

## Zwischenbericht über die an die Ombudsfrau der LVR-Klinik Viersen herangetragenen Beschwerden

**Zeitraum 01.01.2012 – 30.06.2012**

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| <b>Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte</b>           | <b>4</b> |
| <b>davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte</b> | <b>0</b> |

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

| <b>Rahmenbedingungen</b>                        |   |
|-------------------------------------------------|---|
| Öffnungszeiten der Einrichtung                  | - |
| Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft            | - |
| Personalbesetzung                               | 1 |
| Nichtraucherschutz                              | - |
| Unterbringung                                   | - |
| Überbelegung                                    | - |
| Verpflegung                                     | - |
| Kommunikationsmöglichkeiten                     | - |
| Verhalten Mitpatientinnen/Mitpatienten          | - |
| Sonstiges                                       | - |
| <b>Außendarstellung</b>                         |   |
| 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 der Ombudsfrau sind alle Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand erledigt worden.

### **Migrationsaspekte**

Von Migrantinnen und Migranten sind keine Beschwerdepunkte an die Ombudsfrau herangetragen worden. Entsprechende Auffälligkeiten –auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- liegen demnach nicht vor.

### **Genderaspekte**

Es wurden ausschließlich Beschwerdepunkte von Männern an die Ombudsfrau herangetragen. Dabei lassen sich -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- keine Beschwerdepunkte feststellen, die auffällig häufig von dieser Gruppe genannt worden sind.