

**Erfahrungsbericht der Ombudsfrau der LVR-Klinik Viersen
Sitzung des Krankenhausausschusses 3 am 28.01.2013, TOP 3**

Auswertung der im Zeitraum vom 15.11.2011 - 30.11.2012 bearbeiteten Beschwerden und Anregungen

Frau Hansen hat im Berichtszeitraum 7 Beschwerden mit 14 Beschwerdepunkten an die Geschäftsstelle gemeldet.

Die Geschäftsstelle hat die Meldungen hinsichtlich der u.g. Beschwerdegründe sowie auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander ausgewertet.

Die Eingaben waren insgesamt unauffällig.

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

Beschwerden	
Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	14
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

Verteilung der Beschwerdepunkte auf die einzelnen Beschwerdegründe	
Umfeld	
Funktionalität der Einrichtung	1
Ausstattung	1
Sauberkeit/Pflege/Erscheinungsbild	-
Bauliche Mängel	-
Erreichbarkeit ÖPNV/Individualverkehr	-
Angebote/Leistungen	
Angebotsumfang	-
Bearbeitungsdauer	-
Bearbeitungsweise	-
Transparenz von Entscheidungen	2
Zahlung von Rechnungen	-
Zahlung von Leistungen	-
Fortbildung (Themen/Rahmenbedingungen)	-
Schülerbeförderung	-
Beachtung gesetzl. u. konvent. Regelungen im pädagogischen Alltag	-
Verhalten von Betreuten der JHR	-
Therapiefragen	2
Medikation	-
Fixierung	-
Ausgang	1

Versagung einer Leistung	1
Unzufriedenheit mit der Höhe einer Leistung	2
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	-
Mitarbeiterschaft	
Auftreten/Ansprache/Freundlichkeit	2
Einfühlungsvermögen	-
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-
Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtungen	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	1
Nichtraucherschutz	-
Unterbringung	-
Überbelegung	-
Verpflegung	-
Kommunikationsmöglichkeiten	1
Verhalten Mitpatientinnen / Mitpatienten	-
Sonstiges	-
Außendarstellung	
Art, Umfang und Erreichbarkeit von Informationen	-
Präsentation	-
Barrierefreiheit des Internetauftritts	-
Anregungen	
Gesamtanzahl der Anregungen	-
davon konnten umgesetzt werden	-