

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

Zeitraum 01.01.2011 – 30.06.2011

Gesamtanzahl der Beschwerdepunkte	5
davon sind nicht erledigte Beschwerdepunkte	0

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

Rahmenbedingungen	
Öffnungszeiten der Einrichtung	-
Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft	-
Personalbesetzung	1
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 der Ombudsfrau sind alle Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand erledigt worden.

Migrationsaspekte

Von Migrantinnen und Migranten sind zwei Beschwerdepunkte an die Ombudsfrau herangetragen worden. Die Eingaben waren unter Migrationsaspekten -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- unauffällig.

Genderaspekte

Es wurden ausschließlich Beschwerdepunkte von Männern an die Ombudsfrau herangetragen. Dabei lassen sich -auch im Vergleich aller LVR-Kliniken untereinander- keine Beschwerdepunkte feststellen, die auffällig häufig von dieser Gruppe genannt worden sind.