



## Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2014\* in Krankenhäusern in Deutschland und Österreich

Eine Studie des Netzwerk Beschwerdemanagement und der Inworks GmbH

Ulm, 11.11.2015

*\*Bezugszeitraum*

# Inhalt

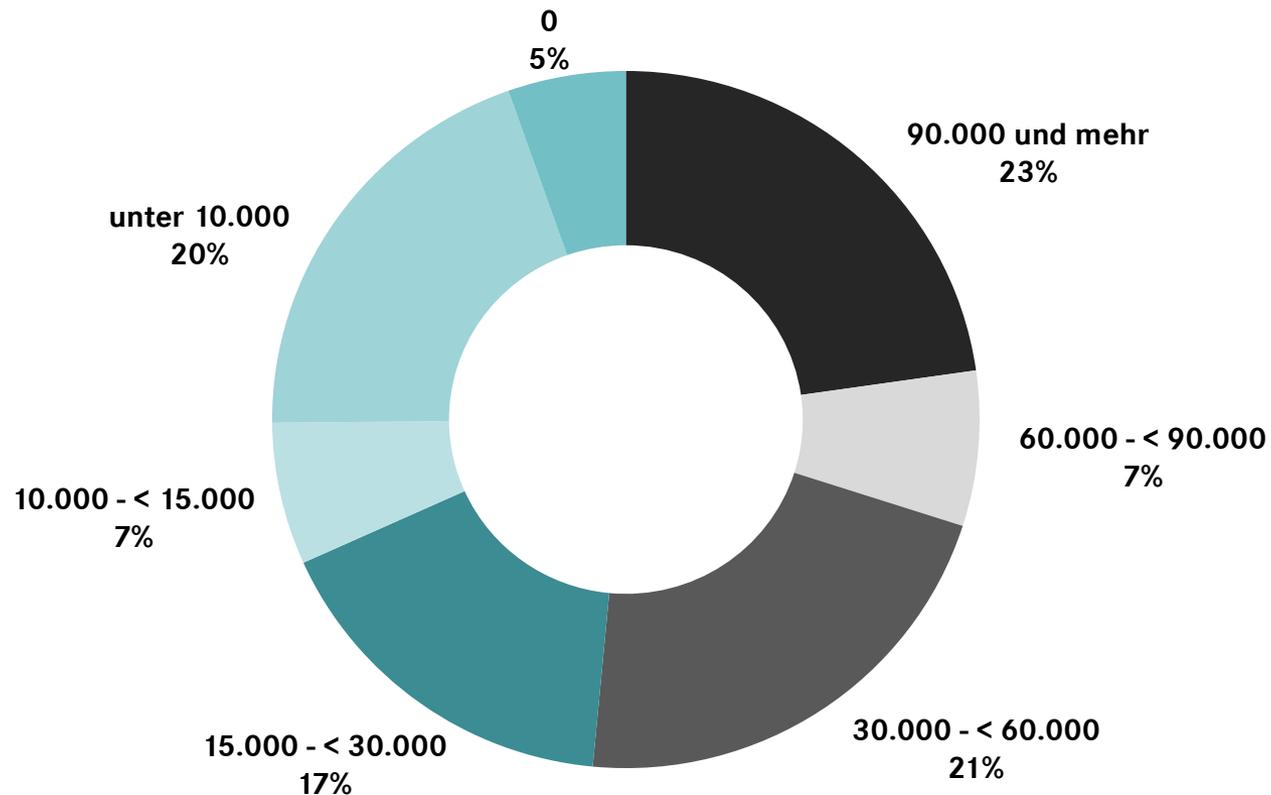
- 1. Rahmendaten und Methode**
- 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern**
- 3. Organisation des Beschwerdemanagements**
- 4. Beschwerdemeldungen**
- 5. Inhalte**
- 6. Verbesserungsmaßnahmen**
- 7. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen**
- 8. Beschwerdequote**
- 9. Die wichtigsten Ergebnisse**

# 1. Rahmendaten und Methode

<b>Zielsetzung:</b>	Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2014 in Krankenhäuser in Deutschland und Österreich; Benchmark für teilnehmende Krankenhäuser
<b>Methode:</b>	Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
<b>Zeitraum:</b>	27.07. - 07.10.2015
<b>Zielgruppe:</b>	Verantwortliche für Beschwerdemanagement in deutschen und österreichischen Krankenhäusern
<b>Bezug:</b>	Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr <b><u>2014</u></b>
<b>Teilnehmer:</b>	881 Einladungen, davon 168 (19,1%) Teilnehmer
<b>Auswertung:</b>	kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Krankenhäuser gezogen.

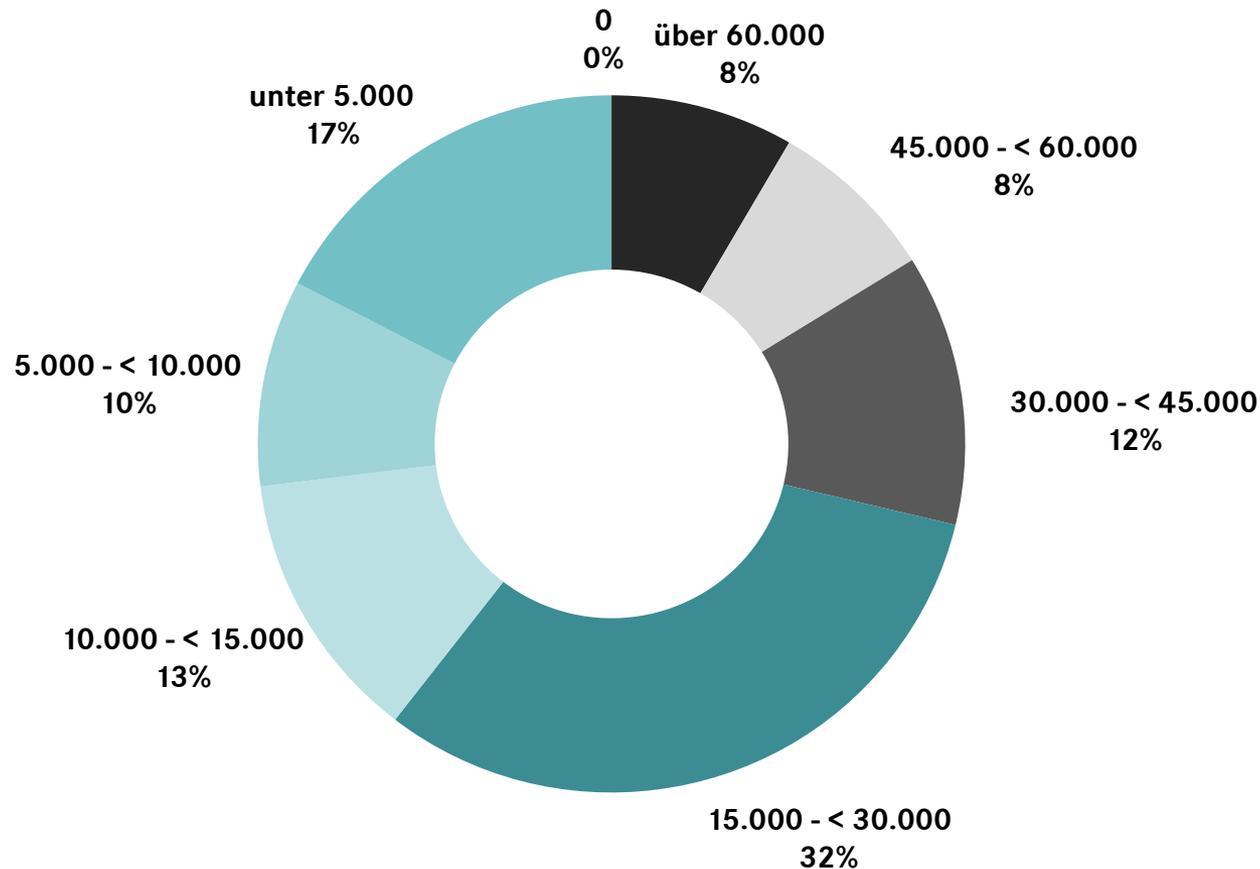
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, ambulant (n=167)



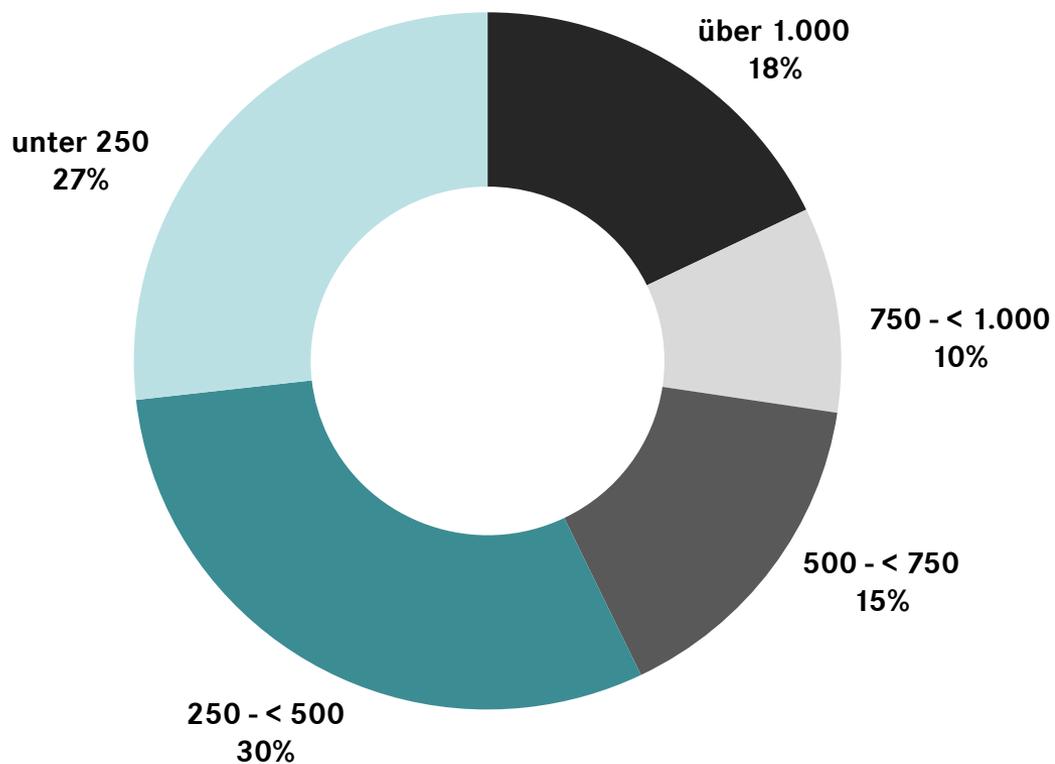
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, stationär (n=167)



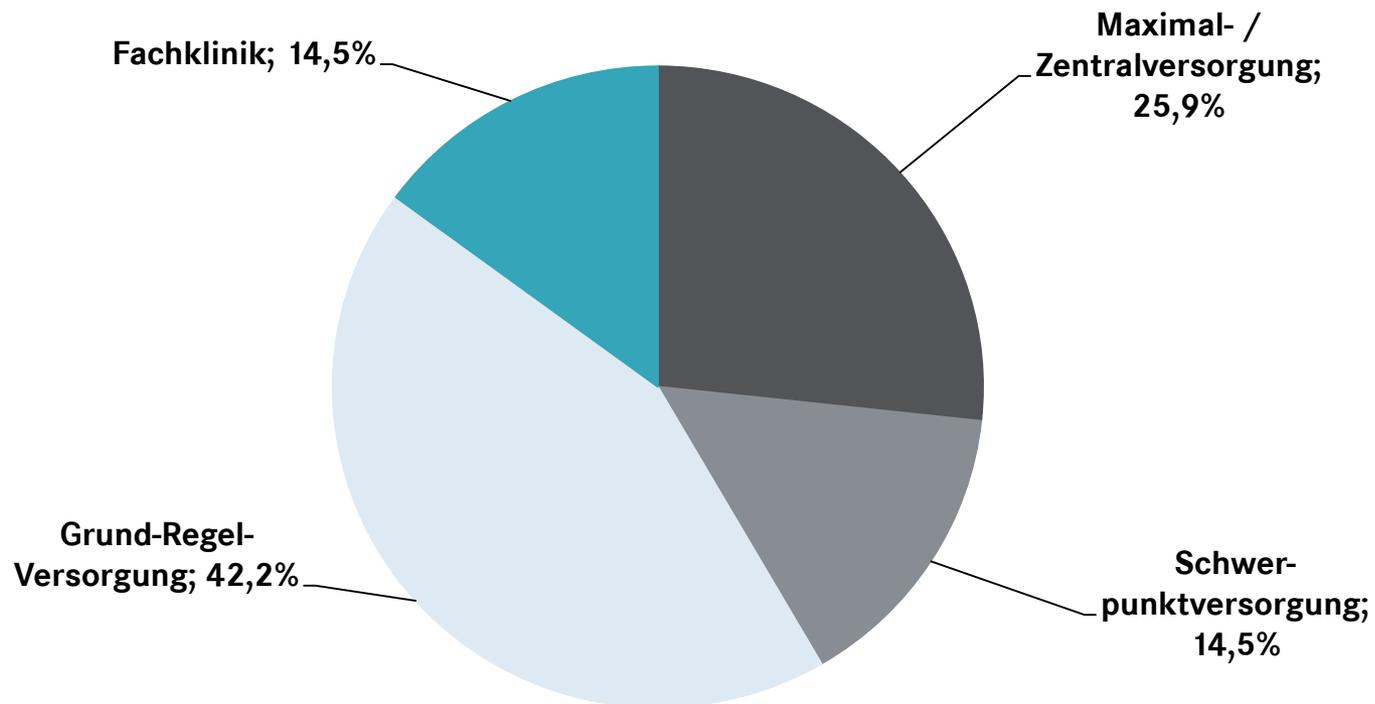
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Anzahl Betten (n=168)



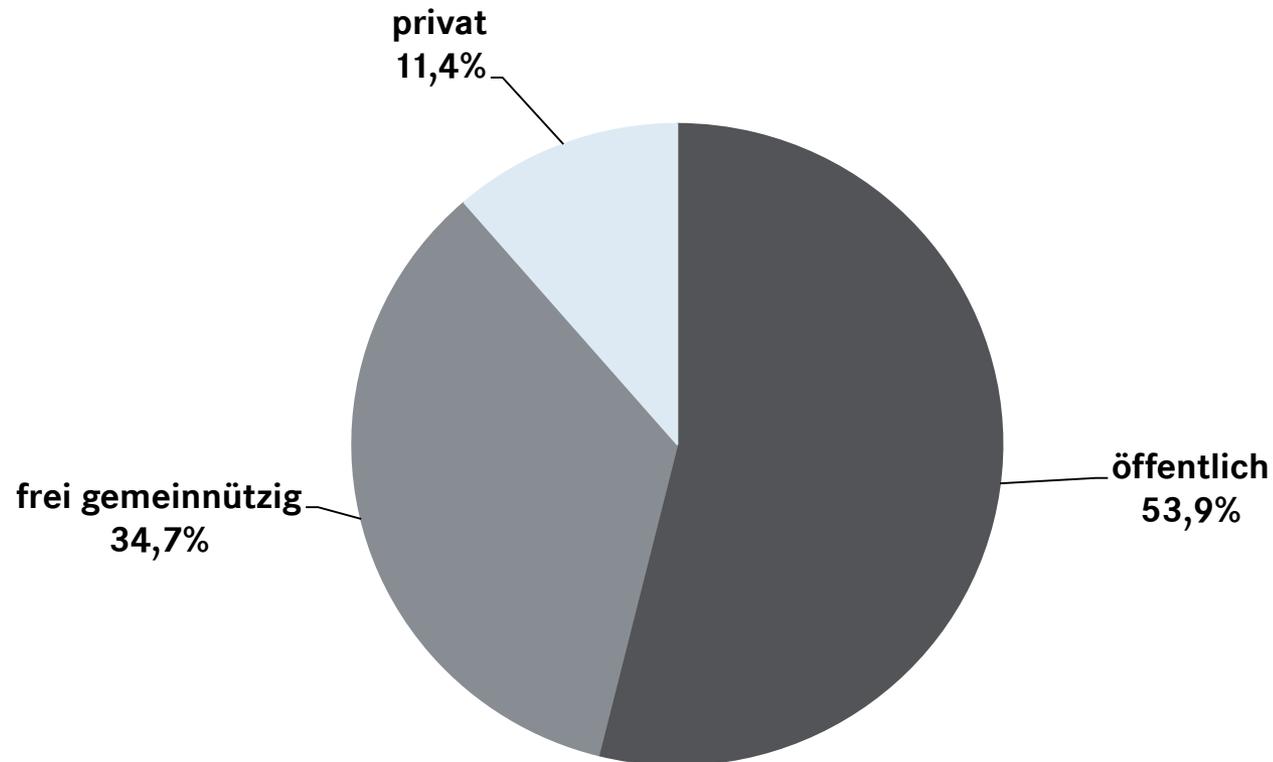
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Versorgungsstufe (n=166)



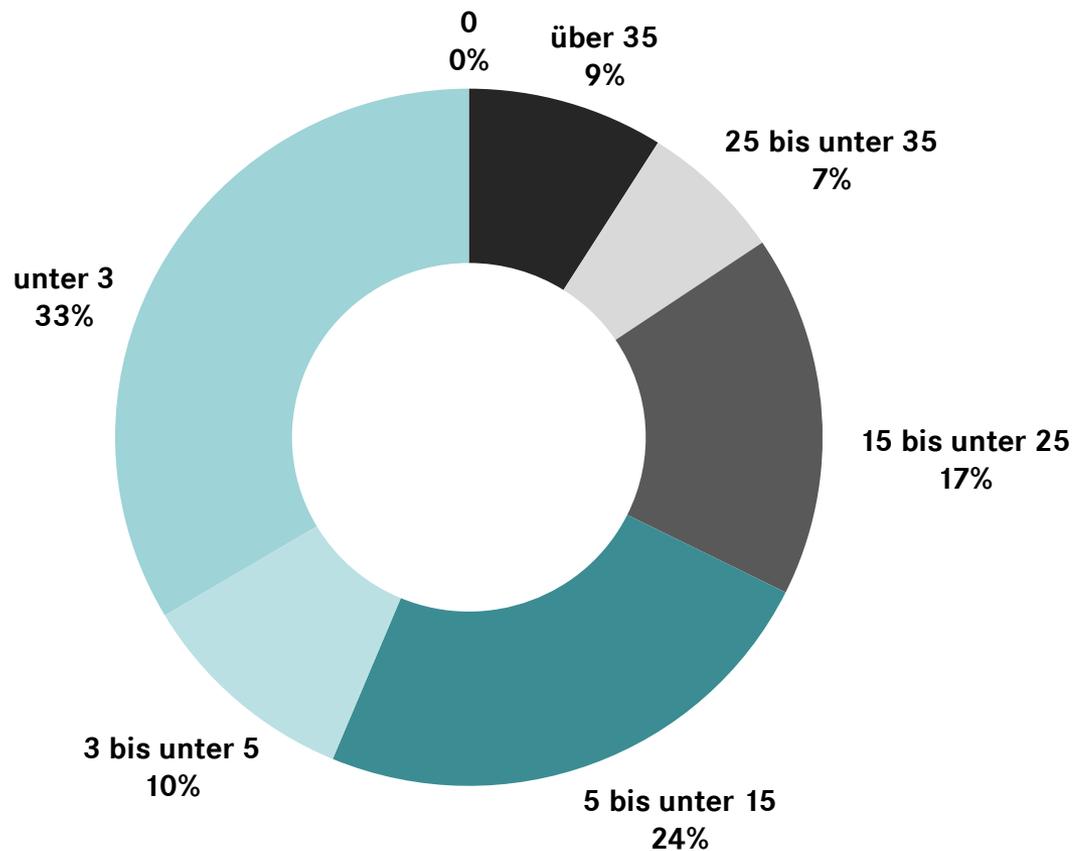
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Krankenhaussträger (n=167)



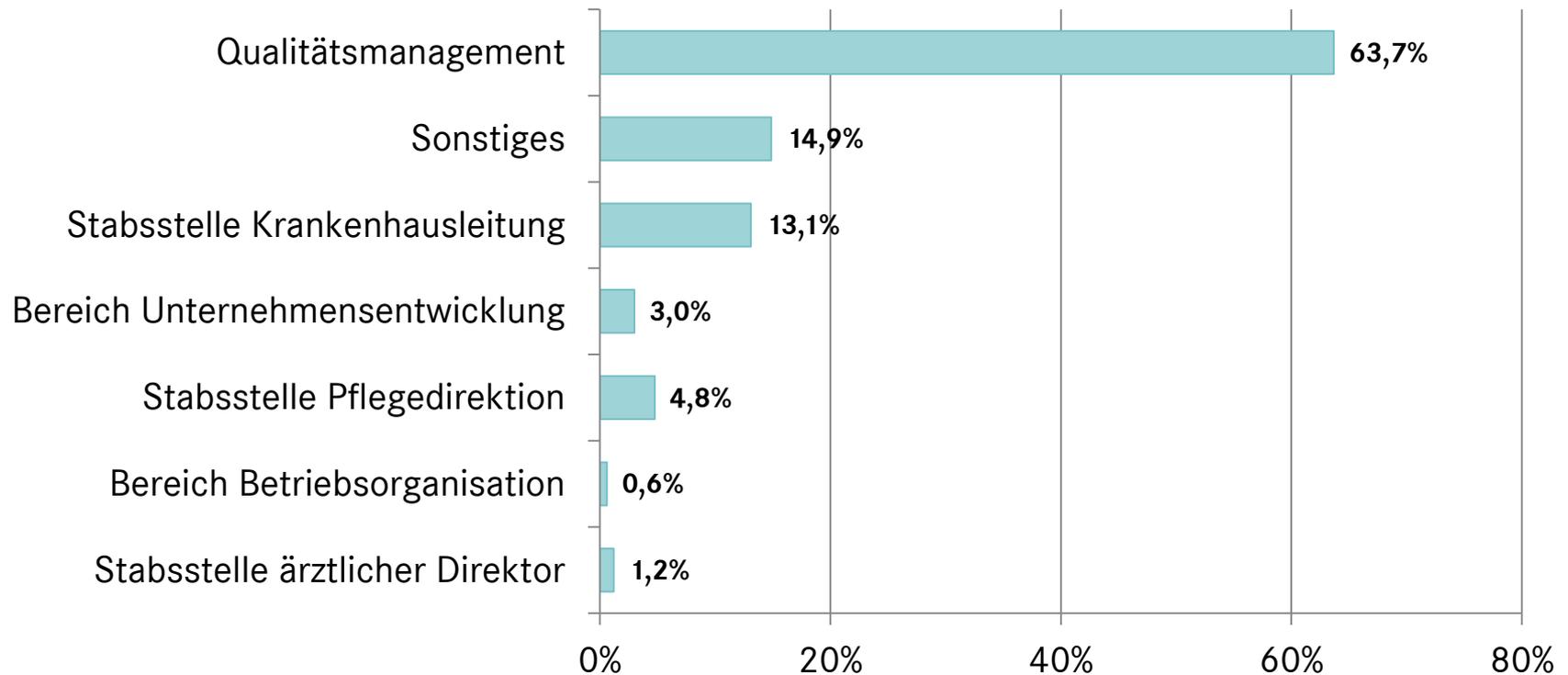
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Anzahl Kliniken / Institute (n=167)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

#### Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=168)\*



\* **Hinweis:** Alle nachfolgenden Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr 2014.

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstiges, unter anderem:

(Frage: Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb)

Stabsstelle Kaufmännische Direktion

Allg. Verwaltung

Marketing und Kommunikation

Geschäftsführung

Controlling

Klinisches Risikomanagement

Medizinisches Management

Medizinische Direktion

Stabstelle Projektmanagement

Bereich kfm. Direktion

Zentraler Dienst Medizincontrolling, Qualität und Patientensicherheit

QM + Öffentlichkeitsarbeit

Direktor kaufmännischer/pflegerischer Bereich

Sachgebiet Allgemeine Verwaltung

ÄD und QM

Patientenservice/Medizincontrolling

Stabsstelle Verwaltungsleitung

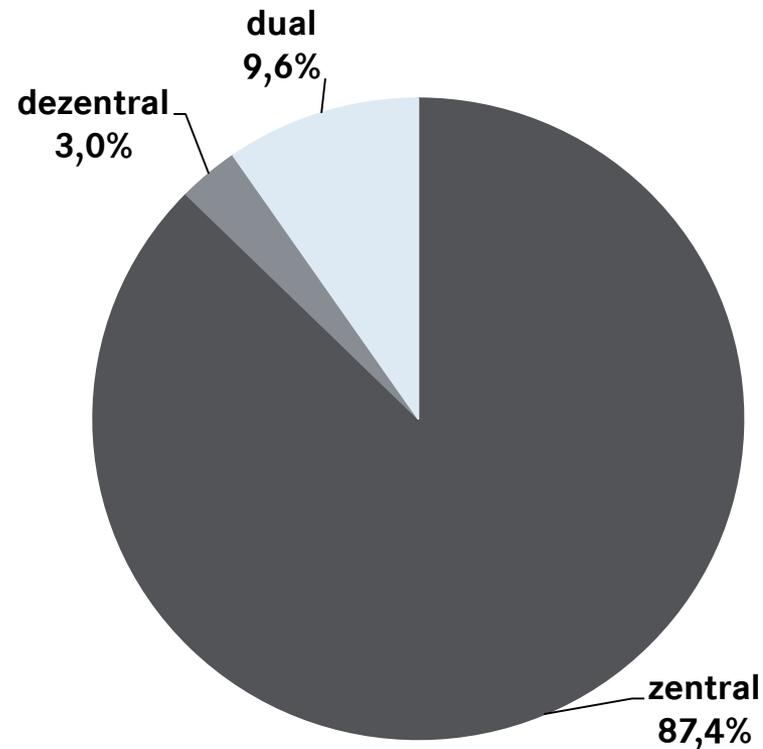
Pflegedirektion

Sekretariat Geschäftsführung

Organisationsentwicklung

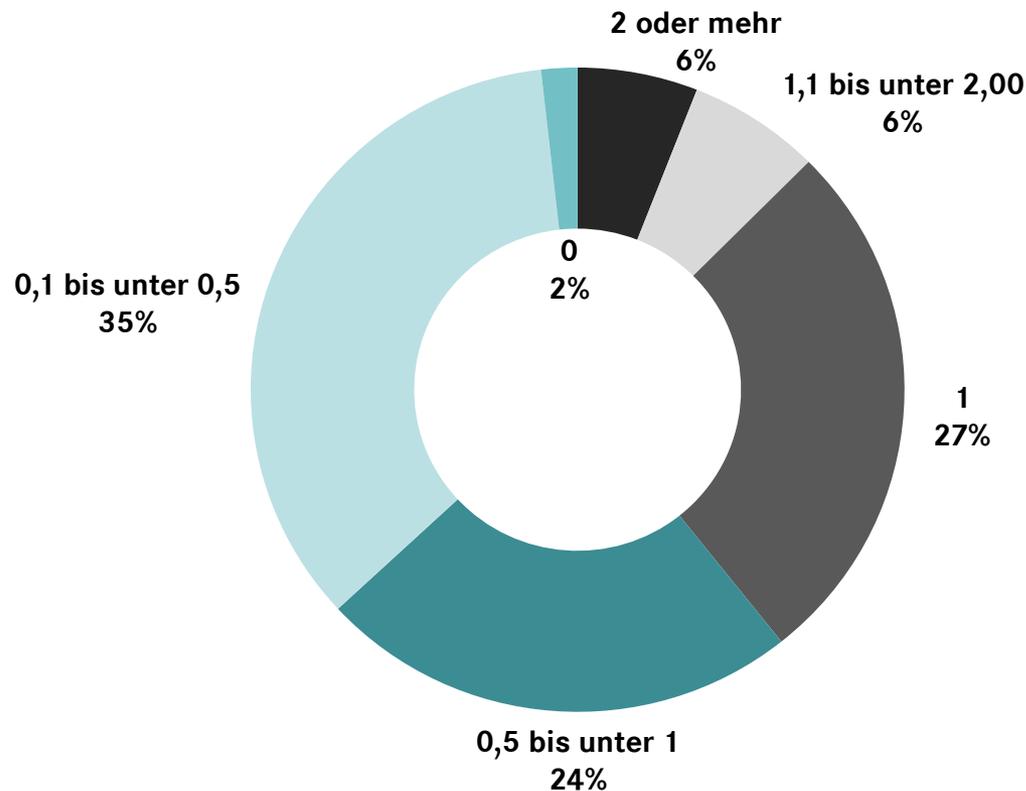
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Organisation des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=166)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

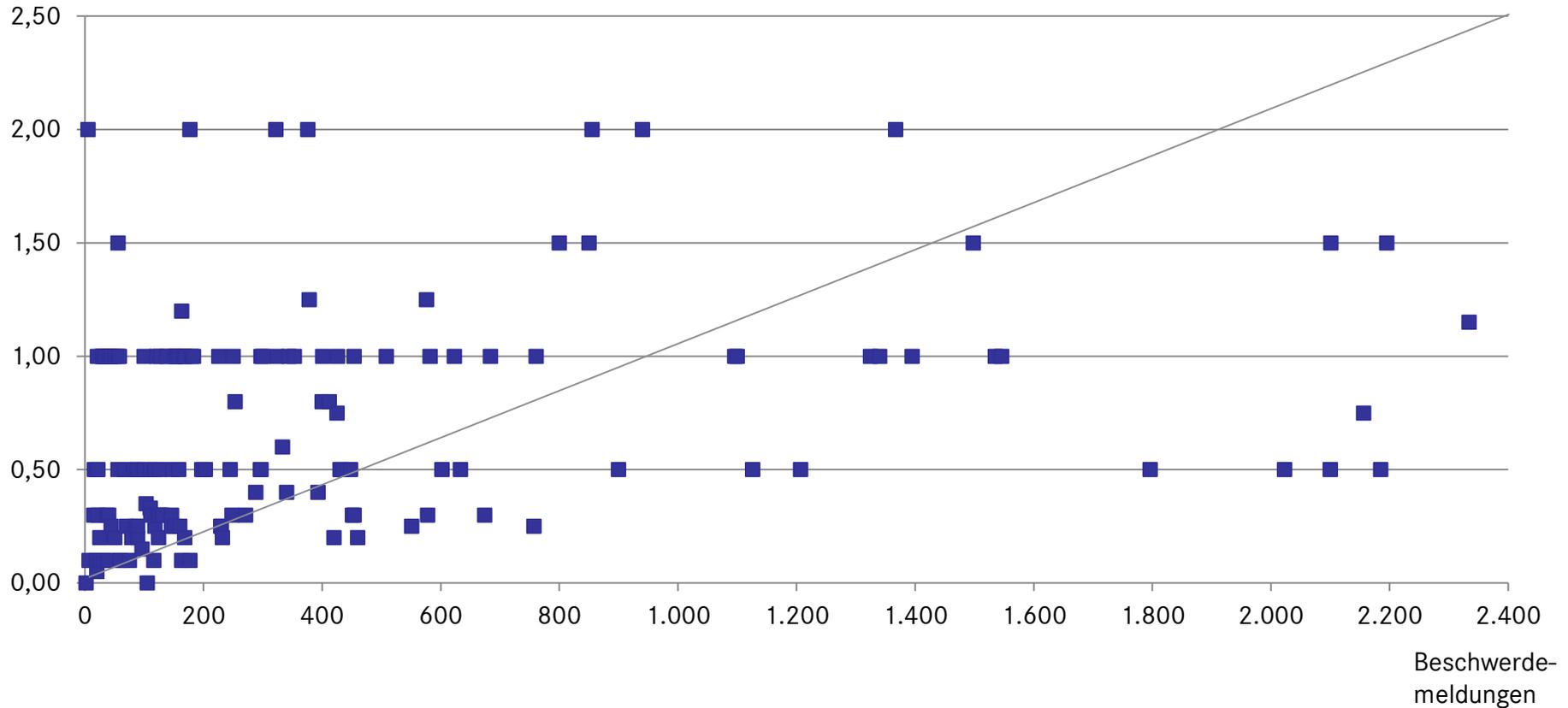
Wie viele Personalkapazitäten (in Stellen bzw. Stellenanteilen) sind in Ihrem Haus für die Bearbeitung von Beschwerden vorgesehen, ohne den Anteil welcher in den Kliniken/ Bereichen für die Erstellung von Stellungnahmen gebunden wird? (n=168)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiter in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=162)\*

Anz. Mitarbeiter



\* 1 Klinik mit über 9 Mitarbeitern im Beschwerdemanagement wird hier nicht dargestellt

## 3. Organisation des Beschwerdemanagements

### Detailauswertung

Fälle (Summe amb.+stat.)	< 15.000			15.000 - < 45.000			45.000 - < 90.000			> 90.000		
	Beschwerden	n	MA	SW	n	MA	SW	n	MA	SW	n	MA
0 - 200	22	Ø 0,7	9,1%	26	Ø 0,3	42,3%	23	Ø 0,5	39,1%	11	Ø 0,8	27,3%
201 - 500	2	Ø 0,4	50,0%	9	Ø 0,7	44,4%	14	Ø 0,7	42,9%	14	Ø 0,7	50,0%
501 - 1.000	2	Ø 1,1	100,0%	6	Ø 1,4	16,7%	4	Ø 1,0	50,0%	6	Ø 1,1	83,3%
1.001 - 1.500	2	Ø 0,8	0,0%	-	Ø		3	Ø 1,2	66,7%	4	Ø 1,1	75,0%
1.501 - 2.000	-			1	Ø 0,5	100,0%	-	Ø		2	Ø 1,0	100,0%
> 2.000	-			2	Ø 0,9	100,0%	1	Ø 1,2	0,0%	9	Ø 0,9	55,6%
<b>Gesamt</b>	<b>28</b>	<b>Ø 0,7</b>	<b>17,9%</b>	<b>44</b>	<b>Ø 0,6</b>	<b>43,2%</b>	<b>45</b>	<b>Ø 0,7</b>	<b>42,2%</b>	<b>46</b>	<b>Ø 0,9</b>	<b>54,3%</b>

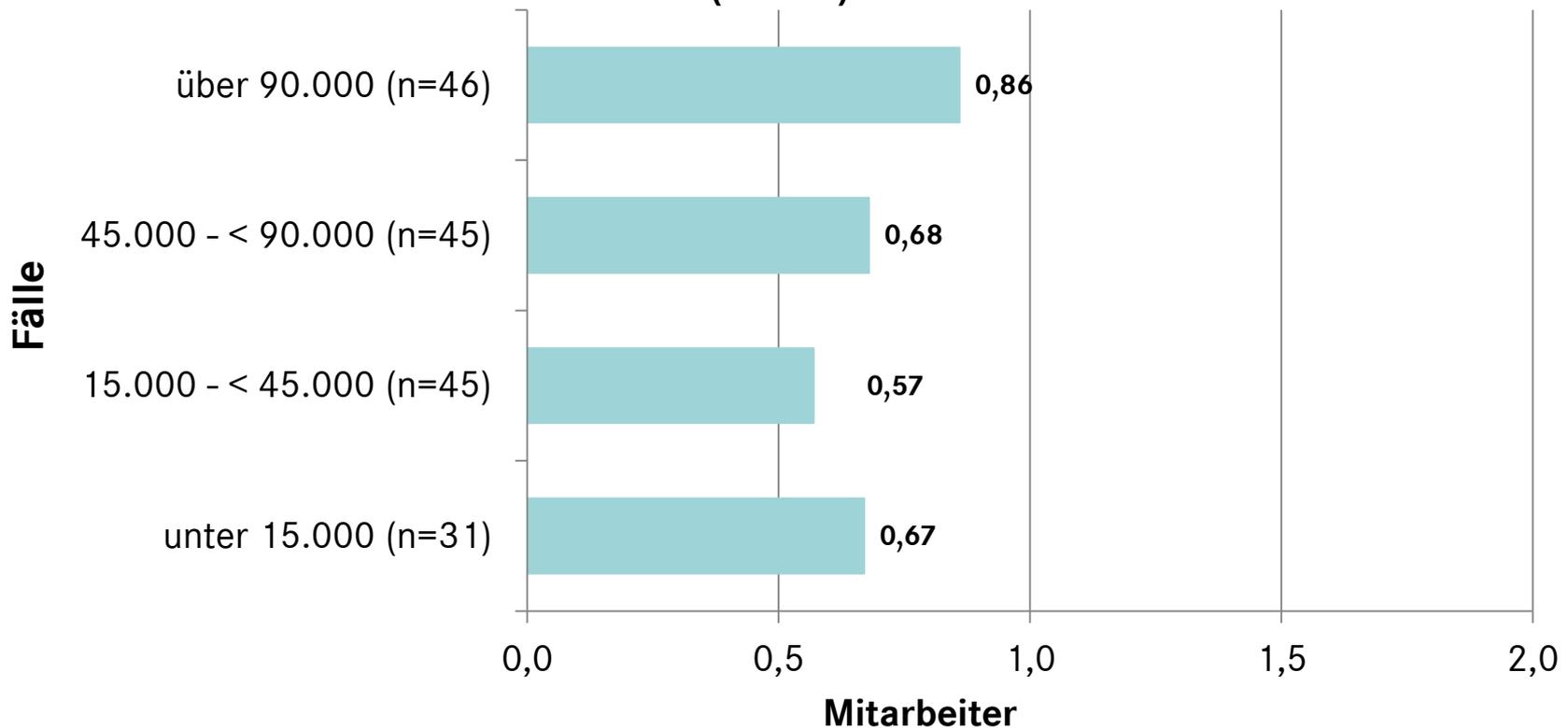
n = Anzahl der Nennungen

MA = Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

SW = Softwarenutzung „Ja“

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle\*\*  
(n=167)

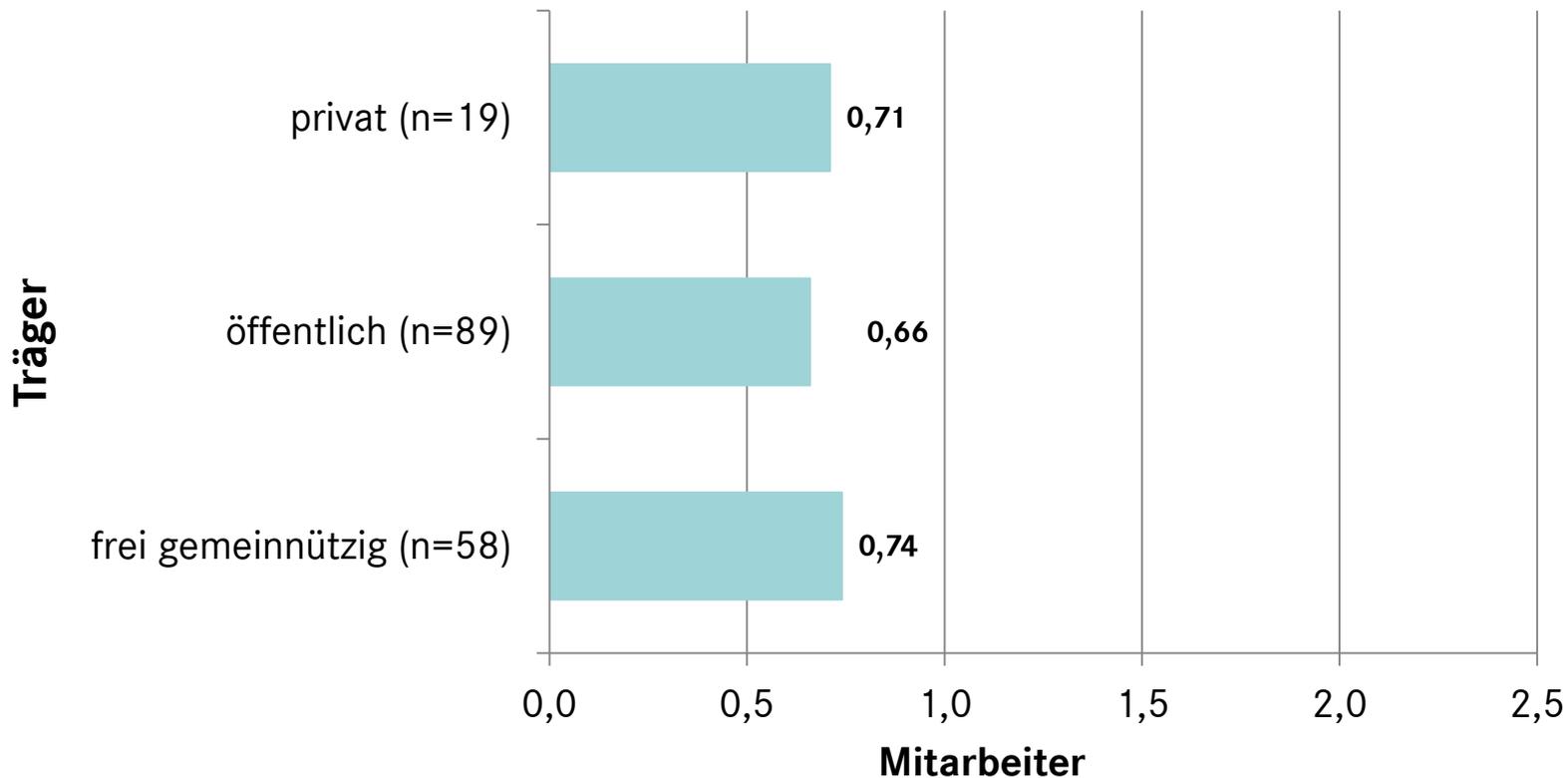


\* 1 Klinik mit über 9 Mitarbeitern im Beschwerdemanagement wird hier nicht dargestellt

\*\* amb. + stat.

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Träger (n=166)



\* 1 Klinik mit über 9 Mitarbeitern im Beschwerdemanagement wird hier nicht dargestellt

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

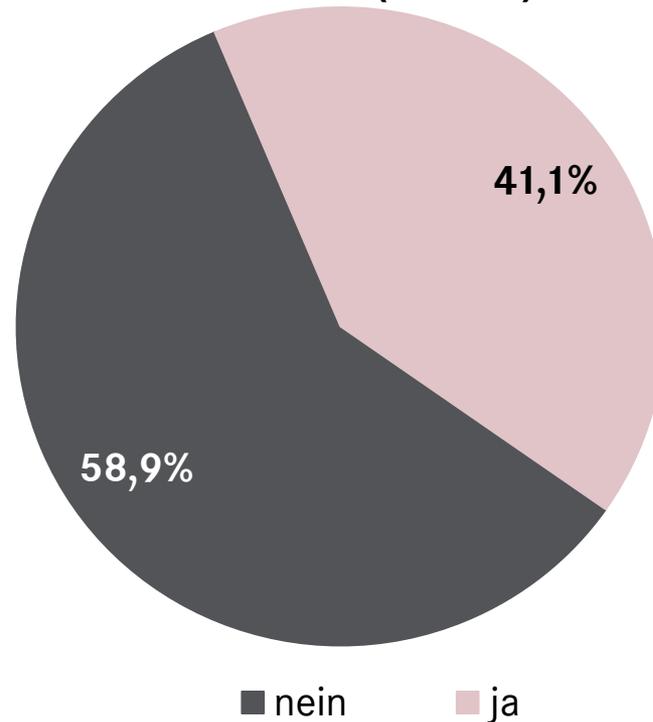
**2014:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,4 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 162 Kliniken mit vollständigen Angaben).

**2013:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 2,1 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 96 Kliniken mit vollständigen Angaben).

**2012:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 3,2 Mitarbeiter zuständig (in 146 Kliniken mit vollständigen Angaben).

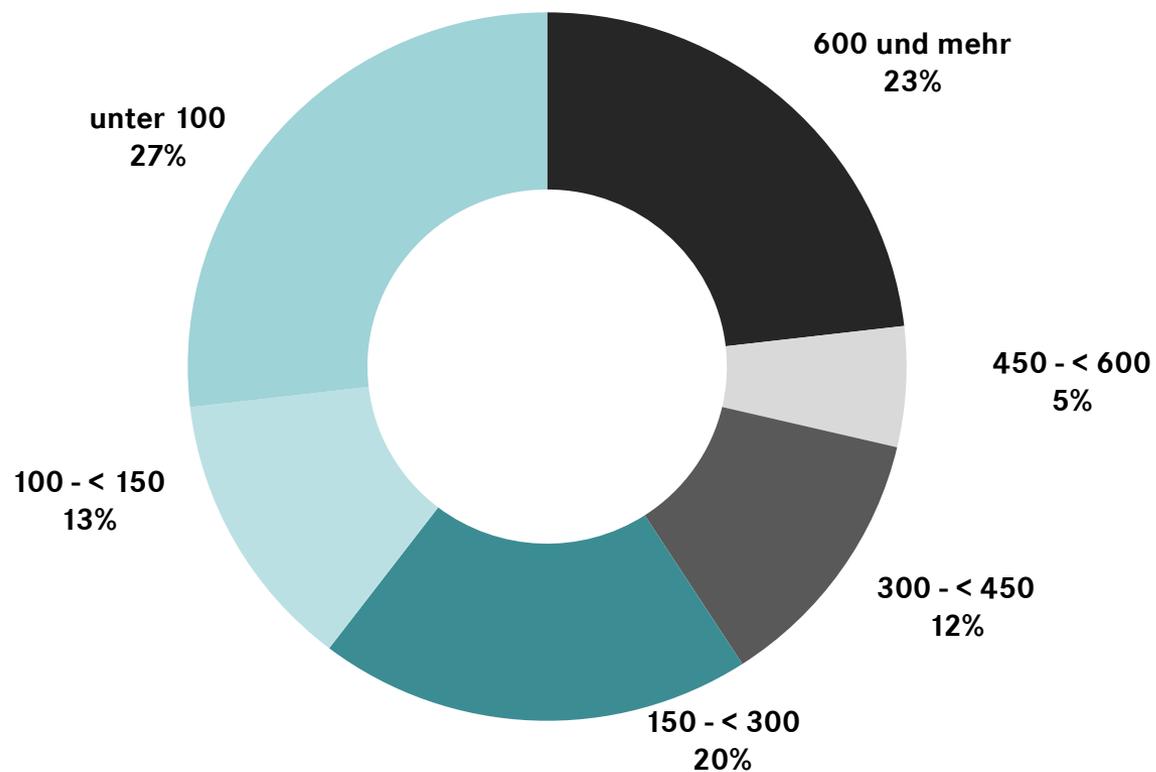
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt? (n=168)



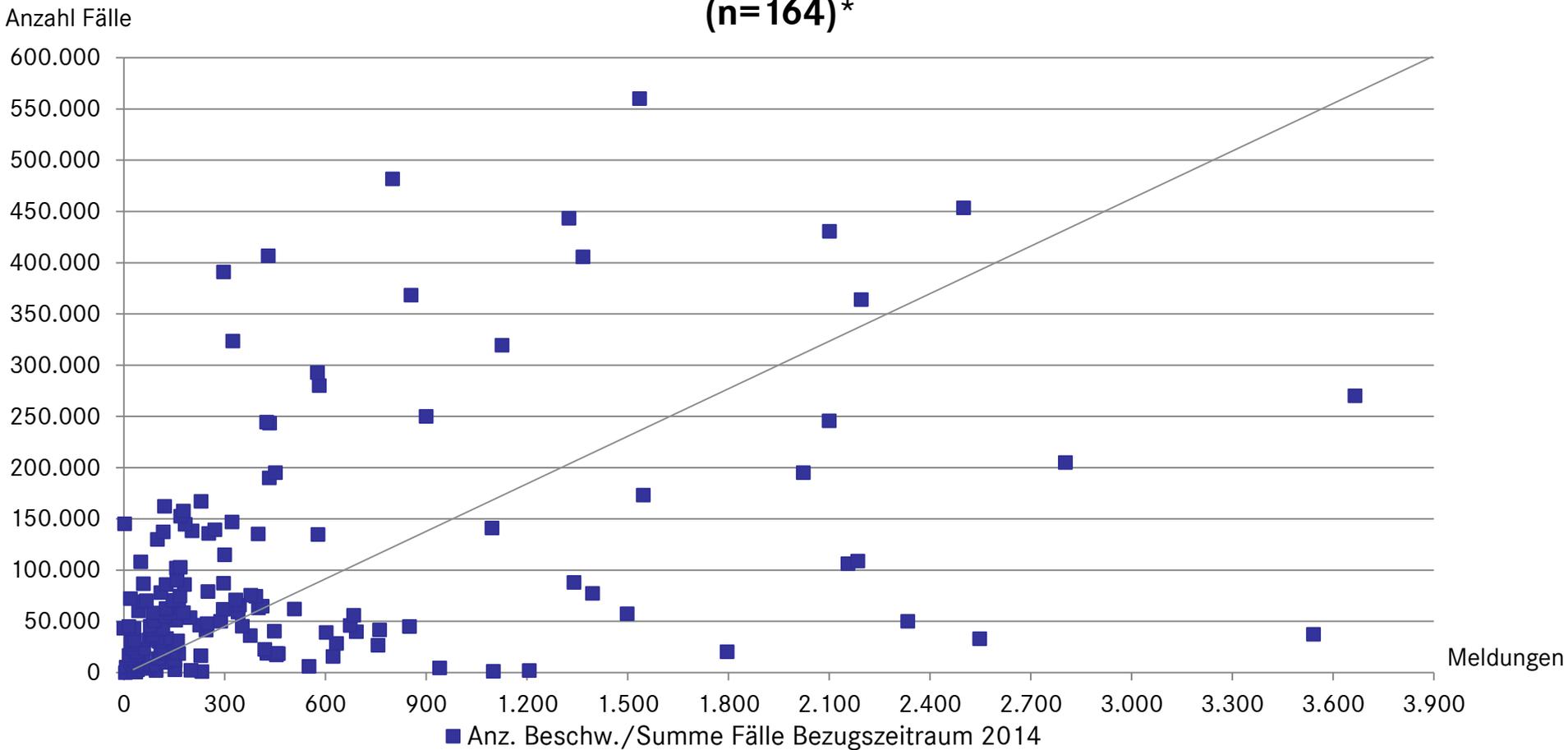
## 4. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=164)



## 4. Beschwerdemeldungen

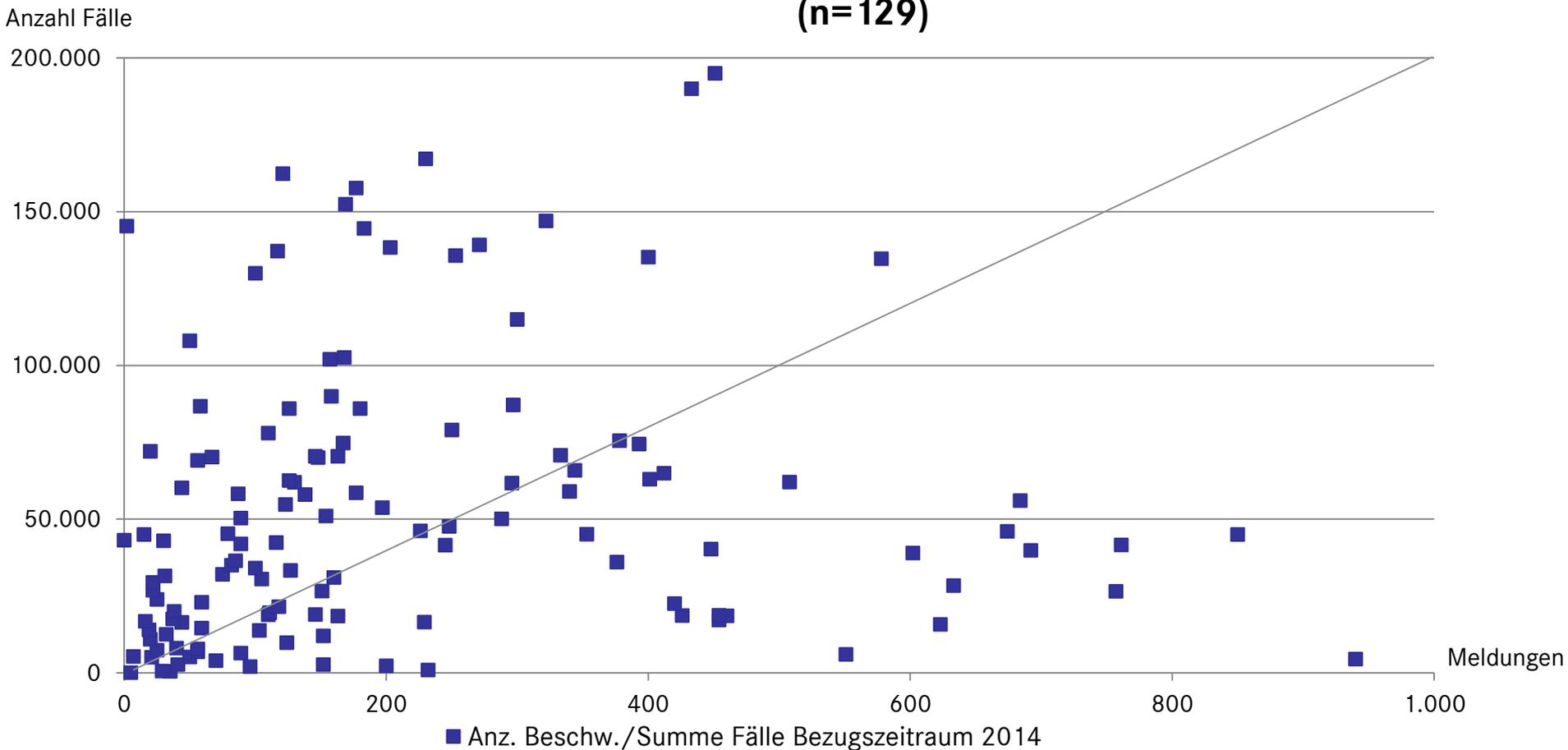
Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)  
(n=164)\*



\* 1 Klinik mit über 5.000 Beschwerden wird hier nicht dargestellt

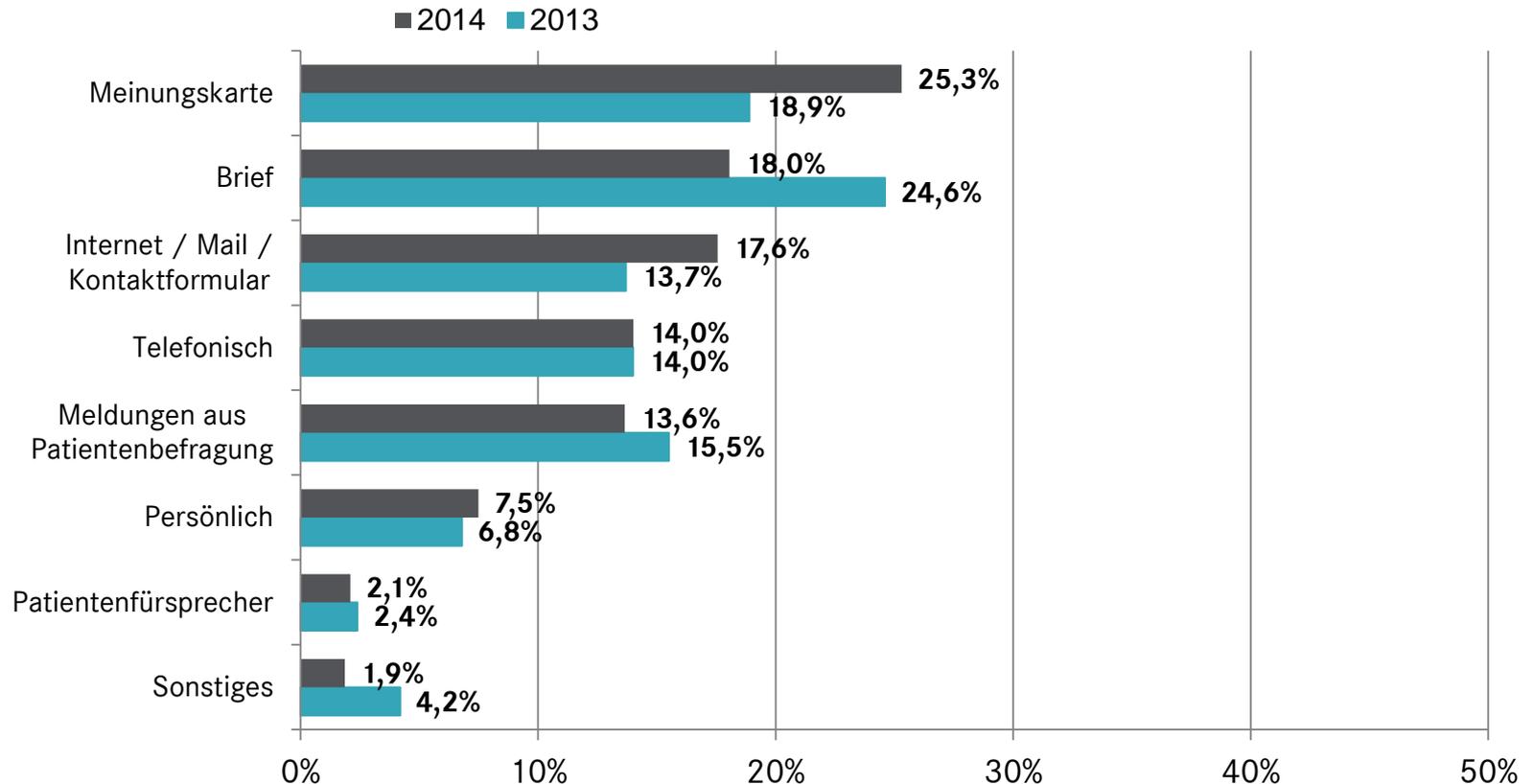
## 4. Beschwerdemeldungen

**Ausschnitt: Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)  
(n=129)**



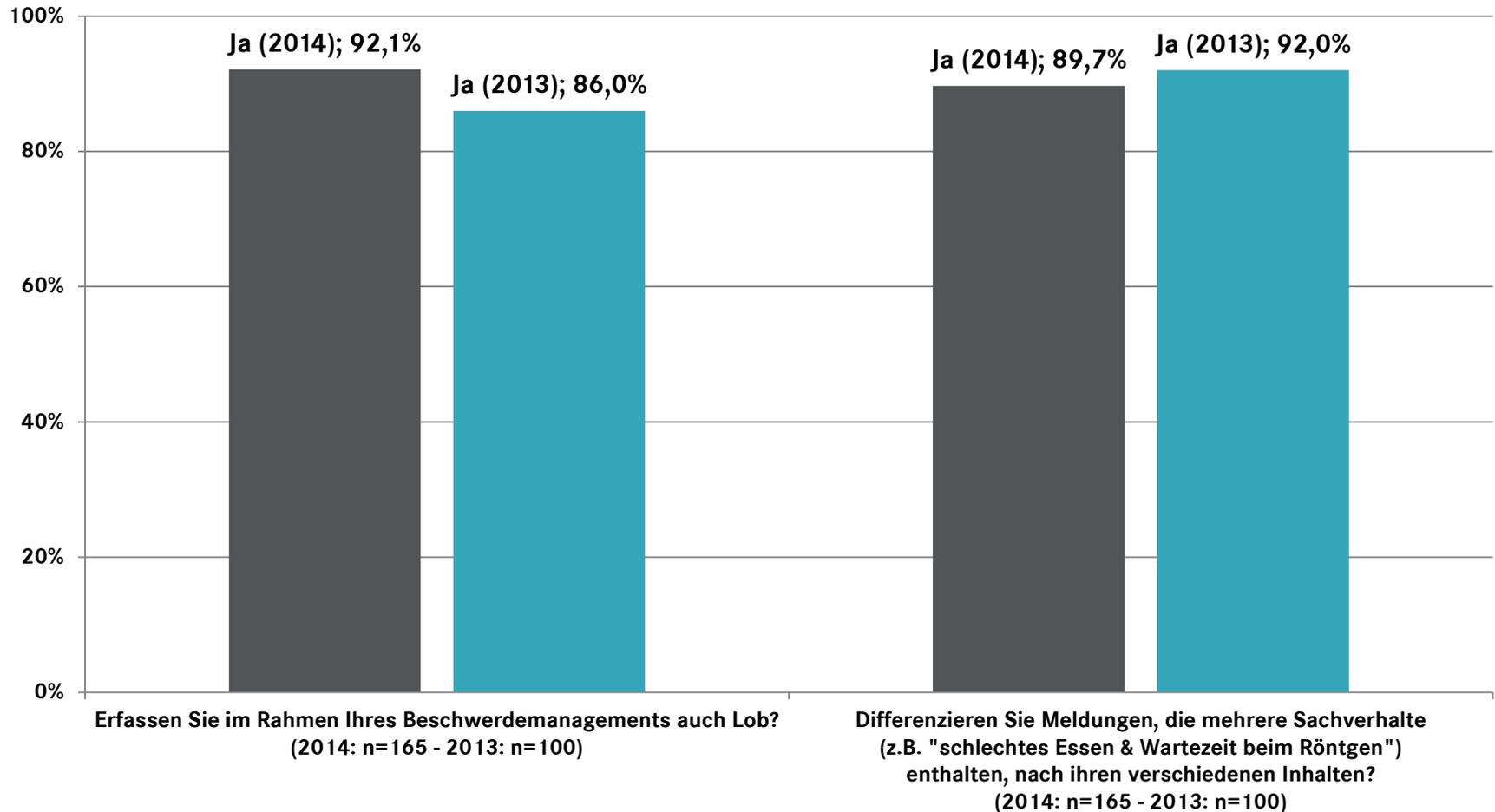
## 4. Beschwerdemeldungen

### Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium (2014: n=148 – 2013: n=90)



Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

## 4. Beschwerdemeldungen

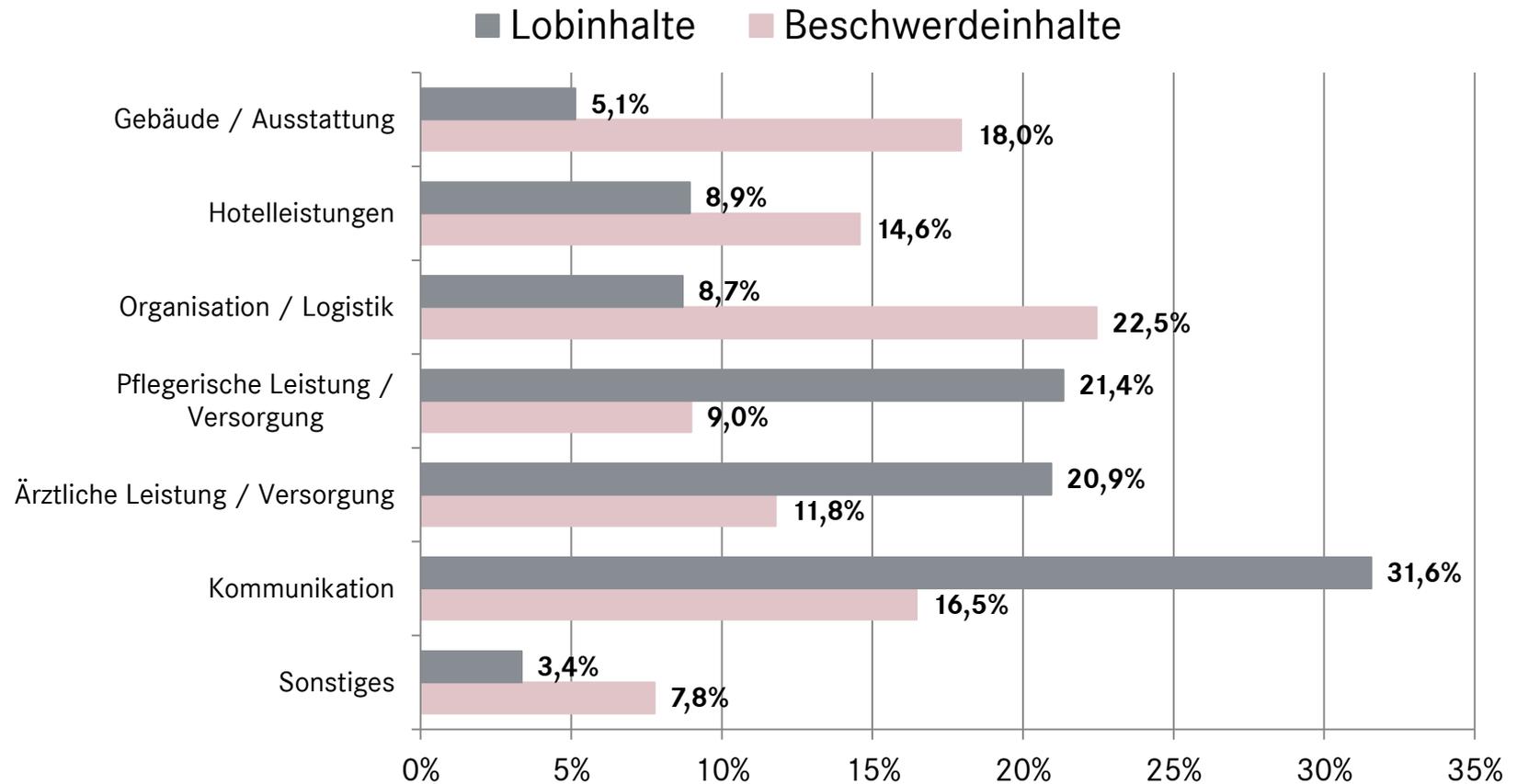


## 5. Inhalte

Insgesamt machten 139 Kliniken vollständige Angaben bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich **pro Beschwerde 1,3 Inhalte**.

## 5. Inhalte

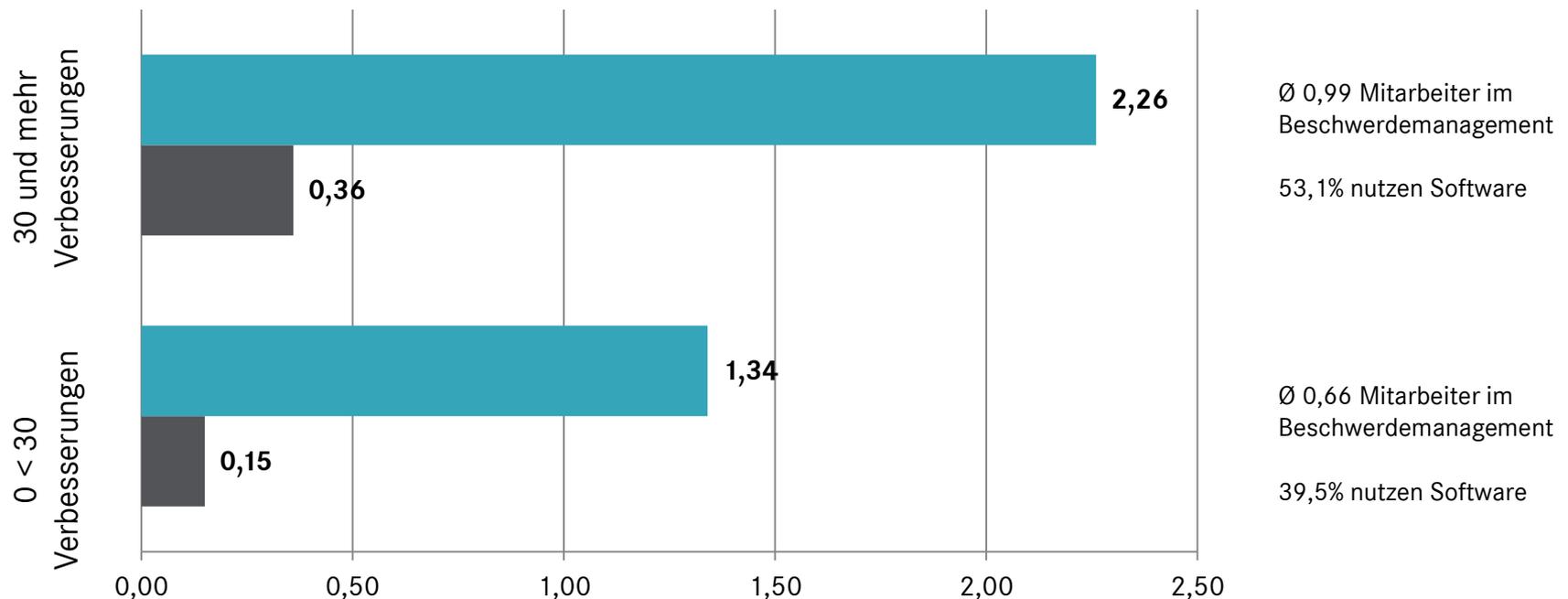
### Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien ... (n=121)



## 6. Verbesserungsmaßnahmen

### Quote an beschwerdebezogenen Verbesserungsmaßnahmen (n=125)

■ Beschwerdequote\*    ■ Verbesserungsquote\*\*



\*Beschwerdequote:  $\text{Anzahl Beschwerden} \cdot 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$

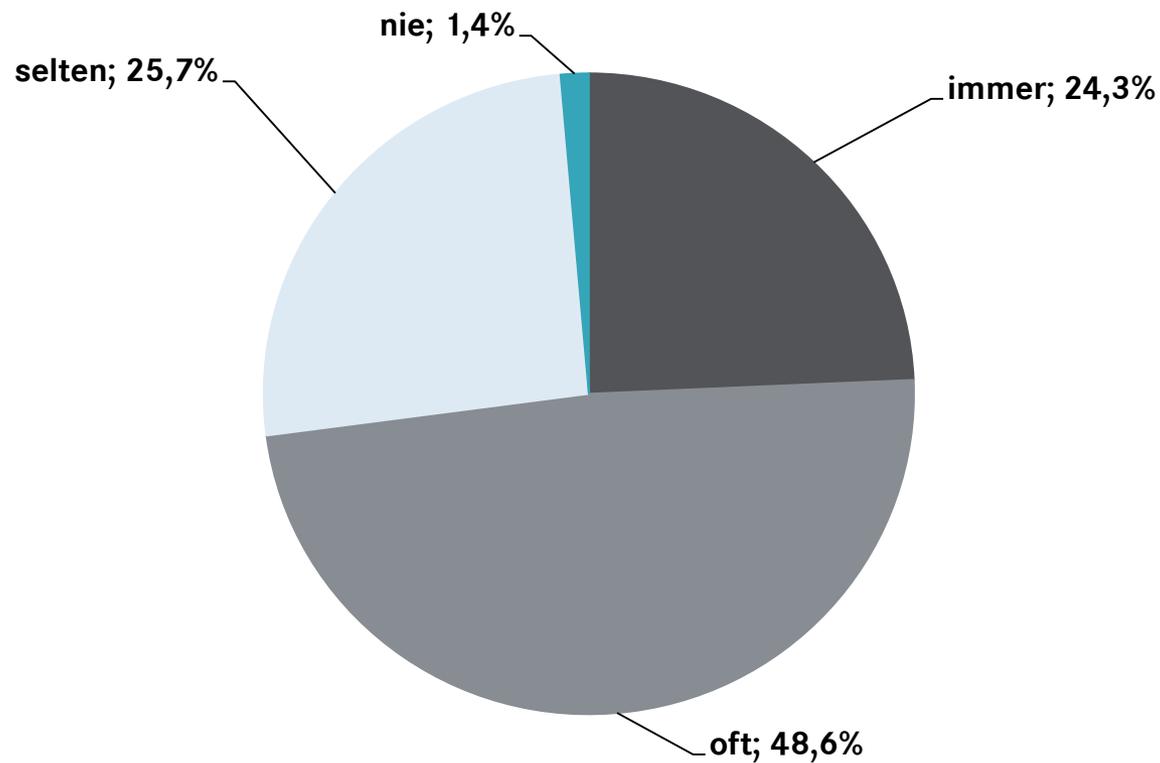
\*\*Verbesserungsquote:  $\text{Anzahl Verbesserungen} \cdot 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$

## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt machten 125 Kliniken vollständige Angaben bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich **pro 100 Beschwerden 16 veranlasste Verbesserungsmaßnahmen.**

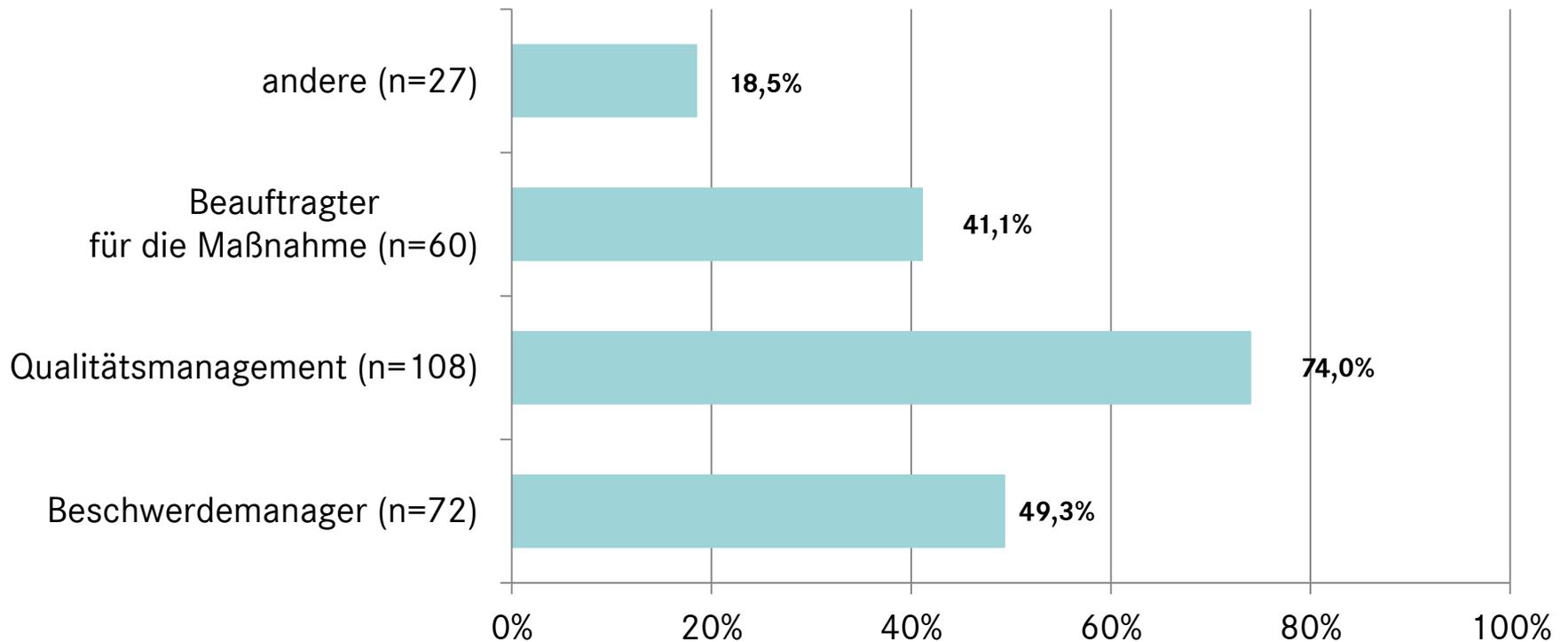
## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Wird die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen überprüft? (n=144)



## 6. Verbesserungsmaßnahmen

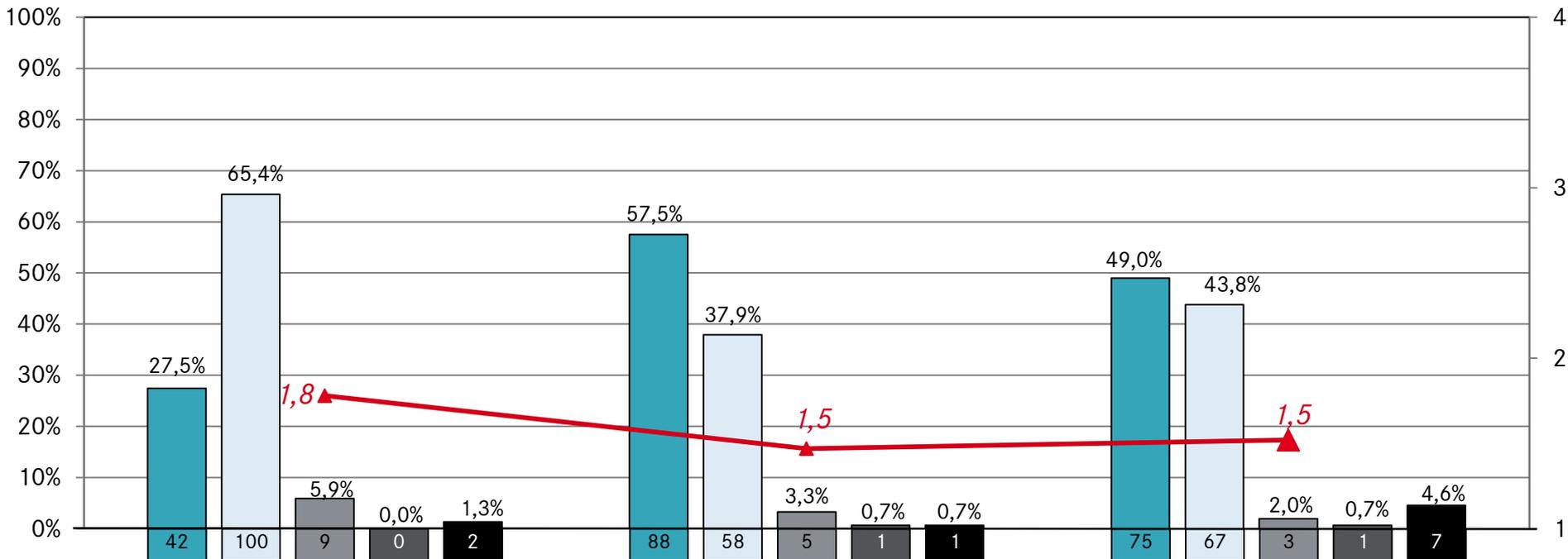
Durch wen wird ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen überprüft?\* (n=146)



\*Mehrfachnennungen möglich

# 7. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

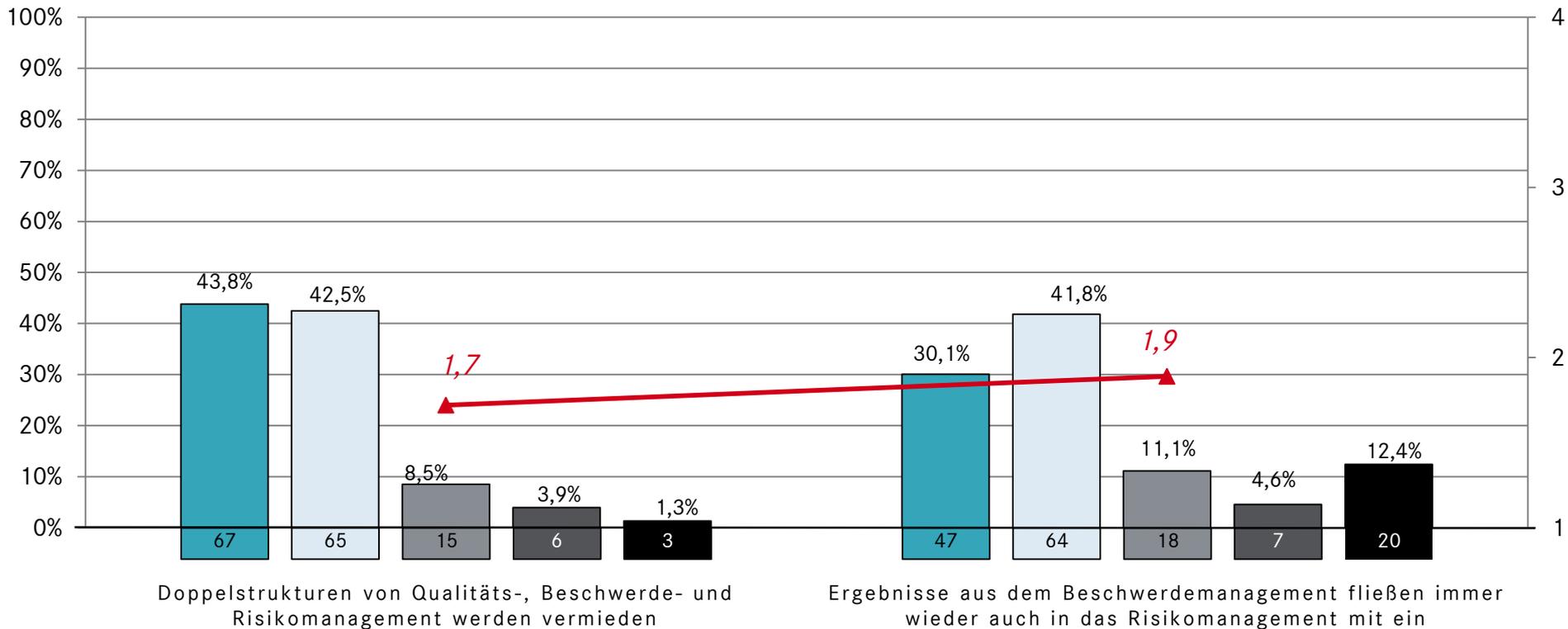
■ 1 = vollkommen     
 ■ 2 = überwiegend     
 ■ 3 = überwiegend nicht  
■ 4 = überhaupt nicht     
 ■ kann ich nicht beurteilen     
 ▲ Mittelwert



Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt zügig     
 Die Bearbeitung von Beschwerden ist für mich jederzeit transparent     
 Das Beschwerdemanagement ist an die speziellen Verhältnisse unserer Klinik angepasst

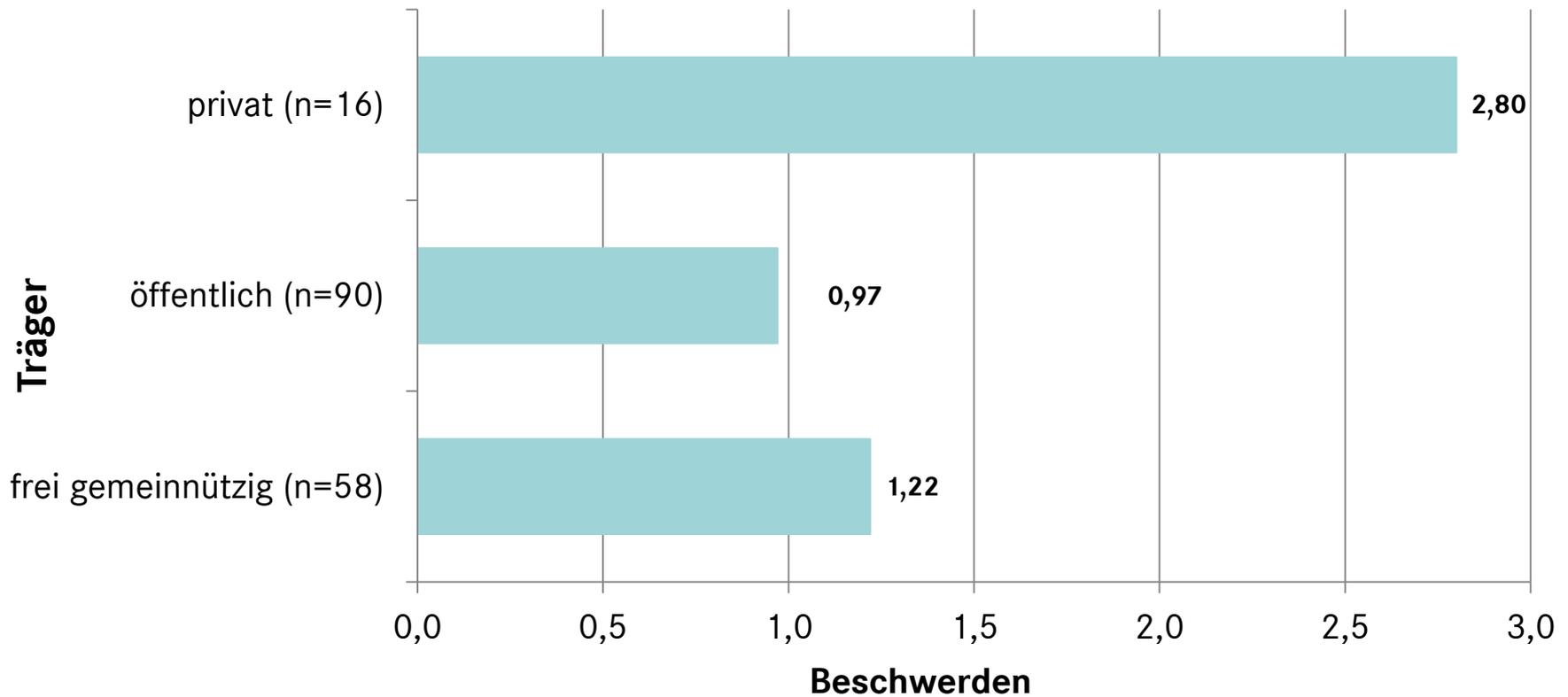
## 7. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

■ 1 = vollkommen     
 ■ 2 = überwiegend     
 ■ 3 = überwiegend nicht  
■ 4 = überhaupt nicht     
 ■ kann ich nicht beurteilen     
 ▲ Mittelwert



## 8. Beschwerdequote

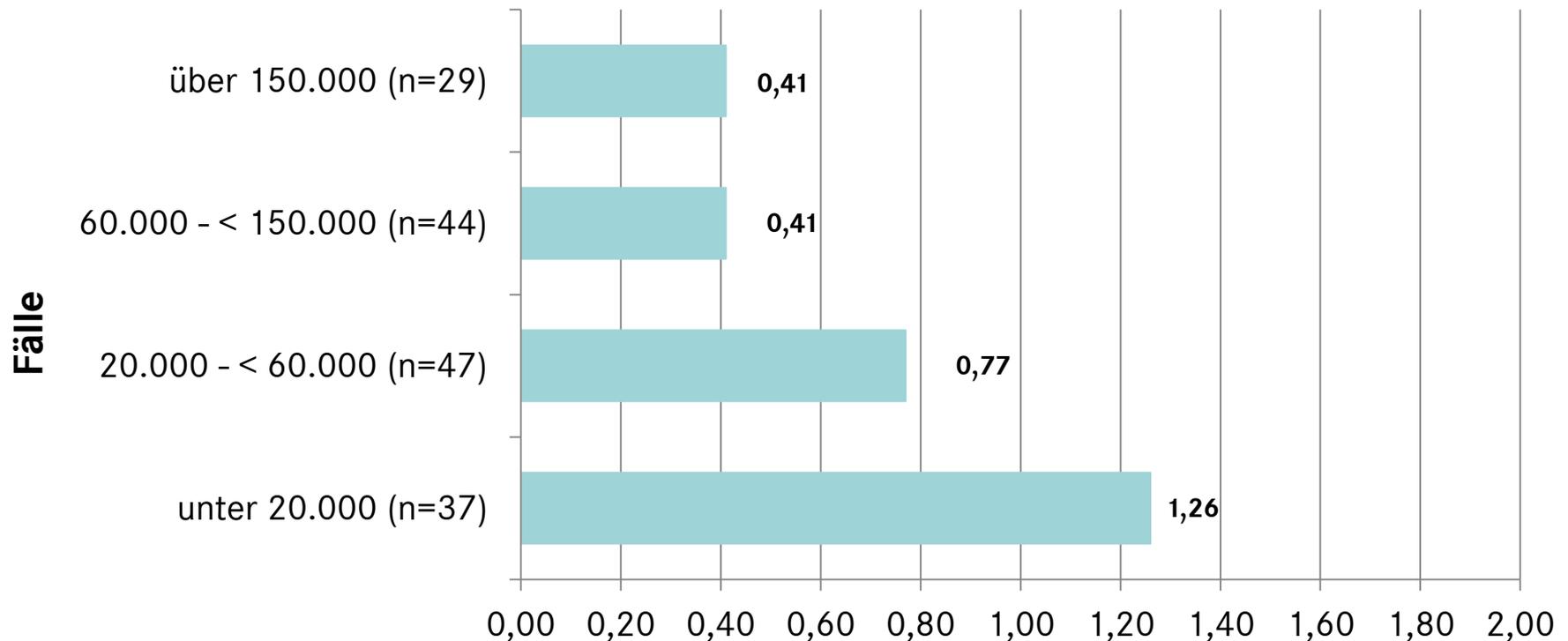
Beschwerdequote\* im Mittel / je Träger  
(n=162)



\*Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden \* 100 / (ambulante Fälle + stationäre Fälle)

## 8. Beschwerdequote

**Beschwerdequote\* im Mittel / je Summe der Fälle\*\* (n=153)**



\*Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden\* 100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

\*\* amb. + stat.

## 9. Die wichtigsten Ergebnisse

- **Das Beschwerdemanagement ist in 64% der Krankenhäuser organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 13% ist eine Stabsstelle der Krankenhausleitung dafür verantwortlich.**
- **Die große Mehrheit der Krankenhäuser (87,4%) organisiert ihr Beschwerdemanagement zentral.**
- **In einem Krankenhaus bearbeiten 2014 im Schnitt 0,7 Mitarbeiter 489 Beschwerden.**
- **41% (n=168) der befragten Krankenhäuser verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.**  
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:  
2013 nutzen 37% (n=111) eine Software; 2012 nutzten 41% (n=168) eine Software und 2007 nutzten lediglich 19% der 285 teilnehmenden Krankenhäuser eine Software).
- **92% der Krankenhäuser erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Lob.**
- **Eine Beschwerdemeldung enthält im Durchschnitt 1,3 verschiedene Inhalte.**
- **10% der Krankenhäuser differenzieren Meldungen mit mehreren Sachverhalten nicht nach deren Inhalten.**

## 9. Die wichtigsten Ergebnisse

- Die häufigsten Beschwerden erfolgen zu Organisation/Logistik (z.B. Wartezeiten) (23%), gefolgt von Beschwerden zu Gebäude/Ausstattung (18%) und zu Kommunikation (17%).
- Das meiste Lob bekommen die Kommunikation (32%) gefolgt von der Pflegerischen Leistung/Versorgung (21%).
- Die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden \* 100 / (ambulante Fälle + stationäre Fälle) liegt bei einem Mittelwert von 0,7 (n=157).
- Krankenhäuser mit privatem Träger erzielen eine wesentlich höhere Beschwerdequote (2,8%, n=16) als solche mit freiem/gemeinnützigem Träger (1,2%, n= 58) oder mit öffentlichem Träger (1,0%, n= 90). Ob dies an einer wirkungsvolleren Beschwerdestimulierung durch die privaten Träger oder an mehr Beschwerdeanlässen liegt, konnte mit dem vorliegenden Datenmaterial nicht ermittelt werden.
- Pro 100 Beschwerden werden im Durchschnitt 16 Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.

## **Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:**

**Inworks GmbH**

**Markus Tannheimer**

**Hörvelsinger Weg 39**

**89081 Ulm**

**Tel: 0731/93807-0**

**Mail: [markus.tannheimer@inworks.de](mailto:markus.tannheimer@inworks.de)**