

# Beschwerdemanagement in den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau



# **Inhaltsverzeichnis**

**Allgemeine Informationen zum Ablauf der Beschwerdebearbeitung**

**Übersicht über die Rechtsbehelfe (Anlage 1)**

**Übersicht über weitere Beschwerdemöglichkeiten (Anlage 2)**

**Anlage zum Heimvertrag für den Betriebsbereich Soziale Rehabilitation (Anlage 3)**

**Flyer der Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau:**

- Patienteninformation zum PsychKG NRW
- Ombudsfrau
- Heimbeirat

Die Beschwerdebearbeitung in den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau erfolgt seit 2002 nach einem neu erarbeiteten Standard.

Die Zuständigkeit und Verantwortung für das Beschwerdemanagement liegt für die Betriebsleitung federführend bei dem Leitenden Arzt bzw. bei der Ärztlichen Direktorin.

Der für die Klinik erarbeitete interne Ablaufstandard ist für jeden Mitarbeiter im Intranet der Klinik ersichtlich.

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt im Auftrag durch die Assistentin der Ärztlichen Direktorin. Sie stellt die zentrale Anlaufstelle der Verwaltung für alle mit der Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang stehenden Aufgaben dar.

#### **Information über Beschwerdemöglichkeiten:**

Bereits bei der Aufnahme werden den Patientinnen und Patienten mit der Aushändigung der Hausordnung, Stationsordnung etc. die Beschwerdemöglichkeiten zur Kenntnis gegeben.

Auf jeder Station gibt es Aushänge, aus denen für die Patienten und deren Angehörige die Rechtsbehelfsmöglichkeiten sowie weitere Beschwerdemöglichkeiten, Zuständigkeiten und Anschriften (siehe Anlagen 1 und 2) ersichtlich sind.

Auch ist auf jeder Station der Flyer der Ombudsfrau der Klinik verfügbar.

In der Patienten –Information zum “Gesetz über Hilfe und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten - PsychKG NRW“ in Form eines Flyers, wird ebenfalls auf die Beschwerdemöglichkeiten hingewiesen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Betriebsbereiches Soziale Rehabilitation erhalten als Bestandteil des Heimvertrages eine Anlage mit den Adressen der Informations- und Beschwerdestellen (Anlage 3).

Für die Bewohnerinnen und Bewohner des Gerontopsychiatrischen Pflegeheimes der Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau gilt der Heimvertrag. Im §11, Schlussbestimmung, wird auf die Heimordnung hingewiesen. In der Heimordnung unter Punkt 11 sind die Beschwerdemöglichkeiten und Wege aufgezeigt.

### **Klinikinterne Adressaten von Beschwerden:**

Beschwerden können sowohl in mündlicher, als auch in schriftlicher Form **bei jedem Mitarbeiter** der Klinik eingereicht werden. Wünscht ein Patient eine Beschwerde schriftlich zu formulieren und ist er dazu nicht in der Lage, sind die Mitarbeiter angehalten, dies für den Patienten zu übernehmen

Sofern möglich, werden Ursachen für auftretende Beschwerden gleich vor Ort behoben. Dies ist in den meisten Fällen auch möglich, evtl. auch nach Kontaktaufnahme mit anderen Bereichen (Technik, Reinigungsdienst, Wirtschaftsverwaltung, andere Stationen).

Wenn keine unmittelbare Abhilfe vor Ort möglich ist, leiten die Mitarbeiter nach Absprache mit dem Beschwerdeführer die Beschwerde an die zuständige **Chefärztin/den zuständigen Chefarzt** weiter bzw. verweisen auf andere Beschwerdemöglichkeiten (s. Anlagen 1 und 2)

Wenden sich die Betroffenen bzw. ihre Angehörigen direkt an die zuständige Chefärztin/den zuständigen Chefarzt der jeweiligen Abteilung, gelingt es in den meisten Fällen in einem Gespräch (Einzelgespräch, Angehörigengespräch, „Runder Tisch“ mit Betroffenen, deren Angehörigen und Stationsteammitgliedern, Stationsversammlung etc.) den Sachverhalt zu klären und Abhilfe zu schaffen.

Falls keine Abhilfe durch die Ärztliche Leitung der Abteilung, Leitung eines Bereiches (Pflegeheim, Bereich Soziale Rehabilitation) erreicht werden kann, leitet diese die Beschwerde über den Leitenden Arzt/Ärztliche Direktorin an die **Betriebsleitung** weiter.

Gelegentlich wird ein Betriebsleitungsmitglied direkt angeschrieben ohne, dass sich der Beschwerdeführer vorher an die Ärztliche Leitung wendet. In diesem Fall wird die zuständige Chefärztin / Chefarzt durch den Leitenden Arzt/die Ärztliche Direktorin zur Stellungnahme aufgefordert.

Der Patient erhält dann von der Ärztlichen Direktorin eine Eingangsbestätigung seiner Beschwerde und gegebenenfalls auch eine Zwischennachricht zum Bearbeitungsstand der Eingabe.

Eine Besonderheit der Rheinischen Kliniken Bedburg- Hau ist war die Institution der **Patientenrat-Initiative (PRI)**. Diese wurde 1995 ins Leben gerufen.

Die Mitglieder der PRI haben sich aus Patienten, gesetzlichen Betreuer und Mitarbeitern der Rheinischen Kliniken Bedburg- Hau zusammen gesetzt.

Die PRI hat sich mit Beschwerden jeglicher Art befasst und traf sich einmal monatlich.

Aufgrund des rückläufigen Bedarfs beschloss die PRI in ihrer Sitzung am 03.04.2002, dass die PRI nur noch bei Bedarf, aus aktuellem Anlass, tagen sollte. Ein Bedarf wurde seither nicht mehr angemeldet, sodass die PRI am 03.04.2002 zum letzten Mal getagt hat.

#### **Externe Beschwerdemöglichkeiten (s. Anlagen 1 u. 2):**

Ergibt die Beratung in der Betriebsleitung, dass der Beschwerde des Patienten/in weder durch die Abteilung, noch durch die Betriebsleitung abgeholfen werden kann, so bleibt es ihr/ihm unbenommen, sich der **Rechtsbehelfsmöglichkeiten** (Anlage 1) zu bedienen oder sich an die **Ombudsfrau** zu wenden.

Das Büro der Ombudsfrau ist an einer für alle Patientinnen und Patienten gut erreichbaren, zentralen Stelle angesiedelt (Aufnahmezentrum).

Die Beschwerdeführer können sich telefonisch, schriftlich und persönlich an sie wenden.

Der persönliche Kontakt zwischen dem Beschwerdeführer und der Ombudsfrau kann selbstverständlich auch auf der jeweiligen Station erfolgen.

Mindestens einmal jährlich findet eine gemeinsame Besprechung der Betriebsleitung mit der Ombudsfrau über das Beschwerdeaufkommen und über die Inhalte statt.

Darüber hinaus erfolgt bei Bedarf eine schnelle und unbürokratische Kontaktaufnahme über die zentrale Anlaufstelle für die Beschwerdebearbeitung (Ärztliche Leitung der Kliniken).

Wendet sich der Beschwerdeführer direkt an die Geschäftsstelle für Beschwerden des LVR, Petitionsausschüsse etc. wird die Betriebsleitung zur Stellungnahme aufge-

fordert. Die weitere Bearbeitung und die Bescheiderteilung erfolgt durch die jeweils zuständige Instanz.

**Erfassung und Auswertung der Beschwerdeninhalte:**

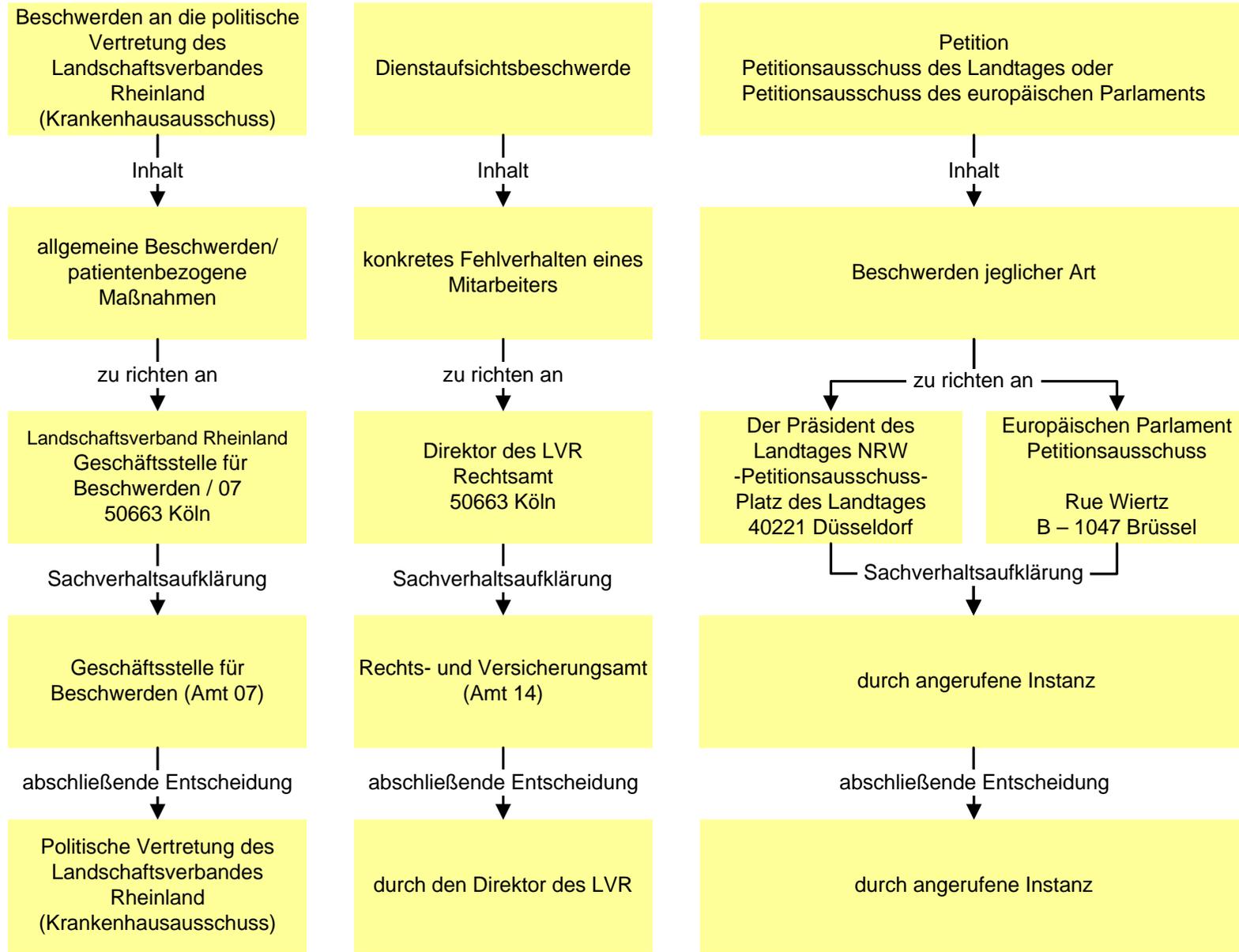
Die Beschwerdeinhalte werden erfasst und ausgewertet.

Die Erfassung und Auswertung der Beschwerden ermöglicht der Betriebsleitung besser, eventuell notwendige allgemeine Maßnahmen zur Verhinderung weiterer Beschwerden einzuleiten.

Seit Jahren ist das Gesamtaufkommen der Beschwerden im nichtforensischen Bereich der Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau sehr niedrig.

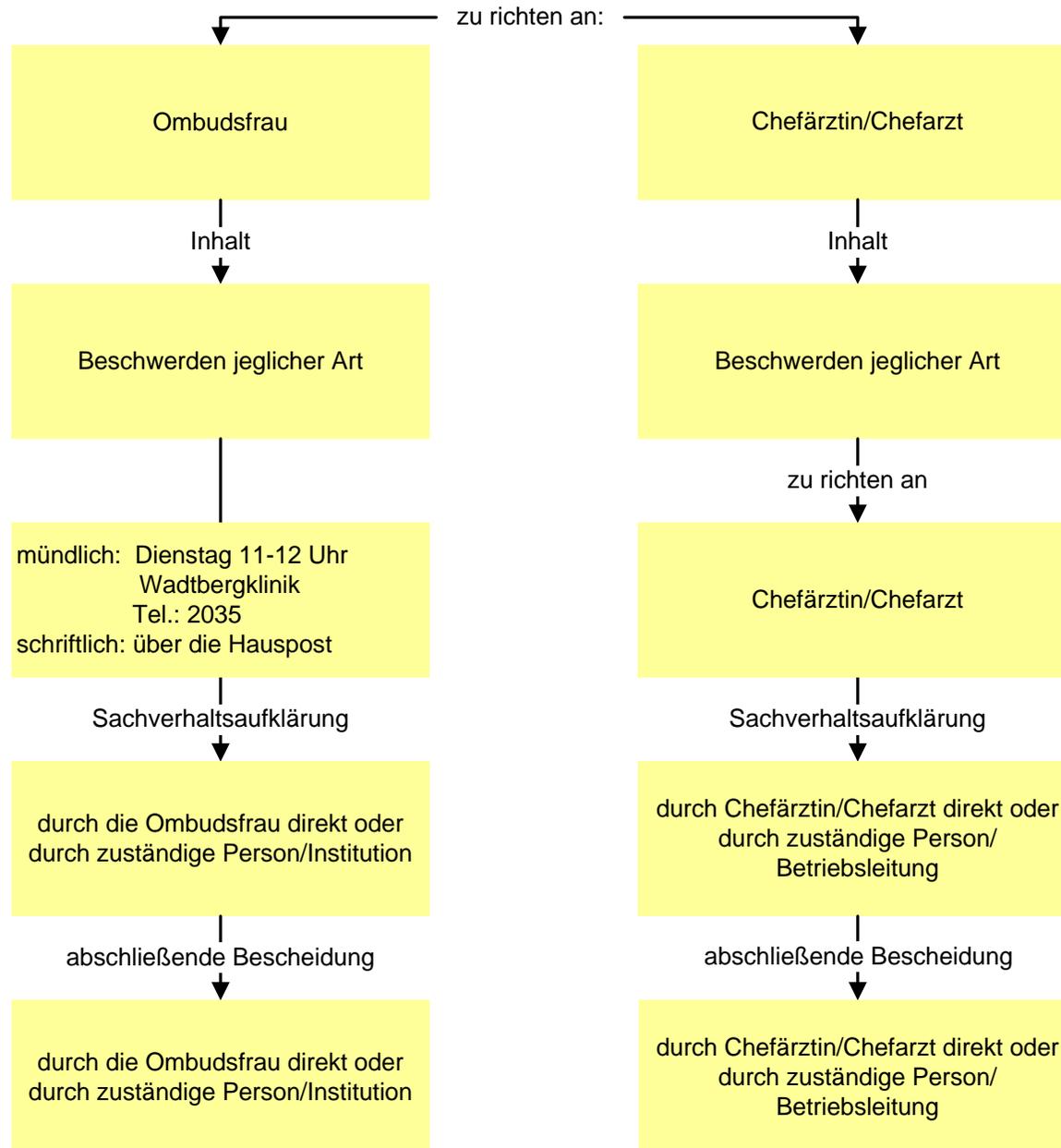
# Rechtsbehelfe

## - für nicht forensische Patienten und Bewohner -



# Weitere Beschwerdemöglichkeiten

- für nicht forensische Patienten und Bewohner -



### Adressen der Informations- und Beschwerdestellen (Stand Januar 2006)

- |  |  |
|--|--|
| 1. Einrichtungsträger:                                   | Landschaftsverband Rheinland<br>Dezernat 8<br>-Amt für Kliniken-<br>50663 Köln<br>(Besucheradresse: Kennedy-Ufer 2, 50679 Köln)<br>Tel. 0221/809-0, Fax 0221/809-2200, E-mail: <a href="mailto:post@lvr.de">post@lvr.de</a>  |
| 2. Geschäftsstelle für Beschwerden                       | Landschaftsverband Rheinland<br>Geschäftsstelle für Beschwerden/Amt 07, 50663 Köln<br>Tel. 0221/809-2751 o. 2223, E-mail: <a href="mailto:post@lvr.de">post@lvr.de</a>   |
| 3. Heimaufsicht des Kreises Kleve:                       | Kreisverwaltung Kleve<br>-Heimaufsicht-<br>47533 Kleve, Nassauer Allee 15-23<br>Tel. 02821/85-100  |
| 4. Ombudsperson der Rheinischen<br>Kliniken Bedburg-Hau: | Frau Sigrid Koch<br>47551 Bedburg-Hau, Bahnstr. 6<br>Tel. 02821/81-3693<br>Sprechzeiten: Dienstags 11 bis 12 Uhr<br>im Arztzimmer d. Aufnahmезentrums i.d. Wadtbergklinik (Hs 50)<br>sowie tel. über Anrufbeantworter: 81-1525   |
| 5. Heimbeirat:   | Frau Sabine Enkel (Vorsitzende)<br>47608 Geldern, Egmondstr. 43<br>(AWG des Betriebsbereichs Soziale Rehabilitation)<br>Tel. 02831/133594 oder<br>Frau Sigrid Koch (stellv. Vorsitzende)<br>Baegertstr. 20A, 47533 Kleve<br>Tel. 02821/47345, E-mail: <a href="mailto:es.koch@t-online.de">es.koch@t-online.de</a> |
| 6. zuständiger Sozialhilfeträger:                        | Landschaftsverband Rheinland<br>Dezernat 7<br>- Landessozialamt -<br>50663 Köln<br>(Besucheradresse: Kennedy-Ufer 2, 50679 Köln)<br>Tel. 0221/809-0, Fax 0221/809-2200, E-mail: <a href="mailto:post@lvr.de">post@lvr.de</a>   |
| 7. Arbeitsgemeinschaften                                 | NN   |

## Besuche, Telefongespräche, Telekommunikation

22 PsychKG

Sie können unter Hinweis auf die bestehenden Besuchzeiten (entnehmen Sie der Stationsordnung) regelmäßig Besuch empfangen. Gegen ihren Willen brauchen Sie keine Besuche empfangen. Das Besuchsrecht kann eingeschränkt werden, um eine erhebliche Selbst- oder Fremdgefährdung zu vermeiden. Sie können im Rahmen der in der Stationsordnung festgelegten Zeiten Telefonanrufe tätigen und empfangen.

## Beschwerdestellen

24 PsychKG

Zur Einreichung einer Beschwerde wenden sie sich bitte an die Ärztliche Direktorin, die Geschäftsstelle für Beschwerden des LVR, die Ombudspersonen, ggf. an das zuständige Amtsgericht. Die Bekanntgabe der jeweiligen vollständigen Anschrift erhalten Sie beim Pflegepersonal oder entnehmen diese den Hinweisen am schwarzen Brett.

## Beurlaubungen

25 PsychKG

Sie können durch die ärztliche Leitung der Abteilung bis zu 10 Tage beurlaubt werden, die Beurlaubung kann mit Auflagen verbunden sein und jederzeit widerrufen werden.

## Freiwillige Weiterbehandlung

26 PsychKG

Es besteht die Möglichkeit, dass die Unterbringung in eine Weiterbehandlung auf freiwilliger Basis überführt wird.

## Kosten der Behandlung

33 PsychKG

Die Kosten einer ambulanten oder stationären Behandlung werden in der Regel durch die Krankenkasse getragen. Sofern Sie nicht krankenversichert sind, haben Sie umgehend, ggf. mit Unterstützung des Sozialdienstes, einen Sozialhilfeantrag (Krankenhilfe) zu stellen.

## Verschiedenes

In einem Patienteninformationsordner (beim Pflegepersonal erhältlich) finden Sie alle Unterlagen, in denen relevante Anmerkungen für ein Zusammenleben auf der Station beschrieben sind.

## Anschrift:

**Rheinische Kliniken Bedburg-Hau**

**Bahnstraße 6**

**47551 Bedburg-Hau**

[rkbedburg-hau@lvr.de](mailto:rkbedburg-hau@lvr.de)

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.rk-bedburg-hau.lvr.de](http://www.rk-bedburg-hau.lvr.de)

GESUNDHEIT

Rheinische Kliniken  
Bedburg-Hau

## Patienten-Information

### Gesetz über Hilfe und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NRW)



## **Informationsrecht**

. 17 Abs. 1 PsychKG

Bei ihrer Aufnahme werden Sie mündlich und schriftlich über Ihre Rechte und Pflichten unterrichtet. Diese Unterrichtungspflicht erstreckt sich auch auf Personen ihres Vertrauens, sofern solche benannt werden. Es sollte Ihnen dabei, die durch das Gesetz vorgesehenen Einschränkungen und Ansprüche erläutert werden.

## **Untersuchung**

. 17 Abs. 2 PsychKG

Nach dem psychiatrischen Aufnahmegespräch werden Sie durch eine/n Ärztin/Arzt körperlich untersucht.

Wenn die ärztliche Untersuchung ergibt, dass die Unterbringungs Voraussetzungen nicht mehr vorliegen, haben Sie die Möglichkeit einer sofortigen Beurlaubung nach . 17 Abs. 3 PsychKG.

## **Gerichtliche Entscheidung bei sofortiger Unterbringung**

. 14 Abs. 2 PsychKG

Es muss spätestens am folgenden Tag nach der erfolgten sofortigen Unterbringung eine Mitteilung vorliegen, dass diese entweder durch eine/n RichterIn/Richterin des zuständigen Amtsgerichtes angeordnet oder aufgehoben wurde. Sie werden durch das Vormundschaftsgericht angehört. Sofern erforderlich, wird Ihnen durch das Gericht ein Rechtsbeistand als Verfahrenspfleger bestellt.

Falls die Entscheidung des Gerichtes nicht bis zum Ablauf des auf die Unterbringung folgenden Tages ergeht, werden sie durch die ärztliche Leitung der Abteilung entlassen.

## **Behandlung**

. 18 PsychKG

Es wird unverzüglich ein individueller Behandlungsplan erstellt und dieser Ihnen und Ihrer gesetzlichen Vertretung erläutert. Auf Verlangen und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen können Sie und/oder Ihrer gesetzlichen Vertretung Einsicht in die Krankenunterlagen nehmen, es sei denn, es liegen gewichtige Anhaltspunkte vor, nach denen die Einsicht zu erheblichen Nachteilen für ihre Gesundheit führen würde. Einer Behandlung bedarf es ihrer Einwilligung oder falls sie aus gesundheitlichen Gründen nicht einwilligen können, die Einwilligung der gesetzlichen Vertretung oder Bevollmächtigten. In Fällen von Lebensgefahr oder erheblicher Gefahr für die eigene oder die Gesundheit anderer Personen, ist ausnahmsweise eine Behandlung ohne oder gegen ihren Willen, ihrer gesetzlichen Vertretung oder Bevollmächtigten zulässig.

## **Besondere Sicherungsmaßnahmen**

. 20 PsychKG

Bei Vorliegen einer gegenwärtigen erheblichen Selbst- oder Fremdgefährdung, nach Androhung und Begründung, kann der Ausgang

beschränkt und der Betroffene in einem besonderen Raum untergebracht werden. Bei der Fixierung kann auf die Androhung zur Abwehr einer sofortigen Gefahr verzichtet werden. Die Verfahrenspfleger, Bevollmächtigten und die gesetzliche Vertretung werden hierüber unterrichtet.

## **Persönlicher Besitz**

. 19 PsychKG

Persönliche Gegenstände dürfen in den Krankenzimmern aufbewahrt werden, es sei denn hierdurch würden für Sie gesundheitliche Nachteile oder erhebliche Gefahren für die Sicherheit und das geordnete Zusammenleben auf der Station entstehen. Solche Gegenstände (Messer, ggf. Rasierklingen u.a.) können durch die Klinik in Verwahrung genommen werden.

## **Schriftverkehr**

. 21 PsychKG

Sie haben das Recht, Schreiben aller Art, Pakete und Päckchen zu empfangen und abzusenden. Dieses Recht kann (mit Ausnahme der in 21 Abs. 2 PsychKG bezeichneten Personen, Behörden, Stellen) eingeschränkt und Schreiben überwacht werden, um eine erhebliche Selbst- oder Fremdgefährdung zu vermeiden.

## Sprechstunde:

- dienstags
- von 11 Uhr bis 12 Uhr
- im Arztzimmer des Aufnahmezentrums in der Wadtbergklinik (Haus 50)

## Kontakt:

- **Telefon:**  
**(81)-2035**  
(während der Sprechstunde)
- **Anrufbeantworter:**  
**(81)-1525**  
(außerhalb der Sprechstunde)
- **Schriftlich**  
über die Hauspost an:  
**Sigrid Koch**  
**Ombudsfrau**  
**RK Bedburg-Hau**



**Wadtbergklinik**

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.rk-bedburg-hau.lvr.de](http://www.rk-bedburg-hau.lvr.de)

## Ombudsfrau in den Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau





***Sigrud Koch***

Ombudsfrau in den  
Rheinischen Kliniken

**Wenn Sie sich über etwas in Ihrem Klinikumfeld beschweren möchten, dann sollten Sie sich einmal mit mir unterhalten, vielleicht kann ich Sie bei Ihrem Anliegen unterstützen.**

**Meine Aufgabe ist es, Beschwerden und Anregungen der Patientinnen und Patienten aufzunehmen und möglichst in vertrauensvoller Zusammenarbeit mit Klinikmitarbeitern/innen oder dem Krankenhausausschuss beim Klinikträger eine Lösung für angesprochene Probleme zu finden.**

**Sie können sich auch schriftlich über die Hauspost (Sigrud Koch, Ombudsfrau, RK Bedburg-Hau) an mich wenden. Ich nehme dann telefonisch Kontakt mit Ihnen auf und mache gegebenenfalls einen Besuch bei Ihnen auf der Station.**

Adressen der Heime:

Telefon:

**In 47551 Bedburg-Hau**

**Haus 11**  
Zur Mulde 8

02821/81-  
3613

**Haus 32**  
Zur Mulde 2

3917

**Haus 35**  
Südlicher Rundweg 12

3730

**Haus 51**  
Brückenweg 5

3820

**Verbundsystem Haus 3**

3.1 Nördlicher Rundweg 10  
3.2 Nördlicher Rundweg 10  
Bahnstr. 2a  
Bahnstr. 13a EG  
Bahnstr. 13a OG  
Bahnstr. 13b EG  
Bahnstr. 13b OG  
Tagesstätte Merlin, Waldweg 4

3621  
3622  
3623  
3662  
3664  
3663  
3660  
3690

**AWG Bahn**

Bahnstr. 1  
Bahnstr. 2b  
Bahnstr. 3a  
Bahnstr. 7  
Bahnstr.11  
Horionstr. 40

3840  
3842  
3831  
3833  
3844  
3830

**Tagesstätte Mona Lisa**  
Zur Mulde 9

3834

**Tagesstätte Sonnenschein**  
Bahnstr. 7

3836

Adressen der Heime:

Telefon:

**In 47574 Goch**

**AWG Goch**  
Hs. Wagner, Brückenstr. 46  
Bahnhofstr. 85  
Wiesenstr. 40  
Wiesenstr. 13  
AT/BT Poffihaus Goch,  
Weezerstr.20

02823/418335  
02823/418551  
02823/418759  
02823/418151  
02823/87283

**In 47589 Uedem**

**AWG Uedem**  
Meursfeldstr. 28  
Burgwall 18

02825/10597  
02825/6916

**In 47533 Kleve**

**AWG Kleve**  
Haus Rütter, Goldacker 1  
Reeserstr. 8  
Köstersweg 7  
Haus Hoffmann,  
Bödickerstr. 23

02821/980118  
02821/980543  
02821/92627  
02821/22382

**In 47608 Geldern**

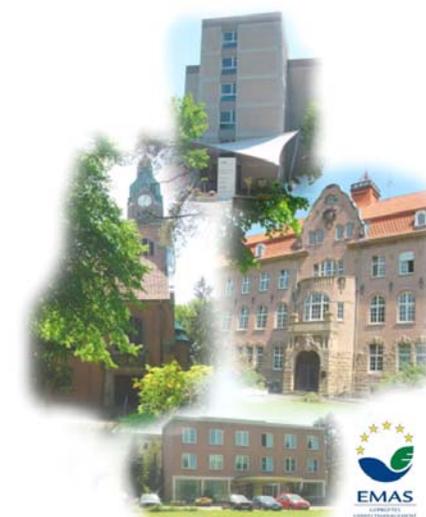
**AWG Geldern**  
Egmondstr. 43

02831/133594

GESUNDHEIT

Rheinische Kliniken  
Bedburg-Hau

# Heimbeirat des Betriebsbereichs Soziale Rehabilitation der Rheinischen Kliniken Bedburg-Hau



## Die Aufgaben des Heimbeirats

Das Heimgesetz garantiert volljährigen Menschen, die in einem Heim leben, dass sie in **Angelegenheiten des Heimbetriebs** mitwirken dürfen.

Mitwirkung ist möglich bei **Maßnahmen der Sicherung der Qualität der Leistungen des Heimträgers** sowie Vereinbarungen, die der Heimträger mit den Pflegekassen und den Sozialhilfeträgern über die einzelnen Leistungen des Heims, deren Qualität und deren Preis trifft.

Diese Mitwirkung geschieht grundsätzlich durch die **Bildung von Heimbeiräten**.

Die Mitglieder des Heimbeirats sind **Ansprechpartner** der Bewohnerinnen und Bewohner und sie **vertreten deren Interessen und Belange gegenüber Heimleitung und Heimträger**.

## Ihre Ansprechpartner im Heimbeirat:



**Sabine Enkel**  
**Vorsitzende**  
**V.i.s.d.P.**  
Tel.: 02831/133594



**Sigrid Koch**  
**Stellv. Vorsitzende**  
Tel.: 02821/811525 oder  
812035



Anlage 1  
**Erich Haas**  
Tel. 02824/2511



**Anita Jentges**  
Tel.: 02821/813833



**Thomas Küppers**  
Tel.: 02821/22382



**Johann Nossek**  
Tel.: 02821/813820



**Wolfgang Schneider**  
Tel.: 02821/899603 oder  
980118



**Monika van Bebber**  
Tel.: 02831/9772297



**Heike Wagner**  
Tel.: 02823/418335