

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

**Zeitraum 01.07.2011 – 31.12.2011**

<b>Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte</b>	<b>3</b>
<b>davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte</b>	<b>0</b>

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	1
Medikation	-
Fixierung	-
Ausgang	-
Versagung einer Leistung	-
Unzufriedenheit mit der Höhe der Leistung	-
Leistungen von Einrichtungen und Diensten	-
Personal	
Auftreten/Ansprache/Freundlichkeit	-
Einfühlungsvermögen	-
Einsatzbereitschaft	-
Fachkompetenz	-
Flexibilität	-

<b>Rahmenbedingungen</b>	
Öffnungszeiten der Einrichtung	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	2
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 des Ombudsmanns sind alle Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand erledigt worden.

### **Migrationsaspekte**

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

### **Genderaspekte**

Von Frauen sind keine 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 dieser Gruppe genannt worden sind.