

**LWL-Abteilung für Krankenhäuser
und Gesundheitswesen**

LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen

Bericht

*der
Beschwerde-
kommission
für das Jahr*

2007

LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

Impressum:

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

Redaktion:
Mechthild Mügge
Martin Skorzak
Mechtild Stöber
Heiko Winnemöller

Münster, im Juni 2008

© 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 - Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	3
3. Anzahl der Beschwerden	3
3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2007	4
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 3 Jahre	5
4. Bewertung der Beschwerden	5
5. Beschwerden im Jahr 2007	7
5.1 Kliniken im Vergleich	7
5.2 Wohnverbünde im Vergleich	8
5.3 Einzelne Kliniken für Erwachsene	9
5.3.1 LWL-Universitätsklinik Bochum	9
5.3.2 LWL-Klinik Dortmund	10
5.3.3 LWL-Klinik Gütersloh	11
5.3.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	12
5.3.5 LWL-Klinik Herten	12
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	15
5.3.10 LWL-Klinik Paderborn	16
5.3.11 LWL-Klinik Warstein	17
5.4 Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendliche	18
5.4.1 LWL-Klinik Hamm	18
5.4.2 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	18
5.4.3 LWL-Klinik Marsberg	18
5.5 Einzelne LWL-Wohnverbünde	19
5.5.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	19
5.5.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	19
5.5.3 LWL-Wohnverbund Hemer	19
5.5.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	20
5.5.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	20
5.5.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	20
5.5.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	20
5.5.8 LWL-Wohnverbund Münster	20
5.5.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	21
5.5.10 LWL-Wohnverbund Warstein	21
5.6 Einzelne LWL-Pflegezentren	21
5.6.1 LWL-Pflegezentrum Dortmund	21
5.6.2 Übrige LWL-Pflegezentren	21
6. Ausblick	21

1. Darstellung der Beschwerdekommision

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

1979 wurde die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe gegründet. Sie setzt sich aus Mitgliedern des Gesundheits- und Krankenhausausschusses zusammen und erfüllt die Anforderungen und Vorgaben des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHG NW) und des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten des Landes NRW (PsychKG NW), wonach ein Krankenhaus dazu verpflichtet ist, Maßnahmen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden durch eine *unabhängige* Stelle zu treffen.

Die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe setzt sich mit Beschwerden und Anregungen von Patientinnen und Patienten auseinander und dringt darauf, berechtigt gerügte Mängel abzustellen. Außerdem nimmt sie diese Aufgaben für die Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände sowie der LWL-Pflegezentren wahr.

Um sich vor Ort ein Bild zu machen, aktuelle Eingaben zu besprechen und Informationen, Darstellungen und Bewertungen von den Betriebs- und Heimleitungen auf unmittelbarem Wege zu erhalten, finden die monatlichen Sitzungen der Beschwerdekommision in der Regel in den einzelnen LWL-Einrichtungen statt.

1.2 Zuständigkeit

Unabhängig davon, ob die Patientinnen und Patienten in den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden, ist die Beschwerdekommision für ihre Anliegen, Beschwerden und Anregungen zuständig. Ferner vertritt sie die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner der LWL-Wohnverbände, LWL-Pflegezentren und für Menschen im Betreuten Wohnen beim Landschaftsverband Westfalen-Lippe.¹

Für Anliegen und Eingaben von gesetzlichen Betreuern und Betreuerinnen, Angehörigen oder anderen interessierten Bürgern und Bürgerinnen, soweit sie Angelegenheiten betroffener Patienten bzw. Patientinnen oder Bewohner bzw. Bewohnerinnen in irgendeiner Weise berühren, verstehen sich die Mitglieder der Beschwerdekommision ebenso als Ansprechpartner.

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

Der Bericht der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ für das Jahr 2007 informiert über die insgesamt 18 Beschwerden mit 28 Beschwerdeinhalten von Patienten und Patientinnen des Maßregelvollzugs aus den allgemeinpsychiatrischen LWL-Kliniken und LWL-Wohnverbänden, die von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeitet wurden.

¹ Im Anhang ist eine Aufstellung der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen beigefügt.

1.3 Zusammensetzung

Der Beschwerdekommision gehörten im Jahr 2007 an:

	Mitglieder	Stellvertreter/-innen
CDU	Uwe Scholz Erika Stahl George Zeich (stellv. Vorsitz)	Wolfgang Diekmann Ludger Kaup Leo Klempert
SPD	Bärbel Bredenbach (Vorsitz) Maria Anna Hakenes	Hans-Joachim Kayser Elisabeth Veldhues
Bündnis 90 / Die Grünen	Heike Elisabeth Philipp-Metzen (bis 31. Januar) Peter Saatkamp (ab 18. April)	Peter Saatkamp Angelika Willcke
FDP	Dr. Thomas Reinbold	Patrick Horstmann

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der Beschwerdekommision tagten in 2007 elfmal an folgenden Terminen und Orten:

22. Januar	LWL-Klinik Lengerich
26. Februar	LWL-Klinik Münster
26. März	LWL-Pflegezentrum Warstein
23. April	LWL-Wohnverbund Marsberg
21. Mai	LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen, Münster
18. Juni	LWL-Klinik für Forensische Psychiatrie Dortmund (Wilfried-Rasch-Klinik)
13. August	LWL-Klinik Lengerich, Abteilung Rheine am Jacobi-Krankenhaus
19. September	LWL-Wohnverbund Warstein
15. Oktober	LWL-Klinik Hamm (Kinder- und Jugendpsychiatrie)
13. November	LWL-Maßregelvollzugsklinik Rheine
19. Dezember	LWL-Maßregelvollzugsabteilung Westfalen, Münster.

Traditionell fand die Sitzung der Beschwerdekommision im Dezember wieder in Münster statt und es wurde zusätzlich zur Beratung von Beschwerden ein aktuelles Thema behandelt.

In 2007 berichtete eine Mitarbeiterin des LWL-Zentrums für Forensische Psychiatrie Lippstadt über Projekte der Kreativtherapie in der Behandlung von Rechtsbrechern und Rechtsbrecherinnen mit psychischen Erkrankungen im Maßregelvollzug.

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

Telefonisch, postalisch, per Telefax oder via E-Mail werden die Beschwerden und Anregungen an die LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen weitergeleitet und möglichst zeitnah bearbeitet.

In der Regel kann der geschilderte Sachverhalt nicht umgehend geklärt werden. Die Betriebs- oder Heimleitung der jeweiligen Einrichtung des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen wird gebeten, eine Stellungnahme zu den Beschwerdepunkten abzugeben, den Gründen nachzugehen und etwaige Mängel zu beseitigen. Den Mitgliedern der Beschwerdekommision dient der Entscheidungsentwurf, der sowohl die Interessen des Patienten und der Patientin bzw. der des Bewohners und Bewohnerin als auch die Stellungnahme der Betriebsleitung/Heimleitung berücksichtigt, als Grundlage für ihre Beratungen. Die Bearbeitung durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen erfolgt generell unter Berücksichtigung der gesetzlichen Schweigepflicht und den Vorgaben des Datenschutzes. Eine entsprechende Einverständniserklärung ist von den betroffenen Patienten und Patientinnen sowie Bewohnern und Bewohnerinnen zu unterschreiben.

Die Mitglieder der Beschwerdekommision haben stets die Möglichkeit, an der Bearbeitung einer Eingabe direkt beteiligt zu werden. Nach Beendigung der Recherchen und Sachverhaltsaufklärung werden sie umfänglich über die Vorgehensweise der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen sowie deren Ergebnisse informiert. Zu jedem Einzelfall erhalten sie dann die detaillierte Beratungsvorlage.

3. Anzahl der Beschwerden

Die Anzahl (111) der vorgebrachten Beschwerden und Eingaben erscheint vor dem Hintergrund der im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen behandelten und betreuten Personen (54.227 Fälle/Bewohner) sehr gering.

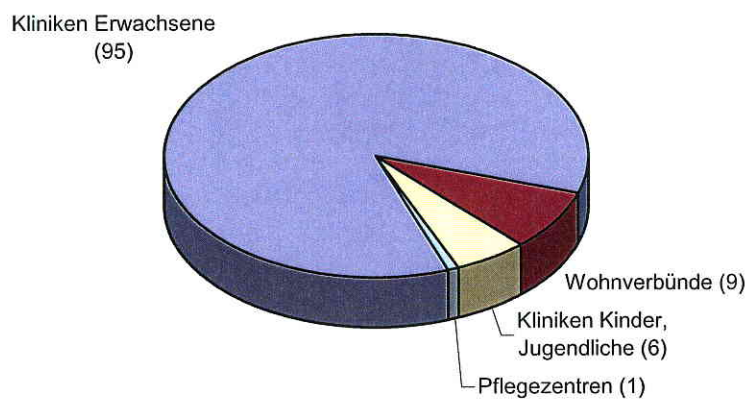
Insgesamt wurden 2007 von der Beschwerdekommision 111 Beschwerden mit den darin enthaltenen 192 Kritikpunkten beraten. Erstmals ist damit die Gesamtanzahl der Eingaben seit 2004 wieder angestiegen. Nicht berücksichtigt und aufgeführt sind nachfolgend die zahlreichen diversen Anfragen, Eingaben und/oder kritischen Bemerkungen von z.T. sehr schwer erkrankten Menschen, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen im Rahmen eines Telefonates erledigt werden konnten. In diesen Fällen reichte oft ein kleiner Hinweis auf das Amtsgericht, eine beruhigende Ansprache und/oder die Bitte auf eine Verschriftlichung der Beschwerde, die dann nach dem Abklingen der akuten Symptomatik so gar nicht mehr bestand.

Der überwiegende Anteil der vorgebrachten Beschwerden kam aus dem stationären Bereich. Betrachtet man jede einzelne LWL-Klinik so ist festzustellen, dass bei einigen Einrichtungen ein massiver Anstieg der Eingaben von Patientinnen und Patienten zu verzeichnen ist.

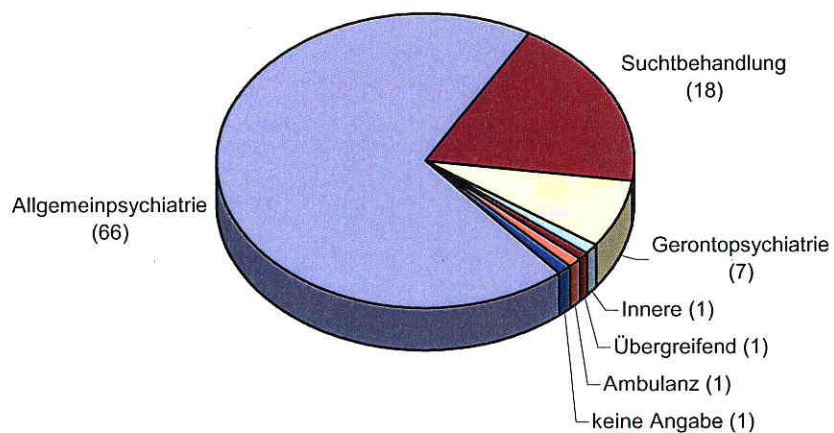
Diese Entwicklung wurde bereits während des Berichtszeitraumes im offenen Austausch zwischen den Mitgliedern der Beschwerdekommision und den entsprechenden Betriebsleitungen diskutiert. Die Anzahl der Beschwerden aus den Kliniken der Kinder- und Jugendpsychiatrie blieb gleich. Die Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände nahmen insgesamt weiter ab und es gab erstmals seit 2004 wieder *eine* Beschwerde aus einem LWL-Pflegezentrum. Auf die einzelnen Beschwerden und die einzelnen Kritikpunkte und Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln gesondert eingegangen.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2007

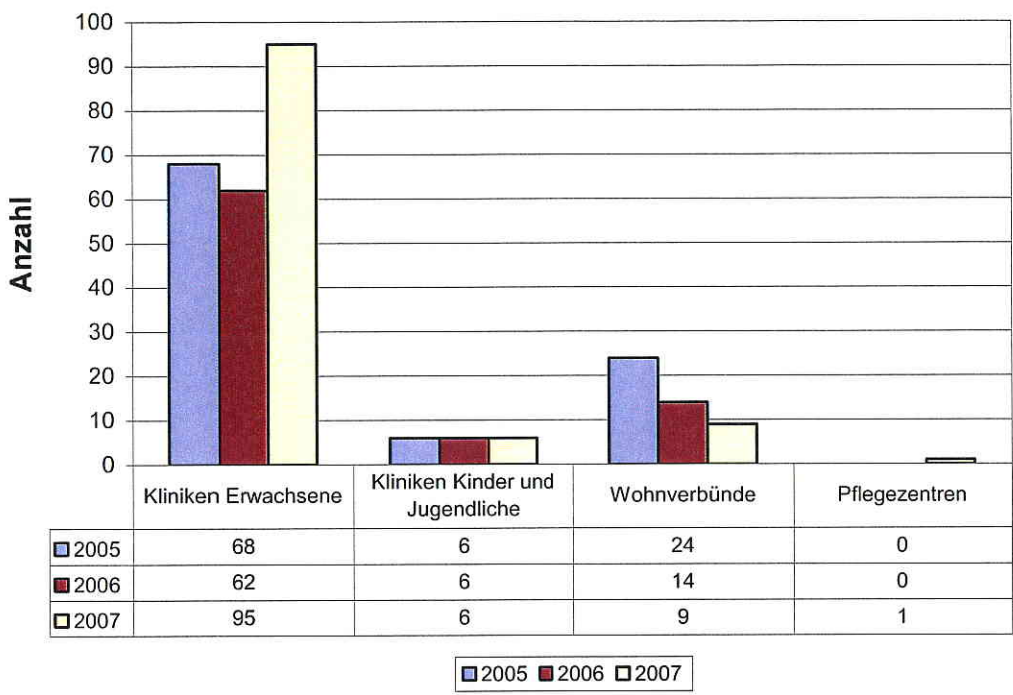
Anzahl der Beschwerden nach Einrichtungsform



Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform
Kliniken Erwachsene



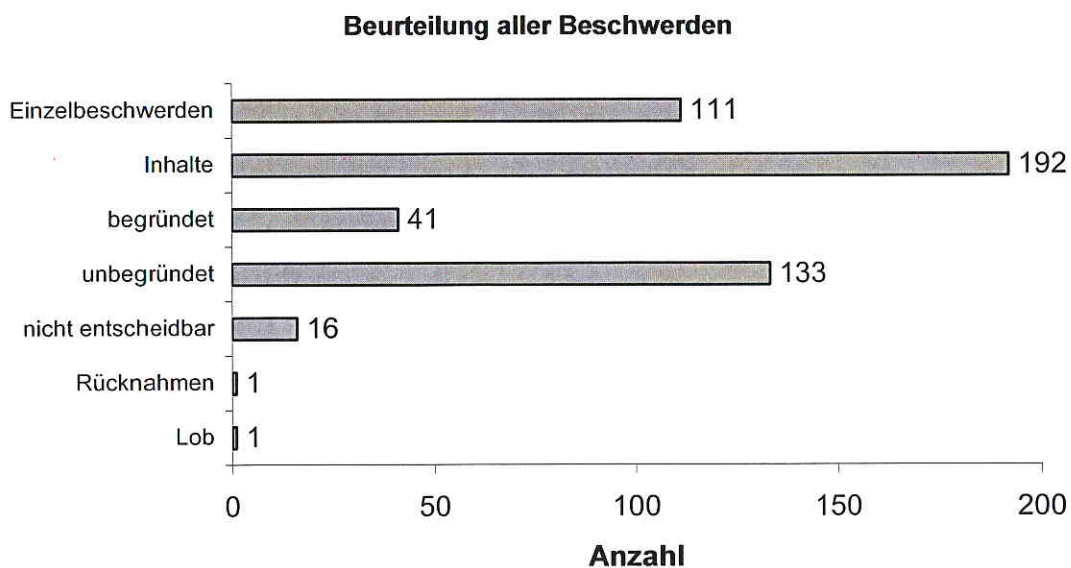
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 3 Jahre



4. Bewertung der Beschwerden

Die eindeutige Entscheidung, ob eine Beschwerde unbegründet oder begründet ist, gestaltet sich vielfach als schwierig. Prinzipiell wird davon ausgegangen, dass jede Beschwerde für die betroffene Person subjektiv als begründet erlebt wird, jedoch stellt sich häufig bei einer Aufklärung des Sachverhalts unter Berücksichtigung aller Aspekte diese objektiv als nicht begründet dar. Insbesondere trifft diese Tatsache bei Eingaben und Kritiken über Handlungen zu, die in irgendeiner Form freiheitseinschränkend, jedoch fachlich gerechtfertigt und statthaft sind.

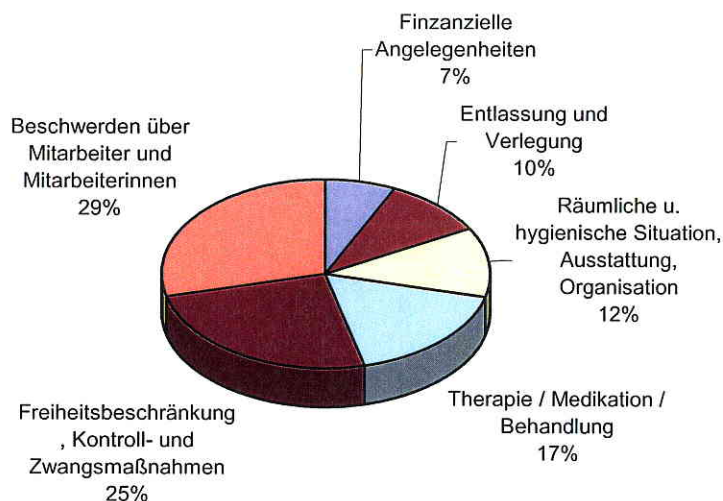
21,4 Prozent der vorgebrachten Beschwerdeinhalte in 2007 waren begründet. In 2006 betrug der Anteil 17,4 Prozent.²



² Dem nachfolgenden Diagramm können alle Daten der Begründbarkeit etc. entnommen werden.

Als unbegründet werden Beschwerden immer dann angesehen, wenn diese bei einer objektiven Betrachtung als sachlich nicht zutreffend gewertet werden, auch wenn sie Inhalte umfassen, die für die Beschwerdekommision emotional durchaus nachvollziehbar waren. Sofern „Aussage gegen Aussage“ steht, eine Schweigepflichtentbindung nicht vorliegt oder die formale Zuständigkeit nicht gegeben ist, ist die Beschwerde nicht entscheidbar.

Nachfolgend wird auf die häufigsten Inhalte der in 2007 vorgebrachten und beratenen Beschwerden eingegangen:



Wie schon in den zurückliegenden Jahren war das **Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen** der häufigste Anlass von Beschwerden. In 2007 gingen hierzu insgesamt 41 Beschwerden ein.

Der überwiegende Anteil der Eingaben zu diesem Themenkomplex war aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision unbegründet. Häufig fühlten sich die betroffenen Personen vom Personal der Einrichtung nicht ernst genommen und autoritär behandelt. Ferner wurden die Weitergabe von Informationen und ein empathisches Verhalten vermisst. Die Beschwerdekommision begrüßt und unterstützt die in diesem Zusammenhang von den Betriebs- und Heimleitungen initiierten Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

In diesem Zusammenhang gilt es natürlich zu berücksichtigen, dass Patienten und Patientinnen im Rahmen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatienten und Mitpatientinnen als auch das Personal beleidigen, bedrohen und möglicherweise gewalttätig werden können. Im Rahmen der Beratungen der Beschwerden wurde deutlich, wie wichtig und gut ausgebildete Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auch in Zeiten „knapper Kassen“ sind; denn die Wahrnehmung von Nähe und Distanz sowie die Kompetenz deeskalierend tätig zu werden, kann nur durch gut geschulte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sichergestellt werden. Die Beschwerdekommision unterstützt und begrüßt daher ausdrücklich weitere Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen wie z.B. Kommunikations- und/oder Deeskalationstrainings. Sofern die Kritik der beschwerdeführenden Person begründet war, wurde für Abhilfe gesorgt.

Weitergehende Anmerkungen hierzu sind den einzelnen Einrichtungen in diesem Bericht zugeordnet.

Im Berichtszeitraum gingen 36 Beschwerden über **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie über die **Rechtsgrundlage der Unterbringung** ein. Inhaltlich handelte es sich hierbei um nicht gewährte Ausgänge, Besuche und andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Über die gerichtliche Unterbringung beschwerten sich sieben Personen. In diesen Fällen konnten die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen lediglich auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Über die **Therapie, Medikation** und die **Behandlung** beschwerten sich im Berichtszeitraum insgesamt 24 Personen. Eine Beschwerde die Sporttherapie betreffend wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet angesehen. Das Problem konnte gelöst werden. Es stellte sich heraus, dass therapeutische Maßnahmen den betroffenen Patienten und Patientinnen bzw. Bewohnern und Bewohnerinnen nicht hinreichend vermittelt wurden. Hier wurden entsprechende Korrekturen vorgenommen.

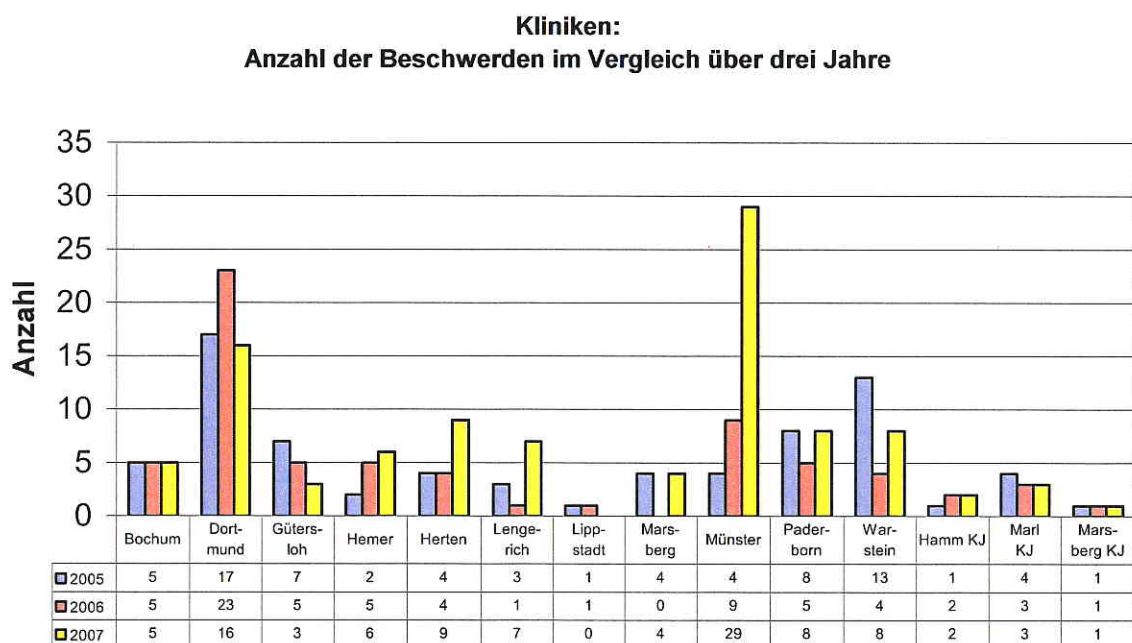
17 Beschwerden betrafen die **Räumlichkeiten und/oder die organisatorische Ausgestaltung des Tagesablaufs auf der Station bzw. in der Wohngruppe**. Hier erwiesen sich insgesamt zehn Beschwerden als begründet, in acht Fällen konnte rasch Abhilfe geschafft werden. In den anderen zwei Fällen wird eine zufriedenstellende Lösung mit der Beendigung von Umbau- bzw. Modernisierungsmaßnahmen erreicht werden.

Über Mängel und Unzulänglichkeiten in den Bereichen **Entlassung und Verlegung** beschwerten sich insgesamt 14 Personen. In zwei Fällen wurden die Entlassungsberichte mit einer großen zeitlichen Verzögerung und erst nach erfolgter Beschwerde übersandt. Die Beschwerden wurden als begründet angesehen.

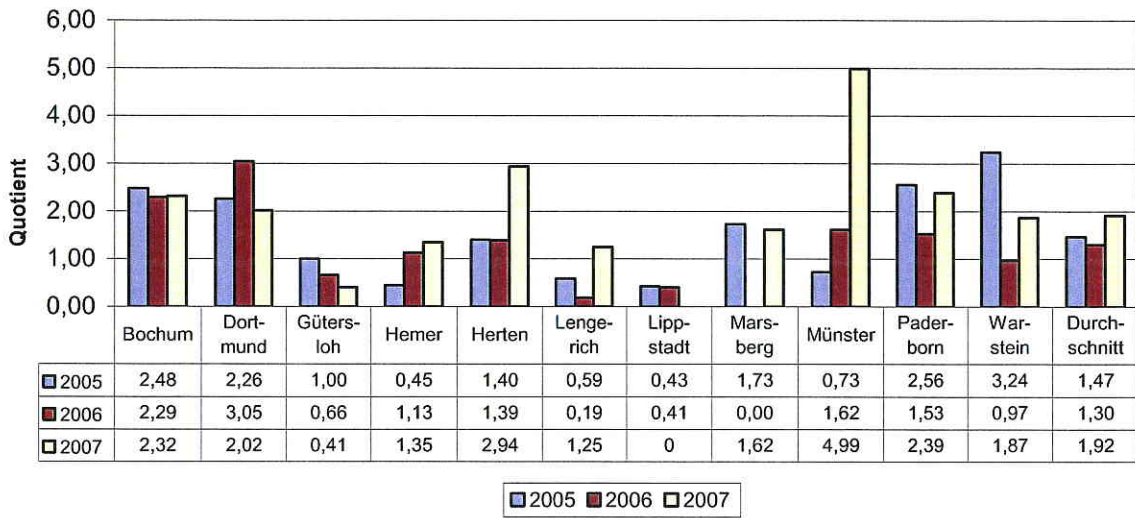
Wegen **finanzieller Angelegenheiten** beschwerten sich zehn Personen; hiervon wurden zwei Beschwerden als begründet angesehen.

5. Beschwerden im Jahr 2007

5.1 Kliniken im Vergleich

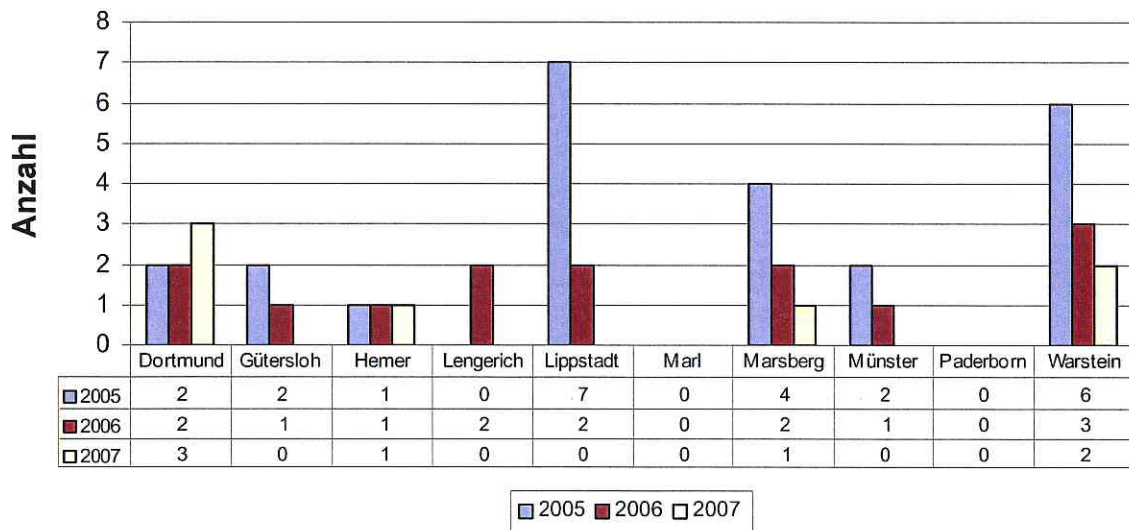


**Kliniken:
Beschwerden pro 1000 Fälle im Vergleich über drei Jahre**



5.2 Wohnverbände im Vergleich

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



5.3 Einzelne Kliniken für Erwachsene

5.3.1 LWL-Universitätsklinik Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Vorbereitung der Verlegung			1
Ausstattung			1
Verlegung			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			2
Gutachten	1	erfolgt	
Stationäre Aufnahme			1
Gesamt	1		7

Der Vater eines ambulant behandelten Patienten wurde gebeten, Ergebnisse von Voruntersuchungen seines Sohnes an die Klinik zu senden. Diese Unterlagen sandte er mit einer zeitlichen Verzögerung an den zuständigen Arzt. Befremdlich fand er allerdings, dass er weder eine Eingangsbestätigung noch ein anderes Schriftstück aus der LWL-Universitätsklinik erhielt. Daraufhin wandte er sich an die Beschwerdekommision. Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde festgestellt, dass die Unterlagen zum Zeitpunkt des Urlaubes des Arztes übersandt wurden und dieser sich deshalb nicht gemeldet hatte.

Es konnte trotzdem nachvollzogen werden, dass es den Beschwerdeführer irritiert hatte, keine Antwort zu erhalten. Umgehend nach Kenntnisnahme des Sachverhaltes wurden dem Beschwerdeführer und dem Hausarzt ein Befundbericht übermittelt. Es wurden von der LWL-Universitätsklinik Maßnahmen getroffen, um zukünftig ähnliche Situationen zu vermeiden.

Die Kritik einer zunächst notfallmäßig aufgenommenen Patientin, dass ihr durch einen Mitarbeiter der Klinik die Entlassung angedroht worden sei, falls sie ihre Verweigerungshaltung hinsichtlich einer Verlegung innerhalb der Klinik aufrecht erhalte, konnte von der Kommission nicht nachvollzogen werden.

Im Rahmen der Bearbeitung des Beschwerdepunktes wurde in Erfahrung gebracht, dass vom behandelnden Arzt eine Indikation gesehen wurde, die Patientin nicht weiterhin auf der Intensivstation sondern auf der Psychotherapiestation zu behandeln. Die Patientin war subjektiv der Auffassung, für eine derartige Behandlung nicht stabil genug zu sein. Im weiteren Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde jedoch in Erfahrung gebracht, dass die Patientin der Verlegung letztlich zugestimmt hat.

5.3.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe nicht möglich	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar
Essen/Speiseversorgung	1		erfolgt			
Ausstattung	2		erfolgt			
Therapie	2		erfolgt	1		
Verhalten von Mitarbeiter/-innen allg.				1		1
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1		erfolgt	1		
Personalwechsel im therapeutischen Dienst	1		erfolgt			
Verhalten von Ärztin/Arzt	1		erfolgt		1	
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	2	1	1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1	1
Sporttherapie	1		erfolgt			
Verbesserungsvorschläge					1	
Wunsch auf Entlassung					1	
Rauchen/Nichtrauchen				1		
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1		erfolgt			
Ausgang				1		
Beschränkung aus therap. Gründen				1		
Fehldiagnose				1		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen				1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal						1
Gesamt	12			8	4	3

Die Ehefrau eines Patienten wandte sich an die Beschwerdekommision und kritisierte, dass ihr Mann zweimal kein Mittagessen erhalten habe. Die Eingabe wurde von der Kommission als berechtigt bewertet. Es wurde im Zuge der Bearbeitung festgestellt, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Station es versäumt hatten, dem Patienten Speisen zurückzustellen, wenn dieser aufgrund der Teilnahme an einer Therapie nicht pünktlich zu den Mahlzeiten erscheinen konnte. Es wurde vom Personal versäumt, eine Ersatzmahlzeit aus der Zentralküche zu bestellen oder dem Patienten andere Angebote zu machen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegedienstes entschuldigten sich schriftlich beim Patienten. Ferner wurde das Personal darauf hingewiesen, wie zukünftig bei ähnlichen Situationen zu verfahren sei.

Mehrere Patienten und Patientinnen beschwerten sich berechtigt über defekte Sitzmöbel im Aufenthaltsraum ihrer Station. Nach Kenntnisnahme des Sachverhaltes wurden die Möbel umgehend entsorgt und vorübergehend – bis zur Lieferung der neu bestellten Stühle – durch eingelagerte Polsterstühle aus einem ehemaligen Konferenzraum ersetzt. Im Verlauf des Berichtszeitraumes wandten sich die Patienten und Patientinnen nochmals an die Kommission, da die avisierte Neubestuhlung nicht erfolgte. Es konnte in Erfahrung gebracht werden, dass aufgrund diverser Probleme des Herstellers die Lieferung noch nicht erfolgt war. Kurzzeitig nach Eingang der zweiten Eingabe erfolgte die Auslieferung der Sitzmöbel.

Eine Patientin führte kritisch an, dass im Bereich des Pflegerischen Dienstes zu wenig Personal eingesetzt werde. Die Ausführungen der Beschwerdeführerin wurden von der Kommission als berechtigt angesehen. Zum Zeitpunkt des Aufenthaltes der Patientin

war auf der angegebenen Station eine Vollzeitstelle nicht besetzt. Die Besetzung der vakanten Stelle geschah zeitnah.

Mehrere Patienten und Patientinnen beschwerten sich über einen Personalwechsel im therapeutischen Dienst und über das Verhalten eines Arztes, der in diesem Zusammenhang von der Patientengruppe kontaktiert worden war. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde festgestellt, dass die Kritikpunkte nachvollziehbar und berechtigt waren. Die Mitglieder der Beschwerdekommision stellten fest, dass es innerhalb der Einrichtung sowie im Kontakt mit den Beschwerdeführern und Beschwerdeführerinnen zu Kommunikationsstörungen gekommen war.

Eine Patientin der Station 41/9 beschwerte sich im Frühjahr 2007 über die Temperaturentwicklung und mangelnde Frischluft auf der geschlossenen Station und unterbreitete den Vorschlag, größere Lüftungsschlitze einzubauen, um damit die Frischluftzufuhr zu verbessern. Die Beschwerdeführerin wurde informiert, dass diese Problematik der Beschwerdekommision und der Betriebsleitung bereits seit geraumer Zeit bekannt sei und im Rahmen von mittelfristig geplanten Umbau- und Sanierungsarbeiten des Gebäudes Berücksichtigung finden werde.

Mehrere Patienten und Patientinnen kritisierten, dass es ihnen nicht möglich gewesen sei, das Hallenbad und die Kegelbahn der LWL-Klinik Dortmund im Rahmen ihrer Sporttherapie sowie zur Freizeitgestaltung zu nutzen. Die Beschwerdepunkte wurden als berechtigt angesehen. Die Recherchen zur Eingabe ergaben, dass aufgrund dringend notwendiger Sanierungsmaßnahmen das Schwimmbad sowie die Räumlichkeiten mit Kegelbahn vorübergehend geschlossen werden mussten. Hierüber wurden allerdings die Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen nicht rechtzeitig informiert. Auch wurde eingeräumt, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in nicht hinreichender Form über die Hintergründe der Schließungen informiert worden waren, so dass diese keine Informationen an die Patienten und Patientinnen weitergeben konnten. Die Betriebsleitung bedauerte die Kommunikationsmängel und veranlasste umgehend eine Mitteilung an alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit der Bitte um entsprechende Weitergabe an die Patienten und Patientinnen. Die von der Betriebsleitung eingeleiteten organisatorischen Maßnahmen wurden von der Kommission begrüßt.

5.3.3 LWL-Klinik Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Personalwechsel im ärztlichen Dienst	1	
Verhalten von Ärztin/Arzt		1
Schadensersatz	1	
Medikation	1	
Essen/Speisenversorgung	1	
Gesamt	4	1

Für eine Patientin war die Behandlung nicht zufriedenstellend, da sie nicht mehr durch ihre frühere Bezugstherapeutin betreut werden konnte. Die Mitglieder der Beschwerdekommision zeigten zwar Verständnis für die Patientin, doch war die derzeitige Behandlung fachlich nicht zu beanstanden.

5.3.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar
Verhalten von Ärztin/Arzt	1		
Allg. med. Behandlung	1		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			2
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1
Stationäre Aufnahme			1
Wunsch auf Verlegung	1		
Verbesserungsvorschläge		1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Fremdfirmen	1		
Essen/Speiseversorgung	1		
Entlassung	1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1		
Andere fachärztliche Behandlung	1		
Gesamt	9	1	4

Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und regte an, den Standard bei der Aufnahme von akut erkrankten Patienten und Patientinnen durch Ergänzungen der bestehenden Checklisten zu optimieren. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte festgestellt werden, dass die bestehenden Listen durchaus ausreichend waren. Die Beschwerde wurde als unbegründet bewertet. Dennoch konnten die Mitglieder der Kommission den Vorschlag des Patienten nachvollziehen.

5.3.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	nicht entscheidbar
Ausstattung	1	erfolgt		
Ausgang				1
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1	
Kontrollmaßnahmen			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	1
Schadensersatz			1	
Therapie	1	nicht möglich		
Art der Medikation			1	
Lärmbelästigung	1	nicht möglich		
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	erfolgt		
Stationäre Aufnahme			1	
Überbelegung			1	
Essen			1	
Gesamt	4		8	2

Im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde wurde festgestellt, dass nach dem Umbau einer Station zwei Duschbäder nicht abzuschließen waren, da die Schlösser fehlten. Der Einbau wurde unverzüglich nachgeholt.

Ein Patient beschwerte sich u.a. über die aus seiner Sicht nicht ausreichende psychotherapeutische Behandlung und das unprofessionelle Verhalten der behandelnden Ärzte. In einem ausführlichen Gespräch mit der Vorsitzenden der Beschwerdekommision, dem Ärztlichen Direktor, dem Pflegedirektor, zwei weiteren Ärzten und zwei Mitarbeiterinnen der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen hatte der Patient Gelegenheit, seine Sicht zur Betreuung und Behandlung in der Klinik darzustellen. Der ehemalige Patient berichtete, dass er nicht in das Behandlungsgeschehen einbezogen worden sei. Außerdem habe er die Gespräche mit den behandelnden Ärzten als wenig hilfreich erlebt. Er habe sich während einer Gruppensitzung in die Enge getrieben und gemäßregelt gefühlt. Die Therapieangebote seien für ihn nicht nachvollziehbar und wenig zielführend gewesen.

In der darauffolgenden Sitzung der Beschwerdekommision berichtete Frau Bredembach ausführlich über das stattgefundenе Gespräch in der LWL-Klinik Herten. Die übrigen Mitglieder der Kommission äußerten deutlich ihr Missfallen über das Verhalten der Mitarbeiter und baten darum, dieses der Klinikleitung unmissverständlich mitzuteilen.

Ein weiterer nachvollziehbarer Beschwerdepunkt war die Belästigung durch andauernde „Radioberieselung“ im allgemeinen Aufenthaltsbereich einer Station. Um hier keine Unstimmigkeiten aufkommen zu lassen, erwies sich eine Abstimmung mit allen anwesenden Patienten und Patientinnen als zielführend.

5.3.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Ärztin/Arzt			2
Freizeitangebote	1	nicht möglich	
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten	1	erfolgt	
Ausstattung	1	erfolgt	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen	1	erfolgt	
Beschränkungen aus therap. Gründen			1
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	erfolgt	
Ausgang			1
Gesamt	5		4

Mehrere Personen kritisierten im Berichtszeitraum die Streichung eines zentralen Freizeitangebotes für die Patienten und Patientinnen sowie Bewohner und Bewohnerinnen. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde deutlich, dass monetäre Gründe für die Entscheidung maßgeblich waren. Dem Wunsch der Beschwerdeführer, das Freizeitangebot in gewohnter Form bestehen zu lassen, konnte nicht entsprochen werden.

Die Beschwerde eines Patienten hinsichtlich fehlender Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Bereich des Pflegedienstes wurde von der Kommission als berechtigt bewertet. Die Pflegedirektion teilte im Rahmen der Recherchen zur Eingabe mit, dass zum Zeitpunkt des Aufenthaltes des Patienten eine personelle Vakanz bestanden habe und bereits Planungen und Vorbereitungen zur Nachbesetzung der Stelle eingeleitet worden seien.

Die gesetzliche Betreuerin einer Patientin beschwerte sich begründet über die nicht ausreichende Ausstattung einer Nasszelle. Umgehend wurde der Patientin ein sog. „Duschhocker“ zur Verfügung gestellt.

5.3.7 LWL-Klinik Lippstadt

Aus der LWL-Klinik Lippstadt ging im Berichtszeitraum keine Beschwerde ein.

5.3.8 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	nicht entscheidbar
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in	1	erfolgt		
Ausgang	1	erfolgt		
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.				1
Telefonieren	1	erfolgt		
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1	
Gesamt	3		1	2

Die gesetzliche Betreuerin eines Patienten der Klinik hatte sich mehrfach mit der Bitte um eine fachärztliche Stellungnahme an die Klinik gewandt, um den individuellen Hilfebedarf ihres Betreuten zu erfahren.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde wurde deutlich, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Klinik dieser Bitte zwar nachgekommen waren, die Stellungnahme aber direkt an die Wohneinrichtung gesandt hatten. Man war davon ausgegangen, dass diese die Informationen an die Betreuerin weiterleiten würden, was so nicht geschehen war. Die Betriebsleitung bedauerte das Missverständnis und sandte der Betreuerin umgehend eine Kopie der Stellungnahme zu.

5.3.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					Rücknahme
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar	
Beschränkungen aus therap. Gründen			1			
Verhalten von Mitarbeiter/-innen allgem.	1	erfolgt	1		1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			5			
Schadensersatz			2			
Therapie			2			
Ausgang			3	2		
Datenschutz			1			
Essen/Speiseversorgung	1	erfolgt				
Telefonieren			1			
Ausstattung	1	erfolgt				
Entlassungsbericht	1	erfolgt				
Personalwechsel im pflegerischen Dienst				1		
Überbelegung	1	erfolgt				
Akteneinsicht			1			
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	erfolgt	1			
Wunsch auf Entlassung				1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	erfolgt	1			
Wunsch auf Verlegung			1			
Medikation			1			
Allgemeines: nicht näher einzuordnen						1
Barbetrag			1			
Psychotherapie			1			
Besuch			1			
Art der Medikation			1			
Entlassung			1			
Lob / Dank allgemein						
Gesamt	7		26	4	1	1

Die Beschwerde einer ehemaligen Patientin konnte erfolgreich behoben werden, nachdem ihr wunschgemäß Kopien aus ihrer Krankenakte zur Verfügung gestellt worden waren. Die Klinikleitung musste durch die Beschwerdekommision auf den Rechtsanspruch der Beschwerdeführerin aufmerksam gemacht werden.

Ein Patient beschwerte sich über die aus seiner Sicht nicht korrekte Diätkost. Für ihn waren weder die Menge noch die dargebotene Speisenauswahl zufriedenstellend. Es stellte sich heraus, dass es zwischen der Küche und den Stationsmitarbeiter und Stationsmitarbeiterinnen Missverständnisse gegeben hatte, die zu dem fehlerhaften Speisenangebot führten. Die Beschwerde wurde zum Anlass genommen, in einer Konferenz aller Stationsleiter und Stationsleiterinnen mit der Küchenleitung die besondere Bedeutung einer klaren Kommunikationsstruktur hervorzuheben.

Der Sohn einer Patientin der Gerontopsychiatrie beklagte sich, dass der Entlassungsbericht über die Behandlung seiner Mutter nicht zeitnah übersandt worden sei. Der Bericht sei für die Weiterbehandlung erforderlich. Der Chefarzt der Abteilung setzte sich umgehend mit dem Beschwerdeführer in Verbindung und behob die Beschwerde.

Mehrere Patienten und Patientinnen beschwerten sich über die Versetzung einer Mitarbeiterin. Die Mitarbeiterin musste aus strukturellen Gründen den Arbeitsplatz wechseln. Für die Beschwerdekommision war es zwar nachvollziehbar, dass die Patienten

und Patientinnen den Weggang bedauerten, allerdings war die Weiterbeschäftigung der Mitarbeiterin in der bisherigen Stelle nicht möglich und die Entscheidung der Pflegedirektion sachlich nicht zu beanstanden.

Eine Patientin beschwerte sich nachvollziehbar über unfreundliches Verhalten einzelner Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Außerdem wurde beanstandet, dass nicht alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Namensschilder trugen. Die Betriebsleitung der Klinik wies daraufhin alle betreffenden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an, dieses umgehend zu gewährleisten.

Ebenfalls berechtigt war die Beschwerde mehrerer Patienten über die Überbelegung einer Suchtstation mit allgemeinspsychiatrisch erkrankten Patienten. Diese waren an einem Wochenende notfallmäßig hier aufgenommen worden, da die eigentlich zuständige Abteilung ebenfalls überbelegt war. Die Beschwerdekommision hatte zwar Verständnis für die Verärgerung der Patienten und Patientinnen, wies aber darauf hin, dass so etwas immer wieder geschehen könne.

Ein Patient beschwerte sich begründet über das Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Pflegedienstes. So wurde während seines Ausgangs entschieden, dass er in ein anderes Zimmer verlegt werden sollte und diese Maßnahme wurde während seiner Abwesenheit umgesetzt. Insbesondere störte ihn, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ohne seine Erlaubnis sein Wertfach geöffnet und hieraus seine persönlichen Dinge entnommen hatten.

Die Beschwerdekommision entschied, dass auch bei hohem Aufnahmepressure ein solches Vorgehen nicht akzeptabel sei und teilte dies der Betriebsleitung mit.

5.3.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausgang			5	
Essen/Speiseversorgung				1
Behandlung			1	
Art der Medikation			1	
Beschränkungen aus therap. Gründen			2	
Verhalten von Mitarbeiter/-innen allg.			2	
Verbesserungsvorschläge	1	erfolgt		
Verhalten von Psychologin/Psychologe				1
Organisation einer Station/Wohngruppe			1	
Gesamt	1	1	12	2

Der Vorschlag eines Patienten, zwei weitere Aschenbecher/Abfalleimer auf dem Gelände der Klinik aufzustellen, wurde seitens der Klinik aufgegriffen und umgesetzt.

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Patient an die Kommission und kritisierte das Verhalten eines Psychologen. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte festgestellt werden, dass sich der kritisierte Mitarbeiter korrekt verhalten hat. Die Beschwerde wurde als unbegründet bewertet.

5.3.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar
Rechtsgrundlage der Unterbringung					2
Wunsch auf Verlegung			1		
Ausgang			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			4		
Medikation			1	1	
Verhalten von Mitpatient/-innen bzw. Bewohner/innen			1		
Organisation einer Station/Wohngruppe			1		
Akteneinsicht	1	erfolgt			
Verhalten von Mitarbeiter/-innen allg.			1		
Sonst. bzgl. Entlassung			1		
Andere fachärztliche Behandlung			1		
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in			1		
Gutachten			1		
Personalmangel im ärztlichen Dienst	1	erfolgt			
Personalmangel im Sozialdienst	1	erfolgt			
Verhalten von Wohngruppenleitung/Stationsleitung			1		
Kontrollmaßnahmen			1		
Sonst. finanzielle Angelegenheiten			1		
Ausstattung			1		
Gesamt	3		18	1	2

Als berechtigt bewerteten die Beschwerdekommmissionsmitglieder die kritischen Ausführungen eines Patienten zum Ausfall von ärztlichen und therapeutischen Leistungen. Ein Erklärungsversuch der Betriebsleitung, die Urlaubs- und Krankheitsengpässe für diese Ausfälle verantwortlich zu machen, konnte seitens der Beschwerdekommision nicht nachvollzogen werden. Insbesondere konnte die Betriebsleitung keine schlüssigen Vertretungspläne vorlegen, die eine ordnungsgemäße Weiterführung der Therapien zu solchen Zeiten sicherstellen sollten.

Die Klinikleitung nahm die Beschwerde zum Anlass, strukturelle Maßnahmen für die Zukunft zu treffen, um Personalengpässen entgegenzuwirken. Die Kommission begrüßt und unterstützt diese Maßnahmen und wird die Umsetzung der Maßnahmen weiter verfolgen.

Ein Patient wandte sich an die Kommission und kritisierte, dass ihm ein Einblick in seine Krankenakte verwehrt worden sei. Zeitgleich wurde bemängelt, dass ihm keine Kopien der Krankenakte/des Entlassungsberichtes ausgehändigt worden seien. Die Beschwerde wurde als berechtigt bewertet. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Klinik wurden auf die bestehende Rechtslage und den Anspruch des Patienten hingewiesen.

5.4 Einzelne Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.4.1 LWL-Klinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet, aber nachvollziehbar	nicht entscheidbar
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	
stationäre Aufnahme		1
Gesamt	1	1

5.4.2 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Akteneinsicht	1	erfolgt	
Ausstattung	1	erfolgt	
Entlassungsbericht	1	erfolgt	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Gesamt	3		2

Die Mutter eines Patienten kritisierte berechtigt, dass ihr die Einsicht in die Krankenakte nicht ermöglicht worden sei bzw. die Herausgabe von Kopien verschiedener Testergebnisse nicht erfolgt sei. Die zuständigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wurden auf die bestehende Rechtslage hingewiesen. Wesentliche medizinisch begründbare Einwendungen, die gegen eine Herausgabe der Unterlagen sprechen könnten, wurden nicht festgestellt. Die Unterlagen wurden der Mutter zugesandt.

Mehrere Patienten einer Station wandten sich an die Kommission und kritisierten zu Recht, dass im Badezimmer/Duschraum für Jungen kein ausreichender Sichtschutz gegeben sei. Sie fühlten sich teilweise von Mitpatienten beobachtet. Umgehend wurde durch die Klinik ein weiterer Sichtschutz angebracht.

Der Vater eines ehemaligen Patienten beschwerte sich über die zeitliche Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung des Entlassungsberichtes durch die Klinik. Die Kommission gab ihm Recht. Der Betriebsleitung wurde mitgeteilt, dass zukünftig Entlassungsberichte zeitnah den entsprechenden Empfängern zuzusenden sind.

5.4.3 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe
Rauchen/Nichtrauchen	1	erfolgt
Gesamt	1	1

Mehrere Patienten und Patientinnen einer geschlossenen Station der Kinder- und Jugendpsychiatrie wandten sich an die Kommission und kritisierten, dass ihnen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Station, mit Hinweis auf aktuelle Änderungen des Jugendschutzgesetzes, keine Tabakwaren mehr beschaffen würden. Im Gegensatz zu den Patienten und Patientinnen auf offen geführten Stationen sei es ihnen nun nicht mehr möglich, Zigaretten zu erwerben.

Die Änderung im Jugendschutzgesetz hatten die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dahingehend interpretiert, dass die Weitergabe von Zigaretten an Jugendliche nun eine Ordnungswidrigkeit darstellen würde.

Unter Berücksichtigung der bereits bestehenden strengen Regelungen bzgl. des Rauchens innerhalb der geschlossenen Station wurde umgehend nach Eingang der Eingabe der Sachverhalt von der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen juristisch überprüft.

Anschließend wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern darüber informiert, dass es ihnen weiterhin gestattet ist, minderjährigen Patienten, die in geschlossenen Stationen untergebracht sind und eine Raucherlaubnis besitzen, Tabakwaren zu beschaffen und ihnen auf solchen Stationen das Rauchen zu gestatten.

5.5 Einzelne LWL-Wohnverbände

5.5.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Verhalten von Wohngruppenleitung	1
Verhalten von Mitarbeiter/-innen allg.	1
Verhalten von Mitpatienten/-innen bzw. Bewohner/-innen	1
Sonst finanzielle Angelegenheiten	1
Wunsch auf Entlassung	1
Gesamt	5

5.5.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh ging keine Beschwerde ein.

5.5.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	nicht entscheidbar
Pflege und Betreuung	1	
Wunsch auf Verlegung		1
Gesamt	1	1

Dem Wunsch eines Bewohners auf Verlegung in eine andere Einrichtung konnte von der Beschwerdekommision nicht entsprochen werden, da die Kommission für derartige Maßnahmen nicht zuständig ist. Im Zuge der Bearbeitung der Eingabe konnte jedoch festgestellt werden, dass das zuständige Personal der Einrichtung den Wunsch des Bewohners ernst genommen und in enger Abstimmung mit der gesetzlichen Betreuerin und dem Bewohner verschiedene Möglichkeiten und Perspektiven hinsichtlich seines weiteren Aufenthaltes diskutiert hatte. Die Kritik des Bewohners hinsichtlich fehlender bzw. nicht ausreichender Betreuung durch das Personal konnte von der Kommission nicht nachvollzogen werden.

5.5.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

Aus dem Wohnverbund Lengerich gingen keine Beschwerden ein.

5.5.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausgang	1	
Finanzielle Angelegenheiten		1
Ausgang	1	
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.	1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung	1	
Gesamt	4	1

Eine Bewohnerin beklagte sich darüber, dass sie nicht allein nach draußen gehen dürfe. Außerdem müsse sie einen Teil ihres Taschengeldes für die Zuzahlungen von Medikamenten einsetzen. Es stellte sich heraus, dass die Kostenzusage für die Bewohnerin noch nicht vorlag, sie jedoch einen Barbetrag in Härtefällen erhielt, der nach Eingang der Nachzahlung allerdings wieder verrechnet wurde. Eine Zuzahlung für Medikamente musste die Bewohnerin letztlich nicht leisten. Hinsichtlich des alleinigen Ausganges lag eine richterliche Genehmigung zur geschlossenen Unterbringung vor. Die Bewohnerin äußerte auch den Wunsch, in eine andere Wohngruppe verlegt zu werden. Dieser Wunsch konnte ihr nach einiger Zeit erfüllt werden.

5.5.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Aus dem Wohnverbund Marl-Sinsen gingen keine Beschwerden ein.

5.5.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Pflege und Betreuung			1
Besuch			1
Verbesserungsvorschläge	1	erfolgt	
Organisation einer Station/Wohngruppe			1
Gesamt	1	1	3

Der Vorschlag einer Beschwerdeführerin, die Aufnahmeunterlagen der Einrichtung um einen entsprechenden Hinweis hinsichtlich des Verfahrens und der Dauer der Kennzeichnung der Bekleidungsstücke zu ergänzen, wurde von der Einrichtung aufgegriffen.

5.5.8 LWL-Wohnverbund Münster

Aus dem Wohnverbund Münster gingen im Berichtszeitraum keine Beschwerden ein.

5.5.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerden aus dem Wohnverbund Paderborn gingen in 2007 ebenfalls nicht ein.

5.5.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Freizügigkeiten	1
Ausgang	1
Beschränkungen aus therap. Gründen	1
Verhalten von Wohngruppenleitung	1
Gesamt	4

5.6 Einzelne LWL-Pflegezentren

5.6.1 LWL-Pflegezentrum Dortmund

Die Ausführungen eines Beschwerdeführers, der sich als Besucher eines Bewohners des LWL-Pflegezentrums für den Bewohner an die Kommission gewandt hatte, um sich über das Verhalten eines Beschäftigten des LWL-Pflegezentrums Dortmund zu beschweren, wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als unbegründet zurückgewiesen.

Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe konnte in Erfahrung gebracht werden, dass der Beschwerdeführer seinen persönlichen Disput mit dem Mitarbeiter auf die Situation des Bewohners übertragen hatte. In der konkreten Situation hatte der Mitarbeiter zum Schutz der Intimsphäre einer Mitbewohnerin den Beschwerdeführer gebeten, sich nur in bestimmten Bereichen der Wohngruppe aufzuhalten.

5.6.2 Übrige LWL-Pflegezentren

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

6. Ausblick

Die Tätigkeit der Beschwerdekommision wird auch künftig im Rahmen der Behandlung, Betreuung und Pflege von psychisch kranken Menschen und Menschen mit geistigen und seelischen Behinderungen ein wichtiges Qualitätsinstrument darstellen. Durch die Anregungen und Beschwerden von Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen sowie Angehörigen, gesetzlichen Betreuungspersonen u.a. werden sowohl allgemeine als auch individuelle Aspekte betrachtet, reflektiert und gegebenenfalls grundsätzliche Veränderungen bzw. Optimierungen initiiert.

Aufgrund der in den Kliniken und in den Pflegeheimen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen angestrebten und zum Teil bereits erfolgten KTQ-Zertifizierung, die ein internes Beschwerdemanagement in jeder Einrichtung voraussetzt, wurden zwischenzeitlich unterschiedliche Maßnahmen und Formen eines örtlichen Beschwerdemanagements konzipiert und eingeführt. Die Beschwerdekommision befürwortet im Hinblick auf die kurzen Verweildauern dieses niederschwellige Angebot. Zukünftig sollen die Zusammenarbeit und der Austausch mit ihnen weiter verstärkt werden.

Dass die Anzahl der beratenen Beschwerden in 2007 erstmals wieder angestiegen ist, lässt nicht grundsätzlich Rückschlüsse auf die Qualität der geleisteten Arbeit innerhalb der einzelnen LWL-Kliniken, LWL-Wohnverbände oder LWL-Pflegezentren zu.

Ein hohes Beschwerdeaufkommen kann sowohl Ausdruck eines guten Qualitätsmanagements als auch einer hohen Akzeptanz der Arbeit der Beschwerdekommision sein. Ebenso kann jedoch auch der Rückgang bzw. ein niedriges Beschwerdeaufkommen bei der Kommission die Folge der guten professionellen Arbeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen oder eines guten Beschwerdemanagements innerhalb der Klinik oder des Heimes sein.

Wie bereits in den Vorjahren gingen auch in 2007 eine Vielzahl von Beschwerden und Anregungen telefonisch, per Telefax oder auch via E-Mail ein. Diese elektronischen Kommunikationsmethoden ermöglichten häufig sofortige fernmündliche Nachfragen in den jeweiligen Einrichtungen, so dass in vielen Fällen durch eine telefonische Rückmeldung dem Beschwerdeführer bzw. der Beschwerdeführerin eine abschließende Antwort unbürokratisch übermittelt werden konnte. Hier gilt es allerdings das Netz nutzerfreundlicher auszubauen.

Die Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Bewohner und Bewohnerinnen sowie der Patienten und der Patientinnen hat für die Mitglieder der Beschwerdekommision oberste Priorität. Insofern stellen beispielsweise eine ausgeglichene und abgestimmte Strukturierung des Stations- oder Wohngruppenalltages, regelmäßig stattfindende Therapie- und Freizeitangebote ein besonderes Anliegen dieser Personen dar. Denn diese Maßnahmen bedeuten für die Bewohner und Bewohnerinnen sowie Patienten und Patientinnen neben der medizinischen Versorgung eine erhebliche Verbesserung der Lebenssituation.

Ferner ist für die Mitglieder der Beschwerdekommision die Minimierung von gewaltbesetzten Situationen in den Einrichtungen von besonderer Bedeutung. Auch wenn in psychiatrischen Einrichtungen Gewalt nie gänzlich ausgeschlossen werden kann, so sollten jedoch alle Wege von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten genutzt werden, um somit Gewalt durch oder gegen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen möglichst zu verhindern. Professionell deeskalierende Maßnahmen kommen sowohl den zu betreuenden Personen als auch den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zugute.

In Zeiten „knapper Kassen“, bestehender Deckelung bei der Krankenhausfinanzierung sowie strukturellen Veränderungen und Entwicklungen im Gesundheitswesen wird sich die Beschwerdekommision auch weiterhin für die Wahrung der Rechte von Patienten und Patientinnen sowie Bewohnern und Bewohnerinnen einsetzen und diese bei berechtigten Anliegen unterstützen.

Anhang

Einrichtungen

a) Erwachsenenpsychiatrie

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

b) Kinder- und Jugendpsychiatrie

LWL-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