

Richtlinien

für die Behandlung von Beschwerden im LWL-PsychiatrieVerbund Westfalen

Stand: 11/2015

RICHTLINIEN FÜR DIE BEHANDLUNG VON BESCHWERDEN IM LWL-PSYCHIATRIEVERBUND WESTFALEN

A. Zuständigkeiten, Befugnisse und Pflichten der Beschwerdekommision

1. Aufgaben der Beschwerdekommision

- 1.1 Die Beschwerdekommision ist eine unabhängige Stelle gemäß § 5 Krankenhausgestaltungsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalen (KHGG) sowie § 24 Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) zur Entgegennahme und Bearbeitung aller Beschwerden von Patientinnen und Patienten. Desweiteren steht sie für Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern der LWL- Pflegezentren und LWL-Wohnverbände als Beschwerdestelle gemäß § 6 Abs. 2 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) zur Verfügung. Die Mitglieder der Beschwerdekommision (BK) übernehmen eine Mittlerrolle zwischen Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern und den Beschäftigten der LWL-Kliniken- bzw. LWL-Pflegezentren und LWL-Wohnverbände und tragen zur Klärung und Entschärfung bestehender Konflikte bei. Bei den Betriebsleitungen setzen sie sich für eventuell notwendige Veränderungen der Aufbau- und Ablauforganisationen der Einrichtungen des LWL-PsychiatrieVerbundes Westfalen ein.
- 1.2 Die Zuständigkeit der Verwaltung im Rahmen der Dienstaufsicht bleibt davon unberührt.
- 1.3 Die Beschwerdekommision informiert den Gesundheits- und Krankenhausausschuss, den Ausschuss LWL-Pflegezentren und LWL-Wohnverbände und den Landschaftsausschuss regelmäßig mindestens einmal jährlich über die eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden und die generellen und individuellen Entwicklungen, Maßnahmen und Vorschläge im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Beschwerden.
- 1.4 Die Beschwerdekommision berät die Verwaltung vor der Durchführung von allgemeinen Maßnahmen, die aufgrund von Sachverhaltsermittlungen von dieser beabsichtigt sind.

2. Rechte der Mitglieder der Beschwerdekommision

- 2.1 Die Mitglieder der Beschwerdekommision können auf deren Wunsch hin bei einer Sachverhaltsaufklärung mit der beschwerdeführenden Person beteiligt werden.
- 2.2 Die Mitglieder der Beschwerdekommision können die Verwaltung hinsichtlich der Gestaltung der Sachverhaltsaufklärung beraten.

- 2.3 Mitglieder der Beschwerdekommision haben die Möglichkeit, mit der beschwerdeführenden Person alleine zu sprechen. In einem solchen Fall ist das Mitglied der Beschwerdekommision verpflichtet, die Verwaltung vor dem Gespräch hierüber zu informieren und unverzüglich nach dem Gespräch der Verwaltung die Gesprächsergebnisse mitzuteilen, um bei der weiteren Bearbeitung eventuelle Schnittstellenproblematiken zu vermeiden.

3. Pflichten der Beschwerdekommision

- 3.1 An den Sitzungen der Beschwerdekommision dürfen nur die vom Gesundheits- und Krankenhausausschuss für die Beschwerdekommision benannten Mitglieder oder deren Stellvertreterinnen und Stellvertreter teilnehmen (vgl. § 25 Abs. 2 der Geschäftsordnung der Landschaftsversammlung, Ausschüsse, Unterausschüsse und Kommissionen - GeschO).
- 3.2 Die Sitzungen der Beschwerdekommision sind nicht öffentlich (§ 33 Abs. 5 GeschO).
- 3.3 Über sämtliche personenbezogenen Daten der beschwerdeführenden Person haben die Mitglieder der Beschwerdekommision Stillschweigen zu bewahren. Die Weitergabe dieser Angaben und der einzelnen Beschwerden an Dritte (hierunter fallen auch andere Mitglieder der Landschaftsversammlung) ist untersagt.
- 3.4 Für das Recht auf Auskunft und Akteneinsicht gilt § 7a Landschaftsverbandsordnung. Ein Recht zur Einsichtnahme in die Patienten- oder Bewohnerdokumentation sowie in ärztliche Gutachten besteht für Mitglieder der Beschwerdekommision nicht.

B. Aufgaben, Verwaltungsverfahren, Befugnisse und Pflichten bei der Beschwerdebearbeitung

1. Aufgaben der Verwaltung

Die Verwaltung überprüft alle eingegangenen Beschwerden von Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohnern, von Angehörigen, von Betreuerinnen und Betreuern, von Bevollmächtigten und sonstigen Personen. Sie formuliert – unabhängig von der Adressierung der Beschwerde – den Entwurf eines Entscheidungsvorschlages zur Beratung in der Beschwerdekommision. Nach der endgültigen Beratung in der Beschwerdekommision wird das Ergebnis der Beratung der beschwerdeführenden Person mitgeteilt. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen.

2. Verwaltungsverfahren bei der Beschwerdebearbeitung

- 2.1 Zuständig für die Entgegennahme der Beschwerden ist das Büro der Landschaftsversammlung, das den für die Beschwerdesachbearbeitung in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zuständigen Beschäftigten die Beschwerden zuleitet. Beschwerden, die direkt an einzelne Mitglieder der Beschwerdekommision gerichtet sind, werden unverzüglich an das Büro der Landschaftsversammlung oder die zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen weitergeleitet.

- 2.2 Beschwerdeführende Personen haben zudem immer die Möglichkeit, sich telefonisch, postalisch, per E-Mail oder per Telefax direkt an die zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zu wenden.
- 2.3 Verantwortlich für die Sachverhaltsermittlung und Bearbeitung der Beschwerden sind die zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung Krankenhäuser und Gesundheitswesen.
- 2.4 Die beschwerdeführende Person erhält schnellstmöglich eine allgemeine Bestätigung, dass die Beschwerde eingegangen ist. Soweit zur Beschwerdesachbearbeitung die Übermittlung personenbezogener Daten erforderlich ist, ist eine Einwilligung zur Entbindung von der Schweigepflicht (Schweigepflichtsentbindung) von den betroffenen Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohnern schriftlich einzuholen. Zuvor ist die Patientin bzw. der Patient, die Bewohnerin bzw. der Bewohner ausführlich über die Bedeutung und Tragweite der Einwilligungserklärung aufzuklären. Bei nicht geschäftsfähigen Patientinnen und Patienten bzw. Bewohnerinnen und Bewohnern ist die Schweigepflichtsentbindung von der gesetzlichen Vertretung zu unterzeichnen. Bei Beschwerden mehrerer Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner ist die Schweigepflichtsentbindung einer jeden Person einzuholen, soweit personenbezogene Daten übermittelt werden müssen.
- 2.5 Die Betriebsleitung oder Einrichtungsleitung soll unverzüglich eine vollständige Stellungnahme zu der Beschwerde abgeben.
- 2.6 Bei Beschwerden über die Medikation oder über freiheitsentziehende Maßnahmen ist bei Bedarf ein - nicht der betreffenden Klinik angehörender - Facharzt als Sachverständiger mit der Bewertung zu betrauen.
- 2.7 Verweigert ein Betroffener die Einwilligung zur Schweigepflichtsentbindung ist eine Beschwerdebearbeitung nur in dem Maße möglich, wie sie den persönlichen Geheimnisbereich dieser Person nicht tangiert.
- 2.8 Die Rücknahme der Beschwerde ist seitens der zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen zu dokumentieren.
- 2.9 Nach Abschluss der Recherchen wird durch die Verwaltung ein Beratungsentwurf gefertigt und der Beschwerdekommision in einer Vorlage zur Beratung vorgelegt. Diese Vorlage enthält außerdem die Beschwerde, sämtliche Vermerke über die geführten Gespräche, die Stellungnahme der Betriebsleitung oder der Einrichtungsleitung und die ggf. sich aus der Beschwerde ergebenden weiteren Maßnahmen.
- 2.10 Nach Beratung in der Beschwerdekommision wird der beschwerdeführenden Person das Beratungsergebnis mitgeteilt. Verzichtet die beschwerdeführende Person im Rahmen der Beschwerdebearbeitung auf eine Mitteilung des Beratungsergebnisses, haben die zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen dies zu dokumentieren und der Beratungsvorlage beizufügen.

2.11 Die zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen sind verpflichtet, die Vorsitzende oder den Vorsitzenden der Beschwerdekommision über dringende Beschwerden vorab zu unterrichten.

C. Aufgaben der Betriebsleitungen der LWL-Kliniken und der Einrichtungsleitungen der LWL-Wohnverbände und LWL- Pflegezentren im Rahmen der Beschwerdebearbeitung

1. Die Betriebsleitungen und Einrichtungsleitungen sind verpflichtet, unter Berücksichtigung der Persönlichkeitsrechte der beschwerdeführenden Person, umfänglich zu den Beschwerden Stellung zu nehmen.
2. Die Betriebsleitungen und Einrichtungsleitungen sind darüber hinaus verpflichtet, sämtliche Patientinnen und Patienten und sämtliche Bewohnerinnen und Bewohner durch aktuelle Aushänge auf den Stationen und Wohngruppen auf diese Art der Beschwerdemöglichkeit hinzuweisen.
3. Außerdem weisen alle Einrichtungen auf ihrer Homepage auf die Beschwerdekommision hin und sind durch einen Link direkt mit den zuständigen Beschäftigten in der LWL-Abteilung für Krankenhäuser und Gesundheitswesen verbunden.