

LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

**Abteilung Krankenhäuser und
Gesundheitswesen**

LWL-PsychiatrieVerbund

*Bericht der
Beschwerdekommision
für das Jahr*

2004



Landschaftsverband
Westfalen-Lippe www.lwl.org

Impressum:

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

Redaktion:
Mechthild Mügge
Martin Skorzak
Mechtild Stöber
Heiko Winnemöller

Münster, im Juli 2005

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Darstellung der Beschwerdekommision	1
1.1 Aufgabe und Rechtsstellung	1
1.2 Zuständigkeit	1
1.3 Zusammensetzung	2
2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision	2
2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden	2
2.2 Sitzungen der Beschwerdekommision	3
3. Anzahl der Beschwerden	3
3.1 Gesamtanzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre	4
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre unterteilt nach Erwachsenenpsychiatrie, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Pflegezentren und Wohnverbänden	4
4. Bewertung der Beschwerden	5
4.1 Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen	7
4.2 Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen	7
4.3 Medikation	7
4.4 Therapien	8
4.5 Entlassung und Verlegung	8
4.6 Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung, Lärmbelästigung	8
4.7 Personalmangel / Personalwechsel	8
4.8 Rechtsgrundlage der Unterbringung	8
4.9 Finanzielle Angelegenheiten	8
5. Beschwerden im Jahr 2004	9
5.1 Einzelne Kliniken und Zentren für Erwachsenenpsychiatrie	9
5.1.1 Westfälisches Zentrum Bochum	10
5.1.2 Westfälische Klinik Dortmund	11
5.1.3 Westfälische Klinik Gütersloh	13
5.1.4 Hans – Prinzhorn - Klinik Hemer	14
5.1.5 Westfälisches Zentrum Herten	15
5.1.6 Westfälische Klinik Lengerich	16
5.1.7 Westfälische Klinik Lippstadt	17
5.1.8 Westfälische Klinik Marsberg	17
5.1.9 Westfälische Klinik Münster	18
5.1.10 Westfälisches Zentrum Paderborn	19
5.1.11 Westfälische Klinik Warstein	19

5.2	Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie	20
5.2.1	Westfälisches Institut Hamm	20
5.2.2	Westfälische Klinik Marl – Sinsen	21
5.2.3	Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg	21
5.3	Einzelne Westfälische Wohnverbände und Pflegezentren	21
5.3.1	Westfälischer Wohnverbund Lippstadt	21
5.3.2	Westfälischer Wohnverbund Marsberg	22
5.3.3	Westfälischer Wohnverbund Warstein	22
5.3.4	Westfälischer Wohnverbund Dortmund	23
5.3.5	Westfälischer Wohnverbund Münster	23
5.3.6	Westfälischer Wohnverbund Paderborn	23
5.4	Westfälische Pflegezentren	24
5.5	Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen	24
6.	Ausblick	24

1. Darstellung der Beschwerdekommision

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

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

Gemäß § 5 des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen (KHG NW) hat ein Krankenhaus Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden durch eine unabhängige Stelle zu treffen. Das Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NW) erweitert in § 24 die Forderungen des KHG. Mitglieder von Patientenbeschwerdestellen sollen dem Gesetz nach insbesondere Personen sein, die in der Behandlung und Betreuung von psychisch Kranken eine langjährige Erfahrung haben. Das Gesetz räumt diesen Personen im Rahmen ihrer Aufgabenwahrnehmung das Recht ein, Unterbringungs- und Behandlungsräume zu begehen und bei Beanstandungen auf eine Änderung hinzuwirken. Wünsche und Beschwerden von Betroffenen werden geprüft und auch auf deren Wunsch dem Krankenhausträger und den Besuchskommissionen (§ 23 PsychKG NW) vorgetragen.

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

Die Beschwerdekommision setzt sich mit den Beschwerden auseinander und stellt berechnigte Mängel ab. Ihre Sitzungen finden in den einzelnen Einrichtungen statt, 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.

1.2 Zuständigkeit

Die Beschwerdekommision nimmt Beschwerden und Anregungen aus allen Westfälischen Kliniken und Zentren, Wohnverbänden und Pflegezentren sowie Instituten entgegen (siehe Anhang). Sie ist zuständig für alle Patienten und Patientinnen, unabhängig davon, ob sie stationär, teilstationär oder ambulant behandelt werden. Auch unterscheidet sie nicht, ob Bewohner/-innen eines Wohnverbundes oder Pflegezentrums innerhalb der Einrichtung, in einer Außenwohngruppe oder alleine wohnen. Die Mitglieder der Beschwerdekommision verstehen sich ebenso als Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen 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.

Nicht zuständig ist die Beschwerdekommision für die Belange von Patienten und Patientinnen in den Maßregelvollzugskliniken sowie Maßregelvollzugspatienten und Maßregelvollzugspatientinnen in allgemeinspsychiatrischen 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 Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten insgesamt 13 Beschwerden von Patienten und Patientinnen des Maßregelvollzugs mit 27 Beschwerdeinhalten aus den allgemeinspsychiatrischen Kliniken enthalten.

1.3 Zusammensetzung

Der Beschwerdekommision gehörten im Jahr 2004 an:

Ordentliche Mitglieder:

Elisabeth Veldhues, SPD, Vorsitzende
Ilse Oel, CDU, stellv. Vorsitzende
(bis 21.06.2004)
Bärbel Bredenbach, SPD
Heinz Entfellner, Bündnis 90 / Die Grünen
Patrick Horstmann, FDP
Renate Lutter, CDU
Erika Stahl, CDU

Vertreter, Vertreterinnen:

Geesken Wörmann
George Zeich
Dagmar Ehresmann
Peter Saatkamp
Ruth Becker
Wolfgang Ruth
Leo Klempert

2. Die Tätigkeit der Beschwerdekommision

2.1 Beschreibung der Bearbeitung von Beschwerden

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

Nachdem eine Beschwerde eingegangen ist, wird der Sachverhalt zunächst durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe recherchiert und die Ursache der Beschwerde – wenn nötig bzw. soweit möglich - beseitigt. Dabei handelt es sich um eine Dipl.-Sozialarbeiterin und einen Dipl.-Sozialarbeiter mit langjähriger Berufserfahrung in psychiatrischen Kliniken. 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 werden Räumlichkeiten, sanitäre Anlagen usw. in Augenschein genommen. Soweit im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde personenbezogene Daten, insbesondere zum Krankheitsbild und Therapieverlauf, berücksichtigt werden müssen, wird der Patient/die Patientin gebeten, eine Einverständniserklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht der sie behandelnden Ärzte/Ärztinnen, Therapeuten/Therapeutinnen bzw. betreuenden Pflegekräfte zu unterschreiben. Wird die Einverständniserklärung seitens des oder der Betroffenen verweigert, kann dies dazu führen, dass die Beschwerde nicht oder nur teilweise bearbeitet werden kann.

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, indem sie z.B. am Gespräch mit der betroffenen Person (falls diese es wünscht) teilnehmen.

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

2.2 Sitzungen der Beschwerdekommision

Im Jahre 2004 tagte die Beschwerdekommision 10 mal an folgenden Terminen und Orten:

16. Februar	Westfälische Klinik Dortmund
15. März	Westfälische Klinik Lengerich
20. April	Westfälische Klinik Schloss Haldem
17. Mai	Westfälische Klinik Marl - Sinsen, Haard - Klinik
14. Juni	Westfälisches Pflegezentrum Warstein
15. Juli	Landeshaus Münster
07. September	Westfälische Klinik Gütersloh
11. Oktober	Westfälische Klinik Münster
22. November	Westfälisches Zentrum für Forensische Psychiatrie Lippstadt
13. Dezember	Landeshaus Münster.

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

Im Jahr 2004 hatte die Beschwerdekommision einen Psychiatrie-Erfahrenen eingeladen, der als Mitglied der Antistigma-Kampagne Münster über seine Erfahrungen berichtete. Die anschaulichen Ausführungen über seine Krankheitsgeschichte und den Gesundungsverlauf seit 1986 waren sehr beeindruckend.¹

3. Anzahl der Beschwerden

In diesem Jahr wurden insgesamt 118 Beschwerden von der Beschwerdekommision beraten. Auf diese, die darin enthaltenen 311 Kritikpunkte und Bewertungen wird in den nachfolgenden Kapiteln zu den einzelnen Einrichtungen eingegangen.

Die Gesamtzahl der Beschwerden ist im Jahr 2004 nach einem Rückgang im Jahr 2003 wieder angestiegen. Den insgesamt 47.159 Behandlungsfällen aus dem Klinik-

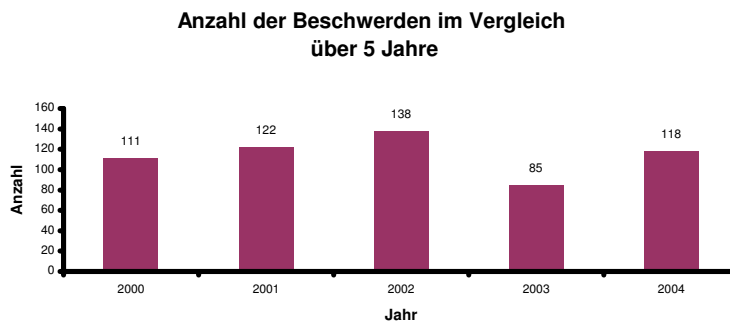
¹ Die Antistigma-Kampagne Münster wurde 1998 gegründet, um im Verbund mit nationalen und internationalen Organisationen, Angehörigen- und Patientenvereinigungen Vorurteile gegenüber psychisch kranken Menschen zu reduzieren. Die Kampagne arbeitet dialogisch: sie wird geleitet von der Vorsitzenden des Angehörigenvereins, Mitglieder sind Psychiatrie-Erfahrene, Angehörige und professionell Tätige. Schirmherr ist der Oberbürgermeister der Stadt Münster. Die Antistigmakampagne ist eine weltweite Aktion gegen die Diskriminierung psychisch kranker Menschen und ihrer Familien. Die Öffentlichkeit in Münster wird u.a. durch Filmabende, Lesungen, Flyer informiert. Im Zeitraum von Juli bis November 2003 wurde aufgrund der finanziellen Förderung der EU im Rahmen des „Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen 2003“ ein umfangreiches Schulprojekt verwirklicht. Im Jahr 2004 wurde die Antistigma-Kampagne von der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN) mit dem Förderpreis "Entstigmatisierung von Menschen mit psychischen Erkrankungen" ausgezeichnet. Weiterhin erhielt sie den Psychiatrie - Preis des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe. Die Beschwerdekommision befürwortet das Projekt.

bereich stehen 102 Beschwerden gegenüber, was 2,16 Beschwerden berechnet auf 1000 Behandlungsfälle entspricht. Im vorigen Jahr betrug der Quotient 1,59 (85 Beschwerden). Aus den Kliniken für Erwachsenenpsychiatrie kamen im Jahr 2004 bei insgesamt 44.316 Behandlungsfällen 97 (2003: 67) Beschwerden, pro 1000 also 2,19 (2003: 1,51). Aus den Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie gingen bei 2.849 Behandlungsfällen fünf Beschwerden ein (1,76 ‰); hier ist die Quote um 1,2 ‰ gesunken. 15 Beschwerden kamen aus Westfälischen Wohnverbänden, eine aus einem Pflegezentrum.

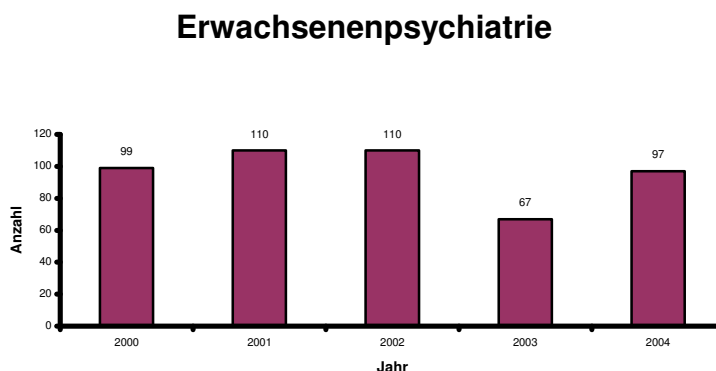
Wie oben zu ersehen ist, stieg die Zahl der Beschwerden aus den Kliniken und Zentren für Erwachsenenpsychiatrie an. Diese Beschwerden enthielten insgesamt 311 Kritikpunkte (2003: 132 Kritikpunkte in 67 Eingaben) und nahm damit erheblich zu.

Hervorzuheben ist, dass die Anzahl der Beschwerden nicht grundsätzlich Rückschlüsse auf die Qualität der Arbeit in den einzelnen Kliniken zulässt. Ein hohes Beschwerdeaufkommen kann sowohl Ausdruck eines guten Qualitätsmanagements als auch einer hohen Akzeptanz der Arbeit der Beschwerdekommision sein. Ebenso kann ein niedriges Beschwerdeaufkommen bei der Beschwerdekommision Ausdruck der guten Arbeit der Mitarbeiter/-innen der Einrichtungen oder eines guten Beschwerdemanagements innerhalb einer Klinik sein.

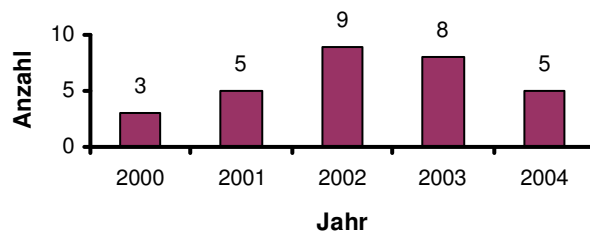
3.1 Gesamtanzahl der Beschwerden im Vergleich über 5 Jahre



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über fünf Jahre unterteilt nach:



Kinder- und Jugendpsychiatrie



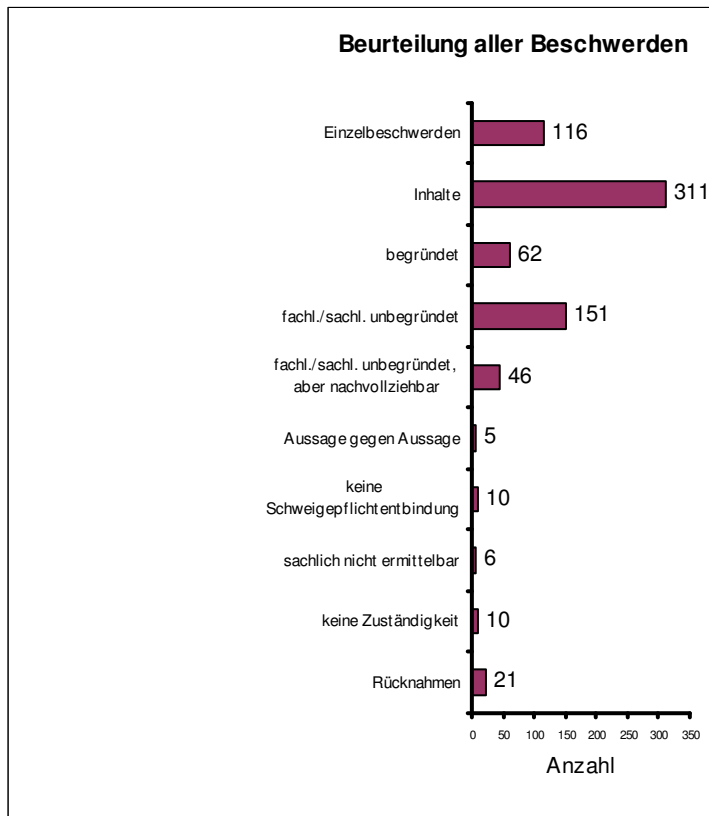
Westfälische Pflegezentren Westfälische Wohnverbände



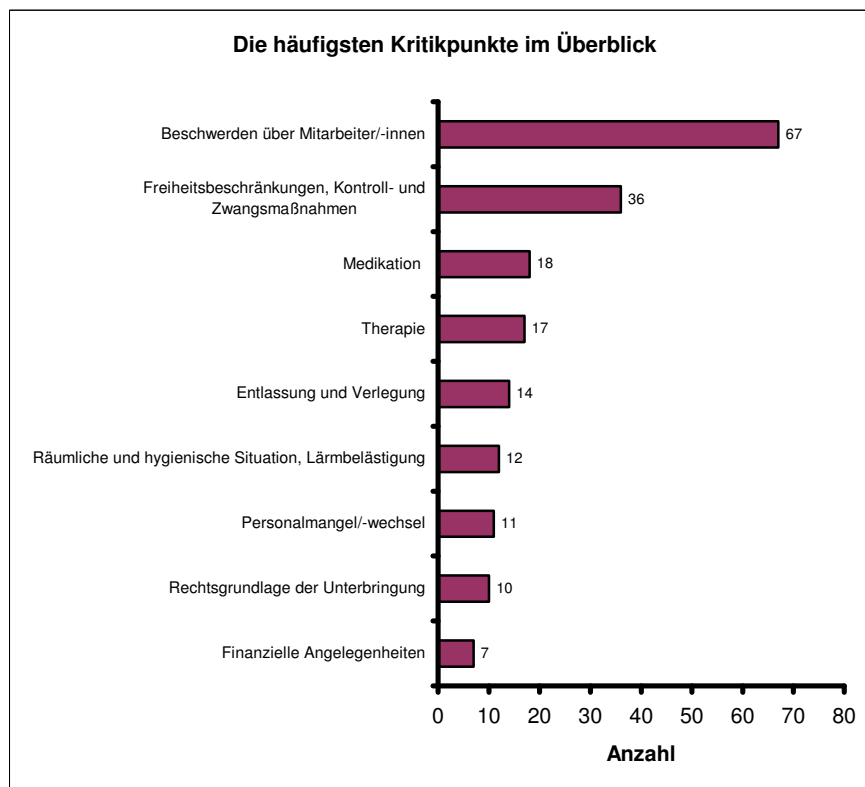
4. Bewertung der Beschwerden

Im Jahr 2004 ist die Zahl der begründeten Beschwerden um 9,2 % zurückgegangen. 21,9 % wurden eindeutig als begründet angesehen. Im Jahr 2003 waren es 31,1 %, in 2002 allerdings nur 15,1 %. Wie aus dem folgenden Diagramm weiterhin ersichtlich wird, waren 47,5 % (im Vorjahr 37,3 %) aller Beschwerdepunkte unbegründet; durchaus nachvollziehbar, jedoch ebenfalls fachlich und sachlich unbegründet waren 13,6 % (im Vorjahr 19,9 %). Insgesamt waren demzufolge 61,1 %, also 3,9 % mehr als im Jahre 2003 aller einzelnen Beschwerdepunkte aus fachlicher Sicht unbegründet. (Im Jahr 2002 handelte es sich um 68 %.) In 1,5 % der Fälle konnte keine abschließende Beurteilung getroffen werden, da „Aussage gegen Aussage“ bestand. Hierbei handelte es sich vor allem um Beschwerden über Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Bei weiteren 8,7 % aller Beschwerden war ebenfalls keine eindeutige Bewertung möglich, da entweder keine Einwilligung zur Entbindung von der Schweigepflicht vorlag (3,4 %), die Beschwerdekommision nicht zuständig war (3,8 %), z.B. bei Beschwerden über die Rechtsgrundlage der Unterbringung oder die Klärung einiger Sachverhalte im Nachhinein nicht möglich war (1,5 %).

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



4.1 Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen

Wie in den Jahren zuvor, führte das Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen mit Abstand zu den häufigsten Beschwerden, sie stiegen von 47 auf 67 an. Davon erwiesen sich 11 als begründet, 5 waren unter Berücksichtigung der Sichtweise der Betroffenen durchaus nachvollziehbar, 40 waren unbegründet, bei 2 Beschwerden stand „Aussage gegen Aussage“, 2 waren sachlich nicht mehr ermittelbar, weil die Vorwürfe mehrere Jahre zurücklagen, bei weiteren fehlte die Einverständniserklärung und so konnte aus Datenschutzgründen nicht weiter ermittelt werden. Zwei Beschwerden wurden zurück gezogen.

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

Die Beschwerdekommision unterstützt ausdrücklich Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen wie z.B. Kommunikations- und/oder Deeskalationstrainings. Jede – auch unbegründete - Beschwerde über Mitarbeiter/-innen kann ein Zeichen einer Kommunikationsstörung sein. Höhere Arbeitsbelastung kann bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu mangelnder Kommunikationsbereitschaft gegenüber Patienten und Patientinnen, Bewohnern und Bewohnerinnen führen. Häufig fühlen sich die betroffenen Personen nicht ernst genommen und autoritär behandelt, es werden Informationen und zuhörende Betreuungspersonen vermisst. Zu berücksichtigen ist allerdings auch, dass gerade in der akuten Krankheitsphase Patienten und Patientinnen sowohl Mitpatienten und -patientinnen als auch Mitarbeiter/-innen beleidigen, bedrohen und ggf. handgreiflich werden können. Die Beschwerdekommision ist der Auffassung, dass nach der Stabilisierung des Gesundheitszustandes Maßnahmen wie z.B. Fixierungen intensiver mit den betroffenen Personen reflektiert werden müssen.

4.2 Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen

Die Beschwerden über Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen haben sich gegenüber 2003 mehr als verdoppelt. Die 36 eingegangenen Beschwerden (17 im Jahr 2003) beinhalteten Fixierungen (7), Zwangsmedikationen (2), Beschränkungen aus therapeutischen Gründen (7) und Kontrollmaßnahmen (6), Ausgang (9), Isolierung (1), Besuch (2), andere „Freizügigkeiten“ (2). Von diesen Beschwerden erwiesen sich 3 als begründet, 15 waren unbegründet, 14 nachvollziehbar, jedoch ebenfalls fachlich unbegründet, 4 wurden zurückgenommen. In den begründeten Fällen war eine Abhilfe leider nur in einem Fall möglich, da die geschützten bzw. geschlossenen Stationen nicht über einen abgeschlossenen Garten verfügen.

Die deutliche Zunahme von Beschwerden über einschränkende und Kontrollmaßnahmen kann zum einen Rückschlüsse über zunehmende Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/-innen zulassen, zum anderen jedoch auch über steigendes Gefährdungspotential der Patienten, Patientinnen und Bewohner/innen. Zwangsmaßnahmen wie Fixierungen werden von der Beschwerdekommision nach wie vor als besonders gravierend betrachtet und genauestens überprüft, die Dokumentation wird eingesehen. Soweit es von den (ehemaligen) Patientinnen und Patienten gewünscht war, wurden intensive Gespräche mit ihnen geführt. Den Beschwerdeführern und -führerinnen wurde verdeutlicht, dass eine Zwangsmaßnahme nur dann Anwendung findet, wenn keine therapeutische Alternative vorhanden ist.

4.3 Medikation

Über die Medikation beschwerten sich 18 Personen. Drei der Beschwerden wurden als begründet angesehen, 8 Beschwerden waren unbegründet, bei weiteren 3 Beschwerden war die Kritik zwar nachvollziehbar, fachlich aber nicht begründet, 2 Beschwerden

wurden zurückgenommen, bei 2 weiteren lag keine Schweigepflichtentbindungserklärung vor. Bei den begründeten Beschwerden erfolgte sofortige Abhilfe.

Für die Bewertung der Beschwerden über Notwendigkeit und Dosierung der Medikation stand in der Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen ein Facharzt als neutraler Berater zur Verfügung, der bei Bedarf als Sachverständiger für diesen Bereich an der Beschwerdebearbeitung beteiligt wurde.

4.4 Therapien

Von 17 Beschwerden wurden insgesamt 4 als begründet angesehen, 9 waren unbegründet, 2 weitere waren für die Beschwerdekommision aus Sicht der Beschwerdeführer/-innen zwar nachvollziehbar, aber in der Sache unbegründet, eine Beschwerde wurde zurückgenommen und eine konnte aufgrund der fehlenden Entbindung von der Schweigepflicht nicht bearbeitet werden. In drei der begründeten Fälle erfolgte sofortige Abhilfe, in einem Fall war eine sofortige Abhilfe leider nicht möglich.

4.5 Entlassung und Verlegung

Hierzu gingen 14 Beschwerden ein, wovon zwei u.a. wegen verzögerter Versendung des Entlassungsberichtes begründet war. Einige weitere Beschwerden waren zwar nachvollziehbar, jedoch in der Sache unbegründet, eine wurde zurückgezogen.

4.6 Räumliche und hygienische Situation, Ausstattung, Lärmbelästigung

12 der zu dieser Thematik eingegangenen 14 Beschwerden waren begründet. Im Jahr 2003 gingen 19 Beschwerden dazu ein, wovon ebenfalls 14 berechtigt waren. Die Beschwerden betrafen im Jahr 2004 sehr häufig die mangelhafte Ausstattung der Räumlichkeiten, Probleme in der Hygiene und ungenügende Reinigung oder Lärmbelästigung durch Bauarbeiten.

4.7 Personalmangel / Personalwechsel

Von den 9 Beschwerden über Personalmangel wurden insgesamt 7 als berechtigt angesehen. Davon betrafen 3 den pflegerischen, 2 den ärztlichen, 1 den therapeutischen und 1 den Sozialdienst. Weitere 2 Beschwerden über Therapeutenwechsel konnten zwar subjektiv nachvollzogen werden, waren aber in der Sache unbegründet.

4.8 Rechtsgrundlage der Unterbringung

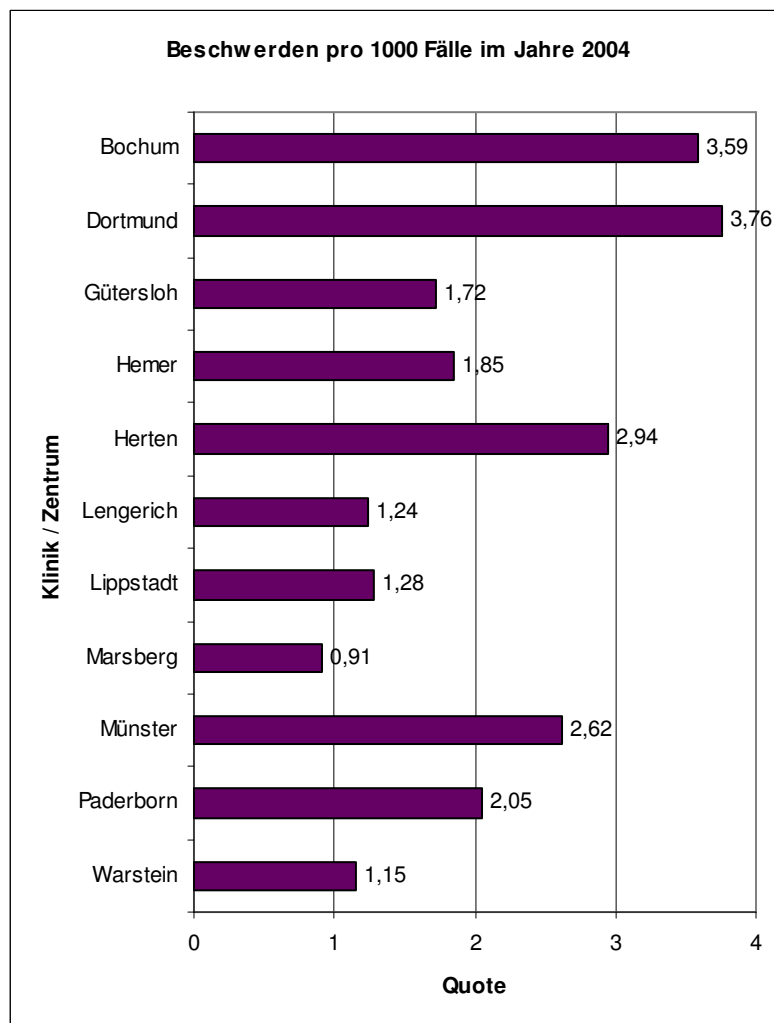
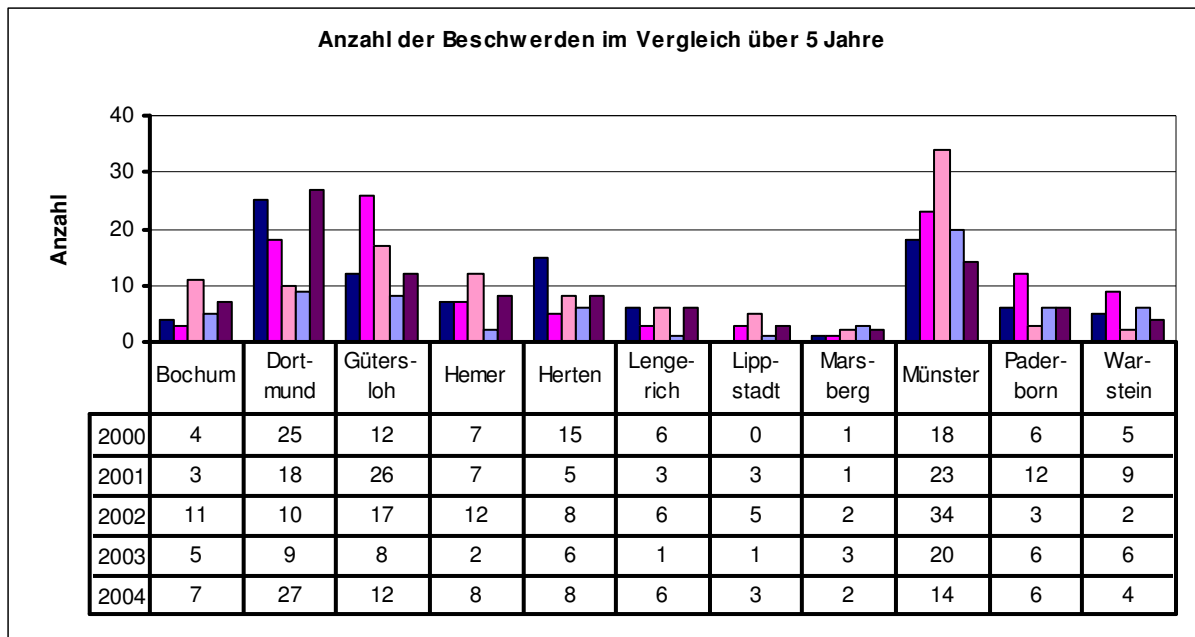
Hierüber beschwerten sich insgesamt 10 Personen. Diese Beschwerden gingen zu meist telefonisch nach einer Einweisung gemäß PsychKG ein. Da die Beschwerdekommision keine Unterbringungsbeschlüsse aufheben kann und somit für solche Beschwerden nicht zuständig ist, wurden die Beschwerdeführer/-innen auf die Rechtsmittel bei Gericht hingewiesen.

4.9 Finanzielle Angelegenheiten

Hierzu gingen 7 Beschwerden ein, wovon eine begründet war. Die Inhalte der Beschwerden waren Arbeitsentgelt, Barbetrag, Bekleidungshilfe, Schadensersatzantrag.

5. Beschwerden im Jahr 2004

5.1 Einzelne Kliniken und Zentren für Erwachsenenpsychiatrie



5.1.1 Westfälisches Zentrum Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit
Verhalten von Verwaltungspersonal	1				
Verhalten von Mitarbeitern/-innen allgemein				1	
Verhalten vom Krankenpflegepersonal		1			
Verhalten von Arzt / Ärztin		1			1
Art der Medikation		1		1	
Therapie allgemein	1				
Personalwechsel im ärztlichen Dienst			1		
Personalwechsel im therapeutischen Dienst			1		
Lärmbelästigung	1				
Bauliche/räumliche/hygienische Situation	1				
Behandlungsvereinbarung	1				
Wunsch auf Entlassung				1	
Verbesserungsvorschläge	1				
GESAMT	6	3	2	3	1

Der Vorschlag eines Patienten, die massive Tür zwischen dem Wartezimmer und der Anmeldung der Ambulanz ersatzlos zu entfernen, wurde insofern aufgegriffen, als dass die Tür durch eine Glastür ersetzt wurde.

Die Beschwerde über das Verhalten von Mitarbeiterinnen des Bereiches Anmeldung/Ambulanz führte dazu, dass diese neuerlich auf die besonderen Anforderungen im Umgang mit psychisch kranken Patientinnen und Patienten hingewiesen wurden. Eine Mitarbeiterin wurde von der Betriebsleitung verpflichtet, an einer Fortbildungsmaßnahme teilzunehmen. Diese Fortbildung wurde für sämtliche Mitarbeiterinnen der Ambulanz angeboten.

Mehrere Patienten und Patientinnen einer Tagesklinik beschwerten sich im Frühjahr über die Dauer der Sanierungsarbeiten sowie die damit in Verbindung stehenden Beeinträchtigungen bzw. Lärm- und Schmutzbelästigungen. Die Betriebsleitung teilte mit, dass die Sanierungsarbeiten über das „übliche“ Maß von allgemeinen Schönheitsreparaturen hinausgingen. Neben dem Einbau einer neuen Küche und den dazu notwendigen Änderungen der Elektroinstallationen fanden auch Fliesen- und Malerarbeiten statt. Insbesondere führte der Austausch von Bodenbelägen dazu, dass die jeweiligen Räumlichkeiten vorübergehend nicht zu benutzen waren. Die relativ lange Dauer der Sanierungsarbeiten war darin begründet, dass die Arbeiten während des laufenden Betriebes durchgeführt wurden. Die Betriebsleitung entschloss sich in Absprache mit dem Behandlungsteam, die Arbeiten vorübergehend zu unterbrechen und im Herbst fortzuführen.

5.1.2 Westfälische Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung							
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit	Aussage gegen Aussage	sachlich nicht ermittelbar	Rücknahme nach Bearbeitung
Verhalten von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen allgemein		3					1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	1	5		2		1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	2	1					
Verhalten von Psychologin/-en							1	
Verhalten vom Sozialdienst		1						
Verhalten von Dipl.-Pädagogen/-in		1						
Verhalten von Verwaltungspersonal		1						
Verhalten von sonstigen Mitarbeitern /-innen		1						
Verhalten von Mitpatienten/-innen		1						
Therapie allgemein	2			1				1
Psychotherapie								
Medikation	1	1						2
Dosierung der Medikation	1	1	1					1
Art der Medikation	1	1						
Allg. medizin. Behandlung		2						
Fehldiagnose		1						
Arbeits- / Ergotherapie	1							
Stationäre Aufnahme		1						1
Rechtsgrundlage der Unterbringung					2			2
Ausgang		2		1				
Entlassung	1							
Wunsch auf Entlassung		2						
Entlassungsbericht	1							
Personalmangel im ärztlichen Dienst	2							
Personalmangel im pflegerischen Dienst	3							
Personalmangel im Sozialdienst	1							
Organisation einer Station		1	1					
Bauliche / räumliche Situation	2							
Hygiene und Reinigung								
Ausstattung	3							
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u.a. Personen bzw. Institutionen						1		
Verbesserungsvorschläge	1							
Allgemeines, nicht näher einzuordnen	1							1
GESAMT	23	27	3	4	2	2	2	8

Mehrere Patientinnen und Patientinnen verschiedener Stationen der Suchtkrankenbehandlung kritisierten den Ausfall von verschiedenen Therapieangeboten und einen Personalmangel im ärztlichen sowie pflegerischen Dienst.

In einem Fall war es durch das Zusammenfallen von Erholungsurlauben der Therapeuten, dienstlich notwendigen EDV-Schulungen (im Rahmen der geplanten KIS-Einführung) der Urlaubsvertretung des therapeutischen Personals der Abteilung sowie einer Personalversammlung zu Ausfällen der Angebote der Ergo- sowie der Bewegungstherapie auf einer Station gekommen. Zeitgleich stand das Schwimmbad aufgrund von Reparaturarbeiten den Patientinnen und Patienten nicht zur Verfügung und konnte somit als Kompensationsmöglichkeit nicht genutzt werden.

Patientinnen und Patienten einer weiteren Station der Abteilung für Suchtmedizin teilten mit, dass es ihnen, aufgrund der ständig wechselnden und aus ihrer Sicht überforderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ärztlichen Dienstes, kaum möglich sei, ein Vertrauensverhältnis zum ärztlichen Personal aufzubauen. Es konnte festgestellt werden, dass die Besetzung der Station mit ärztlichem Personal zu 100 Prozent der PsychPV entsprach. Allerdings räumten die Betriebs- sowie die Abteilungsleitung ein, dass die beiden Mitarbeiter aufgrund von Nichtbesetzung anderer ärztlicher Stellen in anderen Einheiten der Suchtmedizinischen Abteilung umfangreiche Vertretungsaufgaben wahrnehmen mussten. Ferner wurde durch parallel dazu gewährte Erholungsurlaube die ohnehin „dünne“ Personaldecke noch stärker reduziert.

Aufgrund eines hohen Krankenstandes und durch Schwangerschaft war das pflegerische Stammpersonal der Station außerdem erheblich reduziert. Der aus finanziellen Gründen erfolgte Personalrückbau des pflegerischen Dienstes wirkte sich negativ aus. Die Betriebsleitung sicherte aufgrund der berechtigten Eingaben zu, entsprechende Maßnahmen zu initiieren, damit zukünftig o.g. Benachteiligungen nicht wieder entstehen; nicht besetzte ärztliche Stellen wurden besetzt. Der Vorschlag der Mitglieder der Beschwerdekommision hinsichtlich einer professionsübergreifenden Regelung der Urlaubsplanung wurde von der Betriebsleitung aufgegriffen und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung für Suchtkrankenbehandlung umgesetzt.

Die gesetzliche Betreuungsperson einer Patientin kritisierte, dass sie nicht über die anstehende Entlassung ihrer Betreuten informiert wurde. Die Betreuerin hatte sich zuvor direkt an die Klinik gewandt. Ihr war der Eingang der Beschwerde telefonisch bestätigt worden. Nachdem sie nach mehreren Wochen immer noch keine Nachricht von der Klinik erhalten hatte, wandte sie sich an die Beschwerdekommision. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde festgestellt, dass umgehend nach Kenntnisaufnahme der Eingabe eingehende Recherchen vom Abteilungsleitenden Arzt unternommen worden waren. Die umfangreiche Stellungnahme wurde jedoch nicht an die Beschwerdeführerin gesandt, sondern versehentlich abgeheftet.

Die Patientin war auf Antrag der gesetzlichen Betreuungsperson auf der Grundlage eines richterlichen Beschlusses in der Klinik behandelt worden. Die Beschwerdeführerin hatte durch einen Zufall und über eine Verwandte der Patientin von der Entlassung ihrer Betreuten gehört. Es stellte sich heraus, dass seitens der Klinik versäumt worden war, die Betreuungsperson in die Entlassungsplanung einzubeziehen. Die Beschwerdekommision begrüßte die umgehend eingeleiteten Maßnahmen der Abteilungsleitung zur Aktualisierung der Ablaufplanung einer Entlassungsvorbereitung.

Ferner erwies sich der Kritikpunkt bezüglich des Entlassungsberichtes als berechtigt. Die Betreuerin kritisierte, dass dem weiterbehandelnden Arzt im Kurzbericht eine seit mehreren Tagen nicht mehr verordnete Medikation angegeben worden war. Der zuständige Mitarbeiter räumte seinen Fehler ein und wurde von der Betriebsleitung gerügt. Die Mitglieder der Beschwerdekommision konnten feststellen, dass die Patientin durch den Fehler des ärztlichen Mitarbeiters zu keinem Zeitpunkt gefährdet war, wenngleich sie bedauerlicherweise mehr als notwendig durch die Medikation sediert war. Die

Betriebsleitung sowie die Abteilungsleitung bedauerten ausdrücklich die Ereignisse und entschuldigten sich bei der Betreuten und ihrer Betreuerin.

Ein Patient der Gerontopsychiatrie wandte sich telefonisch an die Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen, um sich über die Regelung bezüglich des Raucherzimmers zu beschweren. Er fühle sich als Nichtraucher durch die ständig geöffnete Tür des Raucherraumes und den somit auf den Flur ziehenden Zigarettenrauch belästigt. Der Patient hatte bereits Mitarbeiter/-innen gebeten, die Tür geschlossen zu halten. Ohne nähere Erläuterungen sei ihm diese Bitte abgeschlagen worden.

Die Angaben des Patienten wurden seitens der Mitarbeiter/-innen bestätigt. Begründet wurde die geöffnete Tür mit dem Hinweis, dass etwaig sturzgefährdete Patientinnen und Patienten zu beaufsichtigen sind, wenn die Mitarbeiter/-innen rauchen. Im Gespräch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Station, Stations- und Abteilungsleitung wurde auf die Dienstanweisung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe zum Schutze der Nichtraucher eindringlich hingewiesen, deren Kenntnisnahme mit der Unterschrift dokumentiert wird. Von der Leitung des Pflegedienstes der Abteilung wurde angeordnet, dass die Tür zum Raucherzimmer ab sofort geschlossen bleibt. Mit einer Person des pflegerischen Dienstes der Station wurde ein gesondertes Mitarbeitergespräch geführt.

Mehrere Patienten der Station 41/9 beschwerten sich im Sommer über die Temperaturen auf der geschlossenen Station. Mit ursächlich hierfür waren die bauliche Situation (oberstes Stockwerk, keine Außenjalousien) sowie verschiedene Sicherungsmaßnahmen zum Schutze der Patientinnen und Patienten (geringe Öffnungsbreiten der Fenster zum Lüften hinsichtlich Suizidprophylaxe). Von der Pflegedirektion wurde veranlasst, dass in jedem Tages- und Aufenthaltsraum mehrere Standventilatoren aufgestellt wurden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hatten bis dahin die seit der Hitzeperiode 2003 zur Verfügung stehenden Ventilatoren kaum eingesetzt, da zunächst das Risiko eines Missbrauches der Ventilatoren durch die Patienten und Patientinnen als Schlagwerkzeug, Hilfsgegenstand bei Suizidversuchen, o.ä. höher angesehen wurde. Die Patienten und Patientinnen wurden entsprechend informiert. Um ihnen den Aufenthalt auf der Station zu erleichtern, wurden vermehrt Kaltgetränke bereitgestellt und die Ventilatoren eingeschaltet.

5.1.3 Westfälische Klinik Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausstattung	1		
Hygiene und Reinigung	1		
Schadensersatz		1	
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1		
Verhalten von Ärztin / Arzt			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	2	
Arbeits- / Ergotherapie		1	
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung	1		
Medikation		1	
Fixierung			2
Wunsch auf Verlegung		1	
Entlassung		1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung		1	
GESAMT	5	8	3

Ein Patient beschwerte sich berechtigt über mangelnde Hygiene in der Stationsküche. Es wurde festgestellt, dass sich einige Patienten in der Küche nicht an die entsprechenden Stationsregeln und eine hygienisch einwandfreie Betätigung in der Küche hielten. Daher wurden Maßnahmen ergriffen, um dieses zu gewährleisten. Die Anregung, bei der Essenzubereitung Einmalhandschuhe zu tragen, wurde seitens der Pflegedirektorin aufgegriffen.

In einer anderen Beschwerde wurden Abstimmungs- und Kommunikationsprobleme zwischen ärztlichem und pflegerischem Dienst deutlich. Die Patientin hatte zum Ausdruck gebracht, dass sie sich durch Äußerungen einzelner Mitarbeiter/-innen verletzt fühlte. Sowohl die ärztliche Leitung als auch Mitarbeiterinnen aus dem Pflegedienst entschuldigten sich bei der Beschwerdeführerin.

Patienten und Patientinnen einer Station kritisierten erhebliche finanzielle Kürzungen im Bereich der Ergotherapie. Das Angebot solle ihrer Auffassung nach ausgeweitet werden. Es wurde ihnen verdeutlicht, dass aufgrund der Eröffnung des Gemeindepsychiatrischen Zentrums in Detmold und die dadurch bedingte Verkleinerung der Klinik bei sinkenden Patientenzahlen auch im Bereich der Ergotherapie eine personelle Anpassung erfolgen musste. Durch Umstrukturierung und Neukonzeption konnte ein vielfältiges Angebot der Ergotherapie für alle Patientengruppen aufrecht erhalten werden. Jedem Patienten und jeder Patientin konnte zu jeder Zeit sofort ein Platz in der Ergotherapie zur Verfügung gestellt werden.

Insgesamt 13 Patienten und Patientinnen einer weiteren Station beschwerten sich zu Recht über Personalmangel im therapeutischen und pflegerischen Dienst. Die Ärztliche Direktorin setzte sich mit den Patientinnen und Patienten über die tatsächlich bestehende schwierige personelle Situation auseinander. Da eine ausreichend qualifizierte ärztliche Betreuung auf der Traumatherapiestation nicht gewährleistet werden konnte, musste das spezifische therapeutische Angebot leider eingestellt werden.

5.1.4 Hans-Prinzhorn-Klinik Hemer

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	keine Zuständigkeit
Verhalten von Krankenpflegepersonal		3	
Verhalten von Ärztin / Arzt	2	2	
Verhalten vom Sozialdienst		2	
Art der Medikation		2	
Therapie allgemein		2	
Psychotherapie		1	
Pflege und Betreuung	1		
Organisation einer Station		1	
Arbeitsentlohnung	1		
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen		1	
Ausgang		1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen		1	
Essen / Speiseversorgung	1		
GESAMT	5	16	1

Im Berichtszeitraum beschwerte sich eine Patientin im Namen mehrerer Patienten und Patientinnen einer Station über das Verhalten eines ärztlichen Mitarbeiters der Klinik. Die Beschwerdeführer teilten mit, dass sie sich durch die Form der Therapieplanung sowie der Patientenbetreuung durch den Arzt benachteiligt fühlten. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde festgestellt, dass die Eingabe nachvollziehbar und berechtigt war.

Die Betriebsleitung erklärte hierzu, dass bereits vor dem Eingang der Beschwerde ein in der Person liegendes Fehlverhalten des Arztes bekannt und thematisiert worden war. Die angebotenen Hilfestellungen bezüglich einer Verhaltensveränderung konnte der Mitarbeiter nicht annehmen. Das Beschäftigungsverhältnis wurde aufgelöst.

Die Angehörigen eines Patienten kritisierten, dass ihnen die Nachricht über den Tod des Vaters zeitlich verzögert auf dem Anrufbeantworter mitgeteilt wurde. Die Recherche der Beschwerdekommision ergab, dass die verantwortlichen Mitarbeiter sich umgehend bei den Angehörigen entschuldigt hatten.

Ein Patient teilte mit, dass ihm die Arbeitsprämie nicht komplett ausgezahlt worden war. Die Eingabe war berechtigt. Die Auszahlung eines Restbetrages wurde umgehend veranlasst.

Mehrere Patienten einer Station (Suchtkrankenbehandlung) wandten sich im Sommer an die Beschwerdekommision und baten um mehr Mineralwasser, das sofort bereitgestellt wurde.

5.1.5 Westfälisches Zentrum Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	Aussage gegen Aussage	fehlende Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit
Allg. mediz. Behandlung		1				
Entlassungsbericht			1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung						2
Einkauf	1					
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1		
Therapie allgemein						
Art der Medikation					1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. a. Personen / Institutionen		1				
Lärmbelästigung	1					
Verbesserungsvorschläge	1		1			
GESAMT	3	2	2	1	1	2

Ein Patient kritisierte fehlende Einkaufsmöglichkeiten innerhalb des Zentrums, insbesondere von Tageszeitungen. Dieser Beschwerde konnte zügig abgeholfen werden. Im Eingangsbereich des Hauptgebäudes wurde ein Zeitungskasten aufgestellt. In der Cafeteria besteht die Möglichkeit, Kleinigkeiten (Lebensmittel) einzukaufen.

Der besorgte Vater eines Patienten beschwerte sich über unerträgliche Lärmbelästigung durch Baumaßnahmen. Der Sohn habe ihm mitgeteilt, den Lärm nicht mehr aushalten zu können. Seitens der Klinik wurde bestätigt, dass der Lärm vorübergehend sehr laut gewesen sei, da Abbrucharbeiten hätten vorgenommen werden müssen. Es sei organisatorisch leider nicht möglich gewesen, alle Patienten umzuquartieren. Der zuständige Oberarzt sprach diesbezüglich mit dem Patienten und dessen Vater und bot eine Verlegung – u.U. auch in eine andere Klinik - an. Der Patient nahm das Angebot der Verlegung innerhalb der Klinik an. Der Vater berichtete später, dem Sohn gehe es nach der Verlegung gesundheitlich wesentlich besser.

Ein weiterer Angehöriger beschwerte sich über den Umgangston von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen des Pflegedienstes. Seitens der Pflegedirektion wurde dieses Verhalten mit den Betroffenen thematisiert und auf entsprechende Fort- und Weiterbildungsangebote hingewiesen.

Die konstruktiven Verbesserungsvorschläge eines Patienten hinsichtlich der Beleuchtung und der farblichen Gestaltung der Wände wurden von der Betriebsleitung der Klinik aufgenommen. Allerdings musste auf das begrenzte Budget hingewiesen werden. Dem Patienten wurde mitgeteilt, dass seine Vorschläge in die planerischen Überlegungen für die aktuell im Umbau befindlichen Stationen einfließen werden.

5.1.6 Westfälische Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	keine Zuständigkeit	Rücknahmen nach Bearbeitung
Therapie allgemein	1				
Verhalten von Ärztin / Arzt	1				2
Zwangsmedikation		1	1		
Fixierung		1			1
Isolierung		1			
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen		1			
Rechtsgrundlage der Unterbringung				2	
Vorbereitung der Verlegung			1		
Wunsch auf Entlassung		1			
GESAMT	2	5	2	2	3

Ein Patient kritisierte zu Recht, dass der ihn behandelnde Arzt zu den vereinbarten Therapieeinheiten zu spät erschienen war. Aufgrund von Urlauben und Erkrankungen mehrerer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen kam es bedauerlicherweise zu vermehrten Fehlzeiten und einer Reduzierung der Therapieangebote für die Patienten. Durch die Vertretungstätigkeit des Arztes kam es teilweise zu Verspätungen. Das Verhalten des Mitarbeiters in dieser Situation wurde von der Beschwerdekommision als nicht professionell bewertet. Die Betriebsleitung wurde gebeten, Maßnahmen und Vorkehrungen zu treffen, damit es zukünftig nicht mehr zu derartigen Einschränkungen und Verzögerungen kommt.

5.1.7 Westfälische Klinik Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar
Verhalten von Ärztin / Arzt	2	
Allg. medizin. Behandlung	1	
Psychotherapie		1
Beschwerde über die Bearbeitung von Beschwerden	2	
GESAMT	5	1

Eine Beschwerde konnte zwar durch die Mitglieder der Beschwerdekommision durchaus nachvollzogen werden, war in der Sache jedoch unbegründet.

5.1.8 Westfälische Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	fachl./sachl. unbegründet
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1
Verhalten von Mitpatienten/-innen	1
Wunsch auf Entlassung	1
Rechtsgrundlage der Unterbringung	1
GESAMT	4

Eine Patientin kritisierte das Verhalten eines Mitpatienten und führte zeitgleich an, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegedienstes zwar über ihren Konflikt mit dem Mitpatienten wüssten, jedoch keine Hilfestellung bei der Bewältigung leisten würden. Die Eingabe wurde von der Kommission als unbegründet bewertet. Im Rahmen der Recherchen konnte in Erfahrung gebracht werden, dass der Patient viele seiner Mitpatienten und Mitpatientinnen um die Herausgabe von geringen Geldbeträgen gebeten hatte. Dieses Verhalten stehe im Zusammenhang mit seiner Erkrankung. Der Beschwerdeführerin sei mehrfach mitgeteilt worden, den Aufforderungen des Mitpatienten nicht nachzukommen. Aufgrund der Erkrankung der Beschwerdeführerin würde diese gelegentlich den Mitpatienten mit seinem Verhalten konfrontieren.

5.1.9 Westfälische Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	fehlende Schweigepflicht-entbindung	sachlich nicht ermittelbar
Allgemeine med. Behandlung		2			
Medikation		1			
Pflege und Betreuung		1			
Verhalten von Ärztin/Arzt		2	2	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	2	2		
Fixierung			3		
Ausgang		2	2		
Besuch		1	1		
Kontrollmaßnahmen		1			
Wunsch auf Verlegung			1		
Ausstattung	2				
Freizeitangebote			1		
Datenschutz		1			
Post					1
Arbeits- / Ergotherapie		1			
GESAMT	3	14	12	1	1

Die Mutter einer Patientin beschwerte sich über die Einschränkung ihrer Besuche. Der Besuch konnte ermöglicht werden, nachdem sich der Gesundheitszustand der Tochter stabilisiert hatte. Die Situation um die Fixierung der Tochter wurde noch einmal reflektiert.

Ein Patient beschwerte sich u.a. über die mangelhafte Ausstattung und den Zustand der Räumlichkeiten einer Station, was durchaus berechtigt war. Diese Station wurde derzeit als Ausweichstation genutzt und die Patienten und Patientinnen konnten wenig später in eine renovierte Station umziehen.

Eine körperlich mehrfach behinderte Patientin kritisierte u.a. die Einrichtung einer behindertengerechten Toilette. Hier wurden Haltegriffe rechts und links der Toilette sowie eine Toilettenerhöhung erst aufgrund Ihrer Beschwerde eingebaut, was sicherlich schon früher erforderlich gewesen wäre.

Ihre Beschwerde bezüglich mangelnder Hilfe bei der Körperhygiene konnte allerdings nicht nachvollzogen werden.

Die Wandtafel, auf der Informationen für Patienten und Patientinnen angebracht werden, war allerdings sehr hoch angebracht, um die Informationen von einem Rollstuhl aus ohne Schwierigkeiten lesen zu können.

5.1.10 Westfälisches Zentrum Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	sachlich nicht ermittelbar
Verhalten von Ärztin/Arzt		1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal		1	
Verhalten von Dipl.-Pädagogen/-in		1	
Ausstattung	1		
Pflege und Betreuung			1
Personalwechsel im therapeutischen Dienst		1	
Entlassung		2	
Freizeitangebote	1		
Kontrollmaßnahmen		1	
Ausgang		1	
Allgemeines, nicht näher einzuordnen		1	
GESAMT	2	9	1

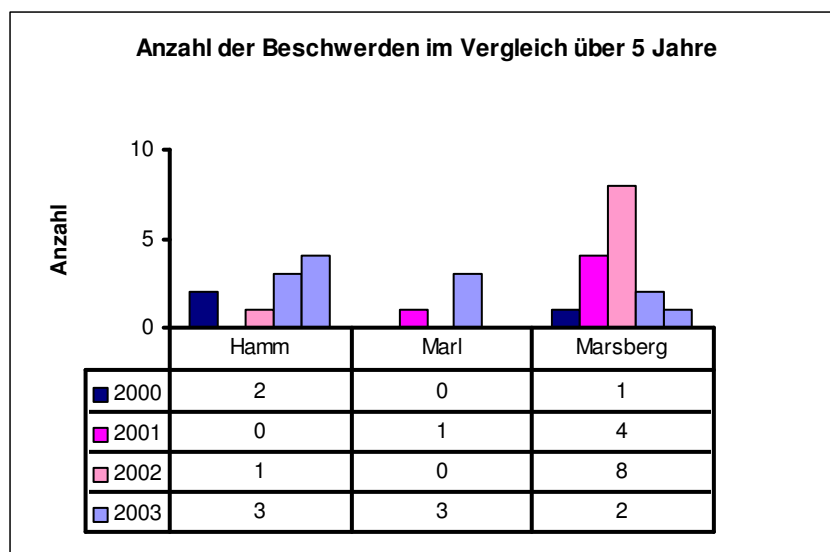
Mehrere Patienten einer geschützten / geschlossenen Station kritisierten, dass ihnen zur Freizeitgestaltung nicht ausreichend Fitnessgeräte zur Verfügung gestellt würden. Sie beantragten die Anschaffung von weiteren Geräten. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte in Erfahrung gebracht werden, dass an mehreren Stellen in der Klinik Fitnessgeräte zur Verfügung stehen, allerdings nicht auf allen Stationen. Aufgrund umfassender Beschaffungsmaßnahmen zur Ausstattung sämtlicher Stationen mit EDV-Geräten bestand aus Sicht der Klinik keine Möglichkeit, zusätzliche Sportgeräte zu beschaffen. Dennoch wurde die Anregung der Patienten aufgenommen und der Versuch unternommen, durch das Spenden von gebrauchten Geräten aus Fitness-Studios den Bestand der Geräte zu erhöhen. Diese Maßnahmen der Klinik wurden von der Beschwerdekommision besonders gewürdigt.

5.1.11 Westfälische Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	Aussage gegen Aussage	Rücknahme nach Bearbeitung
Allg. mediz. Behandlung		1			
Verhalten von Krankenpflegepersonal		1			
Verhalten von Ärztin/Arzt				1	
Entlassung			1		
Essen / Speiseversorgung					1
Verhalten von Mitpatienten/-innen	1	1			
Hygiene und Reinigung		1			
Verbesserungsvorschläge		1			
GESAMT	1	5	1	1	1

Mehrere Patienten einer Station teilten in einem Brief mit, dass sie sich durch das aggressive Verhalten eines Mitpatienten bedroht fühlten. Die Betriebsleitung der Klinik bestätigte im Rahmen der Recherchen zur Eingabe, dass der betreffende Patient im akuten Krankheitszustand mehrfach fremdaggressiv auf Mitpatienten eingewirkt habe. Allerdings wurde die von den Beschwerdeführern angegebene Häufigkeit der Übergriffe relativiert. Die Verantwortlichen der Klinik hatten bereits vor Kenntnissnahme der Eingabe entsprechende Maßnahmen initiiert, um weiteren Gewaltübergriffen vorzubeugen.

5.2 Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie



5.2.1 Westfälisches Institut Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	Rücknahme nach Bearbeitung
Akteneinsicht	1		
Personalmangel im Pflege- und Erziehungsdienst		1	
Verhalten von Ärztin/Arzt	2		
Therapie allgemein			1
Wunsch nach Verlegung			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	2		
Freizeitangebote	1		
GESAMT	6	1	2

Mehrere Patienten einer Station aus dem Rehabilitationsbereich wandten sich im Berichtszeitraum mit einer Beschwerde an die Kommission und äußerten, dass nach ihrer Auffassung die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflege- und Erziehungsdienstes auf der Station zu gering sei. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe wurde festgestellt, dass sich die Mehrheit der Beschwerde führenden Patienten unmittelbar vor Ihrem Aufenthalt auf der Rehabilitationsstation zum qualifizierten Drogenentzug im Klinikbereich aufgehalten hatten. Da diese Station eine wesentlich hö-

here Personaldichte aufweist, konnte nachvollzogen werden, dass den Patienten und Patientinnen im Vergleich dazu die personelle Besetzung als zu gering erschien.

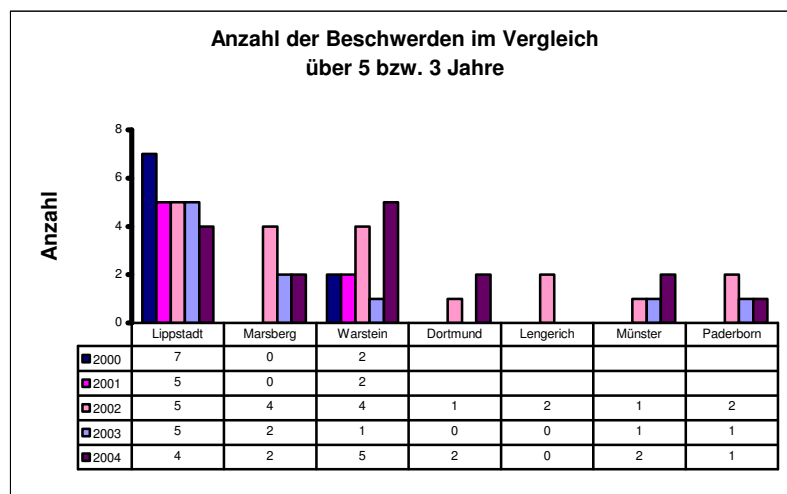
5.2.2 Westfälische Klinik Marl – Sinsen

Aus dieser Klinik lagen im Jahr 2004 keine Beschwerden vor.

5.2.3 Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg

Es ging eine anonyme Beschwerde ein, die sich als unbegründet erwies.

5.3 Einzelne Westfälische Wohnverbände und Pflegezentren



Aus den weiteren Westfälischen Wohnverbänden und/oder Pflegezentren in Gütersloh, Hemer und Marl-Sinsen gingen keine Beschwerden ein.

5.3.1 Westfälischer Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar
Kontrollmaßnahmen		1	
Medikation			1
Verhalten von Mitarbeitern		1	
Verhalten von Mitbewohner	1		
Finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten von ges. Vertretern		2	

Der gesetzliche Betreuer eines Bewohners beschwerte sich über lautes und störendes Verhalten eines anderen Bewohners. Der zu Betreuende hatte sich im August 2003 wegen dieses Bewohners auch selbst an die Beschwerdekommision gewandt, woraufhin die Wohngruppe aufgesucht wurde. Die Beschwerde wurde bereits als berechtigt angesehen. Die Lösung, den Bewohner in einem von dem Betreffenden weiter entfernt liegenden Zimmer unterzubringen, hatte keine wesentliche Besserung herbei geführt. Die Fachbereichsleitung des Westfälischen Wohnverbundes bestätigte Anfang des Jahres 2004 wieder die insbesondere nächtliche Lärmbelästigung für

die anderen Bewohner. Der betreffende Bewohner wurde in eine andere Wohngruppe verlegt.

5.3.2 Westfälischer Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar
Verlegung		1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und ges. Vertreter/in	1	

Ein Vertreter des Heimbeirates kritisierte, dass im Rahmen einer stattfindenden Umstrukturierungsmaßnahme eine Wohngruppe aufgelöst werden solle und die Bewohner der seit Jahren bestehenden Wohngemeinschaft in andere und verschiedene Wohngruppen ziehen sollten. Die Interessen und Belange der Bewohner und Bewohnerinnen als auch der Angehörigen bzw. Rechtsvertreter würden nicht hinreichend berücksichtigt. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte sich die Kommission davon überzeugen, dass die Belange der Bewohner und deren Angehörigen zu jeder Zeit beachtet und berücksichtigt wurden. Während der Bearbeitung der Eingabe fand ein Gespräch zwischen dem Beschwerdeführer und Vertretern der Einrichtung statt. Hierbei konnten verschiedene Missverständnisse ausgeräumt werden. Der Beschwerdeführer erklärte anschließend der Beschwerdekommision, dass er die Erläuterungen der Leitung der Einrichtung nachvollziehen könne. Auch sei sichergestellt, dass die Bewohner durch die strukturellen Veränderungen keine Nachteile hätten.

5.3.3 Westfälischer Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			Rücknahme nach Bearbeitung
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar	
Verhalten von Wohngruppenleitung		1		
Bekleidungshilfe		1		
Barbetrag		1		
Ausgang	2			1
Sonstige Freizügigkeiten				1
Kontrollmaßnahmen			2	
Beschränkungen aus therapeutischen Gründen			3	1
Verhalten des gesamten Teams	2			
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1			
Verhalten von sonst. Mitarbeitern/-innen		3		
Organisation einer Wohngruppe	1			1
GESAMT	6	6	5	4

Vier Bewohner eines stationären Wohnangebotes mit kontrollierter Ausgangssituation für Menschen mit einer Suchterkrankung wandten sich mit fünf Beschwerden an die Beschwerdekommision und kritisierten bestehende Ausgangsregelungen oder verschiedene Kontrollmaßnahmen.

Die Beschwerden wurden intensiv von den Mitgliedern der Beschwerdekommision diskutiert. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingaben wurde mitunter deutlich, dass die Beschwerdeführer, bei denen wiederholte Krankenhausbehandlungen nicht zu einer Abstinenzfähigkeit geführt hatten, schwer nachvollziehen konnten, warum sie sich an die strikten und generellen Regelungen und Vorgaben im Rahmen des Konzeptes der Wohngruppe zu halten haben. In einigen Einzelfällen konnten die Beschwerdepunkte von den Mitgliedern der Beschwerdekommision jedoch nachvollzogen werden. Die Hinweise der Kommission wurden von der Leitung aufgenommen.

5.3.4 Westfälischer Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	fachl./sachl. unbegründet	fachl./sachl. unbegründet, aber nachvollziehbar
Ausgang		1
Kontrollmaßnahmen	1	
Organisation einer Wohngruppe	1	
Verhalten von Mitarbeitern/-innen	1	
Wunsch auf Entlassung	1	
GESAMT	4	1

Der Bewohner einer Wohngruppe für suchtkranke Menschen beschwerte sich über strenge Ausgangsregelungen. Diese Kritik konnte zwar nachvollzogen werden, der Ausgang wurde jedoch zu seinem eigenen Schutz eingeschränkt.

5.3.5 Westfälischer Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	fachl./sachl. unbegründet	keine Zuständigkeit
Freizügigkeiten	1		
Finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten von Ergotherapeuten der WK		1	
GESAMT	1	1	1

Ein Bewohner hatte mehrere Kleintiere und sollte sich zunächst von allen trennen, später konnte er zwei Tiere behalten, nachdem innerhalb des Wohnverbunds der Sachverhalt geklärt worden war.

5.3.6 Westfälischer Wohnverbund Paderborn

Aus dem Wohnverbund ging eine Beschwerde ein, die unbegründet war.

5.4 Westfälische Pflegezentren

Lediglich eine Beschwerde ging aus dem Pflegezentrum Marsberg ein. Die Kritikpunkte waren nicht begründet.

Aus den anderen Pflegezentren waren keine Beschwerden zu bearbeiten. Unter Berücksichtigung der Tatsache wurden und werden im LWL-PsychiatrieVerbund im Rahmen einer kollegialen Beratung MDK-Simulationen in den Pflegezentren durchgeführt. Es kann davon ausgegangen werden, dass Beschwerden direkt vor Ort geklärt werden konnten.

5.5 Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen

Aus den Westfälischen Instituten Warstein (Hermann-Simon-Institut) und Gütersloh (Hans-Peter-Kitzig-Institut) gingen keine Beschwerden ein.

6. Ausblick

Im Rahmen des Qualitätsmanagements trägt die Beschwerdekommision durch ihre Tätigkeit zur Qualitätsfeststellung und -verbesserung in den Westfälischen Kliniken und Zentren sowie Wohnverbänden und Pflegezentren bei. Es werden aufgrund der Beschwerden und Anregungen von betroffenen Menschen (Patienten/Patientinnen; Bewohner/-innen, Angehörige, gesetzliche Betreuer/-innen u.a.) sowohl allgemeine als auch individuelle Aspekte betrachtet, reflektiert und gegebenenfalls grundsätzlich verändert.

Innerhalb der Einrichtungen wurden inzwischen unterschiedliche Maßnahmen und Formen eines örtlichen Beschwerdemanagements konzipiert und eingeführt. Die Beschwerdekommision befürwortet diese niederschweligen Möglichkeiten. Zukünftig soll die Zusammenarbeit bei wachsender Beschwerdezahl intensiviert werden.

Außerdem wird die Beschwerdekommision im Jahr 2005 ihr Augenmerk insbesondere den Westfälischen Wohnverbänden und Pflegezentren widmen, da die Bewohner und Bewohnerinnen sich kaum eigeninitiativ auch unter Berücksichtigung eines örtlichen Beschwerdemanagements äußern.

Wie bereits in 2003 war die Anzahl der telefonisch eingehenden Beschwerden auch im Jahr 2004 sehr hoch. Durch sofortige telefonische Nachfragen in der jeweiligen Einrichtung konnten diese Beschwerden in vielen Fällen unbürokratisch durch zeitnahe telefonische Rückmeldung an den Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin beantwortet werden.

Die Beschwerdekommision wird sich auch weiterhin für die Wahrung der Rechte von Patienten und Patientinnen sowie Bewohnern und Bewohnerinnen einsetzen und diese in berechtigten Anliegen unterstützen. Die Orientierung an den Bedürfnissen dieser Menschen hat für die Beschwerdekommision gerade im Hinblick auf die Dienst- und Tagesplangestaltung in den Stationen und Wohngruppen eine hohe Priorität.

Anhang

Einrichtungen in Trägerschaft des LWL

a) Erwachsenenpsychiatrie

Westfälisches Zentrum Bochum
Westfälische Klinik Dortmund
Westfälische Klinik Gütersloh
Hans-Prinzhorn-Klinik, Westfälische Klinik Hemer
Westfälisches Zentrum Herten
Westfälische Klinik Lengerich
Westfälische Klinik Lippstadt
Westfälische Klinik Marsberg
Westfälische Klinik Münster
Westfälisches Zentrum Paderborn
Westfälische Klinik Warstein

b) Kinder- und Jugendpsychiatrie

Westfälisches Institut Hamm
Westfälische Klinik Marl – Sinsen, Haard - Klinik
Westfälische Kinder- und Jugendklinik Marsberg

c) Westfälische Wohnverbände

Westfälischer Wohnverbund Dortmund
Westfälischer Wohnverbund Gütersloh
Westfälischer Wohnverbund Hemer an der Hans-Prinzhorn-Klinik
Westfälischer Wohnverbund Lengerich
Westfälischer Wohnverbund Lippstadt
Westfälischer Wohnverbund Marl – Sinsen
Westfälischer Wohnverbund Marsberg
Westfälischer Wohnverbund Münster
Westfälisches Zentrum Paderborn, Wohnverbund
Westfälischer Wohnverbund Warstein

d) Westfälische Pflegezentren

Westfälisches Pflegezentrum Dortmund
Westfälisches Pflegezentrum Gütersloh
Westfälisches Pflegezentrum Lengerich
Westfälisches Pflegezentrum Lippstadt
Westfälisches Pflegezentrum Marsberg
Westfälisches Pflegezentrum Münster
Westfälisches Pflegezentrum Warstein

e) Westfälische Institute Medizinische Rehabilitation für Menschen mit psychischen Erkrankungen

Westfälisches Institut Warstein, Hermann Simon Institut
Westfälisches Institut Gütersloh, Hans Peter Kitzig Institut