



Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V.



QKKM-Arbeitstreffen, 12.07.2017, Marien-Hospital Marl

Benchmark-Beschwerdemanagement, Überblick und Eckpfeiler

Agenda

- 1 Zum BBfG
- 2 Standard Instrumente und Impuls
- 3 Benchmark
- 4 Diskussion und Fragen

Historie

Netzwerk
Beschwerdemanagement
Gegründet 2006
in Nürnberg aus
134 Krankenhäuser in D/CH/L

umgewandelt zum
01.01.2015 in
den BBfG



Bundesverband
Beschwerdemanagement in
Gesundheitseinrichtungen:
Aktuell > 150 Mitglieder und
mehr als 300 Krankenhäuser



Vorstand BBfG



Oliver Gondolatsch
I. Vorsitzender
Abteilung Krankenhäuser,
Diözesan-Caritasverband für das
Erzbistum Köln

Matthias Bäuerlein
II. Vorsitzender
Leiter Betriebsorganisation
Klinikum Stuttgart

Andrea Koch
Schatzmeisterin
Mitarbeiterin Ideen- und
Beschwerdemanagement
Klinikum Braunschweig

Sandro Cornaro
III. Vorsitzender
Leiter Beschwerdemanagement
Centre Hospitalier Emile Mayrisch
ESCH/ALZETTE, Luxemburg

Monika Baumann
IV. Vorsitzende
Zentrales Qualitäts- und klinisches
Risikomanagement
Klinikum Karlsruhe

Dr. Yvonne Denker
V. Vorsitzende
Qualitäts- und klinisches
Risikomanagement
Herz-Jesu-Krankenhaus Münster

Ansätze für die Arbeit des BBfG

Patientenrechtegesetz 2013

Novellierung SGB V § 135a Abs.2 Satz 2

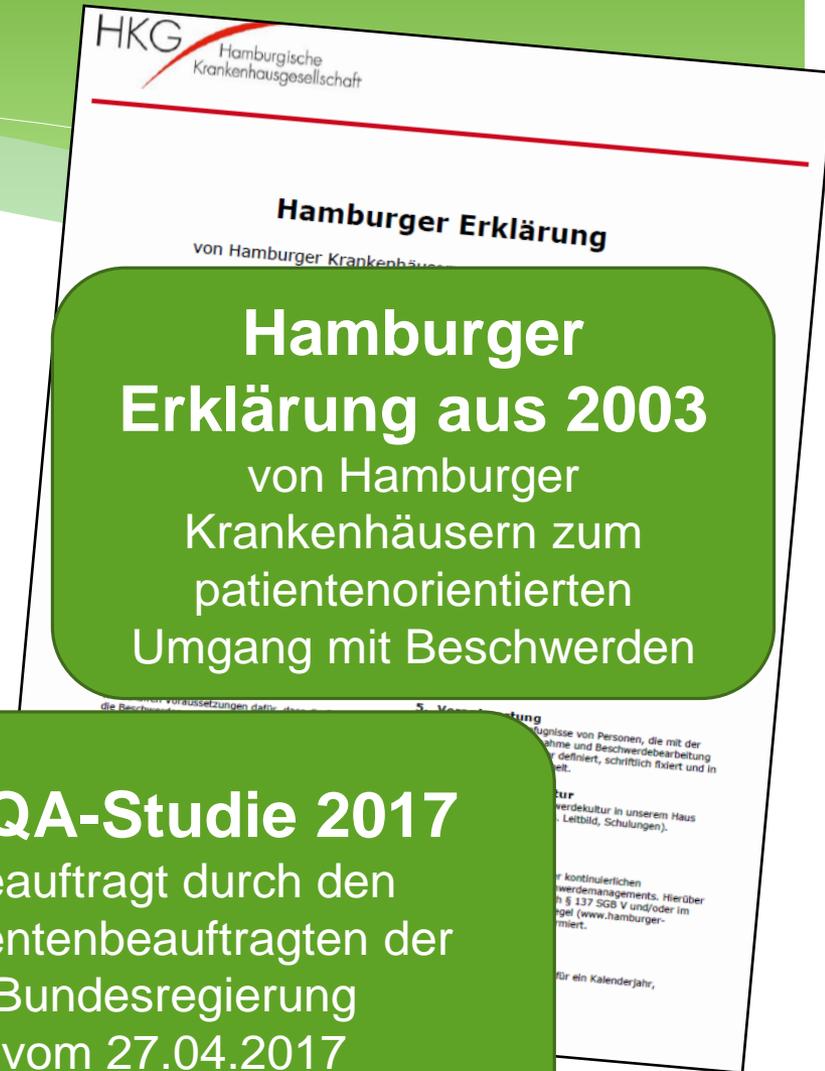
„wazu in Krankenhäusern auch die Verpflichtung zur Durchführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements gehört“

Qualitätsmanagement -Richtlinie/QM RL 2015

des G-BA in der Fassung
vom 17.12.2015

AUQA-Studie 2017

beauftragt durch den
Patientenbeauftragten der
Bundesregierung
vom 27.04.2017



Aufgaben und Ziele des BBfG

- * Netzwerktagungen (Nächste am **9./10 November 2017**: Göttingen),
- * Jährliches Benchmarking (seit 2012)
- * Organisation von Schulungen und Fortbildungen für Beschwerdemanager (u. a. Mediation)
- * Projektarbeit, Arbeitsgruppen
- * Öffentlichkeitsarbeit zum Thema BM
- * Interessenvertretung für Beschwerdemanager
- * Zusammenarbeit mit Patientenfürsprechern (***Tag des Patienten; nächster am 26. Januar 2018***)
- * Unterstützung der Mitgliedshäuser

BBfG

- * Unterstützung für Mitgliedskrankenhäuser
 - * Zugang zu Benchmark
 - * Zugang zu Datei-Vorlagen
 - * Zugang zu Formulierungen
 - * Erfahrungsaustausch im Netzwerk
 - * Zugang zu PowerPoint Präsentationen der Tagungen
 - * Teilnahme an den Fachtagungen
 - * Möglichkeit der Zertifizierung
 - * Verbesserte Rechtssicherheit
 - * Literaturauswahl, Fortbildungen, etc.

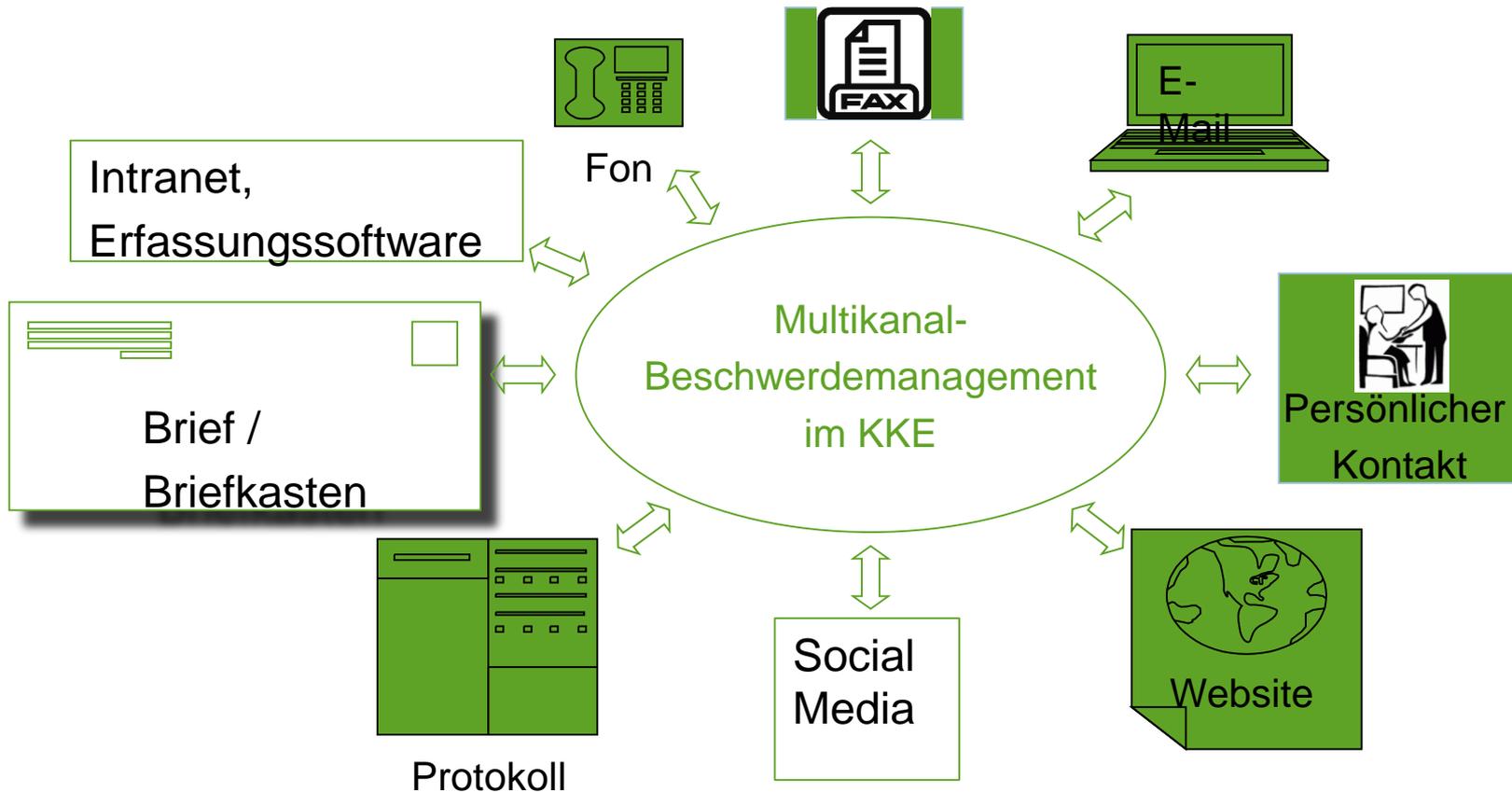
Arbeitsgruppen

- * AG Benchmark
- * AG Leitlinie/Empfehlung patientenorientiertes BM
- * AG Leitlinie/Empfehlung für die Zusammenarbeit BM – Patientenfürsprecher
- * AG Anforderungsprofil
- * AG Beschwerden und Patientensicherheit: Risikobewertung von Beschwerden
- * AG Dokumentationsstandard
- * AG des Aqua Instituts zur Umfrage zum BM
- * ... und weitere

*BBIG		Projektauftrag	Version 01
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits-einrichtungen e.V.		AG Standards	Stand: 20.03.2015
1. Arbeitsgruppenleiter in Blockaden: 8. Juli 2015 Mitglieder: Organisator/ Zielformen: 2. Arbeitsgruppenleiter: Oktober 2015 Vorstand erster Ergebnisse: Vorstand: 25.09.2015 BBIG e.V.: 25.09.2015 Vorstellung Mitglieder: 17.11.2015			
Projektteam:	Vorstand Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits-einrichtungen e.V.		
Auftraggeber:	Söke Seiler, Aesklos Kliniken GmbH		
Projektmitglieder:	Yvonne Denker, Universitätsklinikum Münster Michaela Meibohm, Pflanzklinik Margareta Schödlauer, Hufeland Klinikum C Carole Heimer, Jocka Kliniken Marion Wesp, MPEI		
Rezeption:	Kommunikation per E-Mail und Telefon 1-2 Arbeitsgruppenreffen (Innsbruck, Mü-)		
Dokumentation/	Protokolle der Arbeitsgruppenrefen, Präsentation der Ergebnisse im Rahmen der Herbsttagung		
Anlagen:	Projektplan, Mind Map zu bestehenden		
Datum, Unterschrift Auftraggeber	Datum, Unterschrift		

*BBIG		Projektauftrag	Version 01
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits-einrichtungen e.V.		AG Standards	Stand: 20.03.2015
Thema:	Ermittlung eines bundesweiten Standards für die Umsetzung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements in Gesundheits-einrichtungen.		
Angangslage:	Gemäß § 135a Absatz 2 Nummer 2 SGB V werden Krankenkassen dazu verpflichtet, ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement durchzuführen. Patientenorientiertes heißt engagierte Patientenrechte aufzufordern, die dann in das Risiko- und Fehlermanagement eines Krankenhauses einfließen und in die Patientenorientierung einfließen. Wichtig sind transparente Regelungen nach außen und nach innen, insbesondere in Bezug auf die Leistung und die Kompetenzen der mit dem Beschwerdemanagement betrauten Personen (z.B. Qualitätsbeauftragte, Risikomanager, Patientenforscher, etc.). Die Bearbeitung der Beschwerden soll zügig und transparent erfolgen, angefangen von der aktuellen Information der Patienten und Patienten zur Beschwerdemöglichkeit vor Ort über die zehnbare Unterstützung über das Ergebnis bis hin zu ggf. geeigneten Konsequenzen. Die Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement sollen auch in die Gestaltung des klinischen Risikomanagements einfließen. Die Ergebnisse der Umsetzung und Organisation des Beschwerdemanagements fließen in die Weiterentwicklung des Krankenhauses und sind in diesem speziellen Verfahren auszuführen.		
Projektbeginn:	März 2015		
Projektabschluss:	vorwiegend Ende 2015		
Zielsetzung:	Wie wird die Bearbeitung von Beschwerden patientenorientiert? Wie müssen Gesundheitsleistungen sein, um die Zufriedenheit der Patienten wiederherzustellen? Welche Vorgaben und Modelle existieren bereits? Ziel des Projektes ist es, auf Basis bestehender Modelle einen Standard zur Umsetzung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements zu entwickeln. Der Standard soll bundesweit, unabhängig von der Größe und Ausrichtung der Gesundheitseinrichtung, anwendbar sein. Der Standard soll neben dem Ablauf der Beschwerdebearbeitung auch organisatorische und personelle Rahmenbedingungen einbeziehen und in ganz besonderer Weise auf die Bedürfnisse des Patienten und seiner Angehörigen eingehen. Der Standard soll zur weiteren Professionalisierung der Beschwerdemanagement beitragen, und ein gemeinsames Instrumente an die Öffentlichkeit, die Politik und an andere Verbände ermöglichen. Die Möglichkeit einer späteren Zertifizierung soll im Rahmen des Projektes erörtert werden, steht jedoch nicht im Vordergrund und ist erst zu einem späteren Zeitpunkt zu erörtern.		
Milestones-Planung:	Milestones	Organisator/ Zielformen	
	Planung zu bestehenden Vorgaben und Modellen als Arbeitsgrundlage für die erste Arbeitsgruppenrefe.	14.04.2015	

Multikanal- Beschwerdemanagement



Instrumente des Beschwerdemanagements

- * Beschwerdemanagementkonzept: Mit stimulierter und schriftlicher Beschwerde
- * Transparenter Beschwerdemanagementprozess: Einbindung der Patientenfürsprecher
- * Regelmäßige Beschwerdemanagementschulungen
- * Beschwerde Stimulation – Anbringung von Briefkästen, Zugang für Patientenfürsprecher

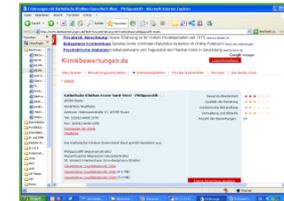


Schulung

Das Formular ist mit dem Titel 'Sie haben das letzte Wort' beschriftet. Es enthält eine Einführungstexte, eine Tabelle zur Erfassung von Beschwerden (mit Spalten für Datum, Name, Abteilung, Beschwerde, Status und Datum der Beantwortung) sowie einen Bereich für die Beantwortung der Beschwerde.

Instrumente des Beschwerdemanagements

- * Checkliste für den Umgang mit Beschwerden
- * Mitarbeiter-Knigge
- * Screening/Controlling der Beschwerden im Internet
- * Transparentes Berichtswesen im Internet -> Inklusive Aufnahme der Rückmeldung von Patientenfürsprecher (siehe u. a. Hamburger Erklärung)
- * Beschwerderückmeldungen Thema in Führungskräftekonferenzen und Mitarbeiterversammlungen



Multiplikatoreneffekte

*Ein zufriedener Kunde gibt im Durchschnitt an 3 weitere Personen seine guten Erfahrungen weiter.

*Ein unzufriedener Kunde schimpft durchschnittlich bei 11 Personen über seine schlechten Erlebnisse.

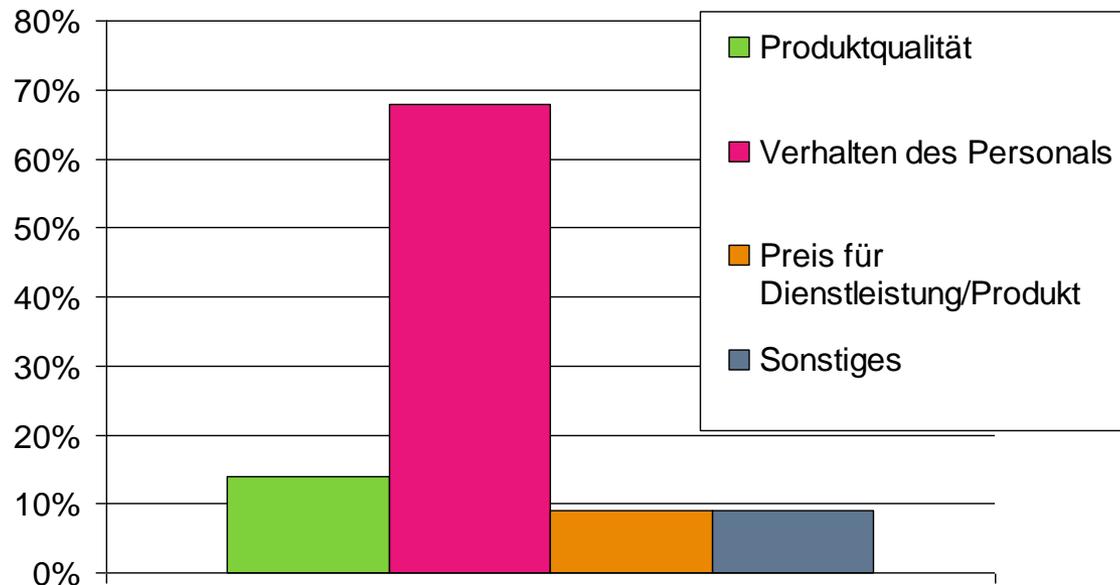
*13% der unzufriedenen Kunden erzählen sogar 20 Personen davon.

Quelle: Studie des Technical Assistance Programs, zitiert nach Kotler, Bliemel: Marketing-Management, Stuttgart 1992



Durch Social Media und Webportale deutlich verstärkt!

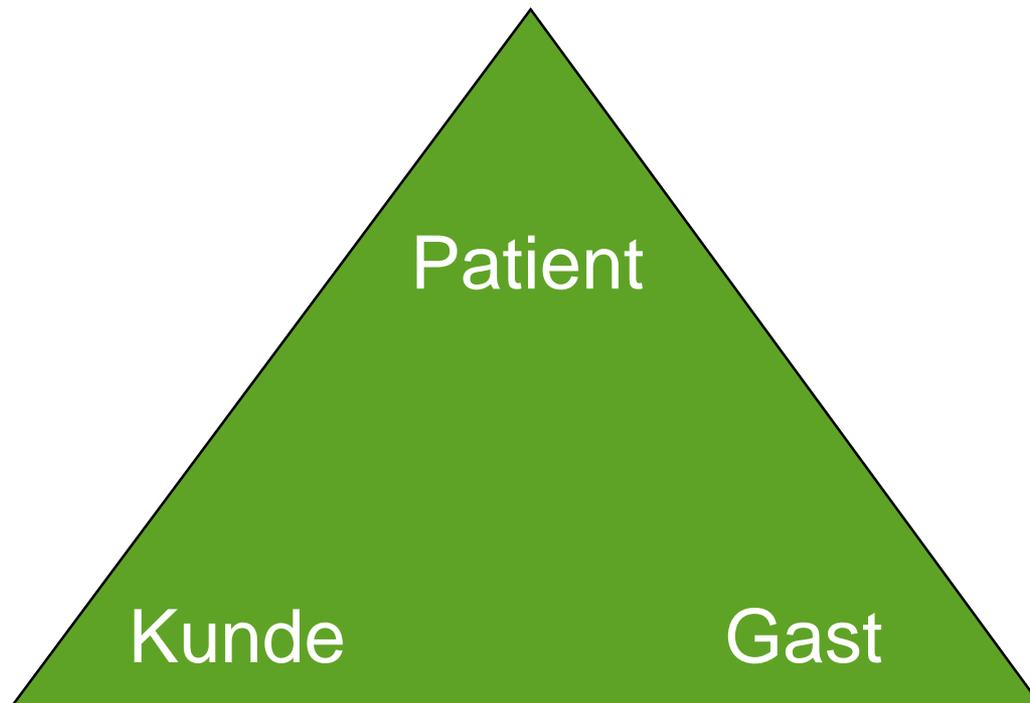
Beschwerdemanagement



Hauptgründe für
Kundenverluste

Quelle: US News, zitiert nach Ernst, Meunzel, Schuler: Qualitätsmanagement - der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit, Ottobrunn S. 67, 1999

Der „neue Patient“



Basisfallwert in NRW

- * je Fall 3.278,19 Euro
- * bei Ø 1 CM = 3.226,64 Euro
- * (Landesbasisfallwert in NRW, 2016)
- * Bei 20 Fällen x 3.278,19 Euro bei Ø 1 CM ~ **65.563,8 Euro**

These:

Nur ein Freund macht sich
die Mühe sich mit einem
auseinanderzusetzen.

Gewinn für Patient und Klinik

Für den Patienten

- * Abhilfe, Lösung des Problems (direkt oder möglichst noch während des Aufenthaltes)
- * Wertschätzung und Respekt
- * Partizipation und Selbstbestimmung
- * Transparenz

Für die Klinik

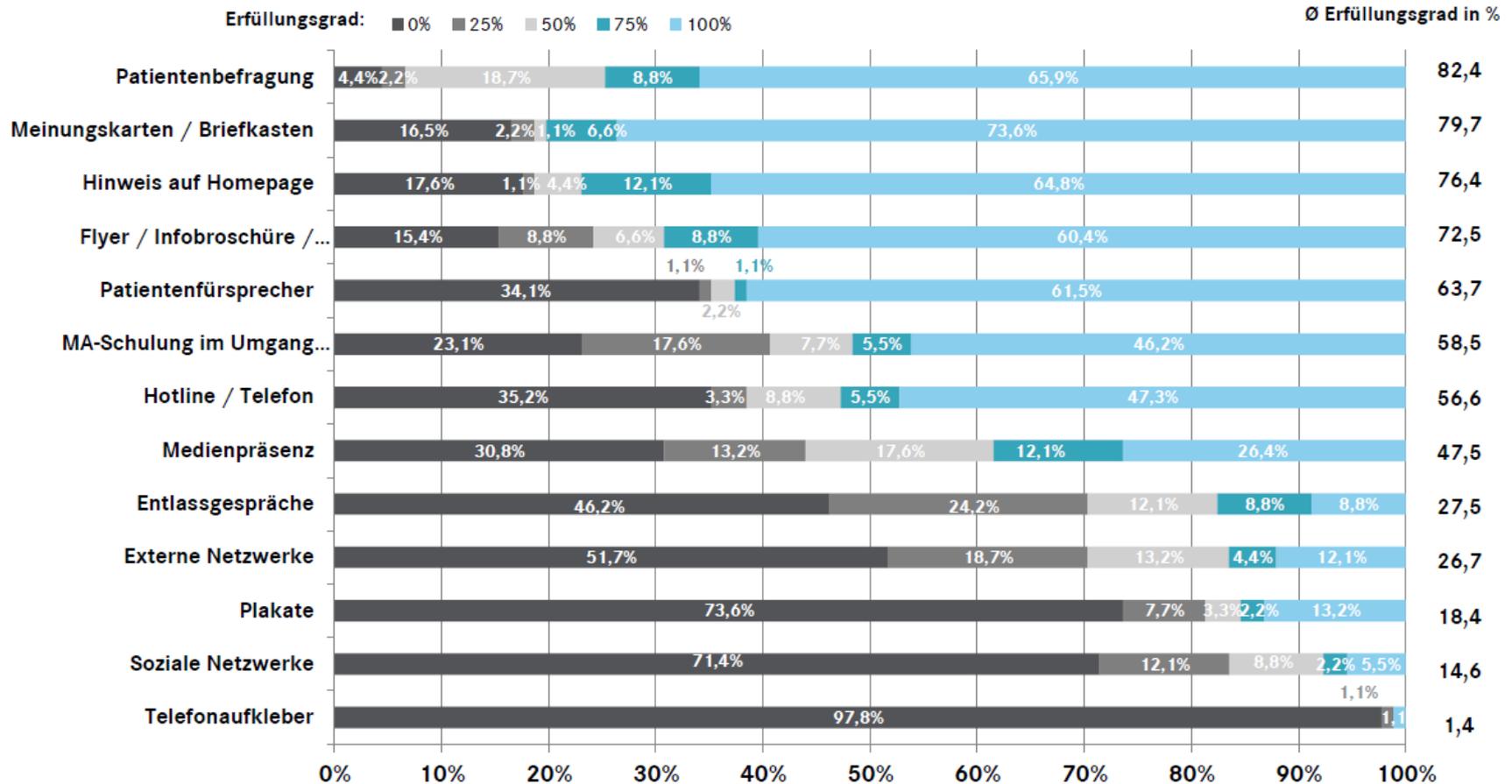
- * Minimierung der wirtschaftlichen Risiken durch Patientenbindung bzw. Minimierung von Patientenverlusten
- * BM-Prozess verbessert die Unternehmenskultur – Unternehmenssteuerung auf sachlicher Datenbasis (ZDF)
- * Entlastung und Arbeitserleichterung für Mitarbeiter – strukturierte Problemlösung (Zufriedenheitssteigerung)
- * Gewinnung des öffentlichen Vertrauens
- * Kostenlose Unternehmensberatung

Impuls

- * Vernetzung des BM-Systems mit einer Krankenkasse
 - * Ausgangssituation:
 - * Beschwerdeführer beschwert sich bei Krankenkasse -> Dokumentation, Freigabe, Postweg bei KK -> Eingang bei KH, Hauspost, BM, Freigabe, Postweg ggf. zu KK -> Eingang KK, Sichtung, Weitergabe an Beschwerdeführer, Postweg.
 - * Idee: Vernetzung mit KK via Schnittstelle ins Beschwerdebearbeitungssystem
 - * Dokumentation = Erfassung im Krankenhaussystem -> Freigabe und Annahme KH parallel
 - * Ergebnis: Deutliche Zeitersparnis & Prozessvereinfachung

Benchmark

BBfG Benchmark



Benchmark

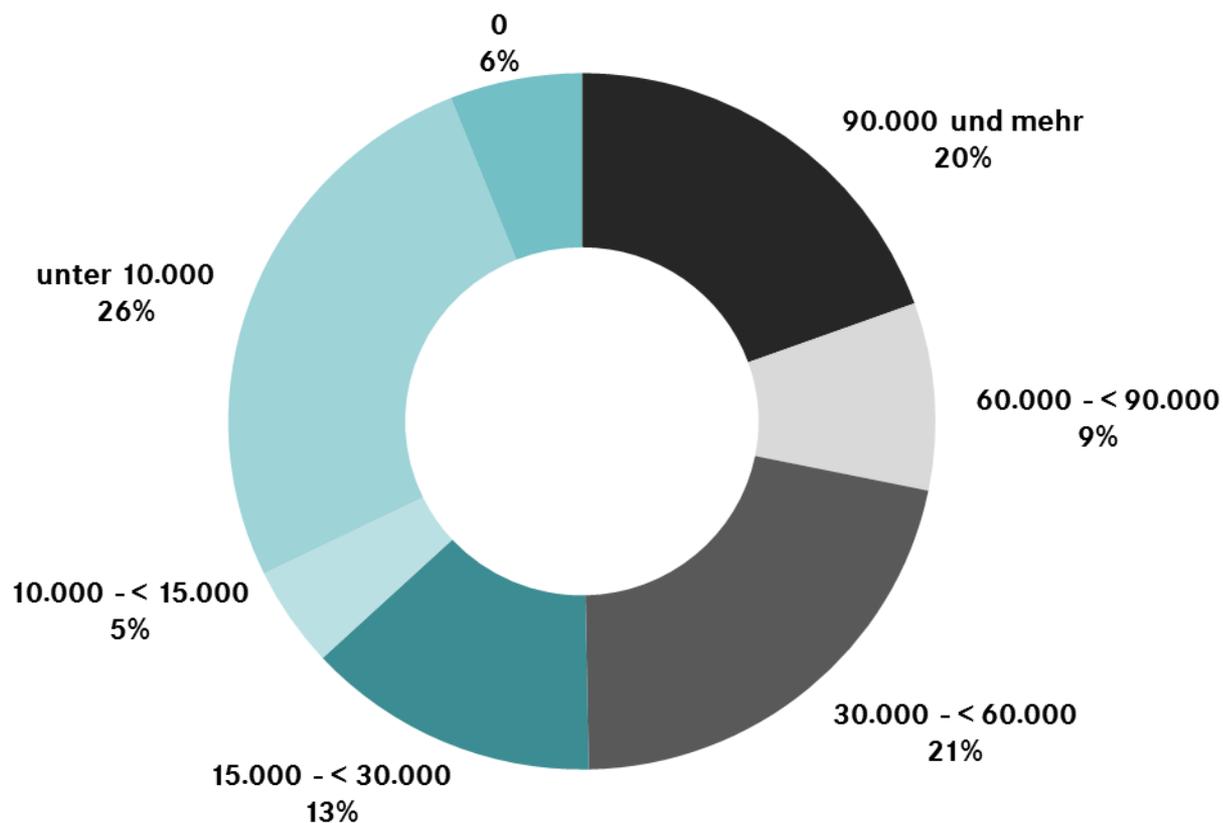
Evaluation der Beschwerdemanagementsituation
2015 in Krankenhäusern in Deutschland und
Österreich

Eine Studie des BBfG und Inworks

- * **Zielsetzung:** Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2015 in
 - *Krankenhäuser in Deutschland u. Österreich; Benchmark für teilnehmende KH
- * **Methode:** Online-Befragung; Einladung durch Inworks per E-Mail
- * **Zeitraum:** 04.08. - 25.09.2016
- * **Zielgruppe:** Verantwortliche für Beschwerdemanagement
- * **Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2015**
- * **Teilnehmer:** 1.055 eingeladene Kliniken, davon 186 (17,6 %) Teilnehmer
- * **Auswertung:** Kumuliert u. anonym; Keine Rückschlüsse auf einzelne KH

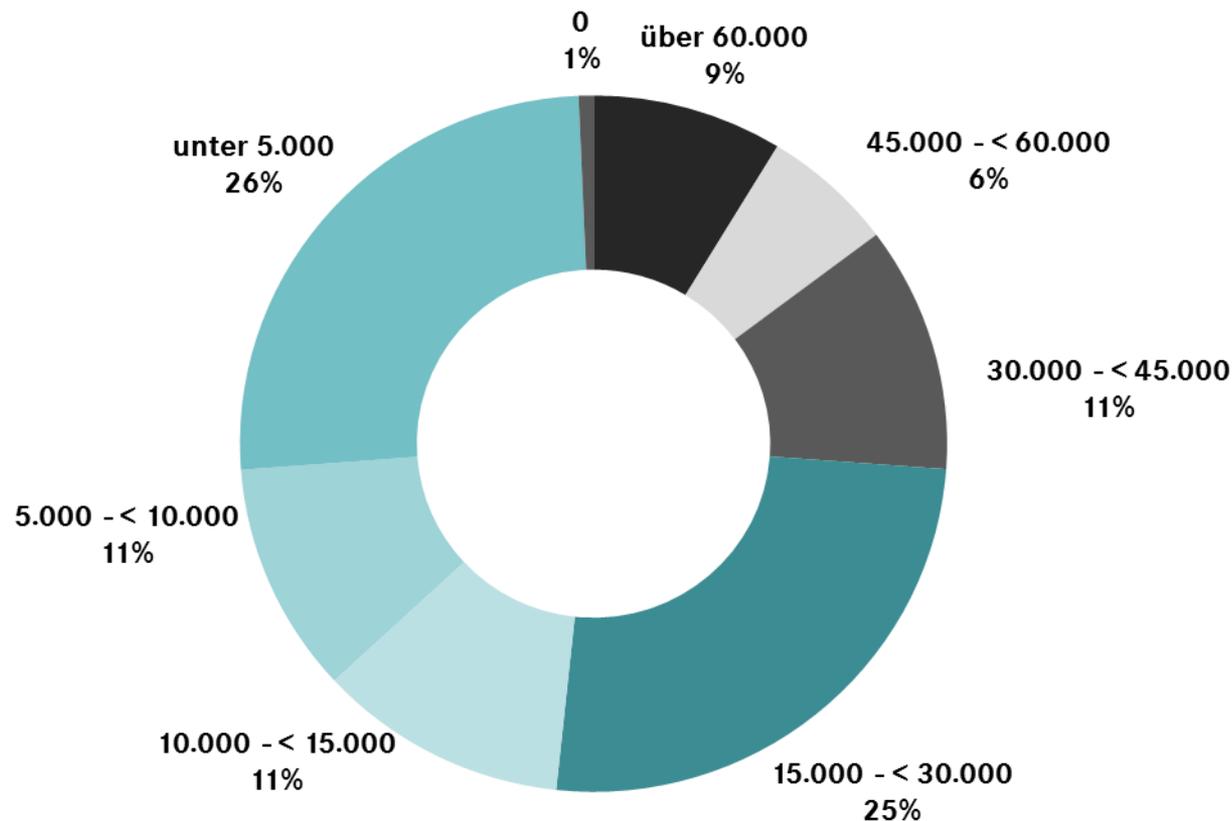
Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, ambulant (n= 149)



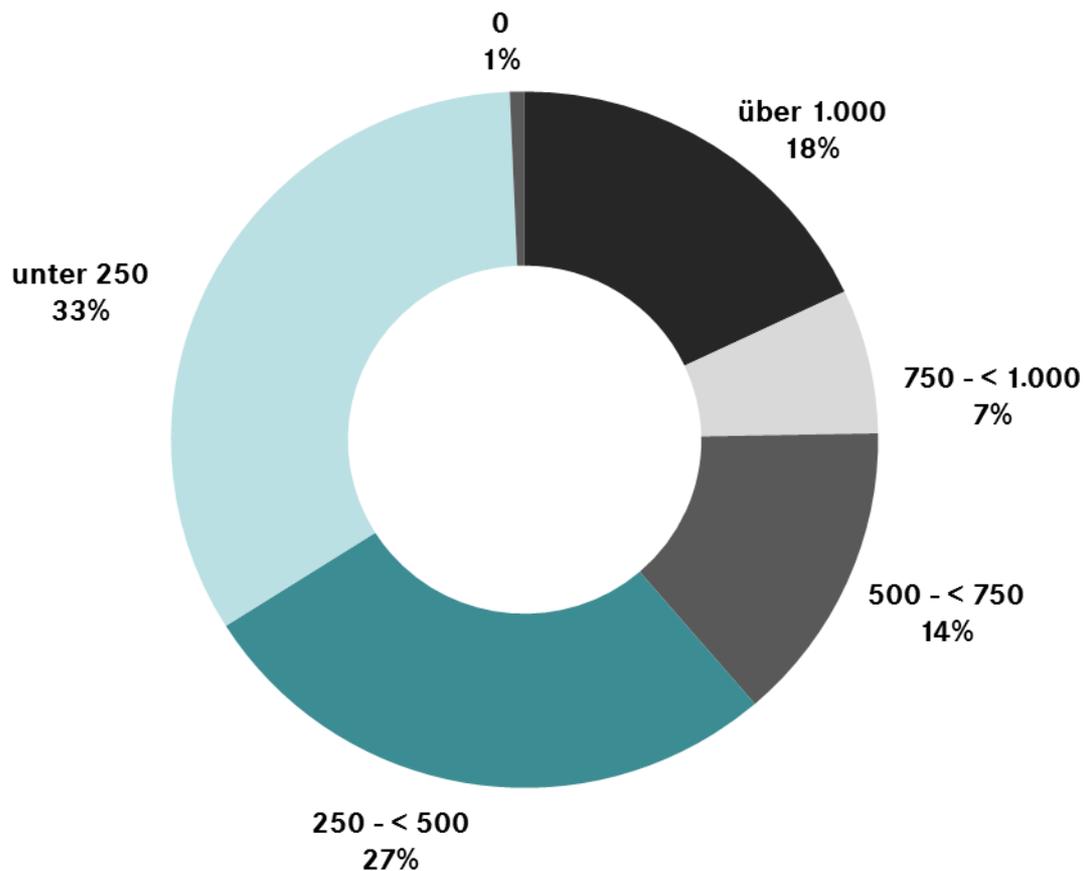
Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Fallzahlen, stationär (n= 149)



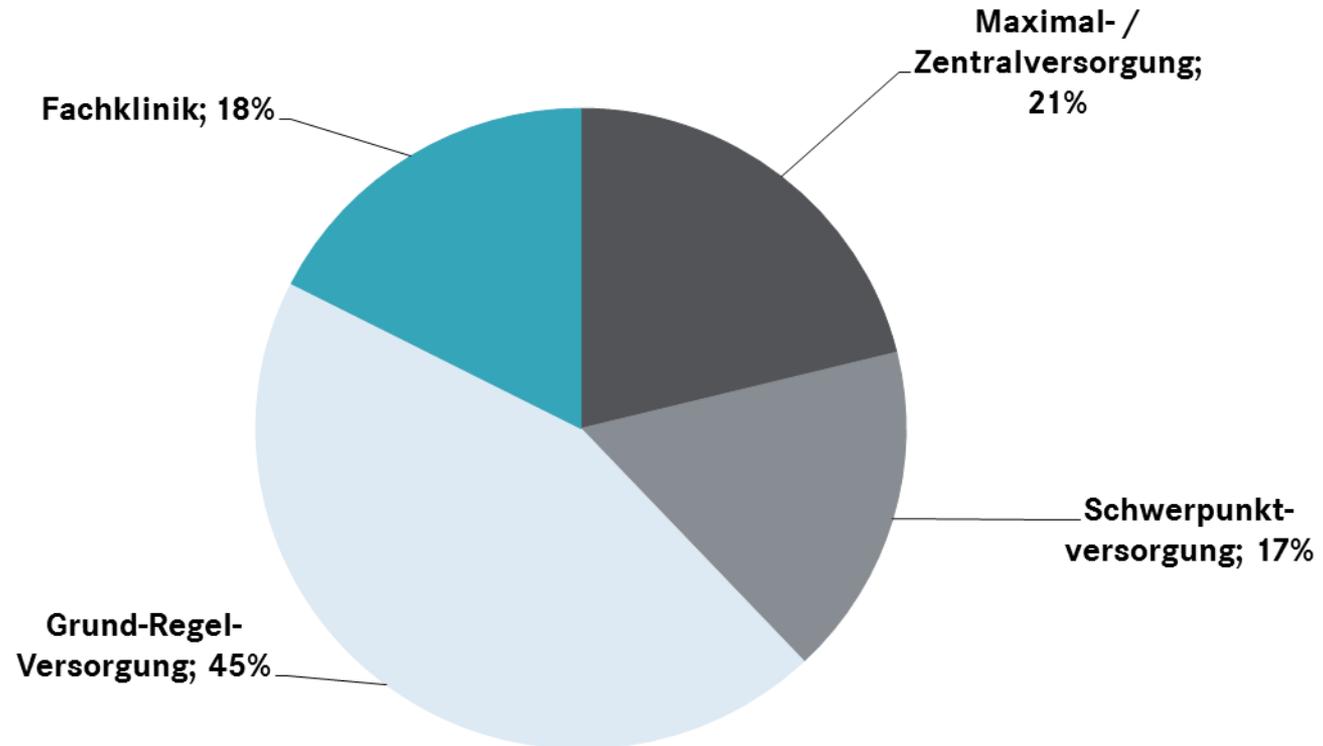
Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Anzahl Betten (n=150)



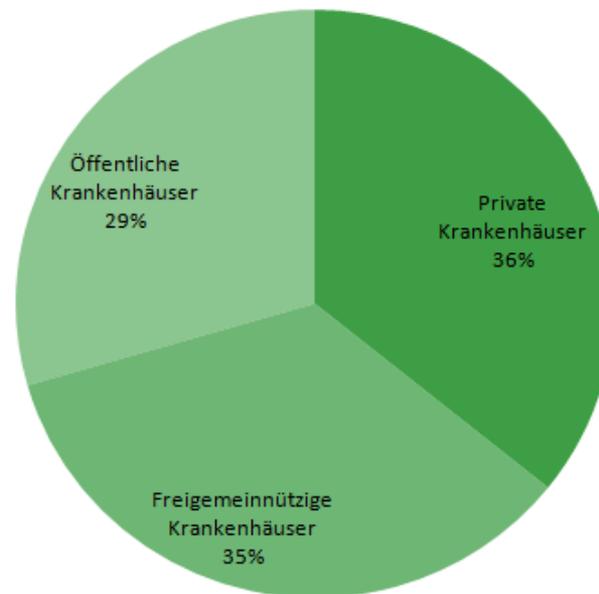
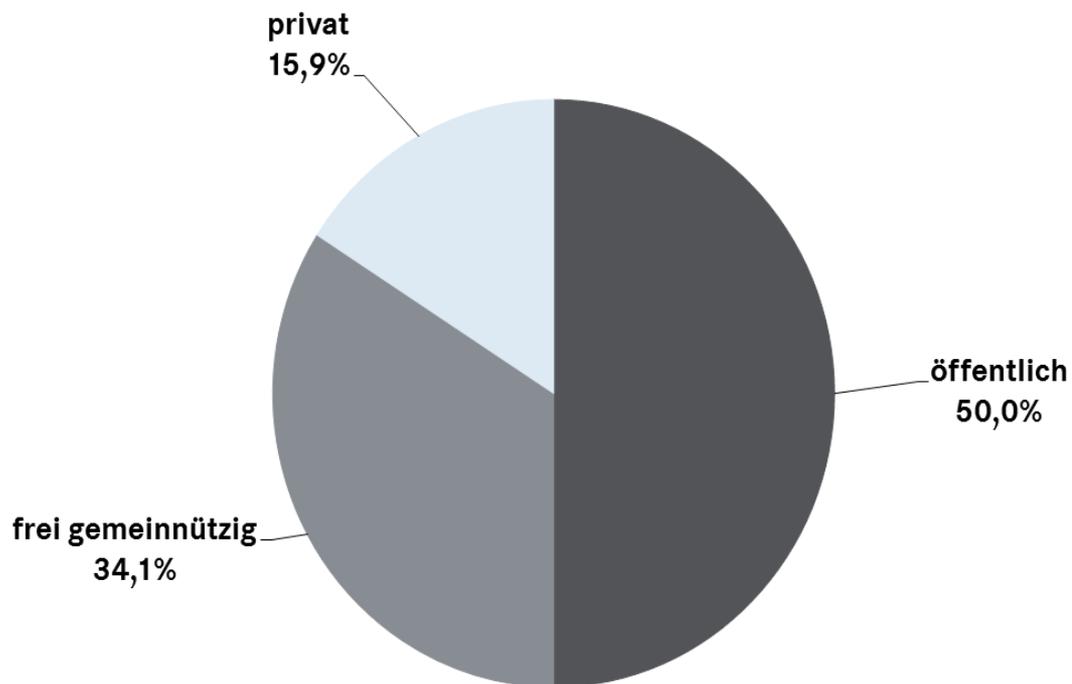
Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

Versorgungsstufe (n=137)



Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Krankenhäusern

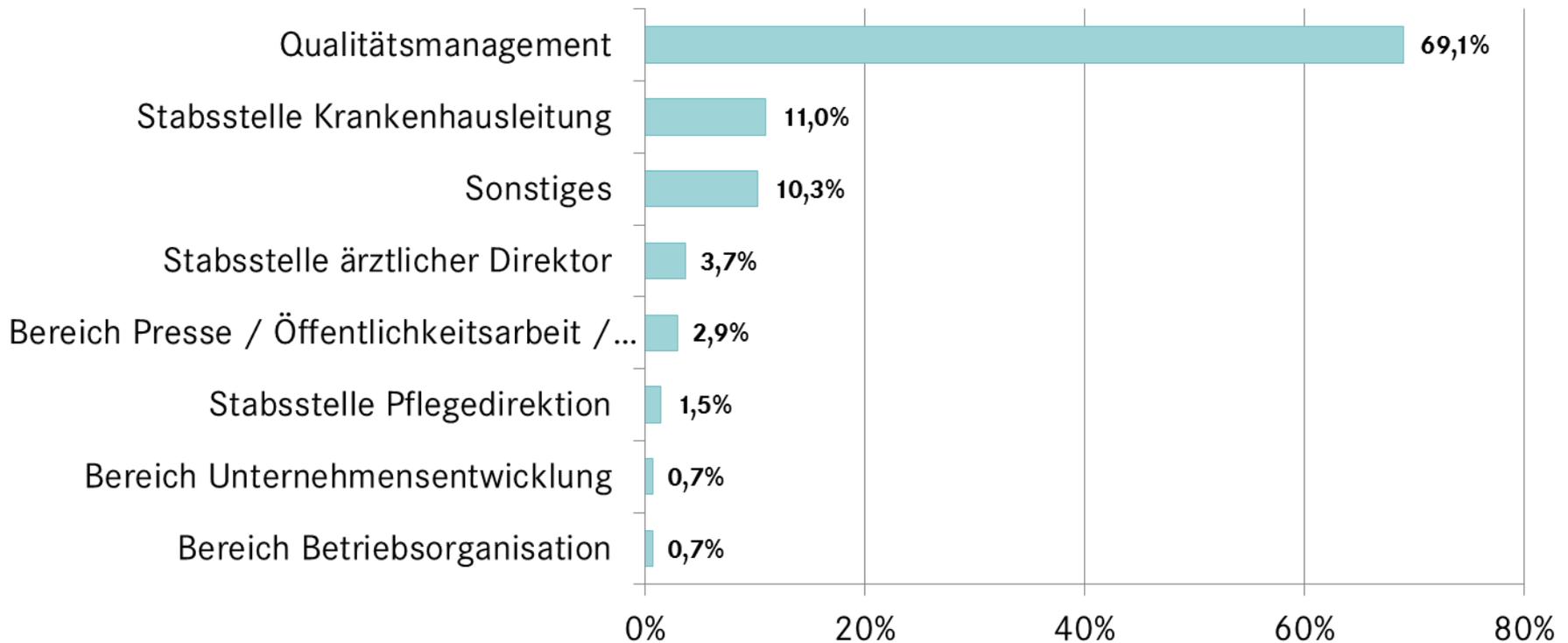
Krankenhausträger (n=183)



Quelle: kliniken.de, 2015/2016

Organisation des Beschwerdemanagements

Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=136)*



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

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

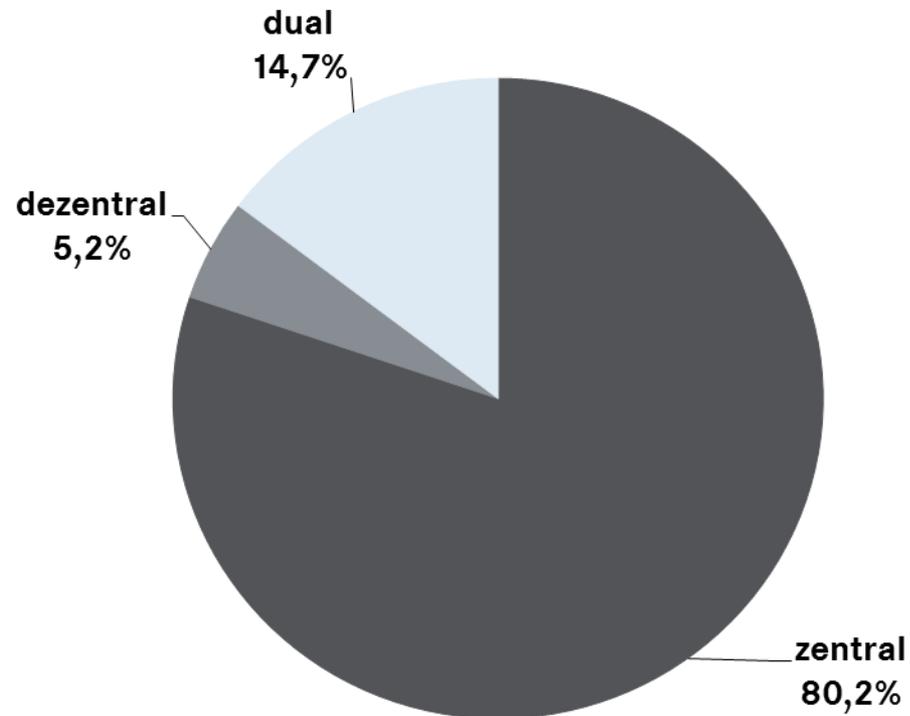
Herz- und Gefäßerkrankungen

Rheuma

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

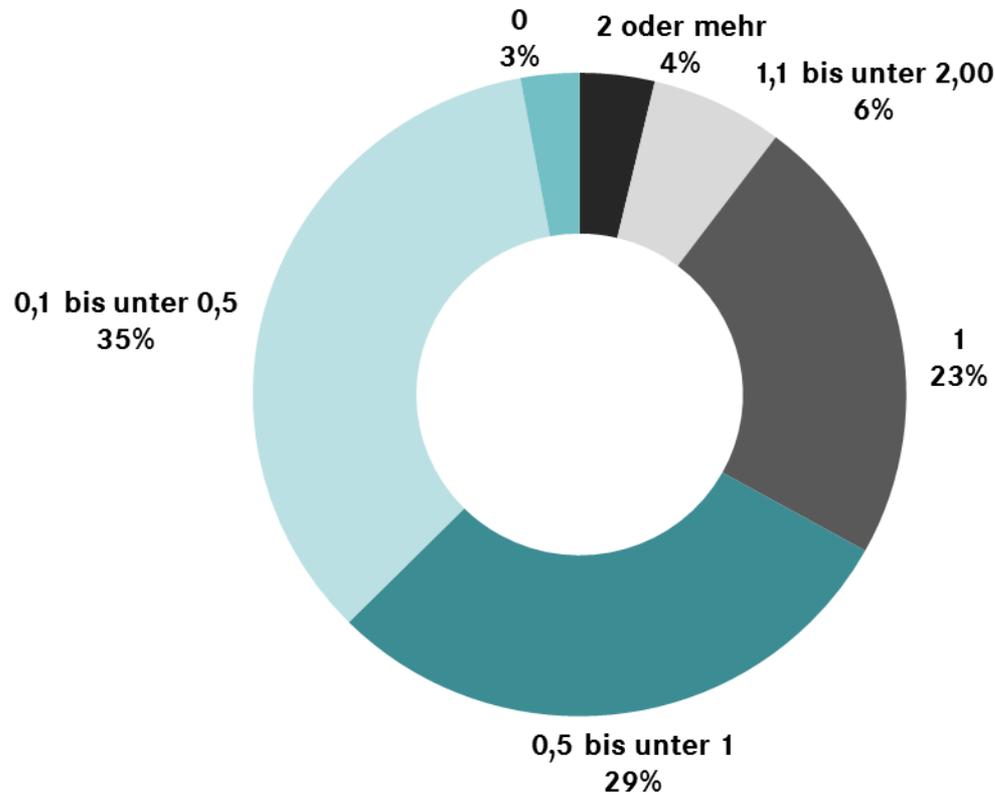
Organisation des Beschwerdemanagements

Organisation des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=136)



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)



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
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%
Gesamt	27	Ø 0,5 *	71,1%	24	Ø 0,6 *	30,4%	41	Ø 0,7 *	41,7%	37	Ø 0,9 *	56,0%

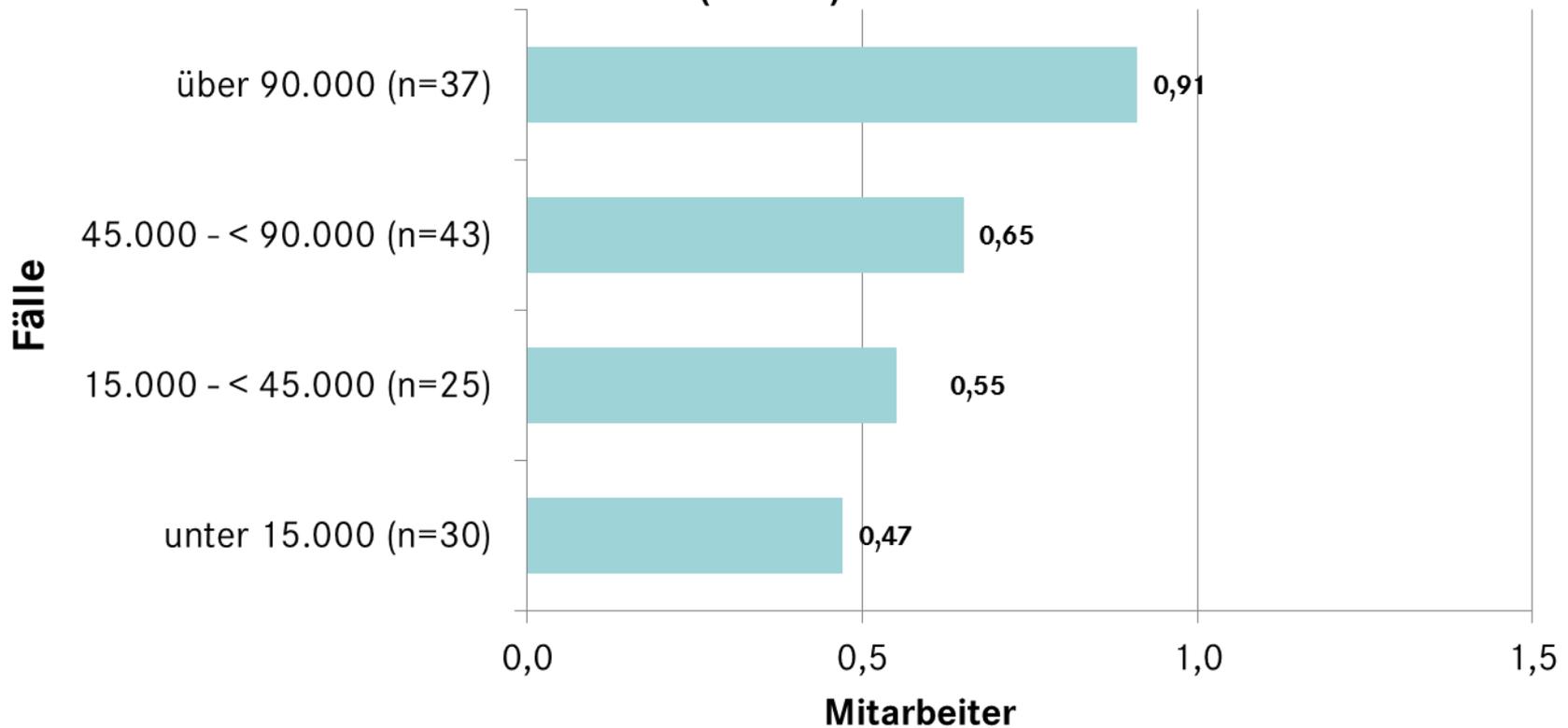
n = Anzahl der Nennungen

MA = Mitarbeiter im Beschwerdemanagement
SW = Softwarenutzung „Ja“

* gewichteter Mittelwert

Organisation des Beschwerdemanagements

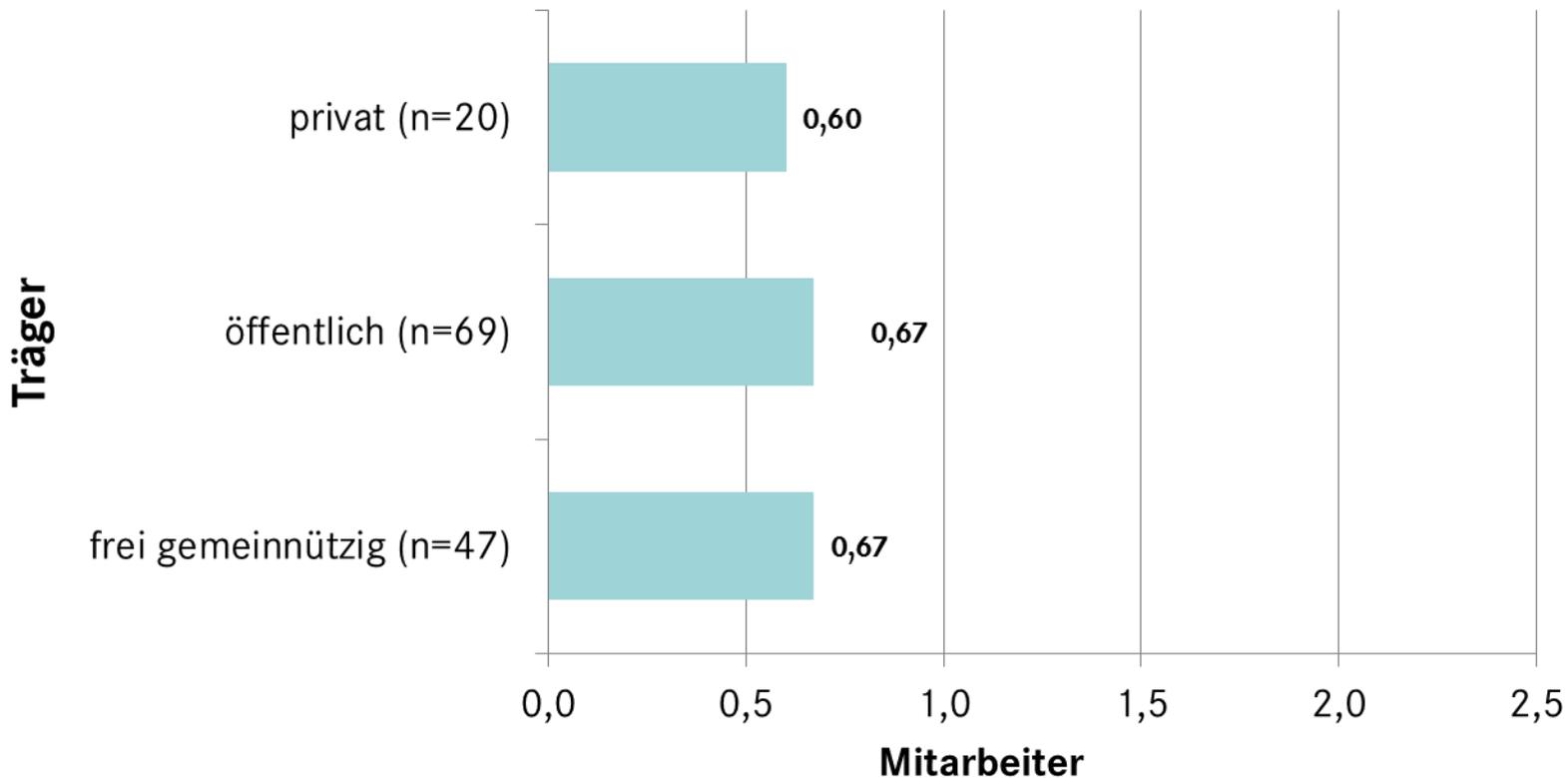
Anzahl der Mitarbeiterstellen im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle*
(n=135)



* amb. + stat.

Organisation des Beschwerdemanagements

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



Organisation des Beschwerdemanagements

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

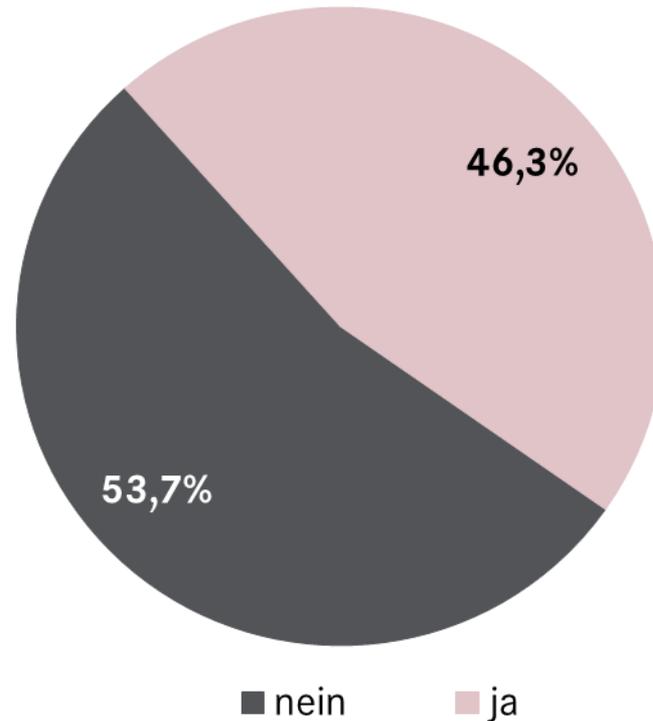
2014: Für je 1.000 Beschwerden sind im Durchschnitt 1,4 Mitarbeiterstellen eingerichtet (in 162 Kliniken mit vollständigen Angaben).

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).

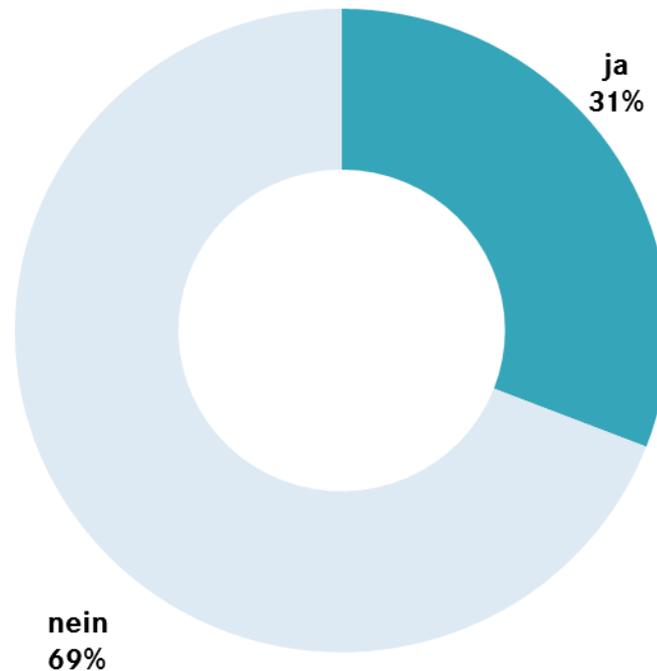
Organisation des Beschwerdemanagements

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



Organisation des Beschwerdemanagements

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



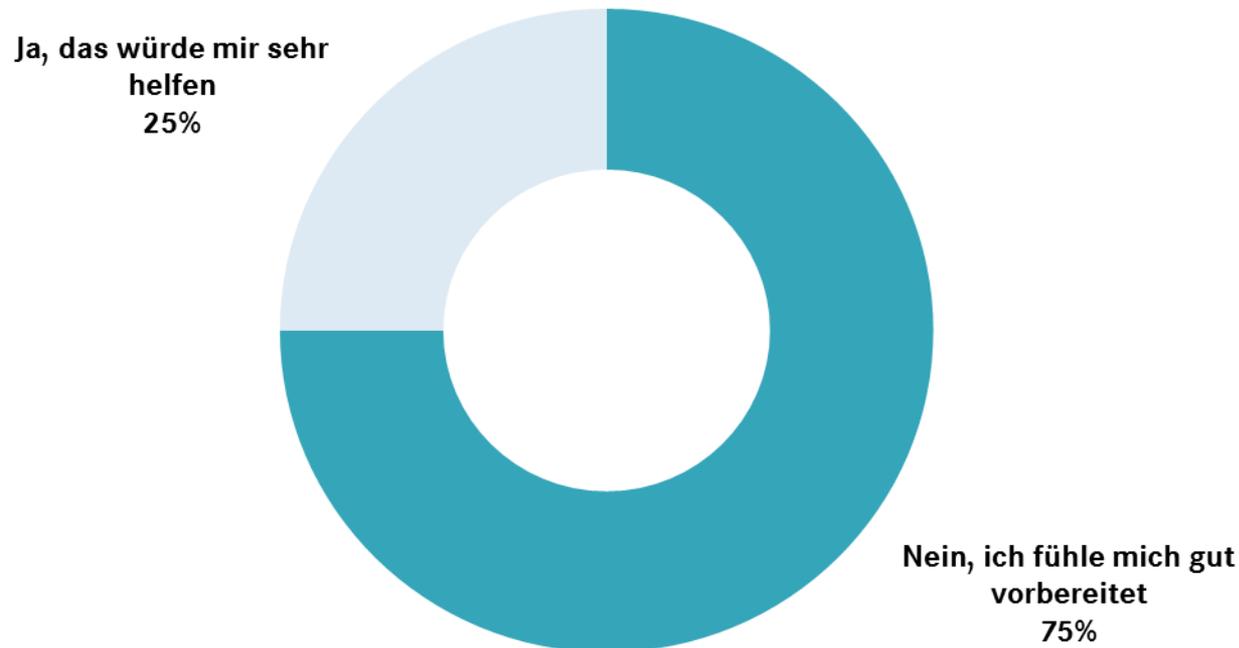
Die durchschnittliche
Dauer der Ausbildung
Betrag:

38,6 Stunden

Organisation des Beschwerdemanagements

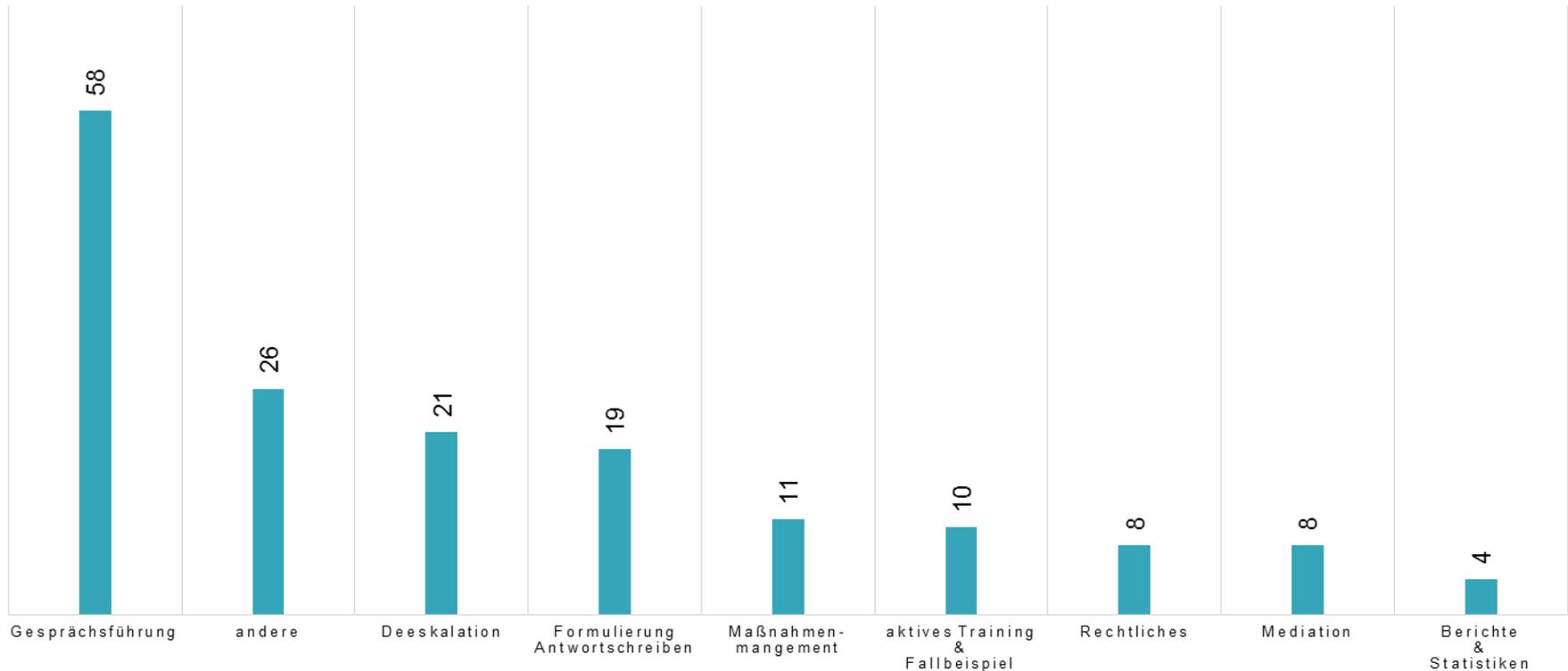
Sehen Sie aktuell Bedarf an einer fundierten Ausbildung / Schulung für den Umgang und die Bearbeitung von Beschwerden?

(n = 136)



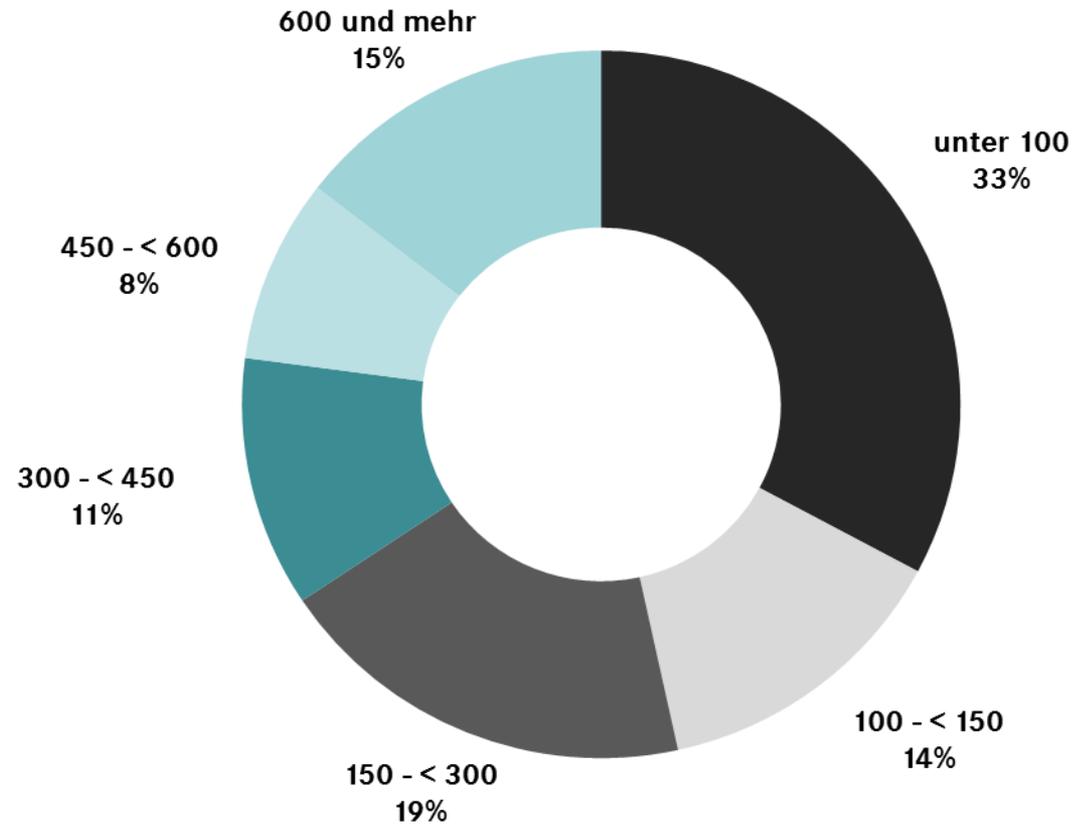
Organisation des Beschwerdemanagements

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



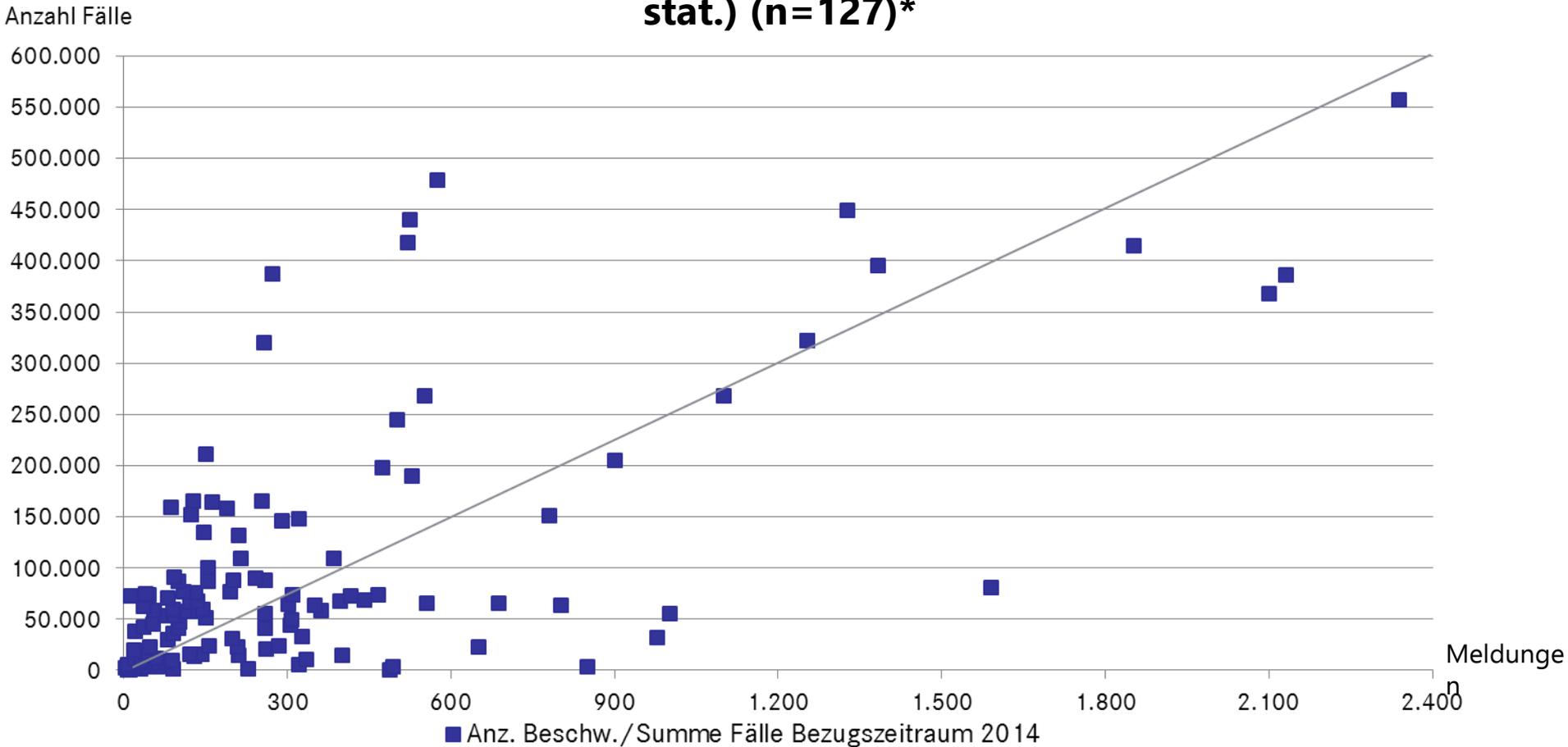
Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen (n= 131)



Beschwerdemeldungen

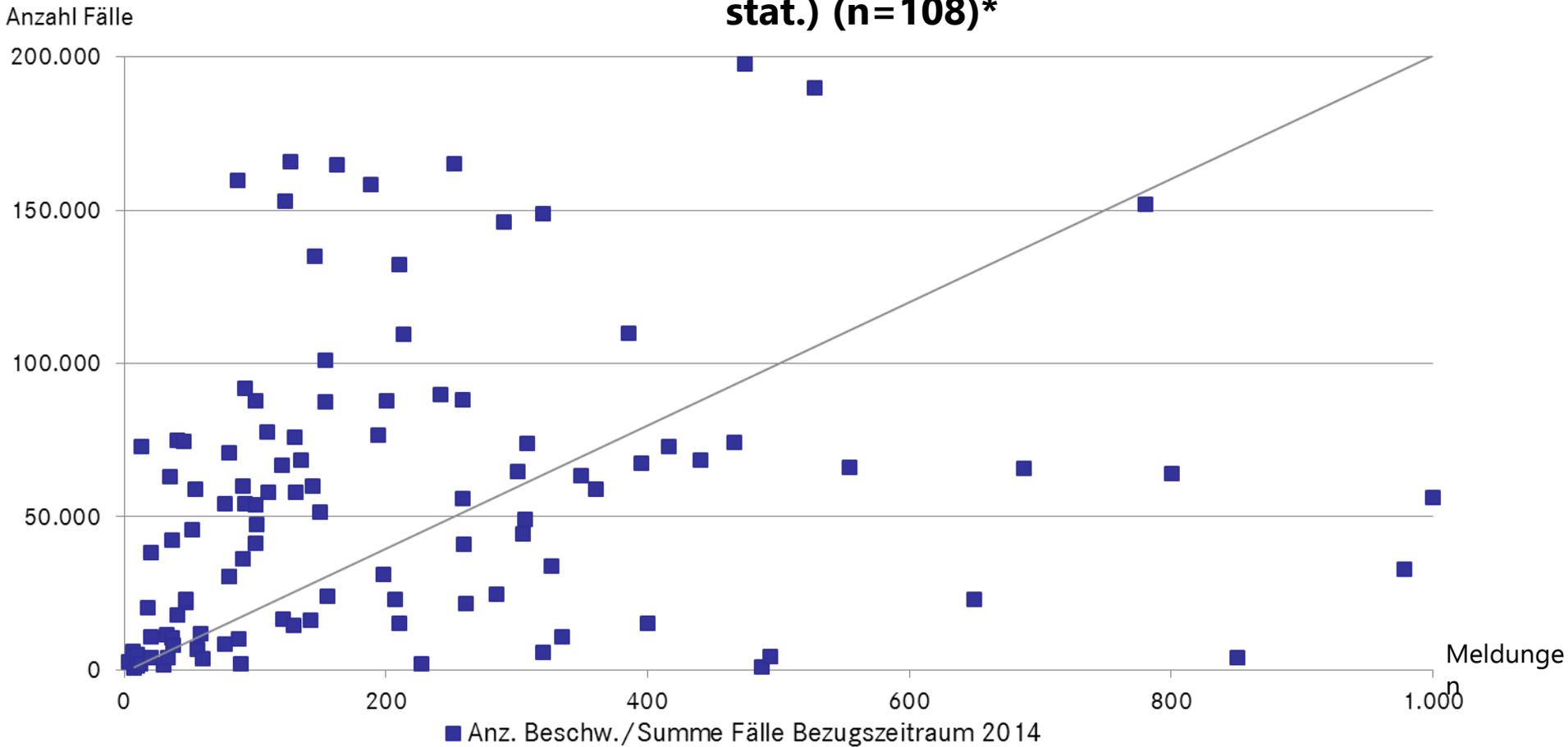
Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.) (n=127)*



*1 Klinik mit über 4.500 Beschwerden wird hier nicht dargestellt

Beschwerdemeldungen

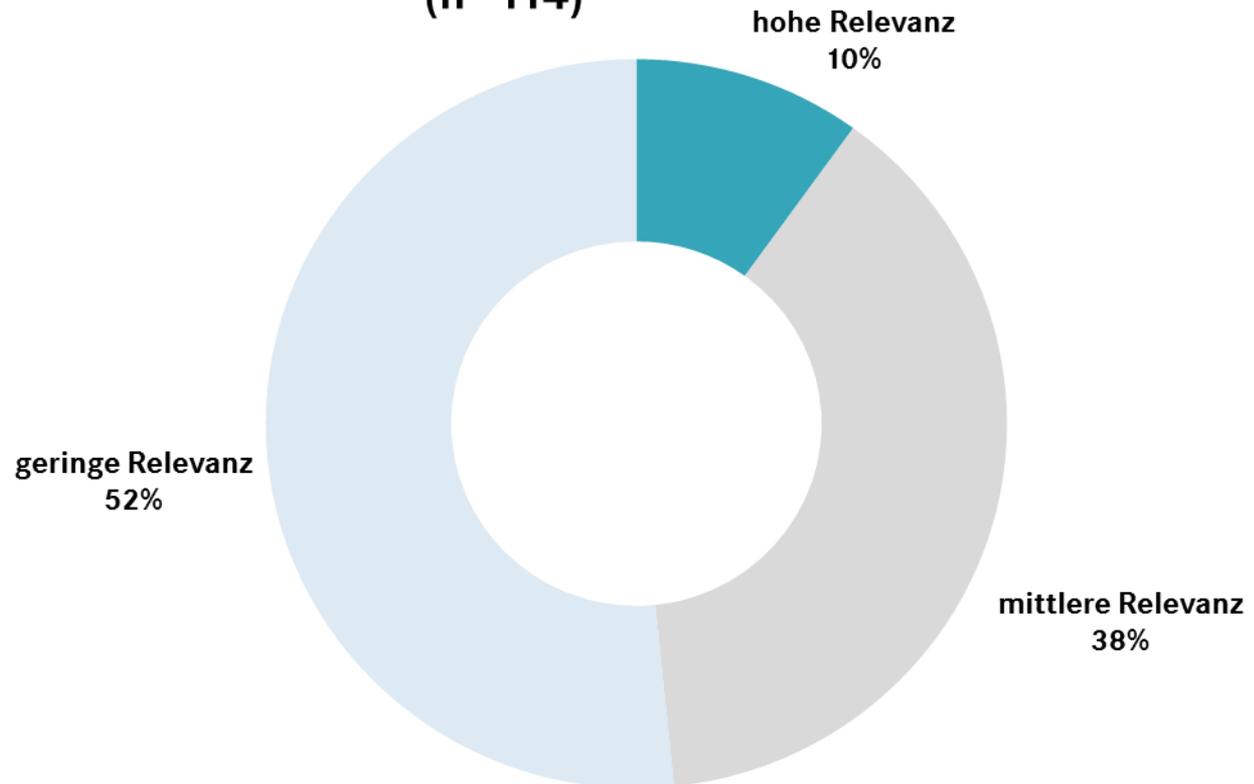
Ausschnitt: Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (amb. + stat.) (n=108)*



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

Beschwerdemeldungen

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



hohe Relevanz:

z.B. drohender Inhalt, Klage, Zahlungsverweigerung

mittlere Relevanz:

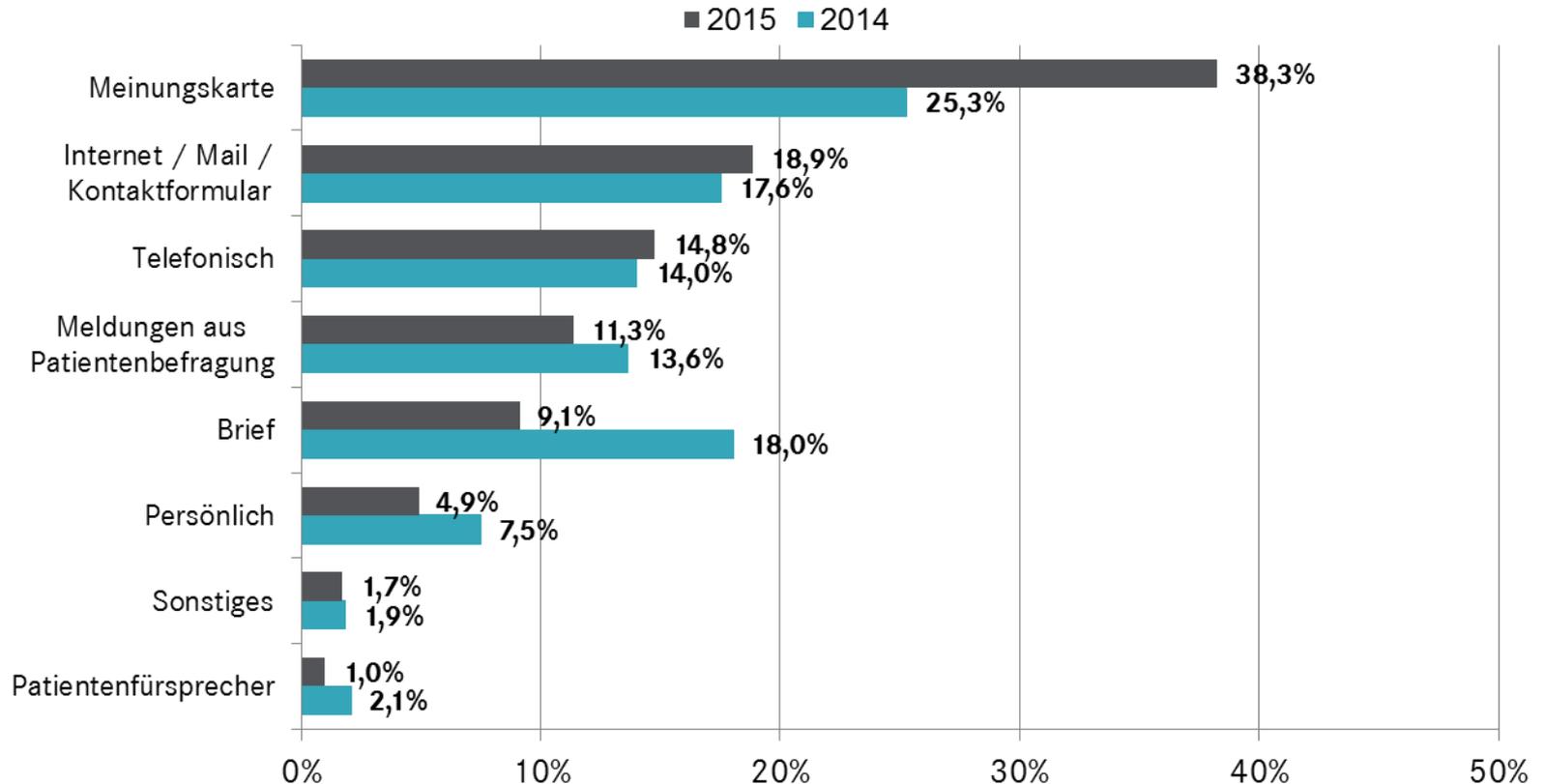
z.B. nachvollziehbare Beschwerde des Kunden, muss abgestellt werden

geringe Relevanz:

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

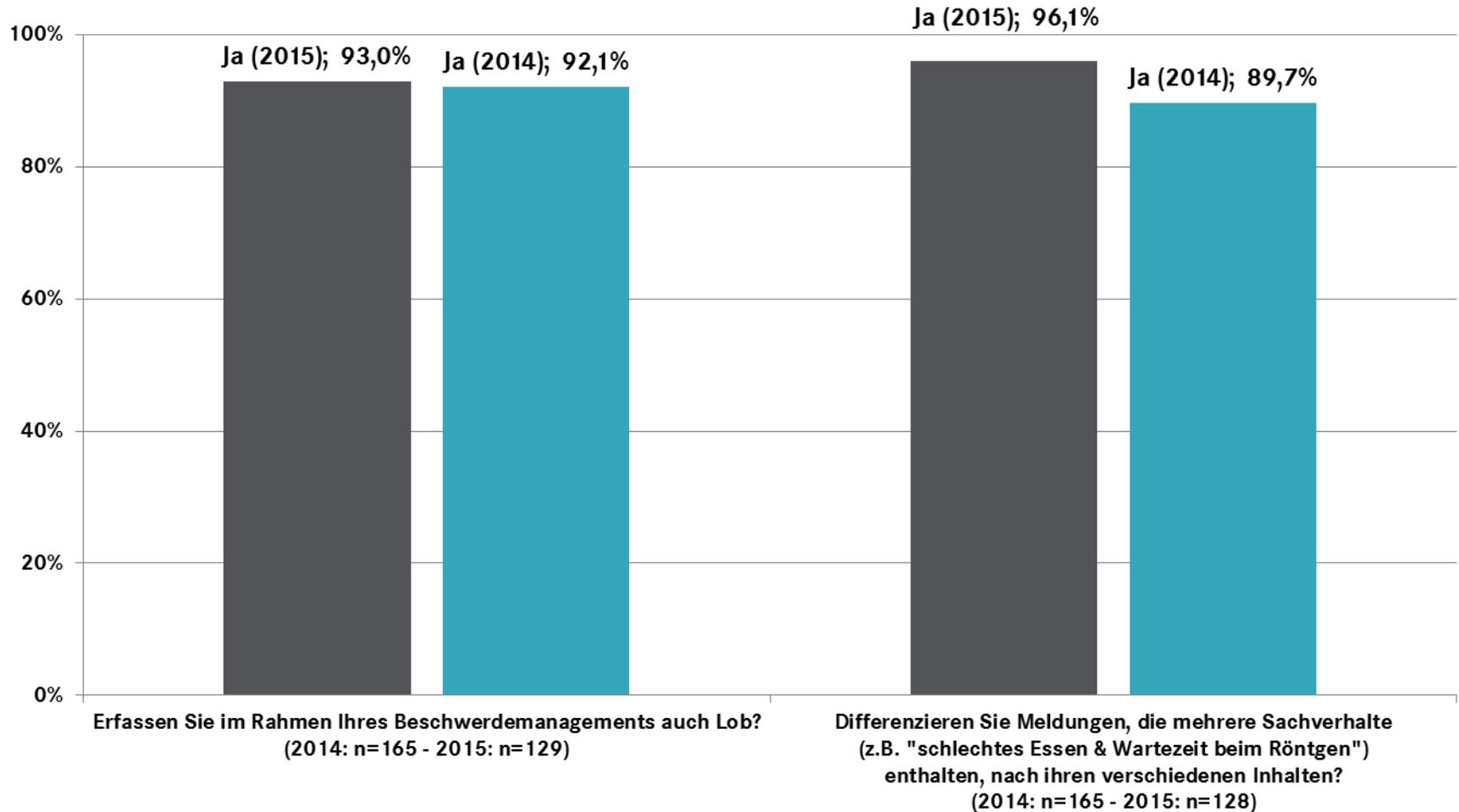
Beschwerdemeldungen

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



Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

Beschwerdemeldungen

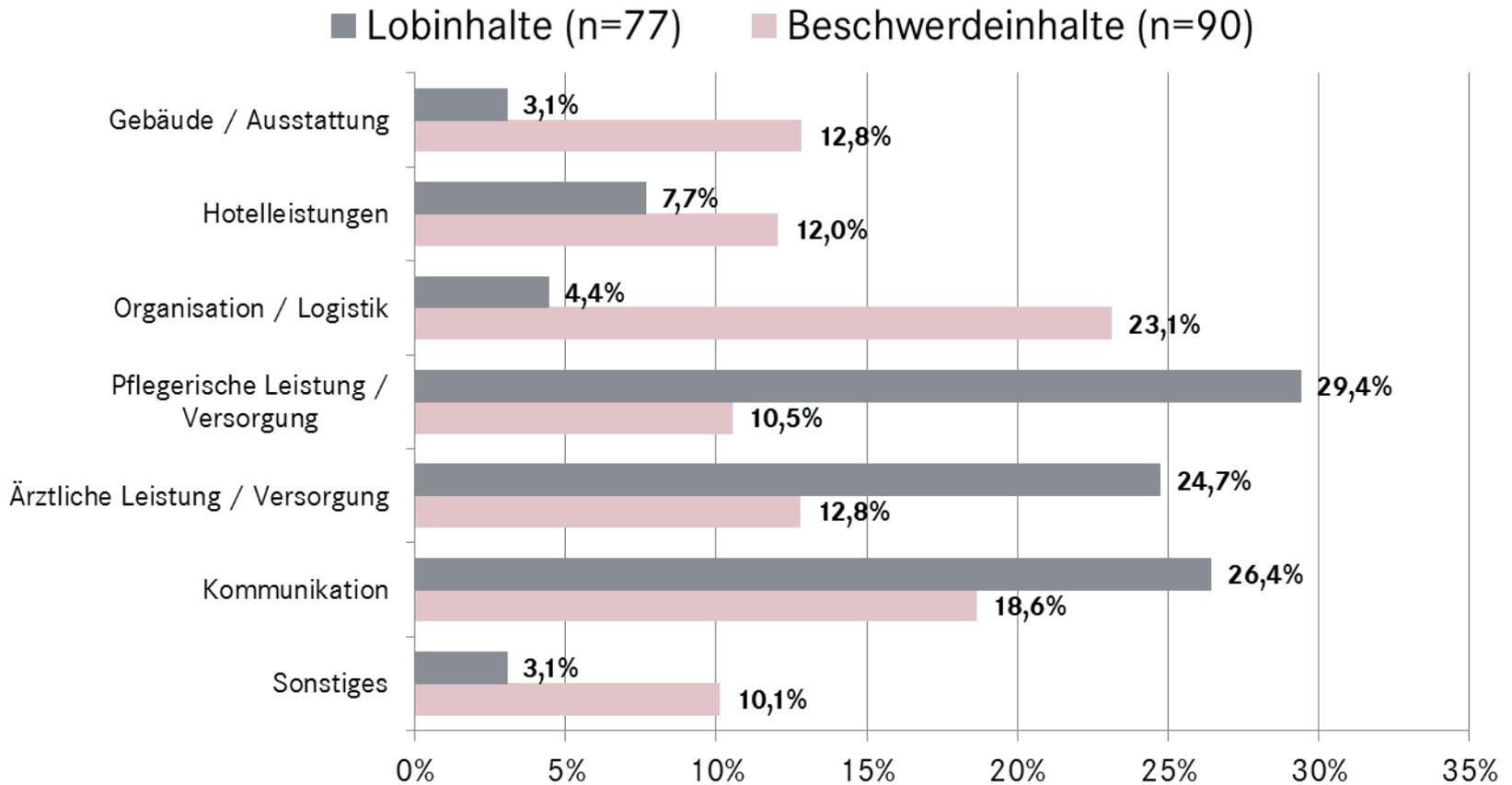


Inhalte

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.**

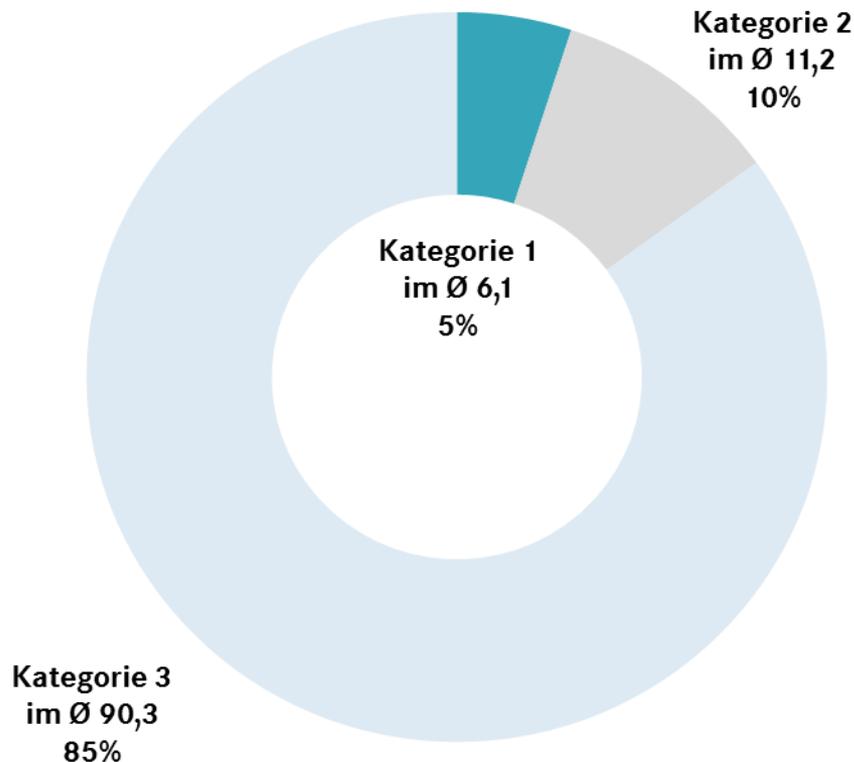
Inhalte

Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien ...



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)

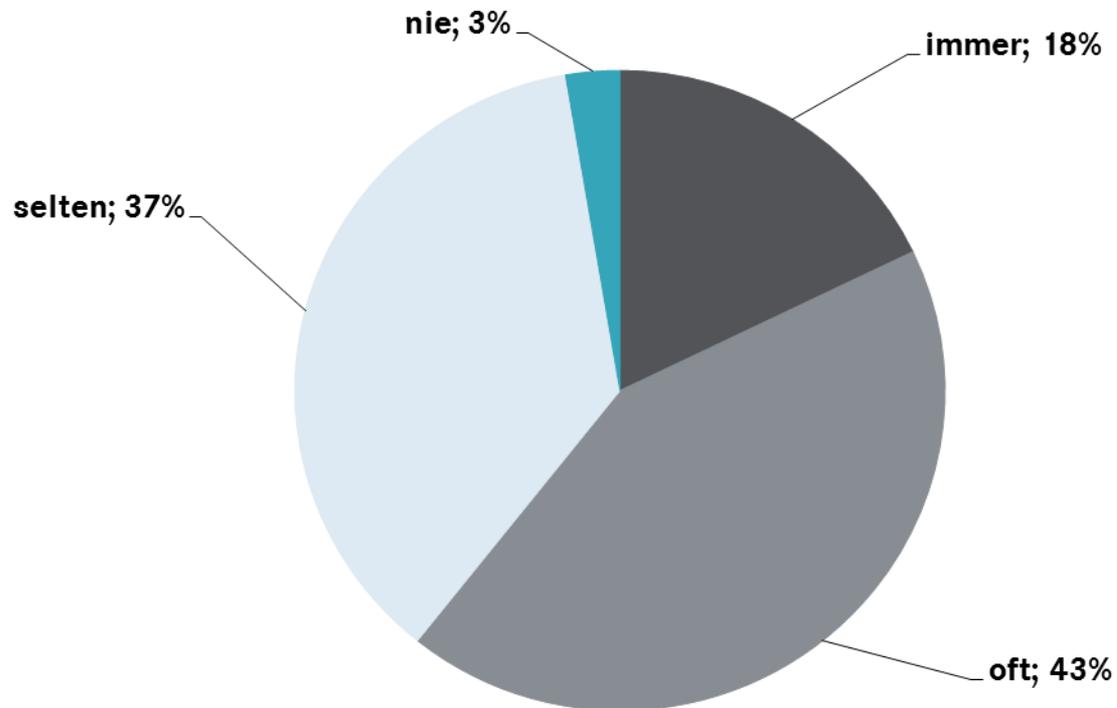
Kategorie 3: Soforthilfe durch das Beschwerdemanagement (Terminkoordination, Sonderreinigung, fehlende Erreichbarkeit, technische Unterstützung, Schlichtung / Entschuldigung, Schulung, Prozessänderung, Reparatur)

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.**

Verbesserungsmaßnahmen

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



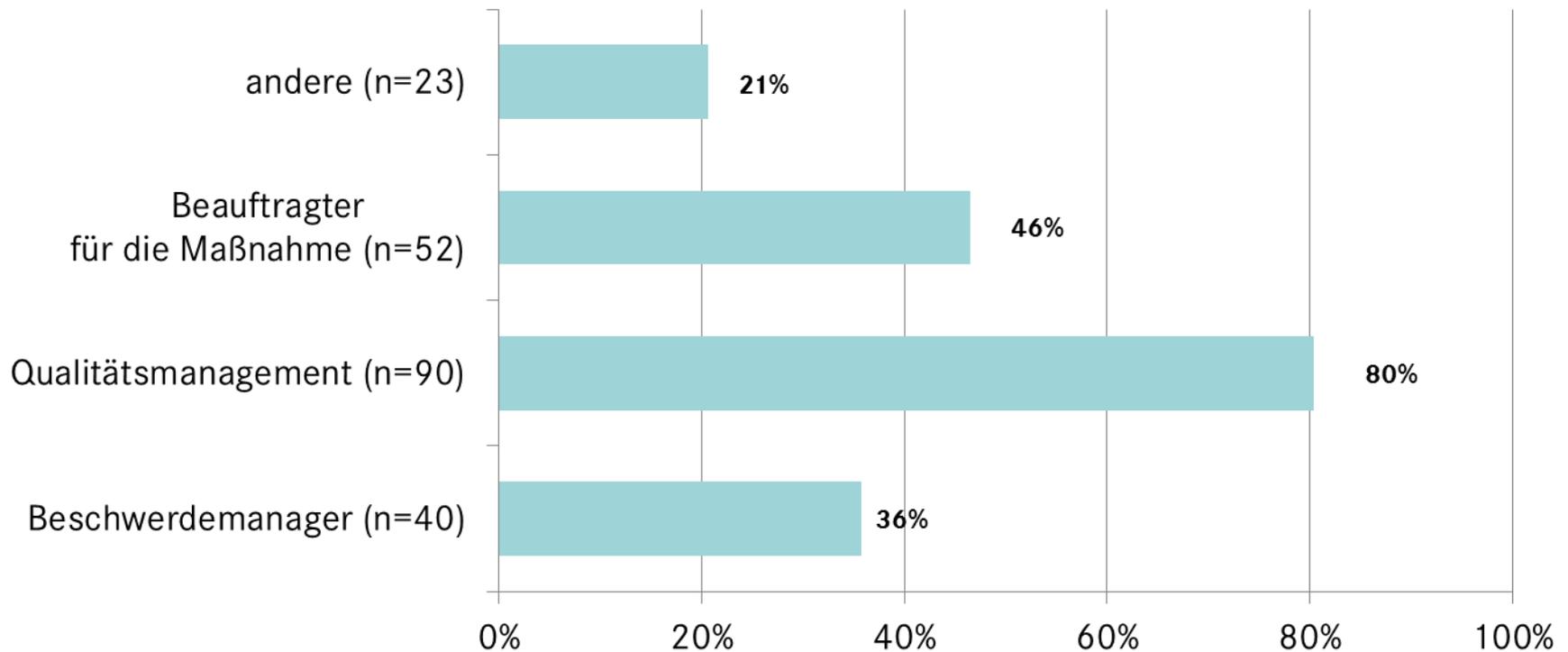
Verbesserungsmaßnahmen

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



Verbesserungsmaßnahmen

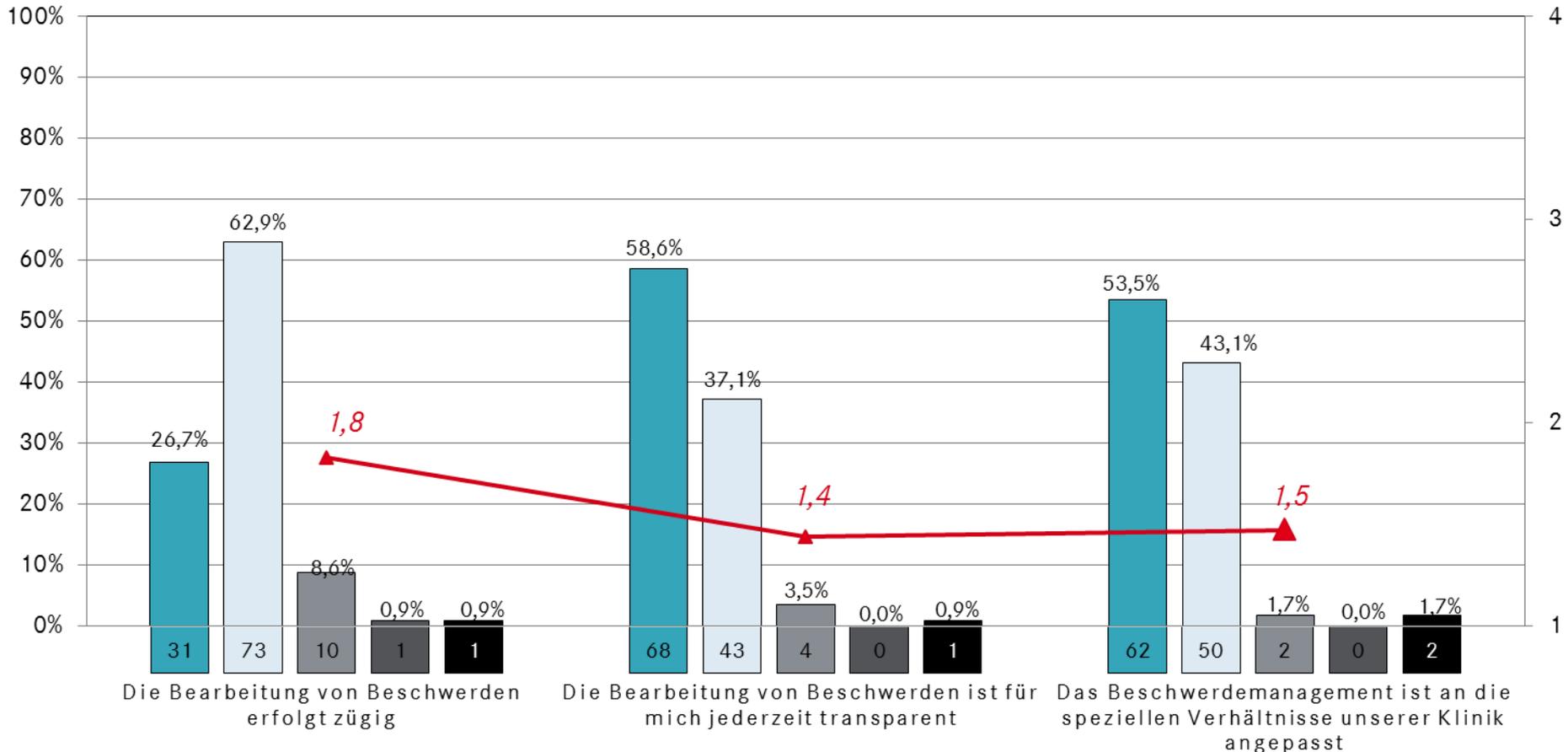
Durch wen wird ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen überprüft?* (n=112)



*Mehrfachnennungen möglich

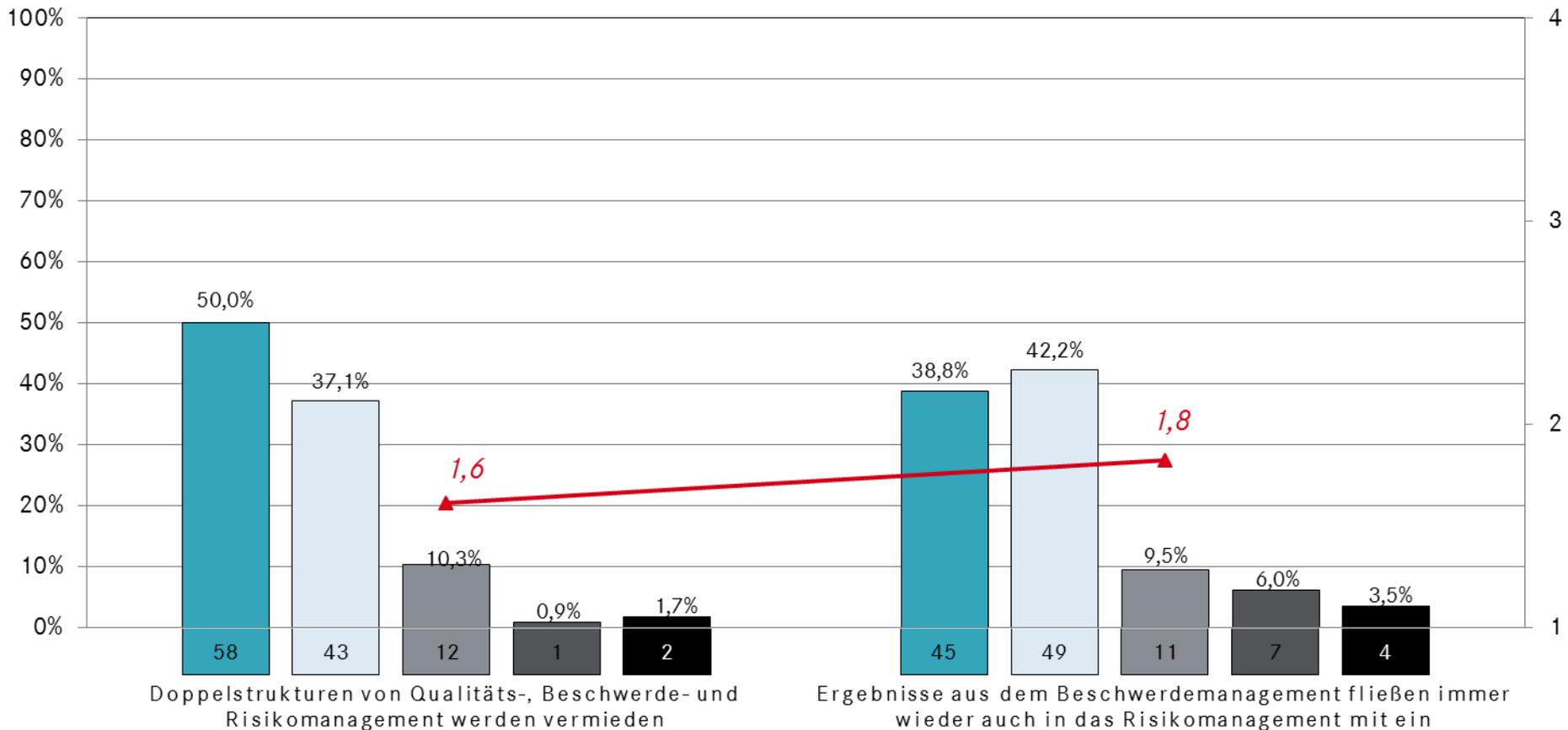
Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

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



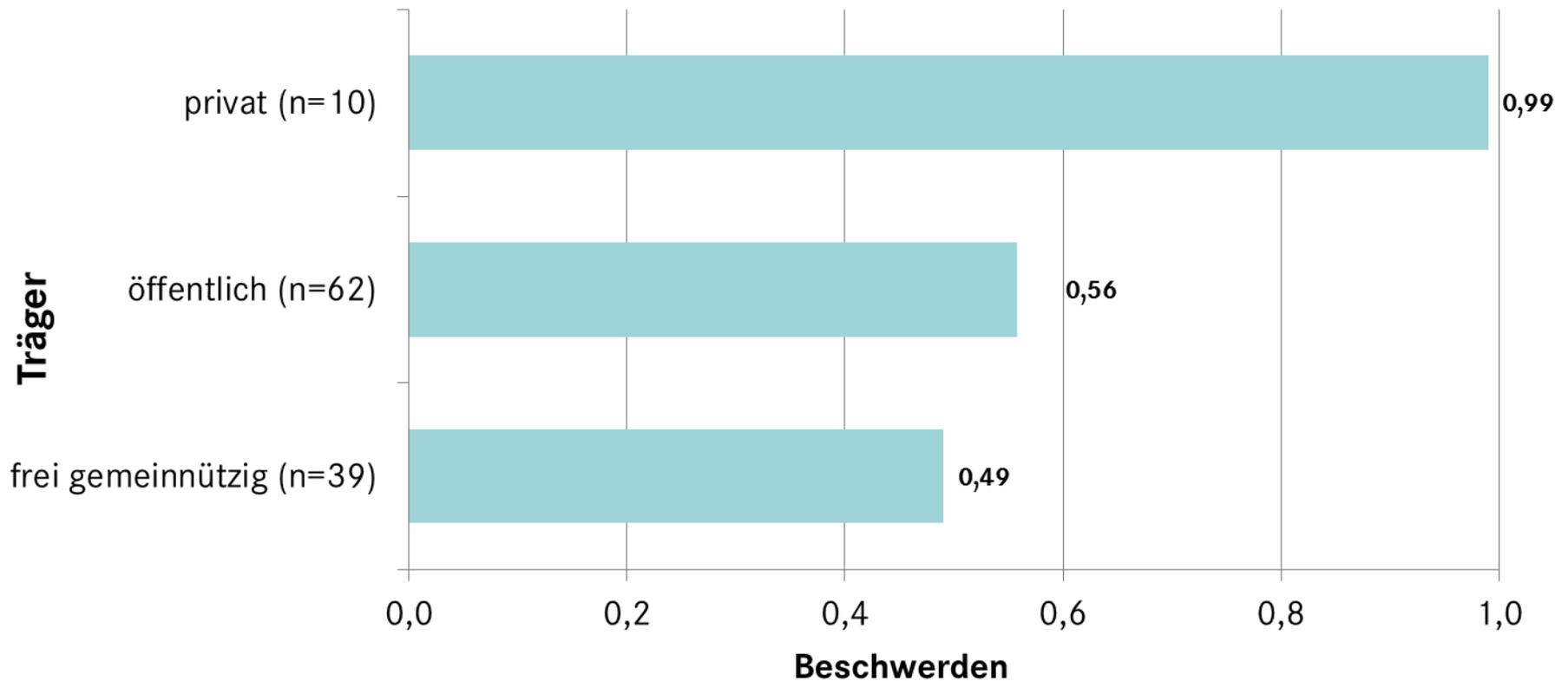
Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

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



Beschwerdequote

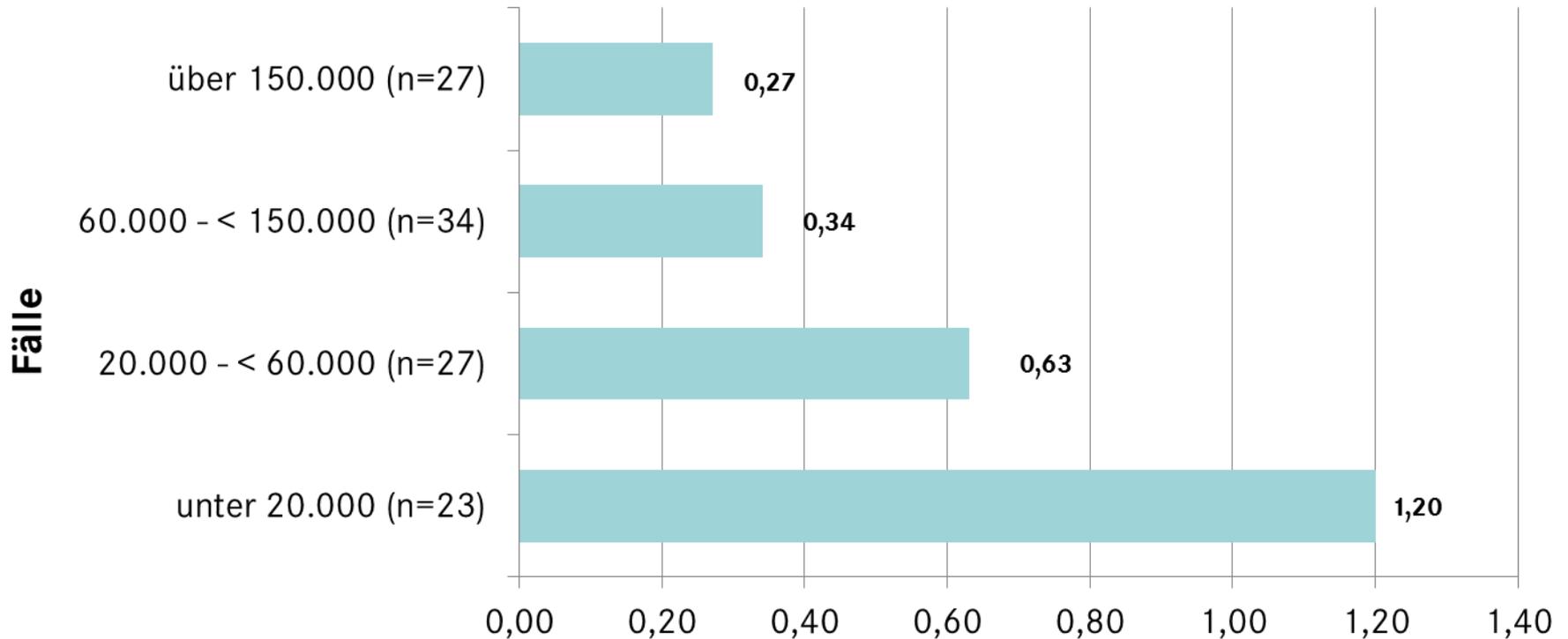
Beschwerdequote* im Mittel / je Träger
(n=111)



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

Beschwerdequote

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



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

** amb. + stat.

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.**

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 ($\text{Anzahl Beschwerden} \cdot 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$) 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.

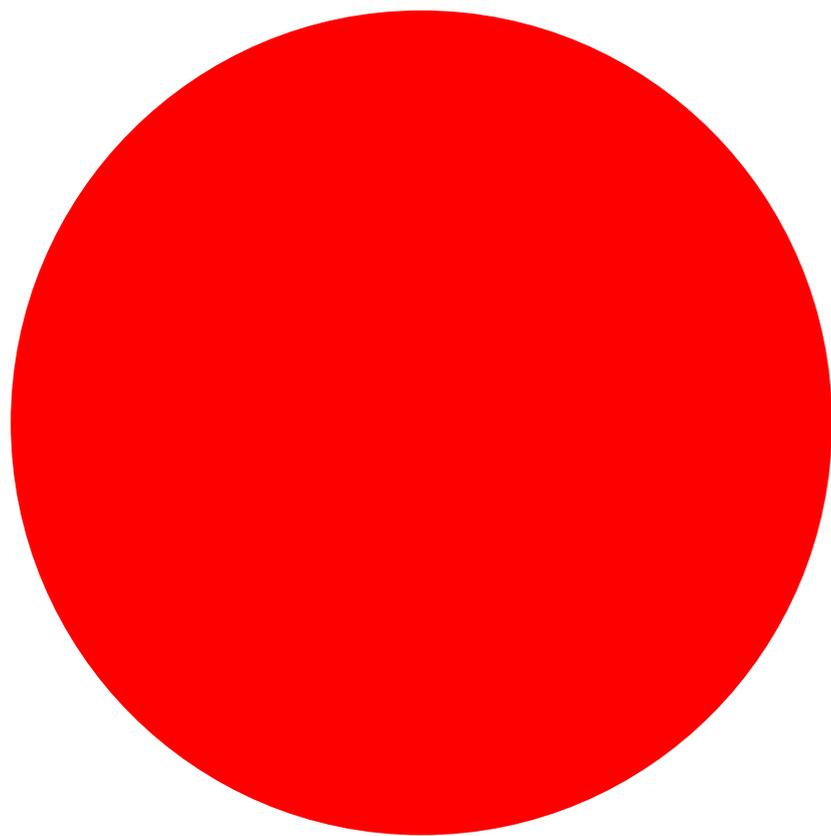
„Den Fortschritt
verdanken
wir den Nörglern.
Zufriedene Menschen
wünschen sich keine
Veränderung“.

(Herbert G. Wells, Engl. Schriftsteller, 1866-1946)

Danke für Ihre
Aufmerksamkeit.

Fragen





Kontakt Daten

- * **Oliver Gondolatsch**
- * 1. Vorsitzender Bundesverband
Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen (www.bbfg-ev.de)
- * Referent für Krankenhausfragen in der
Abteilung Krankenhäuser des Diözesan-
Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.
- * Fon +49(0)221/2010-136
- * E-Mail: Oliver.Gondolatsch@caritasnet.de

