

**LWL-Abteilung für Krankenhäuser
und Gesundheitswesen**

LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen

Bericht

*der Beschwerdekommision
für das Jahr*

2008



LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.

*Unter dem Schirm der
Beschwerdekommission können sich
die Patientinnen und Patienten
sowie die Bewohnerinnen und
Bewohner der Einrichtungen des
LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen
sicher fühlen.*

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

Umschlagentwurf

Ulrich Ackermann, LWL-Printcenter

Druck

Druckerei Burlage, Münster

Stand

Münster, im Mai 2009

© Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Die 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 2008	4
3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über vier Jahre	5
4. Bewertung der Beschwerden	5
5. Beschwerden im Jahr 2008	8
5.1 LWL-Kliniken im Vergleich	8
5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich	9
5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich	9
5.4 Einzelne Kliniken für Erwachsene	10
5.4.1 LWL-Universitätsklinik Bochum	10
5.4.2 LWL-Klinik Dortmund	11
5.4.3 LWL-Klinik Gütersloh	13
5.4.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik	14
5.4.5 LWL-Klinik Herten	15
5.4.6 LWL-Klinik Lengerich	16
5.4.7 LWL-Klinik Lippstadt	16
5.4.8 LWL-Klinik Marsberg	17
5.4.9 LWL-Klinik Münster	17
5.4.10 LWL-Klinik Paderborn	18
5.4.11 LWL-Klinik Warstein	19
5.5 Einzelne Kliniken für Kinder- und Jugendliche	19
5.5.1 LWL-Klinik Hamm	19
5.5.2 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik	19
5.5.3 LWL-Klinik Marsberg	20
5.6 Einzelne LWL-Wohnverbände	21
5.6.1 LWL-Wohnverbund Dortmund	21
5.6.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh	21
5.6.3 LWL-Wohnverbund Hemer	21
5.6.4 LWL-Wohnverbund Lengerich	21
5.6.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt	21
5.6.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen	22
5.6.7 LWL-Wohnverbund Marsberg	22
5.6.8 LWL-Wohnverbund Münster	22
5.6.9 LWL-Wohnverbund Paderborn	23
5.6.10 LWL-Wohnverbund Warstein	23
5.7 Einzelne LWL-Pflegezentren	23
5.7.1 LWL-Pflegezentrum Marsberg	23
5.7.2 Übrige LWL-Pflegezentren	23
6. Ausblick	24

1. Die Beschwerdekommision

1.1 Aufgabe und Rechtsstellung

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

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

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

1.2 Zuständigkeit

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

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

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

Die Beschwerdekommision ist *nicht* für die Eingaben von Patientinnen und Patienten in den LWL-Maßregelvollzugskliniken sowie den Maßregelvollzugspatientinnen und Maßregelvollzugspatienten in den allgemeinspsychiatrischen LWL-Kliniken, LWL-Wohnverbänden und LWL-Pflegezentren zuständig.

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

Über die in 2008 von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen bearbeiteten *14 Beschwerden mit 22 Beschwerdeinhalten* von Patientinnen und Patienten des Maßregelvollzugs aus den Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen informiert der Bericht der „*Beschwerdekommision Maßregelvollzug*“ für das Jahr 2008.

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

1.3 Zusammensetzung

Der Beschwerdekommision gehörten im Jahr 2008 an:

Mitglieder	Stellvertreterinnen/Stellvertreter
CDU Uwe Scholz Erika Stahl George Zeich (stellv. Vorsitzender)	Wolfgang Diekmann Ludger Kaup Leo Klempert
SPD Bärbel Bredenbach (Vorsitzende) Maria Anna Hakenes	Hans-Joachim Kayser Elisabeth Veldhues
Bündnis 90 / Die Grünen Peter Saatkamp	Angelika Willcke (bis 24. September) Herr Siegfried Schönfeld (ab 10. Dezember)
FDP Dr. Thomas Reinbold	Patrick Horstmann

1.4 Sitzungen der Beschwerdekommision

Die Mitglieder der Beschwerdekommision tagten in 2008 zehnmal an folgenden Terminen und Orten:

21. Januar	LWL-Klinik Münster
25. Februar	Drogenfachklinik Release, Ascheberg-Herbern (externe Einrichtung)
31. März	LWL-Klinik Dortmund
19. Mai	LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik
23. Juni	LWL-Maßregelvollzugsklinik Schloss Haldem
18. August	LWL-Wohnverbund Paderborn
22. September	LWL-Zentrum für Forensische Psychiatrie Lippstadt
20. Oktober	LWL-Pflegezentrum Münster
18. November	LWL-Universitätsklinik Bochum
8. Dezember	LWL-Landeshaus, Münster.

Die Sitzung der Beschwerdekommision im Dezember fand traditionell in Münster statt. Zusätzlich zur Beratung von Beschwerden wurde ein aktuelles Thema behandelt.

Die Leiterin des Landesbetreuungsamtes, Frau Wolff, referierte über Maßnahmen und Möglichkeiten zur Vorsorge von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern. In diesem Zusammenhang erläuterte sie u.a. die Möglichkeiten, Grenzen, Besonderheiten und Unterschiede von Patientenverfügungen, Vorsorgevollmachten sowie Betreuungsverfügungen.

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

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

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

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

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

3. Anzahl der Beschwerden

Vor dem Hintergrund der insgesamt behandelten und betreuten Personen (55.191 Fälle/Bewohner) im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen ist die Anzahl der vorgebrachten Beschwerden und Eingaben gering. Insgesamt wurden in 2008 von der Beschwerdekommision 115 Beschwerden mit den darin enthaltenen 264 Kritikpunkten beraten. Die *Gesamtanzahl* der Eingaben stieg im Berichtszeitraum um vier Beschwerden im Vergleich zu 2007 nur leicht an. Hingegen nahmen die in den Beschwerden enthaltenen *einzelnen Kritikpunkte* um deutliche 37,5 Prozent zu.

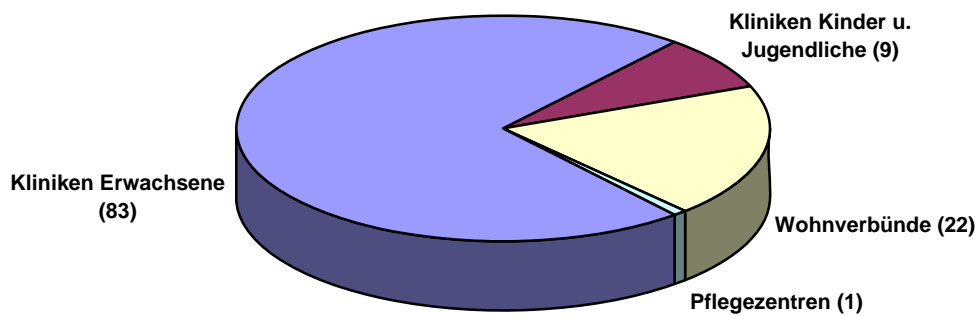
Wie schon in den zurückliegenden Berichtszeiträumen kam in 2008 der mehrheitliche Anteil der vorgebrachten Eingaben aus dem stationären Bereich der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen. Bei den LWL-Kliniken für Erwachsene sank die *Gesamtanzahl* der Beschwerden. In einigen Einrichtungen reduzierte sich die Anzahl der Beschwerden um (fast) 75 Prozent. Im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie stieg die Anzahl der Beschwerden erstmals seit 2005 wieder leicht an. Mit 22 Beschwerden hat sich die Anzahl der Beschwerden aus dem Bereich der LWL-Wohnverbände mehr als verdoppelt. Eine Beschwerde aus einem LWL-Pflegezentrum wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision in 2008 beraten.

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

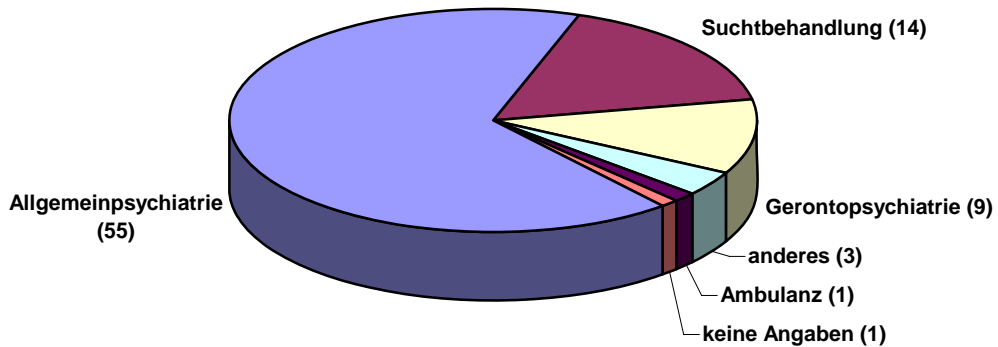
Keine Berücksichtigung fanden die zahlreichen diversen Anfragen, Eingaben und/oder kritischen Bemerkungen, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen durch ein Telefonat erledigt werden konnten. Gerade bei sehr akut erkrankten Menschen genügte oftmals eine beruhigende Ansprache, ein Hinweis auf das Amtsgericht und/oder die Bitte auf eine Verschriftlichung der Eingabe, die dann nach dem Abklingen der akuten Symptomatik so gar nicht mehr notwendig erscheint.

3.1 Anzahl der Beschwerden im Jahr 2008

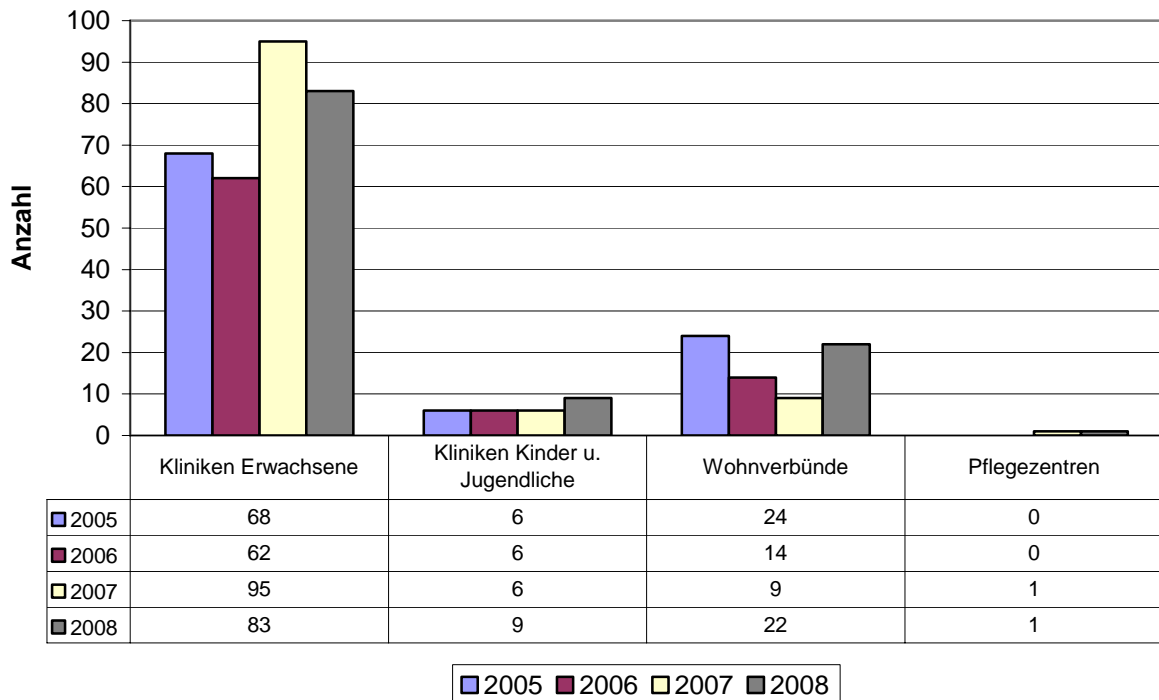
Anzahl der Beschwerden nach Einrichtungsform



Anzahl der Beschwerden nach Behandlungsform
Kliniken Erwachsene



3.2 Anzahl der Beschwerden im Vergleich über vier Jahre



4. Bewertung der Beschwerden

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

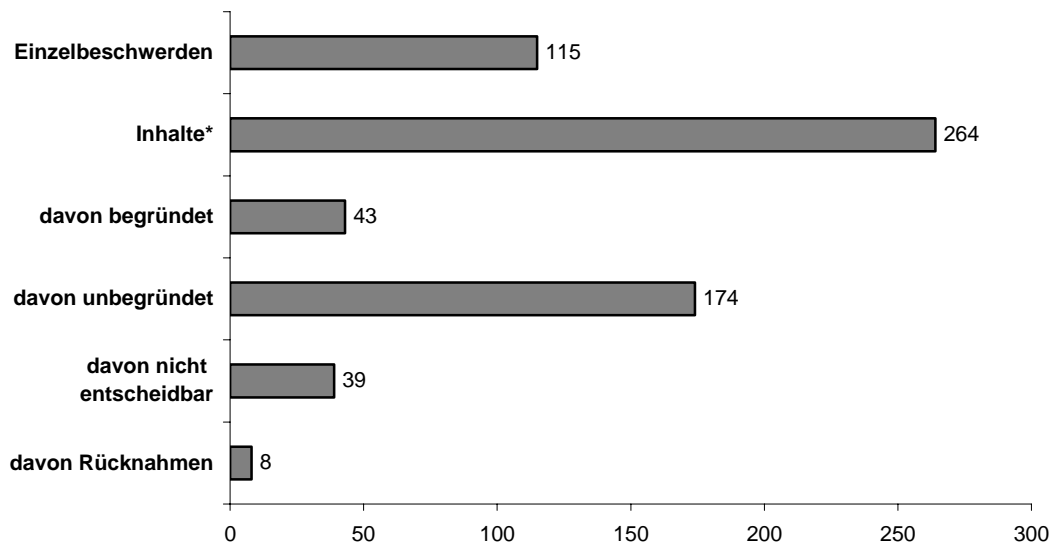
Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass jede Beschwerde von der betroffenen Person subjektiv als begründet erlebt wird. Dennoch stellt sich vielfach bei einer intensiven Aufklärung des Sachverhalts diese Eingabe objektiv als nicht begründet dar. Besonders trifft diese Tatsache bei Beschwerden und Kritiken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

Beschwerden werden dann als unbegründet bewertet, wenn sie bei einer objektiven Betrachtung als sachlich nicht zutreffend gewertet werden, auch wenn sie Inhalte umfassen, die für die Mitglieder der Beschwerdekommision emotional durchaus nachvollziehbar waren.

Sofern keine Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht vorliegt, die formale Zuständigkeit der Beschwerdekommision nicht gegeben ist oder nach der sorgsam Sachverhaltsaufklärung „Aussage gegen Aussage“ steht, ist die Beschwerde nicht entscheidbar.

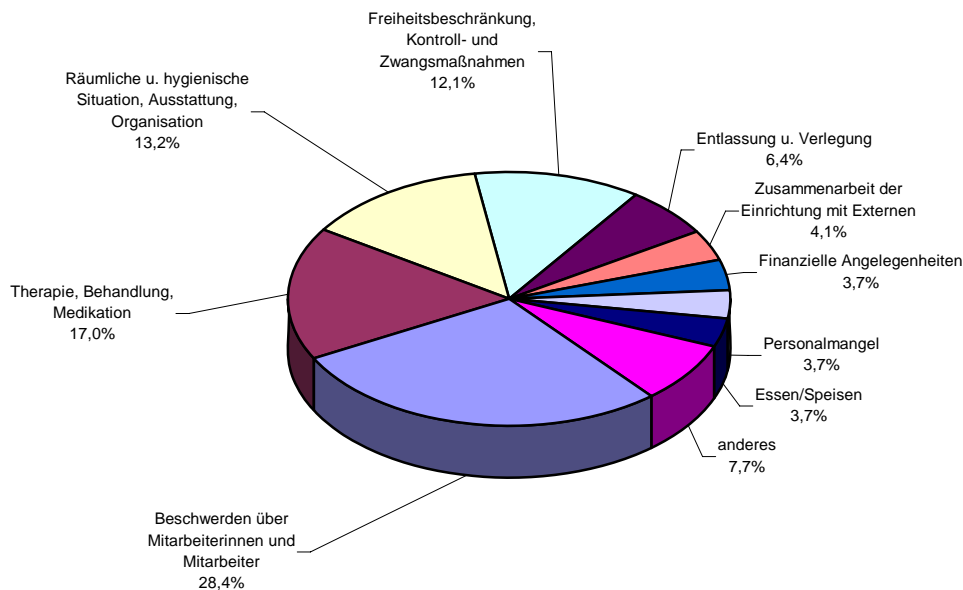
In 2008 waren 16,3 Prozent der vorgebrachten Beschwerdeinhalte begründet. Der Anteil lag in 2007 bei 21,4 und in 2006 bei 17,4 Prozent. Dem folgenden Diagramm können alle Daten der Beurteilung durch die Mitglieder der Beschwerdekommision entnommen werden.

Beurteilung aller Beschwerden



* ohne Lob / positive Rückmeldungen (viermal)

Nachfolgend wird auf die häufigsten der 264 vorgebrachten und beratenen Beschwerdeinhalte in 2008 näher eingegangen:



Das **Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** war, wie bereits in den zurückliegenden Jahren ebenso, in 2008 der häufigste Anlass einer Beschwerde. Insgesamt gingen hierzu 75 Kritikpunkte ein.

Der überwiegende Anteil zu diesem Themenkomplex war aus Sicht der Mitglieder der Beschwerdekommision unbegründet. Vielfach fühlten sich die betroffenen Personen vom Personal der Einrichtung autoritär behandelt und/oder nicht ernst genommen. Auch wurde ein empathisches Verhalten vermisst oder die nicht erfolgte Weitergabe von Informationen wurde bemängelt. Es gilt in diesem Kontext jedoch ebenso zu bedenken, dass Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohner im Rahmen ihrer Erkrankung sowohl Mitpatientinnen und Mitpatienten, Mitbewohnerinnen und Mitbewohner als auch das Personal beleidigen, bedrohen und möglicherweise gewalttätig werden können. Im Verlauf der Recherchen und Beratungen zu den Eingaben wurde mehrfach deutlich, dass sich der Einsatz von intensiv qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern positiv im Umgang von mit Gewalt besetzten Situationen auswirkt. Daher unterstützen die Mitglieder der Beschwerdekommision auch weiterhin ausdrücklich entspre-

chende Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, damit diese kompetent deeskalierend handeln und den Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern durch die Wahrnehmung von professioneller Nähe und Distanz ein Gefühl der Sicherheit bieten können.

Vier Kritikpunkte bezüglich des Verhaltens von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden von der Beschwerdekommision als begründet bewertet. In diesen Fällen wurde umgehend für Abhilfe gesorgt.

45 Kritikpunkte kamen im Berichtszeitraum aus dem Bereich **Therapie, Medikation, Behandlung** sowie **Pflege** und **Betreuung**. Insgesamt vier Beschwerden wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet angesehen. Die geschilderten Sachverhalte konnten gelöst werden.

35 Beschwerden betrafen die **Räumlichkeiten, Ausstattung** und/oder die **organisatorische Ausgestaltung** des Tagesablaufs auf der Station bzw. in der Wohngruppe. 16 Beschwerden hiervon wurden von den Mitgliedern als begründet beurteilt. In zwei Fällen wird eine zufriedenstellende Lösung mit der Beendigung von Umbau- bzw. Modernisierungsmaßnahmen erreicht werden.

In 2008 beschäftigte sich die Beschwerdekommision mit 32 Beschwerden über **Freiheitsbeschränkungen, Kontroll- und Zwangsmaßnahmen** sowie über die **Rechtsgrundlage der Unterbringung**. Hierbei handelte es sich um nicht gewährte Ausgänge, Besuche, Urlaube und andere Beschränkungen aus therapeutischen Gründen. Über die gerichtliche Unterbringung beschwerten sich vierzehn Personen. In diesen Fällen konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen lediglich auf die Zuständigkeit der jeweiligen Gerichte hinweisen.

Insgesamt 19 Personen beschwerten sich über Sachverhalte, die im Zusammenhang mit ihrer **Entlassung und/oder Verlegung** standen. In zwei Fällen wurde die Eingabe im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe zurückgenommen. Drei Beschwerden wurden als begründet angesehen und eine Abhilfe wurde geschaffen.

Elfmal wurde die **Zusammenarbeit** der Einrichtung mit externen Personen, Einrichtungen o.ä. von den Beschwerdeführern bemängelt. Zwei Beschwerden wurden hiervon als begründet angesehen.

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt zehn Beschwerden hinsichtlich **finanzieller Angelegenheiten** von der Kommission beraten. Hiervon wurden drei als berechtigt beurteilt.

Ebenfalls zehn Beschwerden gingen zum Themenbereich **Personalmangel** im Berichtszeitraum ein. In fünf Fällen stellten die Mitglieder der Beschwerdekommision fest, dass die Eingabe begründet war. Zeitnah wurde von den jeweiligen Einrichtungen für Abhilfe gesorgt.

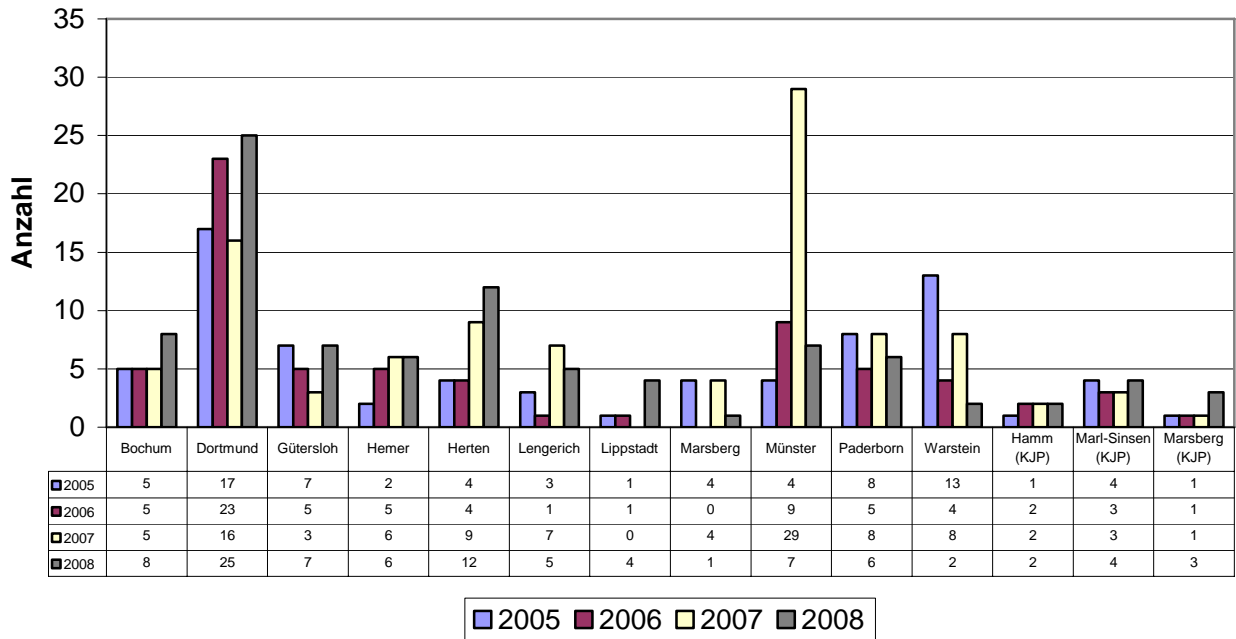
Vier der insgesamt zehn Kritikpunkte bezüglich **Speisenversorgung/Essen** waren im Berichtszeitraum für die Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollziehbar und wurden als begründet bewertet. In all diesen Fällen konnte eine rasche Lösung des Problems erreicht werden.

In 17 Fällen konnten die vorgebrachten Kritikpunkte nicht eindeutig einem der vorstehend genannten Themenkomplex zugeordnet werden; vielmehr handelte es sich hierbei um Beschwerden über das Verhalten von Mitpatientinnen oder Mitpatienten bzw. Mitbewohnerinnen oder Mitbewohnern sowie dem Verhalten von gesetzlichen Vertretern o.ä.

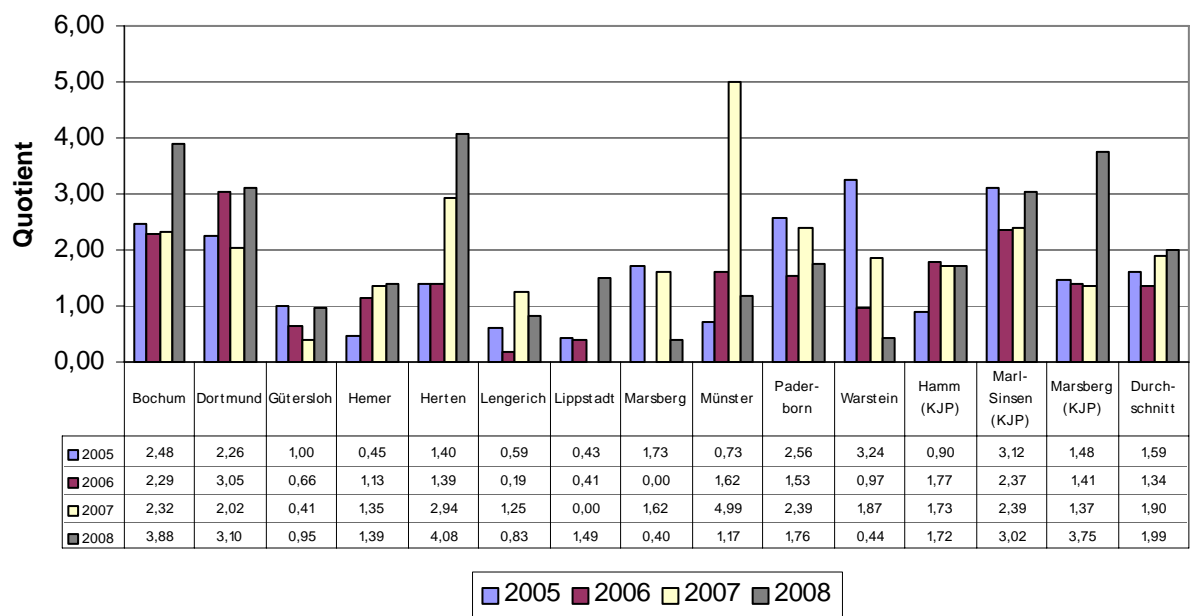
5. Beschwerden im Jahr 2008

5.1 LWL-Kliniken im Vergleich

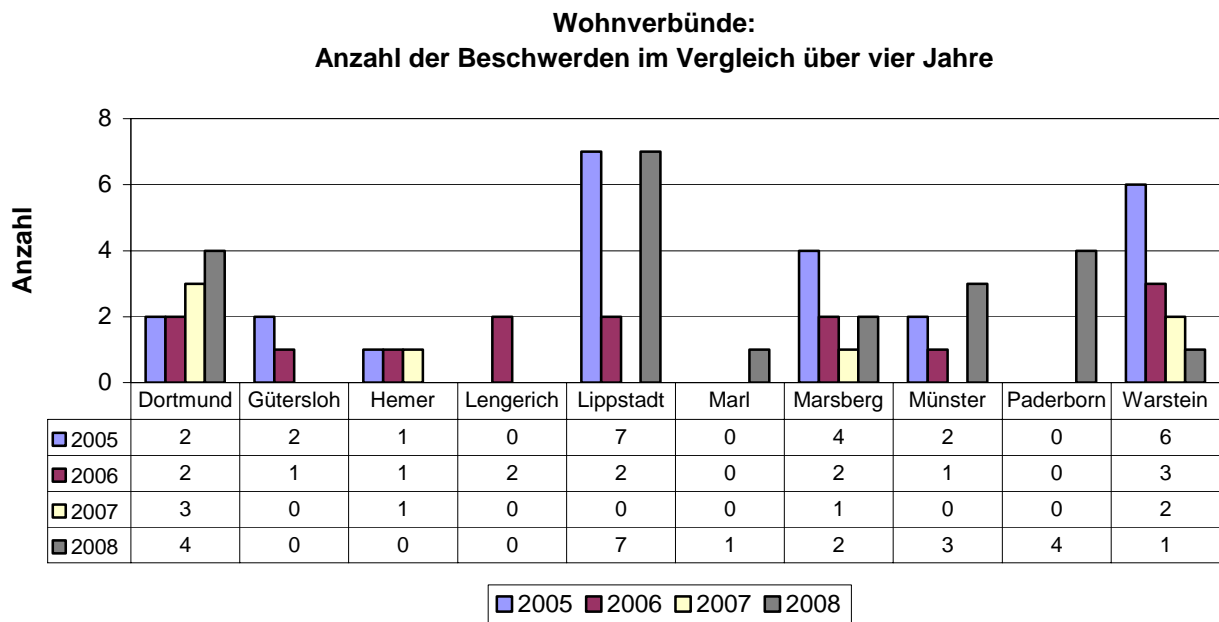
**Kliniken:
Anzahl der Beschwerden im Vergleich über vier Jahre**



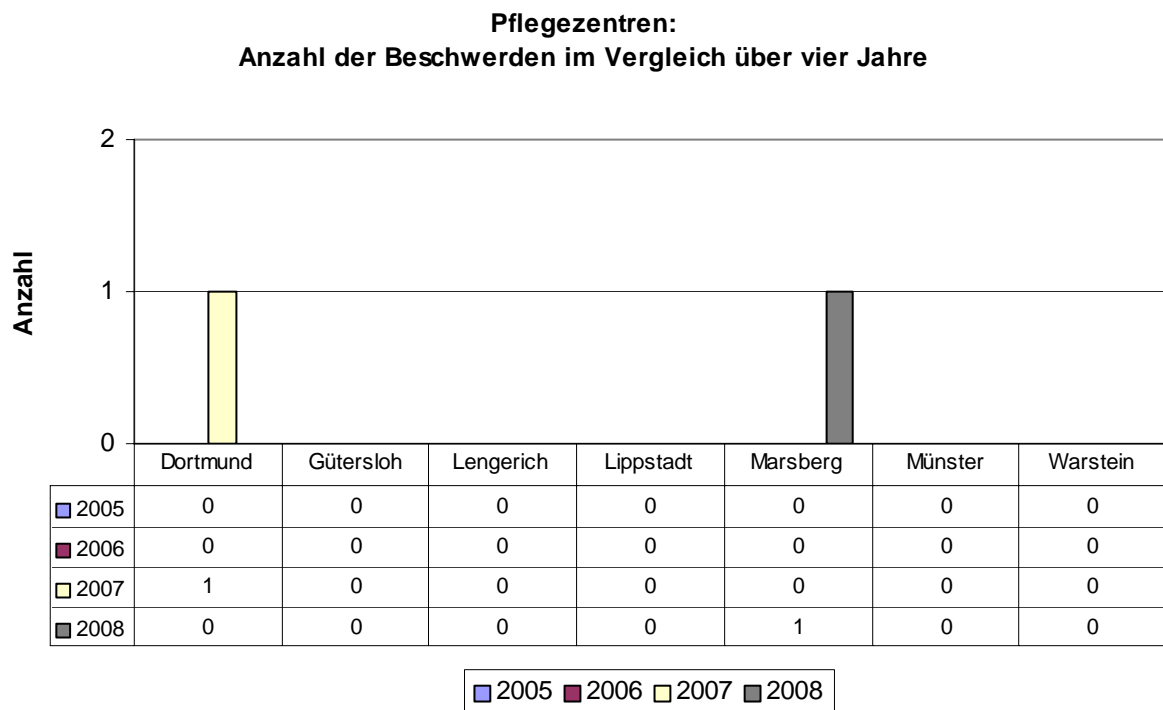
**Kliniken:
Beschwerden pro 1000 Fälle im Vergleich über vier Jahre**



5.2 LWL-Wohnverbände im Vergleich



5.3 LWL-Pflegezentren im Vergleich



5.4 Einzelne Kliniken für Erwachsene

5.4.1 LWL-Universitätsklinik Bochum

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe erfolgt	unbegründet	fehlende Schweigepflichts-entbindung
Verhalten von Mitpatienten/innen			1	
Wunsch auf Verlegung			1	
Therapie	2	erfolgt	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1
Verhalten von Ärztin/Arzt			3	1
Fehldiagnose				1
Datenschutz	1	erfolgt		
Hygiene und Reinigung			1	
Pflege und Betreuung			1	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1	
Behandlung			1	
Personalmangel im ärztlichen Dienst			1	
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1	
Organisation einer Station/ Wohngruppe			1	
Lob/Dank allgemein (1x)				
Summe	3		13	3

Eine ehemalige Patientin wandte sich an die Beschwerdekommision und kritisierte, dass in Ihrem Fall der Datenschutz nicht hinreichend eingehalten wurde. Die Kritik der Beschwerdeführerin wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Es wurde im Zuge der Bearbeitung der Beschwerde recherchiert, dass sich eine Doktorandin der LWL-Universitätsklinik an die Beschwerdeführerin gewandt hatte, um Daten der Patientin im Rahmen ihrer Doktorarbeit nutzen zu dürfen. Die Patientin hatte grundsätzlich einer Weitergabe ihrer Daten nicht zugestimmt. Die Betriebsleitung bedauerte den Sachverhalt ausdrücklich und bat bei der Beschwerdeführerin um Entschuldigung. Die Beschwerdekommision schloss sich der Bitte um Entschuldigung an. Die von der Betriebsleitung eingeleiteten organisatorischen Maßnahmen wurden von der Kommission begrüßt.

Eine Patientin kritisierte u.a. das Verhalten einiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheits- und Krankenpflegedienstes sowie des Ärztlichen Personals. Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung wurde die Beschwerdeführerin gebeten, das Personal der Klinik von ihrer gesetzlichen Schweigepflicht zu entbinden, um dezidiert den Kritikpunkten nachgehen zu können. Die Beschwerdepunkte konnten von den Mitgliedern nicht abschließend beurteilt werden, da die Beschwerdeführerin sich zuvor entschieden hatte, eine schriftliche Einwilligungserklärung nicht abgeben zu wollen.

Als berechtigt bewerteten die Beschwerdekommisionsmitglieder die kritischen Ausführungen mehrerer Patientinnen und Patienten einer Station zum Ausfall verschiedener therapeutischer Angebote. Die Beschwerdekommision nahm die Eingabe zum Anlass, sich direkt vor Ort über die Situation ein Bild zu schaffen und sich mit den verantwortlichen Mitgliedern der Betriebsleitung auszutauschen. Die Überprüfungen und Recherchen zur Eingabe hatten zuvor ergeben, dass es im Verlauf von mehreren Monaten zu einer bedauerlichen Verkettung von Urlaubs- und Krankheitssituationen ge-

kommen war, die zu den kritisierten Ausfällen führten. Die Beschwerde wurde von der Betriebsleitung zum Anlass genommen, die Regelung zur Vertretung bei geplantem und ungeplantem Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheits- und Pflegedienstes sowie des medizinisch-therapeutischen Dienstes zu optimieren. Die Kommission begrüßt und unterstützt die strukturellen Maßnahmen der Betriebsleitung und wird die Umsetzung dieser Maßnahmen weiter verfolgen.

Die Beschwerde eines Patienten der Ambulanz der LWL-Universitätsklinik Bochum wurde von den Mitgliedern der Kommission als berechtigt bewertet. Die Verärgerung des Patienten, nicht frühzeitiger über die Abwesenheit seines behandelnden Arztes informiert worden zu sein, konnte nachvollzogen werden.

5.4.2 LWL-Klinik Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung								
	be-gründet	Abhilfe	Abhilfe behoben bis:	unbe-gründet	fehlende Schwei-gepflichts-entbindung	keine Zuständig-keit	sachlich nicht er-mittelbar	Aussage gegen Aussage	Rück-nahme
Verhalten von Ärztin/Arzt				3	1		2		
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.					1				
Hygiene und Reinigung				1					
Ausstattung	1	erfolgt	2010	1					
sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	2	erfolgt							
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Fremdfirmen				1					
Rechtsgrundlage der Unterbringung						6			1
Beschränkung aus therap. Gründen				2					
Ausgang				4					
Computerangelegenheiten	1	erfolgt		1					
Allgemeines; nicht näher einzuordnen				1					
Schadensersatz	2	erfolgt							
Verlegung				1					
Sonst. bzgl. Entlassung	1	erfolgt		1					
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen				1					
Verhalten von Krankenpflegepersonal				4			1	1	
Wunsch auf Verlegung				1					
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	erfolgt		1					
Überbelegung	1	nicht möglich							
Personalmangel im Sozialdienst/Therap.	1	erfolgt							
Wunsch auf Entlassung				1		1			1
Medikation				1					
Fehldiagnose				1					
Akteneinsicht				1					
allg. mediz. Behandlung				2					
Verhalten von Sozialdienst				1					
Urlaub				1					
Dosierung der Medikation				1					
Essen/Speiseversorgung				1					
Summe	10			33	2	3	3	1	2

Eine ehemalige Patientin der Allgemeinpsychiatrischen Abteilung der LWL-Klinik Dortmund bemängelte nachvollziehbar die Ausstattung der Station mit sanitären Anlagen/Nasszellen. 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 Patientinnen und Patienten wandten sich an die Kommission und kritisierten, dass ihnen an einem Wochenende warmes Wasser auf der Station nicht zur Verfügung stand. Im Zuge der Bearbeitung der Beschwerde wurde festgestellt, dass aufgrund eines technischen Defektes die Warmwasseraufbereitung ausgefallen und somit die Versorgung der Station mit warmem Wasser nicht gegeben war. Der Defekt konnte von den Mitarbeitern des technischen Dienstes der LWL-Klinik Dortmund nicht umgehend am Freitag behoben werden. Die Versuche des Klinikpersonals, die Ansprechpartner der Vertragsfirma der LWL-Klinik für den Bereich Sanitär zu erreichen, schlugen fehl bzw. reagierte die Vertragsfirma nicht auf die Kontaktaufnahmen. Am Montag wurde durch den Austausch eines Bauteils der Defekt behoben. Obwohl seitens des Personals der Station den Patientinnen und Patienten verschiedene Alternativen in der vorübergehenden Notsituation angeboten wurde, konnte die Beschwerdekommision die Kritik nachvollziehen. Die Klinikleitung nahm die Beschwerde zum Anlass, intensive Gespräche mit dem Vertragspartner über die weitere zukünftige Zusammenarbeit zu führen. Die Kommission begrüßt und unterstützt diese Maßnahme.

Ein Patient wandte sich an die Kommission und berichtete, dass er im Be- und Entlüftungssystem der Nasszellen kristallähnliche Ablagerungen festgestellt habe. Das von ihm verständigte Personal der Station habe auf seine Hinweise nicht reagiert und darauf hingewiesen, für diesen Sachverhalt nicht zuständig zu sein. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde festgestellt, dass es sich bei den Ablagerungen nicht um den vom Patienten vermuteten Schimmel, sondern um leichte Staubablagerungen handelte. Die Klinikleitung nahm die Beschwerde zum Anlass, die Reinigungsintervalle der Luftauslässe zu erhöhen.

Im Berichtszeitraum wandte sich eine Patientin an die Kommission und kritisierte, dass ihr die Nutzung eines transportablen Notebooks aus Gründen des Brandschutzes auf der Station verwehrt worden war. Die gültige Brandschutzverordnung untersagte den Betrieb sämtlicher nicht eigens zuvor geprüfter zusätzlicher elektrischer Geräte von Patientinnen und Patienten. Die Kritik der Patientin wurde von der Betriebsleitung der LWL-Klinik Dortmund zum Anlass genommen, die allgemein gültige Brandschutzverordnung entsprechend zu überprüfen und abzuändern. Seither ist es erlaubt, bei sachgemäßer Aufladung der Akkus mit einem dafür zugelassenen Netzteil, Notebooks auf den Stationen zu nutzen.

Die Angehörigen einer ehemaligen Patientin der Abteilung für Gerontopsychiatrie und ein ehemaliger Patient der Abteilung für Suchtmedizin wandten sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und berichteten, dass im Verlauf der stationären Behandlung persönliche Wertgegenstände abhanden gekommen bzw. bei der Entlassung der bei der Aufnahme zur Verwahrung überreichte Schmuck nicht wieder ausgehändigt worden war. Trotz intensivster Recherchen und Nachforschungen konnte der Verbleib der Gegenstände nicht geklärt werden. Anhand der Dokumentation konnte ein durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verursachter Verlust jedoch ausgeschlossen werden. Daher begrüßen die Mitglieder der Beschwerdekommision die in beiden Fällen erklärte Bereitschaft der Betriebsleitung, an die Beschwerdeführer eine pauschale Zahlung zu leisten.

Der gesetzliche Betreuer einer Patientin beschwerte sich zu Recht über die Umstände der Entlassung seiner Betreuten. Es wurde im Zuge der Bearbeitung der Eingabe fest-

gestellt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Station ohne Berücksichtigung sämtlicher Vorplanungen und Vereinbarungen sowie ohne Absprachen mit dem Betreuer die Patientin entlassen hatten. Die verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entschuldigten sich persönlich beim Betreuer. Die Betriebsleitung bedauerte im Verlauf der Recherchen den Sachverhalt und veranlasste umgehend organisatorische Maßnahmen, um zukünftig ähnliche Situationen zu vermeiden. Die Beschwerdekommision überzeugte sich, dass die Patientin durch die Entlassung keine Benachteiligungen erfahren hatte.

5.4.3 LWL-Klinik Gütersloh

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe	Abhilfe behooben bis:	unbegründet	Aussage gegen Aussage	Rücknahme
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1	1	1
Ausstattung				1		
Essen/Speiseversorgung				2		1
Verhalten von Mitpatienten/innen						1
Wunsch auf Entlassung						1
Personalmangel im pflegerischen Dienst	1	erfolgt				
Personalmangel im therapeut. Dienst	1	erfolgt				
Rauchen/Nichtrauchen	1	erfolgt				
Bauliche/räumliche/ hygienische Situation	1		2015			
Lärmbelästigung				1		
Summe	4			5	1	4

Mehrere Patientinnen und Patienten einer Station führten kritisch an, dass im Bereich des pflegerischen und des therapeutischen Dienstes zu wenig Personal eingesetzt werde. Die Ausführungen der Patientinnen und Patienten wurden von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt angesehen. Im Rahmen der Recherchen zur Eingabe wurde deutlich, dass die aus monetären Gründen notwendig vorgenommenen personellen Umstrukturierungsmaßnahmen von den Patientinnen und Patienten als massive Leistungsdefizite empfunden wurden. Die Beschwerdekommision begrüßt ausdrücklich die von der Betriebsleitung veranlassten organisatorischen Maßnahmen, eine Angebotsstruktur zu schaffen, die für die Patientinnen und Patienten hilfreich ist und den Erwartungen und Bedürfnissen entspricht.

Im Berichtszeitraum wandten sich mehrere Patientinnen und Patienten an die Beschwerdekommision und kritisierten die bestehende Regelung zum Schutz der Nichtraucher innerhalb der Klinik. Die Patientinnen und Patienten bemängelten eine nicht einheitliche Handhabung der Regelung innerhalb der Abteilungen bzw. der offenen Stationen der Klinik. Die Beschwerde wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als begründet bewertet. Die Betriebsleitung der LWL-Klinik Gütersloh sorgte umgehend für eine einheitliche Regelung.

5.4.4 LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe	unbegründet	sachl. nicht ermittelbar	keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern allg.			2		
Verhalten von Ärztin/Arzt			1		
Sonst. Medikation			1		
Therapie			1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1
Beschränkungen aus therap. Gründen			1		
Ausstattung	1	erfolgt			
Verhalten von sonst. MA/innen				1	
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten	1	erfolgt			
Summe	2		6	1	1

Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und berichtete über verschiedene Probleme bei der Begleichung der von ihm geschuldeten Liquidationshonorare. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe konnte zwischen sämtlich Beteiligten eine Klärung des Sachverhaltes und zufriedenstellende Einigung getroffen werden, nachdem die Betriebsleitung sich dem Beschwerdeführer gegenüber erklärt hatte.

Die Kritik eines Patienten der LWL-Klinik Hemer, Hans-Prinzhorn-Klinik, dass ein seit mehreren Wochen defekter Fernseher im Raucherraum der Station nicht repariert werde, konnte von den Mitgliedern der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde wurde festgestellt, dass das Fernsehgerät nicht defekt, sondern die Kontakte der Fernbedienung durch diverse Nikotin- und Ascheablagerungen verdreckt und funktionsuntüchtig waren. Umgehend wurde das Bedienungsgerät gesäubert. Ferner wurden organisatorische Maßnahmen getroffen, damit es zukünftig nicht zu erneuten Verschmutzungen kommen wird.

5.4.5 LWL-Klinik Herten

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe	unbegründet	Aussage gegen Aussage	keine Zuständigkeit
Nichtaufnahme			2		
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			4		
Beschränkung aus therap. Gründen			2		
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1
Verbesserungsvorschläge	1	erfolgt			
Ausstattung	1	erfolgt			
Therapie			2		
Art der Medikation			1		
Verhalten von Ärztin/Arzt			5		
Pflege und Betreuung			1		
Essen/Speiseversorgung			1		
Sonst. Medikation			1		
Verhalten von Krankenpflegepersonal				1	
Verhalten von Arbeits- bzw. Ergotherapeut/in			1		
Zusammenarbeit des Personals in der Einrichtung			1		
Dosierung der Medikation			1		
Entlassungsbericht			1		
Akteneinsicht			1		
Verhalten von sonst. MA/innen			1		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1		
Summe	2		26	1	1

Ein Patient wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und regte an, die bereits bestehende sanitäre Ausstattung durch den Einbau eines Urinals zu ergänzen. Die Anregung wurde von der Betriebsleitung aufgegriffen und der Vorschlag umgehend umgesetzt.

Im Berichtszeitraum meldete sich eine Patientin bei der Kommission, um sich über unangemessenes Verhalten und Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Depressionsstation der LWL-Klinik Herten zu beschweren. Diese Beschwerde konnte nicht konkretisiert werden und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stritten diese Beschuldigung auf Nachfrage ab. Somit war es den Mitgliedern der Beschwerdekommision nicht möglich, eine Bewertung vorzunehmen.

5.4.6 LWL-Klinik Lengerich

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	keine Zuständigkeit
Personalwechsel im ärztlichen Dienst			2	
Personalmangel im therapeutischen Dienst	1	erfolgt		
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1	
Wunsch auf Entlassung			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung				1
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			1	
Isolation			1	
Beschränkung aus therap. Gründen			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Medikation			1	
Wunsch auf Verlegung				1
Summe	1		10	2

Eine ehemalige Patientin der Depressionsstation wandte sich an die Mitglieder der Beschwerdekommision und kritisierte fehlende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich des therapeutischen Dienstes. Die Beschwerde wurde von der Kommission als berechtigt bewertet. Die Betriebsleitung teilte mit, dass nach einer kurzen personellen Vakanz im Bereich der Ergotherapie den Patientinnen und Patienten, aufgrund einer bereits begonnenen konzeptionellen Neuausrichtung der betreffenden Depressionsstation, nun zusätzliche Therapieangebote zur Verfügung stehen werden. Das von der Betriebsleitung initiierte und geänderte Therapieangebot auf der Station wurde von der Beschwerdekommision unterstützt.

5.4.7 LWL-Klinik Lipstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1
Ausgang			1
Dosierung der Medikation	1	erfolgt	
Pflege und Betreuung	1	erfolgt	
Besuch			1
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1
Organisation einer Station			1
Fehldiagnose			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			2
Therapie			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen			1
Medikation			1
Summe	2		11

Im Rahmen der Recherchen zu einer Eingabe überzeugte sich die Kommission, dass ein Patient keinerlei Benachteiligungen dadurch erlitten hatte, dass dem Beschwerdeführer versehentlich eine geringere Dosis Tabletten, als die vom Arzt verordnet, ausgegeben wurde. Hierüber hatte sich der Patient beschwert. Die Beschwerde wurde von der Betriebsleitung zum Anlass genommen, die bereits bestehenden strengen Rege-

lungen und Kontrollen hinsichtlich der Bereitstellung und Ausgabe von Medikamenten auf der Station nochmals zu optimieren.

Die Kritik eines Patienten der Abteilung Suchtmedizin der LWL-Klinik Lippstadt hinsichtlich nicht hinreichender Pflege und Betreuung durch die Bezugspflegeperson wurde von den Mitgliedern der Beschwerdekommision als berechtigt bewertet. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe war zuvor von der Abteilungsleitung eingeräumt worden, dass es zwar zu einem Aufnahmegespräch mit der Bezugspflegeperson sowie einer gemeinsamen Pflegeplanung kam, es jedoch anschließend keinen weiteren Kontakt zur Pflegeperson gab. Die Klinikleitung nahm diese Eingabe zum Anlass, strukturelle Maßnahmen für die Zukunft zu treffen, um eine echte Bezugspflege auf der Station sicherzustellen. Die Mitglieder der Kommission begrüßen diese Maßnahmen und werden die Umsetzung weiter verfolgen.

5.4.8 LWL-Klinik Marsberg

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Angehöriger an die Kommission und kritisierte jeweils das Verhalten einer Ärztin und eines Arztes. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe bzgl. des Arztes konnte der Sachverhalt nicht eindeutig geklärt werden, so dass die Kommission keine Beurteilung vornehmen konnte. Die Beschwerde über die Ärztin wurde als berechtigt bewertet. Die Mitarbeiterin hatte im Rahmen ihrer nebenberuflichen Tätigkeit ein Schreiben auf Briefpapier mit dem Logo der LWL-Klinik Marsberg verfasst. Die Ärztin wurde darauf hingewiesen, wie sie zukünftig bei ähnlichen Situationen formal zu verfahren habe.

5.4.9 LWL-Klinik Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung			
	begründet	Abhilfe	unbegründet	Rücknahme
Fehldiagnose			1	
Verhalten von Ärztin/Arzt			1	1
Medikation			1	
Besuch			1	
Sonst. Freizügigkeiten			1	
Schadensersatz			1	
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1	
Stationäre Aufnahme			1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1	
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1	
Essen/Speiseversorgung	1	erfolgt		
Wunsch auf Entlassung			1	
Lob/Dank allgemein (1x)				
Summe	1		11	1

Infolge von Krankheitsausfällen war es in der Küche der LWL-Klinik Münster vorübergehend zu personellen Engpässen gekommen. Da außerdem zu diesem Zeitpunkt die Essensversorgung grundsätzlich umgestellt wurde (Tablettsystem), gab es Einbußen in der Speisenqualität. Hierdurch kam es zu Beschwerden über Menge, Geschmack und die Temperatur des Essens. Die Betriebsleitung war sehr bemüht, die personelle Situation kurzfristig zu verbessern. Dieses gelang. Auch die neue Würzung des Essens wurde kritisiert. Da die Küche der LWL-Klinik Münster den Geschmacksverstärker Glutamat nicht mehr verwendet, wurden zunächst die Speisen als zu wenig herzhaft erlebt.

5.4.10 LWL-Klinik Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung					
	begründet	Abhilfe	unbegründet	keine Zuständigkeit	fehlende Schweigepflichts-entbindung	sachl. nicht ermittelbar
Essen/Speiseversorgung	1	erfolgt	1			1
Sonst. finanzielle Angelegenheiten				1		
Zusammenarbeit mit Einrichtung u. a. Personen/Institutionen	1	erfolgt				
Verhalten von Ärztin/Arzt			1		1	
Sonst. Medikation			1			
Medikation			1			
Hygiene und Reinigung	1	erfolgt				1
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1		1	
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			2			
Beschränkung aus therap. Gründen			1			
Freizeitangebote			1			
Verbesserungsvorschläge	1	erfolgt				
Organisation einer Station/Wohngruppe	1	erfolgt				
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in			1			
Verhalten von Psychologin/Psychologe			1			
Lob/Dank allgemein (1x)						
Summe	5		11	1	2	2

Eine Patientin wandte sich an die Beschwerdekommision und äußerte sich u.a. lobend über die schmackhafte und hohe Qualität der Speisen. Zeitgleich kritisierte sie jedoch die teilweise nicht ausreichenden Portionen/Mengen beim Mittag- und Abendessen. Es wurde im Zuge der Bearbeitung festgestellt, dass aufgrund eines standardisierten Verfahrens tatsächlich zu geringe Mengen Kaltverpflegung von der Küche auf die Stationen geliefert wurden. Es erfolgte umgehend eine Änderung.

Die Kritik eines Patienten über eine nicht hinreichende Zusammenarbeit der LWL-Klinik Paderborn und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Wohnheimes, in dem der Beschwerdeführer lebte, wurde von den Kommissionsmitgliedern als berechtigt bewertet. Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass sich der Beschwerdeführer nach einer mühsamen Anreise zu einem regelhaften Termin in der Klinik eingefunden hatte, um dann zu erfahren, dass die für ihn zuständige Mitarbeiterin erkrankt sei und er unverrichteter Dinge wieder nach Hause fahren könne. Es war versäumt worden, ihn und das Wohnheim entsprechend zu informieren. Die aufgrund der Eingabe veranlassten organisatorischen Änderungen in der LWL-Klinik Paderborn wurden von den Beschwerdekommisionsmitgliedern begrüßt.

Im Berichtszeitraum wurde seitens der Klinik der Vorschlag eines Patienten aufgegriffen, im Außengelände der Klinik in unmittelbarer Nähe einer Sitzgruppe einen Standaschenbecher aufzustellen.

Eine Beschwerdeführerin kritisierte, dass teilweise das Personal keine Namensschilder trug. Bei der Recherche zur Eingabe konnte die Betriebsleitung nicht ausschließen, dass zum Zeitpunkt des jahrelang zurückliegenden stationären Aufenthaltes der Beschwerdeführerin alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Namensschild getragen hatten. Schon seit längerem gibt es neue Namensschilder mit einem einfachen Verschlussmechanismus, und das Personal ist mittels einer Dienstanweisung zum Tragen dieser verpflichtet.

5.4.11 LWL-Klinik Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Stationsleitung			1
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation	1	erfolgt	
Summe	1		1

Ein Patient wandte sich an die Kommission und kritisierte nachvollziehbar fehlende Insektenschutzgitter an einem Stationsgebäude der Abteilung Suchtmedizin. Der Beschwerdeführer und seine Mitpatientinnen und Mitpatienten fühlten sich durch die Vielzahl von Stechmücken in den Räumen beeinträchtigt. Im Zuge der Bearbeitung der Eingabe wurde deutlich, dass die Problematik in der Einrichtung bekannt und von der Betriebsleitung der LWL-Klinik Warstein bereits vor dem Eingang der Beschwerde entsprechende Aufträge zur Behebung des Sachverhaltes erteilt worden waren.

5.5 Einzelne Kliniken für Kinder und Jugendliche

5.5.1 LWL-Klinik Hamm

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Essen/Speiseversorgung	1
Ausstattung	1
Fehldiagnose	1
Therapie	1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen	1
Summe	5

Der Vater einer ehemaligen Patientin hatte sich an die Kommission gewandt, um sich u.a. über die Diagnosestellung seiner Tochter und einer fehlenden Zusammenarbeit der LWL-Klinik Hamm mit ihm als Vater zu beschweren. Im Rahmen der Bearbeitung der Eingabe wurde festgestellt, dass das Personal fachlich korrekt und professionell gehandelt hatte. Die Beschwerde wurde als unbegründet abgewiesen.

5.5.2 LWL-Klinik Marl-Sinsen, Haardklinik

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Entlassungsbericht	2	erfolgt	
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und Angehörigen	1	erfolgt	
Therapie			1
Behandlung			1
Personalmangel im therapeutischen Dienst			1
Verhalten von Ärztin/Arzt			1
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			1
Essen/Speiseversorgung	1	erfolgt	
Summe	4		5

Während des Berichtszeitraumes wandten sich in zwei Fällen die Eltern von ehem. Patienten an die Beschwerdekommision und beschwerten sich über die zeitliche Verzögerung bei der Erstellung und Zusendung der Entlassungsberichte durch die Klinik. Die

Mitglieder der Kommission gaben den Beschwerdeführern jeweils Recht. Gegenüber der Betriebsleitung äußerten die Mitglieder der Beschwerdekommision ihr Missfallen über diese Verzögerungen und teilten der Betriebsleitung ihre Erwartungshaltung zu diesem Thema mit.

Die Kritik eines Vaters über eine fehlende Zusammenarbeit mit der LWL-Klinik Marl-Sinsen konnte nachvollzogen werden. Im Verlauf der Recherchen zur Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass im Rahmen der Aufnahmeplanung seines Sohnes von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschiedliche Auskünfte abgegeben wurden, die zur Verunsicherung des Beschwerdeführers führten. Die Betriebsleitung bedauerte den Sachverhalt. Das Personal wurde darauf hingewiesen, wie zukünftig bei ähnlichen Situationen zu verfahren sei.

Mehrere Patientinnen und Patienten einer Station beschwerten sich u.a. über zu wenig abwechslungsreiches und jugendspezifisches Essen. Die Beschwerde wurde von der Betriebsleitung zum Anlass genommen, gemeinsam mit den Jugendlichen ihre Wünsche, Vorstellungen und Anregungen zu besprechen. Um eine ausgewogene Ernährung im Krankenhaus zu gewährleisten, werden unter Einhaltung der allgemein gültigen ernährungsphysiologischen Vorgaben die Hinweise der Jugendlichen zukünftig besser berücksichtigt.

5.5.3 LWL-Klinik Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			2
Behandlung			2
Behandlungsplan			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. Angehörigen			1
Verhalten von Krankenpflegepersonal	1	erfolgt	
Beschränkungen aus therap. Gründen			1
Organisation einer Station	1	erfolgt	
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1
Entlassungsbericht			1
Lob/Dank allgemein (1x)			
Summe	2		9

Der Vater eines Patienten kritisierte, dass er über längere Zeit mehrfach und vergeblich den Versuch unternommen hatte, telefonisch das Personal der Station zu erreichen, obwohl ein Anruf im Vorfeld vereinbart worden war. Die Beschwerde wurde von der Kommission als berechtigt bewertet.

Die Kritik eines Beschwerdeführers über das Verhalten eines Gesundheits- und Krankenpflegers konnte von den Mitglieder der Beschwerdekommision nachvollzogen werden. Der Mitarbeiter hatte auf eine kritische Äußerung unangemessen reagiert und das Telefonat mit dem Beschwerdeführer beendet. Die dem Mitarbeiter gegenüber geäußerte Kritik konnte ebenfalls von der Kommission nachvollzogen werden. Die Eingabe wurde zum Anlass genommen, mit dem Beschwerdeführer die Situation nochmals ausführlich zu besprechen. Es konnte eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

5.6 Einzelne LWL-Wohnverbände

5.6.1 LWL-Wohnverbund Dortmund

Beschwerdeinhalt	Beurteilung				
	begründet	Abhilfe	unbegründet	Rücknahme	keine Zuständigkeit
Verhalten von Mitbewohner/innen	1	nicht möglich	1		
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten			1		
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			1	1	
Verhalten von Krankenpflegepersonal			1		
Wunsch auf Entlassung					1
Rechtsgrundlage der Unterbringung					1
Verhalten von gesetzl. Vertreter/in					1
Summe	1		4	1	3

Während des Berichtszeitraumes wandte sich ein Bewohner einer fakultativ geschlossenen Wohngruppe an die Mitglieder der Beschwerdekommision und beschwerte sich über das Verhalten einer Mitbewohnerin. Im Verlauf der Bearbeitung der Eingabe wurde in Erfahrung gebracht, dass der Beschwerdeführer wiederholt die Auswirkungen der sehr schweren chronischen Erkrankung seiner Mitbewohnerin miterlebt hatte. Die Beschwerde konnte von den Kommissionsmitgliedern nachvollzogen werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Dortmund sowie der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten ausführliche und entlastende Gespräche mit dem Bewohner. Die Mitglieder der Beschwerdekommision dankten dem Bewohner für seine Toleranz, Geduld und sein Verständnis.

5.6.2 LWL-Wohnverbund Gütersloh

Aus dem LWL-Wohnverbund Gütersloh ging keine Beschwerde ein.

5.6.3 LWL-Wohnverbund Hemer

Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Hemer gingen in 2008 ebenfalls nicht ein.

5.6.4 LWL-Wohnverbund Lengerich

In 2008 gingen keine Beschwerden aus dem LWL-Wohnverbund Lengerich ein.

5.6.5 LWL-Wohnverbund Lippstadt

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	unbegründet	Fehlende Schweigepflichtentbindung	keine Zuständigkeit
freie Arztwahl	1		
Medikation	1	1	
Verhalten von Mitbewohner/innen	1		
Verhalten von Sozialdienst	1		
Wunsch auf Entlassung	1		1
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.		1	
Dosierung der Medikation			1
Zusammenarbeit zwischen Einrichtung u. gesetzl. Vertreter/in	1		
Rechtsgrundlage der Unterbringung			1
Summe	6	2	3

Eine Klientin des LWL-Wohnverbundes Lippstadt wandte sich an die Kommission und kritisierte das Verhalten eines Mitarbeiters. Die Eingabe wurde von der Beschwerdekommision als unbegründet bewertet, da Recherchen zuvor ergeben hatten, dass der Mitarbeiter die Beschwerdeführerin lediglich an die Einhaltung getroffener Vereinbarungen erinnert hatte.

5.6.6 LWL-Wohnverbund Marl-Sinsen

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	begründet	Abhilfe
Verhalten von Wohngruppenleitung	1	erfolgt
Verhalten des gesamten Teams	1	erfolgt
Summe	2	

Die Mutter von zwei ehemaligen Bewohnern des LWL-Wohnverbundes wandte sich im Berichtszeitraum an die Beschwerdekommision und kritisierte das Verhalten der Leiterin und des gesamten Teams einer Wohngruppe. Die Eingabe wurde von der Kommission als berechtigt bewertet. Obwohl die Mutter sich immer wieder bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über ihre Kinder und deren Probleme und Verhaltensauffälligkeiten erkundigt hatte, war sie nur unzureichend darüber informiert worden. Aufgrund der Beschwerde führte die Heimleitung mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verschiedene Gespräche. Das Personal bedauerte ausdrücklich sein Verhalten.

5.6.7 LWL-Wohnverbund Marsberg

Beschwerdeinhalt	Beurteilung
	unbegründet
Sonst. finanzielle Angelegenheiten	1
Wunsch auf Verlegung	1
Summe	2

5.6.8 LWL-Wohnverbund Münster

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Wohngruppenleitung			1
Verhalten von sonst. MA/innen			1
Essen/Speiseversorgung	1	erfolgt	
Kündigung des betreuten Wohnens			1
Medikation			1
Verhalten vom Sozialdienst			1
Verhalten von Mitbewohner/innen			1
Finanzielle Angelegenheiten			1
Summe	1		7

Ein Bewohner hatte sich u.a. über die Essensversorgung beschwert. Bei einem Besuch in der Wohngruppe besprach die Mitarbeiterin der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen die Aufbewahrung von Essensresten. Die Hygienebeauftragte der Einrichtung wurde eingeschaltet und die Unklarheiten behoben.

5.6.9 LWL-Wohnverbund Paderborn

Beschwerdeinhalt	Beurteilung		
	begründet	Abhilfe	unbegründet
Verhalten von Mitbewohner/innen	1	nicht möglich	
Sonst. bauliche/räumliche/hygienische Situation			2
Allgemeines: nicht näher einzuordnen			1
Pflege und Betreuung			1
Ausstattung			1
Sonst. Finanzielle Angelegenheiten			1
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.			1
Summe	1		7

Der Heimbeirat des LWL-Wohnverbundes Paderborn wandte sich im Berichtszeitraum an die Mitglieder der Beschwerdekommision und äußerte sich kritisch über eine Mitbewohnerin. Im Zuge der Bearbeitung der Beschwerde führte eine Mitarbeiterin und ein Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen mit den Mitgliedern des Heimbeirates sowie dem Heimleiter mehrere Gespräche. Hierbei wurden die mehrfach erlebten Auswirkungen und Folgen der komplexen psychischen Erkrankung der Bewohnerin auf das Zusammenleben der Bewohnerinnen und Bewohner geschildert. Die Beschwerde würde als begründet bewertet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LWL-Wohnverbundes Paderborn und der Mitarbeiter der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen führten entlastende Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Kommission dankte ausdrücklich dem Heimbeirat für ein besonders hohes Maß an Verständnis, Toleranz und Nachsicht der Mitbewohnerin gegenüber.

5.6.10 LWL-Wohnverbund Warstein

Beschwerdeinhalt	Beurteilung	
	unbegründet	keine Zuständigkeit
Rechtsgrundlage der Unterbringung		1
Wunsch auf Entlassung		1
Verhalten von Mitarbeitern/innen allg.	1	
Summe	1	2

5.7 Einzelne LWL-Pflegezentren

5.7.1 LWL-Pflegezentrum Marsberg

Die kritischen Angaben eines Beschwerdeführers, der sich als Sohn einer Bewohnerin des LWL-Pflegezentrums für die Bewohnerin an die Kommission gewandt hatte, um sich über diverse finanzielle Angelegenheiten 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 einen persönlichen Disput mit den Mitarbeitern der Heimverwaltung auf die Situation seiner Mutter übertragen hatte.

5.7.2 Übrige LWL-Pflegezentren

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

6. Ausblick

Unabhängige Beschwerdestellen wie die des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe werden gerade in der Zukunft dringend notwendig sein.

Wichtig ist und bleibt die Unterstützung von Menschen mit psychischen Erkrankungen und Behinderungen in der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte, da diese aufgrund ihrer Erkrankung und einer daraus resultierenden Verletzlichkeit häufiger als somatisch erkrankte Menschen nicht in der Lage sind, ihre Interessen angemessen zu vertreten.

Das interne Beschwerdemanagement, das inzwischen in fast allen LWL-Kliniken, LWL-Pflegezentren und LWL-Wohnverbänden implementiert wurde, wird als niedrigschwelliges Angebot seitens der Beschwerdekommision sehr begrüßt. Das interne Beschwerdemanagement kann aber die Arbeit der unabhängigen Beschwerdekommision nicht ersetzen, sondern dient als ein Instrument der internen Qualitätssicherung der einzelnen Einrichtung.

Betrachtet man das externe Instrument „Beschwerdekommision“ mit dem internen Instrument „Beschwerdemanagement“, so kann festgestellt werden, dass die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer sehr wohl unterscheiden, ob sie sich an die eine oder die andere Stelle wenden.

Insbesondere bei Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder bauliche Mängel glaubt man, dass die politisch besetzte Beschwerdekommision mehr Einfluss nehmen kann. Außerdem gibt es Personen, die sich lieber an die unabhängige Stelle wenden, da sie ansonsten Sanktionen durch das Personal der Einrichtung befürchten. Der jährliche Austausch der unterschiedlichen Gremien ist sinnvoll, unter datenschutzrechtlichen Bedingungen allerdings nur eingeschränkt möglich.

Die Beschwerdekommision wird zukünftig immer mehr mit Beschwerden konfrontiert werden, die aus der gesamtwirtschaftlichen Lage und den daraus resultierenden Einschränkungen für Patientinnen und Patienten sowie Bewohnerinnen und Bewohnern resultieren werden.

Bis heute gibt es keine Gleichstellung der psychiatrisch erkrankten Patienten mit somatisch erkrankten Patienten und in Zeiten einer Rezession muss ein besonderes Augenmerk auf die soziale Gerechtigkeit im Rahmen der Versorgung psychisch kranker und behinderter Menschen gelegt werden. Das wird nicht immer einfach sein und es ist zu befürchten, dass das Beschwerdeaufkommen wieder ansteigen wird.

Gerade dadurch wird die Beschwerdekommision des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe ein absolut wichtiges Instrument sein, um die Versorgung, Behandlung, Betreuung und Pflege dieser Menschen zu begleiten, kritisch zu betrachten und - wenn notwendig - politisch zu thematisieren.

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

