstützen die Mitglieder der Beschwerdekommision auch weiterhin ausdrücklich entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, damit diese kompetent deeskalierend handeln und den Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern durch die Wahrnehmung von professioneller Nähe und Distanz ein Gefühl der Sicherheit bieten können.

Die Beschwerdekommision begrüßt und unterstützt alle Bestrebungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen, die zu einer Reduzierung von freiheitsentziehenden

Maßnahmen zum Wohle der Patientinnen und Patienten führen. Dies gilt insbesondere für das Projekt einer Klinik, verbale Deeskalationstechniken mit körperlichen Haltegriffen zu kombinieren, um hiermit die Anzahl weiterführender Zwangsmaßnahmen und damit Fixierungen zu reduzieren.

Drei Kritikpunkte bezüglich des Verhaltens von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden von der Beschwerdekommision als begründet bewertet. In diesen Fällen wurde seitens der Leitung der Einrichtung des LWL-Psychiatrie Verbundes Westfalen entsprechende Veränderungsmaßnahmen getroffen.

45 Kritikpunkte kamen im Berichtszeitraum aus dem Bereich **Therapie, Medikation, Behandlung** sowie **Pflege** und **Betreuung**. Zweimal wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision der vorgebrachte Sachverhalt als begründet angesehen. In beiden Fällen wurde entsprechend gehandelt.

29 Beschwerden betrafen die **Räumlichkeiten, Ausstattung, Hygiene** und/oder die **organisatorische Ausgestaltung** des Tagesablaufs auf der Station bzw. in der Wohngruppe. Acht Beschwerden hiervon wurden von den Mitgliedern als begründet beurteilt.

In 2013 beschäftigte sich die Beschwerdekommision 28-mal 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 12 Personen. In zehn dieser Fälle konnten die Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen lediglich auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Insgesamt 13 Personen beschwerten sich über Sachverhalte, die im Zusammenhang mit ihrer **Entlassung und/oder Verlegung** bzw. ihres **Umzuges** standen. Obwohl das Krankenhausgesetz inzwischen ein geregeltes Entlassmanagement der Patientinnen und Patienten vorschreibt, gab es auch in diesem Berichtsraum einige verbesserungswürdige Maßnahmen in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen.

Die Zusammenarbeit der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen mit externen Personen oder Institutionen wurde aufgrund von 11 Beschwerden optimiert.

Es gab im Berichtszeitraum neun Beschwerden zu den Themenbereichen: **Personalmangel, Therapieausfall** und **Qualifikation des Personals**. In drei Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Eingabe begründet war. Zeitnah wurde von den jeweiligen Einrichtungen für Abhilfe gesorgt.

Drei der insgesamt sechs Fälle von Belästigungen/Beeinträchtigungen durch andere **Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner** konnten von der Beschwerdekommision zwar nachvollzogen aber nicht in allen Fällen behoben werden.

In sieben Fällen konnten die vorgebrachten Kritikpunkte nicht eindeutig einem der vorstehend genannten Themenkomplexen zugeordnet werden

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt sechs Beschwerden hinsichtlich **finanzieller Angelegenheiten** von der Kommission beraten.

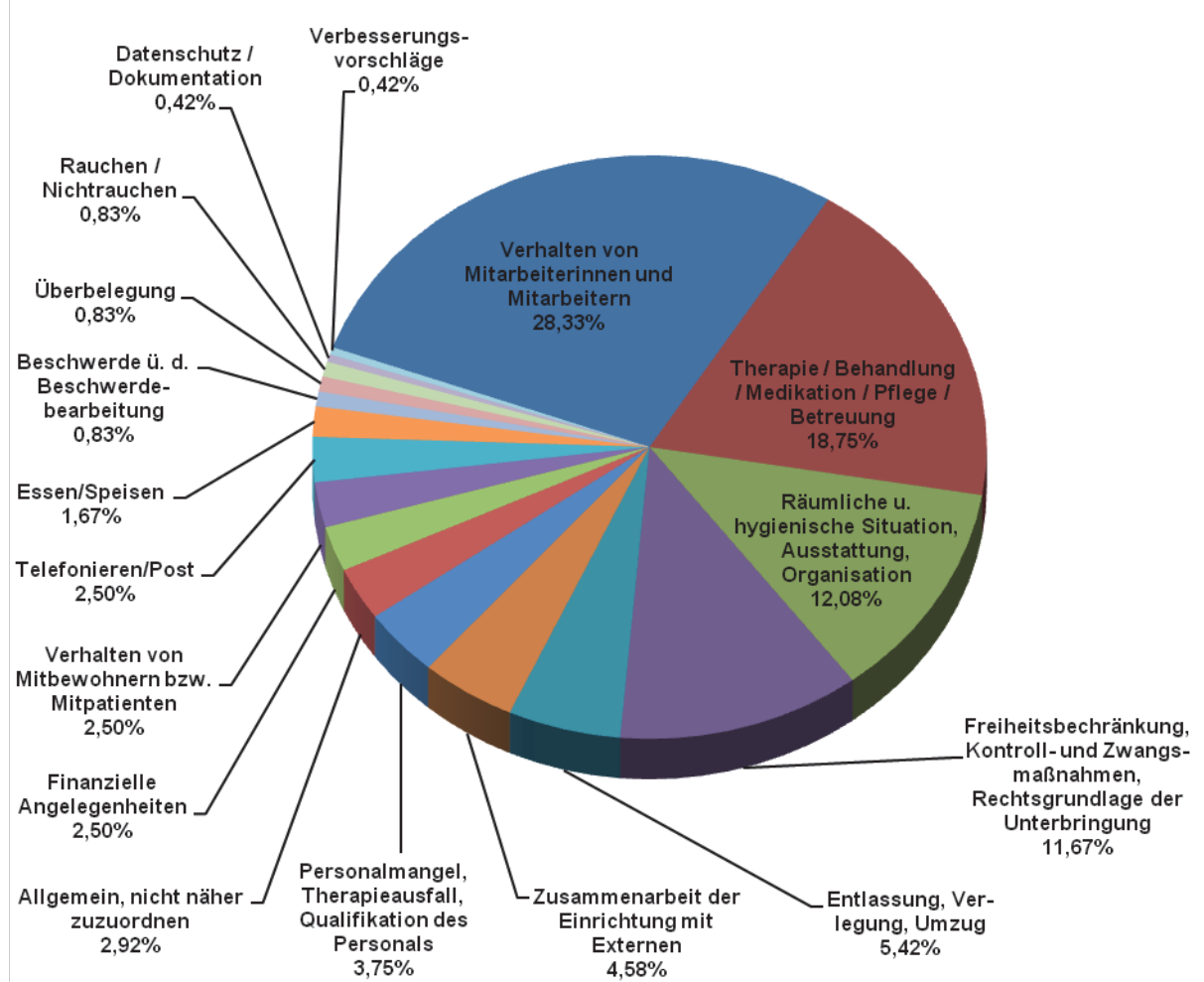
Zwei der insgesamt vier Kritikpunkte bezüglich **Speiseversorgung/Essen** waren im Berichtszeitraum für die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehbar und wurden als begründet bewertet. Es konnte jeweils eine rasche Lösung des Problems erreicht werden.

Sechs Patientinnen und Patienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner beschwerten sich zu den Themenbereichen **Telefonieren/Post**. Die Beschwerdekommis-sionsmitglieder beurteilten die Kritikpunkte als unbegründet.

Jeweils zweimal wurde von Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern Kritik an den Regelungen zum **Rauchen / Nichtraucher**, an der Situation der **Überbelegung** sowie der **Beschwerdebearbeitung** geäußert.

In 2013 wurde ein Verbesserungsvorschlag vorgebracht. Nach intensiver Überprüfung wurde dieser Vorschlag von der Einrichtung umgesetzt.

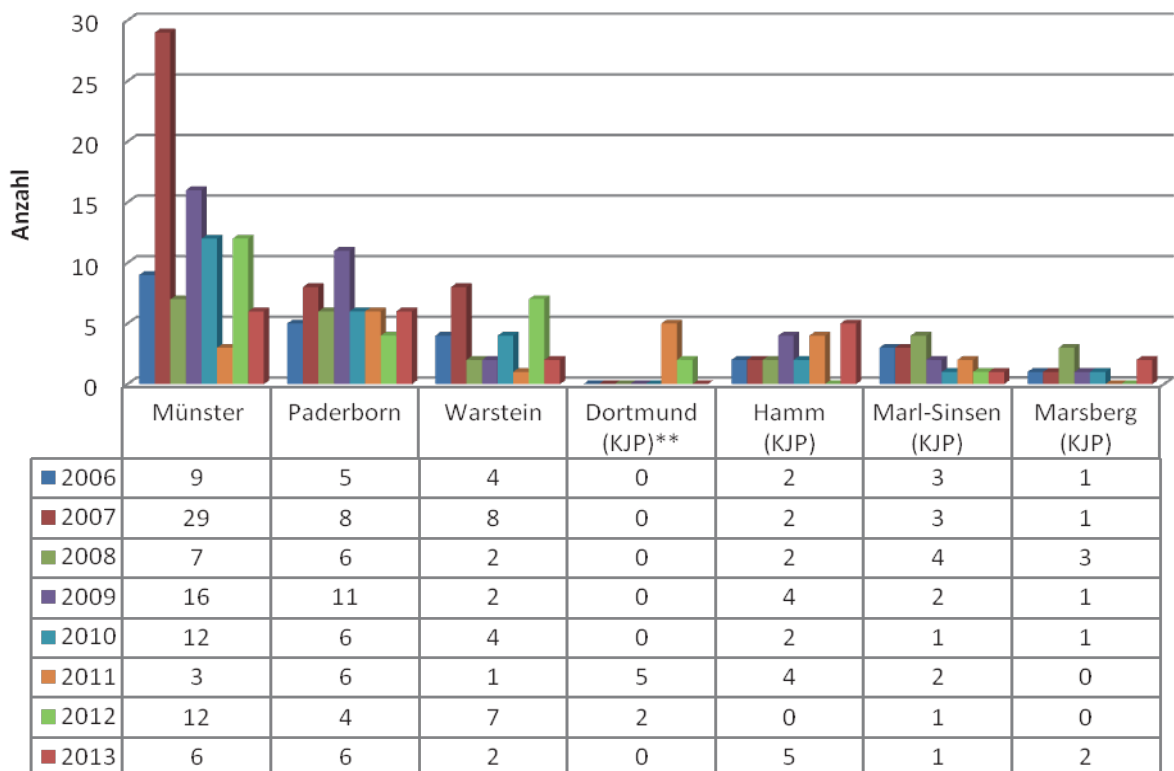
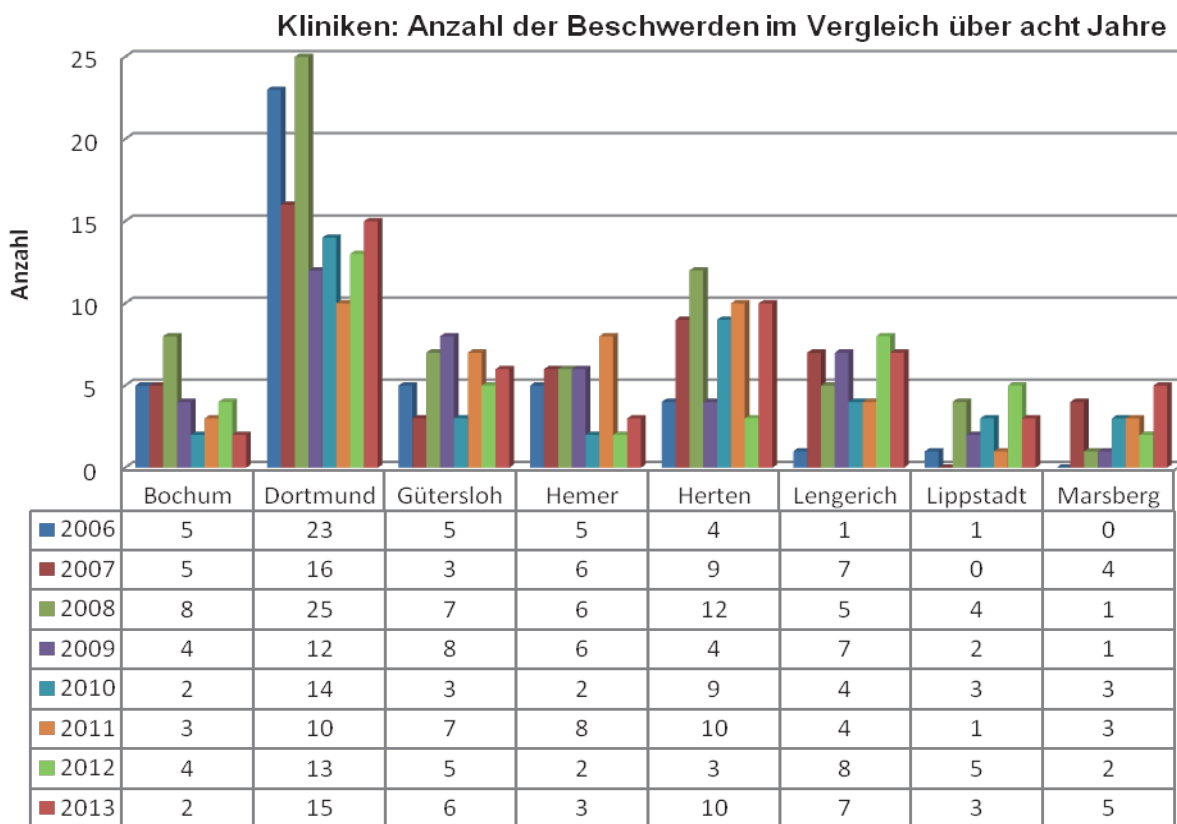
Ein Patient kritisierte den Umgang mit dem **Datenschutz/Dokumentation**. Die Kommission stellte fest, dass die Beschwerde begründet war. Es wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.



Prozentwerte kfm. gerundet

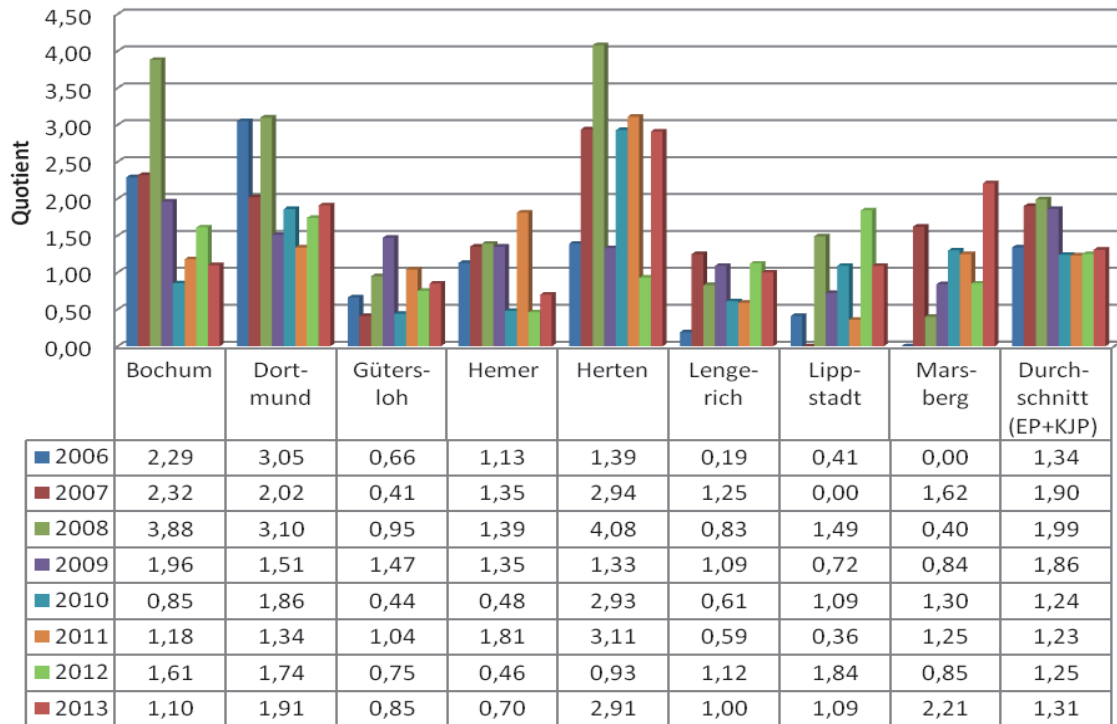
5. Beschwerden im Jahr 2013

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

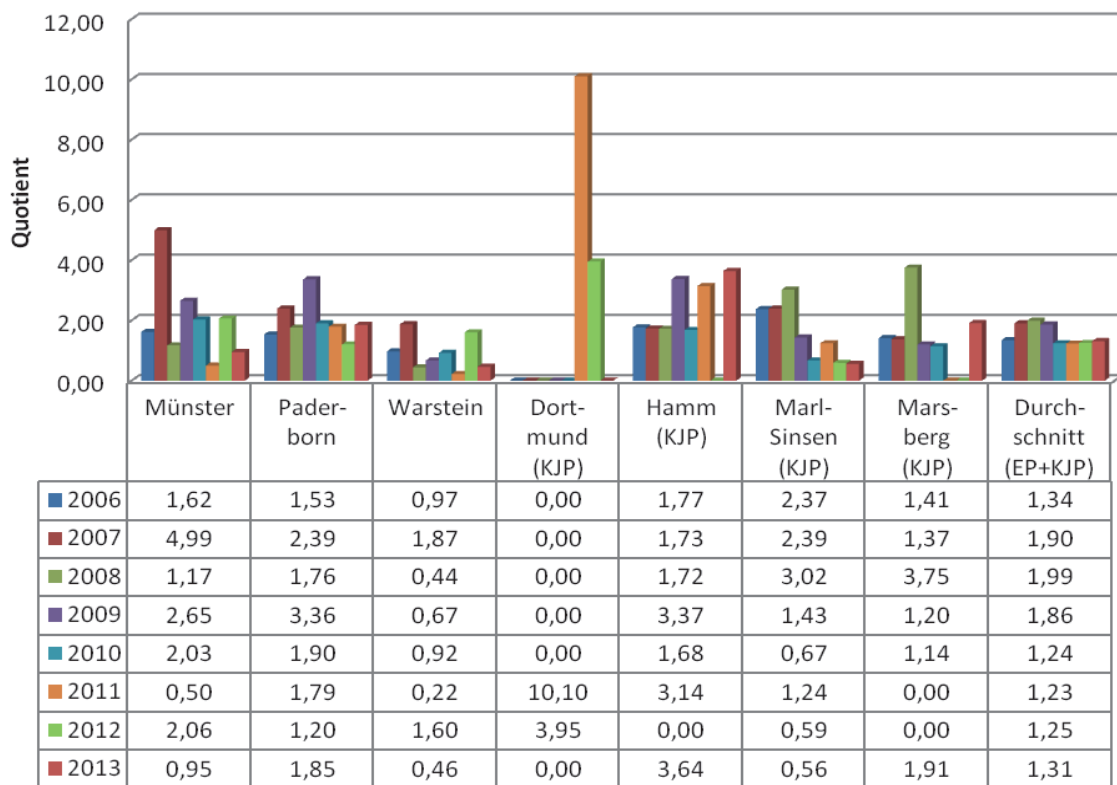


** Bis 2009 liegen für die LWL-Klinik Dortmund (KJP), Elisabeth-Klinik, keine Daten vor. In 2010 kein Beschwerdeeingang

Kliniken (EP + KJP): Beschwerden pro 1000 Fälle / Vergleich über acht Jahre



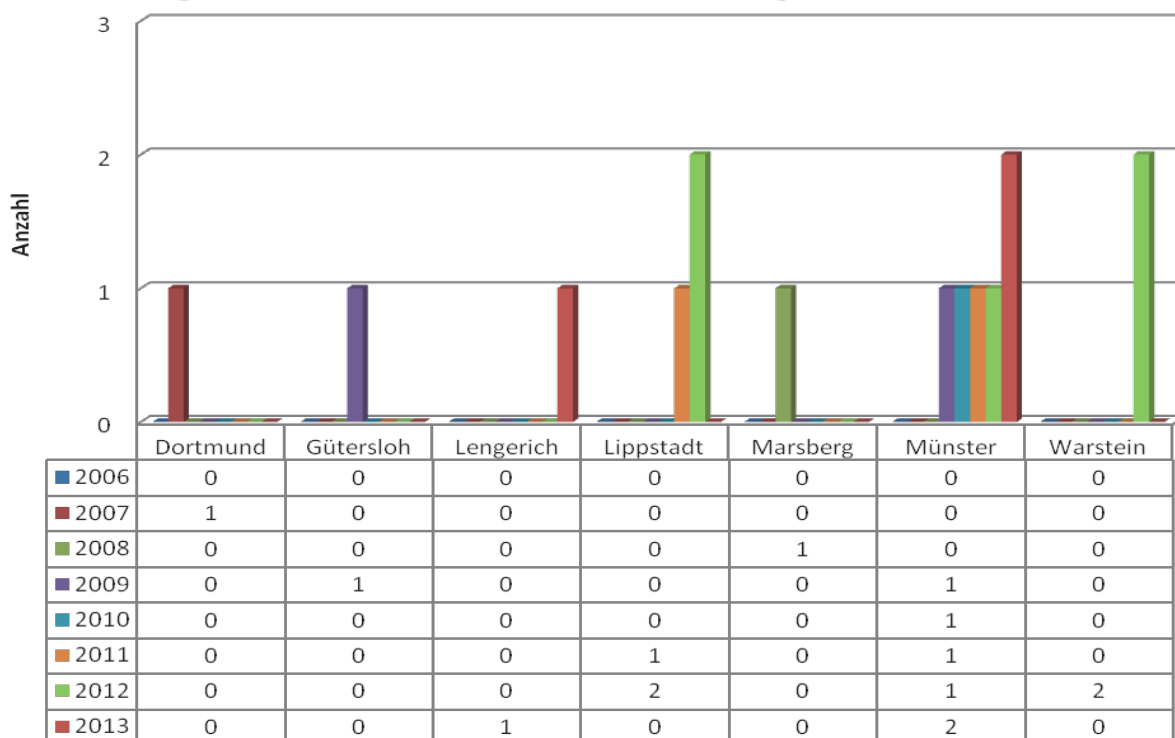
Kliniken (EP +KJP): Beschwerden pro 1000 Fälle / Vergleich über acht Jahre



Darstellung/Berechnung excl. Ambulanzen

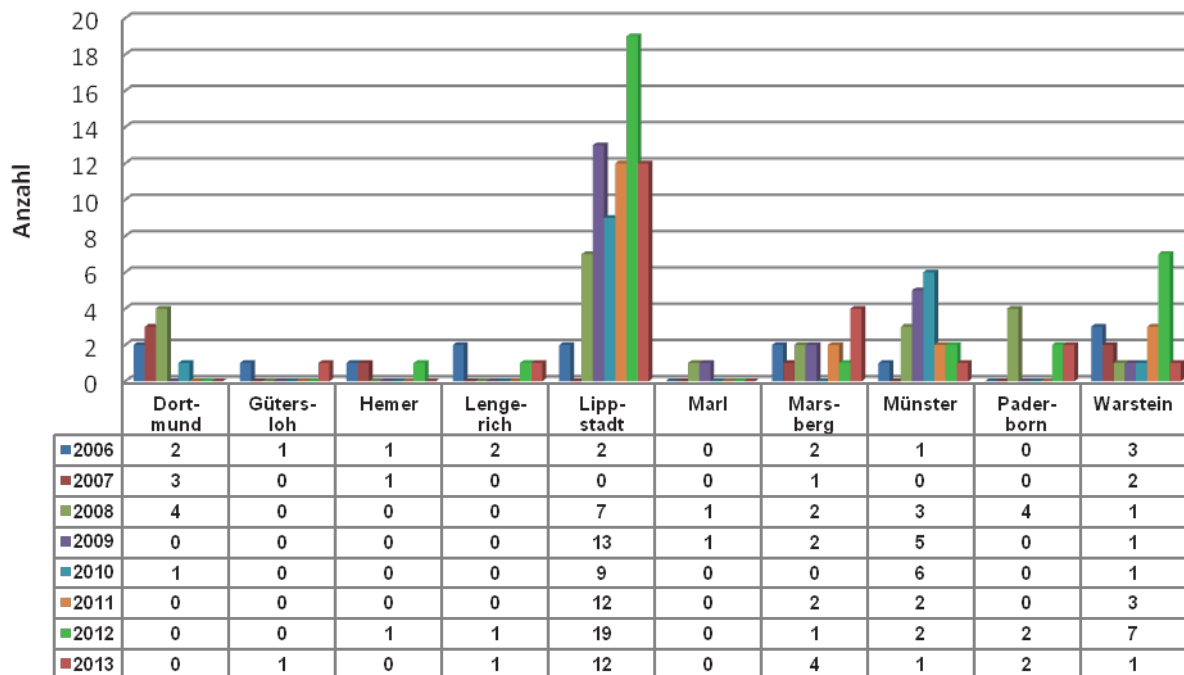
5.2 LWL-Pflegezentren im Vergleich

Pflegezentren: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über acht Jahre

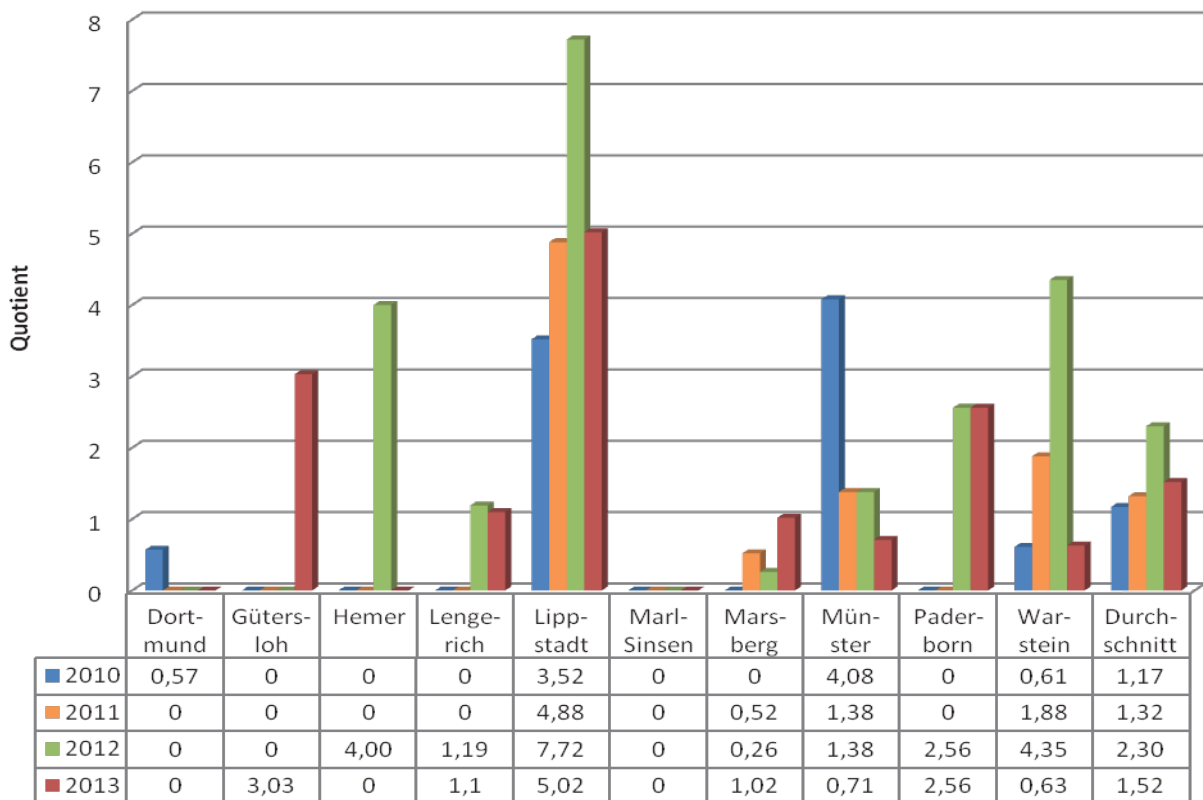


5.3 LWL-Wohnverbände im Vergleich

Wohnverbände: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über acht Jahre



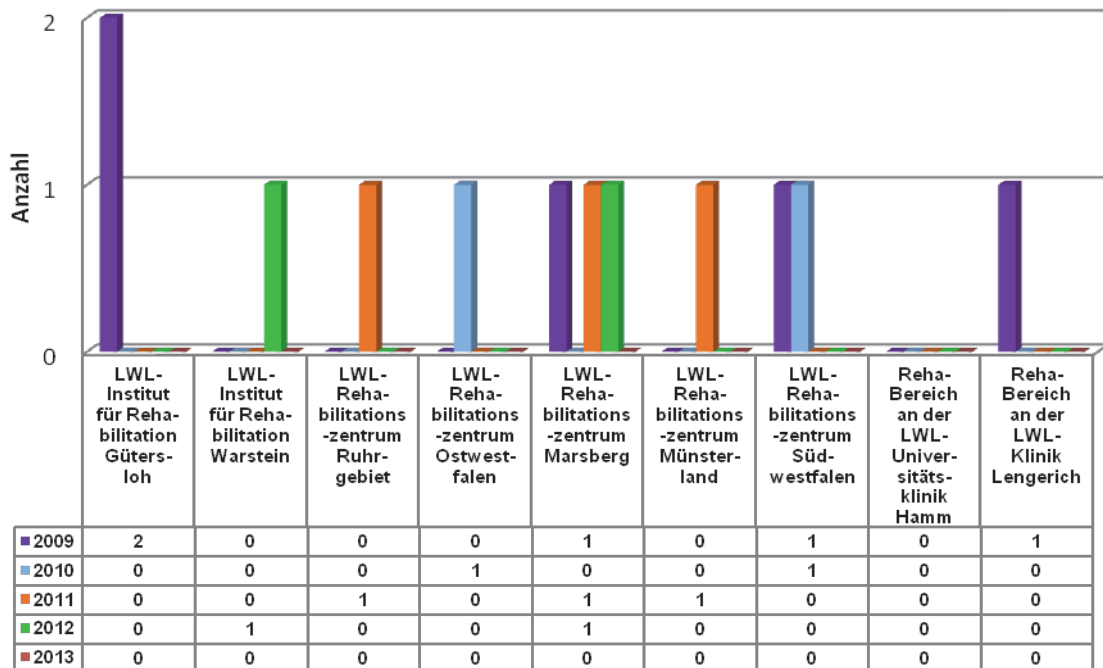
Wohnverbünde: Beschwerden pro 100 Plätze*



* seit 2010 gesondert dargestellt.

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

Rehabilitation: Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre*



* seit 2009 gesondert erfasst.

In 2013 gingen keine Beschwerden aus den LWL-Instituten für Rehabilitation, LWL-Rehabilitationszentren sowie den Spezialisierungen an den LWL-Kliniken ein.

5.5 LWL-Kliniken für Erwachsene

In der nachfolgenden Auflistung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wird eine detaillierte Übersicht der Kritikpunkte dargestellt und jeweils ein begründeter Beschwerdepunkt bzw. eine begründete Beschwerde im Text exemplarisch erläutert.

5.5.1 LWL-Universitätsklinikum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Ausfall von Therapieangeboten	1	1		
<i>Lob/Dank allgemein (1 x)</i>				
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Therapie			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Zwangsmaßnahmen			1	
Summe	1	1	4	1

Ein ehemaliger Patient des LWL-Universitätsklinikums Bochum kritisierte das Konzept zur qualifizierten Entzugsbehandlung.

Diese inhaltliche Kritik wurde von der Betriebsleitung des LWL-Klinikums zurückgewiesen, da sich das Konzept an den aktuellen und gängigen Empfehlungen und Manualen der entsprechenden Fachgesellschaften orientiert. Im Rahmen von krankheitsbedingten personellen Engpässen war es aber während der Behandlung des Beschwerdeführers zu einigen Therapieausfällen gekommen. Die von der Station durchgeführten Kompensationsangebote hatte der Patient als wenig hilfreich erlebt.

5.5.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	be-gründet	Abhilfe erfolgt	unbe-gründet	nicht entscheidbar		
				fehlende Schweigepflichts-entbindung	keine Zustän-digkeit	Aussage gegen Aussage
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			2			
Ausstattung			1			
Bauliche/räumliche/hygienische Situation			2			
Computerangelegenheiten			1			
Essen/Speiseversorgung	1	1				
Fixierung	1	1				
Hygiene und Reinigung	1	1				
<i>Lob/Dank allgemein 2 x</i>						
Organisation Station/Wohngruppe			3			
Personalmangel im ärztlichen Dienst			1			
Personalmangel im pflegerischen Dienst			1			
Pflege und Betreuung			2			
Qualifikation des Personals			1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1		1	
Schadensersatz			1			
Sonst. Medikation			2	1		
Telefonieren			1			
Verhalten von Ärztin/Arzt			3			
Verhalten von Krankenpflegepersonal			3	2		
Verhalten von Mitarbeiterinnen/bzw. Mitarbeitern (allg.)			3	1		
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen						1
Verhalten von sonst. Personal			2			
Verlegung			1			
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1	1				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			2			
Summe	4	4	33	4	1	1

Die Mutter eines jungen Mannes mit einer geistigen Behinderung beschwerte sich über die aus ihrer Sicht unprofessionelle Behandlung und Pflege ihres Sohnes, der aufgrund ausgeprägter Selbstverletzungstendenzen in die LWL-Klinik aufgenommen worden war.

Unter anderem war vereinbart worden, Besuche der Eltern zunächst einzuschränken, um dem Patienten ein Einleben auf der Station zu ermöglichen. Bei einem späteren Besuch stellte dann die Mutter fest, dass ihr Sohn anscheinend mehrmals in die Hose uriniert hatte. Ein Beutel mit den eingenassten Hosen, der sich im Kleiderschrank befand, verbreitete einen sehr strengen Uringeruch im Zimmer.

Die Mutter beschwerte sich außerdem über eine unzureichende Terminkoordinierung durch die Klinik. So war sie zu einem Arztgespräch in die Einrichtung bestellt worden, musste dort aber feststellen, dass der Arzt schon nach Hause gegangen war. Die Klinik bedauerte die Vorfälle und nahm die Beschwerde zum Anlass, die aufgezeigten Verbesserungspotenziale zu optimieren.

5.5.3 LWL-Klinikum Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, fehlende Schweigepflichtsentscheidung
Ausfall von Therapieangeboten			1	
Behandlung			1	
Entlassungsbericht	1	1		
Essen/Speiseversorgung			1	
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	1	3	1
Personalmangel im ärztlichen Dienst				1
Pflege und Betreuung			1	1
Schadenersatz			1	
Sonst bzgl. Entlassung				1
Therapie			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			2	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen				1
Summe	2	2	14	6

Ein ehemaliger Patient des LWL-Klinikums Gütersloh kritisierte, dass vor seiner Entlassung ein vereinbartes Abschlussgespräch nicht stattgefunden hatte. Außerdem wartete er seit fünf Monaten auf einen ausführlichen Entlassbrief. Er hatte zwar am Tag der Entlassung einen Kurzbrief ausgehändigt erhalten, übte aber deutliche Kritik an der verspäteten Übersendung des ausführlichen Arztbriefes.

Während der Bearbeitung wurde deutlich, dass das Abschlussgespräch auf Grund der damaligen Erkrankung des behandelnden Arztes nicht stattgefunden hatte und dieses auf Wunsch nachgeholt werden konnte. Für die verspätete Übersendung des Arztbriefes entschuldigte sich die Klinikleitung ausdrücklich.

5.5.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, sachlich nicht ermittelbar
Behandlung				1
Pflege und Betreuung			1	1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1		
Summe	1	1	1	2

Im Berichtszeitraum beschwerte sich ein Patient der LWL-Klinik Hemer über einen sehr rüden und unprofessionellen Ton eines Mitarbeiters den Patienten gegenüber. Der Patient fühlte sich in seinen Anliegen nicht ernstgenommen und durch die Äußerungen des Mitarbeiters in seiner Ehre verletzt. Die Betriebsleitung, die umgehend über den Vorfall informiert wurde, reagierte zeitnah, indem die verantwortlichen Mitglieder der Betriebsleitung mit allen Beteiligten Gespräche führten sowie den Mitarbeiter für sein unangemessen Verhalten abmahnten. Dieser entschuldigte sich bei dem Patienten für sein Verhalten.

5.5.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbegründet	nicht entscheidbar	
					fehlende Schweigepflichts-entbindung	keine Zuständigkeit
Art der Medikation					1	
Ausgang				1		
Behandlung				1		
Beschwerde über Beschwerdebearbeitung				1		
Fixierung				1		
Hygiene und Reinigung	1	1		1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung						1
Sonst. bauliche / räumliche hygienische Situation				1		
Sonst. Therapie					1	
Stationäre Aufnahme				1		
Überbelegung	1		1			
Verhalten vom Sozialdienst				1		
Verhalten von Ärztin/Arzt				4	2	
Verhalten von Krankenpflegepersonal				3	1	
Wunsch auf Entlassung						1
Wunsch auf Verlegung				1		
Summe:	2	1	1	16	5	2

Eine Patientin der LWL-Klinik Herten beschwerte sich über mangelnde Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach der Aufnahme in die Klinik. Die von ihr erbetenen gemeinsamen Hausbesuche mit dem Personal des Sozialdienstes der Klinik konnten in der Zeit der stationären Akutbehandlung aufgrund mangelnder Behandlungseinsicht und fehlender Medikamenteneinnahme nicht stattfinden. Außerdem beschwerte sie sich zeitgleich über mangelhafte hygienische Zustände und eine Überbelegung auf der Station.

Diese Beschwerde war berechtigt, da die LWL-Klinik in diesem Zeitraum einer Hochbelegungssituation im Rahmen der Pflichtversorgung ausgesetzt war und die Patientinnen und Patienten Einschränkungen sowohl in räumlicher als auch personeller Hinsicht erleben mussten. Die hygienischen Mängel wurden behoben.

Nach dem Abklingen der akuten Phase konnte die Patientin auf eine offene Station verlegt und weiterbehandelt werden.

5.5.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar		Rücknahme
				keine Zuständigkeit	sachlich nicht ermittelbar	
Ausfall von Therapieangeboten	1	1				
Dosierung der Medikation			1			1
Fehldiagnose				1	1	
Pflege und Betreuung						1
Rechtsgrundlage der Unterbringung				2		
Sonst. bzgl. Entlassung					1	
Sonst. Personalmangel	1	1				
Telefonieren			1			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			2		1	
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1			
Wunsch auf Entlassung			1			
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen						1
Summe	2	2	6	3	3	4

In einem gemeinschaftlichen Brief an die Beschwerdekommision berichteten mehrere Patientinnen und Patienten über einen extremen Personalmangel auf ihrer Station. Insbesondere fielen in der Zeit um Ostern viele Therapie- und Freizeitaktivitäten aus.

Die Betriebsleitung erklärte hierzu, dass sowohl die Inanspruchnahme von Urlauben in der Ferienzeit als auch eine hohe Krankheitsquote Auslöser der Beschwerde waren.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision wiesen darauf hin, dass die Klinik zu allen Zeiten ausreichend Personal vorzuhalten habe und bat um eine berufsgruppenübergreifende Koordination der Urlaubplanung, die eine ausreichende Patientenversorgung sicherstelle.

5.5.7 LWL-Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Pflege und Betreuung	1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung		2
Stationäre Aufnahme	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	2	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein	1	
Summe	5	2

5.5.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Allg. med. Behandlung			1	
Ausfall von Therapieangeboten	1	1		
Behandlung			3	
Dosierung der Medikation			2	
Hygiene und Reinigung	1	1		
Kontrollmaßnahmen			1	
Qualifikation des Personals			1	
Rauchen/Nichtrauchen			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1	1
Therapie			1	
Überbelegung			1	
Verbesserungsvorschläge	1	1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			2	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allgemein			1	
Verhalten von sonst. MA/innen			1	
Summe	3	3	17	1

Ein 39-jähriger Patient beschwerte sich über den Ausfall unterschiedlichster Therapieangebote. Tatsächlich waren in der 38. Kalenderwoche zwei Ergotherapiestunden ausgefallen. Hierfür entschuldigte man sich beim Patienten.

Außerdem war der Beschwerdeführer darüber erbost, dass man ihm nachts lediglich ein Entspannungsbad genehmigt hatte, weitere Bäder aber aus Sicherheitsgründen über Tag angeboten hatte. Dies hatte zum einen organisatorische und zum anderen sicherheitstechnische Gründe, da in der Nacht nur eine Pflegeperson zur Verfügung stand und mit vielfältigen Aufgaben betraut war.

Eine Nachfrage bei der Betriebsleitung ergab hierzu, dass es im Verlauf des qualifizierten Drogenentzugs anfänglich zu starken körperlichen Entzugssymptomen kommen kann. Während dieser Phase hilft es vielen Patientinnen und Patienten ein Bad zur Entspannung zu nehmen. Wie in dem von dem Beschwerdeführer geschilderten Sachverhalt konnte dies aber nur in besonderen Ausnahmefällen und bei einer intensiven personellen Besetzung nachts geschehen.

5.5.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	nicht entscheidbar, Aussage gegen Aussage
Einkauf			1	
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			1	
Stationäre Aufnahme			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	1	1	1
Summe	1	1	4	1

Zu Recht beschwerte sich eine Patientin über einen Mitarbeiter des Pflegedienstes, der sich während seines Nachtdienstes unprofessionell verhalten hatte. Auch nach einem klärenden Gespräch mit der Klinikleitung hielt er es nicht für nötig, sich bei der Patientin für sein fehlerhaftes Verhalten zu entschuldigen. Daraufhin wurden arbeitsrechtliche Schritte eingeleitet und klinikinterne Maßnahmen getroffen.

5.5.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt		
	unbegründet	nicht entscheidbar, keine Zuständigkeit
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	
Behandlung	1	
Behandlungsvereinbarung	1	
Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung	1	
Fixierung	1	
Kontrollmaßnahmen	1	
Medikation	1	
Nichtaufnahme	2	
Rechtsgrundlage der Unterbringung		1
Verhalten von Ärztin/Arzt	2	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1	
Summe	14	1

5.5.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Entlassung	1
Kontrollmaßnahmen	1
Telefonieren	1
Summe	3

5.6 LWL-Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.6.1 LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik

In 2013 gingen keine Beschwerden aus der LWL-Klinik Dortmund, Elisabeth-Klinik ein.

5.6.2 LWL-Universitätsklinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Entlassungsbericht	2	2	
Essen/Speiseversorgung			1
Stationäre Aufnahme			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			2
Verhalten von Psychologin/Psychologe	1	1	
Verhalten von sonst. Personal			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen			1
Summe	3	3	7

Im Berichtszeitraum beschwerte sich der Vater eines Patienten der LWL-Universitätsklinik Hamm über eine deutliche Verzögerung des Entlassbriefes. Die Beschwerde war berechtigt und ein vollständiger Arztbrief wurde dem Beschwerdeführer umgehend zugesandt.

Die Beschwerdekommision wurde seitens der Betriebsleitung darüber informiert, dass Maßnahmen zur Verbesserung der zeitnahen Korrespondenz mit den Angehörigen, Einweisern und Kostenträgern mit hoher Priorität veranlasst und durch den Qualitätsbeauftragten der Einrichtung evaluiert wurden.

5.6.3 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	unbegründet
Urlaub		1
Summe		1

5.6.4 LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie)

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Medikation			1
Sonst. bzgl. Entlassung			1
teilstationäre Aufnahme	1	1	
Wunsch auf Verlegung			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und gesetzl. Vertreter/in	1	1	
Summe	3	3	3

Der Vater einer fast 18-jährigen Patientin beschwerte sich über den Behandlungsverlauf seiner Tochter in der Klinik.

Er erklärte, dass die Psychotherapie unzureichend und die Medikation viel zu hoch sei und seine Tochter mit dem Therapeuten nicht zurecht käme. Er wünschte sich ein sofortiges Gespräch mit dem Mitarbeiter der Beschwerdesachbearbeitung.

Aufgrund der Entfernung war dieser Wunsch nicht zu erfüllen. Allerdings führte der Verweis auf die zuständige Mitarbeiterin des internen Beschwerdemanagement der LWL-Klinik Marsberg dazu, dass noch am selben Tag ein Gespräch, unter Beteiligung der Patientin, mit dem Therapeuten vor Ort geführt wurde, in dem einige Missverständnisse geklärt werden konnten. Hierfür bedankte der Vater sich ausdrücklich. Die Patientin wurde außerdem kurze Zeit später in die Erwachsenenpsychiatrie verlegt, wo sie sich wohler fühlte.

Ein umfassender Bericht des Chefarztes der Kinder- und Jugendpsychiatrie, der zu den Umständen der Unterbringung und Behandlung der Patientin ergänzend berichtete, ergab, dass ein Fehlverhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Klinik nicht vorlag, der Unmut des Vaters aber teilweise nachvollziehbar war.

5.7 LWL-Pflegezentren

5.7.1 LWL-Pflegezentrum Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Summe	1

5.7.2 LWL-Pflegezentrum Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	Rücknahme mit Bearbeitung
Dosierung der Medikation	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal		1
Summe	1	1

5.7.3 Übrige LWL-Pflegezentren

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 2013 aus den LWL-Pflegezentren in Dortmund, Gütersloh, Lippstadt, Marsberg und Warstein keine Eingaben beraten.

5.8 LWL-Wohnverbände

5.8.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

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

5.8.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Computerangelegenheiten			1
Dokumentation	1	1	
Repressalien aufgrund der Beschwerde			1
Sicherheitsgründe			1
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten der Einrichtungsleitung			1
Summe	1	1	5

Im Rahmen der Bearbeitung einer Eingabe eines Bewohners wurde festgestellt, dass über verschiedene Ereignisse, die im engen Zusammenhang der Betreuung des Bewohners standen, keine hinreichende Dokumentation vorgenommen worden war. Die Leitung des Wohnverbundes Gütersloh veranlasste umgehend Maßnahmen, um eine kontinuierliche und zeitnahe Dokumentation sicherzustellen.

5.8.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Hemer gingen in 2013 nicht ein.

5.8.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in	1
Summe	1

5.8.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung						
	be-gründet	Abhilfe erfolgt	Abhilfe nicht möglich	unbe-gründet	nicht entscheidbar,		
					keine Zuständig-keit	fehlende Schweigepflichts-entbindung	sachlich nicht ermittelbar
Verhalten von Ärztin/Arzt				1			
Sonst. Medikation				1		1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1			
Beschränkungen aus therap. Gründen				1			
Ausstattung	1	1					
Telefonieren				1			
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	3		3	1			
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1			
Organisation einer Station/ Wohngruppe	1	1					
Hygiene und Reinigung	1	1					
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen				2			1
Summe	6	3	3	9	1	1	1

Im LWL-Wohnverbund Lippstadt beschwerten sich mehrere Bewohner über das schwierige Zusammenleben mit einem, auf Grund seines gesundheitlichen Zustandes, sehr leicht reizbaren Mitbewohner.

In einem konkreten Fall hatte er während einer Auseinandersetzung einen anderen Bewohner geschlagen. Insgesamt führte die aktuelle Verhaltensweise des Bewohners zu einer großen Verunsicherung in der Wohngruppe. Für die Beschwerdekommmissionsmitglieder waren die Ängste und der Ärger der Gruppenmitglieder sehr nachvollziehbar.

Ein Gespräch der Leiterin des Wohnverbundes mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, indem sie diesen mögliche, kurzfristige Maßnahmen zur Entlastung der Wohngruppe mitteilte, wurde seitens der Beschwerdekommision sehr begrüßt.

Im Rahmen des Gesprächs wurde gleichfalls an das Verständnis und die Geduld der Mitbewohnerinnen und Mitbewohner appelliert. Für das entgegengebrachte Verständnis dankte die Beschwerdekommision den Beschwerdeführern ausdrücklich.

5.8.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Im Berichtszeitraum gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen ein.

5.8.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet
Ausgang			1
Barbetrag	1	1	
Beschränkungen aus therap. Gründen			1
Essen/Speiseversorgung	1	1	
Kontrollmaßnahmen			1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Pflege und Betreuung			1
Post			1
Rauchen/Nichtrauchen			1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	1	1
Telefonieren			1
Summe	3	3	9

Im Berichtszeitraum beschwerte sich ein Bewohner darüber, dass in seiner Wohngruppe die Speisenauswahl - abgesehen von Ausnahmen (z.B. Diätkost) - gruppenbezogen getroffen wurde. Der Bewohner fand, dass seine Essenswünsche dabei unberücksichtigt blieben.

Die Leitung des Wohnverbundes Marsberg nahm die Beschwerde zum Anlass, eine individuelle Menüwahl zu ermöglichen.

5.8.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Umzugswunsch	1
Summe	1

5.8.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	2
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1
Summe	6

5.8.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Organisation einer Station/Wohngruppe	1
Verhalten der Einrichtungsleitung	1
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1
Verhalten von Mitpatienten/innen bzw. Bewohner/innen	1
Summe	4

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

Von den Mitgliedern der Beschwerdekommision wurden im Berichtszeitraum 2013 aus dem LWL-Institut für Rehabilitation Gütersloh (Hans Peter Kitzig Institut), dem LWL-Institut für Rehabilitation Warstein, dem LWL-Rehabilitationszentrum Marsberg, dem LWL-Rehabilitationszentrum Münsterland, dem LWL-Rehabilitationszentrum Ostwestfalen (Bernhard-Salzmann-Klinik), dem LWL-Rehabilitationszentrum Ruhrgebiet, dem LWL-Rehabilitationszentrum Südwestfalen sowie den Reha-Bereichen an den LWL-Kliniken in Hamm und Lengerich keine Eingaben beraten.

5.10 Sonstiges

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	nicht entscheidbar,	
	fehlende Schweigepflichtsentbindung	sachlich nicht ermittelbar
Beschränkungen aus therap. Gründen	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.		1
Summe	1	1

Im Berichtszeitraum wandten sich zwei Beschwerdeführer jeweils per E-Mail mit einem Kritikpunkt an die Beschwerdekommision. Aufgrund der sehr vagen Angaben konnten die jeweiligen Beschwerden nicht eindeutig einer Klinik oder einem Heim des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen zugeordnet werden. Trotz intensiver Bemühungen gelang es leider nicht, mit den beiden Beschwerdeführern in einen intensiven Austausch zu treten.

6. Ausblick

*„Nicht jede Veränderung ist eine Verbesserung,
aber jede Verbesserung erfordert eine Veränderung“
(Verfasser unbekannt)*

Auch im Jahr 2013 war die Tätigkeit der Beschwerdekommision ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen. Durch Beschwerden und Anregungen von Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen sowie Angehörigen und gesetzlichen Betreuern und Betreuerinnen werden sowohl die allgemeinen als auch die individuellen Aspekte der Behandlung und Pflege betrachtet, reflektiert und gegebenenfalls verändert, was zu nachhaltigen Qualitätsverbesserungen in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen führt.

Nicht zuletzt werden durch diesen stetigen Prozess ein humaner und sensibler Umgang in der psychiatrischen Versorgung und die Zufriedenheit der Betroffenen - aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - gefördert. Allein das Wissen um die Existenz der Beschwerdekommision erhöht das Selbstbewusstsein von Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen.

Die - gemessen an den Fallzahlen - geringe Zahl der Beschwerden zeigt über alle Leistungsbereiche hinweg eine gleichbleibend gute Qualität in den Einrichtungen des LWL-Psychiatrie-Verbundes Westfalen. Wobei das in diesem Bericht dargestellte Qualitätsniveau jedoch nicht dahingehend verstanden werden darf, dass sämtliche Verbesserungspotentiale als ausgeschöpft gelten können - im Gegenteil!

Kontinuierliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen stehen im Dienste des Patienten, der weitergebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit auch der gesamten weiteren Entwicklung des LWL-Psychiatrieverbundes.

Die nicht abnehmende Zahl der Beschwerden über das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt der Beschwerdekommision Anlass, über die Gründe - wie beispielsweise die zunehmende Arbeitsverdichtung innerhalb der LWL-Kliniken und LWL-Heimen und die daraus resultierende Arbeitsbelastung sowie - scheinbar im Einzelfall - fehlende erforderliche professionelle Kompetenz und deren Behebung - nachzudenken.

Die Unterstützung von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen bei der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte ist und bleibt das oberste Ziel der Beschwerdekommision, da diese aufgrund ihrer Erkrankung und einer daraus resultierenden Verletzlichkeit häufig nicht in der Lage sind, ihre Interessen angemessen zu vertreten.

Auch die intensive Diskussion zum Thema „Inklusion“ führte bislang nicht zu einer Gleichstellung der psychiatrisch erkrankten Patientinnen und Patienten mit somatisch erkrankten Patientinnen und Patienten und in Zeiten der Veränderung, muss ein besonderes Augenmerk auf die soziale Gerechtigkeit im Rahmen der Versorgung psychisch kranker und behinderter Menschen gelegt werden.

Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Beschwerdekommision zukünftig immer mehr mit Beschwerden konfrontiert wird, die aus dem zu erwartenden neuen Finanzierungssystem und den daraus resultierenden Einschränkungen für Patientinnen und Patienten resultieren werden. Außerdem wird der Mangel an qualifizierten Ärzten und der drohende Fachkräftemangel zu einem vermehrten Beschwerdeaufkommen führen, wenn nicht die frühzeitig begonnenen Anpassungsmaßnahmen des LWL-Psychiatrieverbundes Westfalen an die zukünftige Krankenhausfinanzierung und Personalpolitik dies verhindern können.

Die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe fühlt sich gerade jetzt und in Zukunft dazu verpflichtet, die Versorgung, Behandlung, Betreuung und Pflege dieser Menschen zu begleiten, kritisch zu betrachten und - wenn notwendig - politisch zu thematisieren.

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

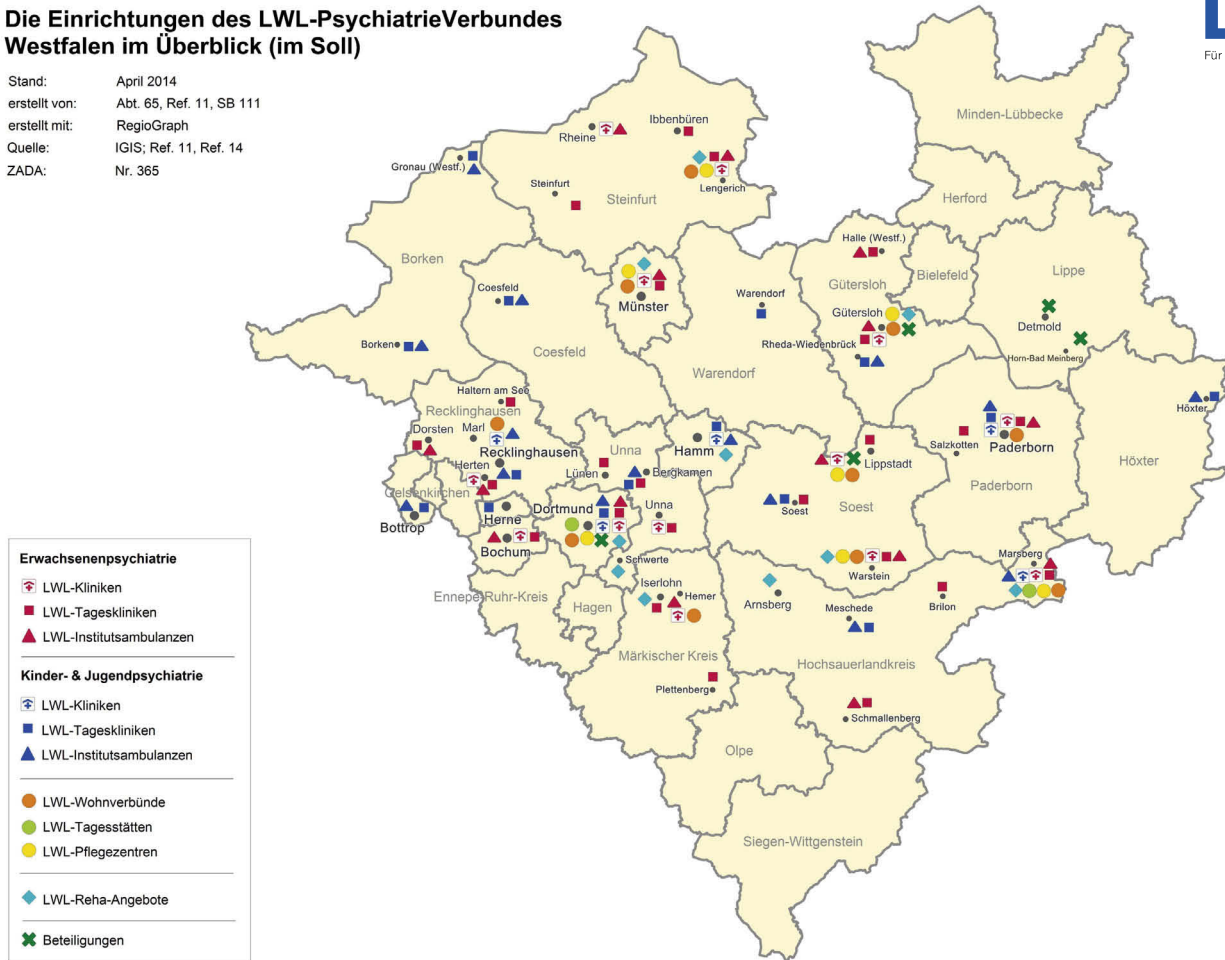
LWL-Wohnverbund Dortmund
LWL-Wohnverbund Gütersloh
LWL-Wohnverbund Hemer
LWL-Wohnverbund Lengerich
LWL-Wohnverbund Lippstadt
LWL-Wohnverbund Marl
LWL-Wohnverbund Marsberg
LWL-Wohnverbund Münster
LWL-Wohnverbund Paderborn
LWL-Wohnverbund Warstein

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 (ehem. Hermann-Simon-Institut)
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

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

Stand: April 2014
 erstellt von: Abt. 65, Ref. 11, SB 111
 erstellt mit: RegioGraph
 Quelle: IGIS; Ref. 11, Ref. 14
 ZADA: Nr. 365



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

Mechtild Stöber

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

Heiko Winnemöller M.A.

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

Telefax: 0251 591-6595

Hösterplatz 2
 48147 Münster