

Zwischenbericht über die an den Ombudsmann im LVR-Klinikum Düsseldorf herangetragenen Beschwerden

Zeitraum 01.01.2011 – 30.06.2011

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	7
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	2
Ausstattung	2
Sauberkeit/Pflege/Erscheinungsbild	-
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	-
Medikation	-
Fixierung	-
Ausgang	-
Versagung einer Leistung	-
Unzufriedenheit mit der Höhe der Leistung	-
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	1
Personal	
Auftreten/Ansprache/Freundlichkeit	-
Einfühlungsvermögen	-
Einsatzbereitschaft	-
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-

Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtung	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	-
Nichtraucherschutz	-
Unterbringung	1
Überbelegung	-
Verpflegung	-
Kommunikationsmöglichkeiten	-
Verhalten Mitpatientinnen/Mitpatienten	-
Sonstiges	-
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 Ombudsmannes sind alle Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand erledigt worden. Auf Anregung von Patienten wird die Licht-Blinkanlage auf einer Station optimiert; LVR-Infokom ist mit der Umsetzung der Maßnahme beauftragt.

Migrationsaspekte

Von Migrantinnen und Migranten sind keinerlei Beschwerdepunkte an den Ombudsmann herangetragen worden. Entsprechende Auffälligkeiten -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- liegen demnach nicht vor.

Genderspekte

Von Frauen sind 4 Beschwerdepunkte an den Ombudsmann herangetragen worden, während sich Männer mit 3 Beschwerdepunkten an ihn gewandt haben. Dabei lassen sich -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- keine Beschwerdepunkte feststellen, die auffällig häufig von der einen oder anderen Gruppe genannt worden sind.

Zwischenbericht über die an die Ombudsfrau der LVR-Klinik Köln herangetragenen Beschwerden

Zeitraum 01.01.2011 – 30.06.2011

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	2
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	-
Ausstattung	-
Sauberkeit/Pflege/Erscheinungsbild	-
Bauliche Mängel	-
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	-
Medikation	-
Fixierung	-
Ausgang	-
Versagung einer Leistung	-
Unzufriedenheit mit der Höhe der Leistung	-
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	-
Personal	
Auftreten/Ansprache/Freundlichkeit	1
Einfühlungsvermögen	1
Einsatzbereitschaft	-
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-

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

Migrationsaspekte

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

Genderaspekte

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