

*Bericht der
Beschwerdekommission
für das Jahr
2006*

LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Impressum:

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

Redaktion:
Mechthild Mügge
Martin Skorzak
Mechtild Stöber
Heiko Winnemöller

Münster, im Mai 2007

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Inhaltsverzeichnis

| | Seite |
|--|-----------|
| 1. Darstellung der Beschwerdekommision | 1 |
| 1.1 Aufgabe und Rechtsstellung | 1 |
| 1.2 Zuständigkeit | 1 |
| 1.3 Zusammensetzung | 2 |
| 1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision | 2 |
| 2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision | 3 |
| 2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden | 3 |
| 3. Anzahl der Beschwerden | 3 |
| 3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2006 | 4 |
| 3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 3 Jahre | 5 |
| 4. Bewertung der Beschwerden | 5 |
| 5. Beschwerden im Jahr 2006 | 8 |
| 5.1 Kliniken im Vergleich | 8 |
| 5.2 Wohnverbände im Vergleich | 9 |
| 5.3 Einzelne Kliniken für Erwachsene | 10 |
| 5.3.1 LWL-Klinik Bochum | 10 |
| 5.3.2 LWL-Klinik Dortmund | 10 |
| 5.3.3 LWL-Klinik Gütersloh | 12 |
| 5.3.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik | 13 |
| 5.3.5 LWL-Klinik Herten | 13 |
| 5.3.6 LWL-Klinik Lengerich | 13 |
| 5.3.7 LWL-Klinik Lippstadt | 14 |
| 5.3.8 LWL-Klinik Marsberg | 14 |
| 5.3.9 LWL-Klinik Münster | 14 |
| 5.3.10 LWL-Klinik Paderborn | 15 |
| 5.3.11 LWL-Klinik Warstein | 15 |
| 5.4 Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendliche | 16 |
| 5.4.1 LWL-Klinik Hamm | 16 |
| 5.4.2 LWL-Klinik Marl – Sinsen, Haardklinik | 16 |
| 5.4.3 LWL-Klinik Marsberg | 16 |
| 5.5 Einzelne LWL-Wohnverbände | 17 |
| 5.5.1 LWL-Wohnverbund Dortmund | 17 |
| 5.5.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh | 17 |
| 5.5.3 LWL-Wohnverbund Hemer | 18 |
| 5.5.4 LWL-Wohnverbund Lengerich | 18 |
| 5.5.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt | 18 |
| 5.5.6 LWL-Wohnverbund Marl | 18 |
| 5.5.7 LWL-Wohnverbund Marsberg | 18 |
| 5.5.8 LWL-Wohnverbund Münster | 19 |
| 5.5.9 LWL-Wohnverbund Paderborn | 19 |
| 5.5.10 LWL-Wohnverbund Warstein | 19 |
| 5.6 LWL-Pflegezentren | 19 |
| 6. Ausblick | 20 |

1. Darstellung der Beschwerdekommision

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

Die Beschwerdekommision setzt sich mit den Beschwerden von Patienten und Patientinnen der psychiatrischen Kliniken des Landschaftsverbandes Westfalen - Lippe auseinander und stellt berechtigte Mängel ab. Zusätzlich nimmt sie diese Aufgaben für die Bewohner und Bewohnerinnen der LWL-Wohnverbände und Pflegezentren wahr.

Die Beschwerdekommision gibt es beim LWL bereits seit 1979. Sie besteht aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses und erfüllt die gesetzlichen Vorschriften des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHG NW) und des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW). Demnach hat ein Krankenhaus Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Das Gesetz gestattet, Unterbringungs- und Behandlungsräume zu begeben und bei Beanstandungen auf eine Änderung hinzuwirken. Wünsche und Beschwerden von Betroffenen werden geprüft und auch auf deren Wunsch dem Krankenhausträger und den Besuchs-kommissionen (§ 23 PsychKG NW) vorgetragen.

Um sich vor Ort regelmäßig ein Bild zu machen, aktuelle Beschwerden zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Werkleitungen auf direktem Wege zu erhalten, finden die Sitzungen der Beschwerdekommision jeweils in einer dieser Einrichtungen statt.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision ist zuständig für alle Patienten und Patientinnen, unabhängig davon, ob sie stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden. Auch unterscheidet sie nicht die Wohnform der Bewohner/-innen eines Wohnverbundes oder Pflegezentrums und ist somit auch ansprechbar für Menschen im Betreuten Wohnen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision verstehen sich ebenso als Ansprechpartner/-innen für Beschwerden und Anliegen von Angehörigen, gesetzlichen Betreuern und Betreuerinnen oder anderen interessierten Bürgern und Bürgerinnen, soweit die Angelegenheiten betroffene Patienten bzw. Patientinnen oder Bewohner/-innen in irgendeiner Weise berühren.

Eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes ist im Anhang beige-fügt.

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

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 LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten insgesamt 12 Beschwerden von Patienten und Patientinnen des Maßregelvollzugs mit 16 Beschwerdeinhalten aus den allgemeinpsychiatrischen Kliniken enthalten.

1.3 Zusammensetzung

Der Beschwerdekommision gehörten im Jahr 2006 an:

| | Mitglieder | Stellvertreter/-innen |
|----------------------------|--|--|
| CDU | Uwe Scholz Erika Stahl George Zeich (stellv. Vors) | Wolfgang Diekmann Ludger Kaup Leo Klempert |
| SPD | Bärbel Bredenbach (Vors.) Maria Anna Hakenes | Hans-Joachim Kayser Elisabeth Veldhues |
| Bündnis 90 / Die Grünen | Heike Elisabeth Philipp-Metzen | Peter Saatkamp |
| FDP | Dr. Thomas Reinbold | Patrick Horstmann |

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Im Jahre 2006 tagte die Beschwerdekommision 11 mal an folgenden Terminen und Orten:

| | |
|---------------|---|
| 30. Januar | LWL-Klinik Lippstadt |
| 20. Februar | LWL-Klinik Bochum |
| 20. März | LWL-Klinik Dortmund |
| 24. April | LWL-Pflegezentrum Lippstadt |
| 22. Mai | LWL-Klinik Marsberg (Kinder- und Jugendpsychiatrie) |
| 19. Juni | LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem |
| 14. August | LWL-Klinik Herten |
| 18. September | LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haard-Klinik (Kinder- und Jugendpsychiatrie) |
| 16. Oktober | LWL-Therapiezentrum für Forensische Psychiatrie Marsberg |
| 20. November | LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik |
| 18. Dezember | Landeshaus Münster. |

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

Dieses Mal widmete sich die Beschwerdekommision dem Qualitätshandbuch für die LWL- Wohnverbände am Beispiel des Prozesses „Freiheitsentziehende Maßnahmen“. Außerdem informierten sich die Mitglieder der Beschwerdekommision über „Clinical Pathways“ am Beispiel der Behandlungspfade für Demenzerkrankte im Westfälischen Zentrum Bochum sowie über das dortige klinikinterne ergänzende dezentrale Beschwerdemanagement.

2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision

2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerden und Anregungen gehen auf postalischem oder telefonischem Weg, per E-Mail oder Telefax in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen ein. Zügig wird nach dem Eingang zunächst der Sachverhalt recherchiert und bei bestehender Notwendigkeit die Ursache der Beschwerde zeitnah beseitigt, soweit es möglich ist. Unter Berücksichtigung der kürzer werdenden Verweildauer der Patienten und Patientinnen in der stationären Behandlung ist eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerden unter Ausnutzung der elektronischen Kommunikationsmöglichkeiten unabdingbar. Die Ermittlung des Sachverhalts einer Beschwerde beinhaltet die direkte Kontaktaufnahme mit der oder den betroffenen Person/en, wobei je nach Wunsch grundsätzlich auch ein persönliches Gespräch vor Ort möglich ist. Bei bestehender Notwendigkeit werden Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Einrichtung geführt. Ebenso können Räumlichkeiten, sanitäre Anlagen usw. in Augenschein genommen werden.

Die Beschwerden werden grundsätzlich unter Berücksichtigung der Schweigepflicht und des Datenschutzes bearbeitet. Die betroffenen Patienten und Patientinnen sowie Bewohner und Bewohnerinnen unterschreiben eine entsprechende Einverständniserklärung.

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

Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, direkt an der Bearbeitung einer Beschwerde beteiligt zu werden.

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

3. Anzahl der Beschwerden

Vor dem Hintergrund der im LWL-PsychiatrieVerbund hohen Anzahl behandelter und betreuter Personen erscheint die Zahl der vorgebrachten Beschwerden sehr gering. Die psychiatrischen Kliniken verstehen sich mit ihren Tageskliniken, Institutsambulanzen, Wohnverbänden, Pflege- und Rehabilitationszentren als Kompetenzzentren im regionalen Netz mit anderen Kliniken. So arbeiten z.B. die Einrichtungen in Bochum und Herden, Gütersloh und Paderborn, Hemer und Dortmund, die unterschiedlichen Einrichtungen in Marsberg, Lippstadt und Warstein, Münster und Lengerich sowie Marl und Hamm eng zusammen.

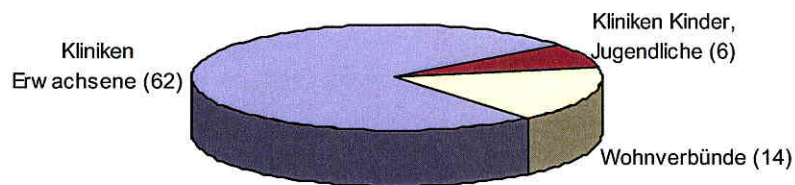
Im Jahr 2006 wurden insgesamt 82 Beschwerden von der Beschwerdekommision beraten. Damit ist die Anzahl der Eingaben weiter rückläufig. Nicht berücksichtigt sind die vielen Anfragen, Beschwerden und / oder kritischen Anmerkungen von schwer erkrankten Menschen, die im Rahmen des Telefonates geklärt wurden. Auf die einzelnen Beschwerden und die darin enthaltenen 161 Kritikpunkte und Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln zu den einzelnen Einrichtungen eingegangen. Grundsätzlich kann an dieser Stelle schon gesagt werden, dass der Hauptanteil der Beschwerden aus

den stationären Bereichen kommt. Von Besuchern und Besucherinnen der Tageskliniken und Ambulanzen gingen kaum Beschwerden ein.

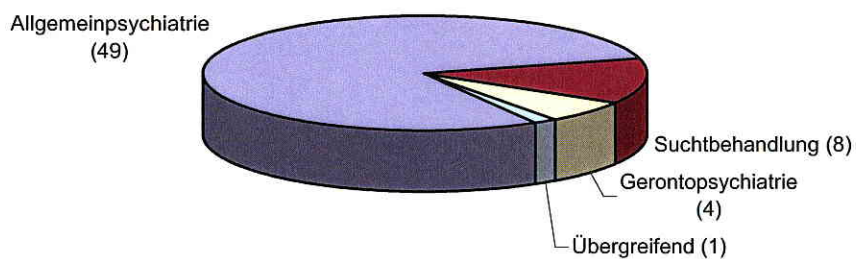
Von Bewohner/innen oder deren Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuern und Betreuerinnen der **LWL-Pflegezentren** wurden **keine Beschwerden** im Berichtszeitraum vorgetragen.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2006

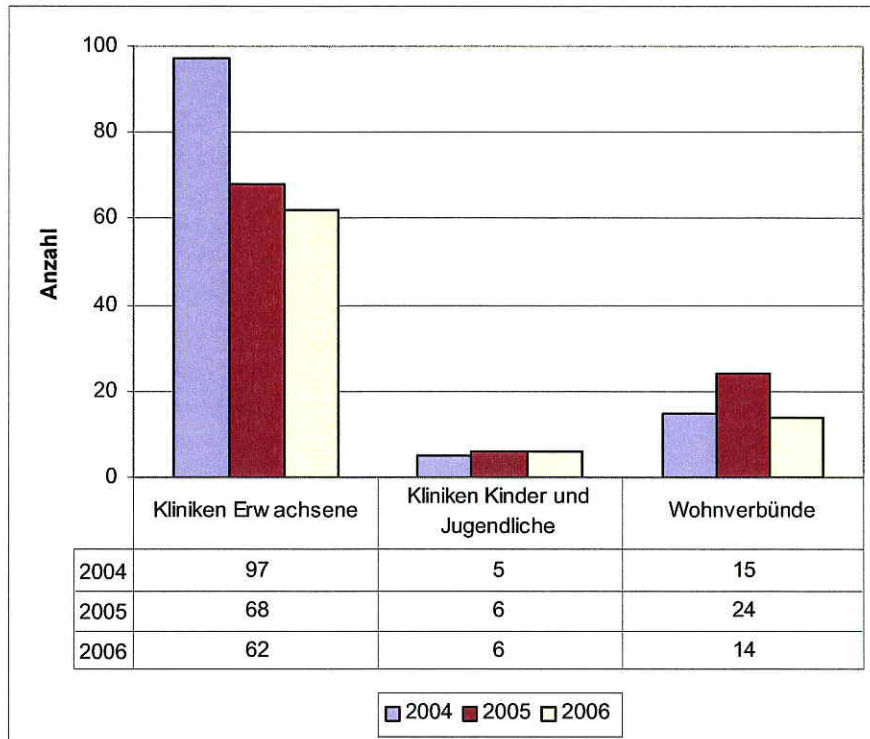
Anzahl der Beschwerden nach Einrichtungsform



**Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform
Kliniken Erwachsene**



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 3 Jahre

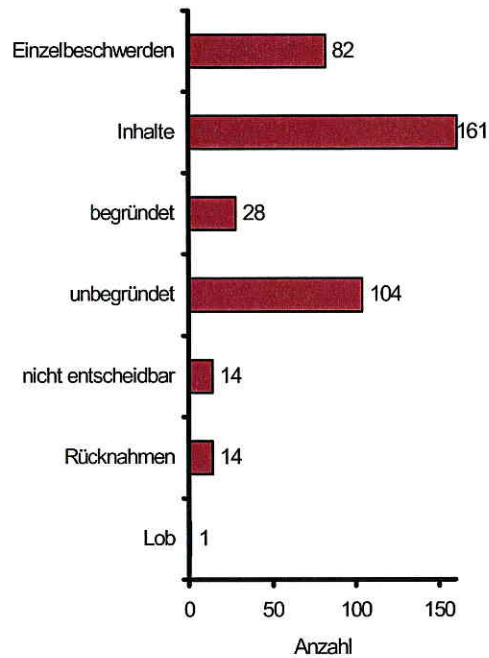


4. Bewertung der Beschwerden

Häufig ist es schwierig, eindeutig zu entscheiden, ob eine Beschwerde begründet oder unbegründet ist. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Beschwerde für die betroffene Person subjektiv als begründet erlebt wird, jedoch stellt sich oftmals bei einer Aufklärung des Sachverhalts unter Berücksichtigung aller Aspekte die Beschwerde objektiv als nicht begründet dar. Deutlich wird dies beispielsweise bei Beschwerden über Maßnahmen, die in irgendeiner Form freiheitseinschränkend, jedoch fachlich gerechtfertigt sind.

Im Jahr 2006 waren 17,4 % der Beschwerden begründet, im Vorjahr 13,5 %. Wie aus dem folgenden Diagramm ersichtlich wird, waren 64,6 % (im Vorjahr 66,5 %) aller Beschwerdepunkte unbegründet. Einige dieser Beschwerdepunkte waren für die Beschwerdekommision zwar durchaus nachvollziehbar, in der Sache waren sie allerdings als unbegründet anzusehen. In 8,7 % der Fälle konnte keine abschließende Beurteilung getroffen werden, da „Aussage gegen Aussage“ stand, keine Einwilligung zur Entbindung von der Schweigepflicht vorlag oder die Beschwerdekommision definitiv nicht zuständig war, z.B. zur gerichtlichen Unterbringung. Einige Beschwerden wurden wieder zurück genommen, nachdem eine kurze telefonische Klärung erfolgt war, ein Patient äußerte sich lobend über seine Behandlung.

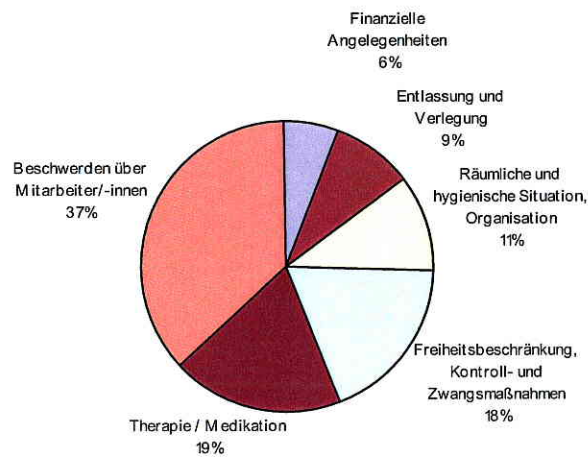
Beurteilung aller Beschwerden



Die Zahl der unbegründeten Beschwerden umfasst auch die Beschwerden, die für die Beschwerdekommision durchaus nachvollziehbar, aber dennoch sachlich unbegründet waren.

Beschwerden sind nicht entscheidbar, wenn „Aussage gegen Aussage“ steht, keine Schweigepflichtentbindung vorliegt oder keine Zuständigkeit gegeben ist.

Im Folgenden wird auf die häufigsten im letzten Jahr vorgebrachten Beschwerden eingegangen:



Das **Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen** ist seit Jahren der mit Abstand häufigste Beschwerdegrund. In diesem Jahr gingen hierzu 55 Beschwerden ein. Als begründet wurden vier angesehen, sieben waren unter Berücksichtigung der Sichtweise der Betroffenen durchaus nachvollziehbar, bei drei Beschwerden stand „Aussage gegen Aussage“, der Rest war unbegründet oder wurde zurück genommen.

Auch wenn aus Sicht der Beschwerdekommision die meisten Beschwerden zu diesem Thema unbegründet waren, so scheint sich trotz intensiver Schulungen, Teamsupervisionen etc. dieses Phänomen nicht zu entspannen. Inwieweit die häufig schwere Erkrankung der Patienten und Patientinnen bzw. Bewohner/innen zu einer Fehleinschätzung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen führen kann, wird auch in der Beschwerdekommision immer wieder diskutiert. Dennoch fällt auf, dass es Einrichtungen gibt, die in diesem Bereich wenige bis keine Beschwerden haben, andere aber immer wieder. Deutlich wird bei der Beschwerdebearbeitung allerdings, dass es sich in der Regel bei den Hintergründen zu diesen Beschwerden um ein Zusammenspiel unterschiedlichster Faktoren handelt und dass auf Seiten des Personals Empathie und angemessene Kommunikation nicht immer vorzufinden sind.

Die Beschwerdekommision unterstützt ausdrücklich Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen wie z.B. Kommunikations- und/oder Deeskalationstrainings.

Soweit die Beschwerden begründet waren, konnte Abhilfe geschaffen werden. Weitere Erläuterungen hierzu sind den einzelnen Einrichtungen in diesem Bericht zugeordnet.

28 Personen beschwerten sich über die **Therapie** und über die **Medikation**. Lediglich eine Beschwerde die Ergo- und Arbeitstherapie betreffend wurde als begründet angesehen und das Problem gelöst. Es stellte sich heraus, dass therapeutische Maßnahmen den Betroffenen häufig nicht ausreichend vermittelt wurden.

Im Berichtszeitraum gingen 27 Beschwerden über **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie über die **Rechtsgrundlage der Unterbringung** ein. Inhaltlich handelte es sich um nicht gewährte Ausgänge, Besuche und andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Über eine Fixierung beschwerte sich in diesem Berichtszeitraum niemand, was im Vergleich zu den Vorjahren positiv zu vermerken ist. Sieben Personen beschwerten sich über die gerichtliche Unterbringung. Hier konnten seitens der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Psychiatrie nur Hinweise auf das jeweilige Gericht gegeben werden. Einige Beschwerden konnten zwar durchaus nachvollzogen werden, als wirklich begründet erwies sich jedoch keine der Beschwerden.

Auch in diesem Bereich muss seitens der Beschwerdekommision festgestellt werden, dass es erstaunlich große Abweichungen bezüglich der Durchführungen von Zwangsmaßnahmen gibt. Erklärungsversuche innerhalb der Beschwerdekommision scheiterten aber daran, dass situationsbezogene Daten wie Personalbestand oder Umfang der Psychopharmakavergabe im Vergleich über alle Einrichtungen nicht Bestandteil der Beschwerdebearbeitung sind.

Innerbetriebliche Strukturen und regionale Besonderheiten liefern eventuell ebenfalls einen Anhaltspunkt für die unterschiedliche Handhabung von Zwangsmaßnahmen.

Gerade der offene Austausch der Beschwerdekommision mit den Betriebsleitungen zu diesem brisanten Thema half, konkrete Umsetzungsschritte zu beschleunigen bzw. Ängste zu vermeiden.

Immer wieder wurde seitens der Beschwerdekommision darauf hingewiesen, dass es seitens der Schulungen bezüglich Präventionsmaßnahmen schwerpunktmäßig um die Früherkennung und Vermeidung von Gewalt gehen muss.

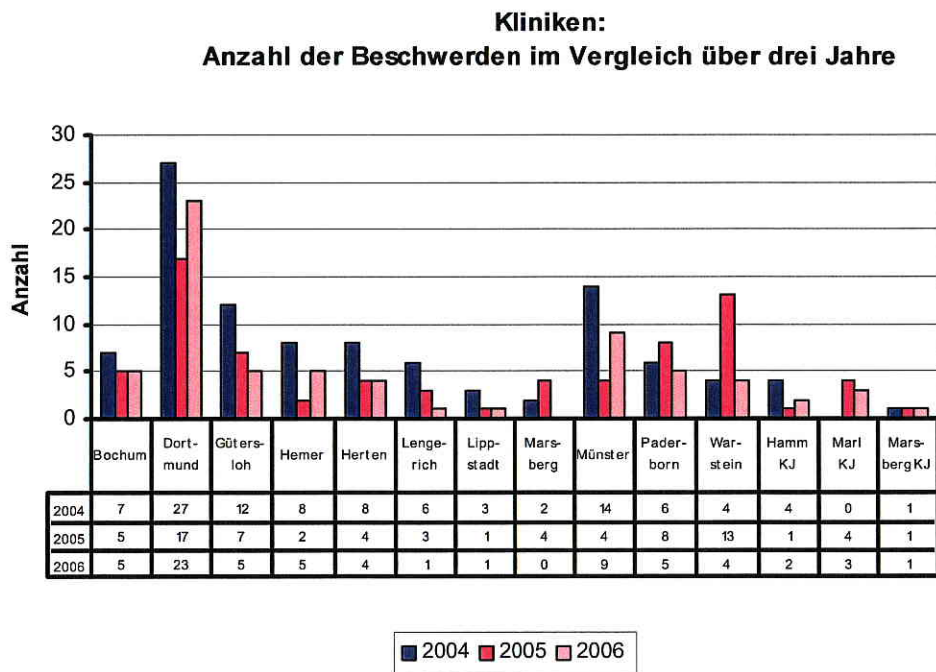
Über die **Räumlichkeiten und/oder die organisatorische Ausgestaltung des Tagesablaufs auf der Station bzw. in der Wohngruppe** beschwerten sich 16 Personen. Hier erwiesen sich insgesamt acht Beschwerden als begründet, in sechs Fällen konnte bereits Abhilfe geschaffen werden, in zwei Fällen wird das Problem erst endgültig zufriedenstellend gelöst werden können, wenn ein Neubau fertiggestellt worden ist.

Die Bereiche **Entlassung und Verlegung** betrafen 13 Beschwerden. In zwei Fällen wurden die Vorbereitungen der Entlassung begründet kritisiert, in drei Fällen wurden die Entlassungsberichte erst mit großer Verzögerung und nach erfolgter Beschwerde übersandt.

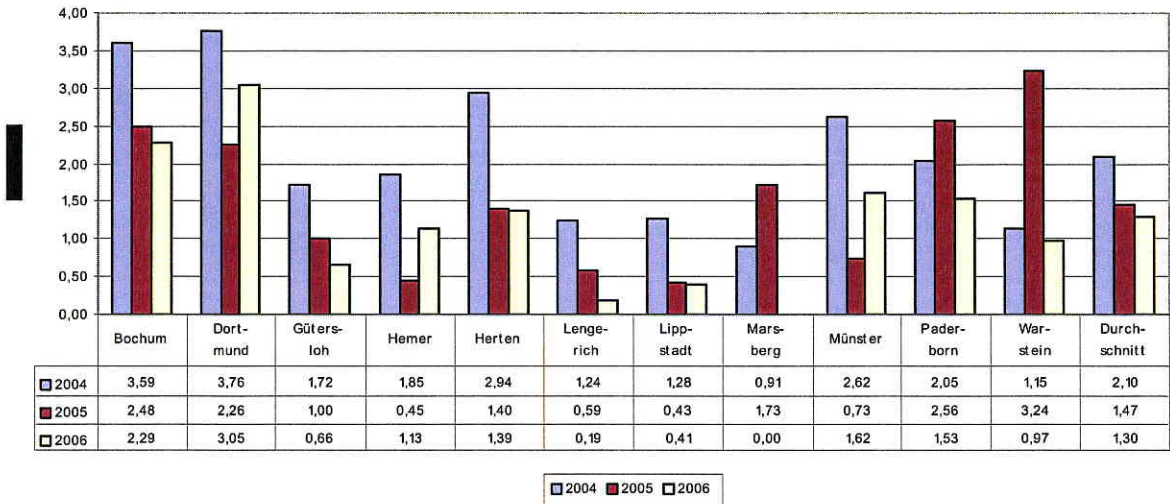
Neun Personen beschwerten sich aufgrund der mangelhaften Regelung **finanzieller Angelegenheiten**. Als begründet angesehen wurden drei Beschwerden, in zwei Fällen wurde Schadensersatz geleistet, in einem Fall war der Barbetrag für einen Bewohner nicht korrekt überwiesen worden.

5. Beschwerden im Jahr 2006

5.1 Kliniken im Vergleich

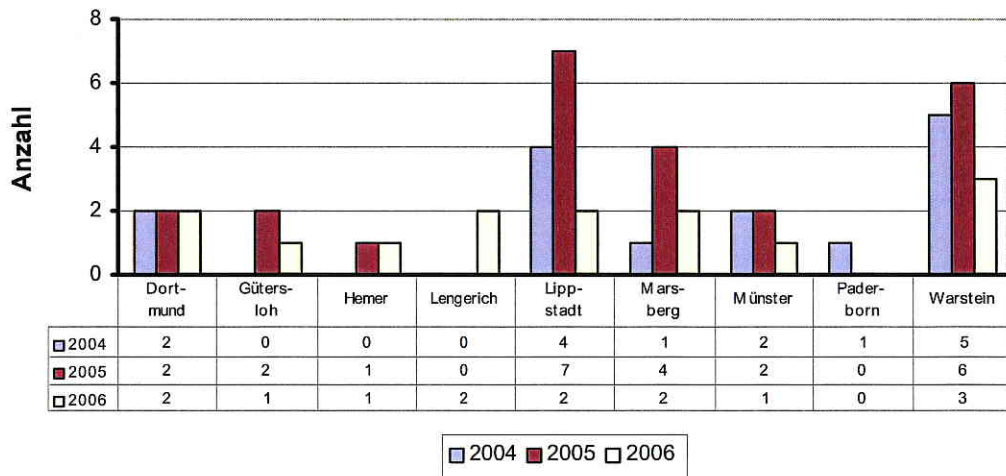


**Kliniken:
Beschwerden pro 1000 Fälle im Vergleich über drei Jahre**



5.2 Wohnverbünde im Vergleich

**Wohnverbünde:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über drei Jahre**



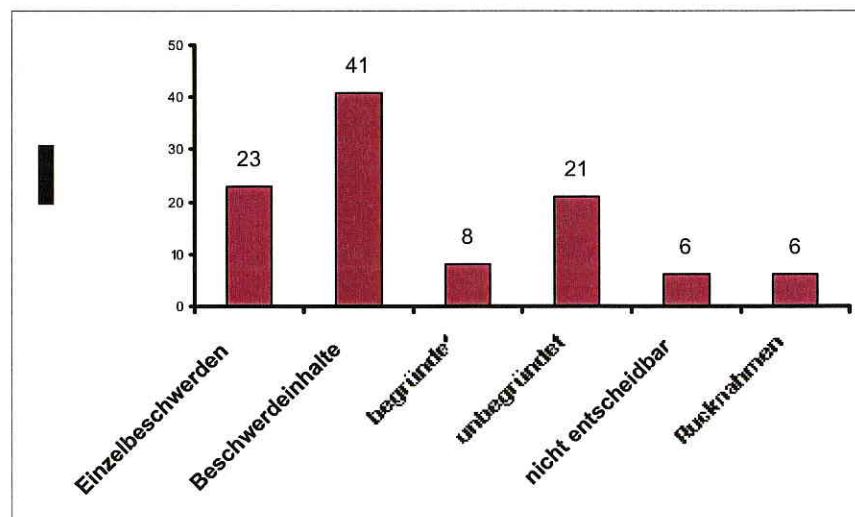
5.3 Einzelne Kliniken für Erwachsene

5.3.1 LWL-Klinik Bochum

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|--|-------------|---------|-------------|-----------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | Rücknahme |
| Therapie | | | 1 | |
| Medikation | | | 2 | |
| Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allgemein | | | 1 | |
| Verhalten von Krankenpflegepersonal | | | 2 | |
| Verhalten von Verwaltungspersonal | | | 1 | |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | 2 | |
| Verhalten von Psychologen/-in | | | 1 | |
| Verhalten des Sozialdienstes | 1 | erfolgt | 2 | |
| Verhalten von Mitpatient/inn/en | | | | 1 |
| Wunsch auf Verlegung | | | 1 | |
| Organisation einer Station | | | 1 | |
| Essen / Speiseversorgung | | | 1 | |
| Hygiene und Reinigung | | | 1 | |
| Gesamt | 1 | | 16 | 1 |

Die Kritik von Angehörigen eines ausländischen Patienten über das Verhalten einer Mitarbeiterin des Sozialdienstes wurde von der Kommission als begründet bewertet. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde deutlich, dass es im Rahmen der notwendigen Klärung bezüglich des Versicherungsstatus' und einer entsprechenden Kostenübernahme zu Missverständnissen und Hindernissen zwischen der Mitarbeiterin und den Angehörigen gekommen war. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, verschiedene Optimierungsmaßnahmen zu initiieren und Standards festzulegen.

5.3.2 LWL-Klinik Dortmund



| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | | | | | |
|--|-------------|---------------|-------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------------|-----------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | unbegründet, aber nachvollziehbar | sachlich nicht ermittelbar | keine Zuständigkeit | fehlende Schweigepflichtentbindung | Rücknahme |
| Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allgemein | | | | | 1 | | | |
| Verhalten von Ärztin / Arzt | | | 2 | | | | | 1 |
| Verhalten von Krankenpflegepersonal | 2 | erfolgt | 3 | 1 | | | | |
| Personalmangel im Sozialdienst | | | 1 | | | | | |
| Personalmangel im pflegerischen Dienst | | | 1 | | | | | |
| Personalmangel im therapeutischen Dienst | | | 1 | | | | | |
| Therapie | | | 2 | | | | | |
| Medikation | | | 2 | | | | | 2 |
| Stationäre Aufnahme | | | 1 | | | | | |
| Rechtsgrundlage der Unterbringung | | | | | | 4 | | |
| Wunsch auf Verlegung | | | 1 | | | | | |
| Wunsch auf Entlassung | | | | | | | | 1 |
| Ausgang | | | 4 | | | | | |
| Besuch | | | 1 | | | | | |
| Schadensersatz | | | 1 | | | | | 1 |
| Computerangelegenheiten | 1 | nicht möglich | 1 | | | | | |
| Telefonieren | | | | | | | 1 | |
| Hygiene und Reinigung | 1 | erfolgt | | | | | | |
| Ausstattung der Station | 3 | erfolgt | | | | | | |
| Verbesserungsvorschläge | 1 | erfolgt | | | | | | |
| GESAMT | 8 | | 21 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 |

Eine Patientin berichtete, dass sie sich durch das Verhalten eines Gesundheits- und Krankenpflegers unwohl fühlte. Die Beschwerdeführerin gab an, dass der Mitarbeiter mehrfach versucht habe, während und außerhalb seiner Dienstzeiten private Kontakte zu ihr aufzubauen. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurden mehrere intensive Gespräche mit dem beschuldigten Mitarbeiter sowie seinen Kolleginnen und Kollegen geführt. Der Vorwurf, einen privaten Kontakt zur Patientin aufbauen zu wollen, wurde von dem Gesundheits- und Krankenpfleger zurückgewiesen. Er räumte allerdings ein, mehrfach mit seinem privaten Mobiltelefon Kurznachrichten (SMS) an die Patientin geschickt zu haben. Die Handlungen des Mitarbeiters wurden von der Beschwerdekommision als unprofessionell und die Beschwerde als berechtigt bewertet. Die von der Betriebsleitung eingeleiteten organisatorischen und personalrechtlichen Maßnahmen wurden von der Kommission begrüßt und unterstützt.

Eine weitere im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision gerichtete Eingabe über das Fehlverhalten einer Mitarbeiterin des pflegerischen Dienstes wurde von der Beschwerdekommision als begründet bewertet. Im Rahmen der Rechercheur zur Eingabe wurde offensichtlich, dass die Mitarbeiterin nicht adäquat auf das krankheitsbedingte Verhalten und Handeln der Patientin reagiert hatte. Die von der Mitarbeiterin als deeskalierend beabsichtigten Maßnahmen wurden als nicht sach- und fachgerecht beurteilt. Die Betriebsleitung wurde von der Kommission aufgefordert, nachhaltig wirkende Maßnahmen – z.B. in Form von Fortbildungen - zu treffen. Dies ist mittlerweile erfolgt.

Ein Patient kritisierte, dass er nicht die Möglichkeit habe, von einer geschlossenen Station einen PC mit Internetzugang zu nutzen. Der Beschwerdeführer führte die Vorteile einer schnellen und direkten elektronischen Kommunikation an. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde verdeutlicht, dass für Patientinnen und Patienten ein „freier“

Zugang zum Internet während einer akuten Krankheitsphase zu erheblichen Beeinträchtigungen bzw. Nachteilen führen kann. Die Maßnahme der Klinik, dass zukünftig Patientinnen und Patienten der geschlossenen Stationen in Begleitung von Personal der Zugang zu einem internetfähigen Rechner innerhalb der Bibliothek ermöglicht wird, wurde von den Kommissionsmitgliedern begrüßt und unterstützt.

Die Kritik eines Patienten über den Zustand des Krankenbettes konnte nachvollzogen werden. Infolge einer überhöhten Belegungssituation war der planmäßige Bestand an Reservebetten erschöpft. Aus diesem Grund musste - zum Bedauern der Betriebsleitung - kurzzeitig auf zur Aussonderung stehende Betten zurückgegriffen werden. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, den Reservebestand aufzustocken.

Der Vorschlag mehrerer Patientinnen und Patienten, in den Sommermonaten einen zusätzlichen Kühltank für Getränke bereitzustellen, wurde aufgenommen und zeitnah umgesetzt.

5.3.3 LWL-Klinik Gütersloh

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|--|-------------|---------|-------------|---------------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | keine Zuständigkeit |
| Überbelegung | 1 | 2008 | | |
| Bauliche / räumliche / hygienische Situation | 2 | 2008 | | |
| Ausstattung der Station | | | 1 | |
| Telefonieren | 1 | erfolgt | 1 | |
| Allgemeines: nicht näher einzuordnen | | | | 1 |
| GESAMT | 4 | | 2 | 1 |

Zwei Beschwerden gingen aufgrund mangelhafter baulicher und räumlicher Bedingungen ein. Ein Patient beschwerte sich berechtigt zusätzlich über die auf einer mangelhaft ausgestatteten Station im Suchtbereich zeitweise bestehende Überbelegung. Seitens der Betriebsleitung der Klinik wird alles unternommen, um die bekannten Mängel einigermaßen zu kompensieren. Eine wirklich befriedigende Lösung kann aber erst im Jahr 2008 eintreten, wenn das zurzeit gebaute neue Krankengebäude bezogen werden kann.

Ein anderer Patient beschwerte sich über den Gebühreneinzug beim Telefonieren. Wenn externe Teilnehmer angerufen wurden, wurde bereits beim ersten Klingelton die Gebühr erhoben, obwohl noch kein Gespräch begonnen worden war. Dieser technische Fehler wurde sofort behoben.

5.3.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|--|-------------|---------|-------------|------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | Rücknahmen |
| Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allgemein | | | 1 | 1 |
| Verhalten von Krankenpflegepersonal | | | 1 | 1 |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | 4 | 1 |
| Therapie | | | 2 | 1 |
| Stationäre Aufnahme | | | 1 | |
| Vorbereitung der Entlassung | 1 | erfolgt | | |
| Zusammenarbeit zwischen Klinik und gesetzl. Vertreter/in | | | 1 | |
| GESAMT | 1 | | 10 | 4 |

Die Kritik eines Patienten hinsichtlich der Vorbereitung seiner Entlassung aus der Klinik wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Rahmen der Bearbeitung des Beschwerdepunktes wurde in Erfahrung gebracht, dass die Art und Form der Entlassung des Patienten nicht der alltäglichen Praxis entsprach und somit beim Patienten der Eindruck einer disziplinarischen Entlassung entstanden war. Die Betriebsleitung wurde von der Kommission aufgefordert, dass Entlassungsmanagement zu optimieren.

5.3.5 LWL-Klinik Herten

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|-------------------------------------|-------------|---------|-------------|-----------------------------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | unbegründet, aber nachvollziehbar |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | 1 | 1 |
| Verhalten von Krankenpflegepersonal | | | 1 | 1 |
| Schadensersatz | 1 | erfolgt | | 1 |
| Rechtsgrundlage der Unterbringung | | | 1 | |
| Entlassung | | | | 1 |
| Ausstattung der Station | | | 1 | |
| GESAMT | 1 | | 4 | 4 |

Ein Patient beklagte den Verlust eines Geldbetrages und beantragte Schadensersatz, der ihm seitens der Klinik in Höhe von 70 EUR aus Kulanz gezahlt wurde. Letztendlich konnte die Angelegenheit aber nicht ganz eindeutig geklärt werden.

5.3.6 LWL-Klinik Lengerich

Aus dieser Klinik ging lediglich eine Beschwerde ein. Die Kritik einer ehemaligen Patientin hinsichtlich einer gewünschten und vom Kostenträger nicht genehmigten stationären Wiederaufnahme in die Klinik wurde als unbegründet bewertet.

5.3.7 LWL-Klinik Lippstadt

Die Beschwerden einer Person gegen eine Psychologin und darüber, dass er nicht in die Tagesklinik Soest aufgenommen wurde, erwiesen sich als unbegründet.

5.3.8 LWL-Klinik Marsberg

Aus der LWL-Klinik Marsberg gingen keine Beschwerden ein.

5.3.9 LWL-Klinik Münster

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | | | keine Zuständigkeit |
|-------------------------------------|-------------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | unbegründet, aber nachvollziehbar | Aussage gegen Aussage | |
| Psychotherapie | | | 1 | | | |
| Stationäre Aufnahme | | | 1 | | | |
| Medikation | | | 1 | | | |
| Verhalten von Krankenpflegepersonal | | | | 1 | 1 | |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | | | 1 | |
| Ausgang | | | 1 | 1 | | |
| Organisation der Station | | | 1 | | | |
| Ausstattung der Station | 1 | erfolgt | | | | |
| Telefonieren | | | | 1 | | |
| Rauchen / Nichtrauchen | 1 | erfolgt | | | | |
| Vorbereitung der Verlegung | | | | 1 | | |
| Wunsch auf Entlassung | | | 1 | | | |
| Rechtsgrundlage der Unterbringung | | | | | | 1 |
| GESAMT | 2 | | 6 | 4 | 2 | 1 |

Eine Patientin aus der Gerontopsychiatrie beschwerte sich berechtigt über die niedrige Wassertemperatur in den Duschen. Im Zuge der schwierigen und langwierigen Reparatur wurden alle Thermostate auf der Station ausgewechselt.

Der Sohn einer anderen Patientin der Gerontopsychiatrie beschwerte sich über Zigarettenrauch auf der Station. Auch hier wurden entsprechende Maßnahmen getroffen.

5.3.10 LWL-Klinik Paderborn

| Beschwerdeinhalt | Bewertung | | | | Rücknahme |
|-----------------------------------|-----------|-------------|---------------------|-----------------------|-----------|
| | begründet | unbegründet | keine Zuständigkeit | Aussage gegen Aussage | |
| Verhalten von Ärztin/Arzt | | | | 1 | |
| Medikation | | 1 | | | |
| Therapie | | 1 | | | |
| Freizeitangebote | | 1 | | | |
| Ausgang | | 1 | | | |
| Wunsch auf Verlegung | | | | | 1 |
| Rechtsgrundlage der Unterbringung | | | 1 | | |
| GESAMT | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 |

Ein Beschwerdeführer kritisierte das Verhalten eines ärztlichen Mitarbeiters der Klinik im Rahmen einer konsiliarischen Untersuchung in einem somatischen Krankenhaus. Der Mitarbeiter nahm detailliert zu der Eingabe und den Vorwürfen Stellung. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten keine abschließende Bewertung vornehmen, da unterschiedliche Ausführungen zum Sachverhalt vorlagen.

Während der Erstellung des Berichts wurde durch den Ärztlichen Direktor mitgeteilt, dass der Beschwerdeführer schon vorher gegen eine Reihe anderer Ärzte bzw. Krankenhäuser vorgegangen war und teilweise falsche Angaben zur Vorgeschichte bezüglich der Vorbehandlung gemacht hatte.

5.3.11 LWL-Klinik Warstein

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|---|-------------|---------|-------------|------------------------------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | fehlende Schweigepflichtentbindung |
| Verhalten von Mitarbeiter/innen/n allgemein | | | 1 | |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | 1 | |
| Medikation | | | 1 | |
| Entlassung | | | | 1 |
| Beschränkungen aus therapeutischen Gründen | | | 1 | |
| Besuch | | | 1 | |
| Organisation einer Station | 1 | erfolgt | | 1 |
| GESAMT | 1 | | 5 | 2 |

Die kritische Ausführung eines Patienten über die Organisation einer Station wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Für die Kommissionsmitglieder war es unverständlich, dass bei Missachtungen der Grundregeln und der Hausordnung durch Patientinnen und Patienten beispielsweise zusätzlichen Putzdienste als eine disziplinarische Maßnahme aufgeführt wurden. Die Klinikleitung nahm die Eingabe zum Anlass, Bestandteile des Stationskonzeptes zu hinterfragen und entsprechend zu ändern.

5.4 Einzelne Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.4.1 LWL-Klinik Hamm

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|-----------------------------|-------------|---------|-------------|-----------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | Rücknahme |
| Verhalten von Arzt / Ärztin | | | 1 | |
| Therapie | | | 1 | 1 |
| Vorbereitung der Entlassung | 1 | erfolgt | | |
| Entlassungsbericht | 2 | erfolgt | | |
| GESAMT | 3 | | 2 | 1 |

Zweimal wandten sich die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten von ehemaligen Patienten an die Beschwerdekommision und beschwerten sich über die zeitlichen Rückstände bei der Übermittlung der Entlassungsberichte. Beide Beschwerden wurden als berechtigt bewertet.

Ein Vater beschwerte sich bezüglich seiner Tochter über die Entlassungsvorbereitungen in der Klinik. Im Rahmen eines Gespräches vor Ort mit den zuständigen Vertreterinnen der Station, der Betriebsleitung und dem Mitarbeiter der LWL-Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen konnte der Sachverhalt zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers geklärt werden.

5.4.2 LWL-Klinik Marl – Sinsen, Haardklinik

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|-------------------------------|-------------|---------|-----------------------------------|-----------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet, aber nachvollziehbar | Rücknahme |
| Verhalten von Ärztin / Arzt | | | 1 | |
| Verhalten von Psychologen/-in | | | | 1 |
| Entlassungsbericht | 1 | erfolgt | 1 | |
| Therapie | | | 1 | |
| GESAMT | 1 | | 3 | 1 |

Die Mutter einer ehemaligen Patientin beschwerte sich über die zeitliche Verzögerung der Erstellung und Zusendung des Entlassungsberichtes der Klinik. Die Kommission bewertete den Beschwerdepunkt als berechtigt. Der Ärztliche Direktor entschuldigte sich bei der Mutter der Patientin. Die Beschwerde wurde von der Betriebsleitung der Klinik zum Anlass genommen, das in 2005 eingeführte Erstellungsverfahren von Entlassungsberichten zu optimieren. Die Kommission begrüßt und unterstützt die von der Betriebsleitung getroffene Maßnahme. Zeitgleich wurde die Erwartungshaltung der Beschwerdekommision deutlich gemacht, zukünftig Entlassungsberichte zeitnah den entsprechenden Empfängern zuzusenden.

5.4.3 LWL-Klinik Marsberg

Eine Beschwerde über das Verhalten eines Psychologen wurde als unbegründet bewertet.

5.5 Einzelne LWL-Wohnverbände

5.5.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | |
|---|-------------|-----------------------------------|
| | unbegründet | unbegründet, aber nachvollziehbar |
| Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen | | 1 |
| Verhalten der Einrichtungsleitung | | 1 |
| Pflege und Betreuung | 1 | |
| GESAMT | 1 | 1 |

Die Angehörigen eines plötzlich verstorbenen Bewohners wandten sich im Berichtszeitraum an die Kommission und kritisierten das Verhalten der Einrichtungsleitung sowie die Zusammenarbeit des Wohnverbundes mit den Angehörigen. Es konnte im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe festgestellt werden, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter korrekt verhalten hatten. Die Beschwerde wurde als unbegründet bewertet. Dennoch konnten die Mitglieder der Kommission die Eingabe der Angehörigen nachvollziehen.

5.5.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | |
|--|-------------|---------|-------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet |
| Finanzielle Angelegenheiten | | | 1 |
| Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allg. | 1 | erfolgt | |
| Rauchen / Nichtraucher | 1 | erfolgt | |
| Arbeits-, Ergotherapie | 1 | erfolgt | |
| Essen / Speiseversorgung | | | 1 |
| GESAMT | 3 | | 2 |

Aus dem Wohnverbund beschwerte sich ein Bewohner. Er hatte sich mit zahlreichen Anliegen zeitgleich direkt an mehrere Mitglieder der Beschwerdekommision gewandt. In einem Gespräch konnten vor Ort die einzelnen teilweise berechtigten Beschwerden besprochen und für Abhilfe gesorgt werden. Andererseits erhielt der Bewohner seinerseits ein Feedback über sein eigenes Sozialverhalten in der Gruppe. Da an dem Gespräch alle Bezugspersonen des Bewohners teilnahmen, konnten auch die Zukunftsperspektiven des Bewohners ausführlich besprochen werden. Der Bewohner bedankte sich sehr für das Gespräch, das er in dieser Form nicht erwartet hatte. Später war zu erfahren, dass der Bewohner und seine Lebensgefährtin zusammenziehen werden. Die Mitglieder der Beschwerdekommision waren darüber erfreut, dass das Gespräch mit dem Bewohner für ihn zielführend war und neue Wege und Perspektiven aufgezeigt wurden.

5.5.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Die Beschwerde eines Bewohners über das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde als unbegründet bewertet, denn die vom Beschwerdeführer an das Personal des Wohnverbundes gerichteten Erwartungen standen im engen Zusammenhang mit der Erkrankung des Bewohners.

5.5.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Im Berichtszeitraum beschäftigte sich die Kommission mit einer Eingabe des Heimbeirates des Wohnverbundes. Die Bewohnerinnen und Bewohner kritisierten den Wegfall von einmaligen monetären Leistungen nach dem SGB XII. (Weihnachtsbeihilfe). Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte in Erfahrung gebracht werden, dass die Bewohnerinnen und Bewohner über die gesetzlichen Veränderungen und die daraus resultierenden Konsequenzen mehrfach von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Wohnverbundes sowie durch Informationsmaterial unterrichtet wurden. Die Eingabe wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als unbegründet bewertet. Dem ungeachtet konnte die Kommission die Verärgerung der Bewohnerinnen und Bewohner nachvollziehen.

5.5.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Es gingen zwei unbegründete Beschwerden von Bewohnern ein, die sich regelmäßig an die Mitarbeiterin der LWL-Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen wenden.

5.5.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Aus dem Wohnverbund Marl gingen keine Beschwerden ein.

5.5.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | |
|--|-------------|---------|-------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet |
| Beschränkungen aus pädagogischen Gründen | | | 1 |
| Entlassung | | | 1 |
| Schadensersatz | 1 | erfolgt | |
| GESAMT | 1 | | 2 |

Mit der Bitte um Unterstützung wandte sich im Berichtszeitraum ein Bewohner des LWL-Wohnverbundes Marsberg an den Mitarbeiter der LWL-Abteilung mit der Bitte um Schadensersatz. Der Bewohner berichtete, dass er die Näherei der LWL-Klinik Marsberg beauftragt hatte, eine Hose auszubessern. Als der Bewohner diese wieder abholen wollte, konnte der Verbleib des Kleidungsstückes nicht geklärt werden. Nach Kontaktaufnahme des zuständigen Mitarbeiters der LWL-Abteilung mit den Mitarbeitern des Wohnverbundes wurde dem Bewohner umgehend der Wert seiner Bekleidung erstattet.

5.5.8 LWL-Wohnverbund Münster

Ein Bewohner kam in die LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen und beschwerte sich begründet über den Nichteingang des Taschengeldes auf seinem neu eingerichteten Giro-Konto. Es konnte am selben Tag festgestellt werden, dass aufgrund eines Versehens (Zahlendreher) der Betrag dem Kostenträger seitens der Bank zurück überwiesen worden war. Dem Bewohner wurde sein Taschengeld sofort ausgezahlt.

5.5.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Aus dem Wohnverbund Paderborn gingen keine Beschwerden ein.

5.5.10 LWL-Wohnverbund Warstein

| Beschwerdeinhalt | Beurteilung | | | |
|--|-------------|---------|-------------|-----------------------------------|
| | begründet | Abhilfe | unbegründet | unbegründet, aber nachvollziehbar |
| Verhalten von Mitarbeiter/inne/n allgemein | | | 1 | |
| Verhalten von Wohngruppenleitung | | | 1 | 1 |
| Medikation | | | 1 | |
| Telefonieren | 1 | erfolgt | | |
| Pflege und Betreuung | | | 1 | |
| Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen | | | | 1 |
| GESAMT | 1 | | 4 | 2 |

Im Berichtszeitraum kritisierte ein Bewohner, dass es ihm nicht möglich war, seine Eingabe an die LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zu faxen. Der Beschwerdepunkt wurde als berechtigt bewertet. Im Rahmen der Recherche wurde bekannt, dass es die Einrichtung den Bewohnerinnen und Bewohnern ermöglicht, an die Beschwerdekommision oder den Kostenträger adressierte Briefe portofrei in den Postausgangskasten zu legen. Dies wurde ausdrücklich von den Mitgliedern der Beschwerdekommision begrüßt. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, darauf hinzuweisen, dass bei ausdrücklichem Wunsch es ermöglicht werden soll, ein Telefax zu senden.

5.6 LWL-Pflegezentren

Auch in diesem Berichtszeitraum gingen keine Beschwerden aus den LWL-Pflegezentren ein. Es wurden jedoch in den Pflegezentren im LWL-PsychiatrieVerbund im Rahmen einer kollegialen Beratung MDK-Simulationen durchgeführt, wobei bereits Beschwerden direkt vor Ort geklärt werden konnten.

6. Ausblick

Die Beschwerdekommision stellt auch weiterhin im Rahmen ihres aktiven Beschwerdemanagements ein Qualitätsinstrument dar, das auf Stärken und Schwächen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen Einfluss nimmt und insbesondere eine Reduzierung bzw. Vermeidung weiterer Beschwerden möglich macht.

Sie geht nicht davon aus, dass die geringe Zahl der eingegangenen Beschwerden gleichzusetzen ist mit einer unbedingten Zufriedenheit der Patienten, Patientinnen, Bewohner und Bewohnerinnen, sondern ist sich sehr wohl darüber im klaren, dass die sich ändernden Rahmenbedingungen (kurze Verweildauern, schwere Formen der Erkrankung etc.) häufig eine Beschwerde verhindern. Dieselben Rahmenbedingungen erfordern von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen einen professionellen Umgang mit den akut psychotischen bzw. depressiven Menschen, die in die Kliniken und Heime eingewiesen werden.

Die dezentralen Beschwerdestellen im LWL-PsychiatrieVerbund ermöglichen den Patienten, Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen ein zeitnahes Gespräch und gegebenenfalls eine sofortige Abhilfe bei begründeten Beschwerden. Die Beschwerdekommision begrüßt dieses Angebot insbesondere im Hinblick auf die kurzen Verweildauern.

Durch die enge Budgetierung der Krankenkassen und Reglementierungen im Gesundheitswesen bedarf es zukünftig erheblicher Anstrengungen, um qualitative Standards aufrecht zu erhalten. Es ist eher zu erwarten, dass die Kliniken nicht umhin können, diese absenken zu müssen. Hier wird es darum gehen, alles zu unternehmen, um die Zufriedenheit der Patienten und Patientinnen zu gewährleisten.

In diesem Kontext wird es eine wichtige Aufgabe der Beschwerdekommision sein, sich über zukünftige Behandlungsmöglichkeiten im LWL-PsychiatrieVerbund zu informieren, um festzustellen, ob eine professionelle Begleitung in den Einrichtungen gewährleistet ist.

Die Beschwerdekommision wird als politisches Gremium den Gesundheits- und Krankenhausausschuss über Missstände in Kenntnis setzen, um gemeinsam und parteiübergreifend diese Probleme zu diskutieren.

In 2006 erhöhte sich der Anteil der per E-Mail oder Telefon eingereichten Beschwerden weiter. In vielen Fällen konnte unbürokratisch geholfen werden.

All diese Maßnahmen verdeutlichen, dass gerade der „schnelle“ Kontakt zur Beschwerdekommision für Patienten und Patientinnen, Bewohner und Bewohnerinnen eine Möglichkeit ist, die im Jahre 2007 weiter ausgebaut werden soll. Gemeinsam mit den Betriebsleitungen der Kliniken soll die Möglichkeit eines weitgehend freien Inter-(Intra)netzugangs zur Beschwerdeführung in den Einrichtungen geschaffen werden. Selbstverständlich wird bei all diesen Überlegungen die Einhaltung des Datenschutzes und die Möglichkeit der EDV-gestützten Bearbeitung durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der LWL- Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen kritisch und einzelfallbezogen erwogen.

Die Beschwerdekommision betrachtet mit Sorge die weitere Entwicklung im Gesundheitswesen. Sie fühlt sich auch weiterhin mit verantwortlich für die Qualität der Versorgung im LWL-PsychiatrieVerbund.

Anhang

Einrichtungen

a) Erwachsenenpsychiatrie

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

b) Kinder- und Jugendpsychiatrie

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

c) 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

d) LWL- Pflegezentren

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

