

# Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2017\* in Krankenhäusern in Deutschland



Eine Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen, des DKI und Inworks  
Ulm, 15.10.2018

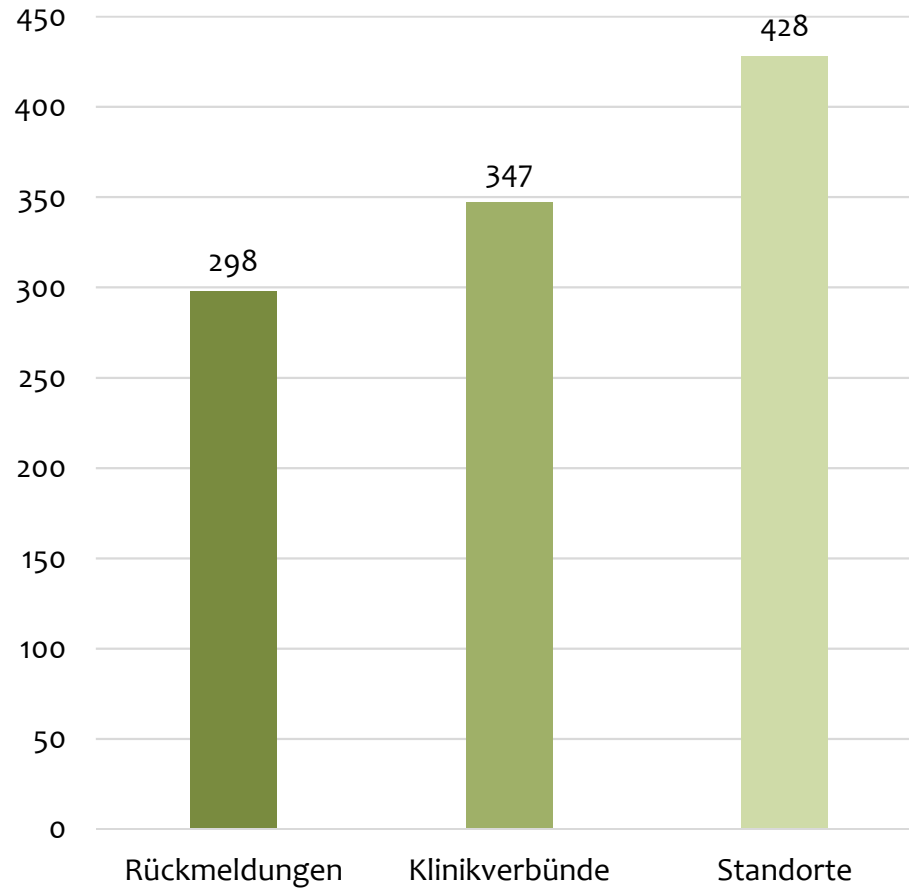


\* Bezugszeitraum

# 1. Rahmendaten und Methode

- Zielsetzung:** Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2017 in Gesundheitseinrichtungen in Deutschland; Benchmark für teilnehmende Klinikverbünde
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 01.08. - 14.09.2018
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in deutschen Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2017**
- Teilnehmer:** 1.659 eingeladene Ansprechpartner, davon 298 (18,0 %) Teilnehmer, die Angaben für 347 Klinikverbünde und 428 Standorte gemacht haben.
- Auswertung:** kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Kliniken gezogen.

## 2. Rücklauf



Durch die Abfrage der Anzahl der IK-Nummern sowie der Standorte ergeben sich in der Betrachtung des Rücklaufes verschiedene Größen.

Eine Rückmeldung kann sich auf mehrere Kliniken und / oder Standorte innerhalb eines Klinikverbundes beziehen.

### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

## Rückmeldungen nach Bundesländern

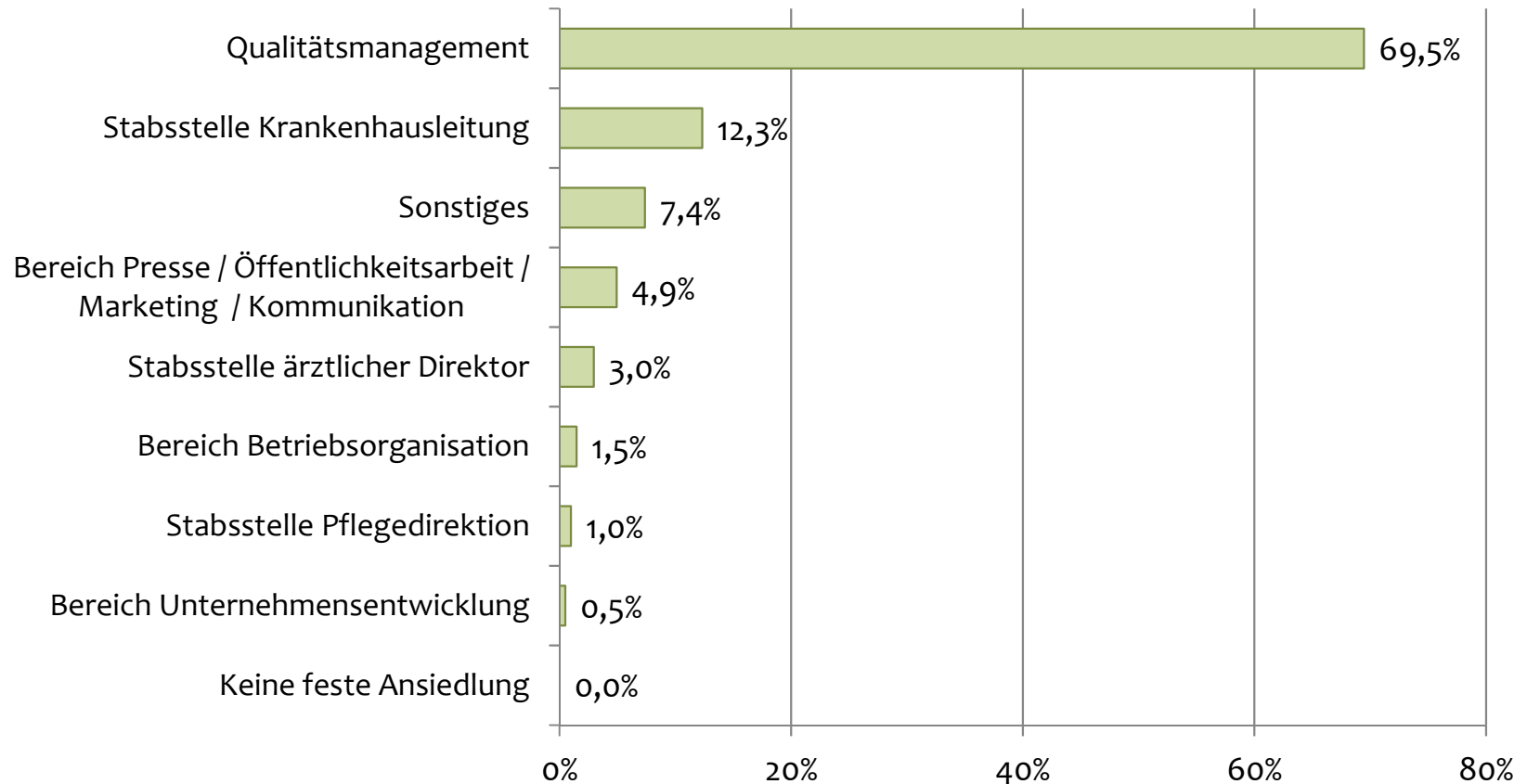


Bundesland	Rückmeldungen in %
Nordrhein-Westfalen	25,8
Bayern	18,4
Baden-Württemberg	15,2
Niedersachsen	8,8
Hessen	6,9
Sachsen	3,7
Hamburg	3,2
Sachsen-Anhalt	2,8
Berlin	2,8
Schleswig-Holstein	2,8
Brandenburg	2,3
Rheinland-Pfalz	1,8
Mecklenburg - Vorpommern	1,8
Thüringen	1,4
Bremen	1,4
Saarland	0,9

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

### Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=203)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

### Ausbildungsbackground der Beschwerdemanager

Ausbildungsbackground	n*
Studium (Gesundheitswissenschaften, Psychologie, BWL, etc.)	113
Ausbildung (Bürokauffrau, Krankenpflege, etc.)	74
Weiterbildung	38
Sonstiges (z.B. „Fachwirt“)	12

\* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

### Berufszweige der Beschwerdemanager

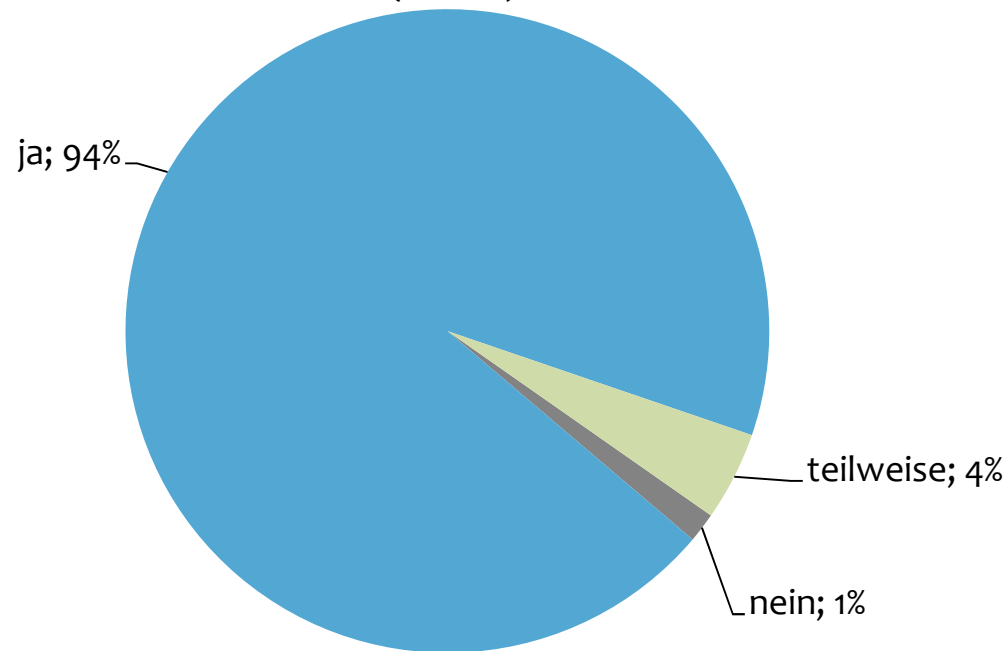
Berufszweige	n*
Pflege	86
Verwaltung	55
Gesundheitswesen (z.B. Ergotherapie, Medizincontrolling, Arzt, etc.)	17
Qualitätsmanagement	12
Psychologie / Soziologie	5
BWL / Kommunikationswissenschaften / Kaufmännischer Bereich	3
Sonstiges	17

\* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

Gibt es für die Mitarbeiter in Ihrem Krankenhaus eine schriftliche Verfahrensregel / ein Regelwerk zum Umgang mit Beschwerden (inkl. Organigramm, Prozess-, und Ablaufdiagramm etc.)?

(n=201)\*

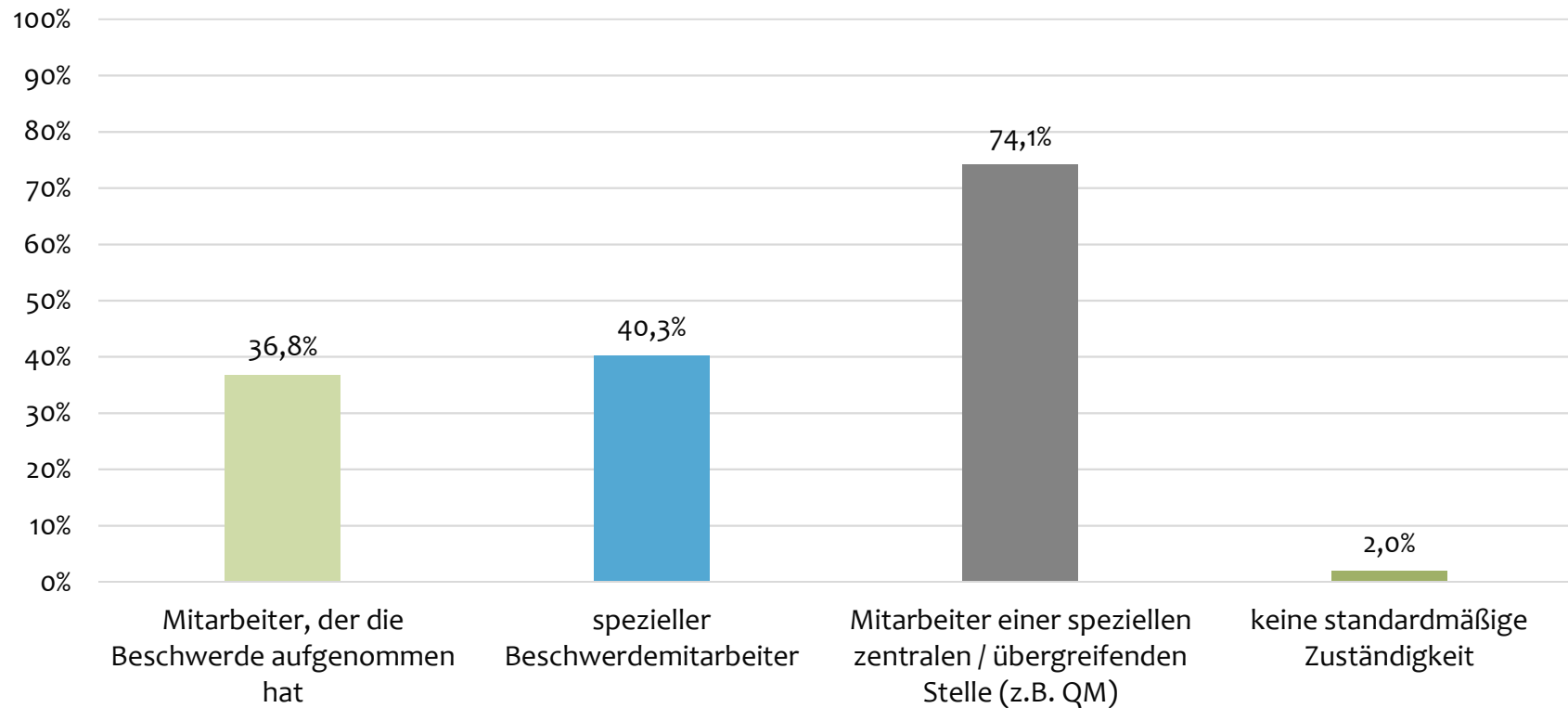


\* n = Anzahl der Rückmeldungen



## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

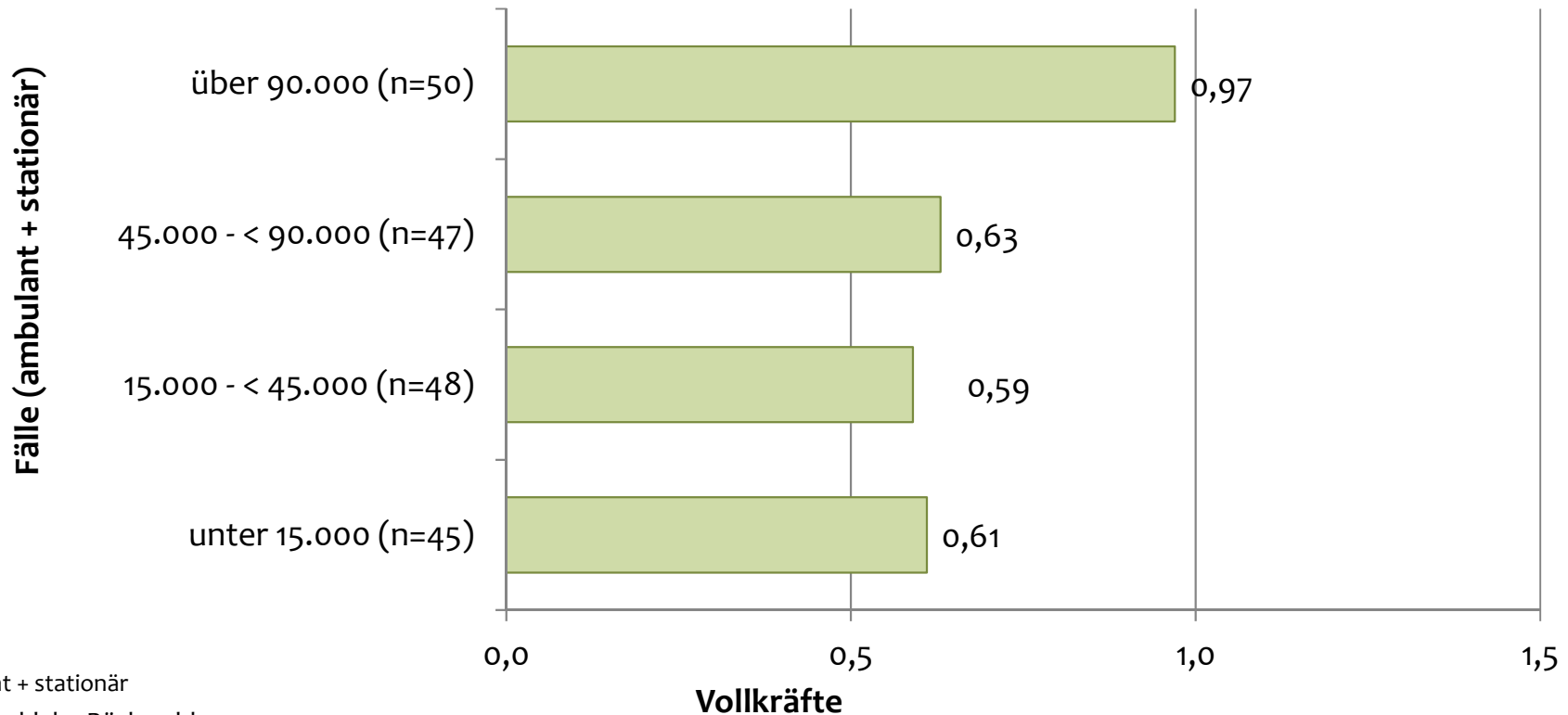
Verantwortlicher Mitarbeiter für die Bearbeitung von Beschwerden  
(n=207)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle\*  
(n=190)\*\*

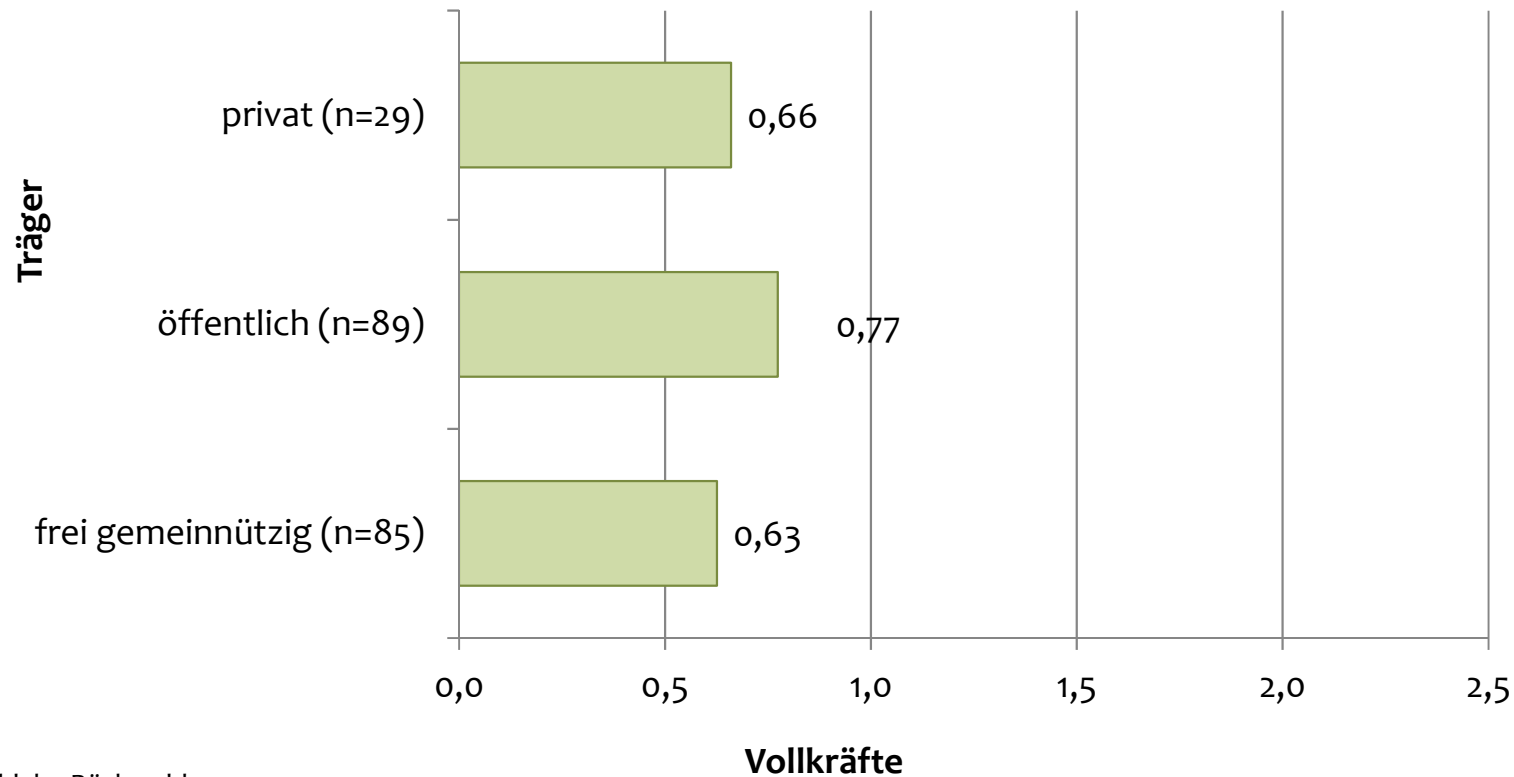


\* ambulant + stationär

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Träger (n=203)\*

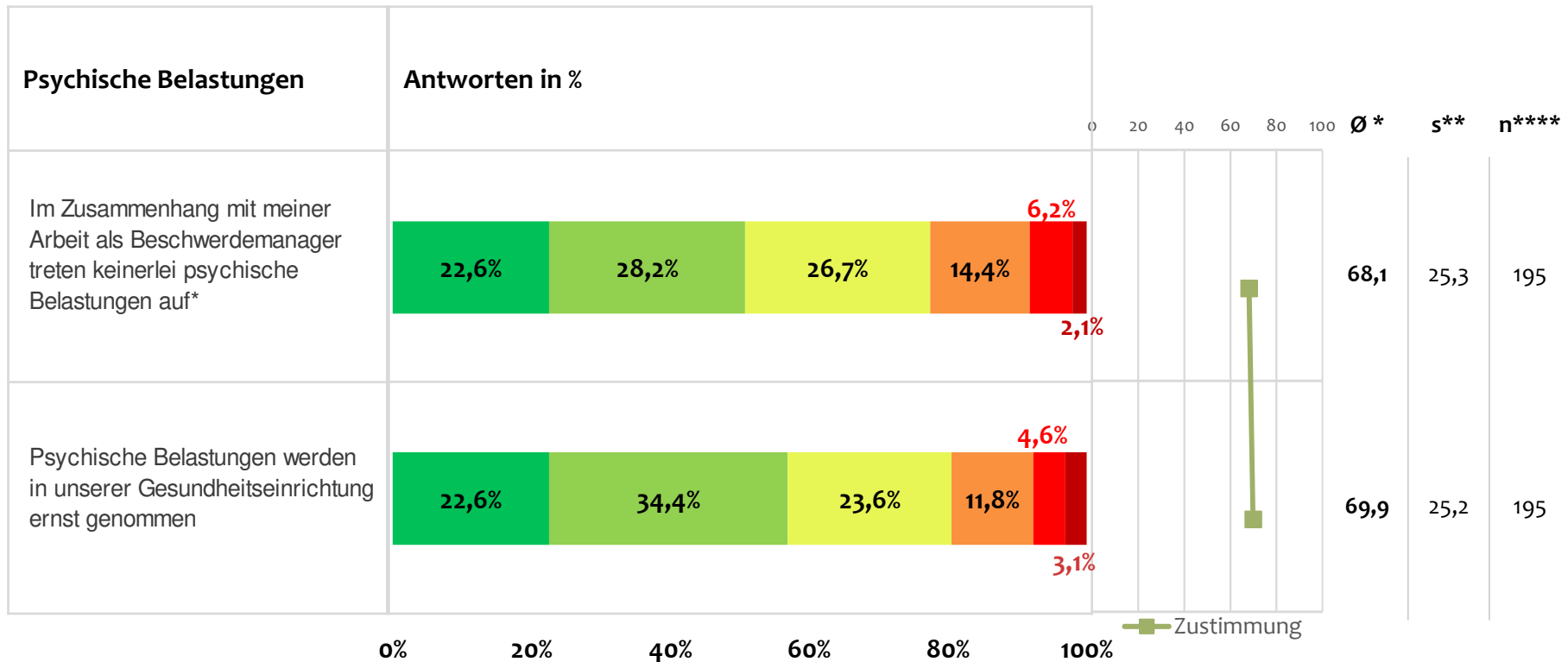


\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

**Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt in 2017 2,3 Vollkräfte - aus 192 Rückmeldungen zu 271 Klinikverbänden und 327 Standorten mit vollständigen Angaben - zuständig.**

# 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager



100 vollkommen 80 überwiegend 60 eher 40 eher nicht 20 überwiegend nicht 0 überhaupt nicht

\*Hinweis: Für eine einheitliche und verständliche Darstellung wurde die Frageformulierung ins Positive geändert und die Werte umgerechnet.

Original-Fragetext: „Im Zusammenhang mit meiner Arbeit als Beschwerdemanager treten psychische Belastungen auf“

\*\*Ø = gewichteter Mittelwert \*\*\* = Standardabweichung \*\*\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? (1/2)

Stärkste psychische Belastung	n*
Emotionsgeladenes Verhalten (Drohungen, Angriffe, Aggressivität) des Beschwerdeführers, welches eine konstruktive Klärung des Sachverhalts teilweise unmöglich macht	30
Personalknappheit, Zeitdruck, hohes Arbeitsaufkommen	18
Mangelnde Reaktion der betreffenden Mitarbeiter auf Beschwerden (Ausbleiben von Stellungnahmen, Beschwerde wird nicht ernst genommen, etc.); Vermittlung bei Diskrepanzen zwischen Beschwerdeführer und Mitarbeiter / Umgang mit Kollegen bei tatsächlichem Fehlverhalten	10
Umgang mit schwierigen Beschwerdeinhalten (z.B. Sterbefälle, schwerwiegende Folgen für Patienten, etc.)	9
Beschwerdegrund nicht oder nicht nachhaltig behebbar; initiierte Verbesserungen werden ganz oder teilweise nicht umgesetzt; ungerechtfertigte Beschwerden	6

\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

## 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? (2/2)

Stärkste psychische Belastung	n*
Fehlende Anerkennung / Wertschätzung für die Arbeit des Beschwerdemanagers	4
Schwieriger oder unklarer Eskalationsprozess	3
Keine Belastungen erkennbar	5
Sonstiges (z. B. anonyme Beschwerden in Bewertungsportalen, Beschwerden an der Grenze zum Haftpflichtanspruch, etc.)	17

\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

## 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Haben Sie Ideen, was Sie oder Ihr Arbeitgeber gegen diese Belastungen veranlassen könnten? (1/2)

Ideen zur Verbesserung der Belastungssituation	n*
Fortbildungen (z.B. Kommunikation, Deeskalation) & Coaching	32
Supervision und Rückendeckung durch Klinikleitung und Überprüfung Maßnahmen-Umsetzung	17
Personalaufstockung / Systematische Abwesenheitsvertretung	11
Vier-Augen Prinzip bei emotional-belastenden Beschwerden oder „schwierigen“ Beschwerdeführern	11
Verbesserung der Fehlerkultur („Beschwerde als Chance“); Sensibilisierung und Förderung des Verständnisses der Mitarbeiter für das Beschwerdemanagement	10
Besseres Prozessmanagement	7
Regelmäßiger Austausch mit anderen Beschwerdemanagern / Angebote für den Umgang mit Belastungssituationen	6
Bessere Informationspolitik, mehr Transparenz und bessere Kommunikation	4

\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen



## 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

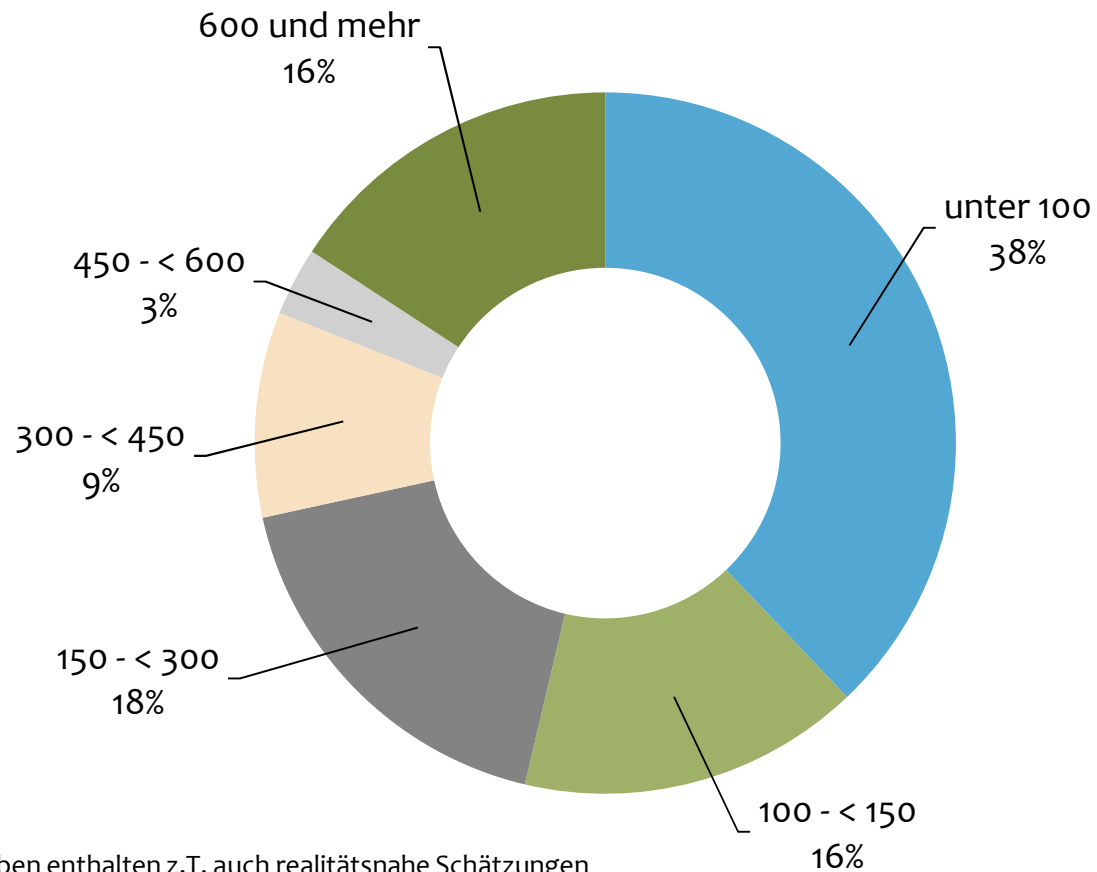
Haben Sie Ideen, was Sie oder Ihr Arbeitgeber gegen diese Belastungen veranlassen könnten? (2/2)

Ideen zur Verbesserung der Belastungssituation	n*
Offizielle Weisungsbefugnis für den Beschwerdemanager	2
Bessere psychologische Betreuung der Beschwerdeführer	2
Keine Ideen	12
Sonstiges (z. B. „Deutschlandweites Problem“)	10

\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

## 6. Beschwerdemeldungen

### Anzahl der Beschwerdemeldungen\* (n=190)\*\*

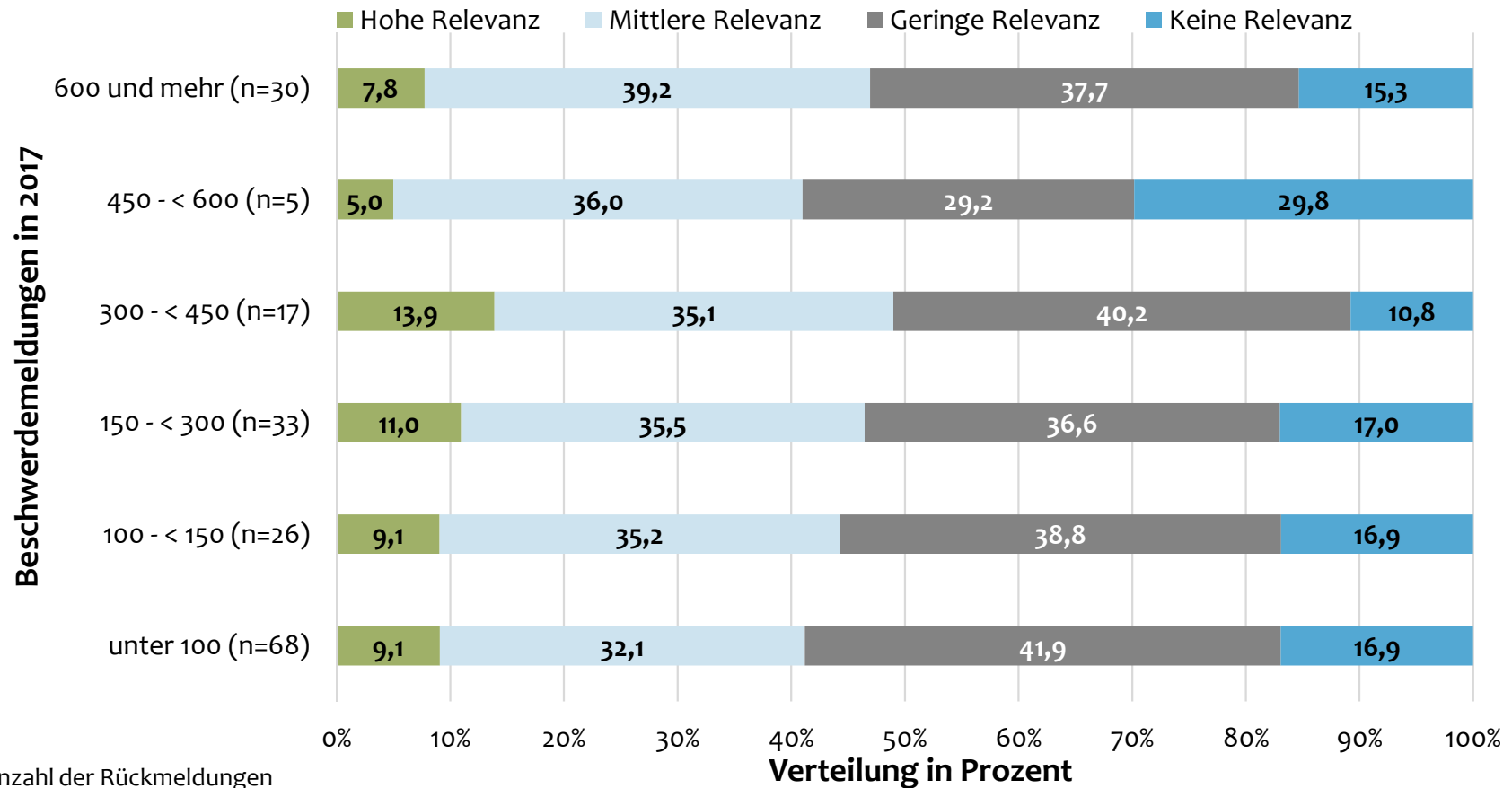


\* Hinweis: Die Angaben enthalten z.T. auch realitätsnahe Schätzungen

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

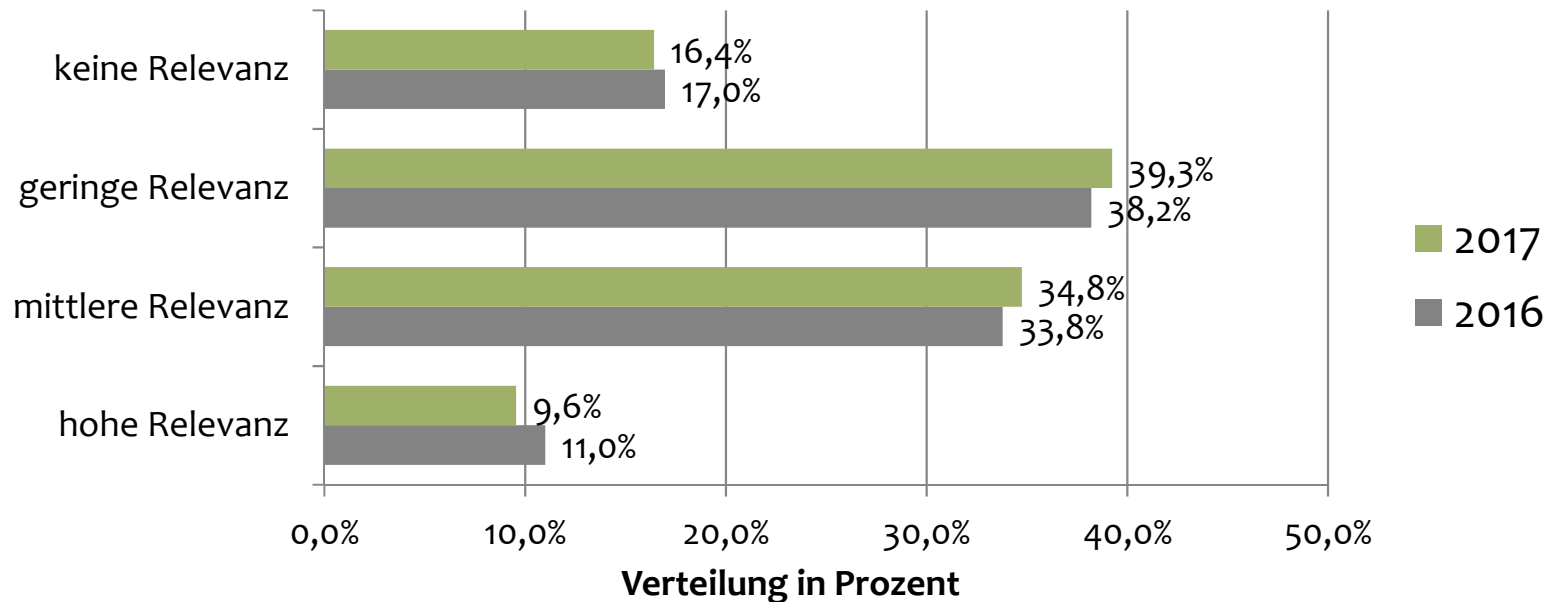
# 6. Beschwerdemeldungen

## Verteilung der Beschwerde-Relevanz im Verhältnis zur Anzahl der Beschwerdemeldungen



## 6. Beschwerdemeldungen

Verteilung der Beschwerden nach der Relevanz (n=179)\*



**hohe Relevanz:**

Gefährdung der Sicherheit; Imageverlust sowie mögl. Haftungsansprüche aus Pflege- / Behandlungsfehlern, Verletzung von Persönlichkeitsrechten, Organisationsverschulden etc.; dringender Handlungsfall

**mittlere Relevanz:**

Unzureichend erfüllte (Basis-) Leistungen, genereller Handlungsbedarf, jedoch nicht zeitkritisch

**geringe Relevanz:**

Fehlende Wunsch- oder Begeisterungsleistungen, kein definierter Handlungsbedarf, unkritisch

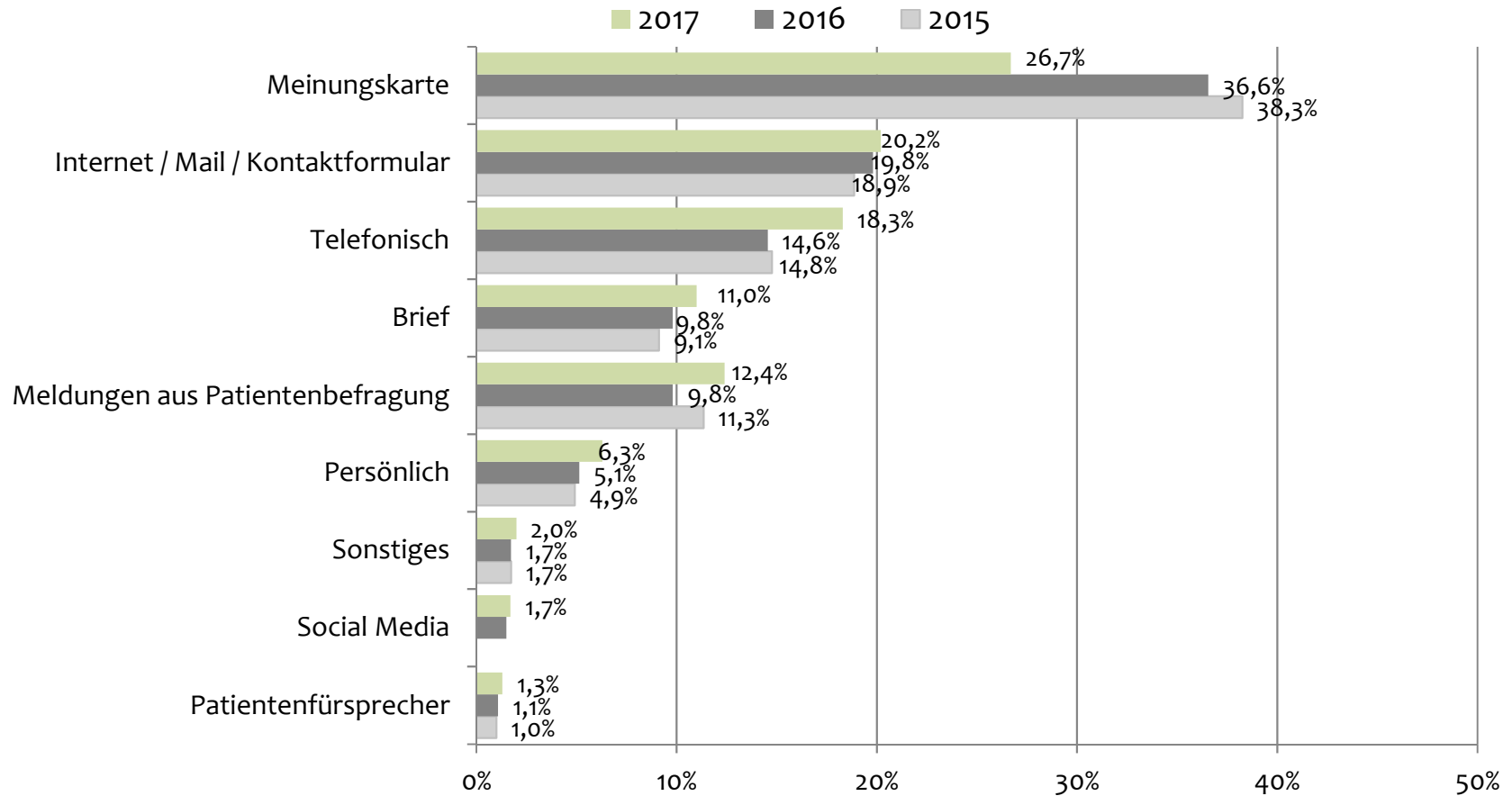
**keine Relevanz:**

Nachweislich nicht begründete, nicht nachvollziehbare Rückmeldung, z.B. aufgrund der Erkrankung oder der Gesamtsituation des Patienten; auch nicht gerechtfertigte Beschwerden

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 6. Beschwerdemeldungen

Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium  
(2015: n=122 – 2016: n=151 – 2017: n=187)\*

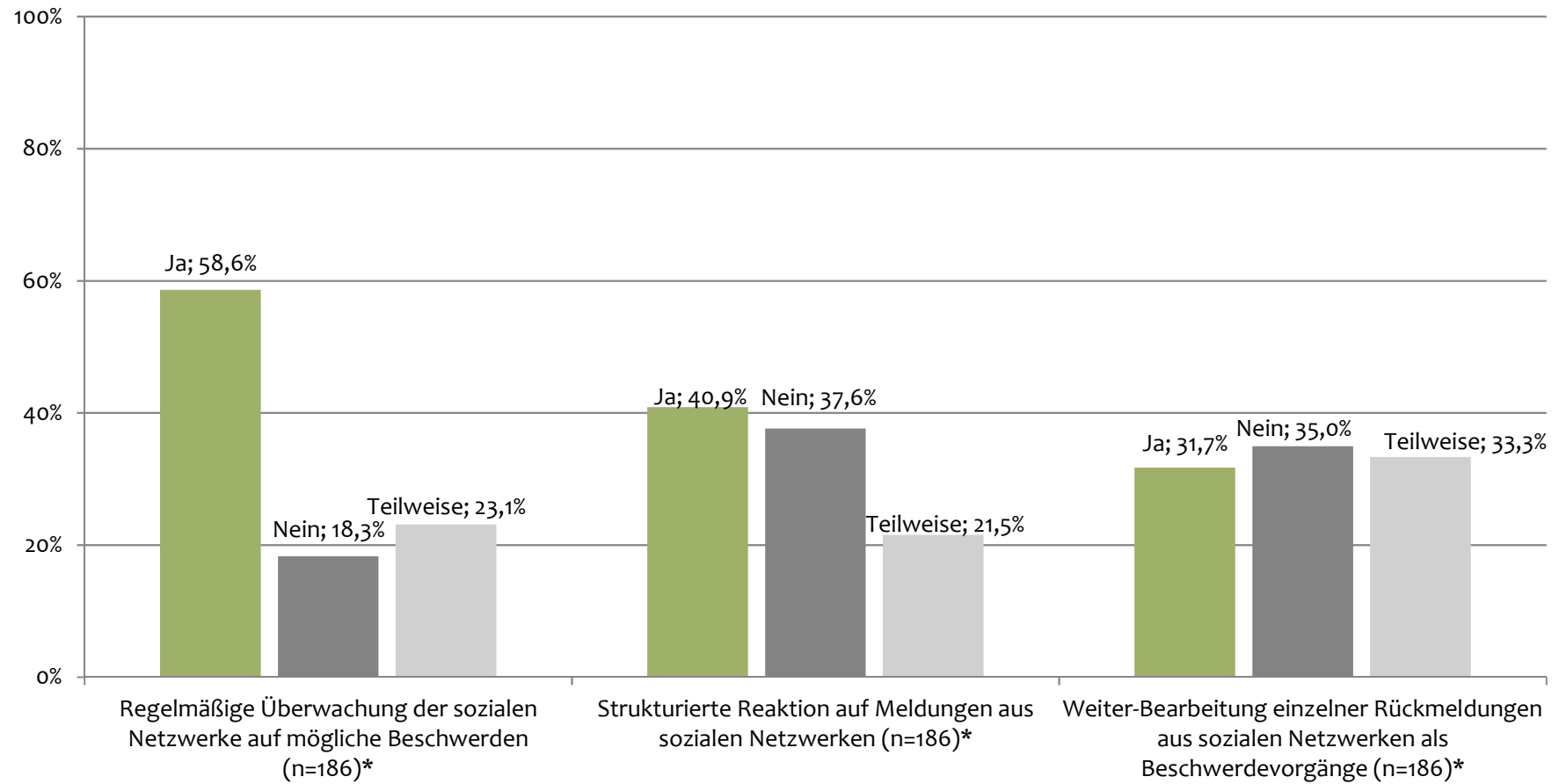


Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 6. Beschwerdemeldungen

## Soziale Netzwerke



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

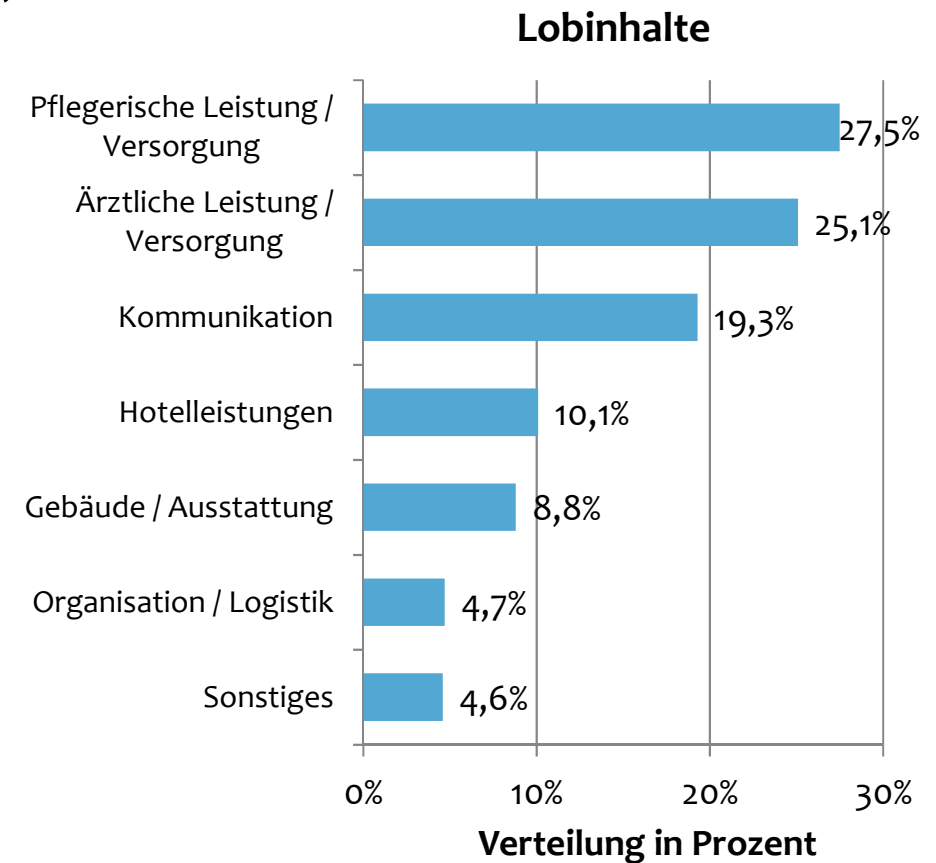
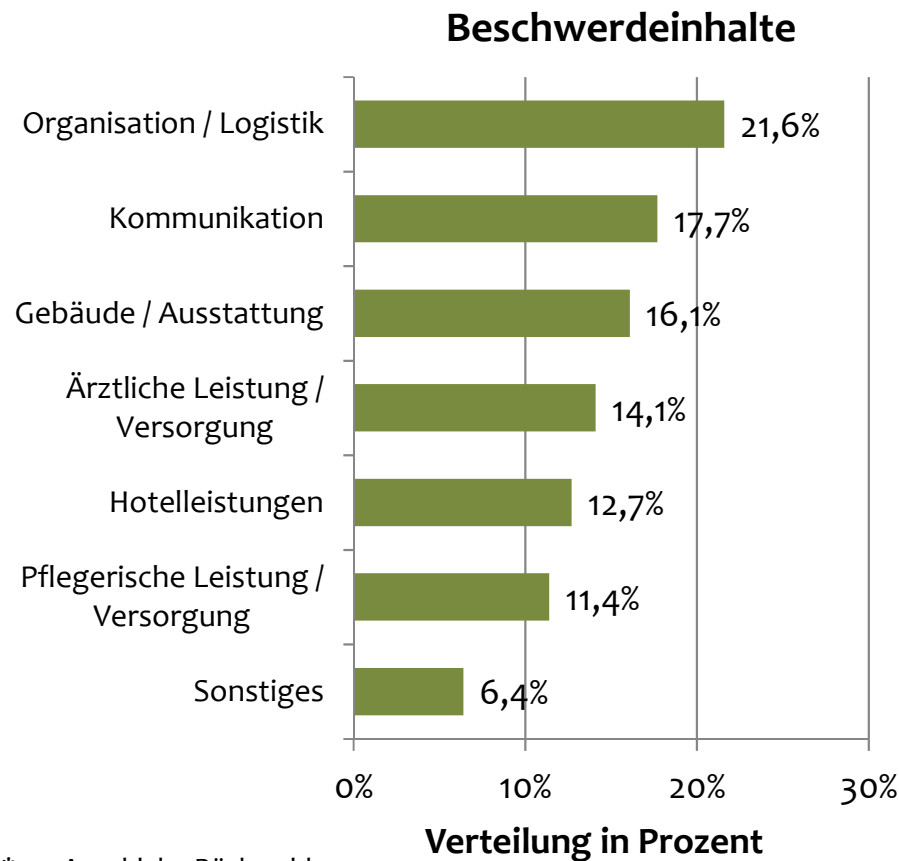
## 7. Inhalte

Insgesamt wurden 159 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 232 Klinikverbänden und 283 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich im Schnitt

**pro Beschwerde 1,4 Inhalte.**

# 7. Inhalte

## Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien (n=209)\*

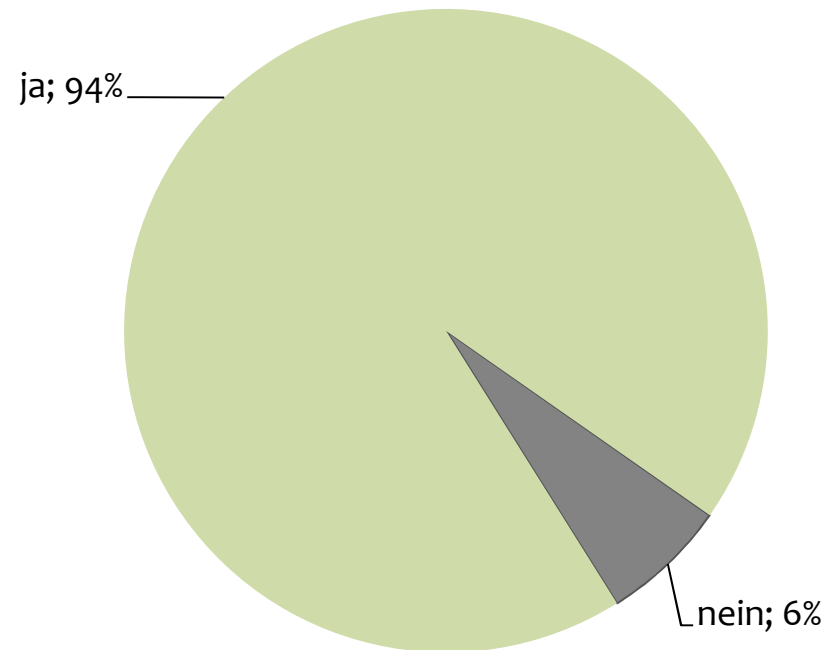


\* n = Anzahl der Rückmeldungen



## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement  
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=173)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

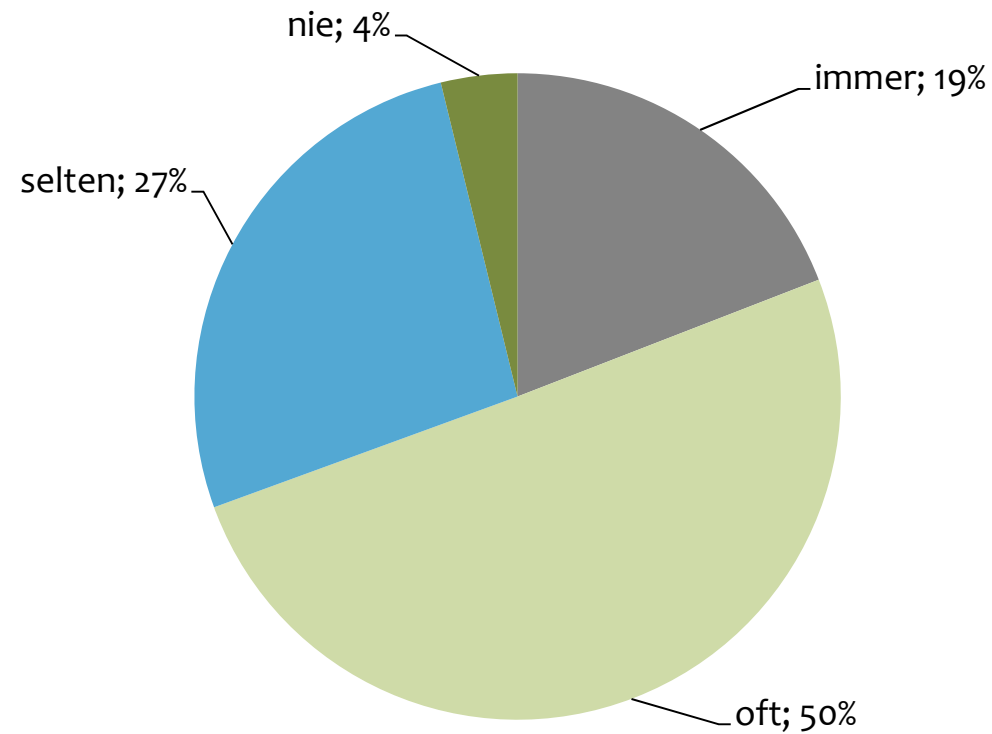
Insgesamt wurden 134 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 198 Klinikverbänden und 242 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen.

Aus diesen vollständigen Angaben ergibt sich, dass:

**pro 100 Beschwerden 35 Verbesserungsmaßnahmen veranlasst wurden.**

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

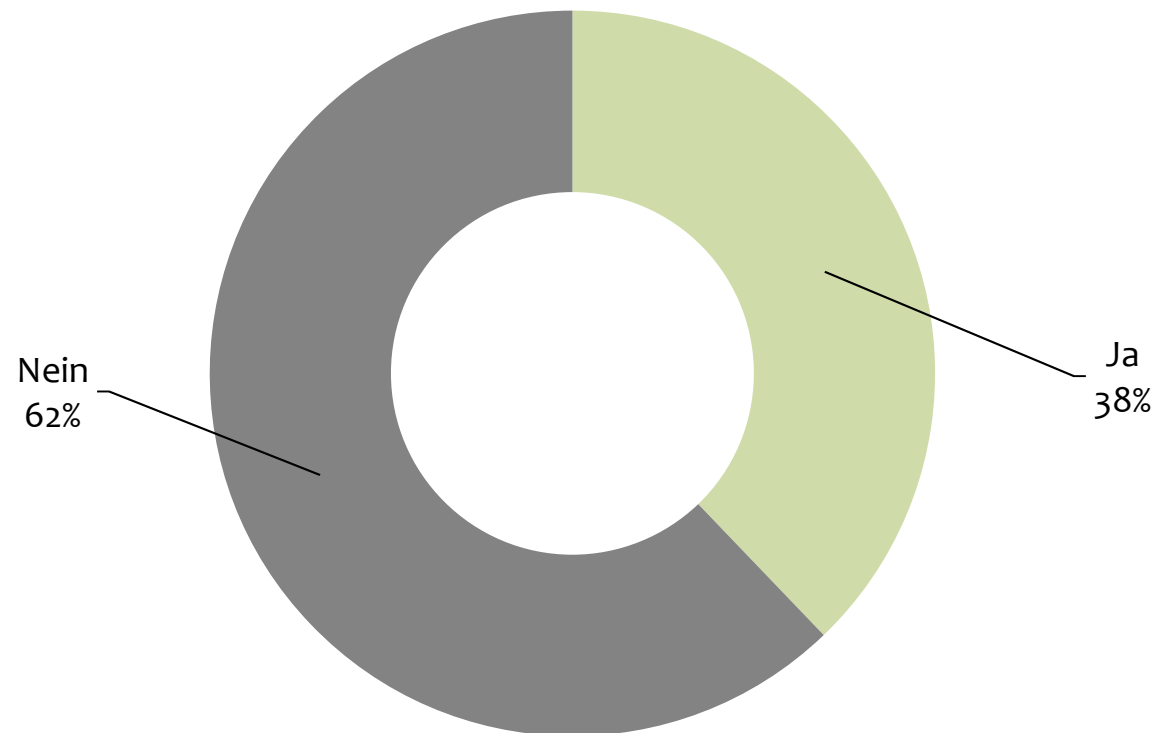
Wurde die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen  
überprüft? (n=157)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

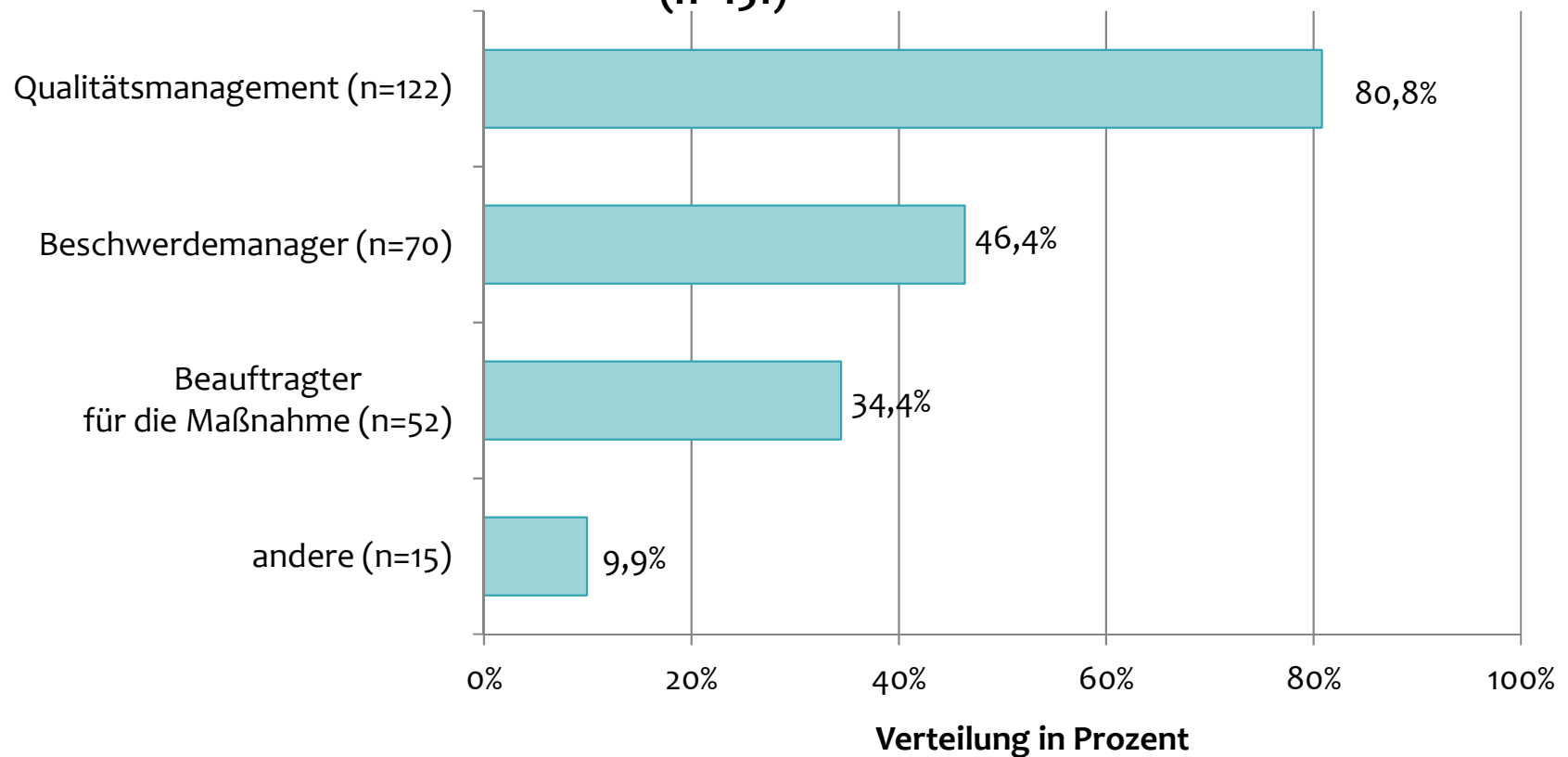
Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt?  
(n = 156)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

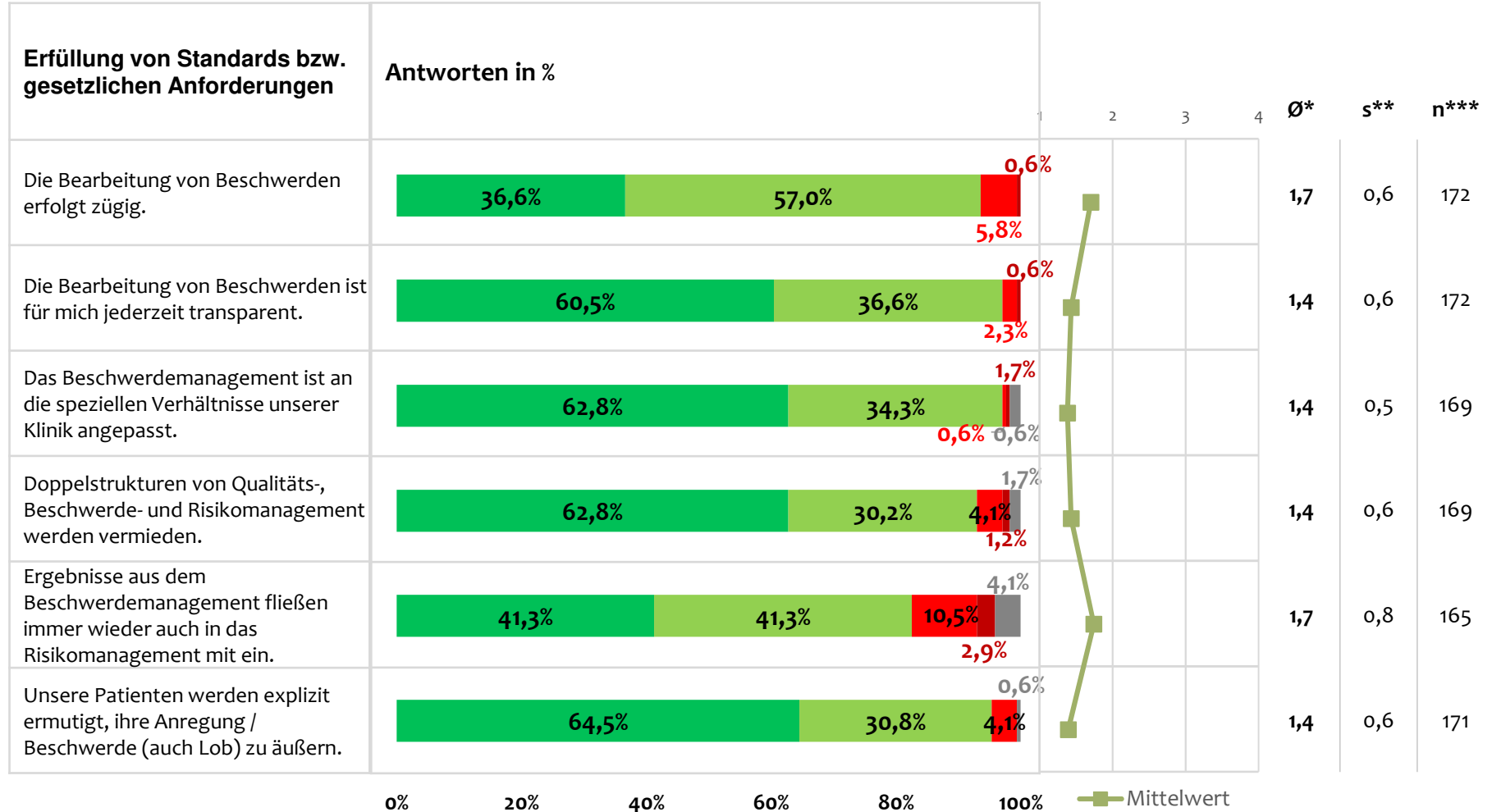
Durch wen wurde ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen in 2017 überprüft?  
(n=151)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

# 9. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

1 vollkommen    2 überwiegend    3 überwiegend nicht    4 überhaupt nicht    ■ Kann ich nicht beurteilen



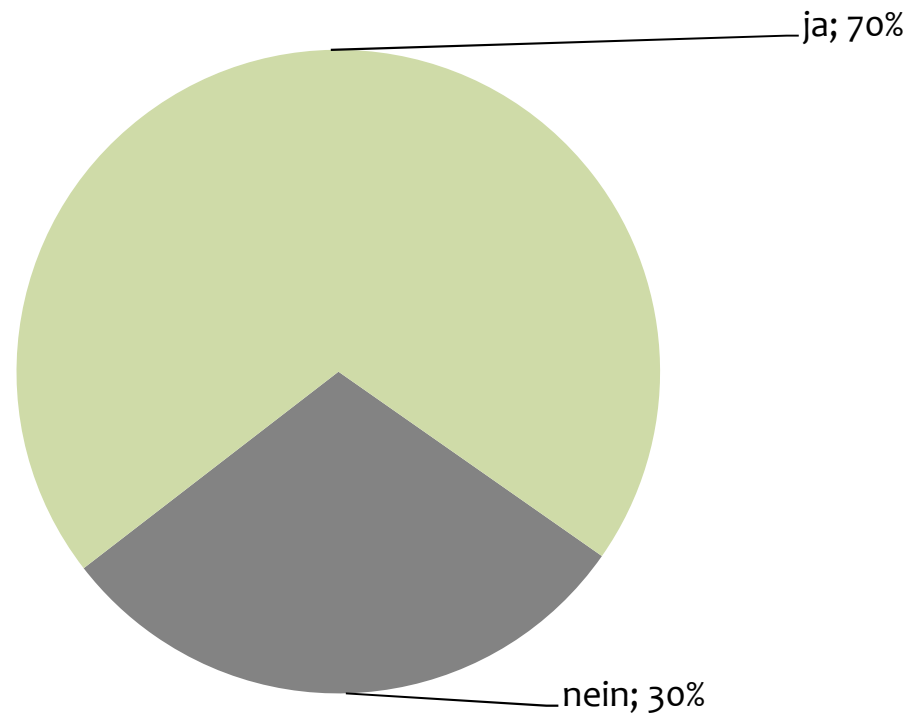
\*Ø = gewichteter Mittelwert

\*\*s = Standardabweichung

\*\*\*n = Anzahl der Rückmeldungen

## 10. Standards des BBfG

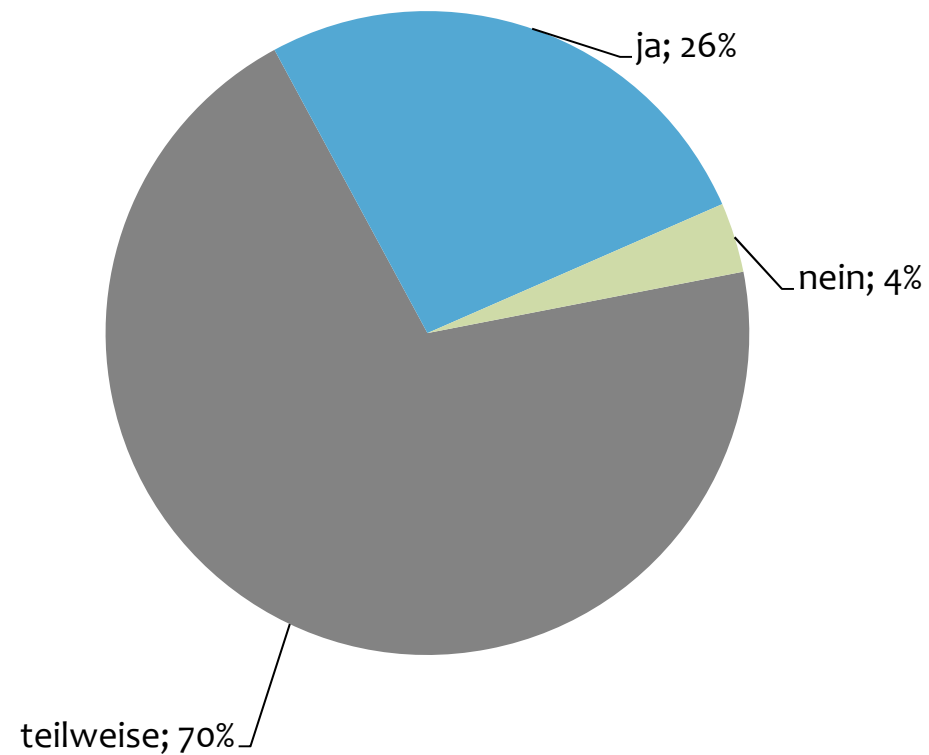
Kennen Sie die Standards des BBfG?  
(n=171)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 10. Standards des BBfG

Arbeiten Sie nach den Standards des BBfG?  
(n=114)\*

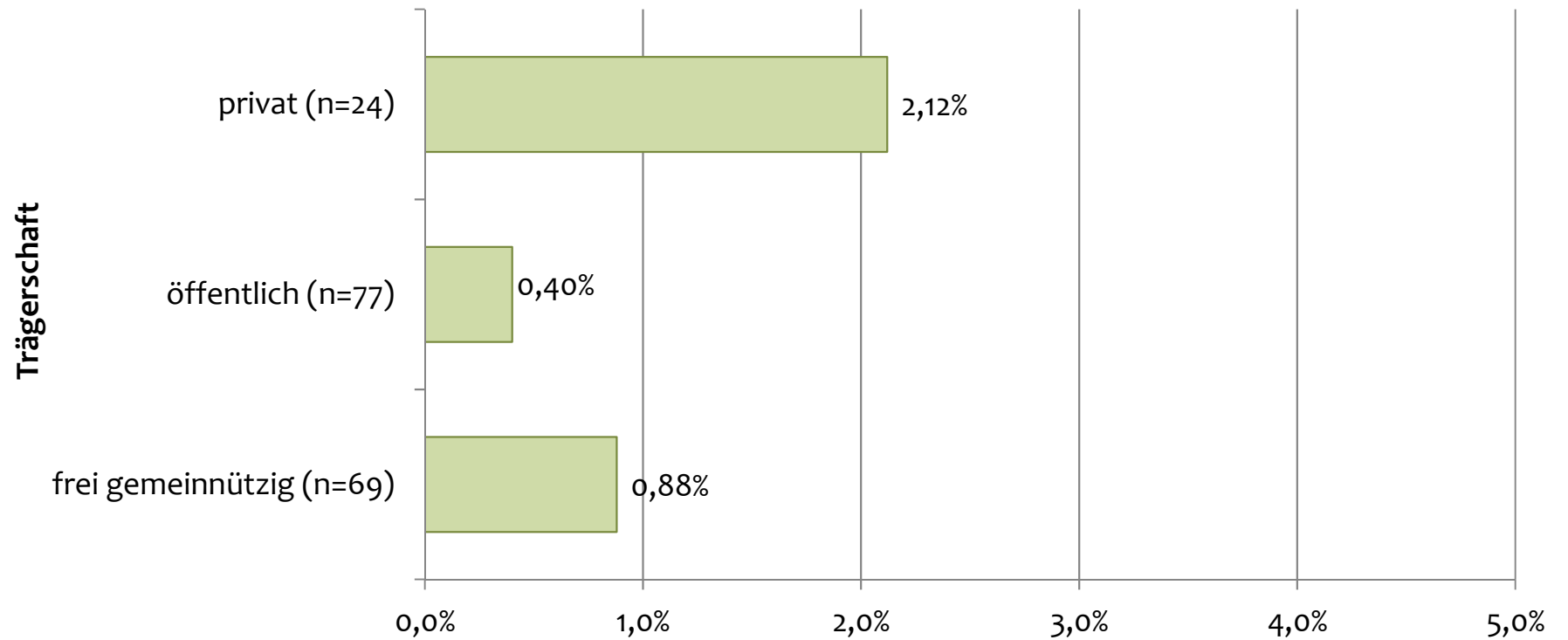


\* n = Anzahl der Rückmeldungen



# 11. Beschwerdequote

## Durchschnittliche Beschwerdequote\* im Verhältnis zur Trägerschaft (n=170)\*\*

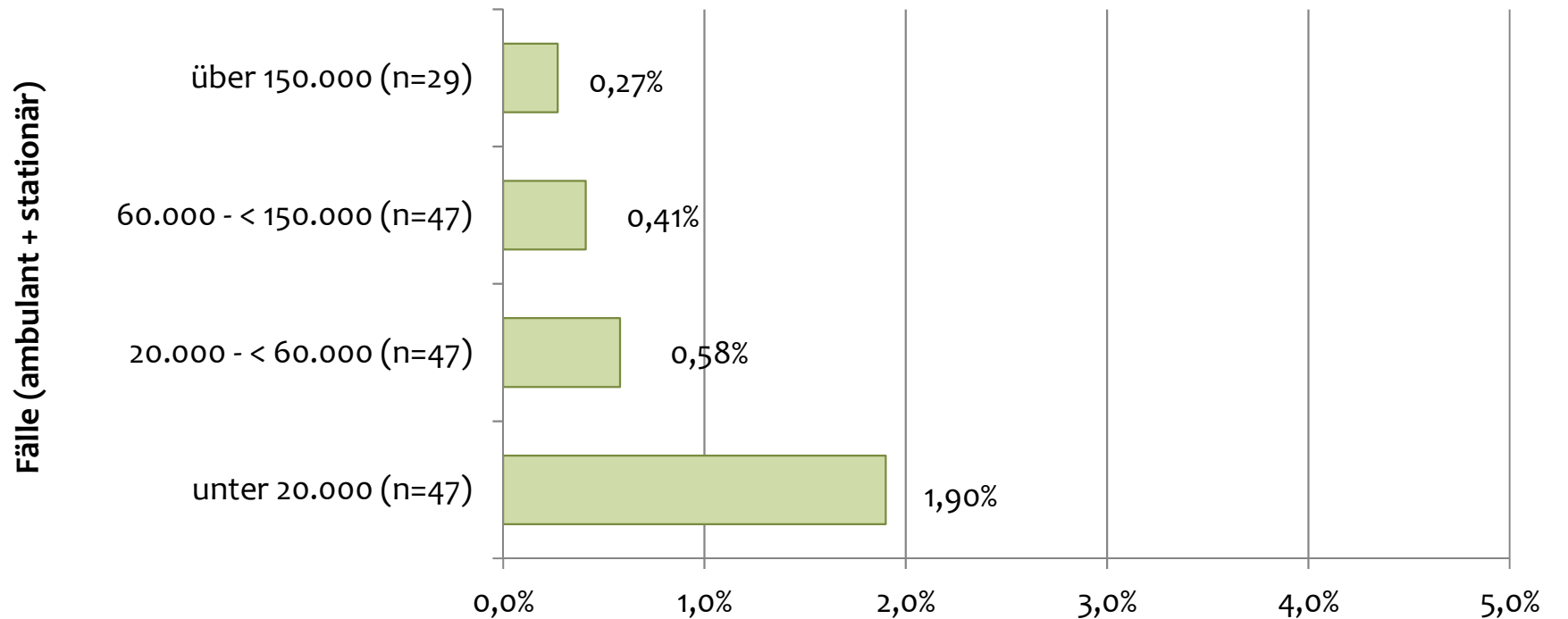


\* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 11. Beschwerdequote

## Durchschnittliche Beschwerdequote\* im Verhältnis zu den Fallzahlen\*\* (n=170)\*\*\*



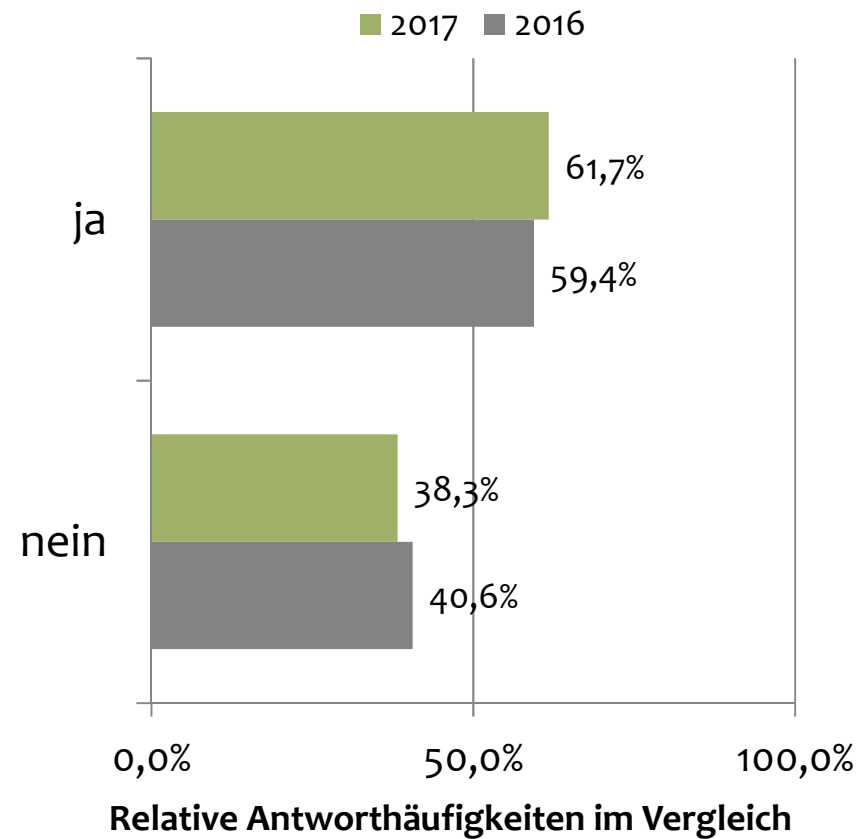
\* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

\*\* ambulant + stationär

\*\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 12. Beteiligung am Benchmark im Vorjahr

Hat sich Ihre Gesundheitseinrichtung letztes Jahr bereits am Benchmark beteiligt? (2017: n=162 - 2016: n=138)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

**Ansprechpartner**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**