

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

Zeitraum 01.07.2011 – 31.12.2011

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	21
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	1
Bearbeitungsdauer	-
Bearbeitungsweise	1
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	1
Medikation	1
Fixierung	-
Ausgang	1
Versagung einer Leistung	2
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	3
Nichtraucherschutz	-
Unterbringung	1
Überbelegung	1
Verpflegung	-
Kommunikationsmöglichkeiten	-
Verhalten Mitpatientinnen/Mitpatienten	2
Sonstiges	6
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 wurde kein Beschwerdepunkt an die Ombudsfrau herangetragen. Entsprechende Auffälligkeiten -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- liegen demnach nicht vor.

Gendaspekte

Von Frauen sind 9 Beschwerdepunkte an die Ombudsfrau herangetragen worden, während sich Männer mit 12 Beschwerdepunkten an sie 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 Düren herangetragenen Beschwerden

Zeitraum 01.07.2011 – 31.12.2011

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	7
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	1
Ausstattung	-
Sauberkeit/Pflege/Erscheinungsbild	1
Bauliche Mängel	-
Erreichbarkeit ÖPNV/Individualverkehr	-
Angebote / Leistungen	
Angebotsumfang	2
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	-
Einsatzbereitschaft	-
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-

Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtung	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	-
Nichtraucherschutz	-
Unterbringung	-
Überbelegung	-
Verpflegung	-
Kommunikationsmöglichkeiten	-
Verhalten Mitpatientinnen/Mitpatienten	-
Sonstiges	2
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 sind keinerlei Beschwerdepunkte an die Ombudsfrau herangetragen worden. Entsprechende Auffälligkeiten -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- liegen demnach nicht vor.

Genderspekte

Von Frauen wurden keine Beschwerdepunkte an die Ombudsfrau herangetragen, während sich Männer mit 7 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.