

## Presseinformation

Homepage: [www.bbf-g-ev.de](http://www.bbf-g-ev.de)

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: [info@bbf-g-ev.de](mailto:info@bbf-g-ev.de)

Köln, 20.10.2016

### **Beschwerde-Benchmark 2016**

Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG) in Berlin

Alljährlich im Oktober fand auch in diesem Jahr die Herbsttagung des BBfG, diesmal in den DRK-Kliniken in Berlin Spandau, statt. Im Rahmen der Herbsttagung wurden wie jedes Jahr der Beschwerde-Benchmark vorgestellt. Über 1.000 Kliniken waren aufgerufen sich an der Umfrage zum Beschwerde-Benchmark 2016 (Daten aus dem Berichtsjahr 2015) zu beteiligen. Im Ergebnis konnten folgende Fakten festgestellt werden:

- In einem Krankenhaus bearbeiten 2015 im Schnitt 0,7 Mitarbeiter 373 Beschwerden.
- 46% der befragten Krankenhäuser verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement. In den zurückliegenden Jahren waren es noch 2012 37% und 2007 19 %.
- 93% der Krankenhäuser erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Lob.
- Eine Beschwerdemeldung enthält im Durchschnitt 1,3 verschiedene Beschwerdeinhalte.
- Die häufigsten Beschwerden erfolgen zu Organisation/Logistik (z.B. Wartezeiten) (23%), gefolgt von Beschwerden zur Kommunikation (19%) und zu Gebäude/Ausstattung und zur ärztl. Leistung (jeweils 13%).
- Das meiste Lob bekommt die Pflegerischen Leistung/Versorgung (29%) gefolgt von der Kommunikation (26%).
- Die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle) liegt bei einem Mittelwert von 0,6.

- Das Beschwerdemanagement ist in 69% der Krankenhäuser organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 11% ist eine Stabsstelle der Krankenhausleitung dafür verantwortlich.
- Die große Mehrheit der Krankenhäuser (80,2%) organisiert ihr Beschwerdemanagement zentral.

Der Beschwerdebenchmark wird gemeinsam von BBfG und der Firma Inworks, vertreten durch den Geschäftsführer Markus Tannheimer, erhoben. Inworks ist der Softwarehersteller der Software Intrafox und Marktführer im Bereich der Klinik-Beschwerdesoftware.

Der komplette Benchmark inklusive aller Graphiken und Abbildungen ist für Mitglieder des BBfG im Mitgliederbereich der Homepage des BBfG hinterlegt, für Nicht-Mitglieder ist dieser auf Anfrage beim BBfG erhältlich.

Der BBfG setzt mit der Leitlinie neue Maßstäbe im Beschwerdemanagement und damit eindeutige Kriterien für die Etablierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements im Sinne des Patientenrechtegesetzes“. Im Jahr 2015 initiierte und unterstützte der BBfG bereits die Gründung des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher (BPiK), 2016 rief der BBfG gemeinsam mit dem BPiK zum Tag des Patienten auf. Die Weiterentwicklung des BM sieht der BBfG als eine seiner Kernaufgaben, wie auch die Stärkung des BM im Rahmen der Unternehmensentwicklung und innerbetrieblichen Bedeutung. Mehr unter [www.bbfG-ev.de](http://www.bbfG-ev.de)

Anlage 1: Auszug aus dem Beschwerde-Benchmark des BBfG und der Firma Inworks. Abb. ©Inworks.

