



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

**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*

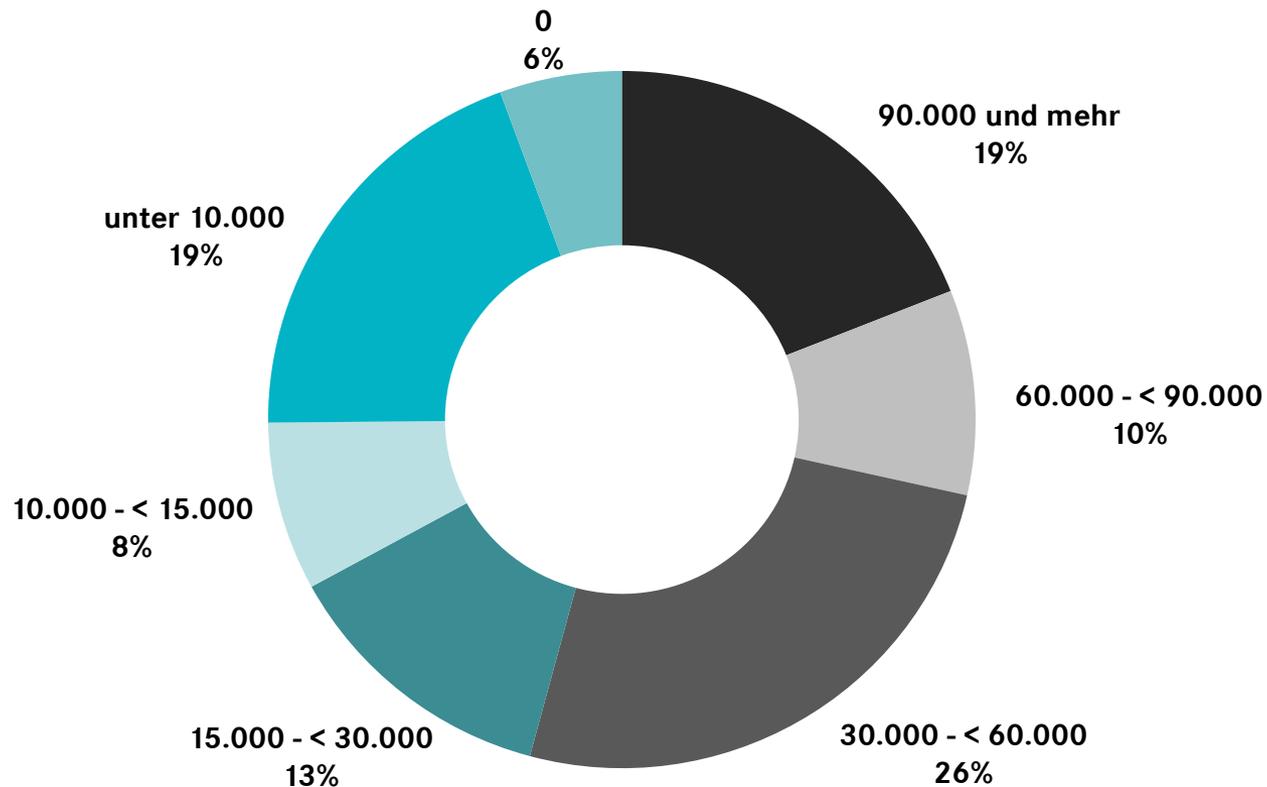
Bezug: *Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr 2016*

Teilnehmer: *921 eingeladene Kliniken, davon 213 (23,1 %) Teilnehmer*

Auswertung: *kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Krankenhäuser gezogen.*

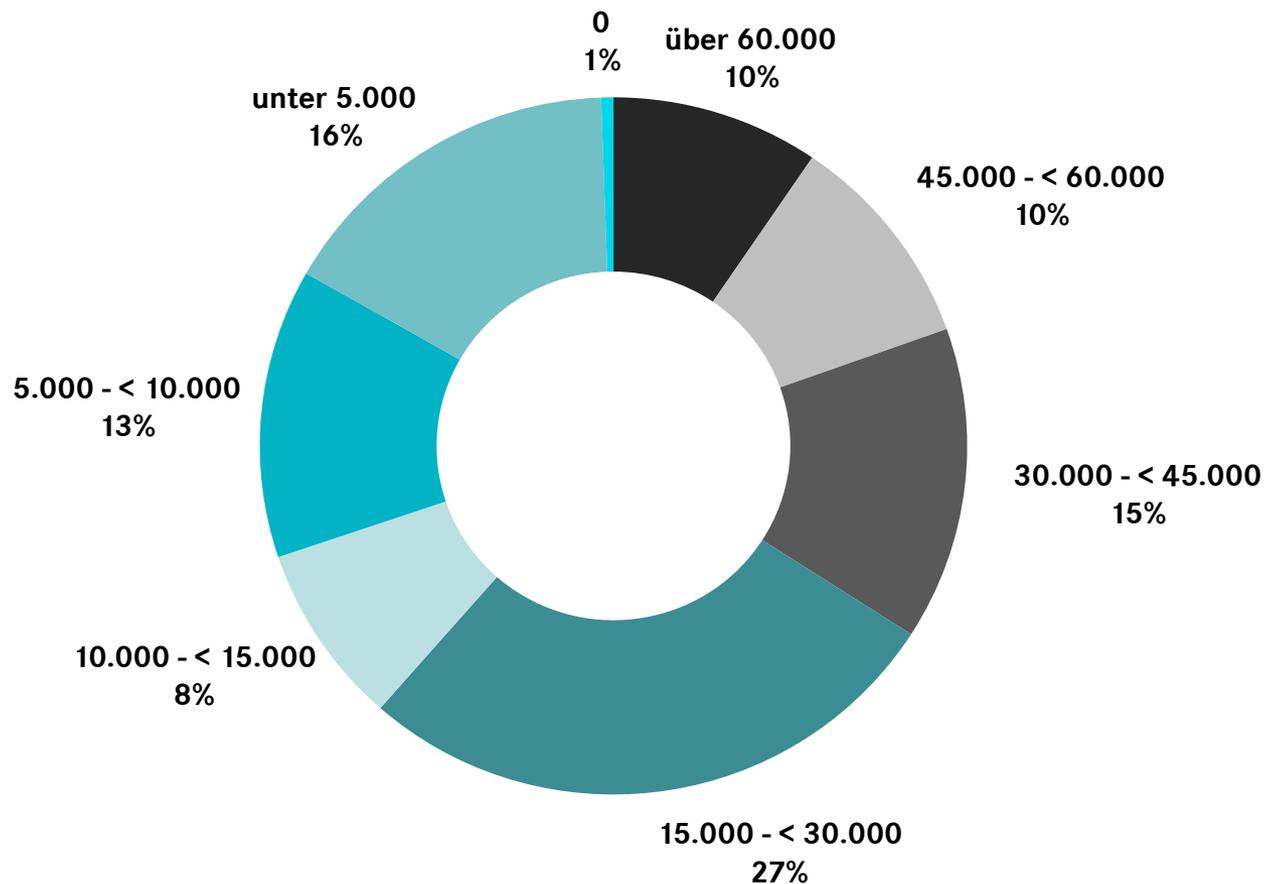
2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, ambulant (n=179)



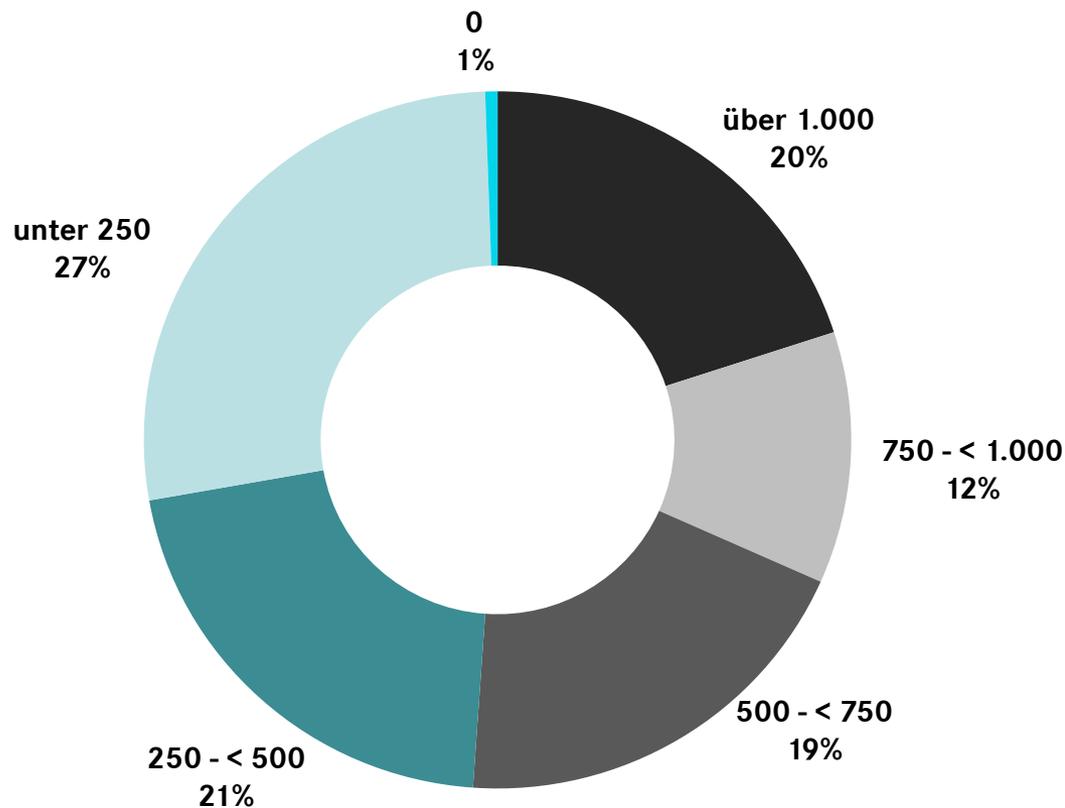
2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, stationär (n=179)



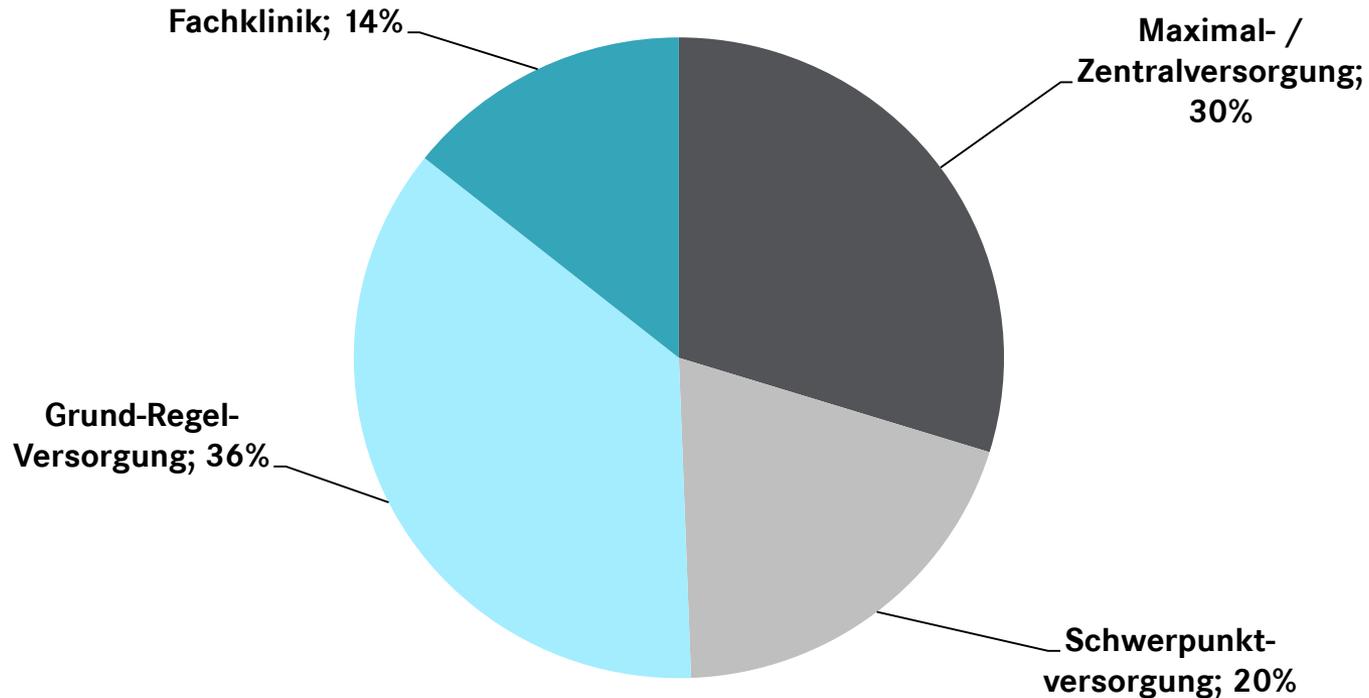
2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Anzahl Betten (n=180)



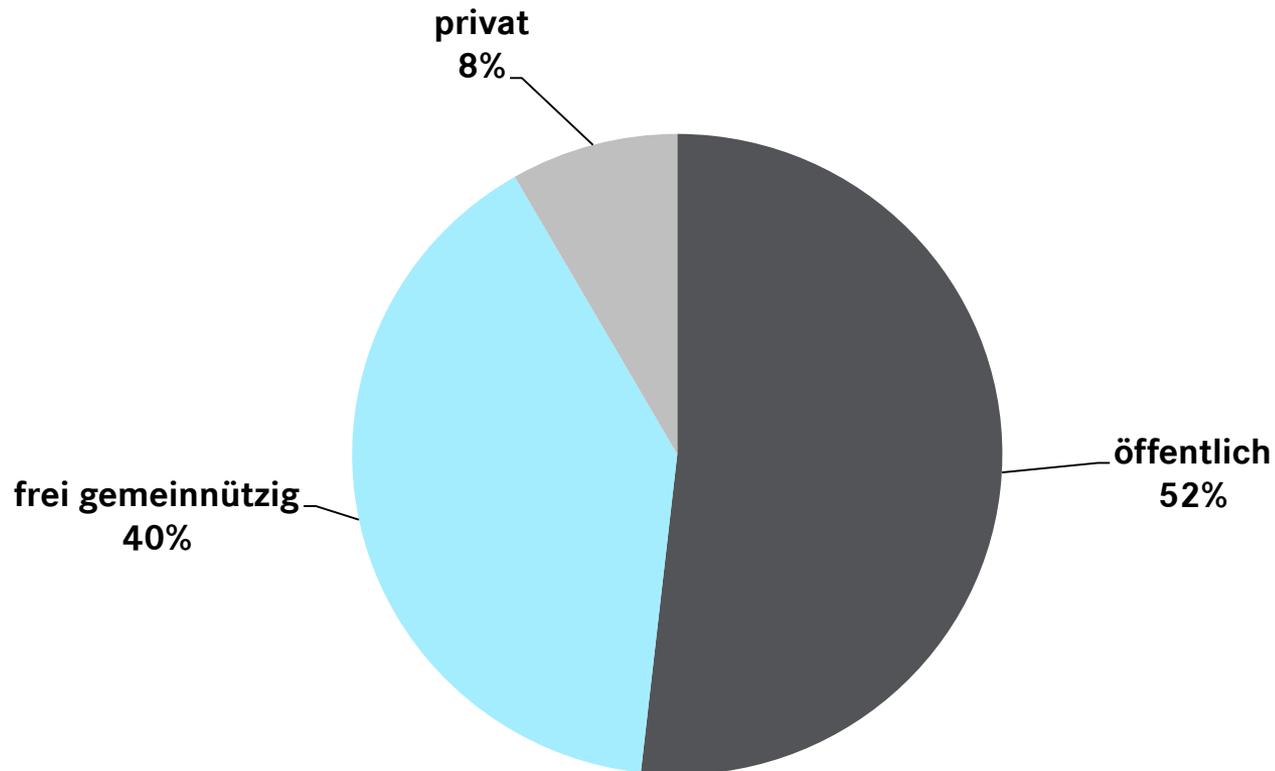
2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Versorgungsstufe (n=168)



2. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

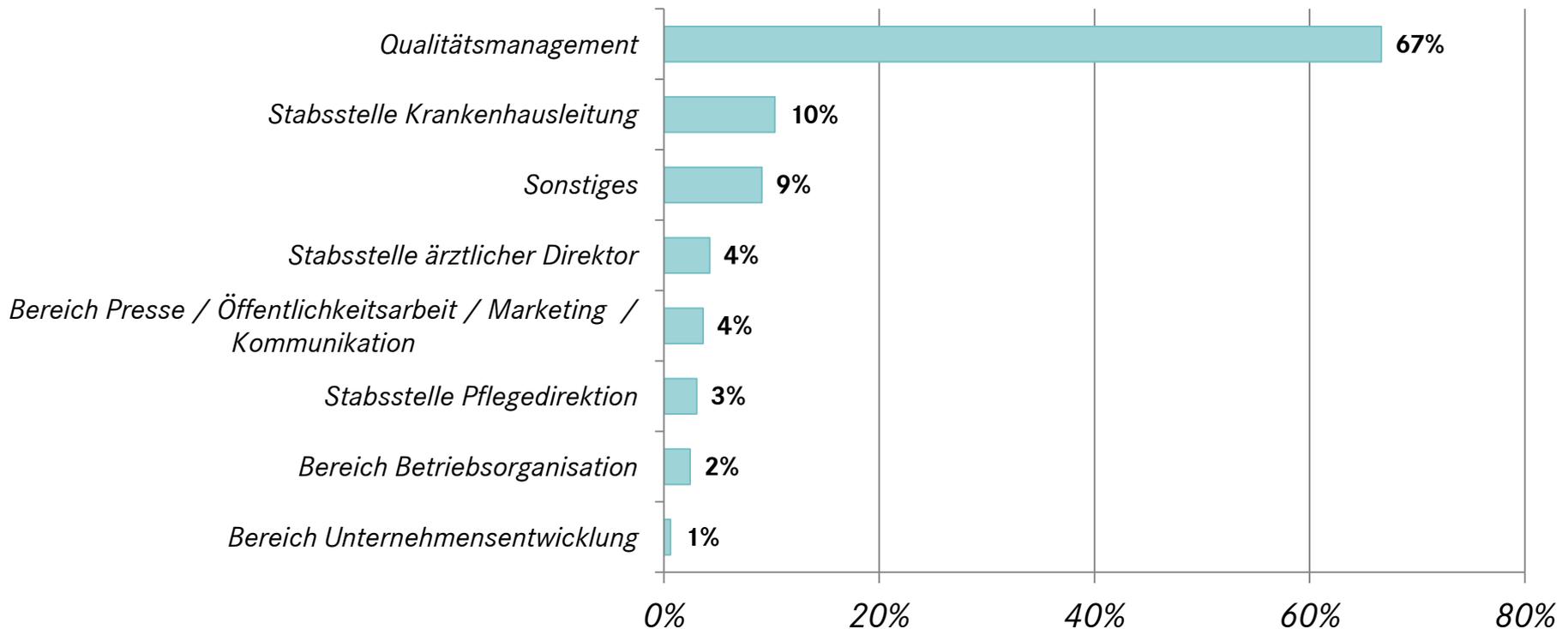
Krankenhaussträger (n=168)



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

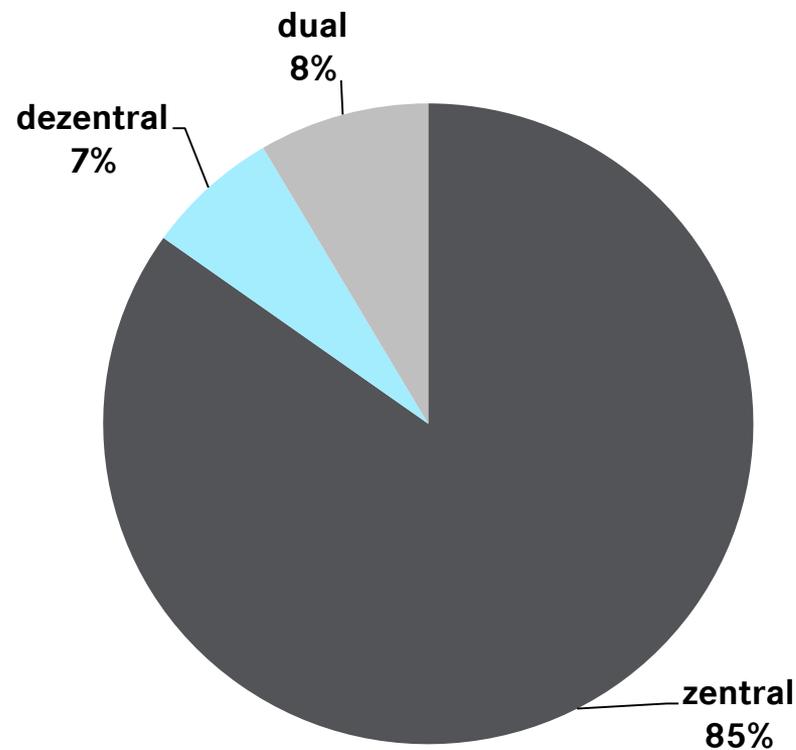
Sonstiges, unter anderem:

(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

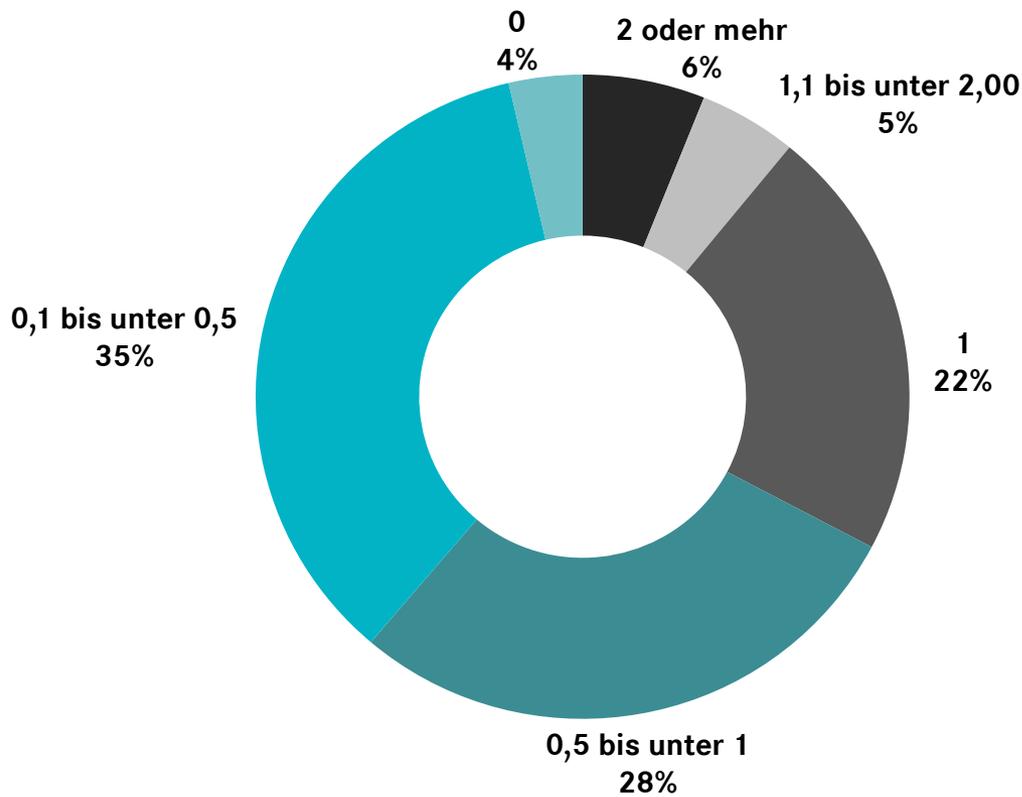
3. Organisation des Beschwerdemanagements

Organisation des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=165)



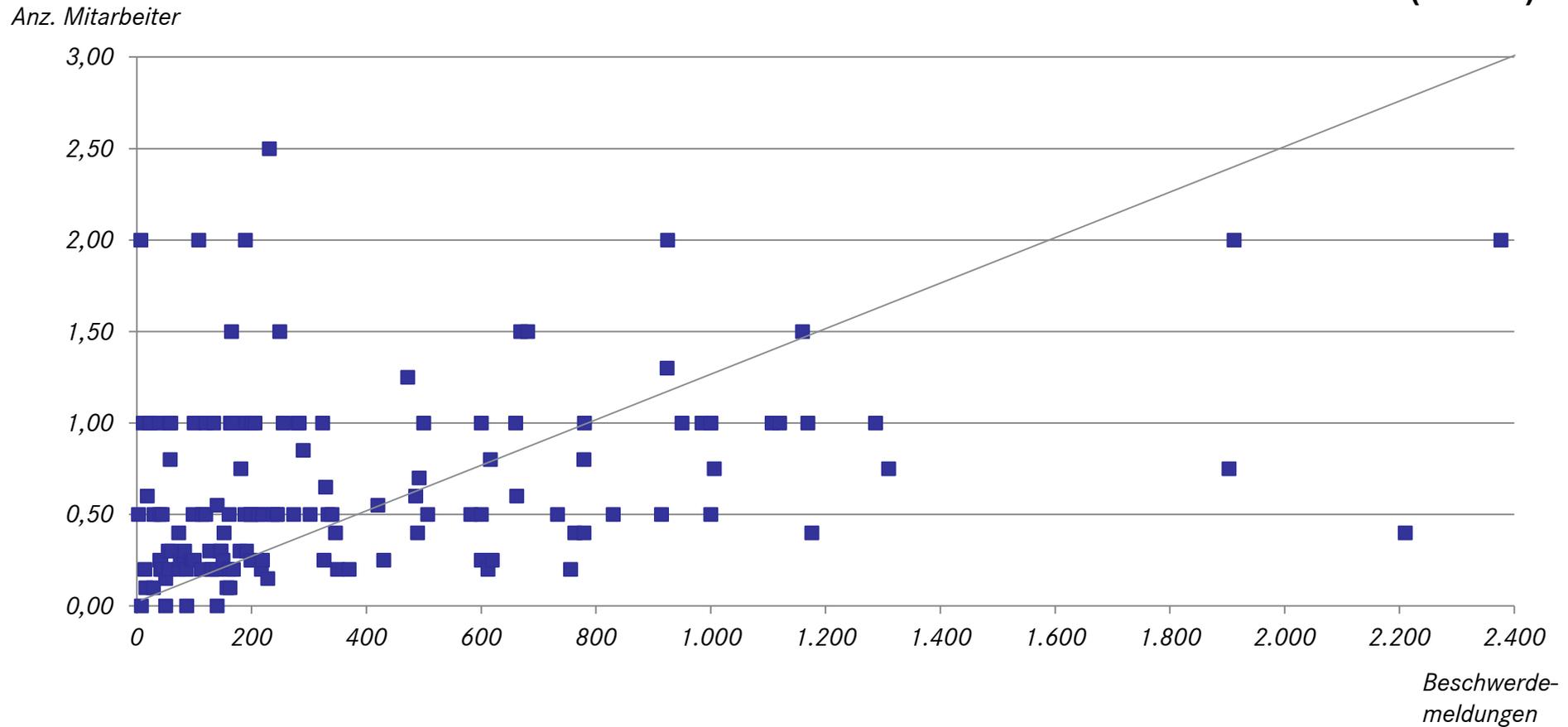
3. Organisation des Beschwerdemanagements

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		
Beschwerden	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%
Gesamt	22	Ø 1,2 *	36,4%	40	Ø 0,4 *	42,5%	48	Ø 0,6 *	47,9%	43	Ø 1,2 *	72,1%

n = Anzahl der Nennungen

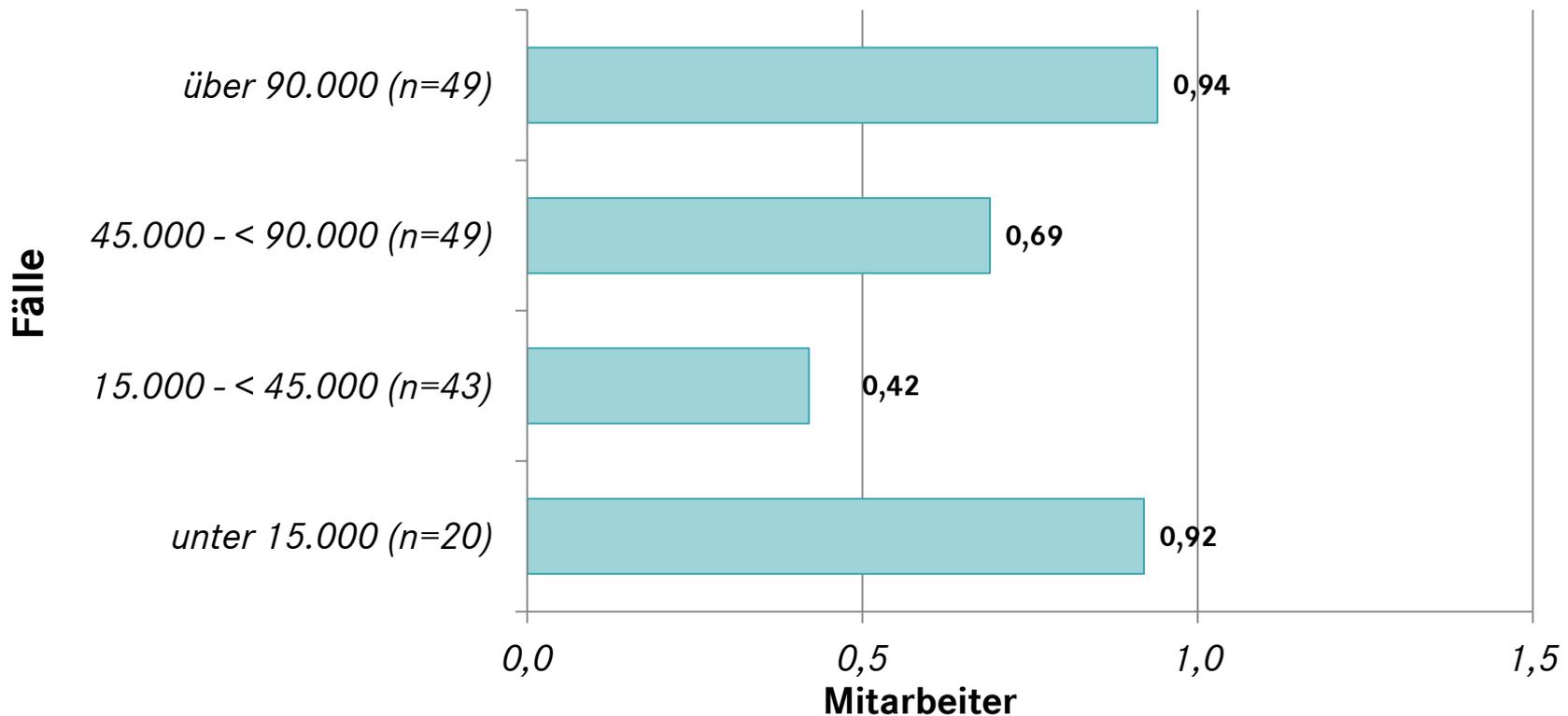
MA = Mitarbeiter im Beschwerdemanagement

SW = Softwarenutzung „Ja“

** gewichteter Mittelwert*

3. Organisation des Beschwerdemanagements

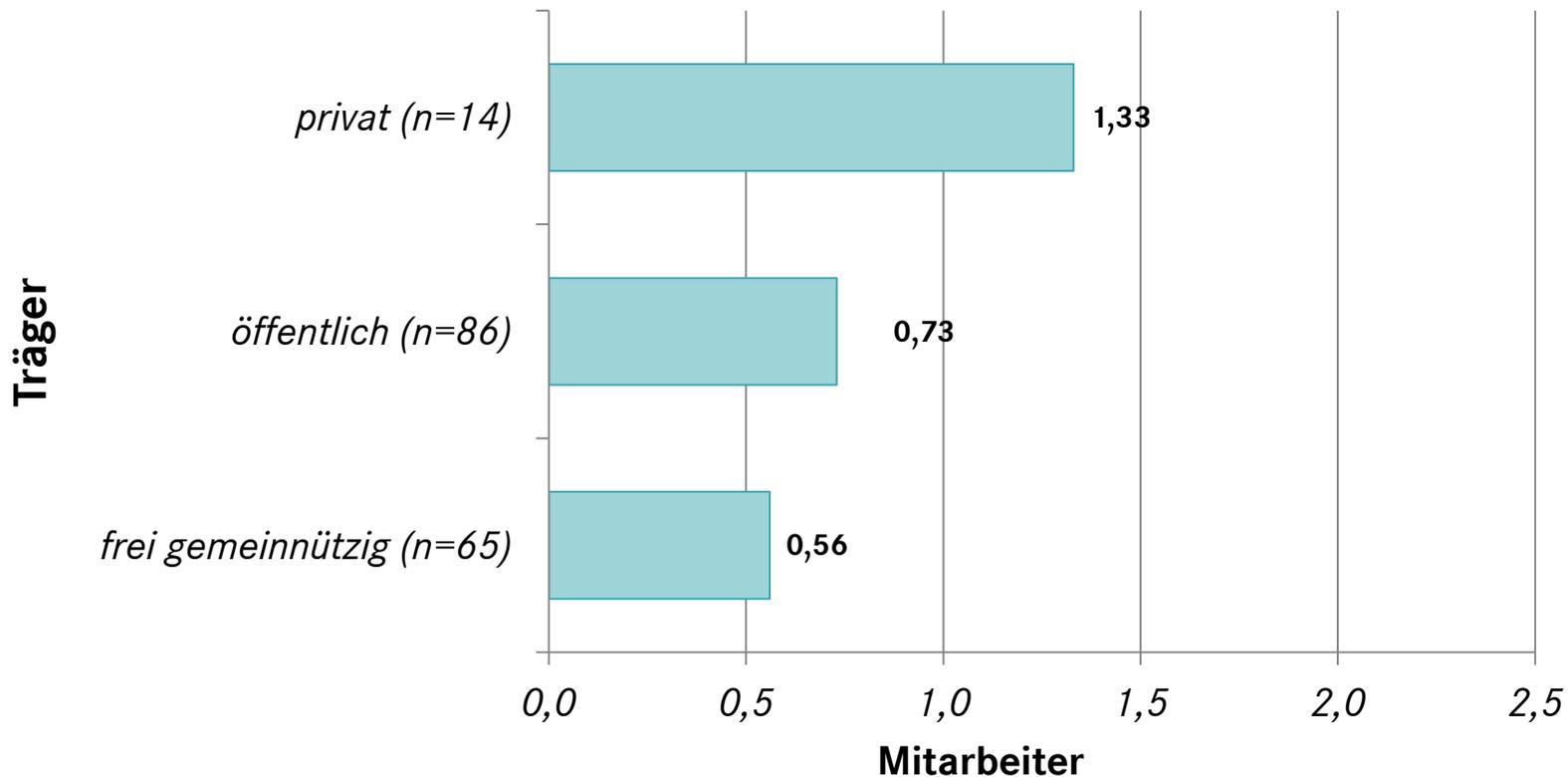
Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle*
(n=161)



* 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).

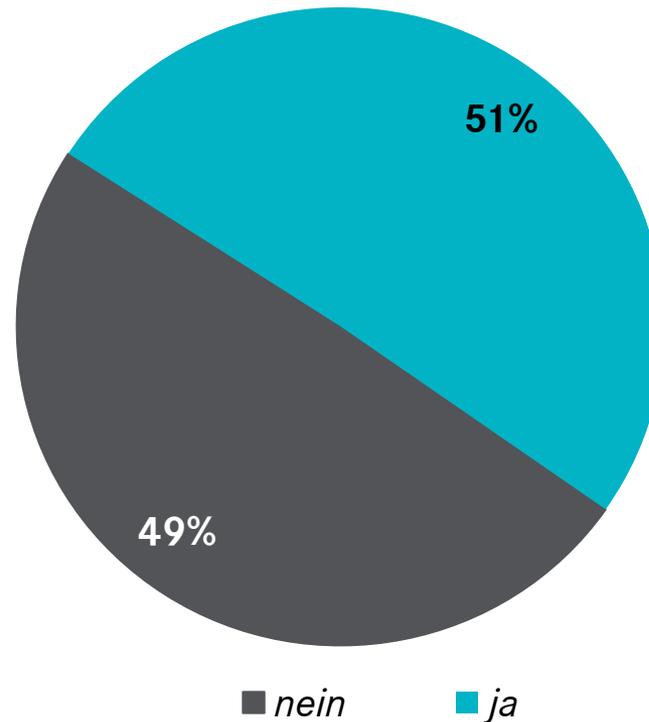
2014: Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,4 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 162 Kliniken mit vollständigen Angaben).

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

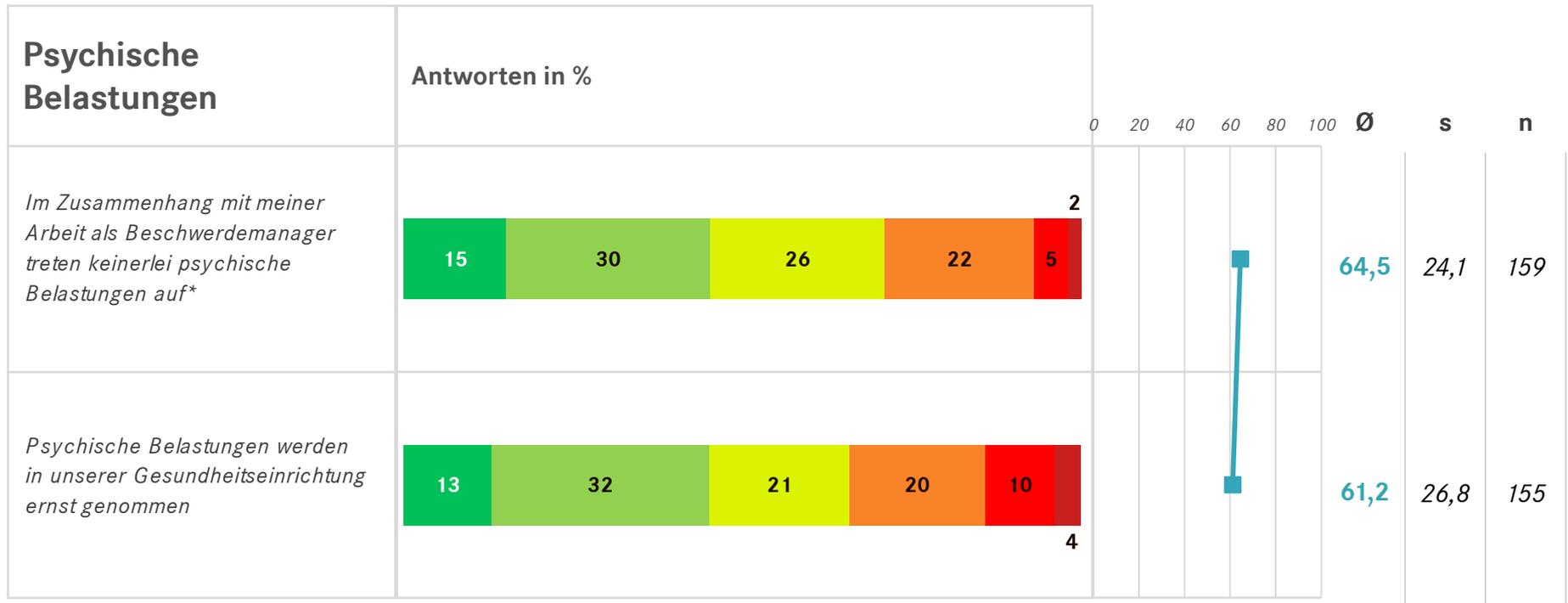
2012: Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 3,2 Mitarbeiter zuständig (in 146 Kliniken mit vollständigen Angaben).

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

4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

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

4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

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

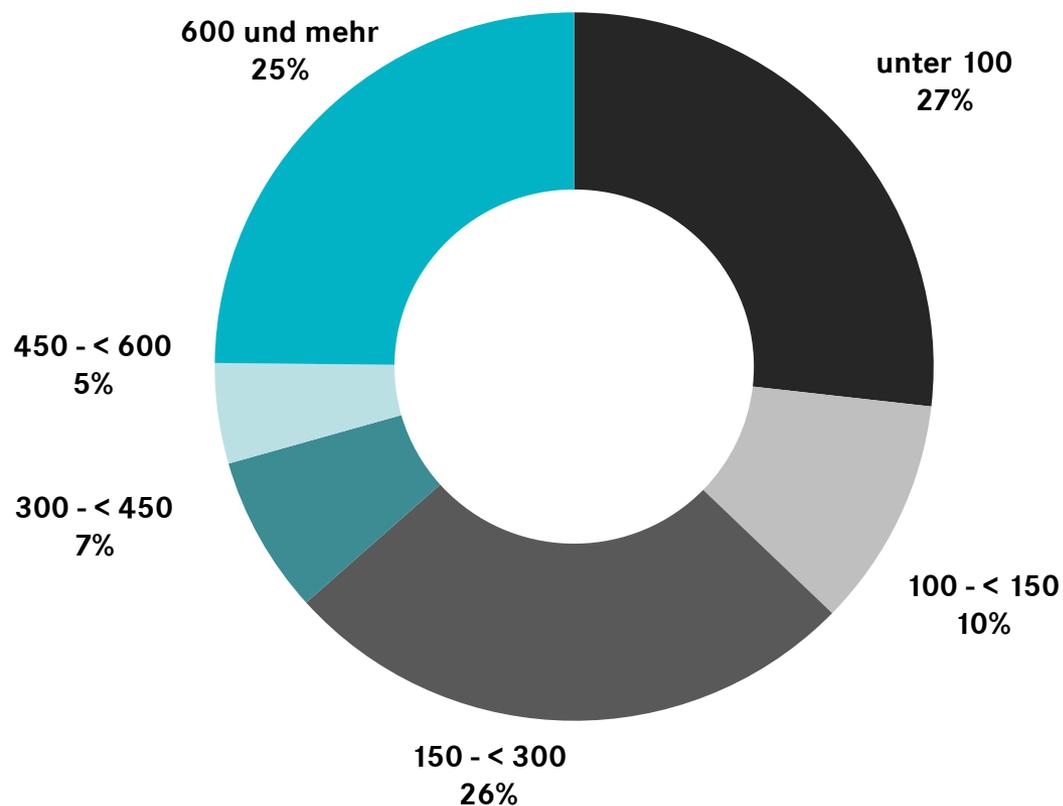
4. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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

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

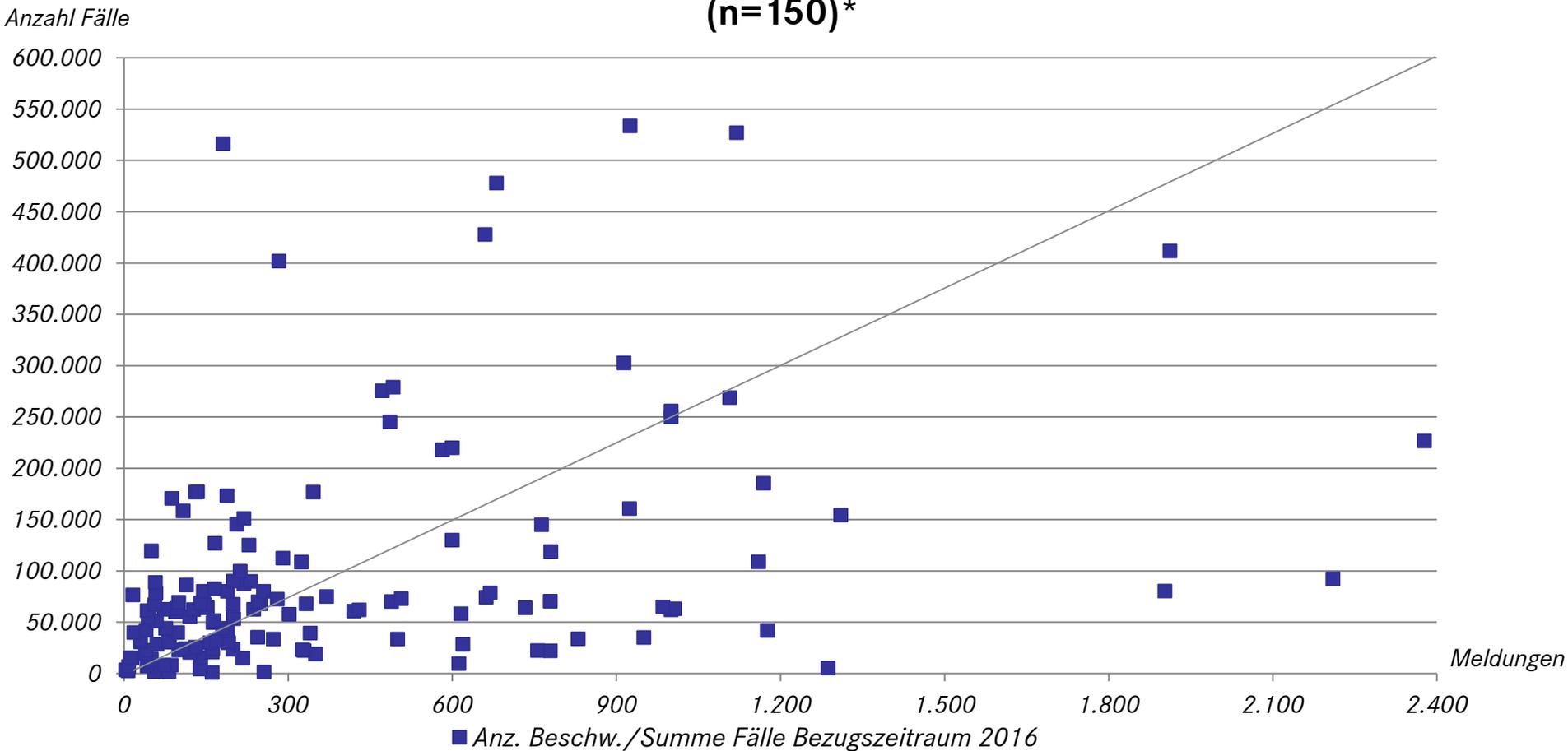
5. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=153)



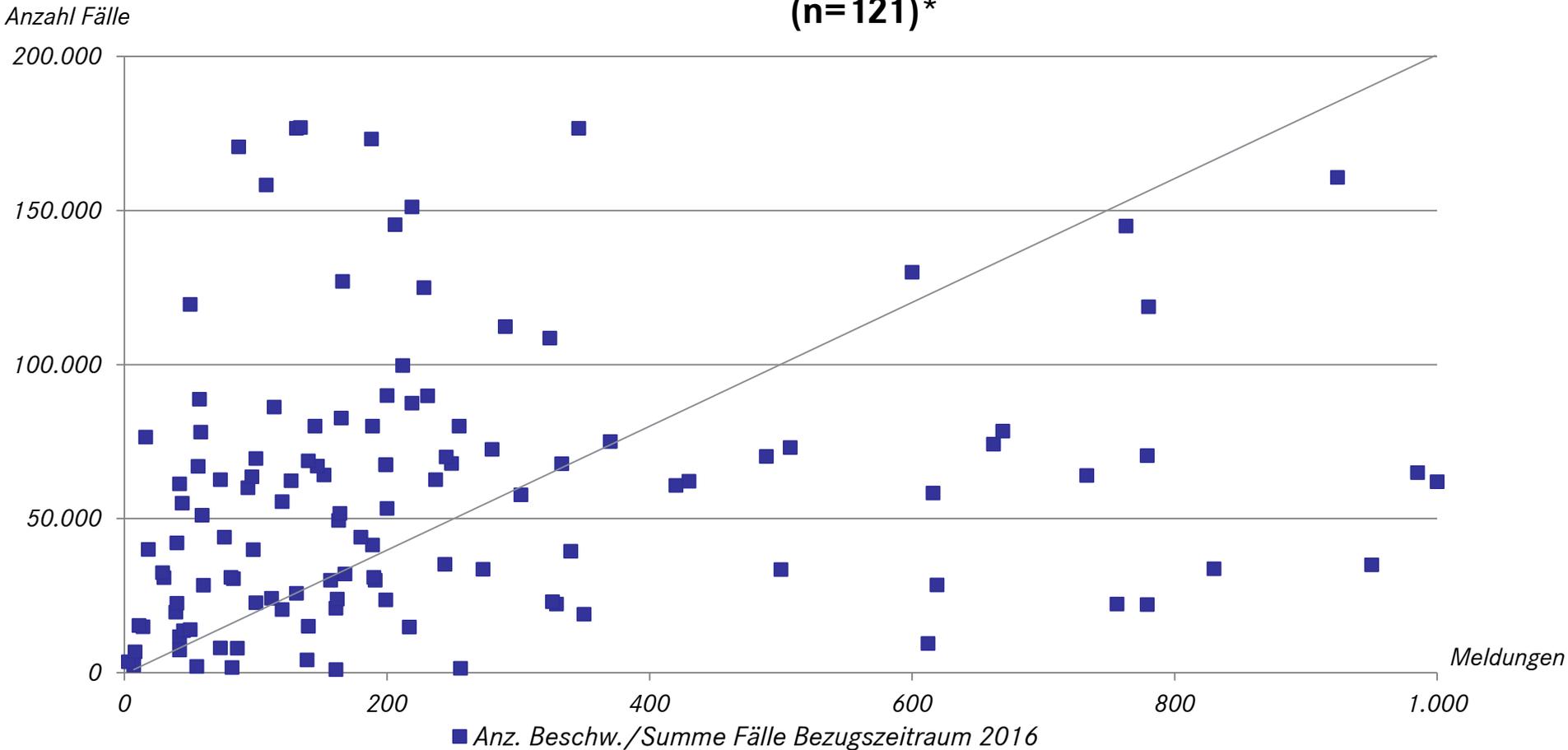
5. Beschwerdemeldungen

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



5. Beschwerdemeldungen

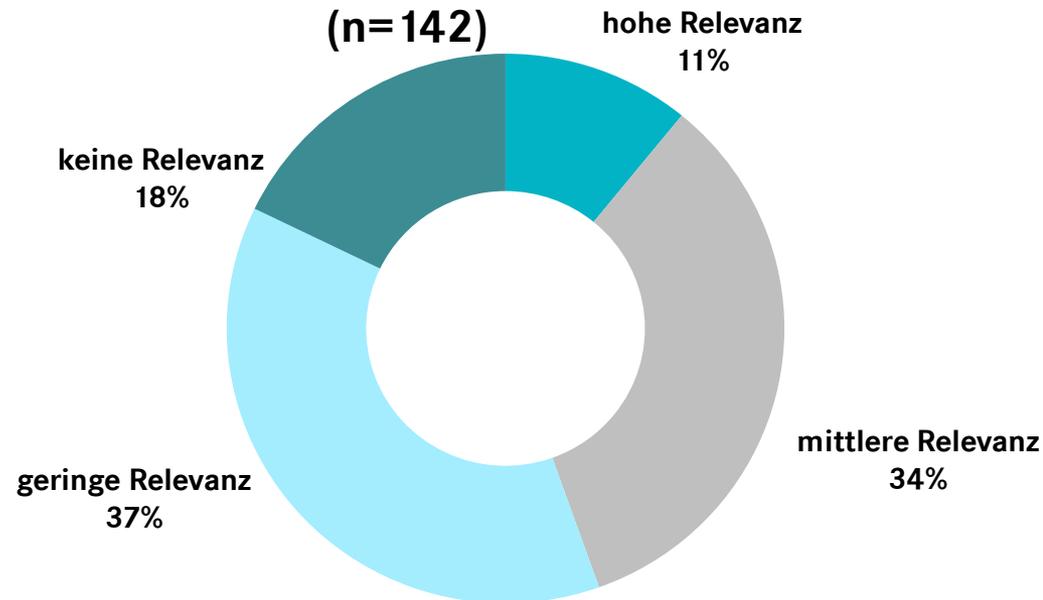
Ausschnitt: Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.)
(n=121)*



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

5. Beschwerdemeldungen

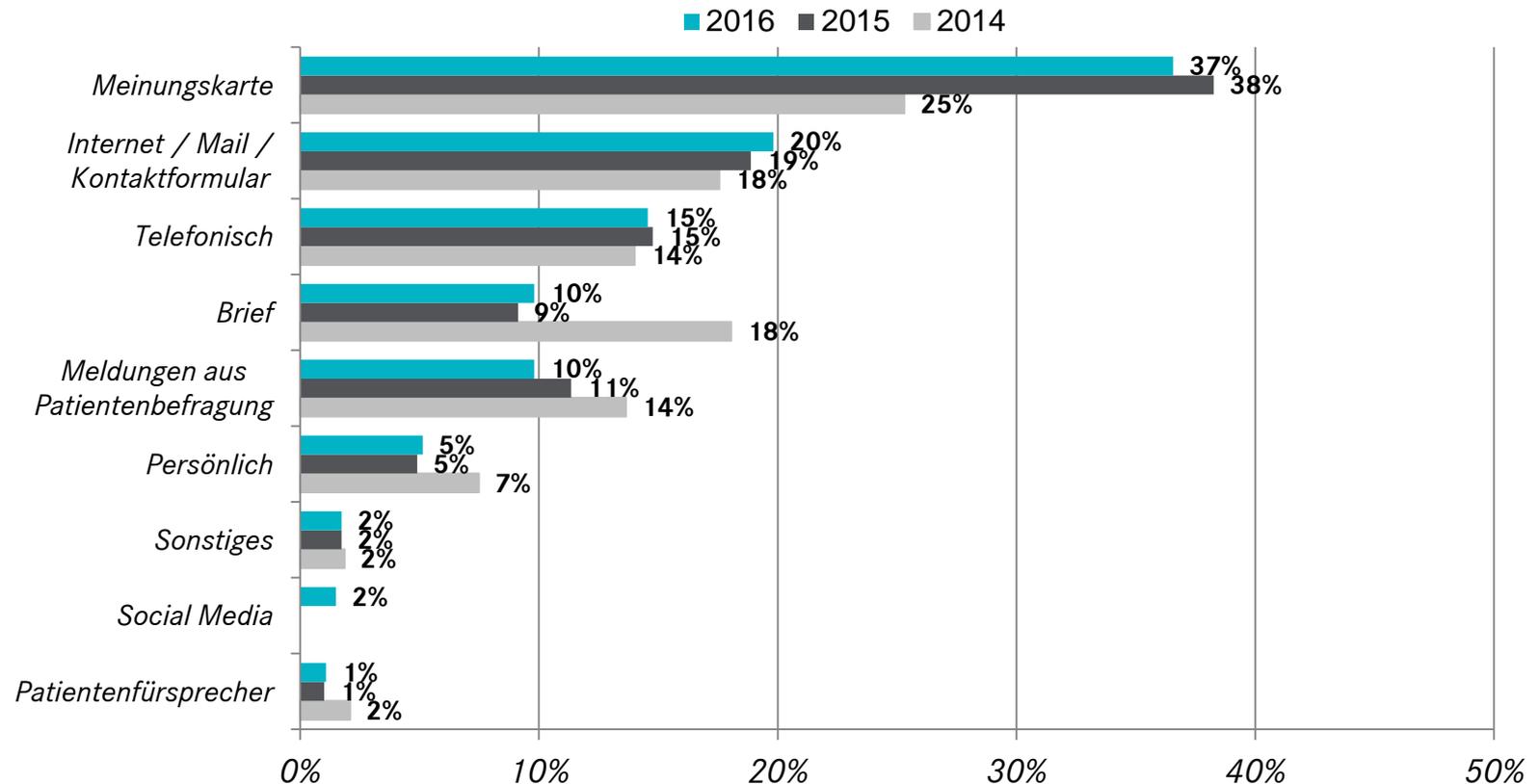
Wie verteilen sich in etwa die Beschwerden nach der Relevanz?



- 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*

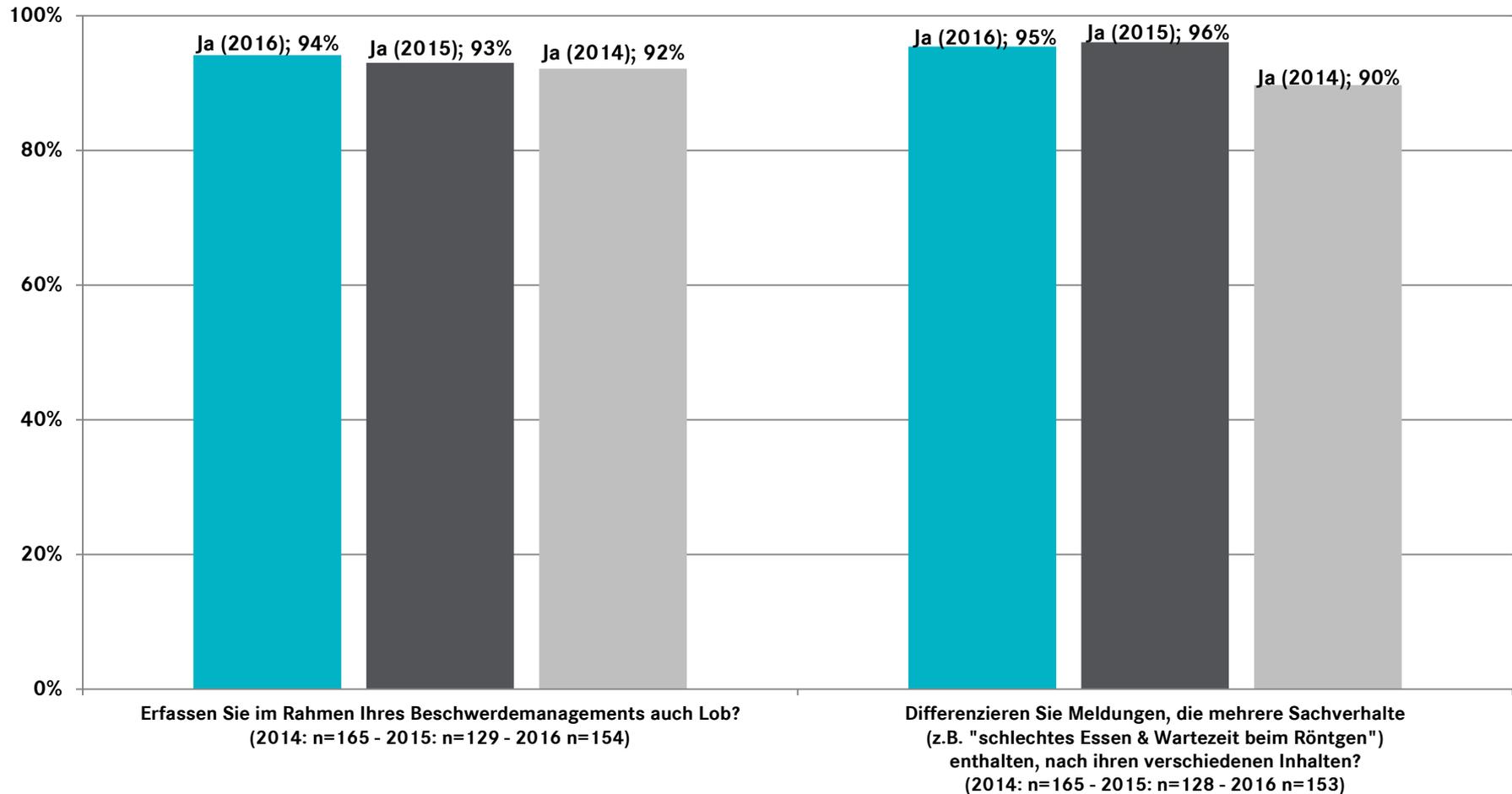
5. Beschwerdemeldungen

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

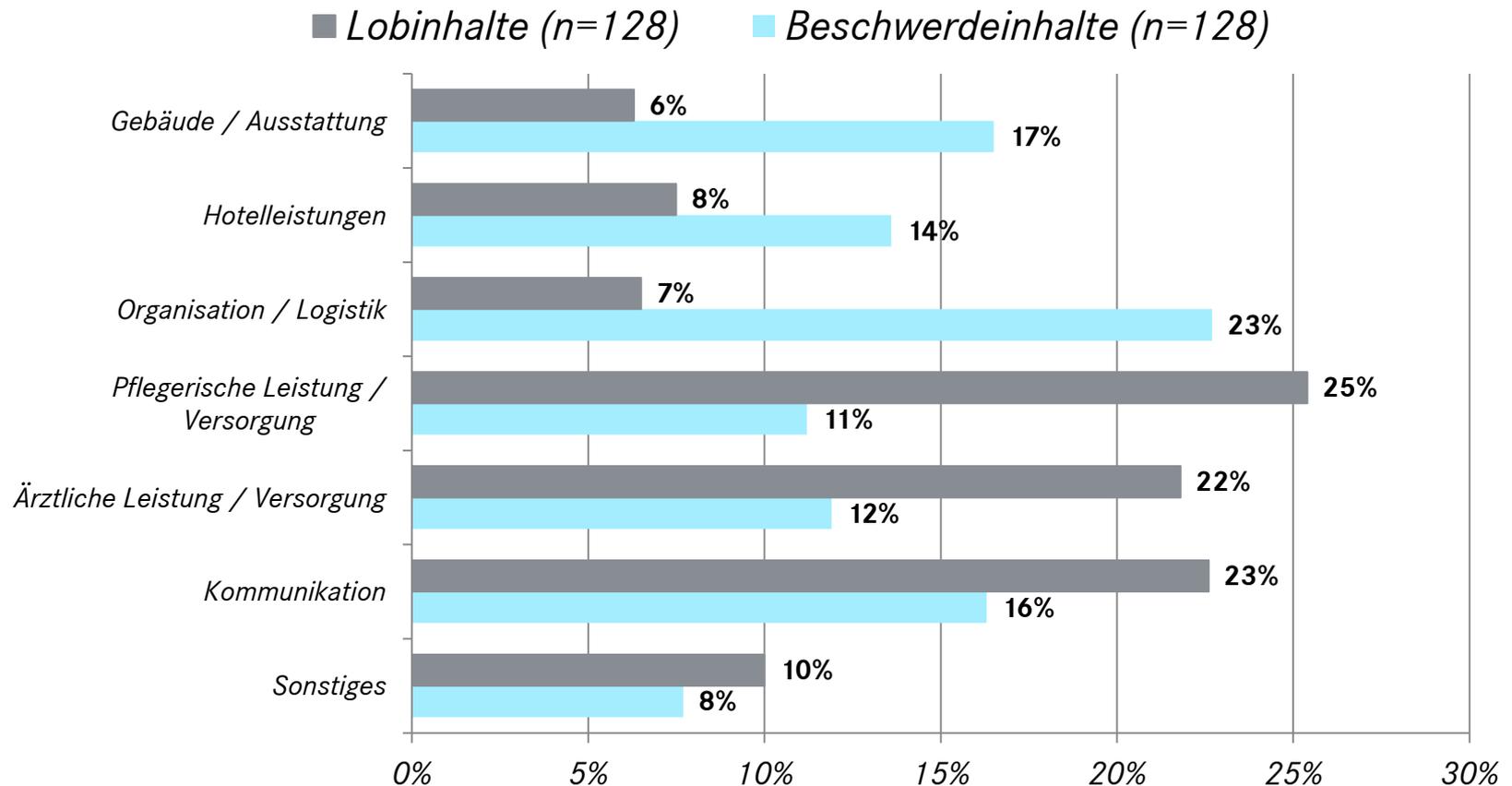


6. Inhalte

*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.***

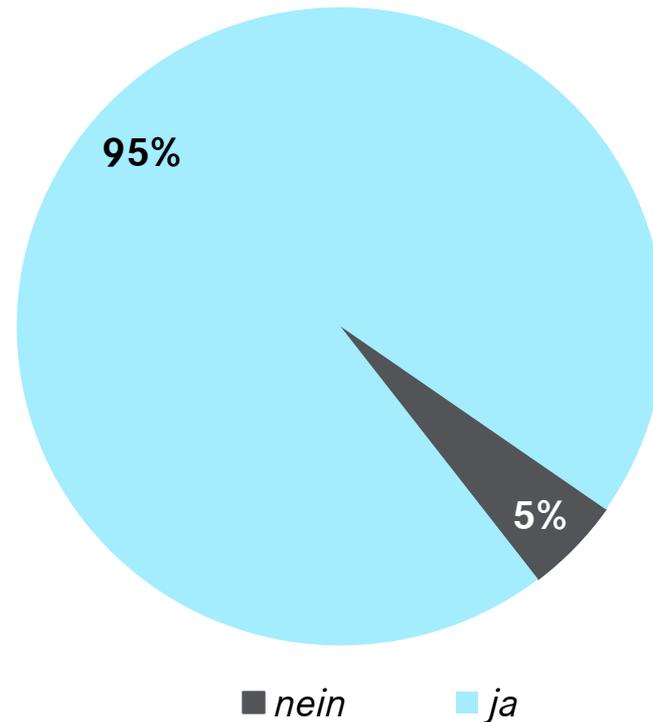
6. Inhalte

Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien ...



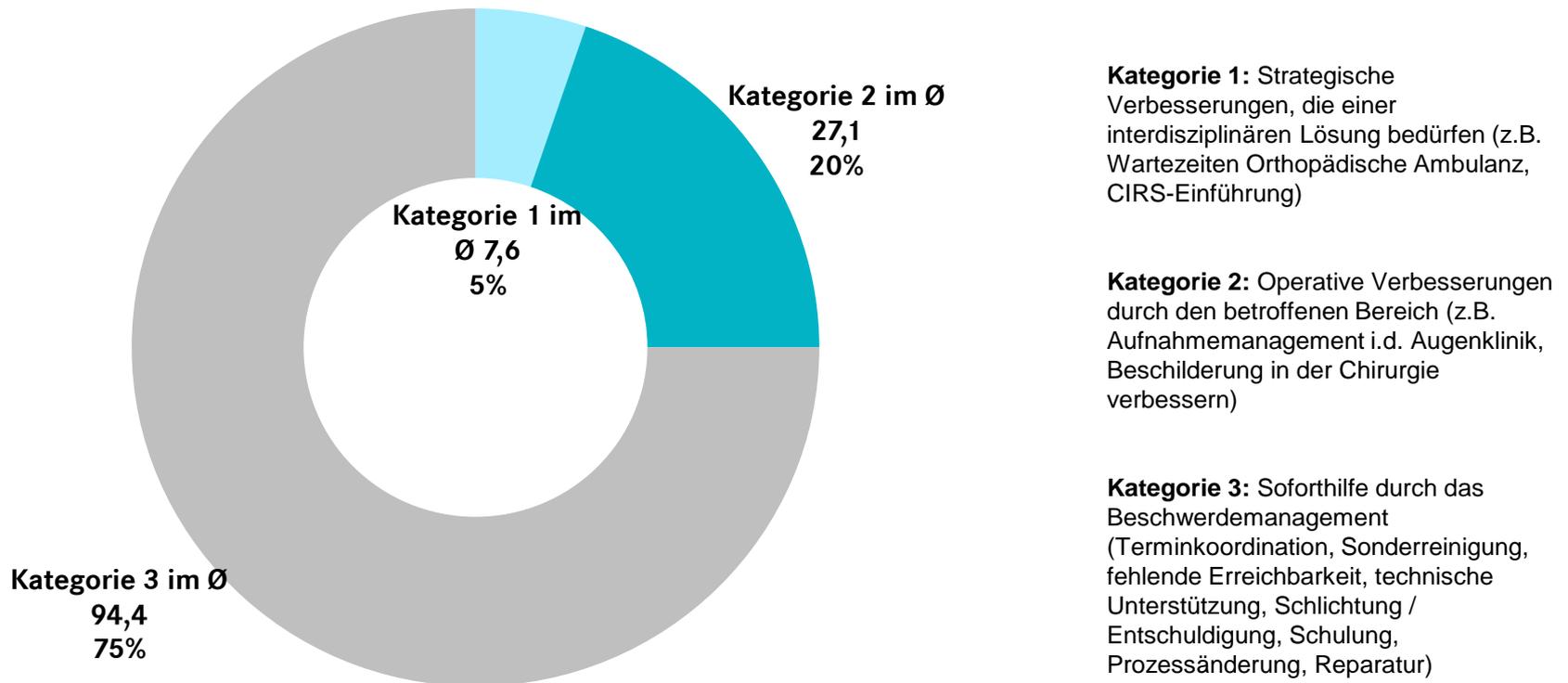
7. Verbesserungsmaßnahmen

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



7. Verbesserungsmaßnahmen

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

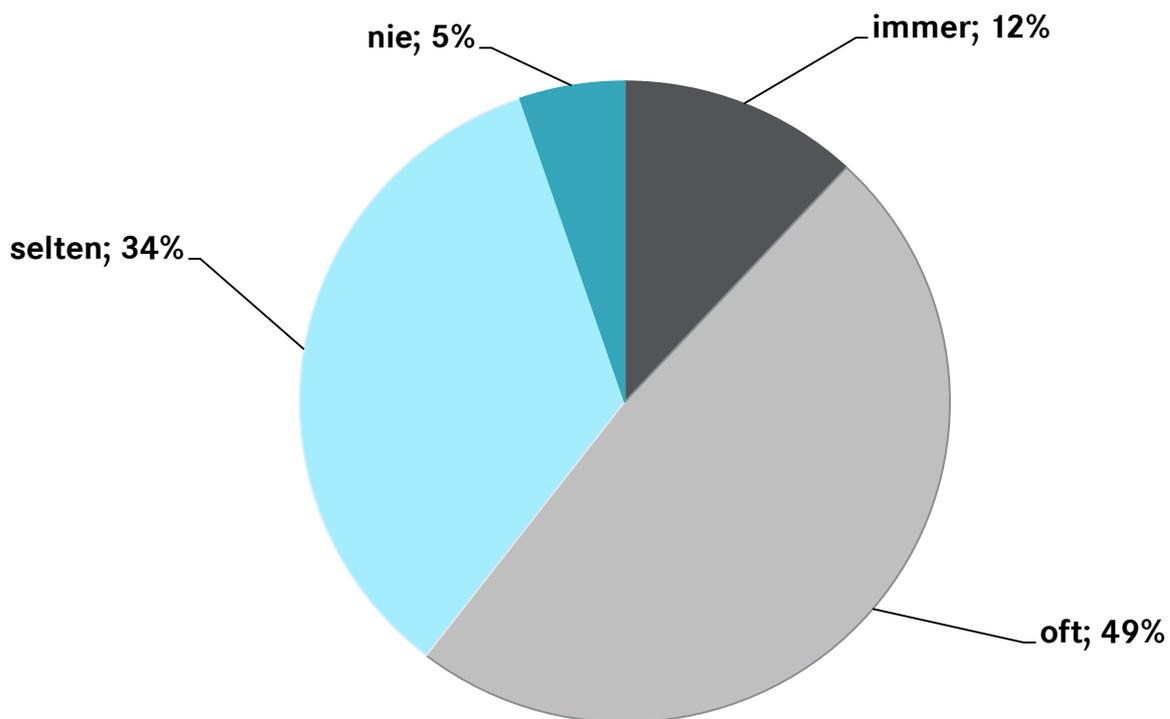


7. Verbesserungsmaßnahmen

*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)



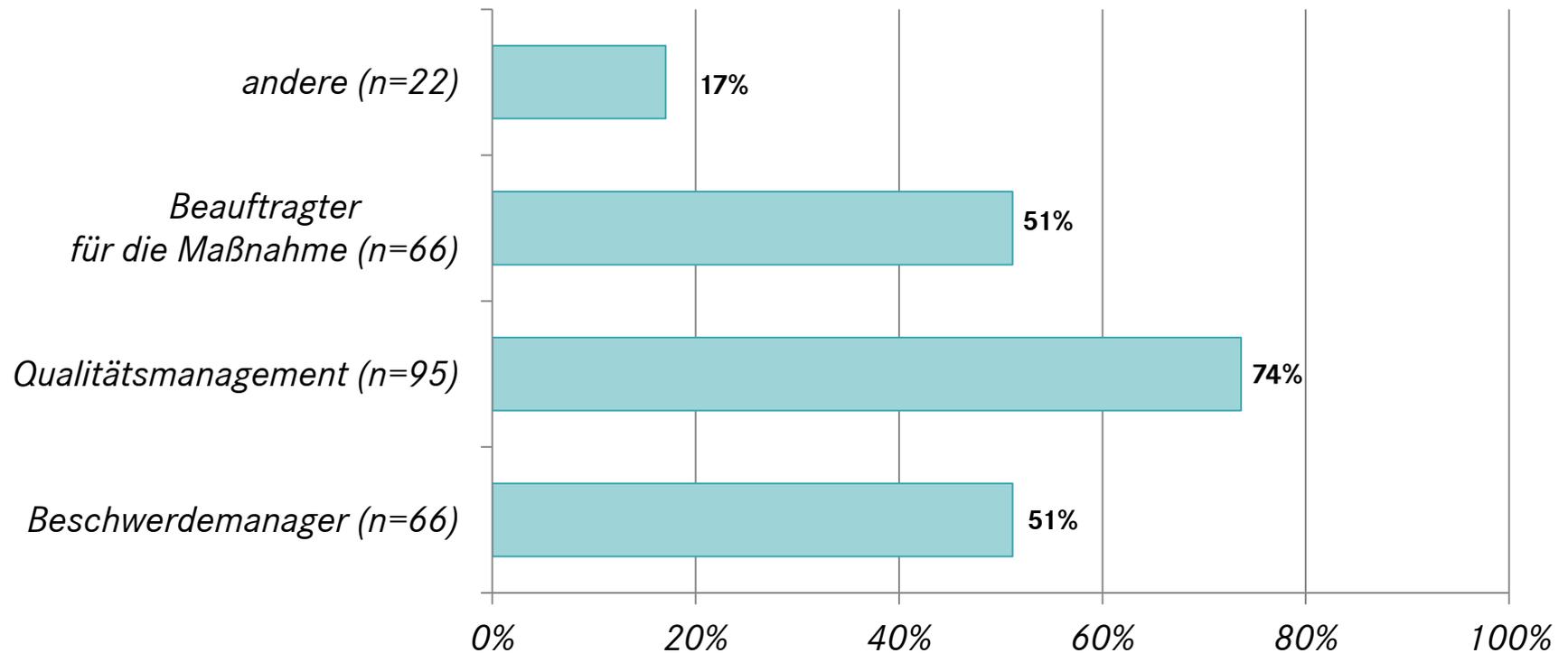
7. Verbesserungsmaßnahmen

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



7. Verbesserungsmaßnahmen

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



*Mehrfachnennungen möglich

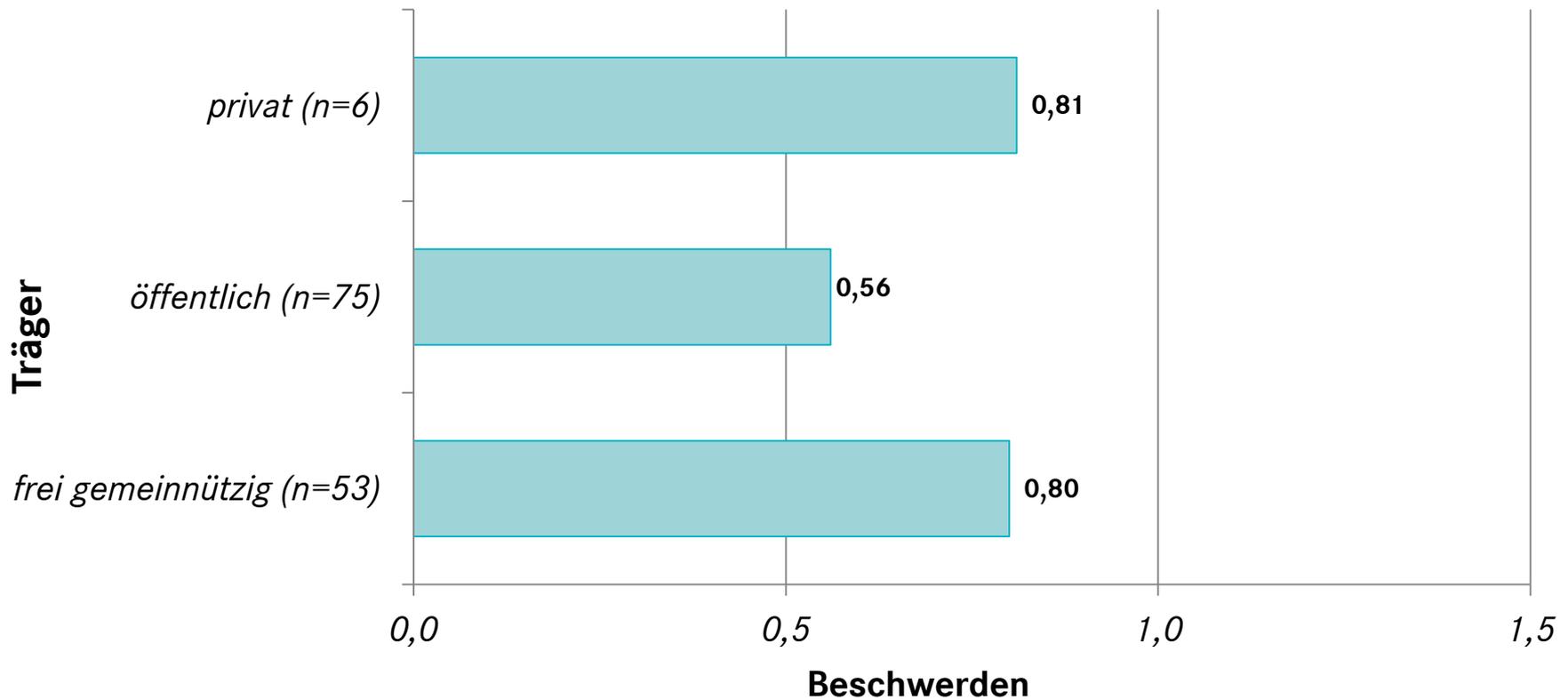
8. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen



1 vollkommen **2 überwiegend** **3 überwiegend nicht** **4 überhaupt nicht** Mittelwert
 kann ich nicht beurteilen

9. Beschwerdequote

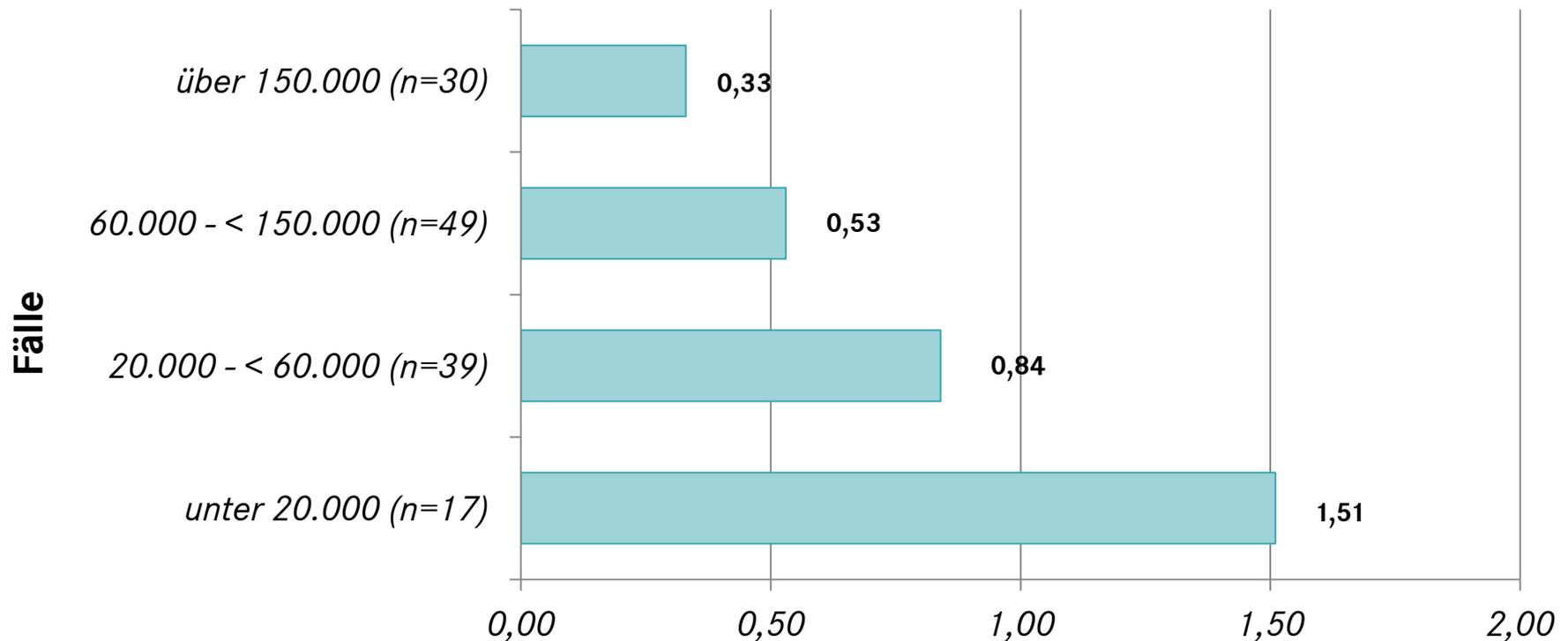
Beschwerdequote* im Mittel / je Träger (n=134)



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

9. Beschwerdequote

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

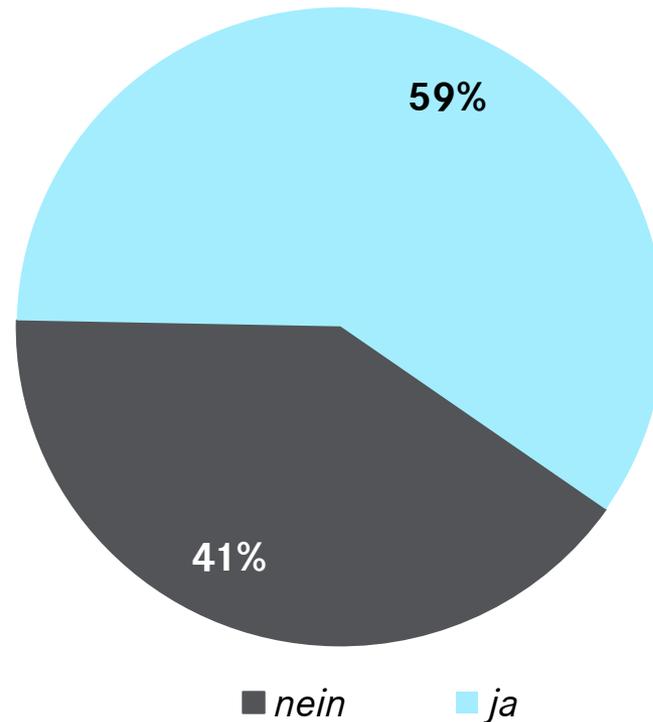


*Beschwerdequote: $\text{Anzahl Beschwerden} * 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$

** amb. + stat.

10. Beteiligung Vorjahr

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



1 1. 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.**

1 1. 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