

## Pressemitteilung

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

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

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

Stuttgart, 16.12.2019

### **Benchmark des BBfG**

Jede zehnte Beschwerde im Krankenhaus betrifft eine Gefährdung der Gesundheit

Jede zehnte Beschwerde im Krankenhaus hat eine hohe Relevanz. Das geht aus dem aktuellen Benchmark des Bundesverbands Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG), dem Deutschen Krankenhausinstitut (DKI) und dem Softwarehersteller Inworks, Marktführer im Bereich des klinischen Qualitäts- und Risikomanagements, hervor. Inworks-Geschäftsführer Markus Tannheimer stellte die Ergebnisse der Befragung von 548 Klinikverbänden im November auf der Herbsttagung des BBfG im gastgebenden Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf vor.

Daraus geht hervor, dass 10,6 Prozent der eingegangenen Beschwerden in den teilnehmenden Krankenhäusern eine hohe Relevanz haben, zum Beispiel aufgrund von verletzen Persönlichkeitsrechten oder des Verdachts auf Behandlungsfehler. Ein Jahr zuvor waren es noch 9,6 Prozent. Der Anstieg sollte Klinikverantwortliche wachrütteln: „Es ist wichtig, dass das Beschwerdemanagement ins Risikomanagement der Kliniken eingebettet wird, damit entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden können“, sagt Tannheimer.

Kritik von Angehörigen und Patienten gab es unter anderem für organisatorische und logistische Belange wie beispielsweise Wartezeiten (21,3 Prozent), Kommunikation

(17,8 Prozent) und bauliche Gegebenheiten sowie die Ausstattung (15,6 Prozent). Gelobt wurden am häufigsten die pflegerische Versorgung (27,5 Prozent), gefolgt von ärztlicher Leistung (23 Prozent) und vorbildliche Kommunikation (21,3 Prozent).

Weiter gestiegen ist unterdessen die psychische Belastung für Beschwerdemanager. Gaben im vergangenen Jahr noch 22,7 Prozent der befragten Männer und Frauen an, dass ihre Arbeit sie psychisch belastet, war es laut aktuellem Benchmark etwa jeder Dritte (32,3 Prozent). Als Gründe wurden zunehmende Drohungen, Angriffe und die Aggressivität von Beschwerdeführern genannt, gefolgt von unbrauchbaren Rückmeldungen der betroffenen Abteilungen innerhalb der Klinik sowie Zeitdruck und Personalknappheit.

Letzteres spiegelt sich in Zahlen der Erhebung wieder: In knapp der Hälfte der Kliniken ist niemand (7 Prozent) oder maximal eine halbe Stelle (40 Prozent) für das Beschwerdemanagement zuständig. Lediglich 4 Prozent gaben an, zwei oder mehr Stellen für Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen zur Verfügung zu haben. Reduzieren würde die psychische Belastung den Befragten zufolge eine verbesserte Fehlerkultur in den Krankenhäusern, eine personelle Aufstockung und Seminare und Schulungen für die Beschwerdemanager. Weitere Entlastung könnte eine unterstützende Beschwerdemanagement-Software sein, die bisher von 40 Prozent der Teilnehmer genutzt wird.

Für den Benchmark, der in diesem Jahr zum sechsten Mal erschienen ist, sind 1.783 Teilnehmer eingeladen worden. Insgesamt 584 Klinikverbünde (351 Rückmeldungen), davon 45 Prozent öffentliche Häuser, 15 Prozent aus privater und 41 Prozent aus kirchlicher Trägerschaft, folgten dem Aufruf. Im Vergleich zum Vorjahr waren es mehr als doppelt so viele teilnehmende Klinikverbünde. Die meisten Rückmeldungen kamen mit 27,1 Prozent aus Nordrhein-Westfalen, gefolgt von 15,8 Prozent aus Bayern und 14,2 Prozent aus Baden-Württemberg.