Erfahrungsbericht des Ombudsmannes der LVR-Klinik Düren

Sitzung des Krankenhausausschusses 1 am 07.11.2013, TOP 3

Auswertung der im Zeitraum vom 12.09.2012 (Bestellungszeitpunkt) bis zum 30.09.2013 bearbeiteten Beschwerden und Anregungen

Herr Lieberenz hat im Berichtszeitraum 5 Beschwerden mit 6 Beschwerdepunkten an die Geschäftsstelle gemeldet.

Die Geschäftsstelle hat die Meldungen hinsichtlich der u.g. Beschwerdegründe sowie auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander ausgewertet. **Hierbei ergaben sich keine Auffälligkeiten.**

Alle Eingaben wurden von Männern eingereicht.

Alle Eingaben konnten mit dem Klinikvorstand geklärt werden.

Die Verteilung der Beschwerden auf die einzelnen Beschwerdethemen zeigt die folgende Tabelle:

Beschwerden	
Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	**6**
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	**0**

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	-
Ausstattung, Erscheinungsbild, Kommunikationsmittel	2
Bauliche Mängel	-
Erreichbarkeit ÖPNV/Individualverkehr	-
Angebote/Leistungen	
Angebotsumfang	-
Bearbeitungsdauer	-
Bearbeitungsweise	-
Transparenz von Entscheidungen	-
Zahlung von Rechnungen	-
Zahlung von Leistungen	-
Fortbildung (Themen/Rahmenbedingungen)	-
Schülerbeförderung	-
Beachtung gesetzl. u. konvent. Regelungen im pädagogischen Alltag	-
Verhalten von Betreuten der JHR	-
Versagung einer Leistung	-
Unzufriedenheit mit der Höhe einer Leistung	-
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	-

Behandlung	1
Mitarbeiterschaft	
Fachkompetenz	-
Personalverhalten	-
Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtungen	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	-
Unterbringung, Lärm, Klima, Überbelegung	-
Verpflegung	-
Kommunikationsmöglichkeiten	-
Verhalten Mitpatientinnen / Mitpatienten	-
Sonstiges	3
Patienteninformation/Patientenaufklärung	-
Hygiene und Sauberkeit	-
Patientenrechte	-
Sicherheit und Schutz	-
Außendarstellung	
Art, Umfang und Erreichbarkeit von Informationen	-
Präsentation	-
Barrierefreiheit des Internetauftritts	-

Anregungen	
Gesamtanzahl der Anregungen	**0**
davon konnten umgesetzt werden	**0**