



## Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2015\* in Krankenhäusern in Deutschland und Österreich

Eine Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen  
und Inworks

Ulm, 04.10.2016

*\*Bezugszeitraum*

# Inhalt

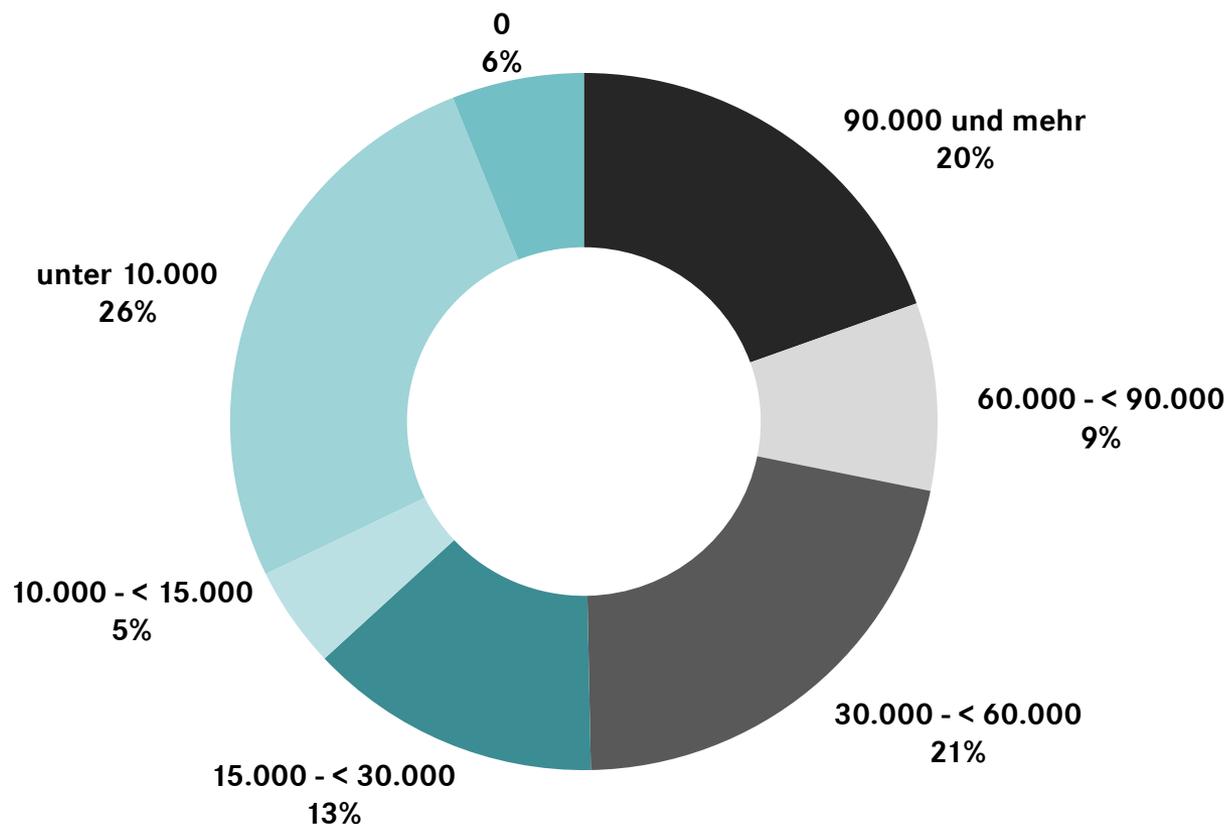
1. **Rahmendaten und Methode**
2. **Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern**
3. **Organisation des Beschwerdemanagements**
4. **Beschwerdemeldungen**
5. **Inhalte**
6. **Verbesserungsmaßnahmen**
7. **Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen**
8. **Beschwerdequote**
9. **Die wichtigsten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

# 1. Rahmendaten und Methode

<b>Zielsetzung:</b>	Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2015 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>	04.08. - 25.09.2016
<b>Zielgruppe:</b>	Verantwortliche für Beschwerdemanagement in deutschen und österreichischen Krankenhäusern
<b>Bezug:</b>	Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr <b><u>2015</u></b>
<b>Teilnehmer:</b>	1.055 eingeladene Kliniken, davon 186 (17,6 %) Teilnehmer
<b>Auswertung:</b>	kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Krankenhäuser gezogen.

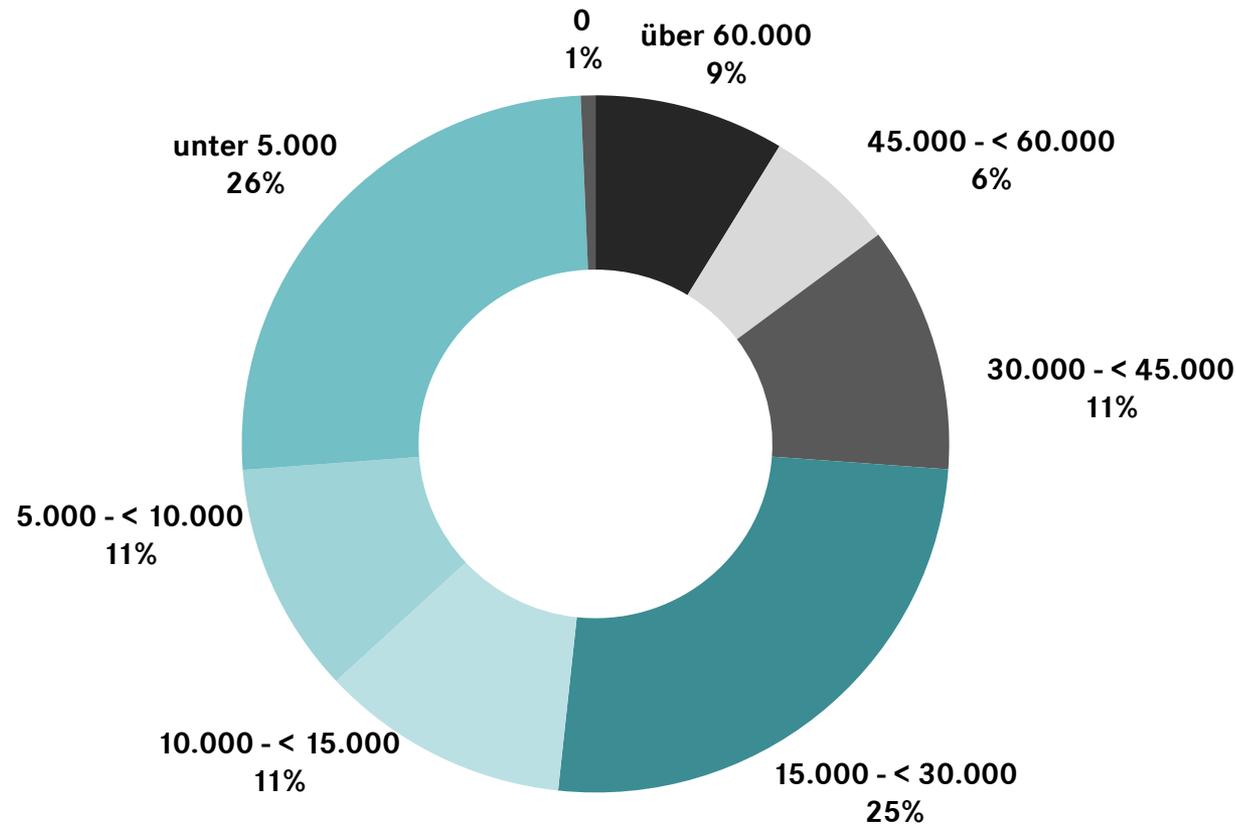
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, ambulant (n=149)

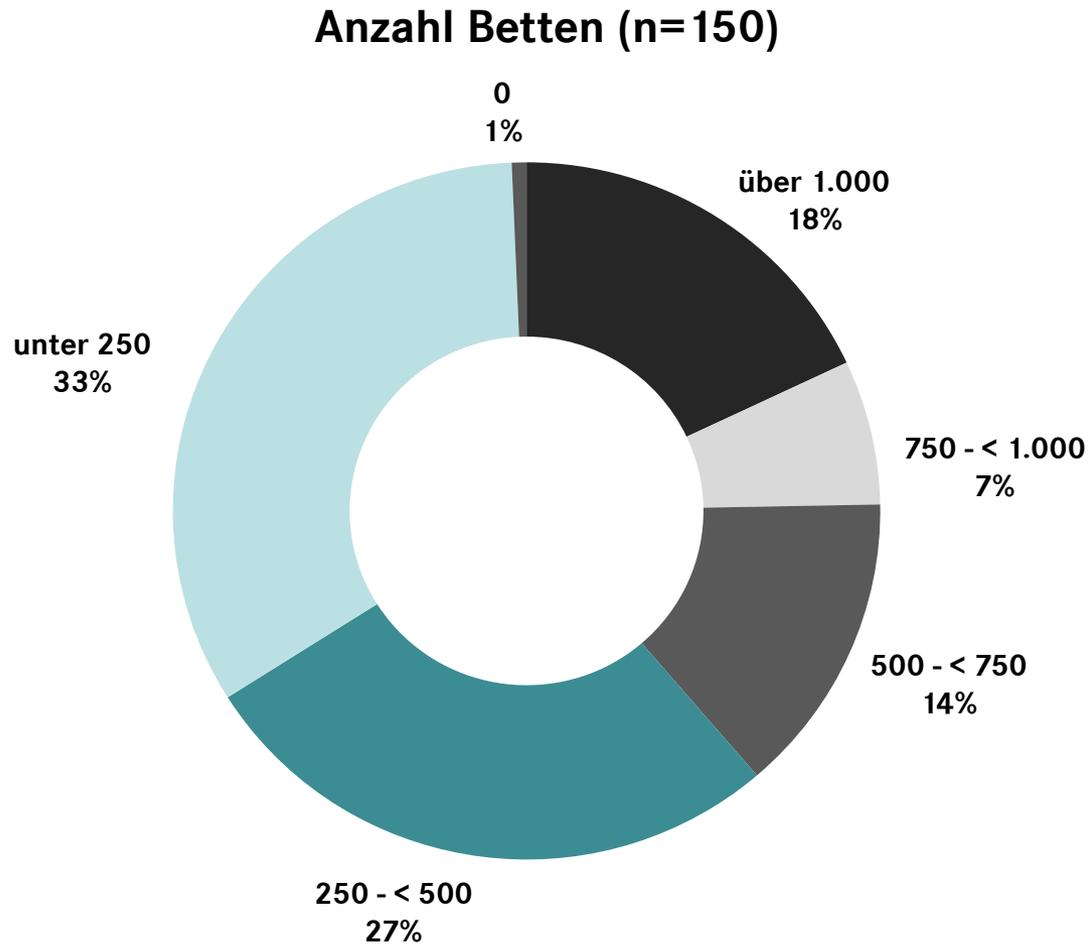


## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, stationär (n=149)

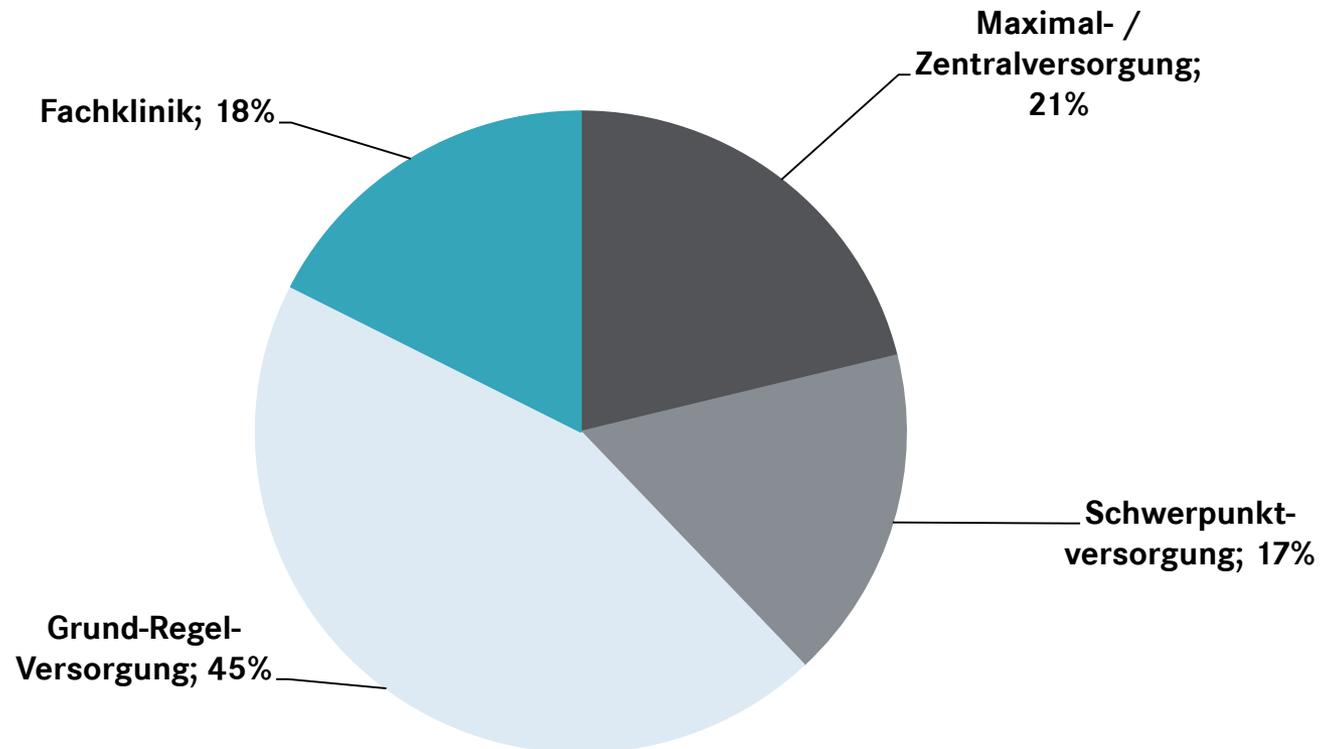


## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern



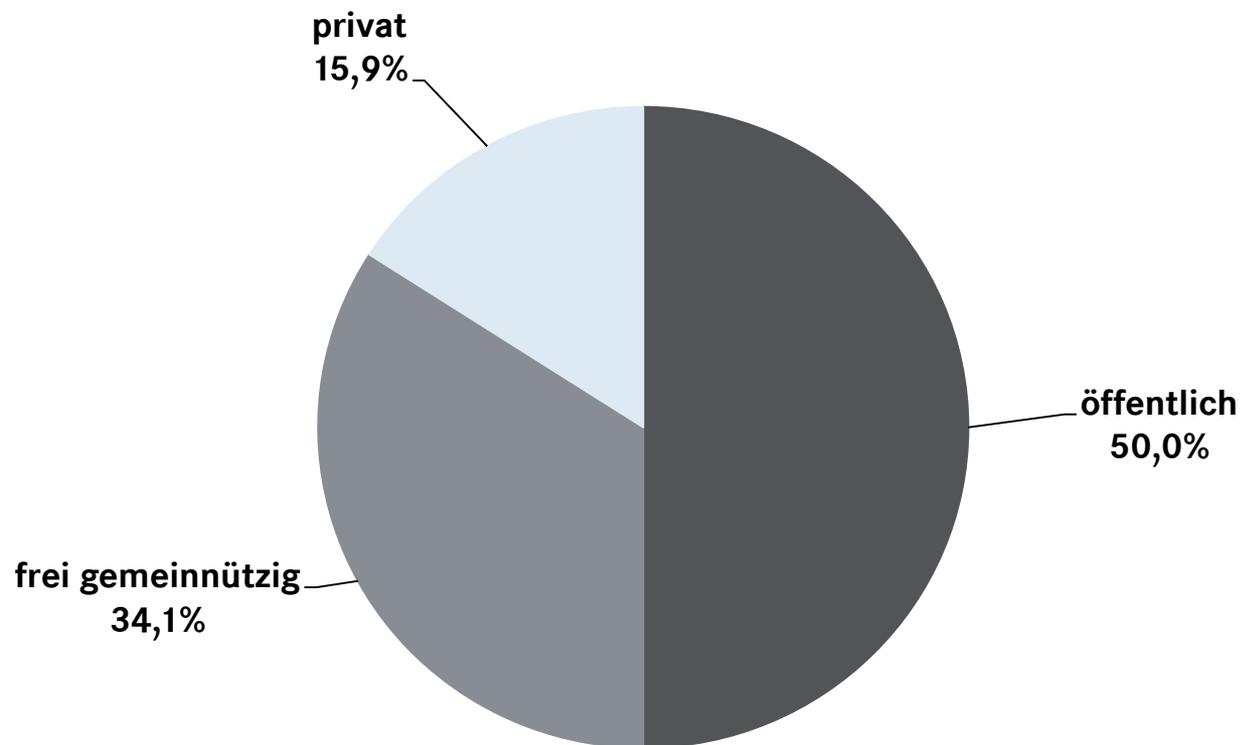
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Versorgungsstufe (n=137)



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

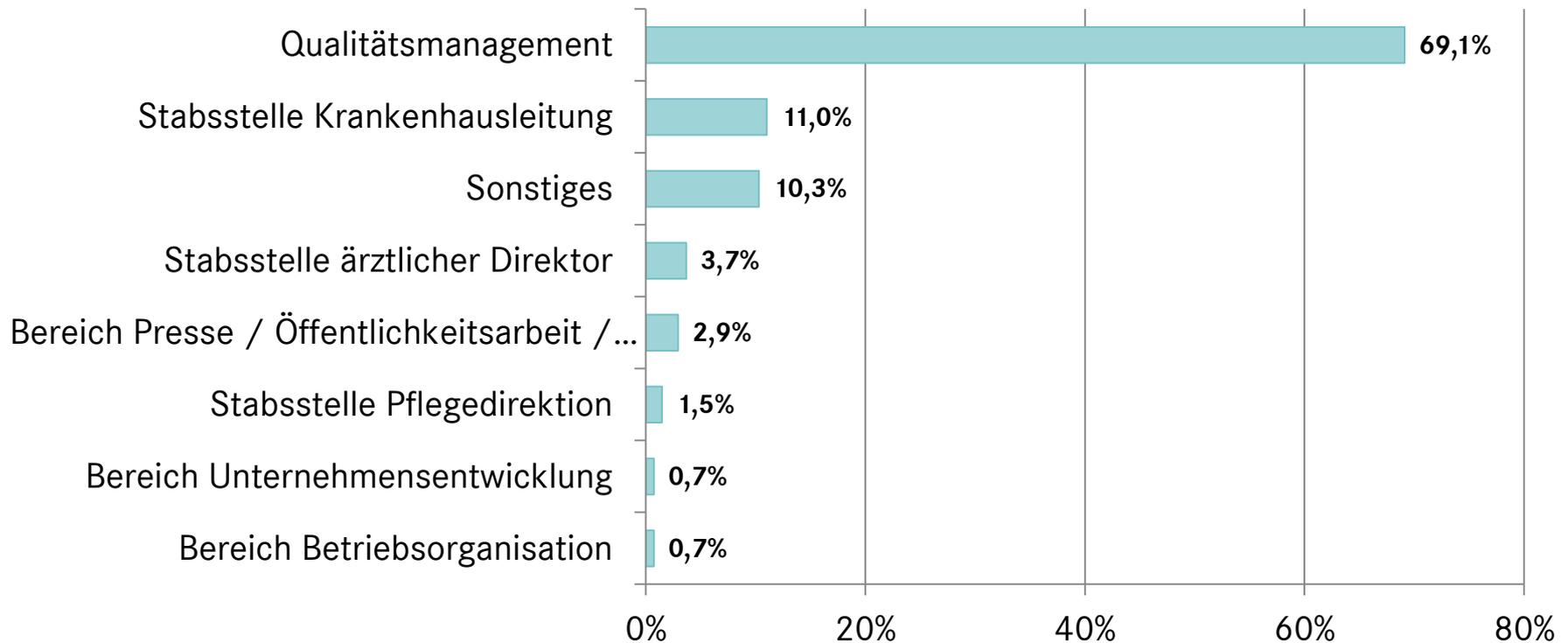
Krankenhaussträger (n=183)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

#### Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb

(n=136)\*



\* **Hinweis:** Alle nachfolgenden Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr 2015.

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

#### Sonstiges, unter anderem:

(Frage: Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb)

Diabetologie

Psychosomatik, Orthopädie, Innere Medizin, Urologie

Orthopädie

Rheumatologie

Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatische Medizin

Psychiatrie, Psychosomatik, Psychotherapie, Neurologie, Neurologische Frührehabilitation, Forensik

Psychiatrie, Psychotherapie & Psychosomatik

Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

Psychiatrie und Psychotherapie, Neurologie mit Spezieller Schmerztherapie und Psychosomatische Medizin

Gynäkologie/Mammachirurgie

Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

Psychiatrie und Psychotherapie

Orthopädie und Unfallchirurgie

Psychiatrie-Psychotherapie Psychosomatische Medizin-Neurologie

Nephrologie, Nierentransplantation

Herz-, Lunge-, Gefäß-, Rheumatologie

Psychiatrie

Dermatologie

Behindertenheim

Psychiatrie

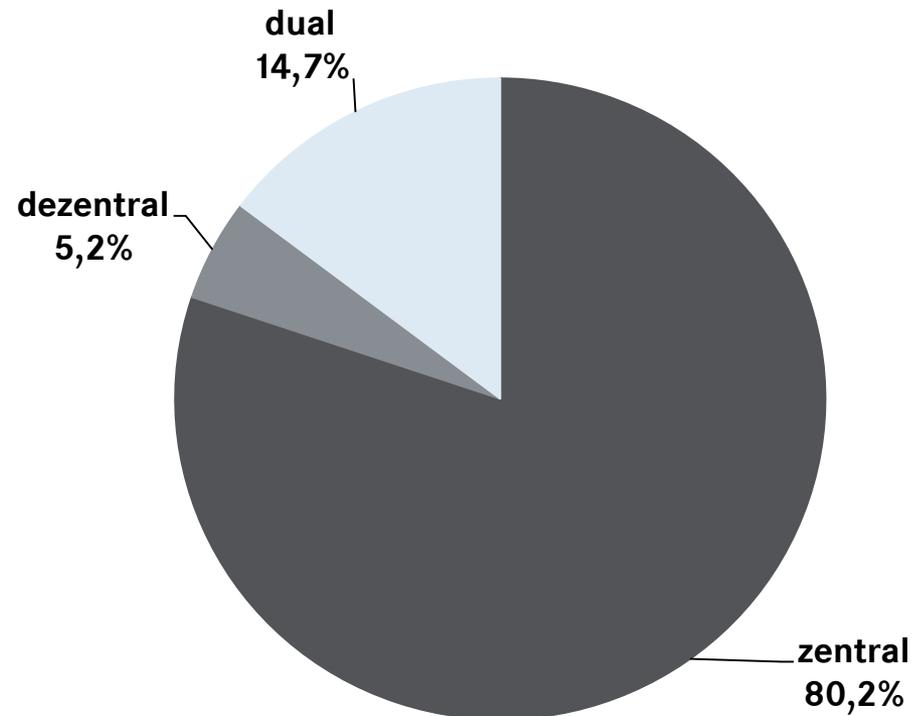
Herz- und Gefäßerkrankungen

Rheuma

Vorsorge-/Rehabilitation Mutter-Kind (§ 11a SGB V)

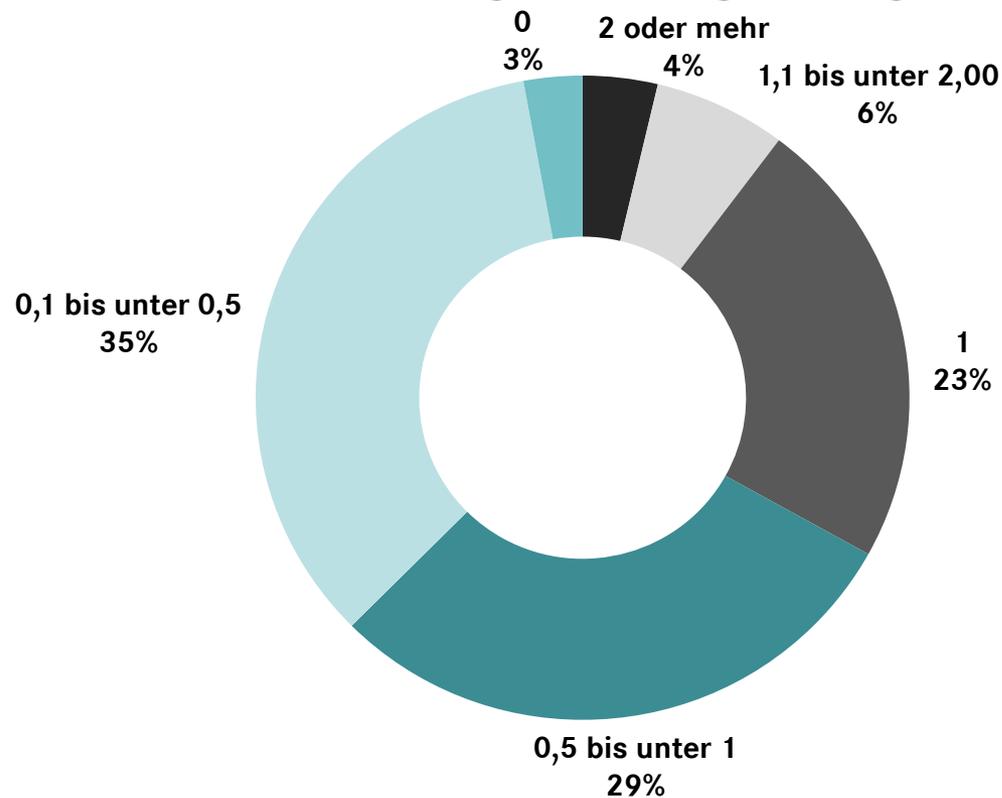
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Organisation des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=136)



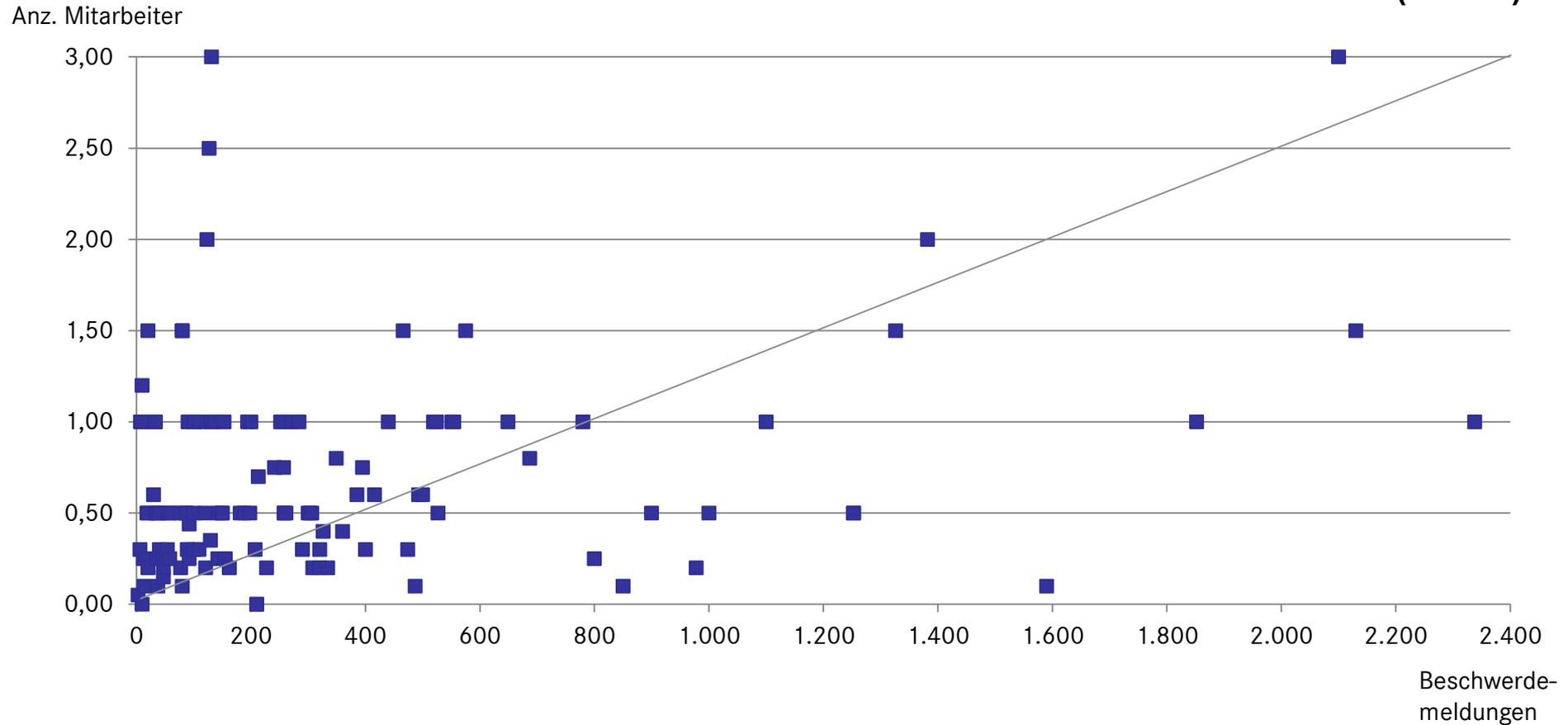
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

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=136)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiter in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=130)\*



\* 1 Klinik mit über 4.500 Beschwerden 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	SW
0 - 200	21	Ø 0,6	33,3%	14	Ø 0,5	28,6%	24	Ø 0,7	33,3%	9	Ø 0,8	55,6%
201 - 500	5	Ø 0,3	80,0%	8	Ø 0,5	62,5%	12	Ø 0,7	58,3%	11	Ø 0,6	45,5%
501 - 1.000	1	Ø 0,1	100,0%	2	Ø 0,6	0,0%	4	Ø 0,6	75,0%	7	Ø 0,9	0,0%
1.001 - 1.500	-			-			-			5	Ø 1,1	60,0%
1.501 - 2.000	-			-			1	Ø 0,1	0,0%	1	Ø 1,0	100,0%
> 2.000	-			-			-			4	Ø 1,8	75,0%
<b>Gesamt</b>	<b>27</b>	<b>Ø 0,5 *</b>	<b>71,1%</b>	<b>24</b>	<b>Ø 0,6 *</b>	<b>30,4%</b>	<b>41</b>	<b>Ø 0,7 *</b>	<b>41,7%</b>	<b>37</b>	<b>Ø 0,9 *</b>	<b>56,0%</b>

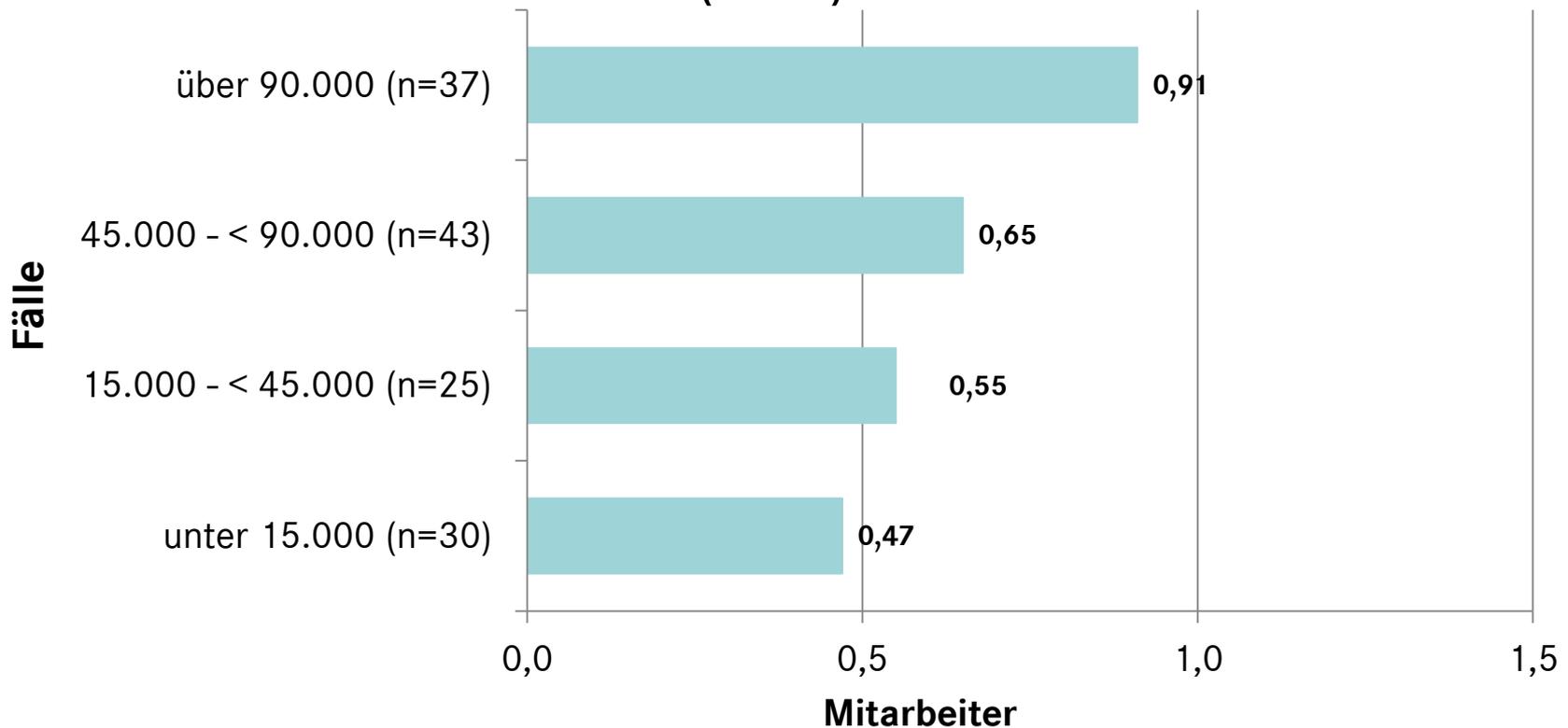
n = Anzahl der Nennungen

MA = Mitarbeiter im Beschwerdemanagement  
SW = Softwarenutzung „Ja“

\* gewichteter Mittelwert

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

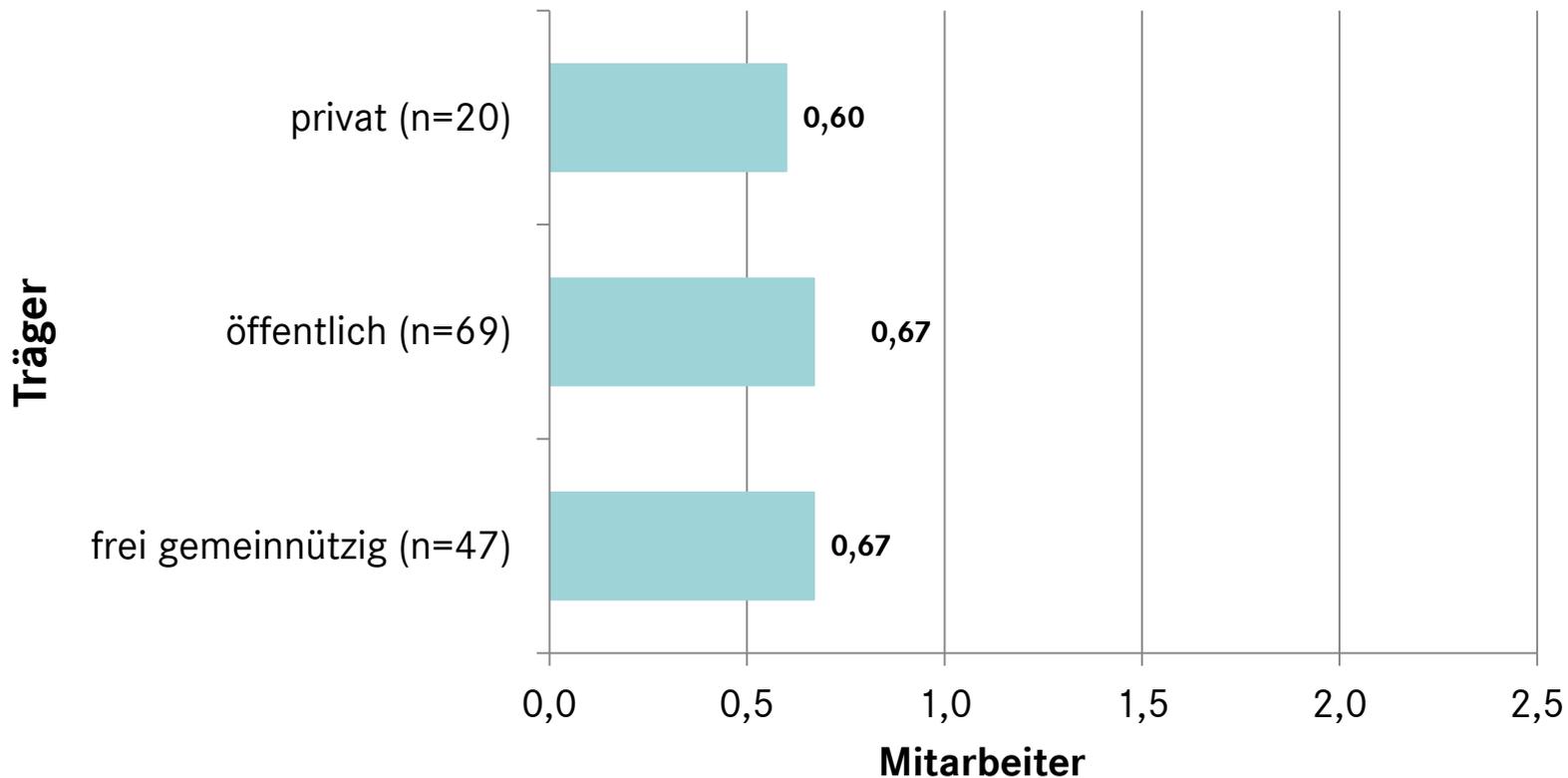
Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle\*  
(n=135)



\* amb. + stat.

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Träger (n=136)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

**2015:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,8 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 129 Kliniken mit vollständigen Angaben).

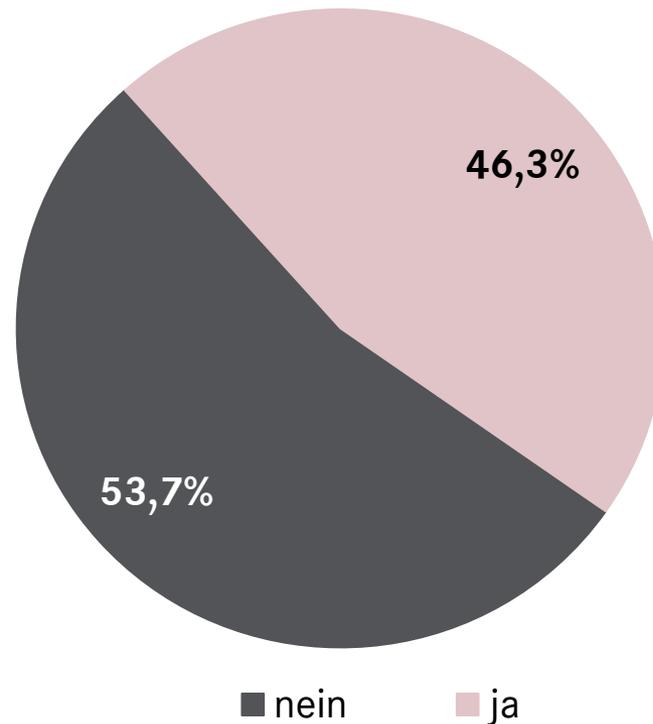
**2014:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,4 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 162 Kliniken mit vollständigen Angaben).

**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).

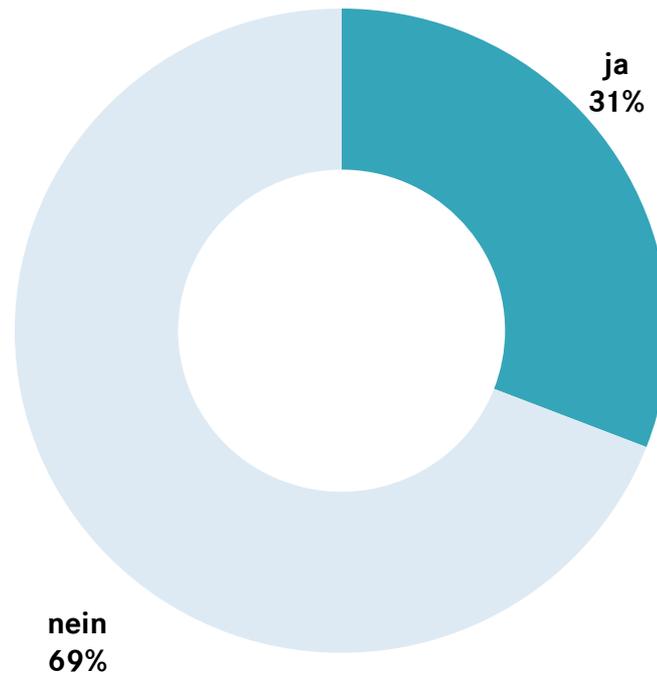
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt? (n=136)



### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Haben Sie eine formale Ausbildung zur Bearbeitung von Beschwerden erhalten?  
(n = 136)



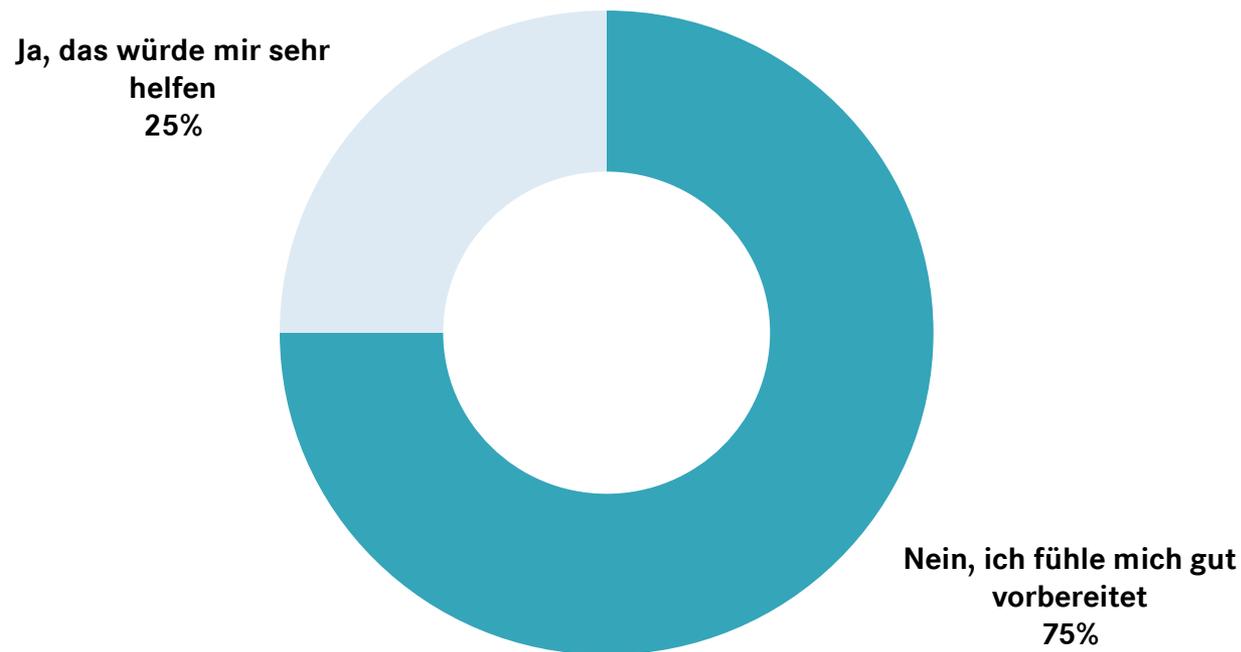
Die durchschnittliche  
Dauer der Ausbildung  
Betrag:

38,6 Stunden

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

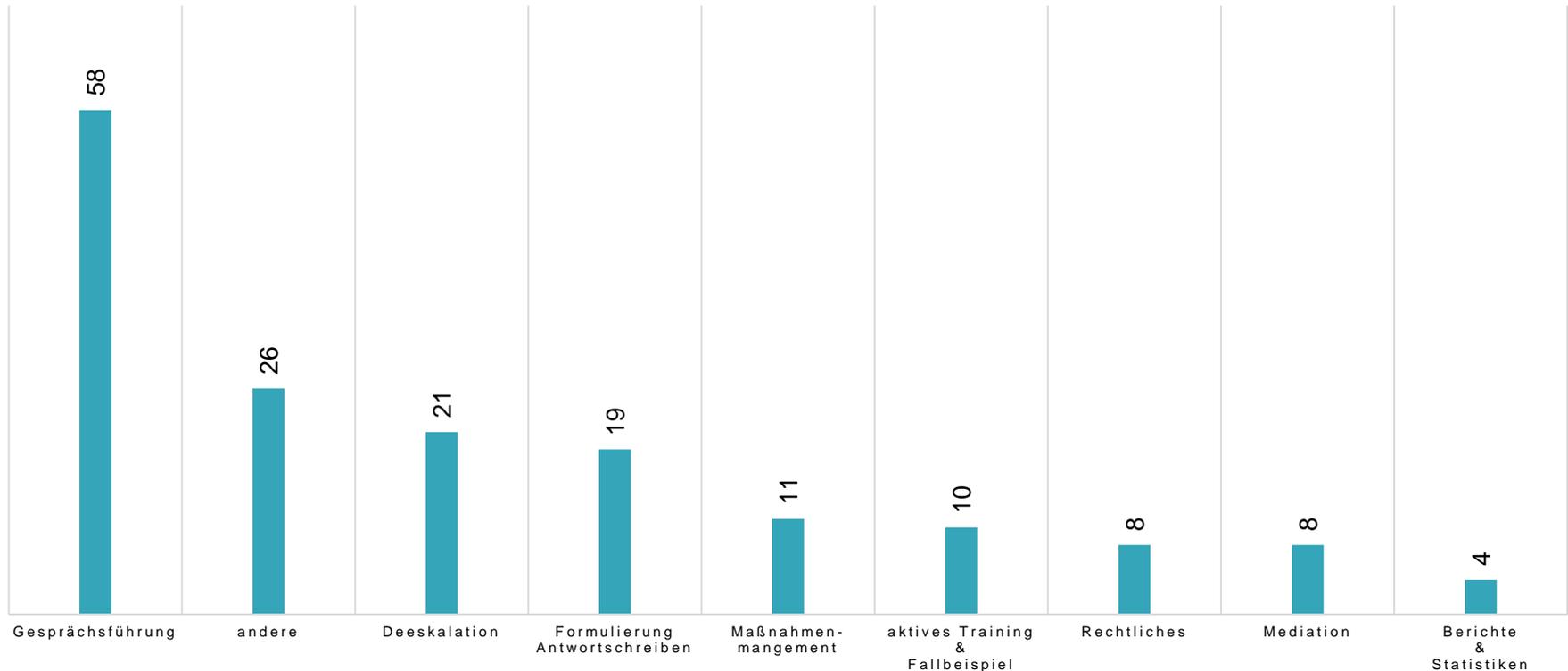
Sehen Sie aktuell Bedarf an einer fundierten Ausbildung / Schulung für den Umgang und die Bearbeitung von Beschwerden?

(n = 136)



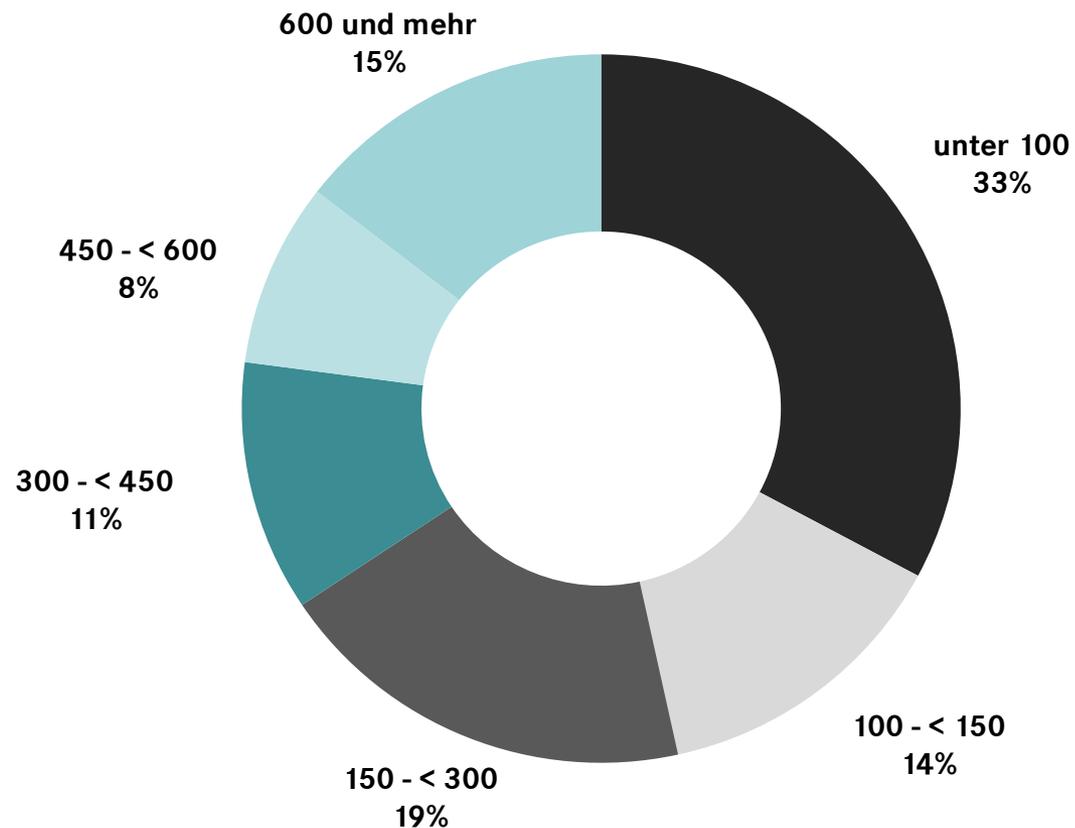
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Welche Inhalte sind Ihnen für eine solche Ausbildung am wichtigsten? (n = 125 mit 165 Aussagen)



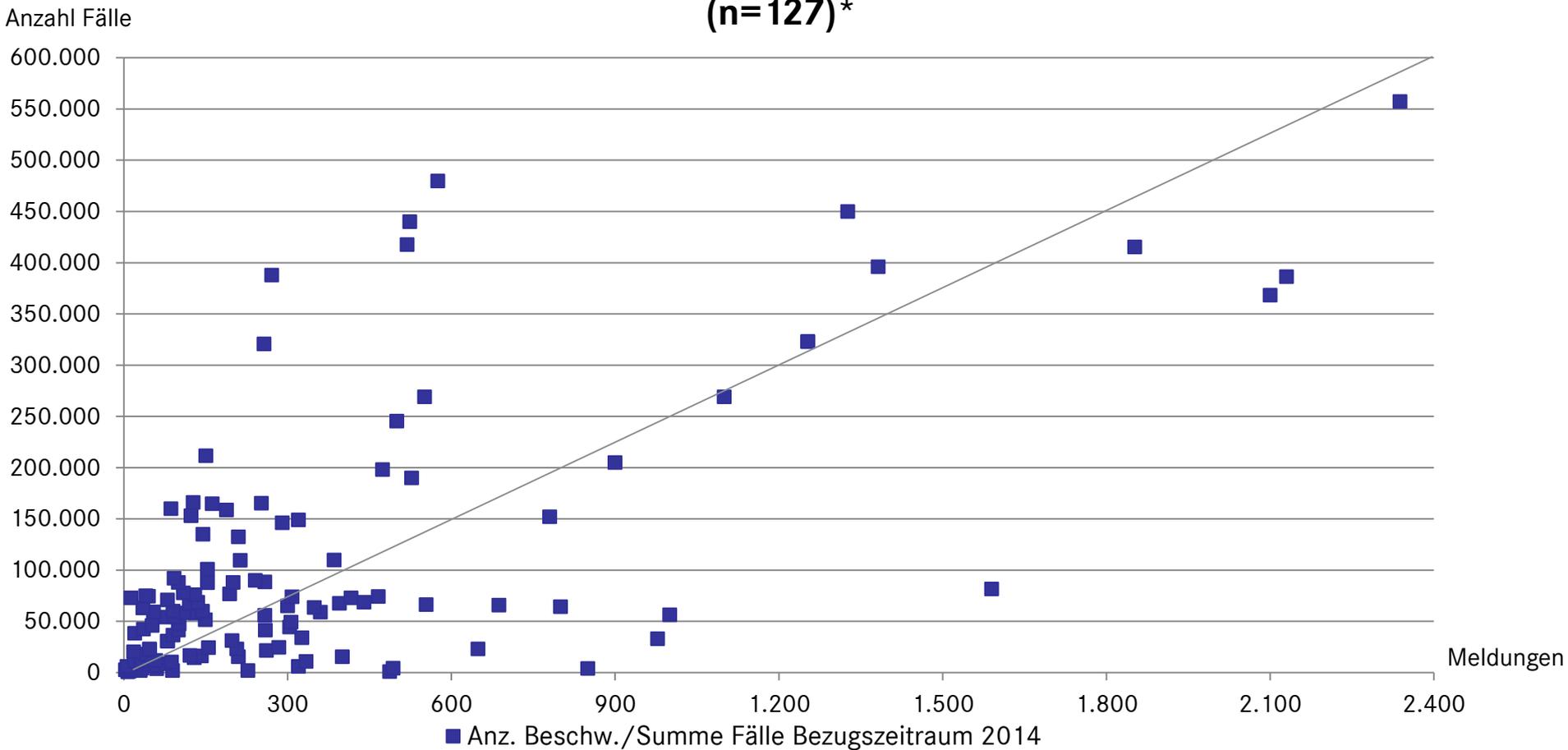
## 4. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=131)



## 4. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)  
(n=127)\*

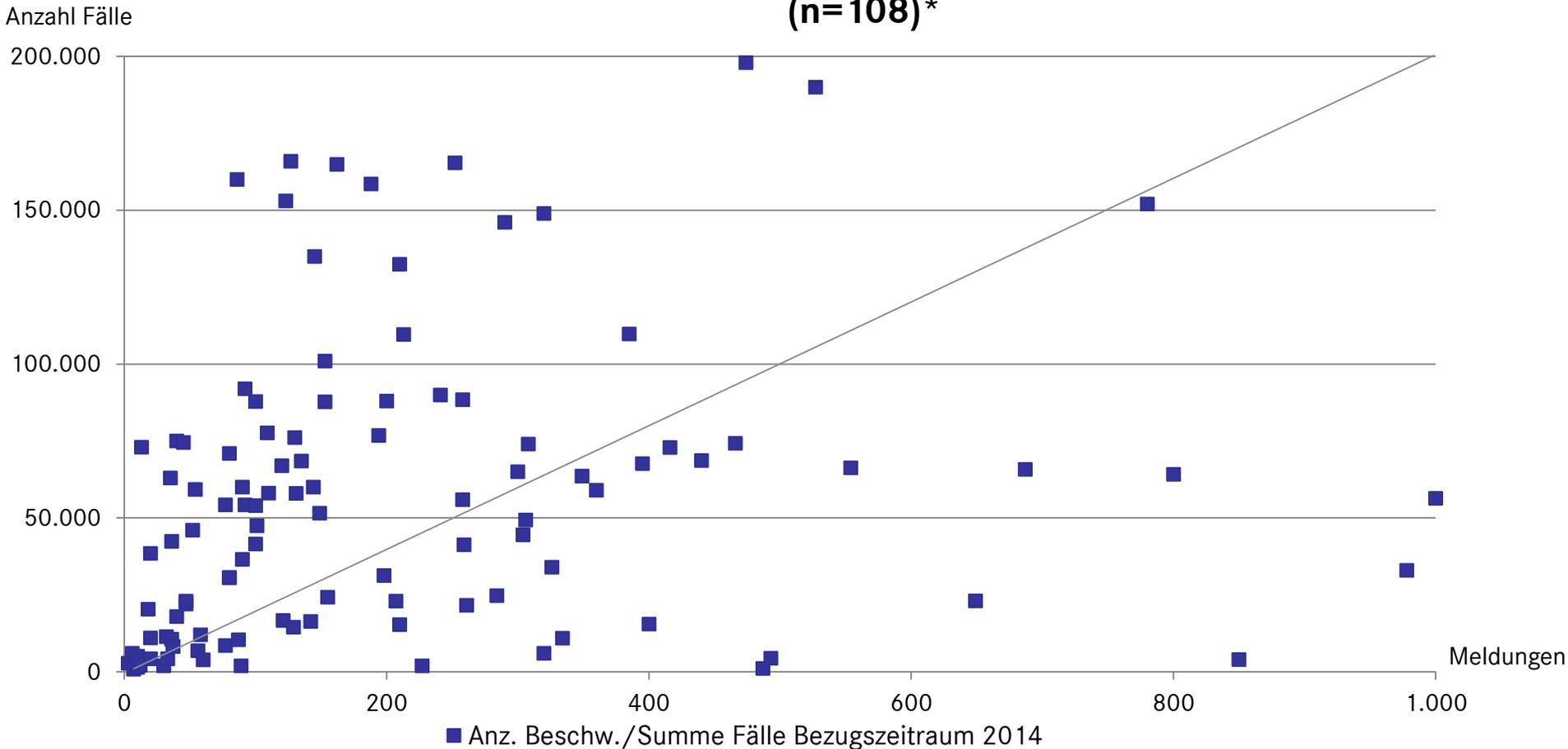


\* 1 Klinik mit über 4.500 Beschwerden wird hier nicht dargestellt

# 4. Beschwerdemeldungen

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

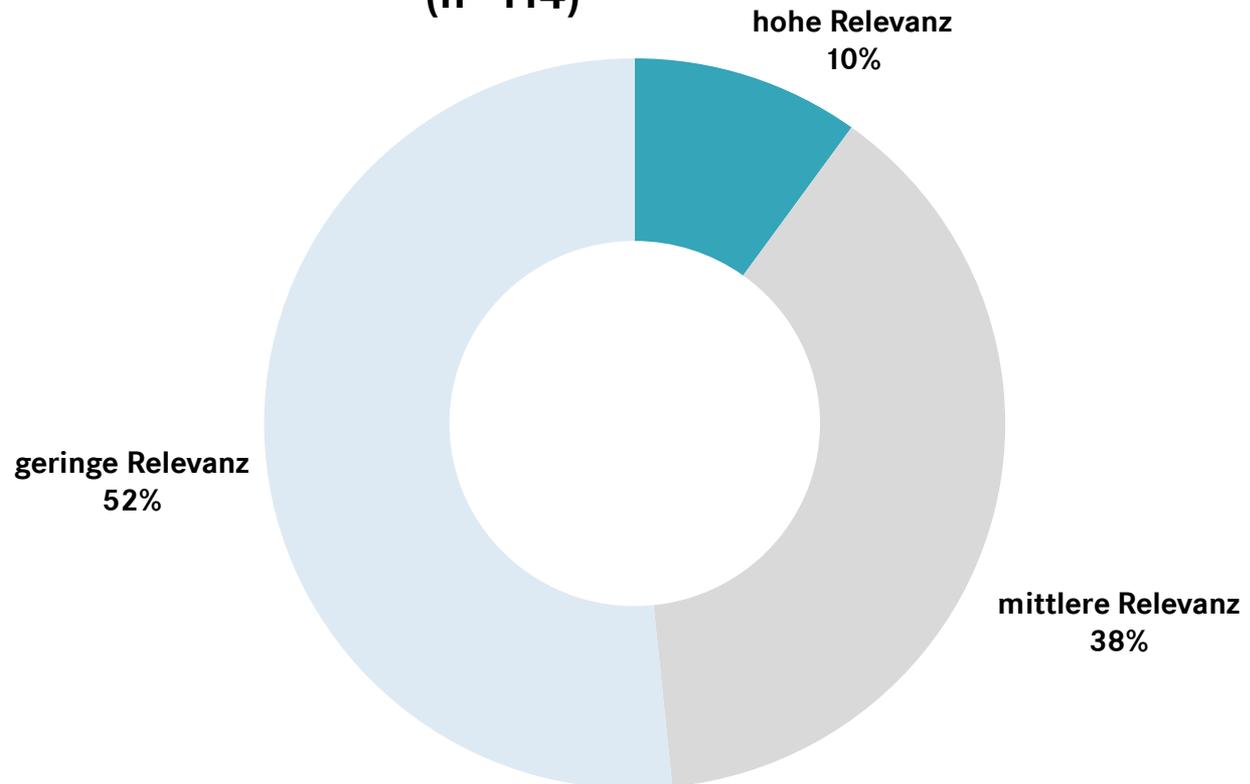
**(n=108)\***



\*Dargestellt werden Kliniken mit max. 200.000 Fällen und max. 1.000 Beschwerden

## 4. Beschwerdemeldungen

Wie verteilen sich in etwa die Beschwerden nach der Relevanz?  
(n=114)



**hohe Relevanz:**

*z.B. drohender Inhalt, Klage, Zahlungsverweigerung*

**mittlere Relevanz:**

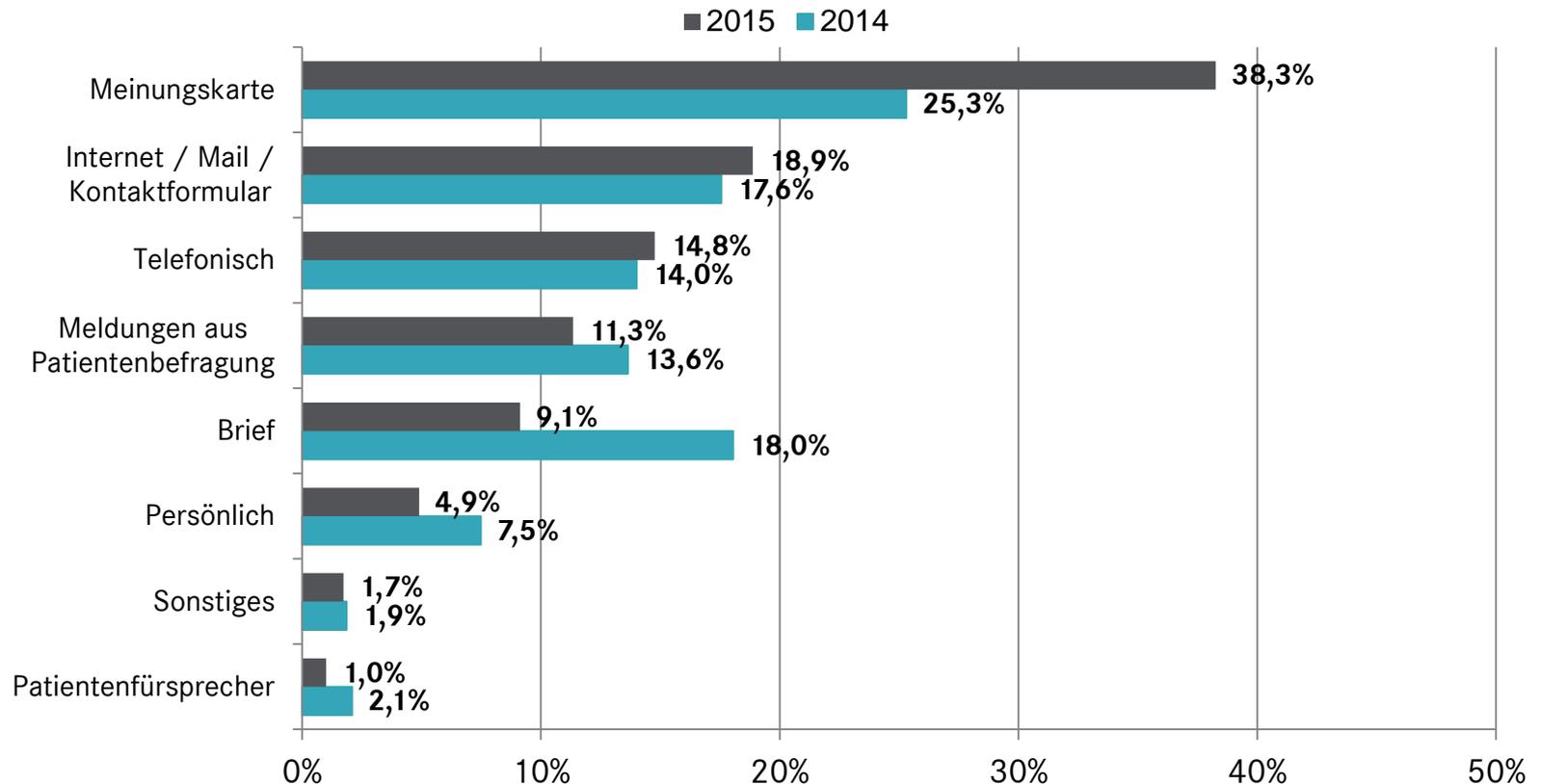
*z.B. nachvollziehbare Beschwerde des Kunden, muss abgestellt werden*

**geringe Relevanz:**

*z.B. Bagatelle, Befindlichkeit des Kunden, lediglich Abarbeitung der Beschwerde*

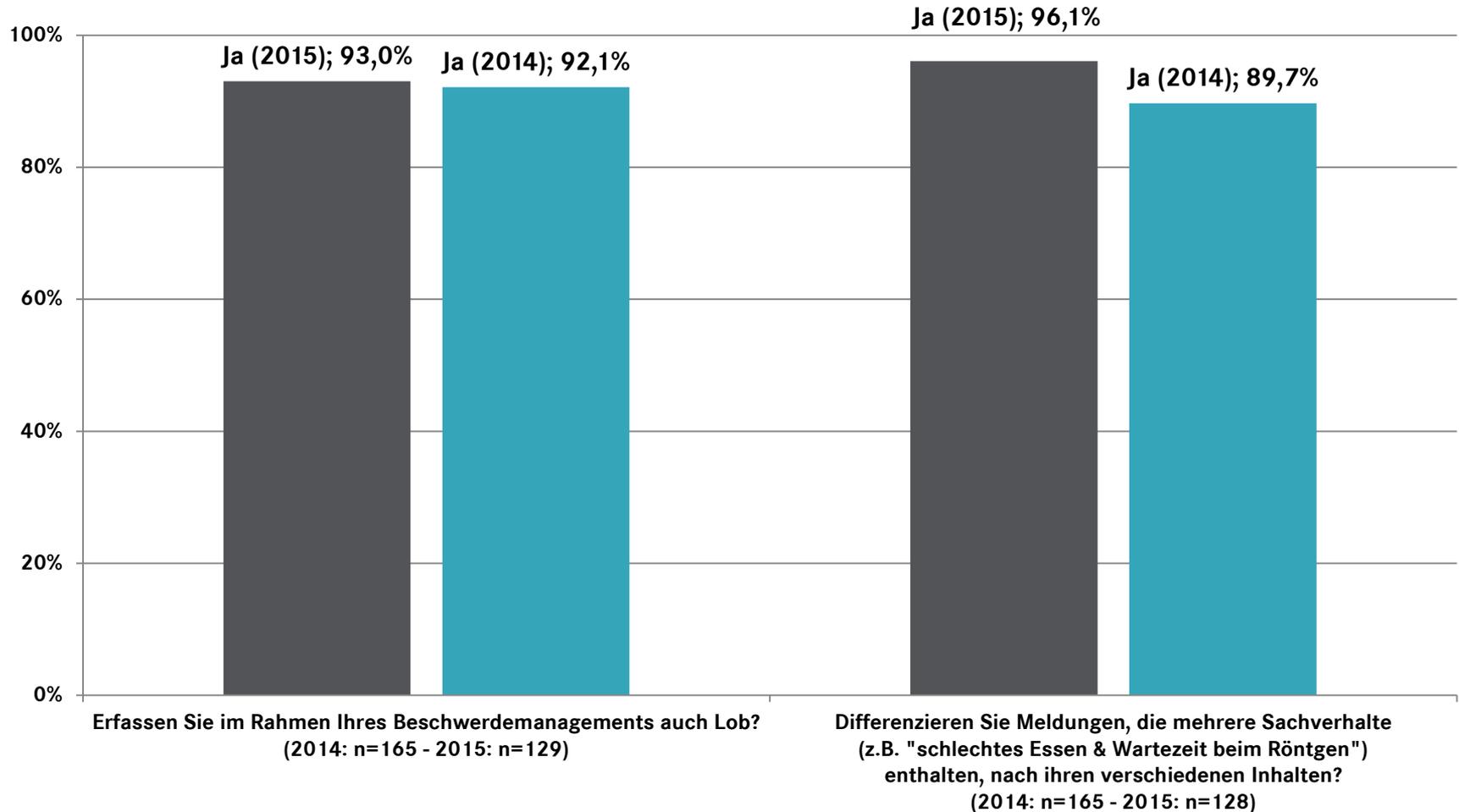
## 4. Beschwerdemeldungen

### Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium (2014: n=148 – 2015: n=122)



Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

## 4. Beschwerdemeldungen

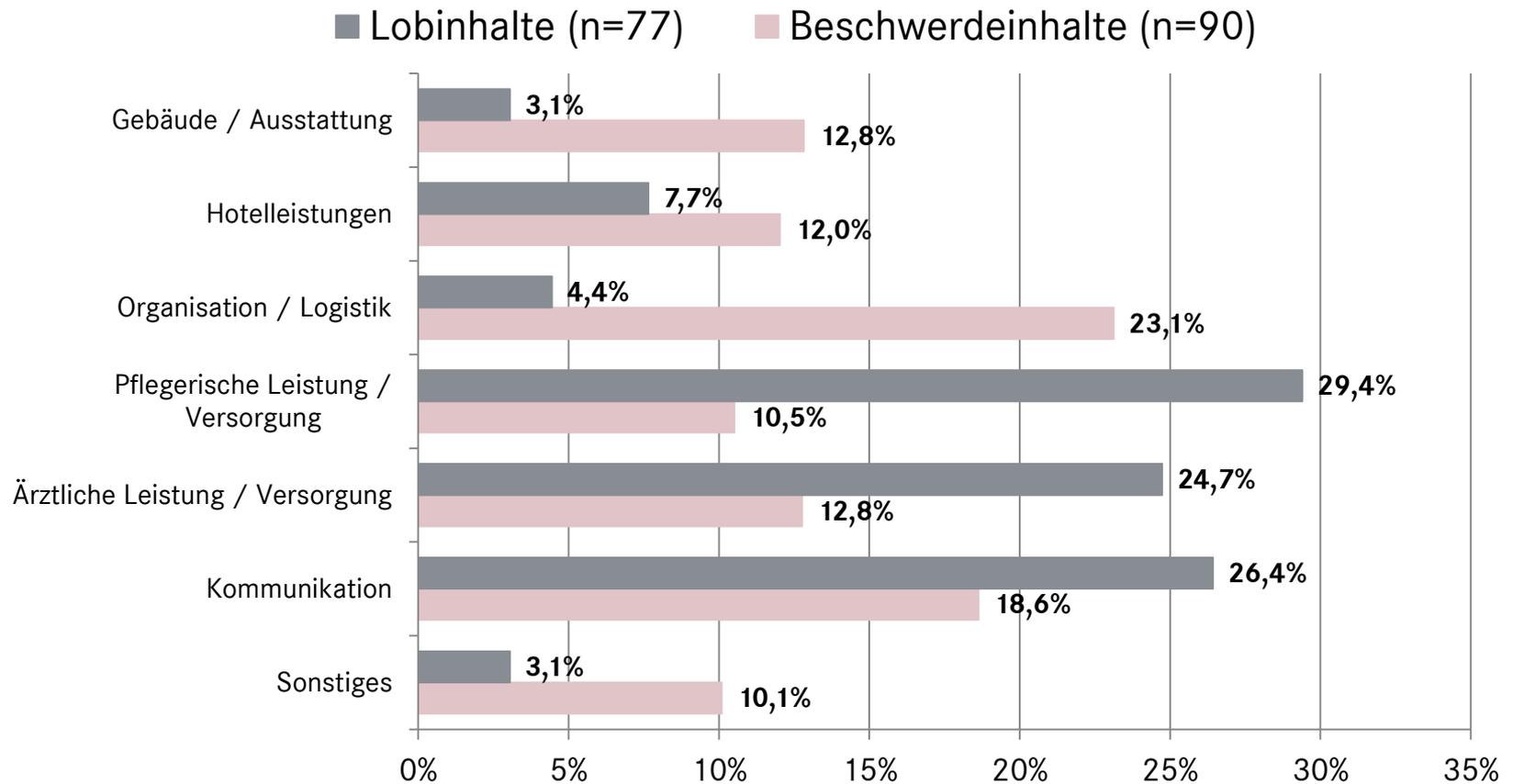


## 5. Inhalte

Insgesamt machten 100 Kliniken vollständige Angaben bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich **pro Beschwerde 1,3 Inhalte**.

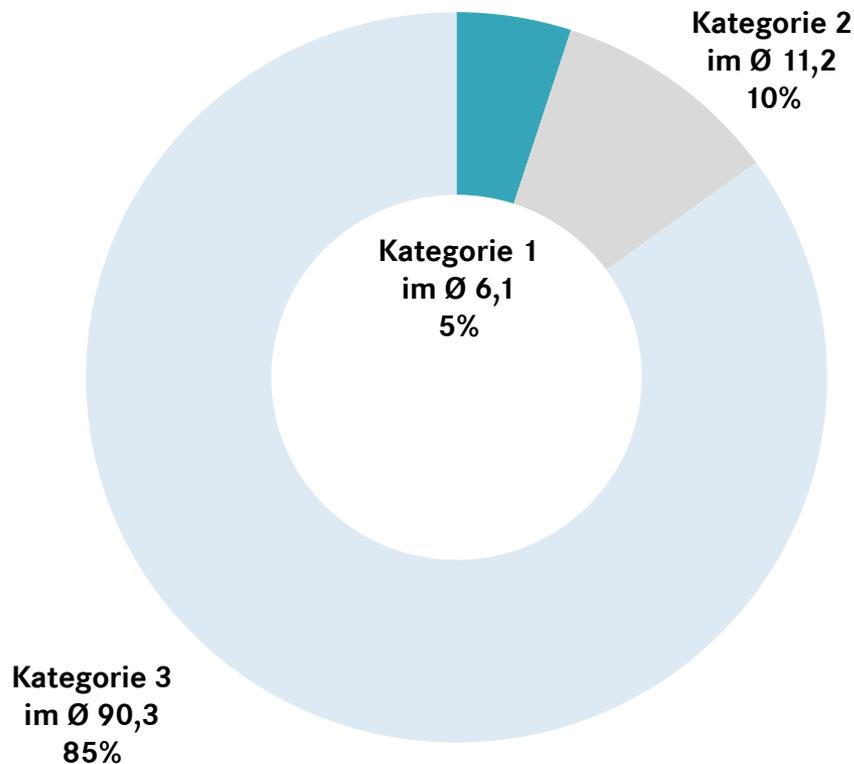
## 5. Inhalte

### Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien ...



## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert? (n=95)



**Kategorie 1:** Strategische Verbesserungen, die einer interdisziplinären Lösung bedürfen (z.B. Wartezeiten Orthopädische Ambulanz, CIRS-Einführung)

**Kategorie 2:** Operative Verbesserungen durch den betroffenen Bereich (z.B. Aufnahmemanagement i.d. Augenklinik, Beschilderung in der Chirurgie verbessern)

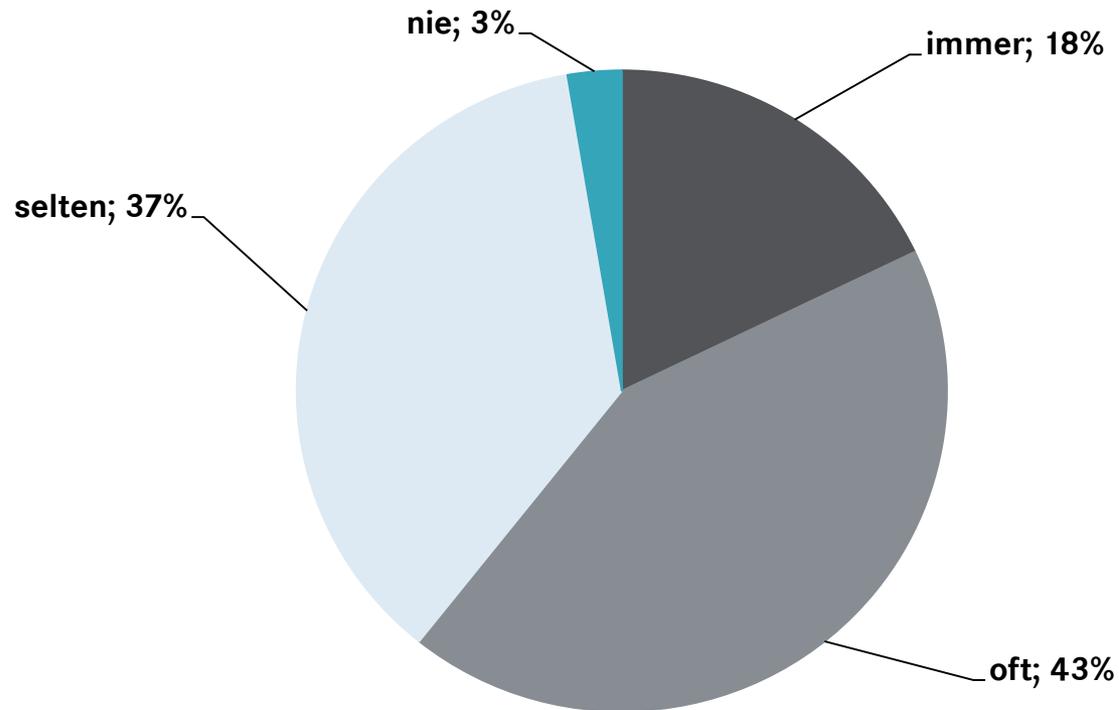
**Kategorie 3:** Soforthilfe durch das Beschwerdemanagement (Terminkoordination, Sonderreinigung, fehlende Erreichbarkeit, technische Unterstützung, Schlichtung / Entschuldigung, Schulung, Prozessänderung, Reparatur)

## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt machten 94 Kliniken vollständige Angaben bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich **pro 100 Beschwerden 28 veranlasste Verbesserungsmaßnahmen.**

## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Wird die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen  
überprüft? (n=112)



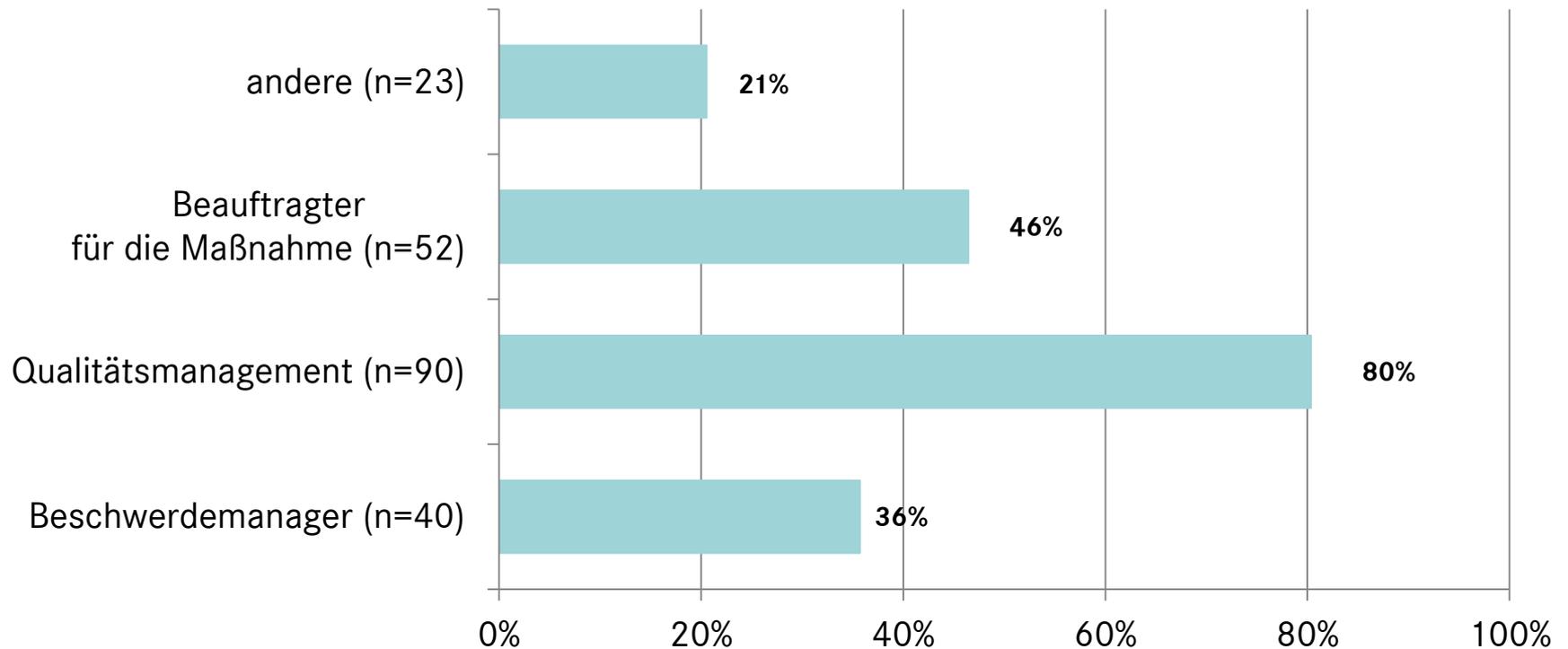
## 6. Verbesserungsmaßnahmen

Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt?  
(n = 113)



## 6. Verbesserungsmaßnahmen

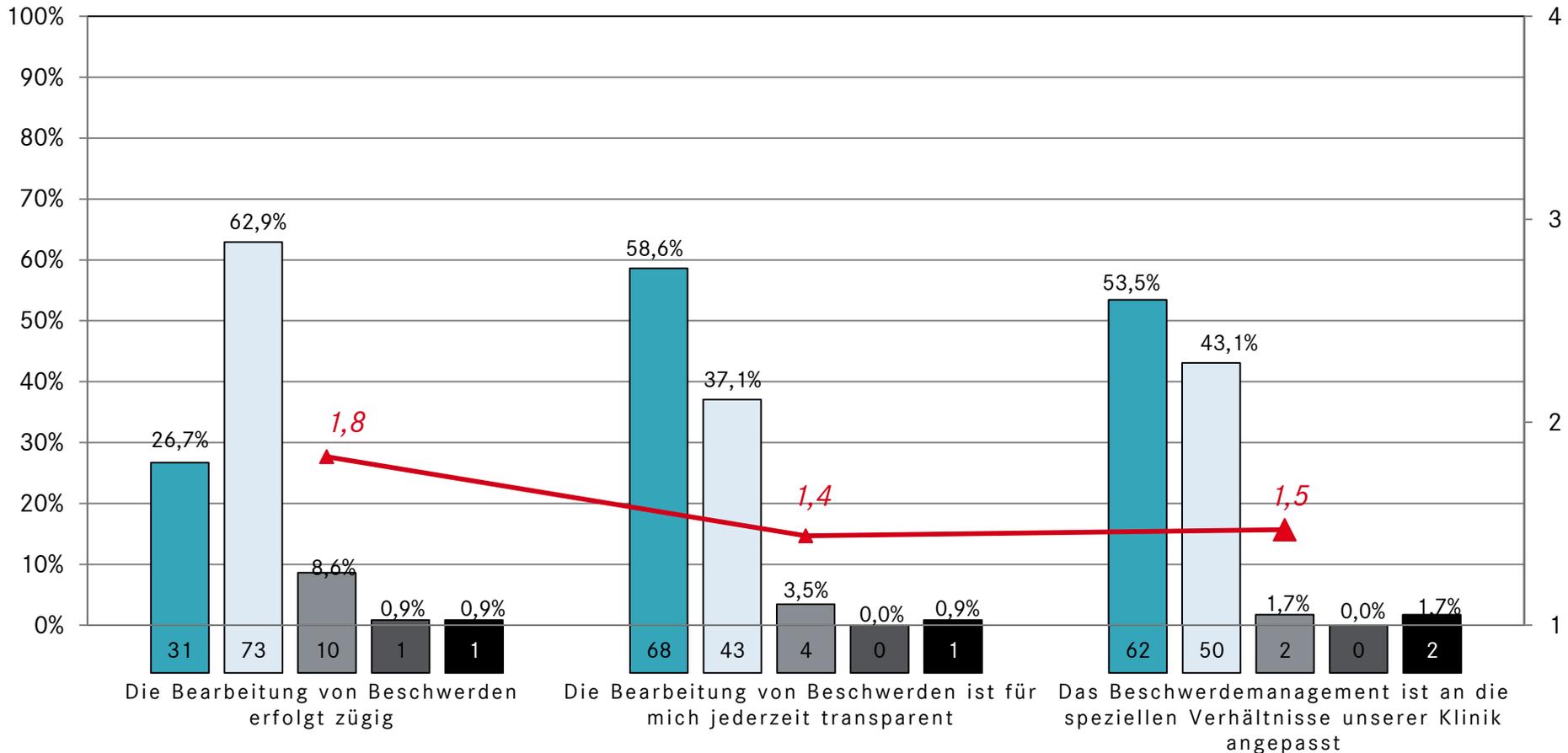
Durch wen wird ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen überprüft?\* (n=112)



\*Mehrfachnennungen möglich

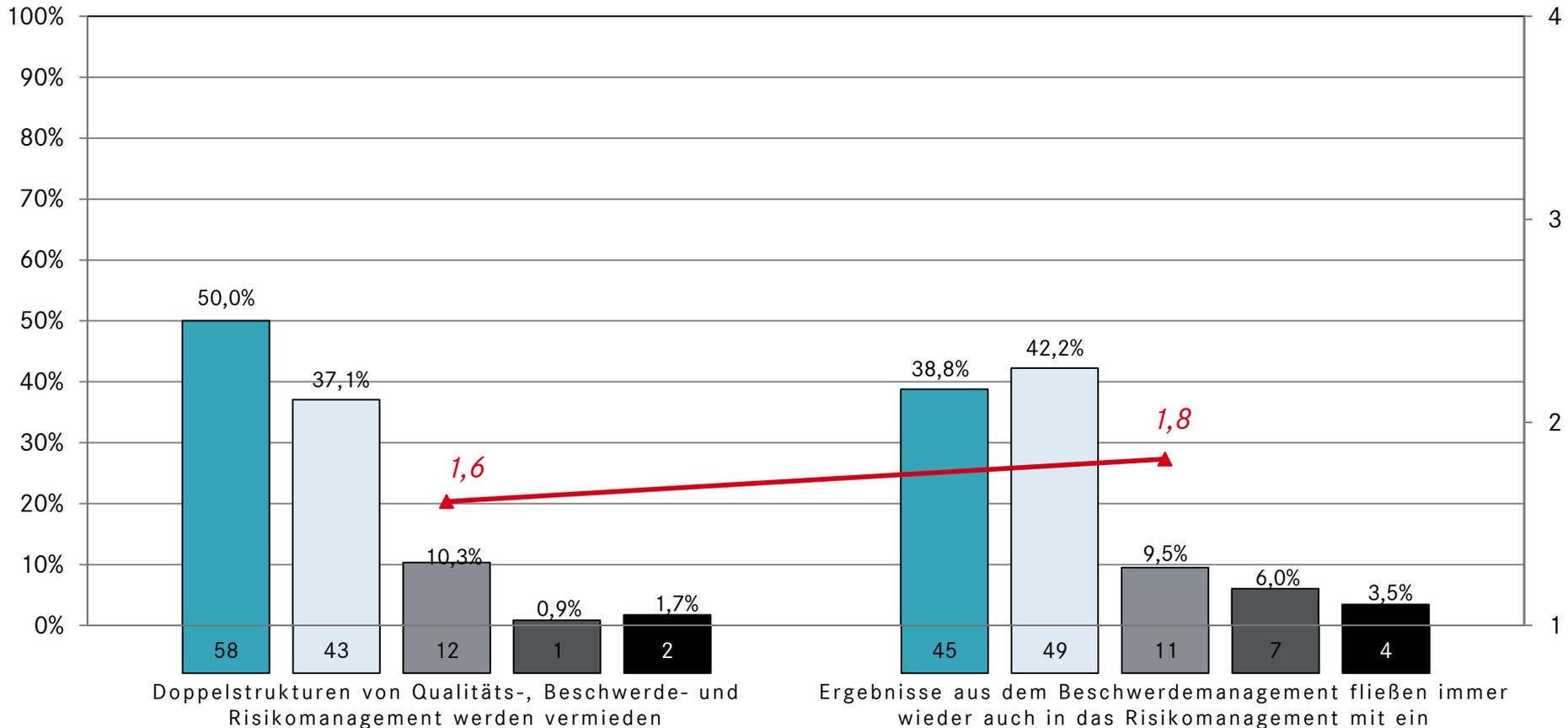
# 7. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

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



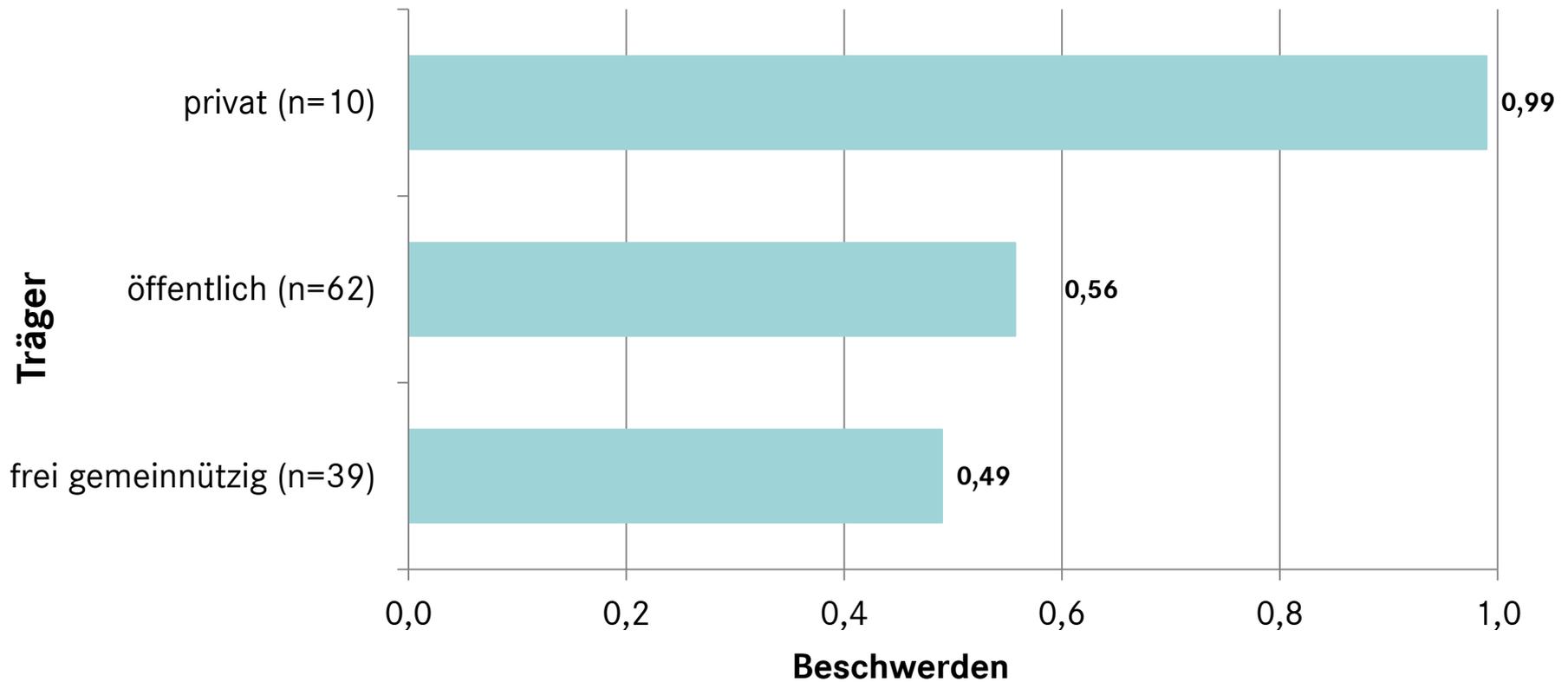
# 7. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

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



## 8. Beschwerdequote

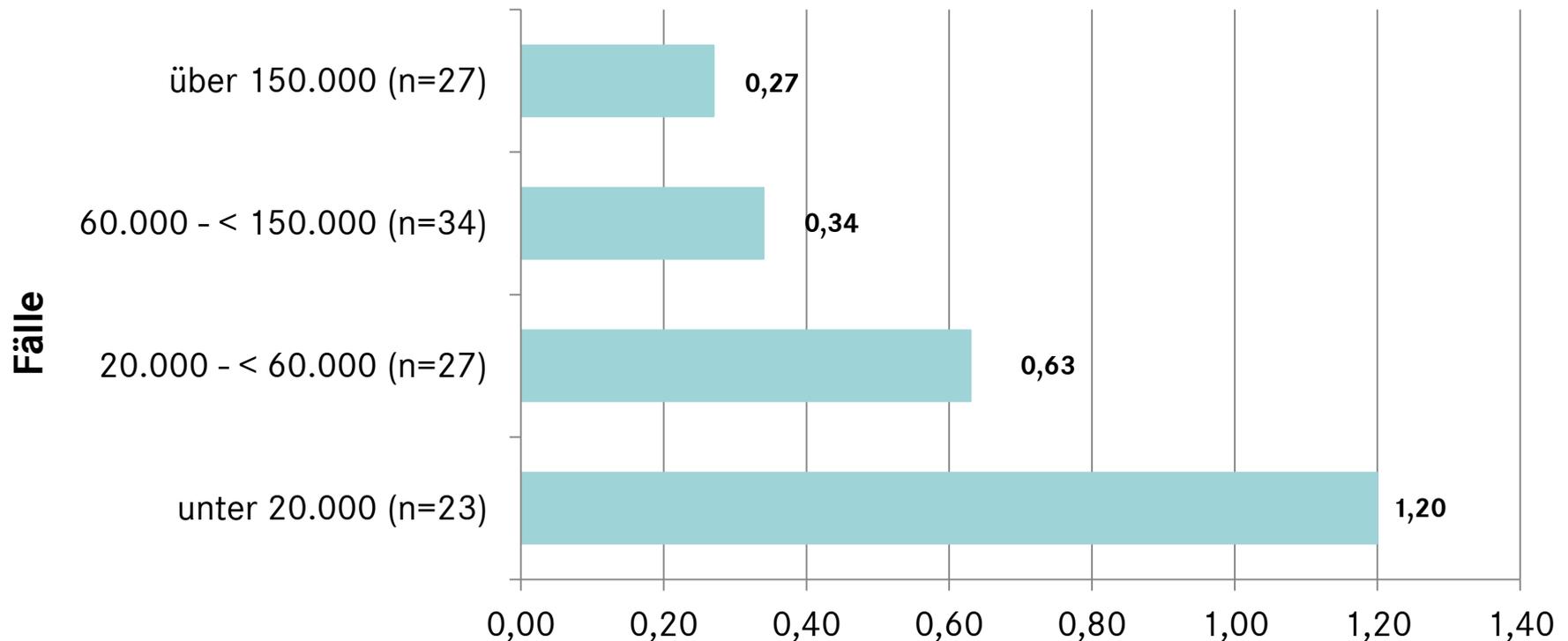
Beschwerdequote\* im Mittel / je Träger  
(n=111)



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

## 8. Beschwerdequote

**Beschwerdequote\* im Mittel / je Summe der Fälle\*\* (n=111)**



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

\*\* amb. + stat.

## 9. Die wichtigsten Ergebnisse

- 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.
- In einem Krankenhaus bearbeiten 2015 im Schnitt 0,7 Mitarbeiter 373 Beschwerden.
- 46% (n=136) der befragten Krankenhäuser verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.  
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:  
2014 nutzten 41% (n=168) eine Software; 2013 waren dies 37% (n=111); 2012 nutzten 41% (n=168) eine Software und 2007 nutzten lediglich 19% der 285 teilnehmenden Krankenhäuser eine Software).
- 93% der Krankenhäuser erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Lob.
- Eine Beschwerdemeldung enthält im Durchschnitt 1,3 verschiedene Inhalte.
- 4% 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 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 (n=111).
- Krankenhäuser mit privatem Träger erzielen eine höhere Beschwerdequote (0,99%, n=10) als solche mit öffentlichem Träger (0,56%, n=62) oder mit freiem/gemeinnützigem Träger (0,49%, n=39). Ob dies an einer wirkungsvolleren Beschwerdestimulierung durch die privaten Träger oder an mehr Beschwerdeanlässen liegt, konnte mit dem vorliegenden Datenmaterial nicht ermittelt werden.

## **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)**