

# Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2016\* in Krankenhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz



Eine Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen und Inworks

Ulm, 03.11.2017

**inworks**<sup>®</sup>

 **BBfG**  
Bundesverband Beschwerdemanagement  
für Gesundheitseinrichtungen e. V.

\*Bezugszeitraum

# Inhalt

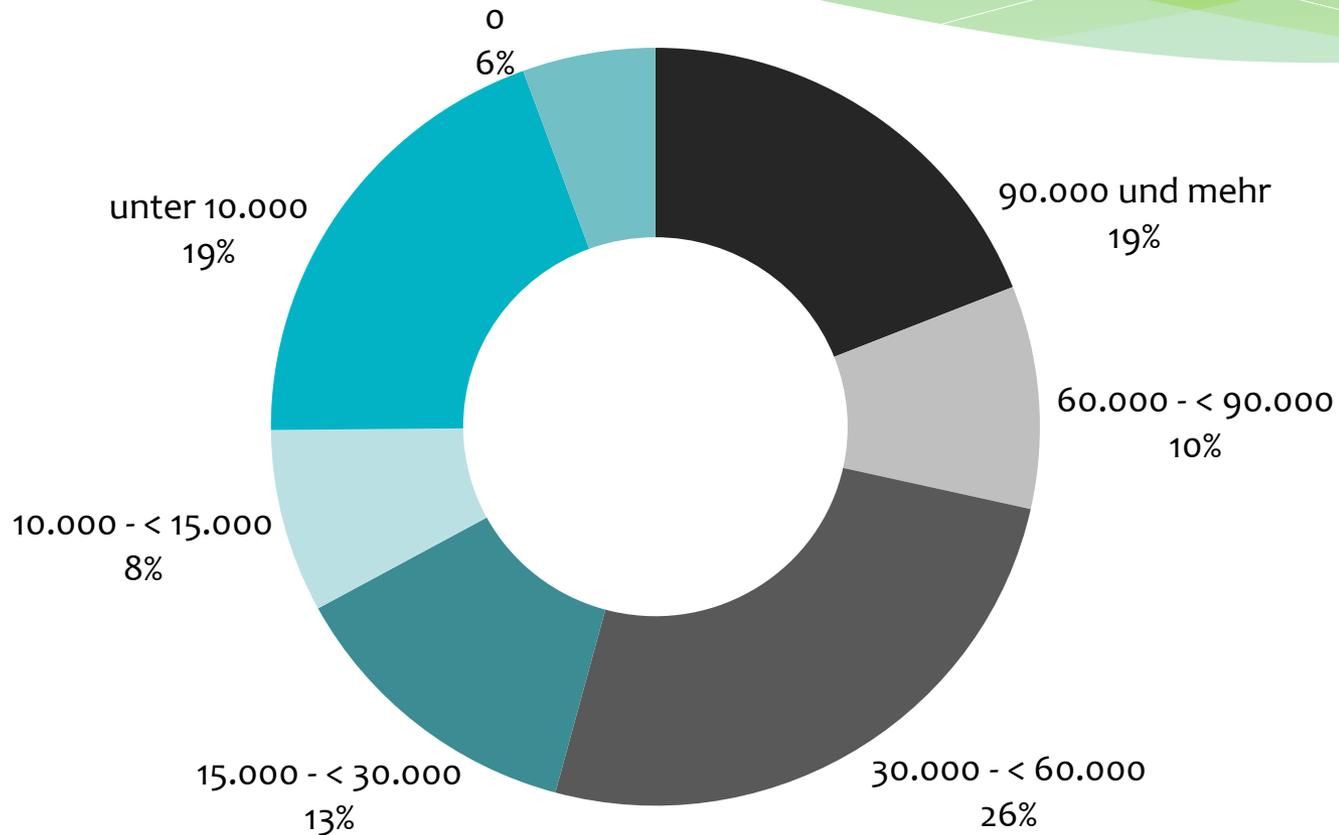
1. **Rahmendaten und Methode**
2. **Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern**
3. **Organisation des Beschwerdemanagements**
4. **Psychische Belastung als Beschwerdemanager**
5. **Beschwerdemeldungen**
6. **Inhalte**
7. **Verbesserungsmaßnahmen**
8. **Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen**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

# 1. Rahmendaten und Methode

- Zielsetzung:** Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2016 in Krankenhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz; Benchmark für teilnehmende Krankenhäuser
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 08.08. - 11.10.2017
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in deutschen, österreichischen und schweizer Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2016**
- Teilnehmer:** 921 eingeladene Kliniken, davon 213 (23,1 %) Teilnehmer
- Auswertung:** kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Krankenhäuser gezogen.

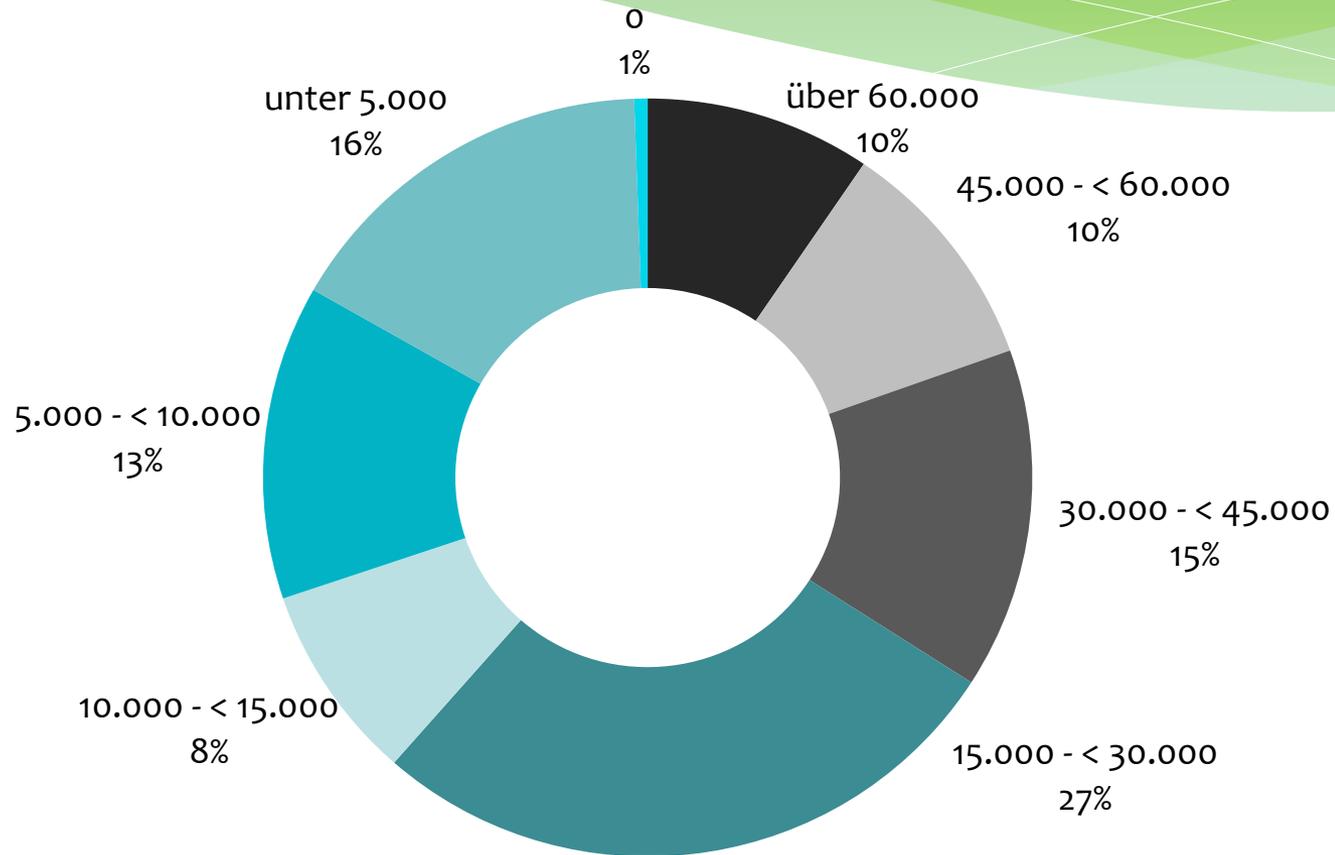
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, ambulant (n=179)



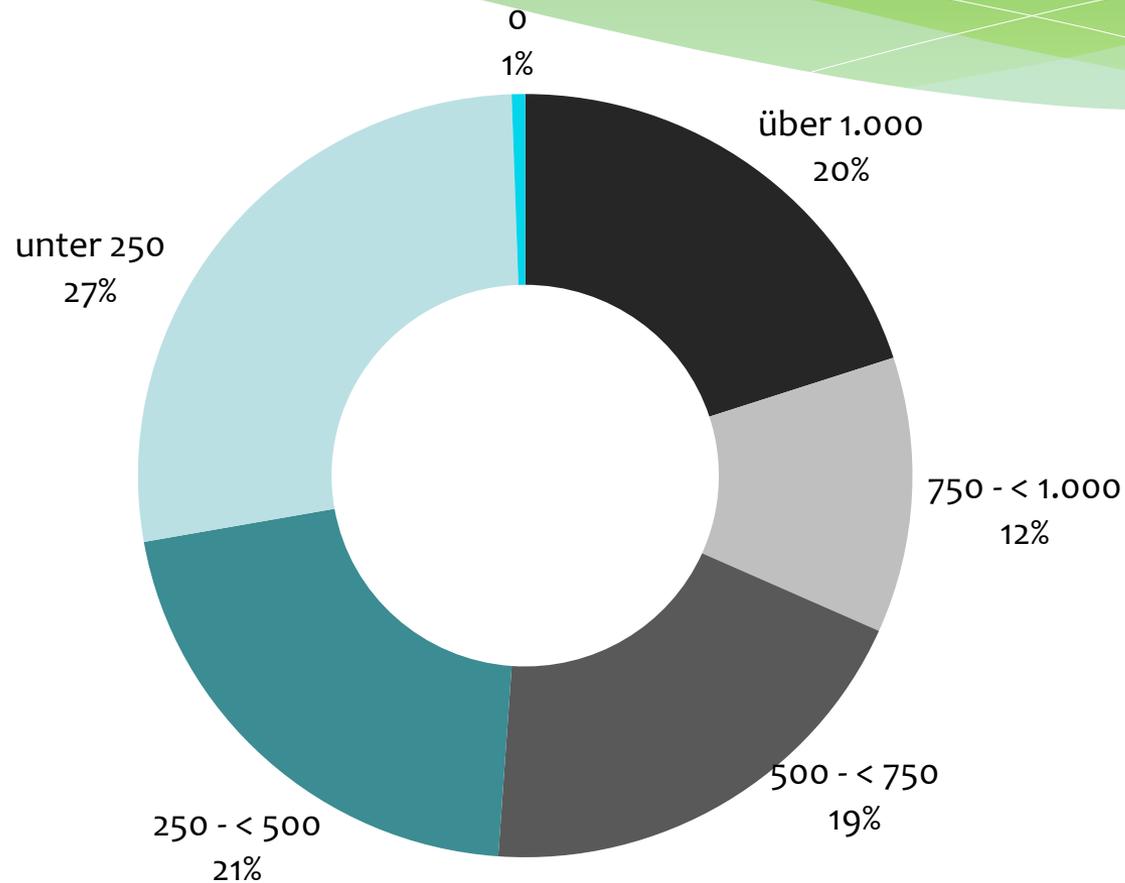
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

### Fallzahlen, stationär (n=179)



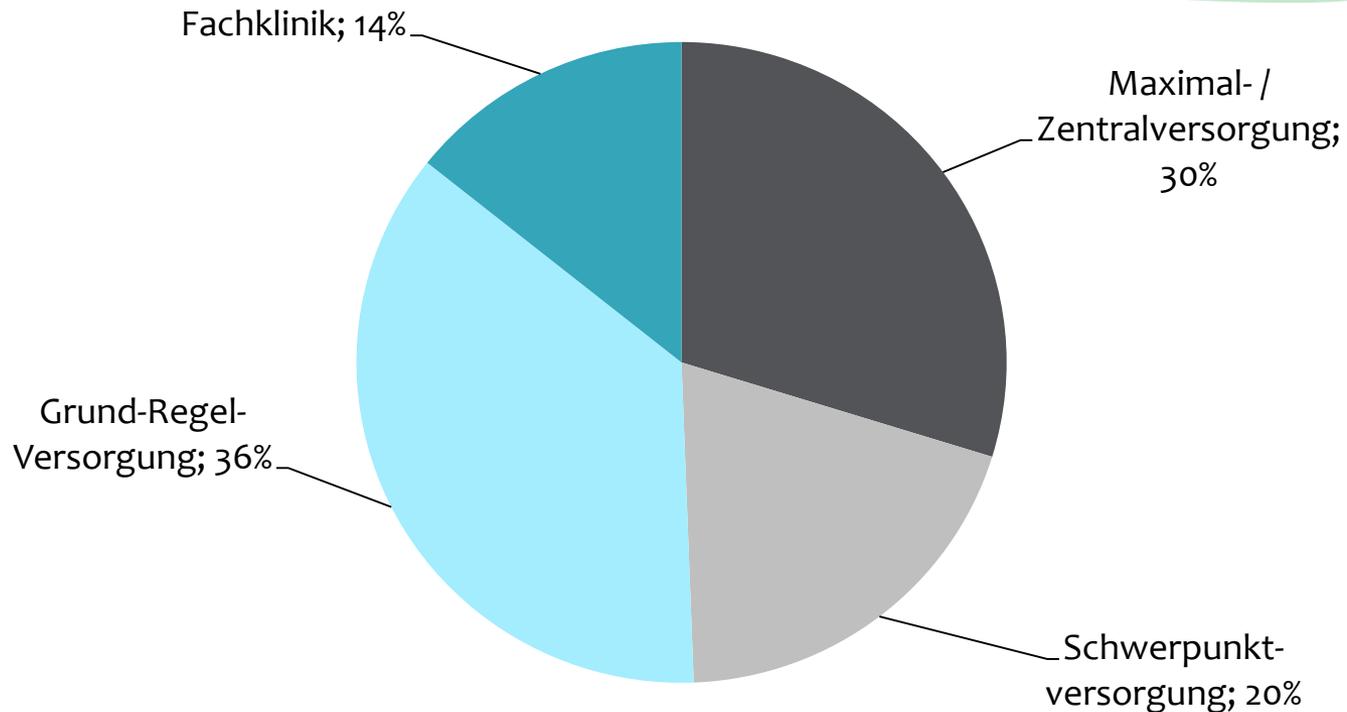
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

### Anzahl Betten (n=180)



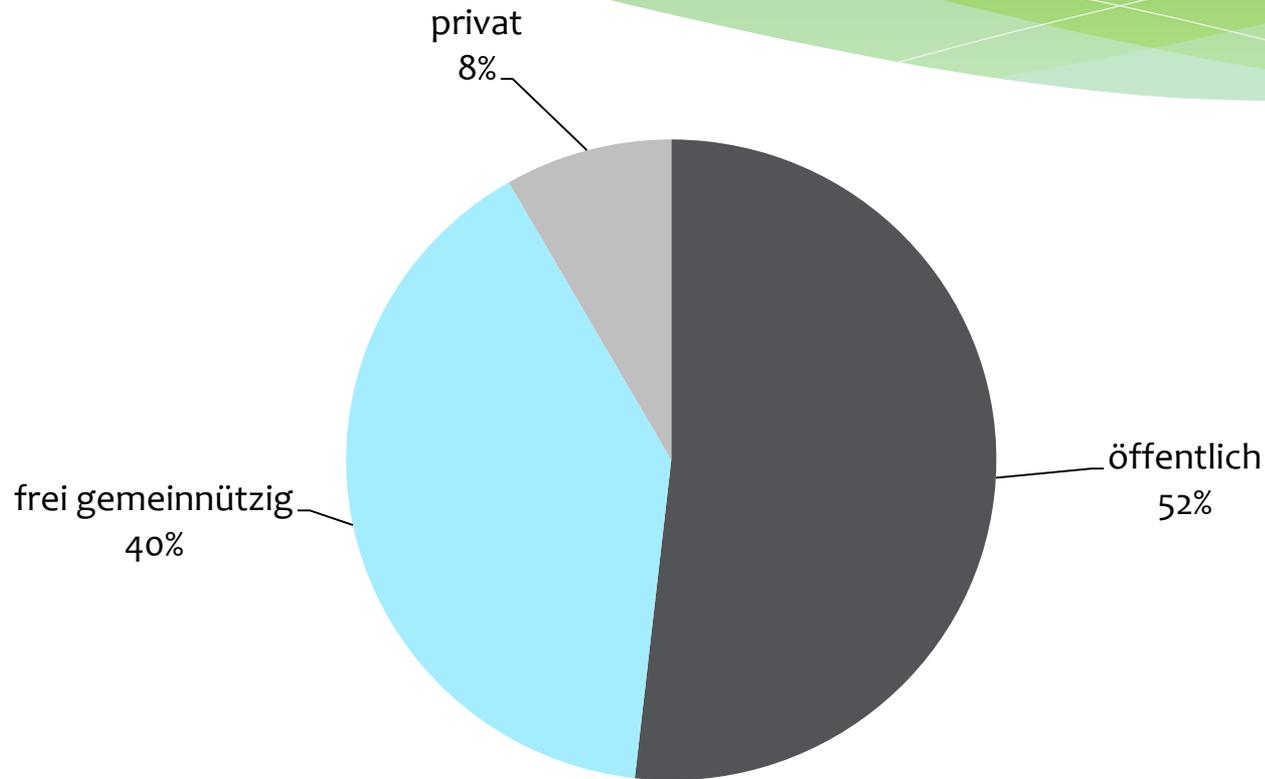
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

### Versorgungsstufe (n=168)



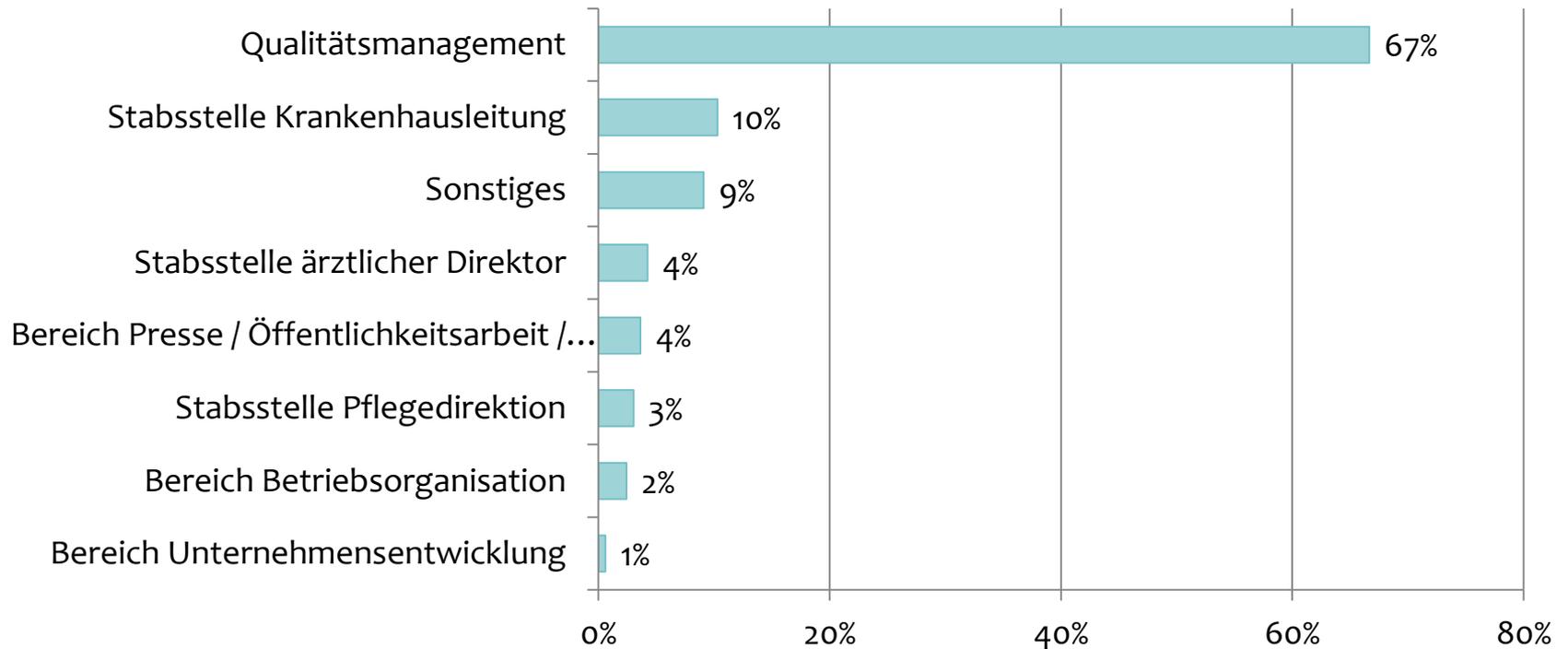
## 2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Krankenhaussträger (n=168)



# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

## Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=165)\*



\*Hinweis: Alle nachfolgenden Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr 2016.

# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

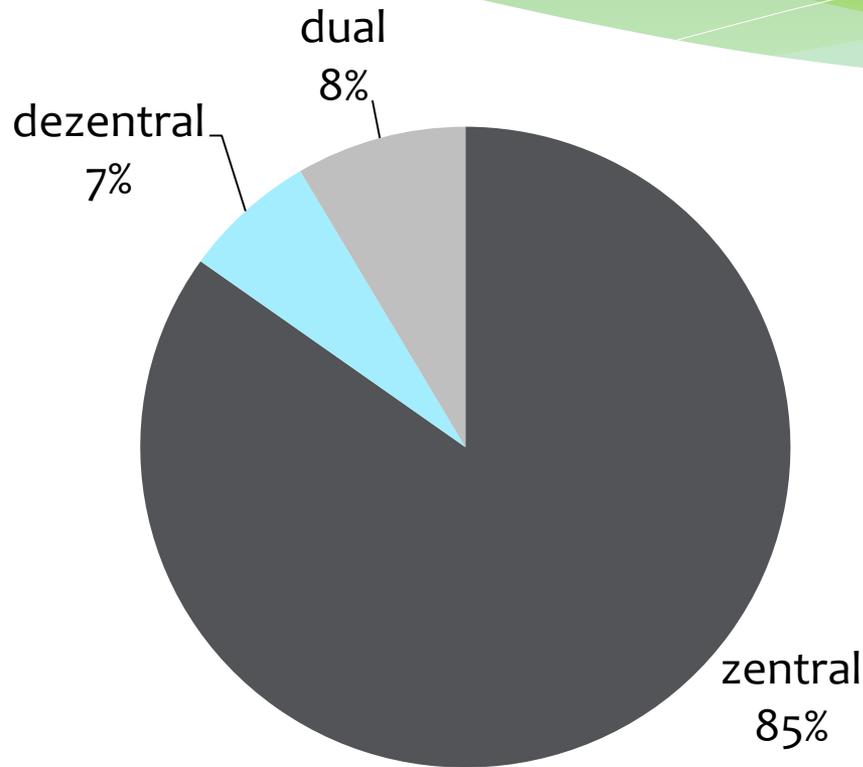
## Sonstiges, unter anderem:

(Frage: Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb)

- Pflegedirektor und Qualitätsmanagement
- Assistenz der Geschäftsführung
- Organisation
- Geschäftsführung
- Kaufmännischer Direktor
- Unterbereich QM, eigenst. Mitarbeiter im Hause
- Verwaltungsleitung
- PDL in Zusammenarbeit mit QM
- Stabsstelle Qualitätsmanagement
- Leitung Allgemeine Verwaltung
- Abteilung für Organisationsentwicklung und Patientensicherheit
- auf mehrere Köpfe verteilt
- Geschäftsbereich Patientenmanagement
- eigenständiger Bereich, angesiedelt beim med. Direktor

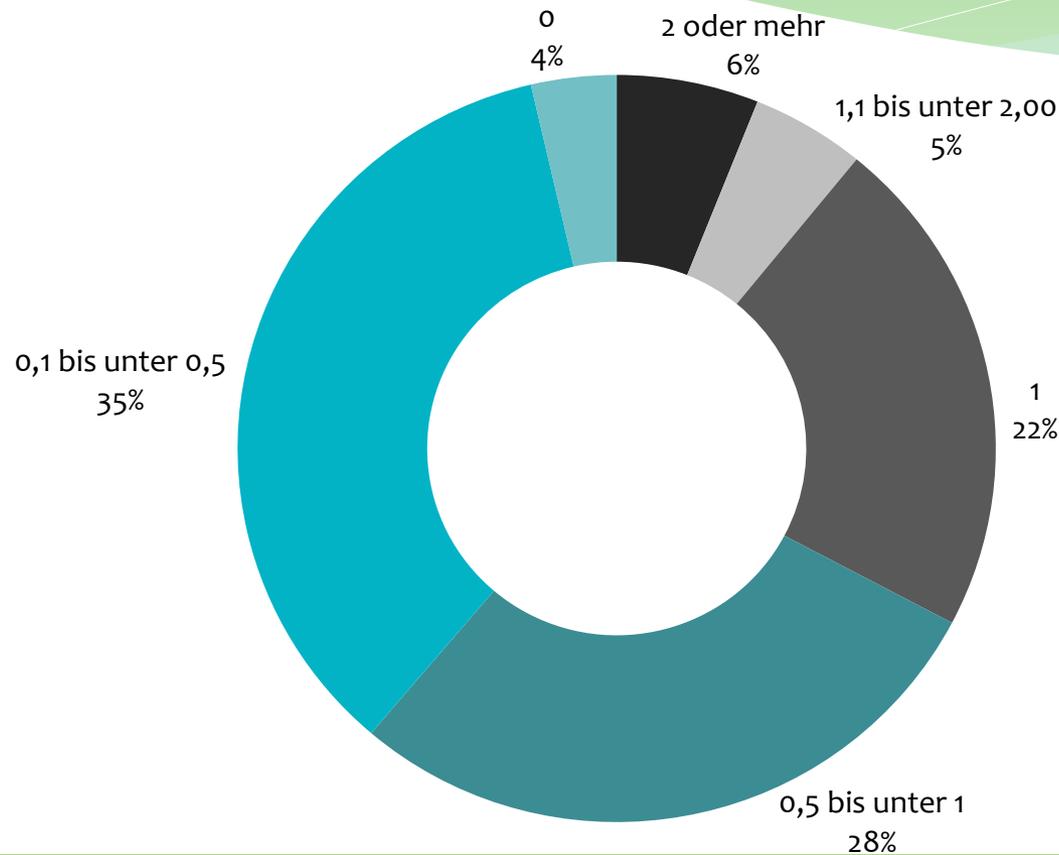
# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Organisation des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=165)



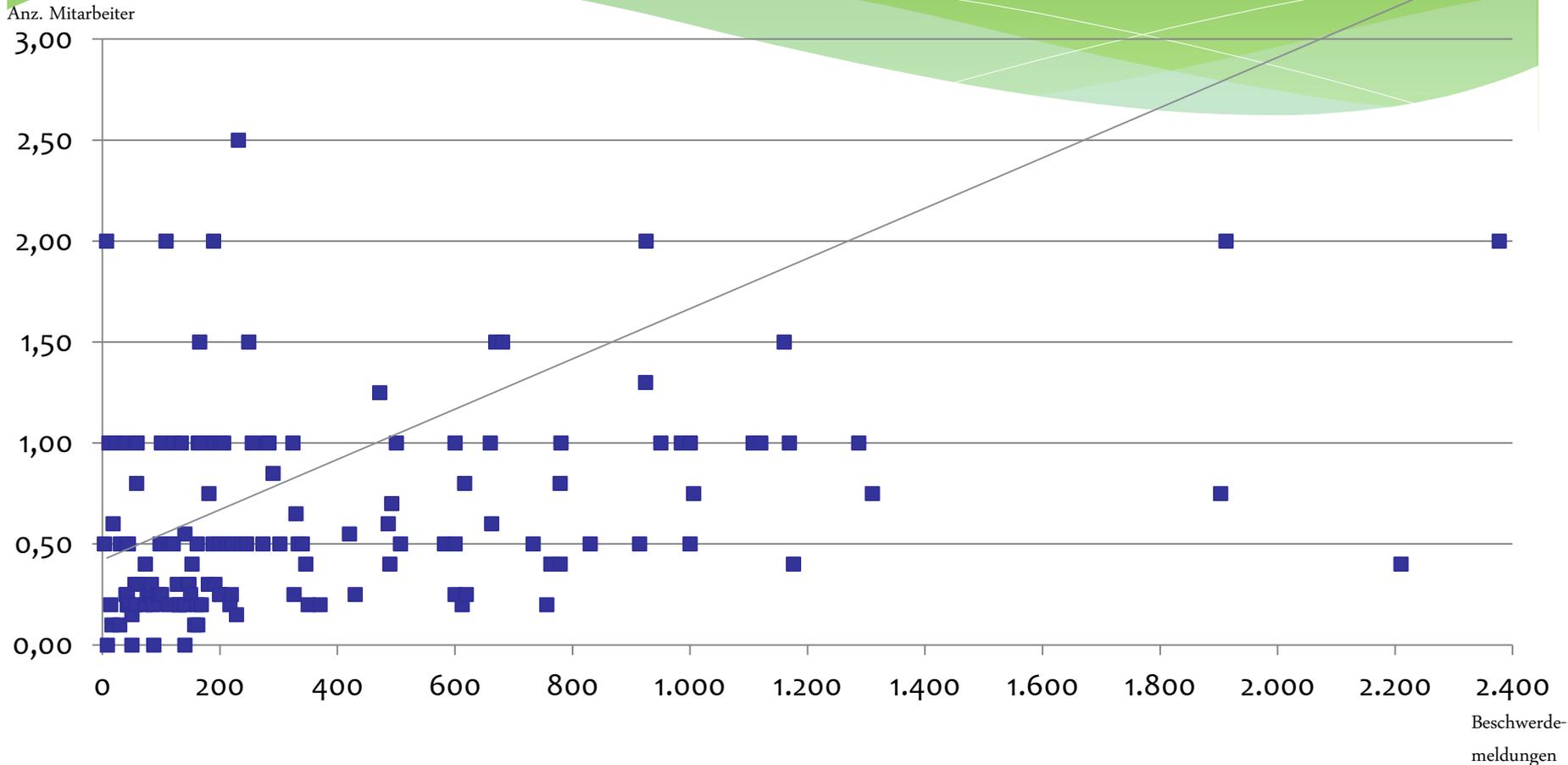
### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

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=165)



# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

## Anzahl der Mitarbeiter in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=153)



# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

## Detailauswertung

Fälle (Summe amb.+stat.)	< 15.000			15.000 - < 45.000			45.000 - < 90.000			> 90.000		
	N	MA	SW	n	MA	SW	n	MA	SW	n	MA	SW
0 - 200	17	Ø 0,4	29,4%	26	Ø 0,4	26,9%	25	Ø 0,6	36,0%	9	Ø 0,7	55,6%
201 – 500	2	Ø 5,1	100,0%	7	Ø 0,5	57,1%	13	Ø 0,7	61,5%	11	Ø 0,7	54,5%
501 - 1.000	2	Ø 0,6	-	5	Ø 0,5	80,0%	8	Ø 0,8	62,5%	12	Ø 0,9	83,3%
1.001 - 1.500	1	Ø 1,0	100,0%	1	Ø 0,4	100,0%	1	Ø 0,8	-	5	Ø 1,1	80,0%
1.501 - 2.000	-	-	-	-	-	-	1	Ø 0,8	100,0%	1	Ø 2,0	100,0%
> 2.000	-	-	-	1	Ø 0,5	100,0%	-	-	-	5	Ø 1,8	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>22</b>	<b>Ø 1,2 *</b>	<b>36,4%</b>	<b>40</b>	<b>Ø 0,4 *</b>	<b>42,5%</b>	<b>48</b>	<b>Ø 0,6 *</b>	<b>47,9%</b>	<b>43</b>	<b>Ø 1,2 *</b>	<b>72,1%</b>

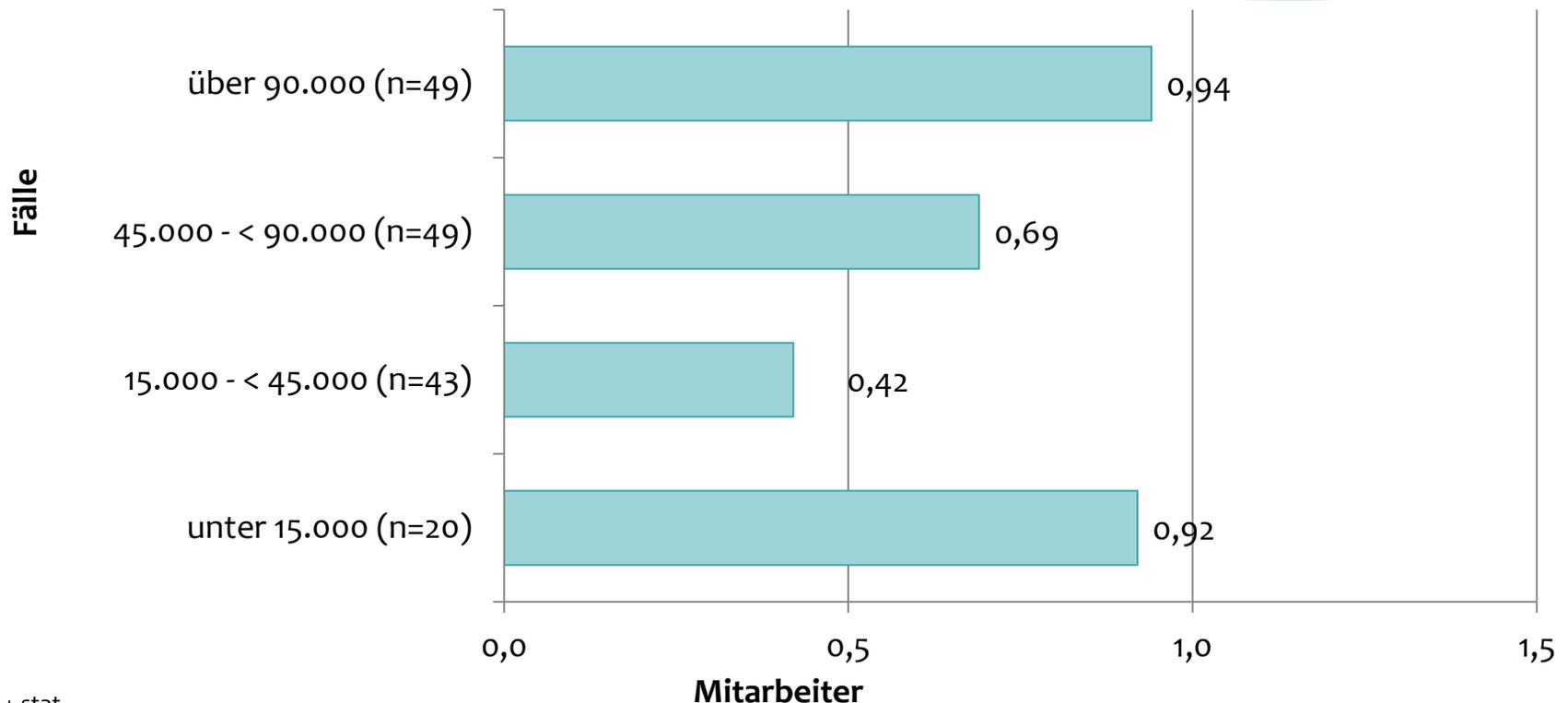
n = Anzahl der Nennungen

MA = Mitarbeiter im Beschwerdemanagement  
SW = Softwarenutzung „Ja“

\* gewichteter Mittelwert

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

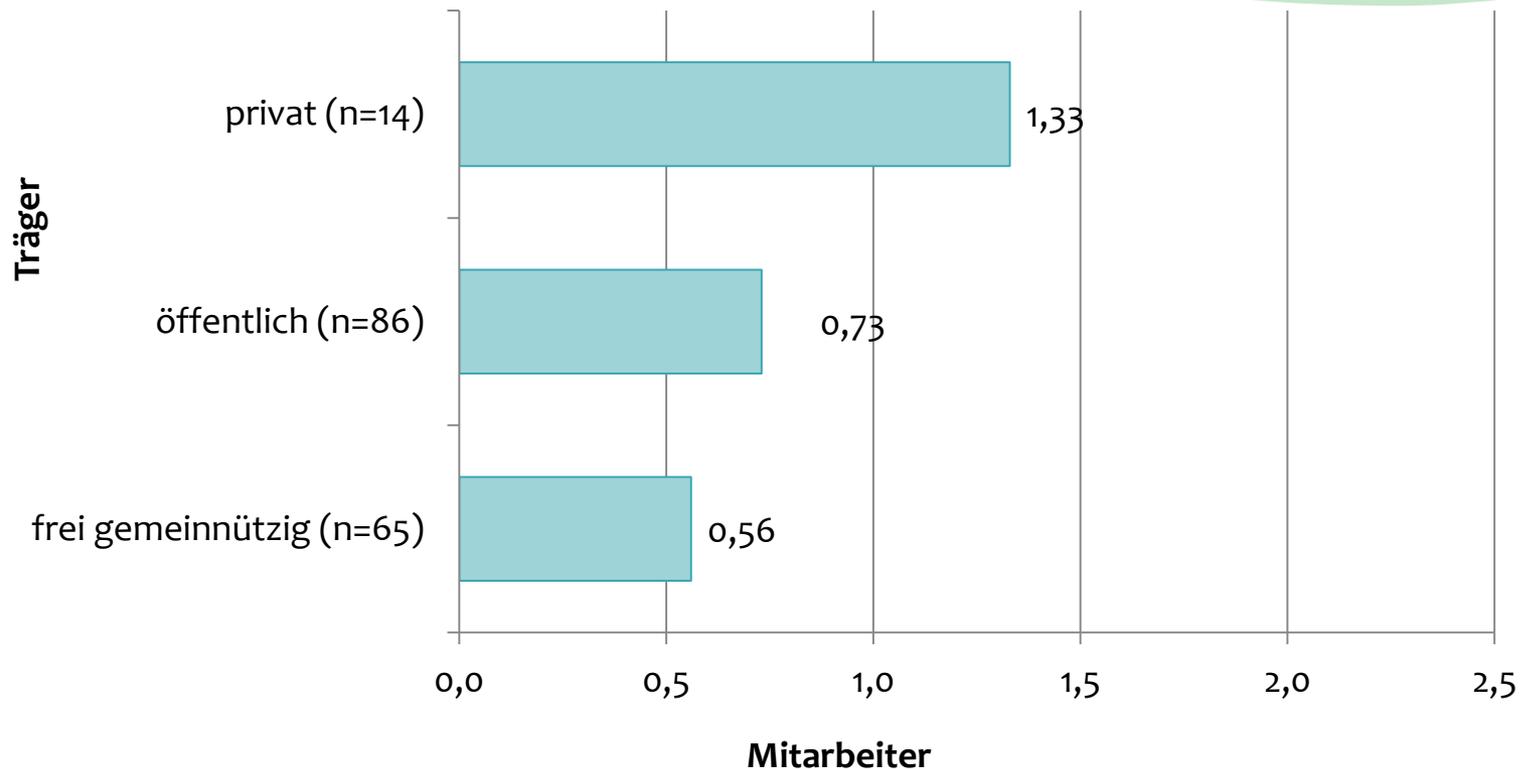
Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle\*  
(n=161)



\* amb. + stat.

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Träger (n=165)



# 3. Organisation des Beschwerdemanagements

**2016:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,7 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 153 Kliniken mit vollständigen Angaben).

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

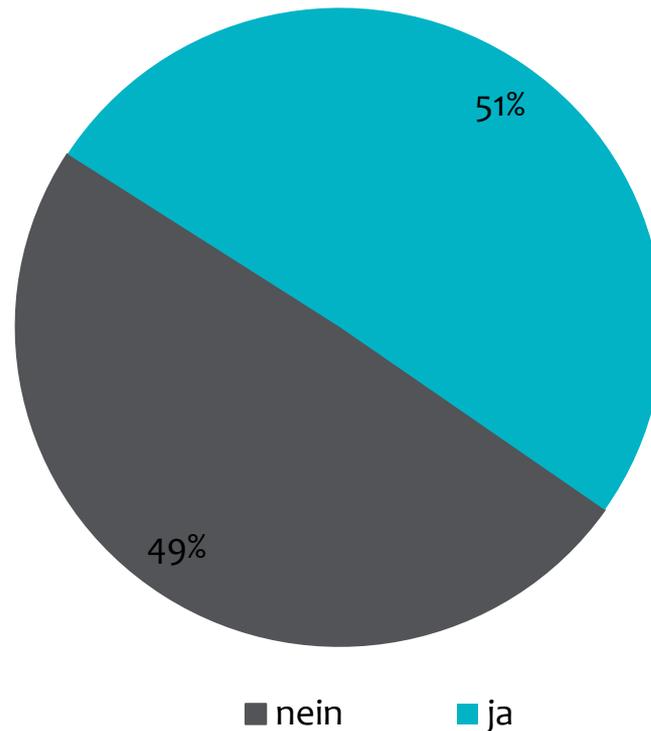
**2014:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,4 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 162 Kliniken mit vollständigen Angaben).

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

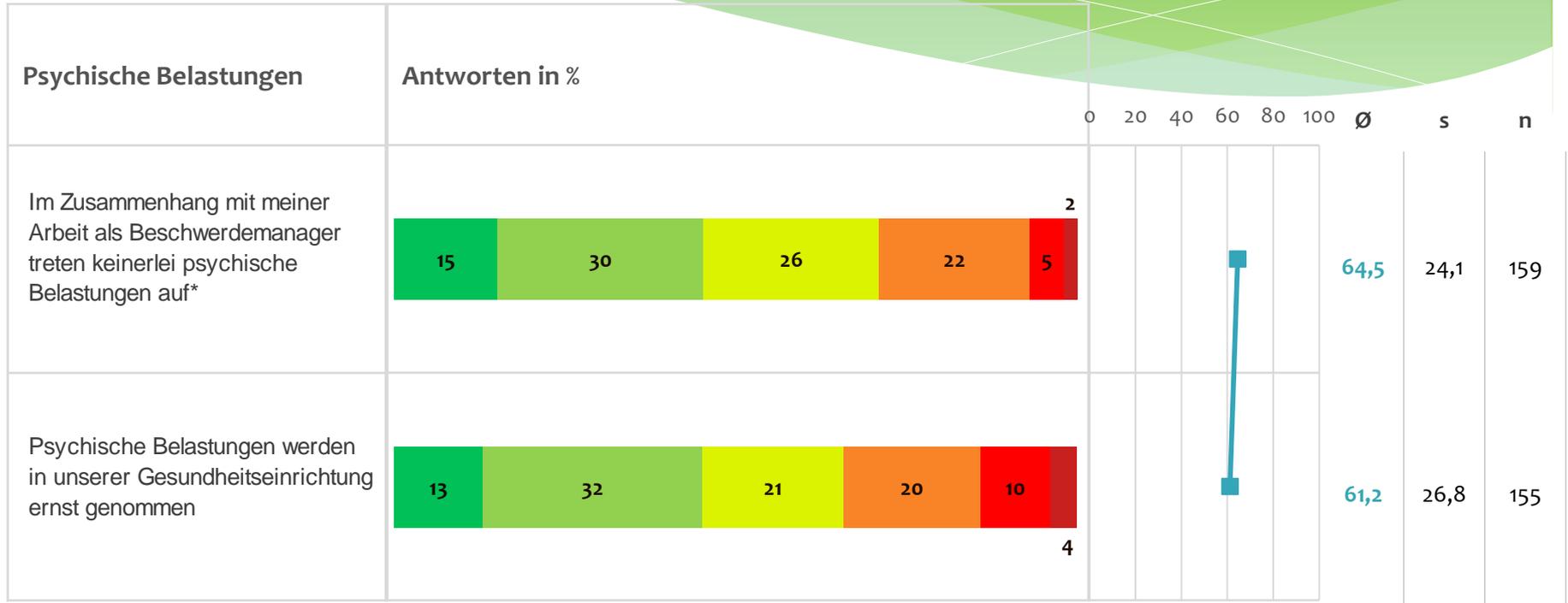
**2012:** Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 3,2 Mitarbeiter zuständig (in 146 Kliniken mit vollständigen Angaben).

### 3. Organisation des Beschwerdemanagements

Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt? (n=164)



# 4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager



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

\* 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“

## 4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

Cluster	n
Emotionsgeladenes Verhalten (Drohungen, Angriffe, Aggressivität) des Beschwerdeführers, welches eine konstruktive Klärung des Sachverhalts teilweise unmöglich macht	37
Mangelnde Reaktion der betreffenden Mitarbeiter auf Beschwerden (Ausbleiben von Stellungnahmen, Beschwerde wird nicht ernst genommen, etc.); fehlende Zuständigkeiten	19
Umgang mit schwierigen Beschwerdeinhalten (z.B. Sterbefälle, schwerwiegende Folgen für Patienten, etc.)	17
Personalknappheit, mangelhafte Vertreterregelung, Zeitdruck	17
Vermittlung bei Diskrepanzen zwischen Beschwerdeführer und Mitarbeiter / Umgang mit Kollegen bei tatsächlichem Fehlverhalten	12

## 4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

Cluster	n
Unberechtigte Beschwerdemeldungen / Zu hohe Anforderungen des Beschwerdeführers an die Klinik (z. B. an Service, Komfort, Parksituation, etc.)	11
Beschwerdegrund nicht oder nicht nachhaltig behebbar	10
Beschwerde wird seitens der Mitarbeiter als Angriff gewertet oder „kleingeredet“ / Emotionale Reaktion des Mitarbeiters auf Beschwerde	8
Sonstiges (z. B. telefonische Beschwerden, anonyme Beschwerden in Bewertungsportalen, etc.)	11
N / A (z. B. „dgdg“)	3

## 4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

Cluster	n
Supervision durch Klinikleitung, Überprüfung Maßnahmen-Umsetzung und ggf. Sanktionierung nicht umgesetzter Maßnahmen	24
Fortbildungen (z.B. Kommunikation, Deeskalation)	21
Coaching & Mediationen, Einbindung des Betriebspsychologen	12
Personalaufstockung / Systematische Abwesenheitsvertretung	11
Bessere Informationspolitik, mehr Transparenz & bessere Kommunikation (z.B. Fallanalysen)	10
Keine Ideen / Keine Änderungen notwendig	8
Verbesserung der Fehlerkultur („Beschwerde als Chance“)	7
Klärung der Zuständigkeiten / Besseres Prozessmanagement / Ausbau betriebliches Gesundheitsmanagement	7

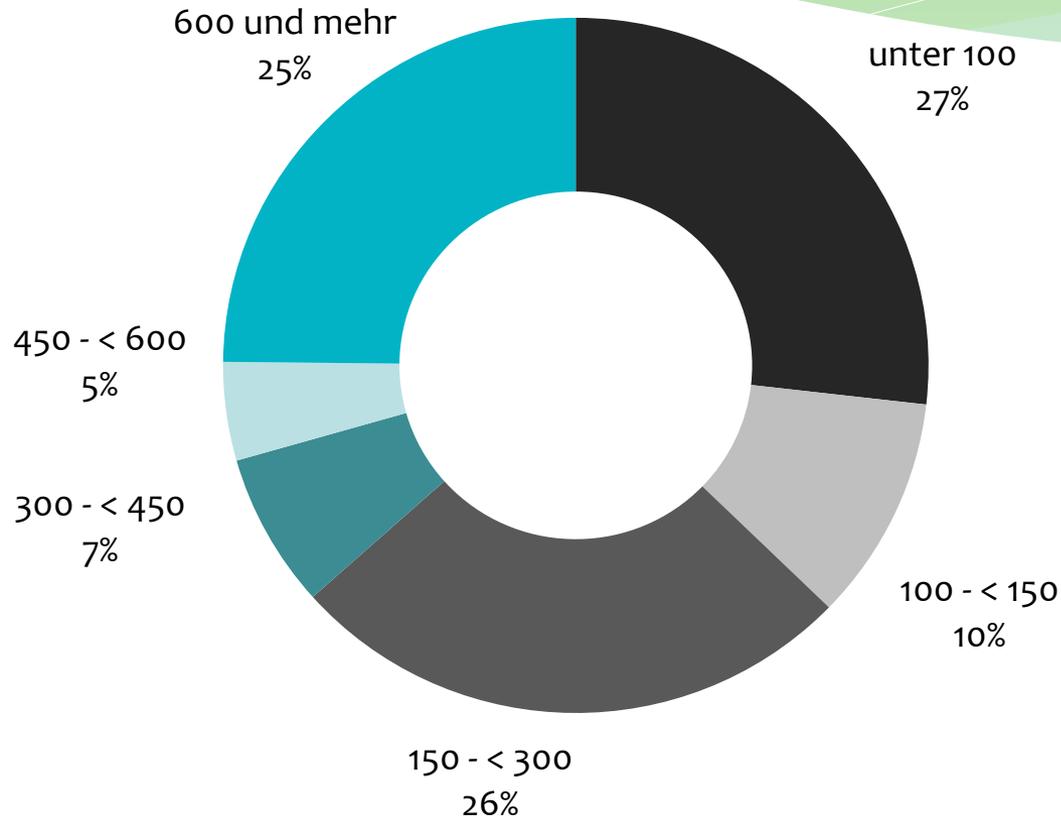
## 4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

Cluster	n
Vier – Augen Prinzip bei emotional-belastenden Beschwerden oder „schwierigen“ Beschwerdeführern	5
Regelmäßiger Austausch mit anderen Beschwerdemanagern / Angebote für den Umgang mit Belastungssituationen	5
Größere Anerkennung für die geleistete Arbeit	3
Einführung einer Beschwerdemanagementsoftware	2
Offizielle Weisungsbefugnis für den Beschwerdemanager	2
Sonstiges (z. B. „Patienten Grenzen setzen“)	15
N / A (z. B. „dgdgd“)	2

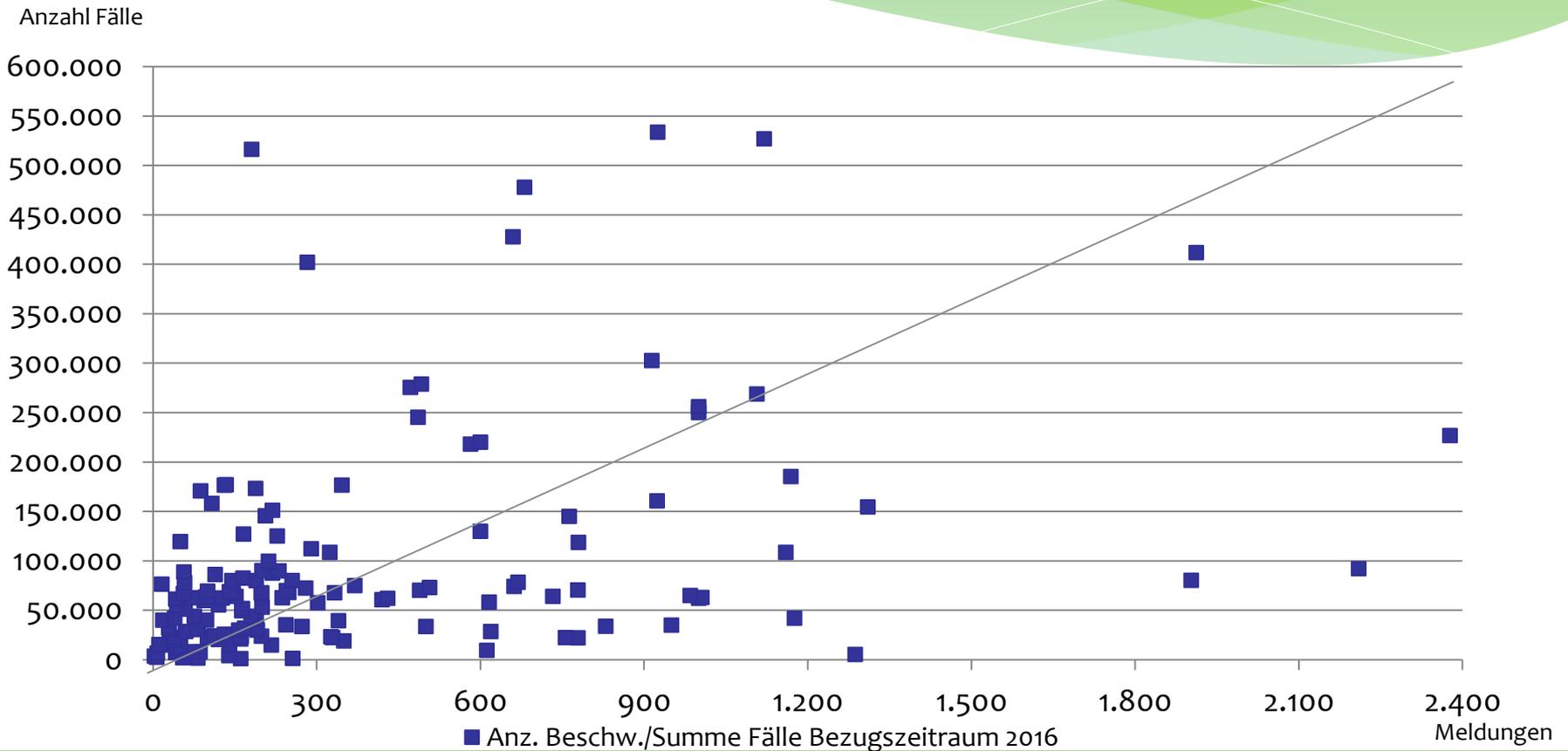
# 5. Beschwerdemeldungen

## Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=153)



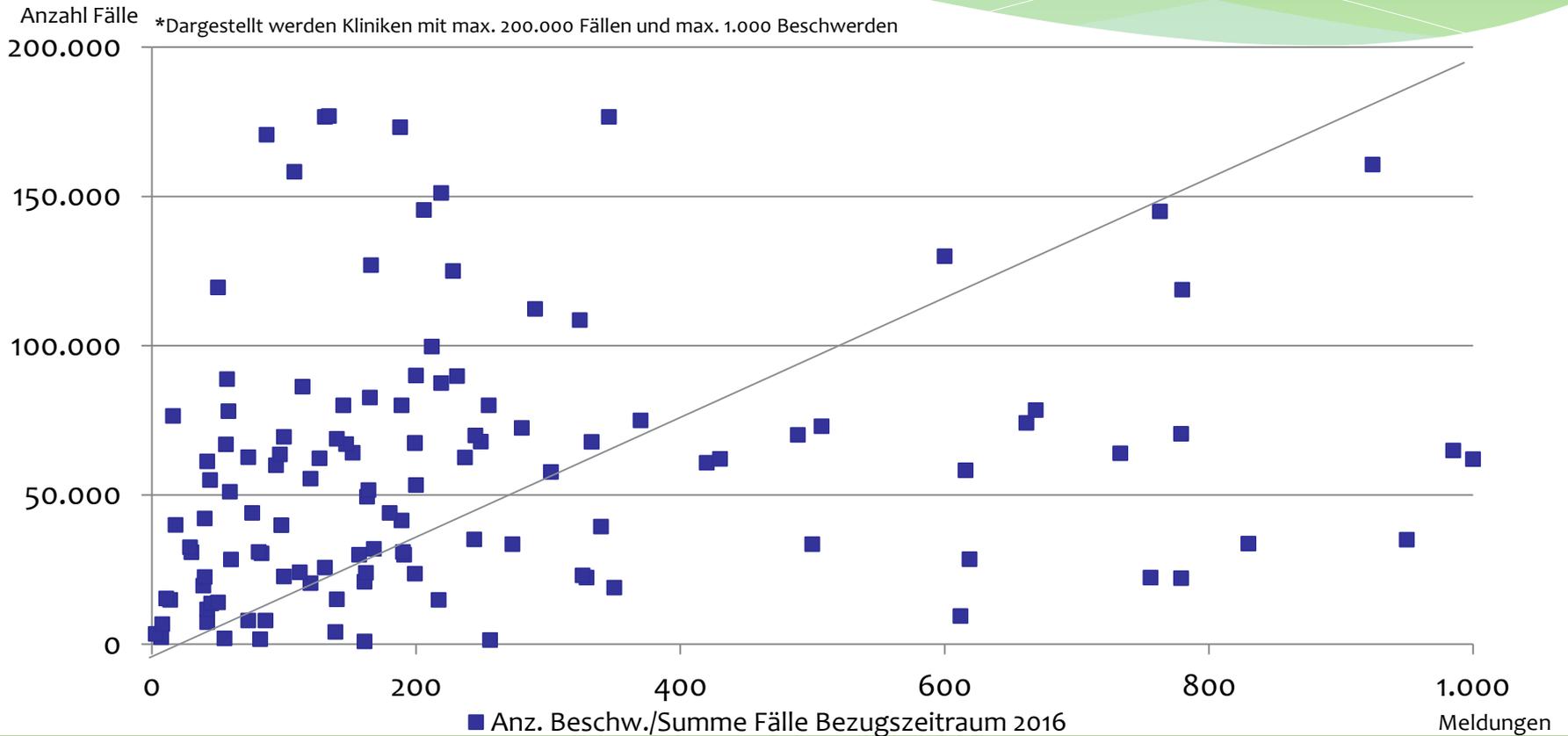
# 5. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)  
(n=150)\*



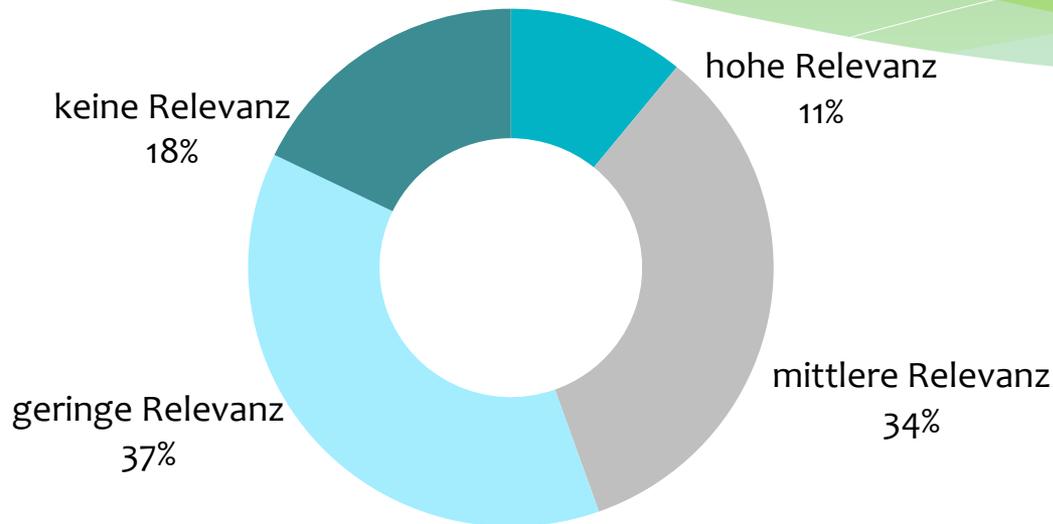
# 5. Beschwerdemeldungen

**Ausschnitt:** Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)  
(n=121)\*



# 5. Beschwerdemeldungen

Wie verteilen sich in etwa die Beschwerden nach der Relevanz?  
(n=142)



**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:**

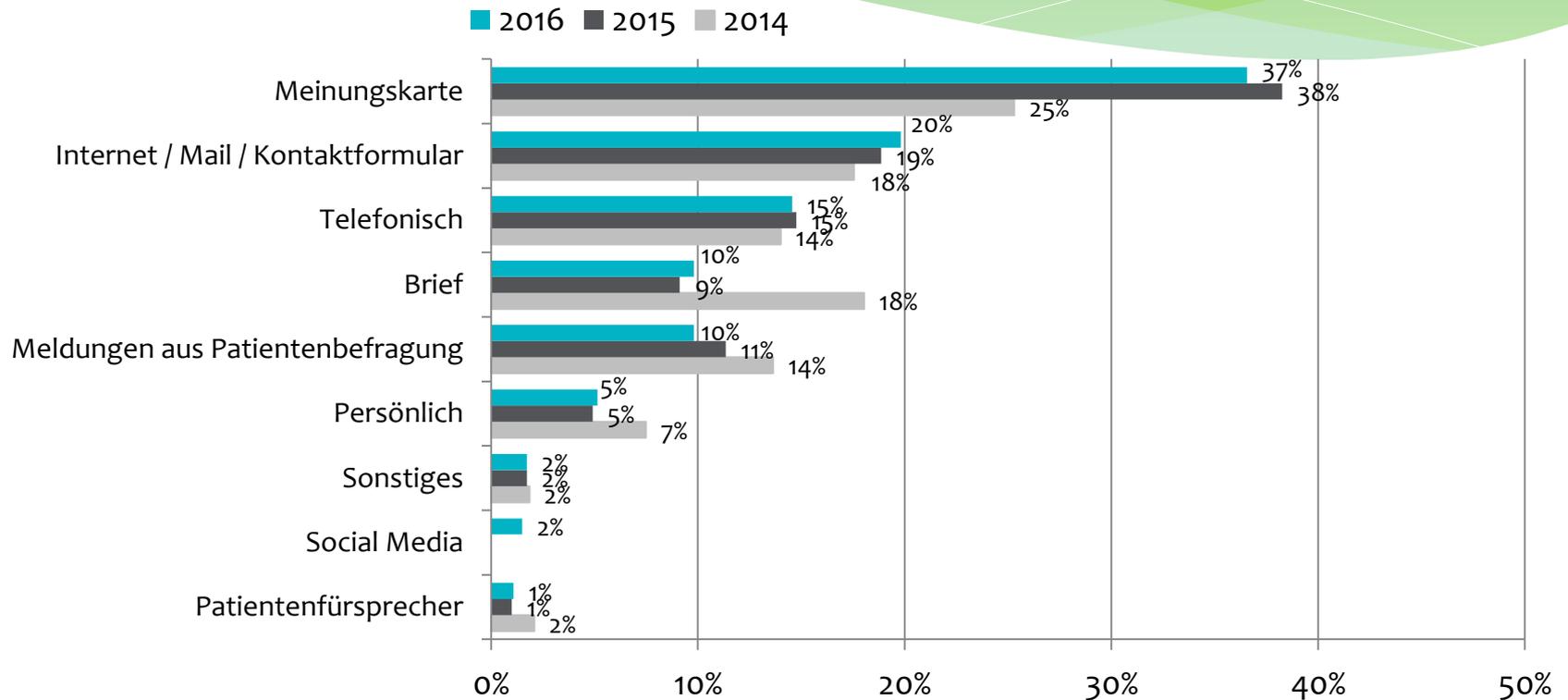
*Fehlende Wunsch- oder Begeisterungsleistungen, kein definierter Handlungsbedarf, unkritisch*

**keine Relevanz:**

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

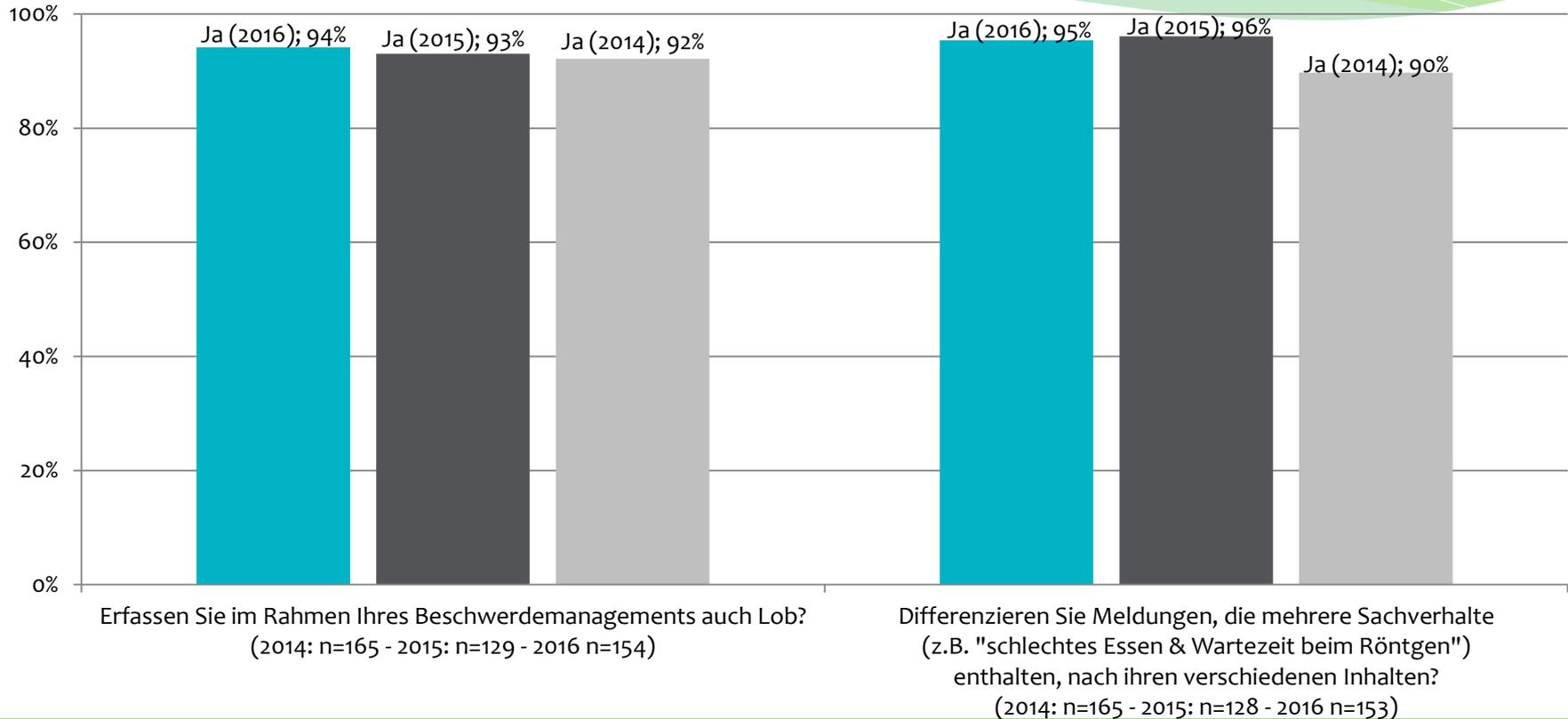
# 5. Beschwerdemeldungen

Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium  
(2014: n=148 – 2015: n=122 – 2016: n=151)



Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

# 5. Beschwerdemeldungen

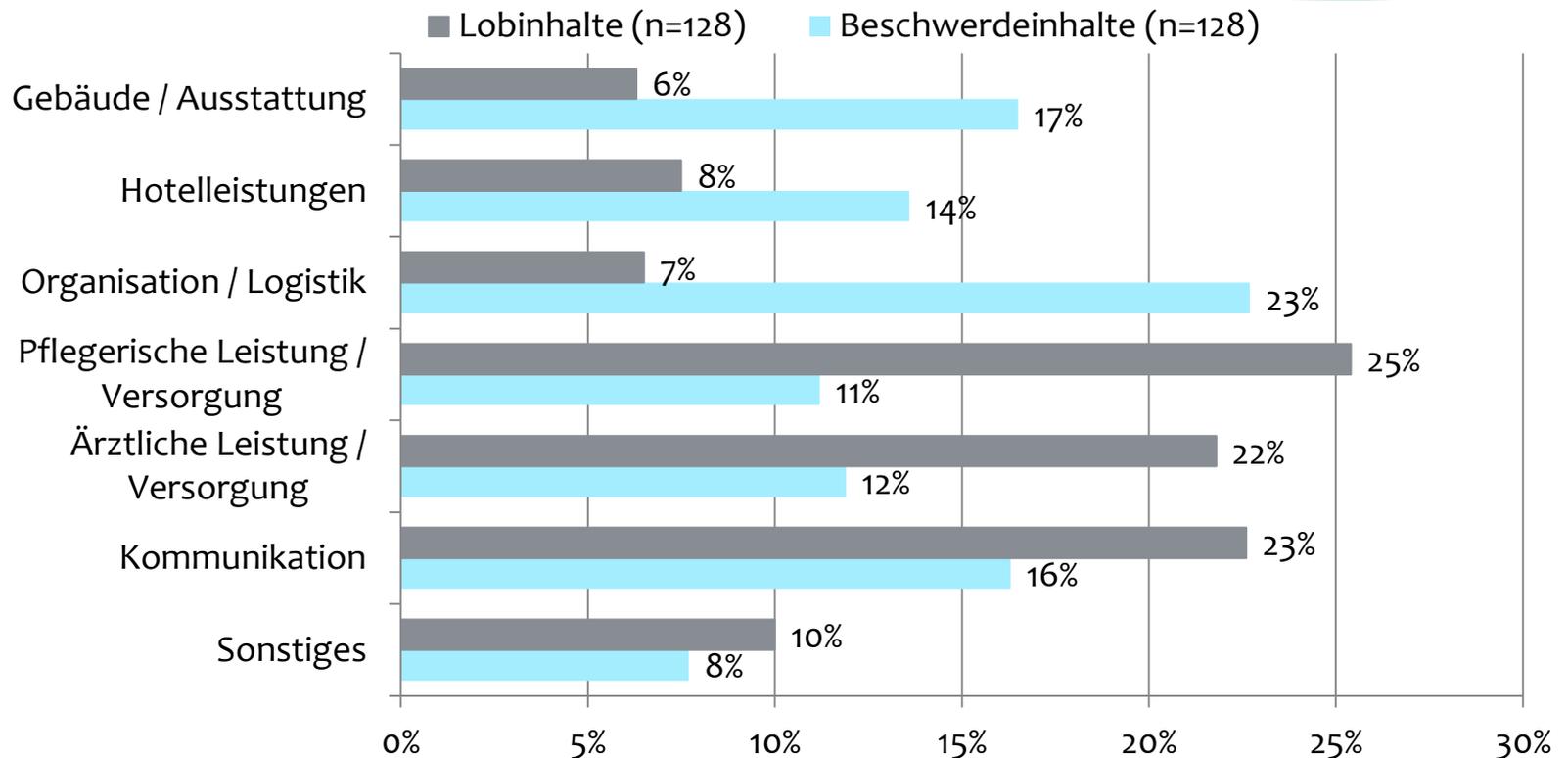


## 6. Inhalte

Insgesamt machten 56 Kliniken plausible und vollständige Angaben bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich **pro Beschwerde 1,5 Inhalte**.

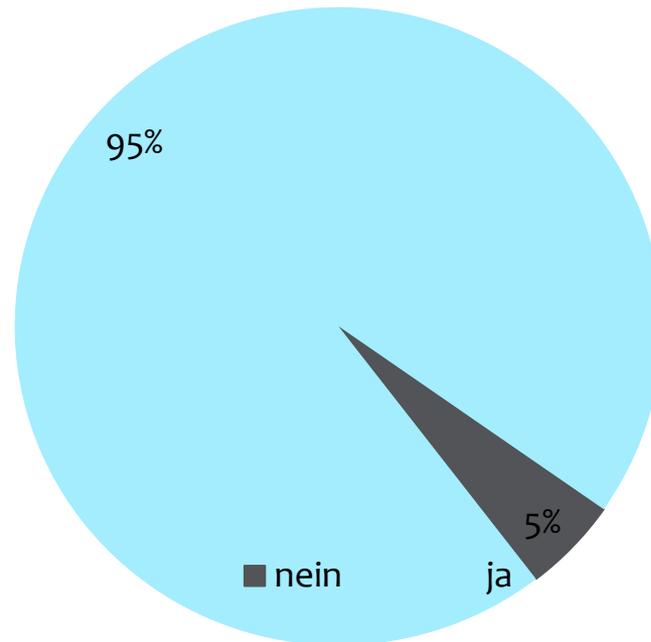
# 6. Inhalte

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



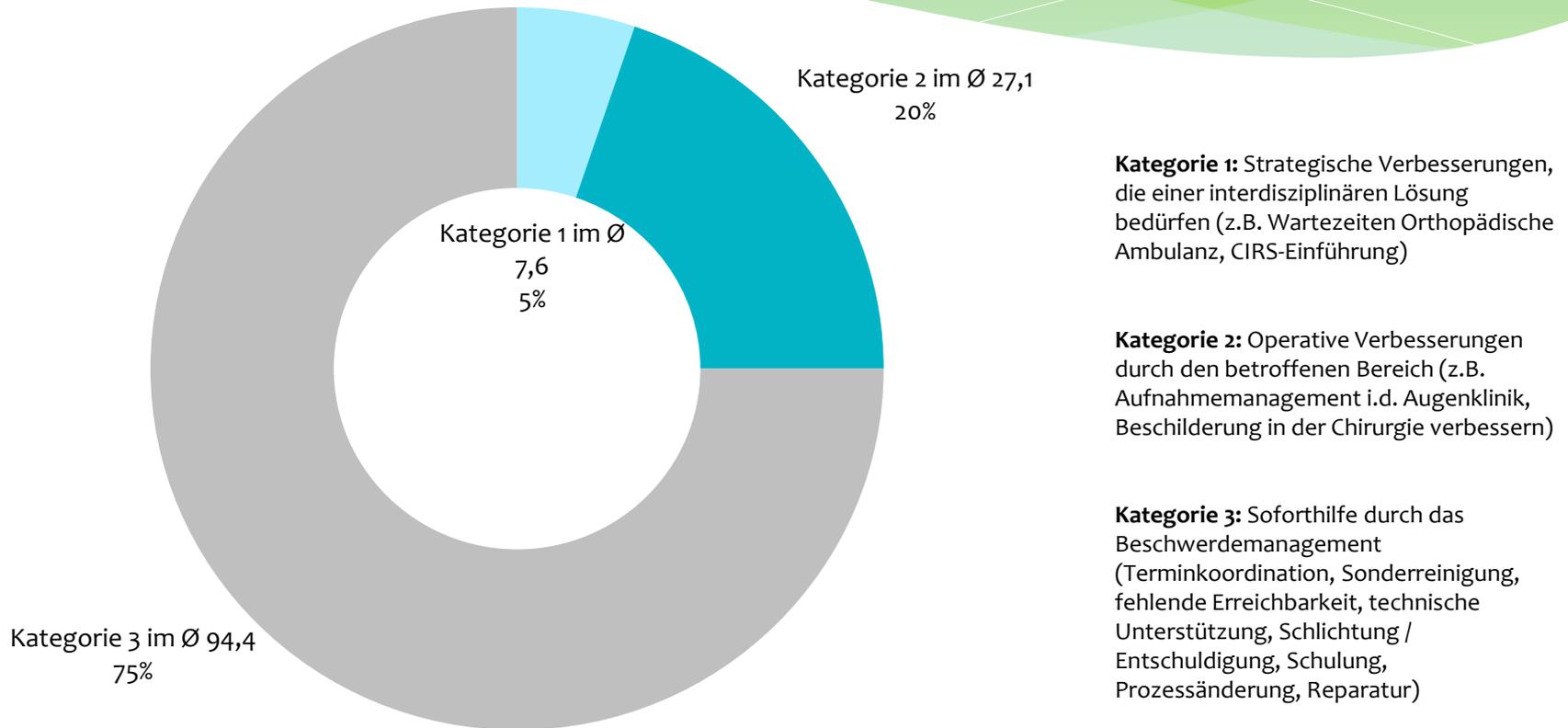
## 7. Verbesserungsmaßnahmen

Werden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement  
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=145)



# 7. Verbesserungsmaßnahmen

## Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert? (n=112)



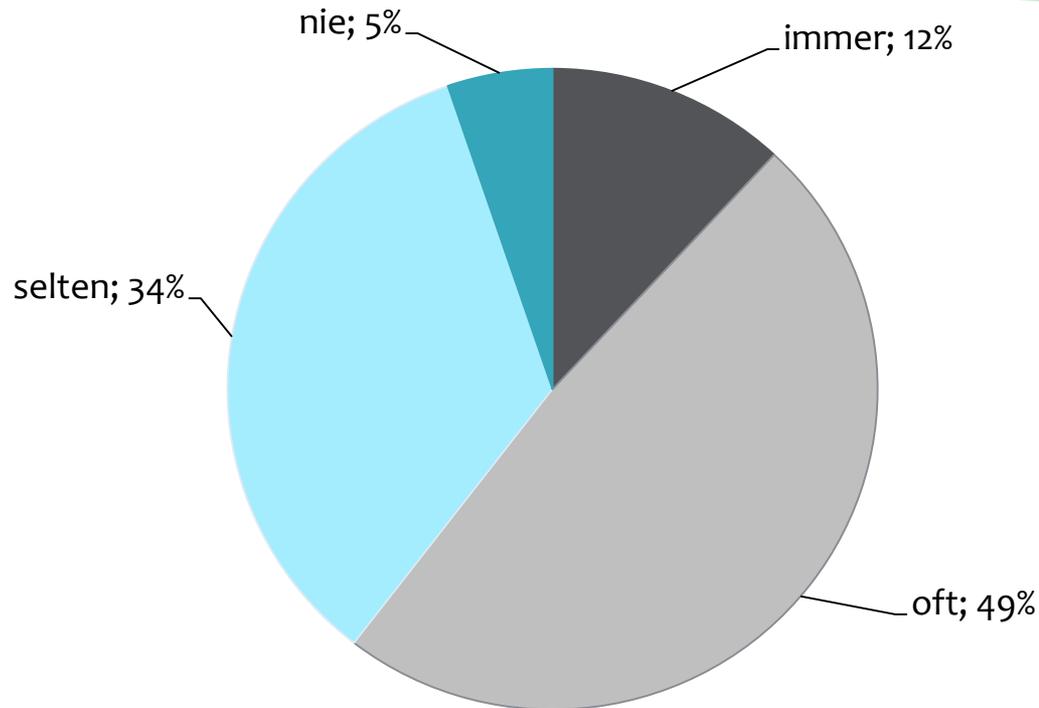
## 7. Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt machten 112 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.**

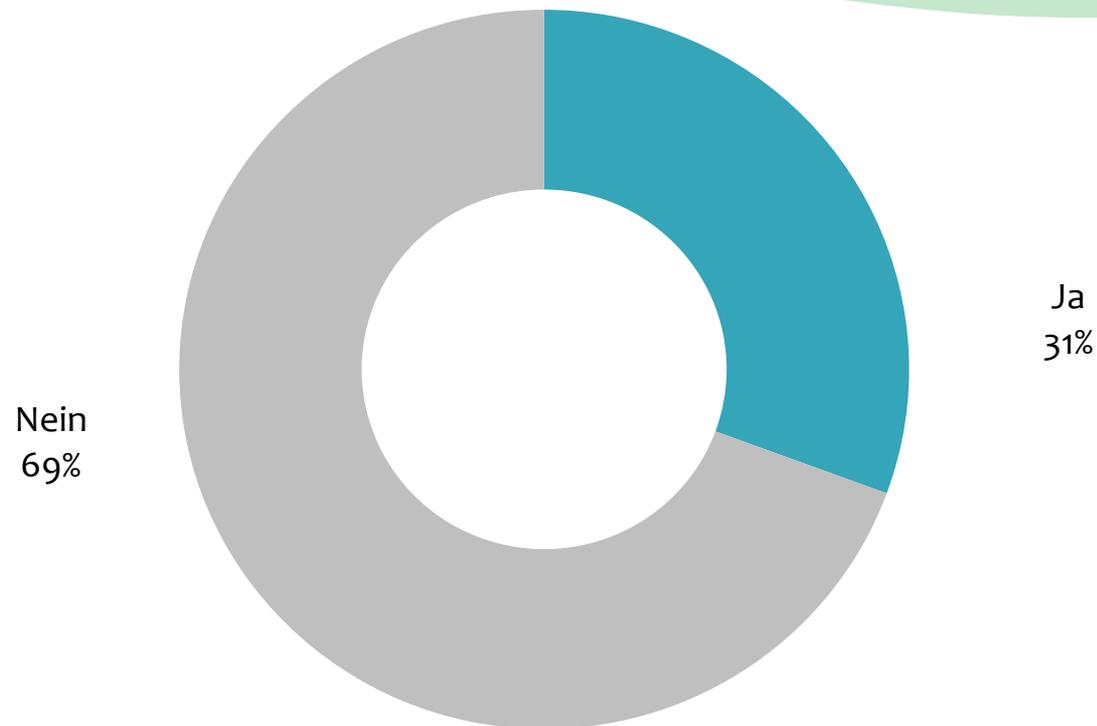
# 7. Verbesserungsmaßnahmen

Wird die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen überprüft? (n=134)



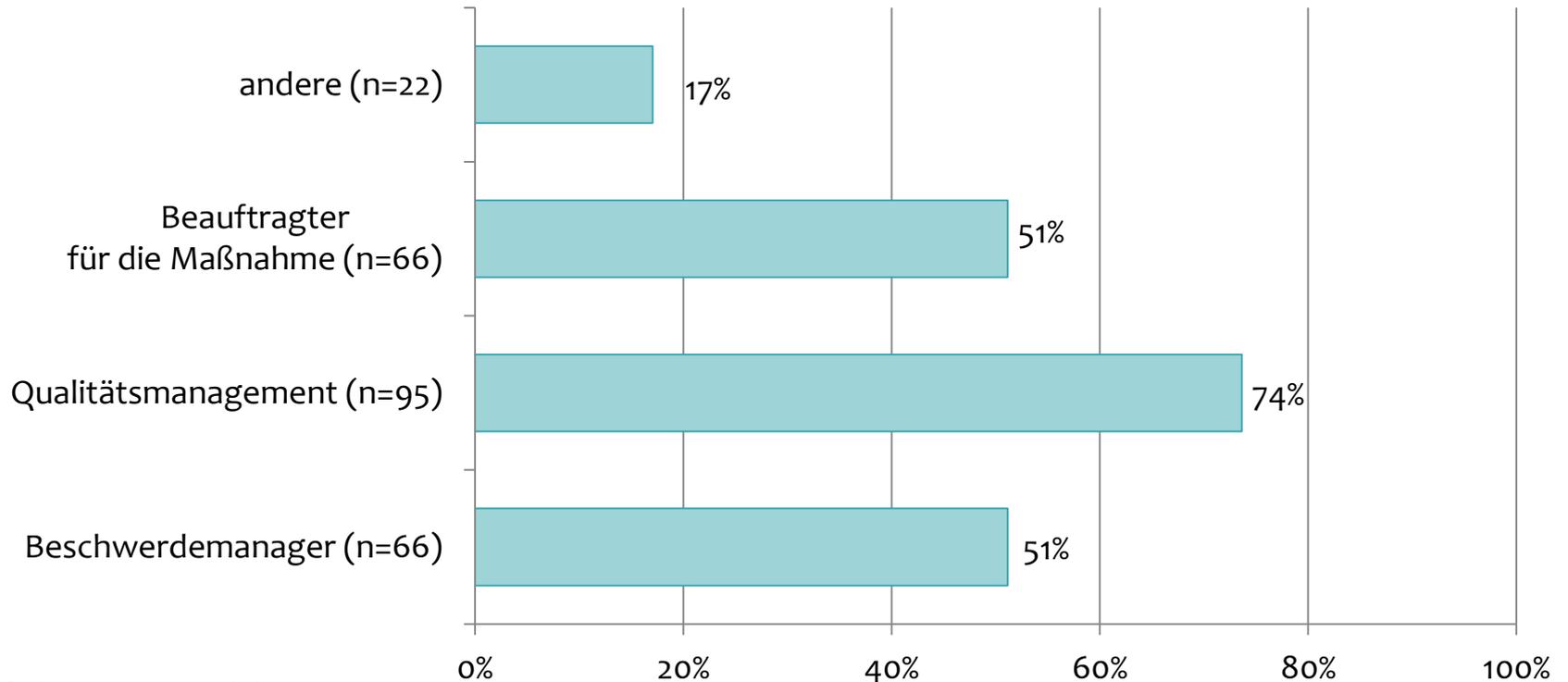
## 7. Verbesserungsmaßnahmen

Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt?  
(n = 134)



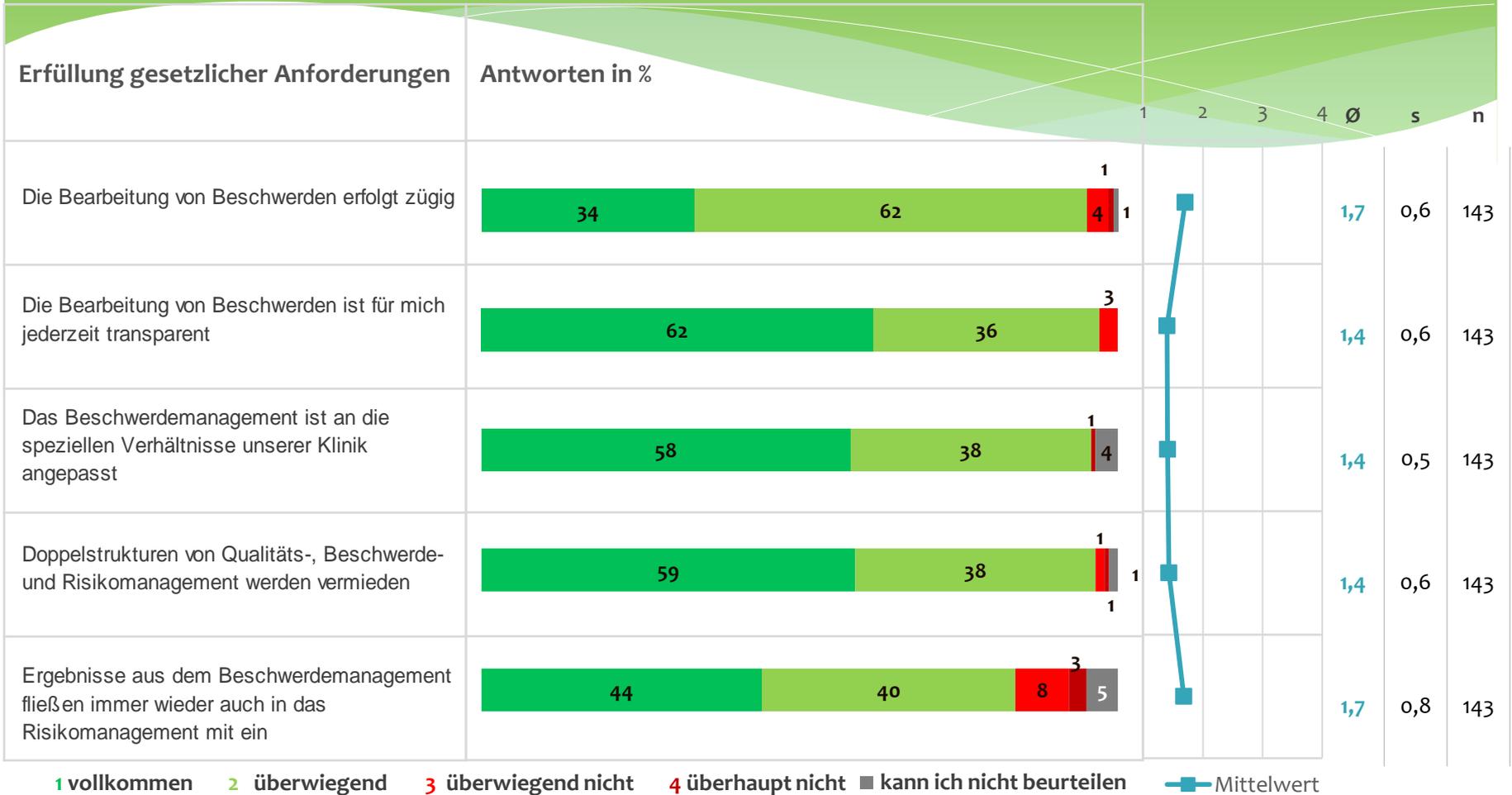
# 7. Verbesserungsmaßnahmen

## Durch wen wird ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen überprüft?\* (n=129)



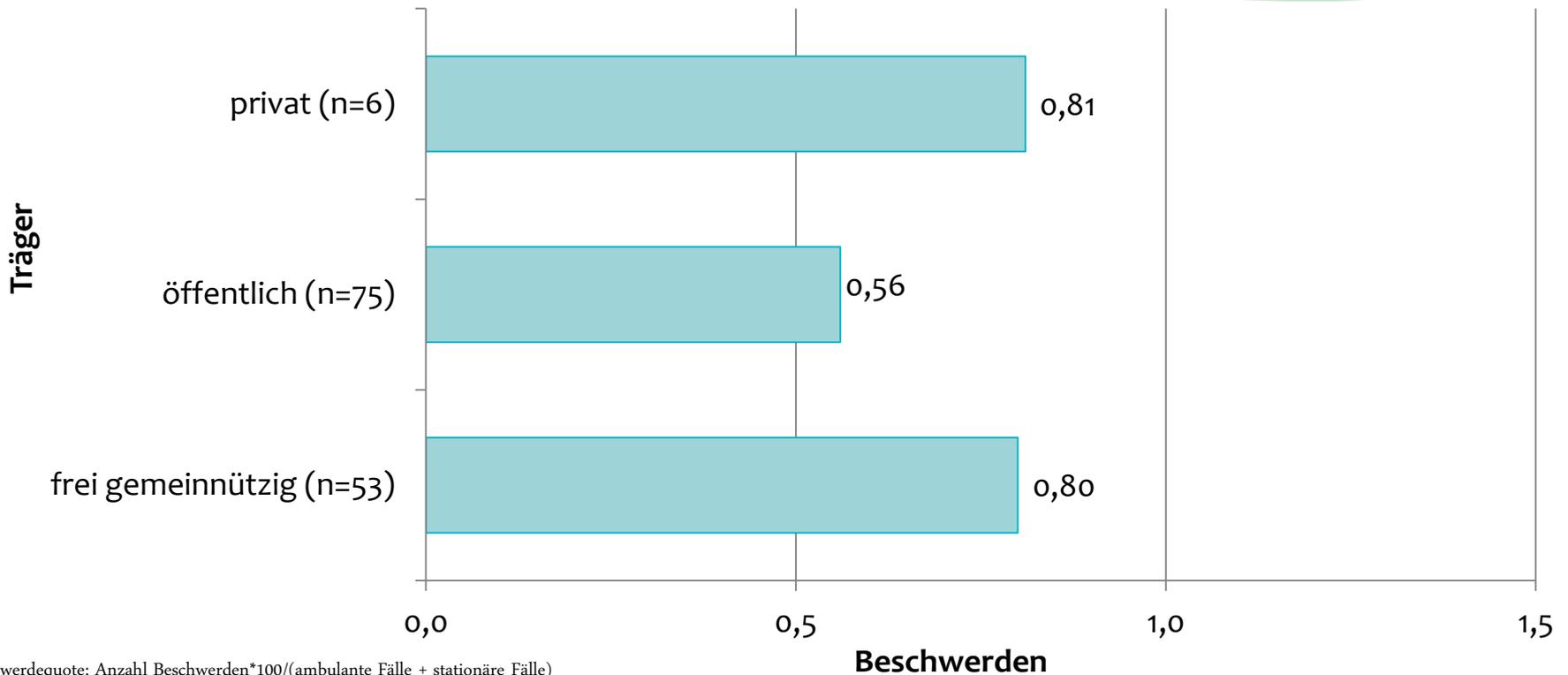
\*Mehrfachnennungen möglich

# 8. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen



# 9. Beschwerdequote

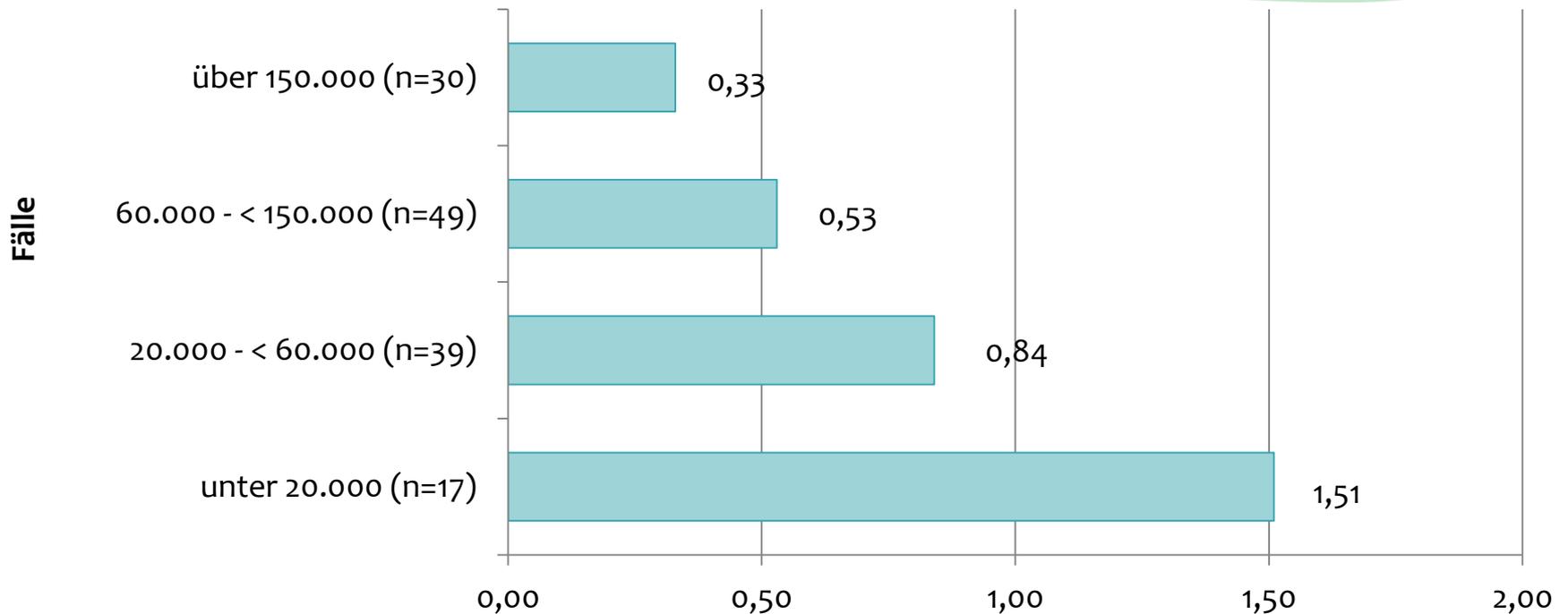
## Beschwerdequote\* im Mittel / je Träger (n=134)



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

## 9. Beschwerdequote

Beschwerdequote\* im Mittel / je Summe der Fälle\*\* (n=135)

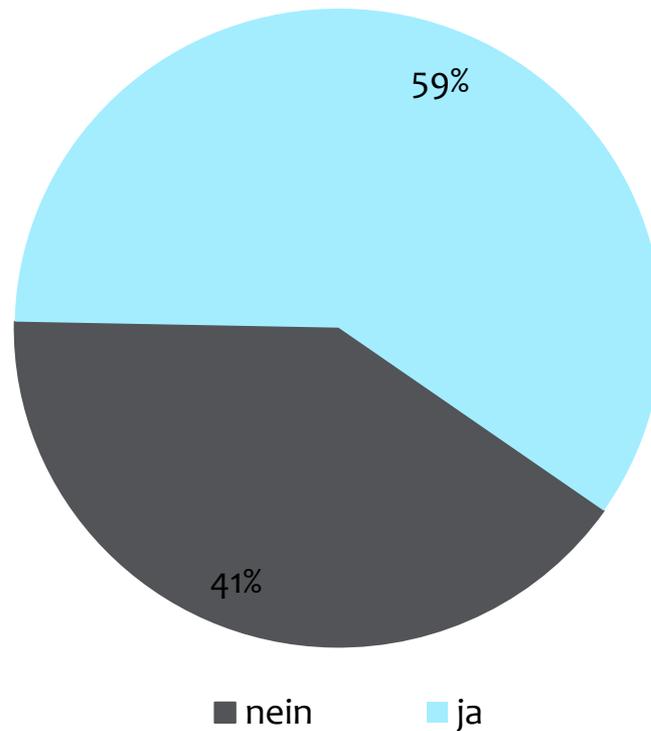


\*Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

\*\* amb. + stat.

## 10. Beteiligung Vorjahr

Hat sich Ihre Gesundheitseinrichtung letztes Jahr bereits am Benchmark beteiligt? (n=138)



# 11. Die wichtigsten Ergebnisse

- **Das Beschwerdemanagement ist in 67% der Krankenhäuser organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 10% ist eine Stabsstelle der Krankenhausleitung dafür verantwortlich.**
- **Die große Mehrheit der Krankenhäuser (85%) organisiert ihr Beschwerdemanagement zentral.**
- **In einem Krankenhaus bearbeiten 2016 im Schnitt 0,7 Mitarbeiter 467 Beschwerden.**
- **51% (n=164) der befragten Krankenhäuser verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.**  
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:  
2015 nutzen 46% (n=136) eine Software;  
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).
- **94% der Krankenhäuser erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Lob.**
- **Eine Beschwerdemeldung enthält im Durchschnitt 1,5 verschiedene Inhalte.**

# 11. Die wichtigsten Ergebnisse

- **5% der Krankenhäuser differenzieren Meldungen mit mehreren Sachverhalten nicht nach deren Inhalten.**
- **Die häufigsten Beschwerden erfolgen zu Organisation/Logistik (z.B. Wartezeiten) (23%), gefolgt von Beschwerden zu Gebäude/Ausstattung (17%) und Kommunikation (16%).**
- **Das meiste Lob bekommt die Pflegerischen Leistung/Versorgung (25%) gefolgt von der Kommunikation (23%).**
- **Die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle) liegt bei einem Mittelwert von 0,7 (n=145).**
- **Krankenhäuser mit privatem Träger erzielen eine höhere Beschwerdequote (0,81%, n=6) als solche mit öffentlichem Träger (0,56%, n=75) oder mit freiem/gemeinnützigem Träger (0,80%, n= 53). 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)**