

Zwischenbericht über die an den Ombudsmann der LVR-Klinik Langenfeld herangetragenen Beschwerden

Zeitraum 01.01.2012 – 30.06.2012

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	17
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	-
Ausstattung	1
Sauberkeit/Pflege/Erscheinungsbild	1
Bauliche Mängel	1
Erreichbarkeit ÖPNV/Individualverkehr	-
Angebote / Leistungen	
Angebotsumfang	-
Bearbeitungsdauer	-
Bearbeitungsweise	-
Transparenz von Entscheidungen	-
Zahlung von Rechnungen	-
Zahlung von Leistungen	-
Fortbildung (Themen/Rahmenbedingungen)	-
Schülerbeförderung	-
Beachtung gesetzlicher und konventioneller Regelungen im pädagogischen Alltag	-
Verhalten von Betreuten der JHR	-
Therapiefragen	4
Medikation	-
Fixierung	-
Ausgang	-
Versagung einer Leistung	1
Unzufriedenheit mit der Höhe der Leistung	-
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	-
Personal	
Auftreten/Ansprache/Freundlichkeit	1
Einfühlungsvermögen	1
Einsatzbereitschaft	2
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-

Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtung	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	1
Nichtraucherschutz	-
Unterbringung	1
Überbelegung	1
Verpflegung	1
Kommunikationsmöglichkeiten	-
Verhalten Mitpatientinnen/Mitpatienten	-
Sonstiges	1
Außendarstellung	
Art, Umfang u. Erreichbarkeit der Informationen	-
Präsentation	-
Barrierefreiheit des Internetauftritts	-

Anmerkungen

Es ließ sich keine Häufung von Eingaben in Bezug auf einzelne Stationen oder bestimmte Beschwerdepunkte -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- feststellen.

Nach Information des Ombudsmanns sind alle Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand erledigt worden.

Migrationsaspekte

Von Migrantinnen und Migranten wurden 6 Beschwerdepunkte an den Ombudsmann herangetragen. Entsprechende Auffälligkeiten -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- liegen nicht vor.

Genderaspekte

Von Frauen sind 2 Beschwerdepunkte an den Ombudsmann herangetragen worden, während sich Männer mit 15 Beschwerdepunkten an ihn gewandt haben. Dabei lassen sich -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- keine Beschwerdepunkte feststellen, die auffällig häufig von dieser Gruppe genannt worden sind.