

Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2021* in Krankenhäusern – Gesamtbericht



Eine Studie des Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen, des DKI und Inworks
Ulm, 10.11.2022



* Bezugszeitraum

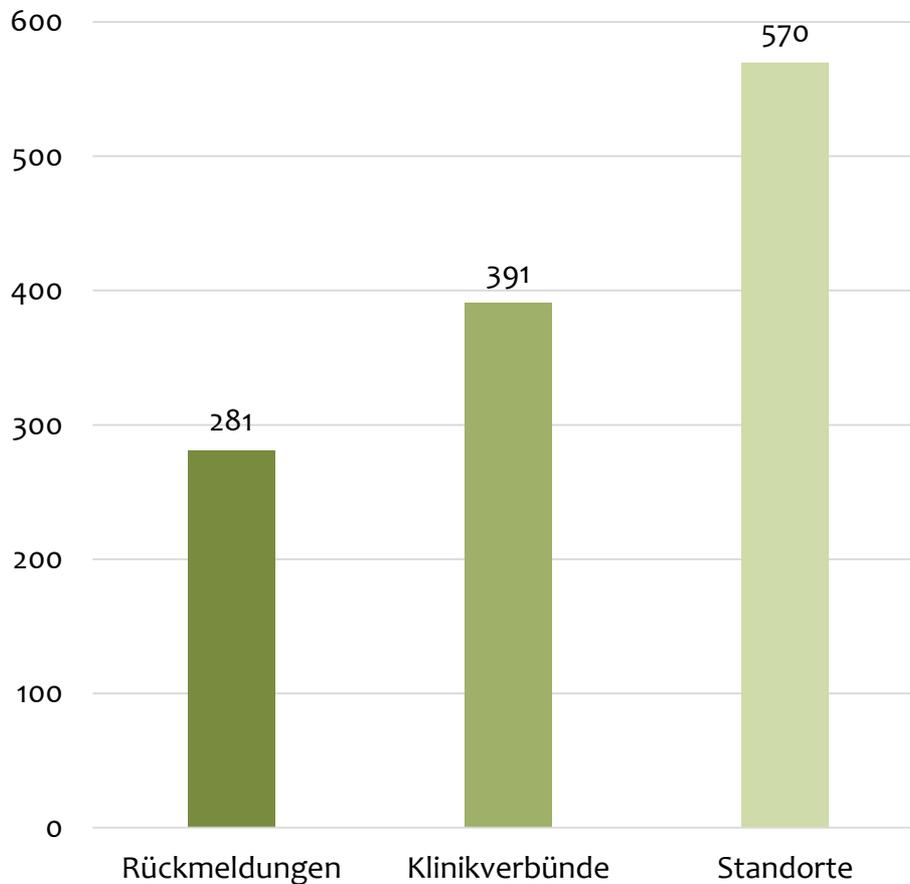
Inhalt

1. **Rahmendaten und Methode**
2. **Rücklauf**
3. **Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen**
4. **Organisation des Beschwerdemanagements**
5. **Psychische Belastung als Beschwerdemanager**
6. **Beschwerdemeldungen**
7. **Inhalte**
8. **Verbesserungsmaßnahmen**
9. **Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen**
10. **Standards des BBfG**
11. **Beschwerdequote**
12. **Beteiligung am Benchmark im Vorjahr**
13. **Covid-19**
14. **Die wichtigsten Ergebnisse**

1. Rahmendaten und Methode

- Zielsetzung:** Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2021 in Gesundheitseinrichtungen in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Luxemburg; Benchmark für teilnehmende Klinikverbände
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 27.07. - 02.10.2022
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2021**
- Teilnehmer:** 1.559 eingeladene Ansprechpartner, davon 277 (17,8 %) Teilnehmer, die Angaben 391 Klinikverbänden und für 570 Standorte gemacht haben.
- Auswertung:** kumuliert und anonym; Es werden keine Rückschlüsse auf einzelne Kliniken gezogen.

2. Rücklauf



Durch die Abfrage der Anzahl der IK-Nummern sowie der Standorte ergeben sich in der Betrachtung des Rücklaufes verschiedene Größen.

Eine Rückmeldung kann sich auf mehrere Kliniken und / oder Standorte innerhalb eines Klinikverbundes beziehen.

Hinweis

Falls nicht anders ausgewiesen, wurde als Datenbasis für die nachfolgenden Ergebnisse

n = Anzahl der Rückmeldungen (entspricht Teilnehmern)

verwendet.

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

Rückmeldungen nach Bundesländern

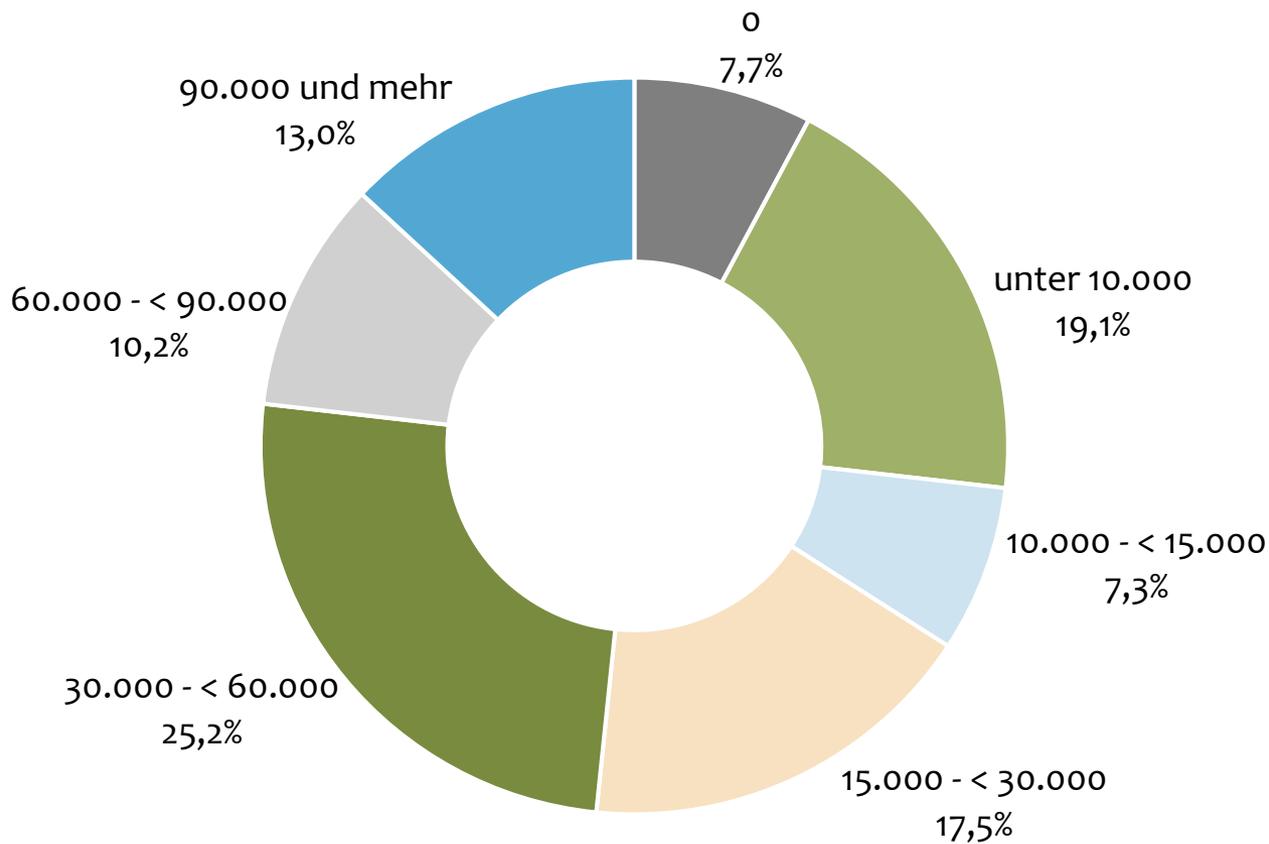


Bundesland	Rückmeldungen in %
Nordrhein-Westfalen	24,5%
Bayern	14,6%
Baden-Württemberg	14,2%
Niedersachsen	13,0%
Hessen	7,5%
Rheinland-Pfalz	4,7%
Berlin	3,6%
Schleswig-Holstein	3,2%
Sachsen	3,2%
Thüringen	2,4%
Hamburg	2,4%
Saarland	2,0%
Brandenburg	2,0%
Sachsen-Anhalt	1,2%
Mecklenburg-Vorpommern	1,2%
Bremen	0,4%

* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

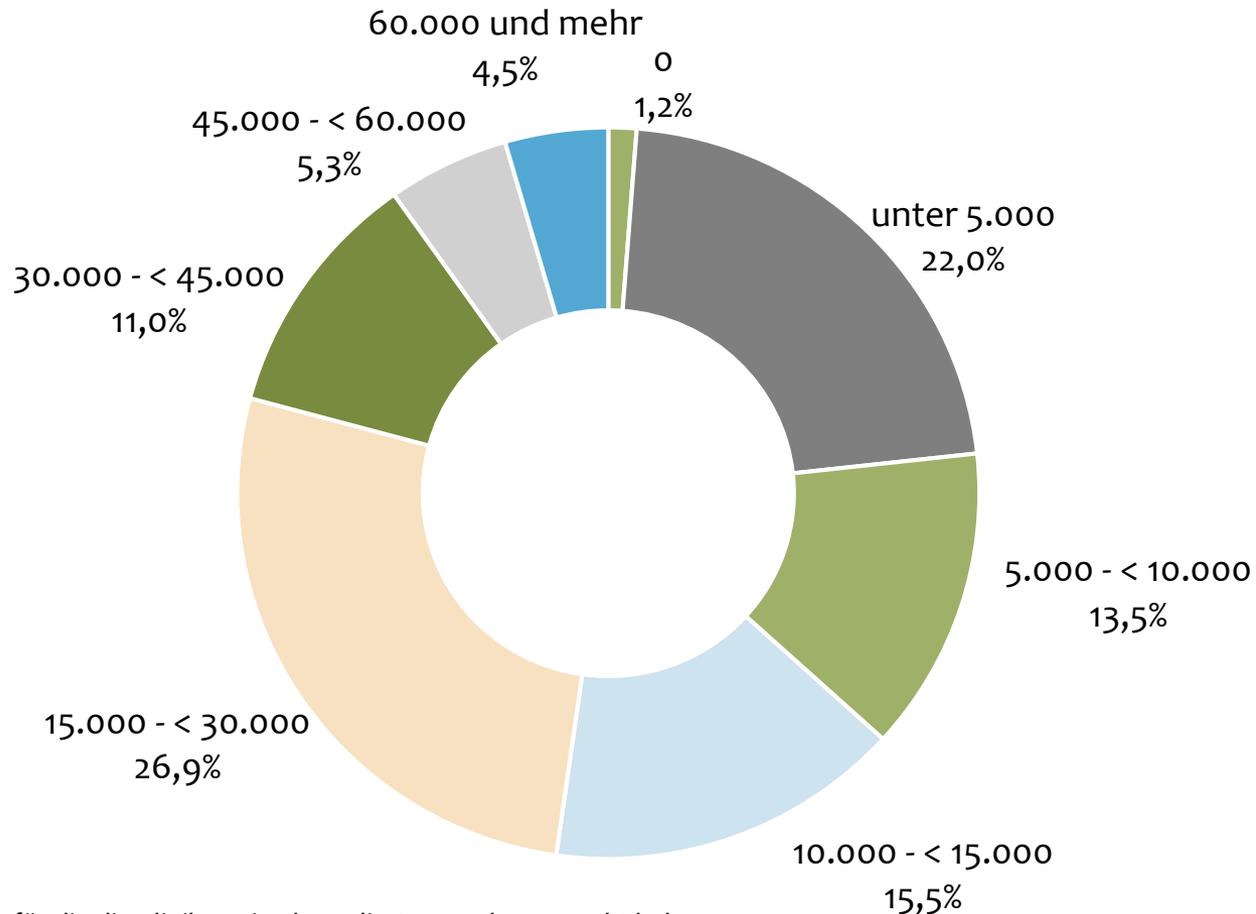
Fallzahlen, ambulant (n=246)*



* n = Anzahl der Standorte, für die die Kliniken eine kumulierte Angabe gemacht haben

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

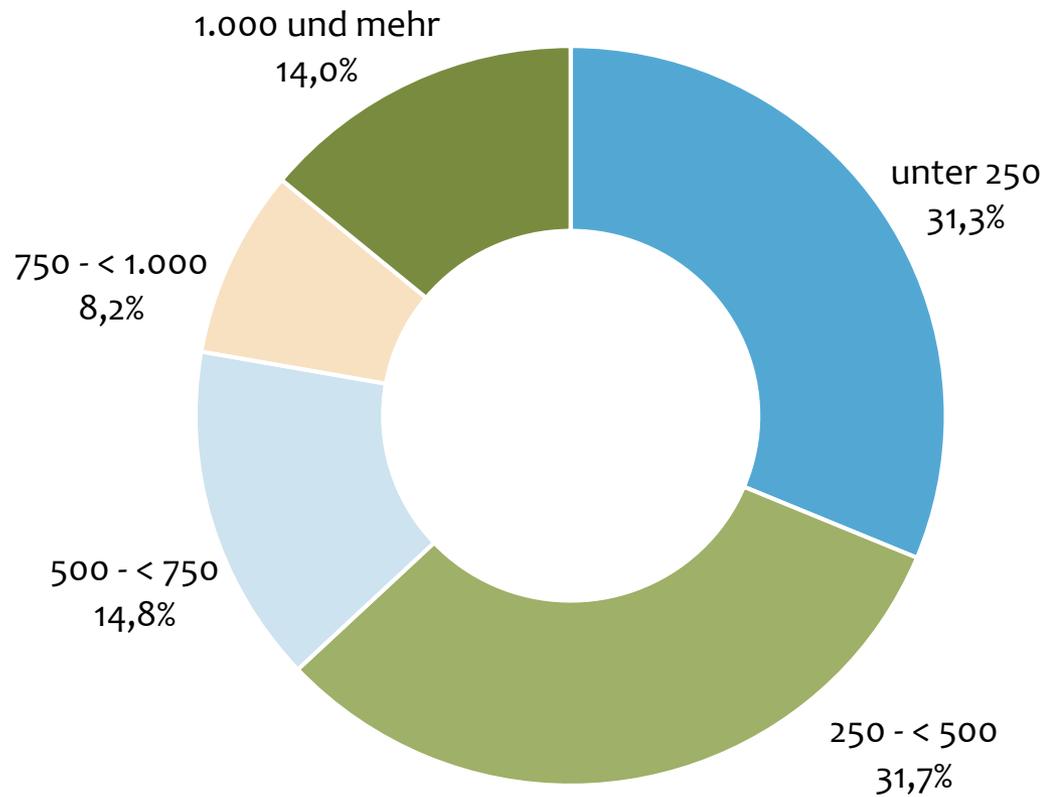
Fallzahlen, stationär (n=245)*



* n = Anzahl der Standorte, für die die Kliniken eine kumulierte Angabe gemacht haben

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

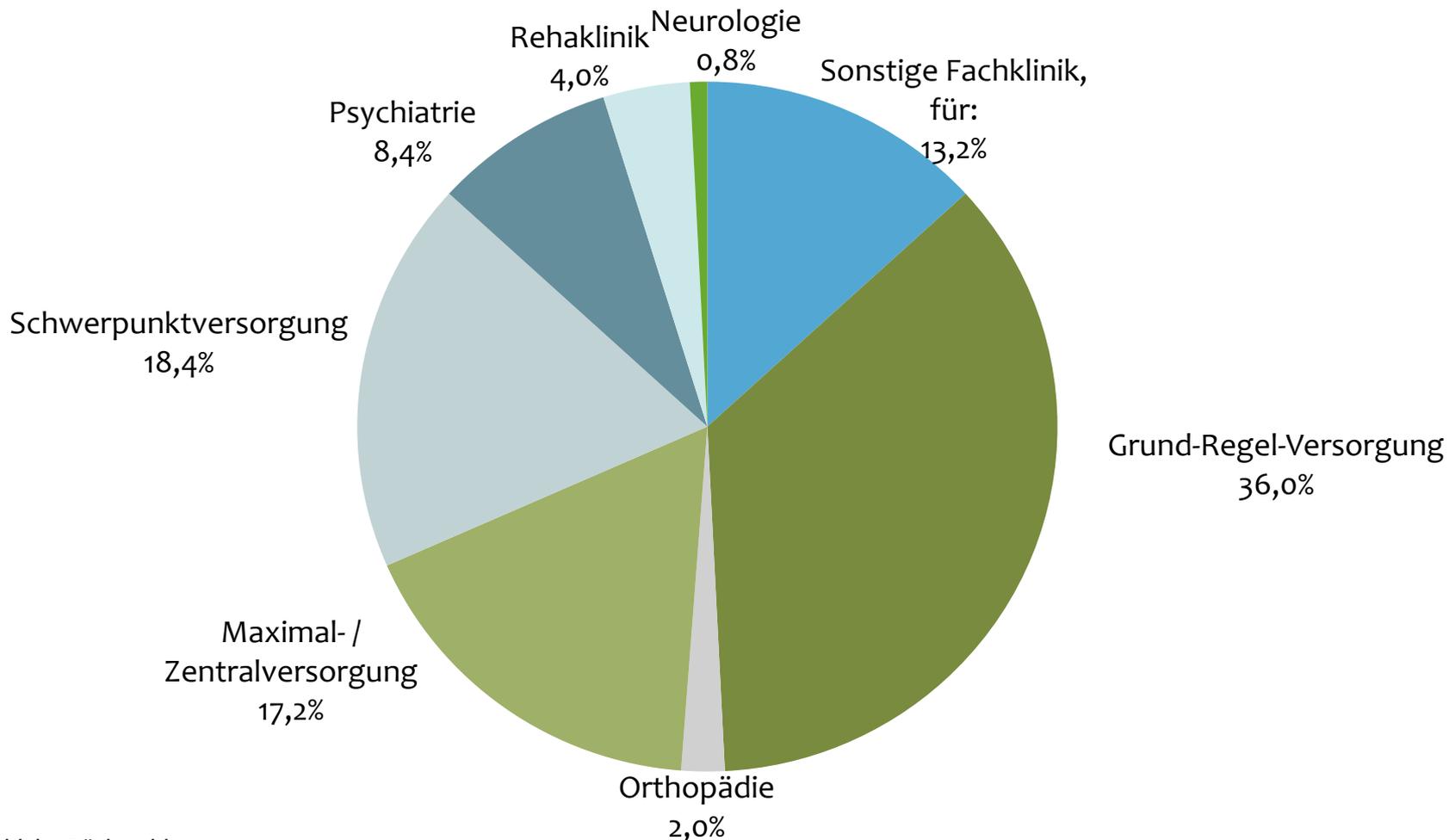
Anzahl Betten (n=243)*



* n = Anzahl der Standorte, für die die Kliniken eine kumulierte Angabe gemacht haben

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

Versorgungsstufe (n=250)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

Sonstige Fachklinik, für:*

(Versorgungsstufe / Folie 9 – 1/2)

- Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Neurologie, Forensik
- Strahlentherapie und Radioonkologie
- für Kinder- und Jugendpsychiatrie, -Psychotherapie und -Psychosomatik
- Psychiatrie, Neurologie, Somatik, Akutgeriatrie, Rehaklinik, Tageskliniken, Institutsambulanzen
- Pneumologie
- zzgl. Psychiatrie
- Urologie
- Psychiatrie
- Akut Klinik für Psychosomatik und Psychotherapie
- Psychiatrie- und Psychotherapie; Erwachsene, Kinder und Jugendliche
- Sozialpädiatrie
- Kinder- und Jugendmedizin, Frauenklinik, Mund-Kiefer-Gesichts-Chirurgie, Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie
- Fachklinik für Rheumatologie , Orth. Schmerztherapie inkl Rehabilitation und Geriatr. Rehabilitation
- Belegklinik
- Vorsorgemaßnahmen
- Lungenheilkunde
- Geriatrie und Palliativmedizin
- Neurologie, Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

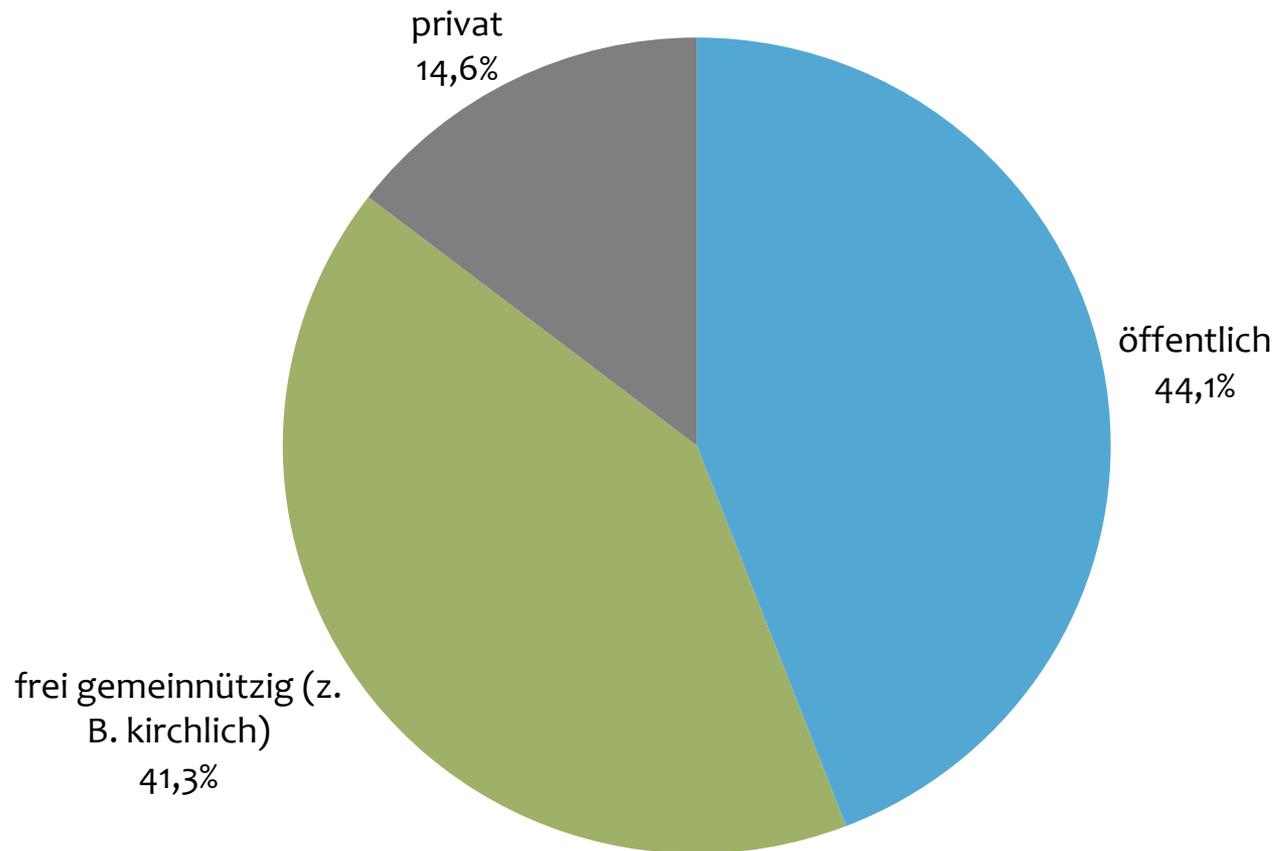
Sonstige Fachklinik, für:*

(Versorgungsstufe / Folie 9 – 2/2)

- Belegärztklinik
- Brustkrebs / Gynäkologie
- Kinder- und Jugendpsychiatrie
- Psychosomatik
- Augenheilkunde
- außerdem Psychiatrie (Klinikverbund)
- Lungen- und Atemwegserkrankungen
- Kinder- und Jugendpsychiatrie
- Akut-Psychosomatik
- Psychiatrie und Neurologie
- Urologie
- Augen
- Orthopädie, Augenheilkunde

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

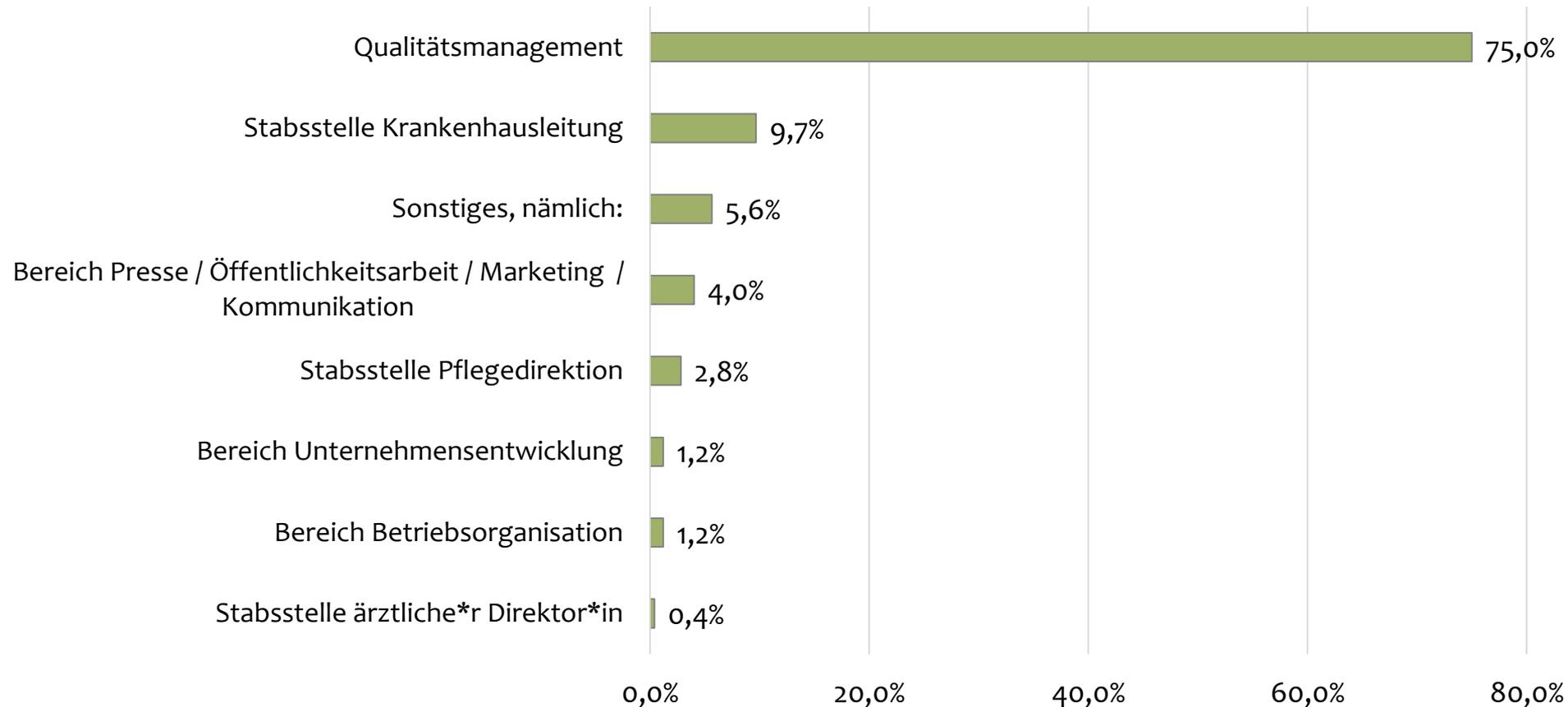
Krankenhaussträger (n=247)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=246)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstiges, nämlich:*

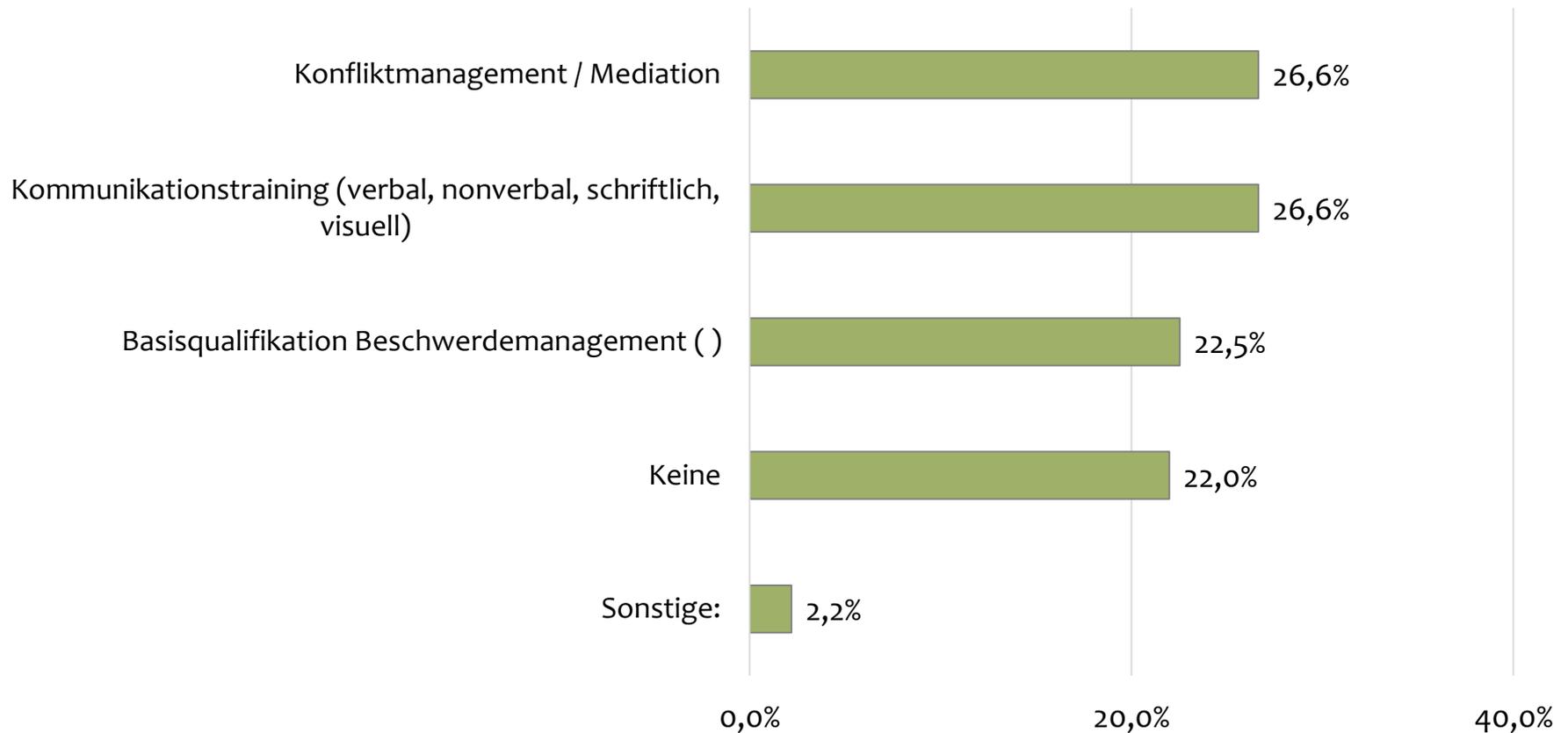
(Sonstige Ansiedlung des Beschwerdemanagements im Krankenhausbetrieb / Folie 14)

- Med. Direktor
- Recht& Compliance
- Allgemeine Verwaltung
- Patientenmanagement eigener Geschäftsbereich
- Assistent der Geschäftsführung & Qualitätsmanagement
- Geschäftsführer
- Kaufmännischer Direktor
- Qualitätsmanagement und Pflegestation
- Geschäftsführung
- Klinische Prozesse und Medizincontrolling
- Medizinische Direktion (Verwaltung)
- Nicht definiert, kaum vorhanden
- Stabstelle in der Medizinischen Direktion
- nicht klar definiert

* vollständige Auflistung aller Angaben

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Haben Sie Bedarf an spezifischen Weiterbildungen für die Beschwerdemanager*innen in Ihrer Klinik? (n=361)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstige:*

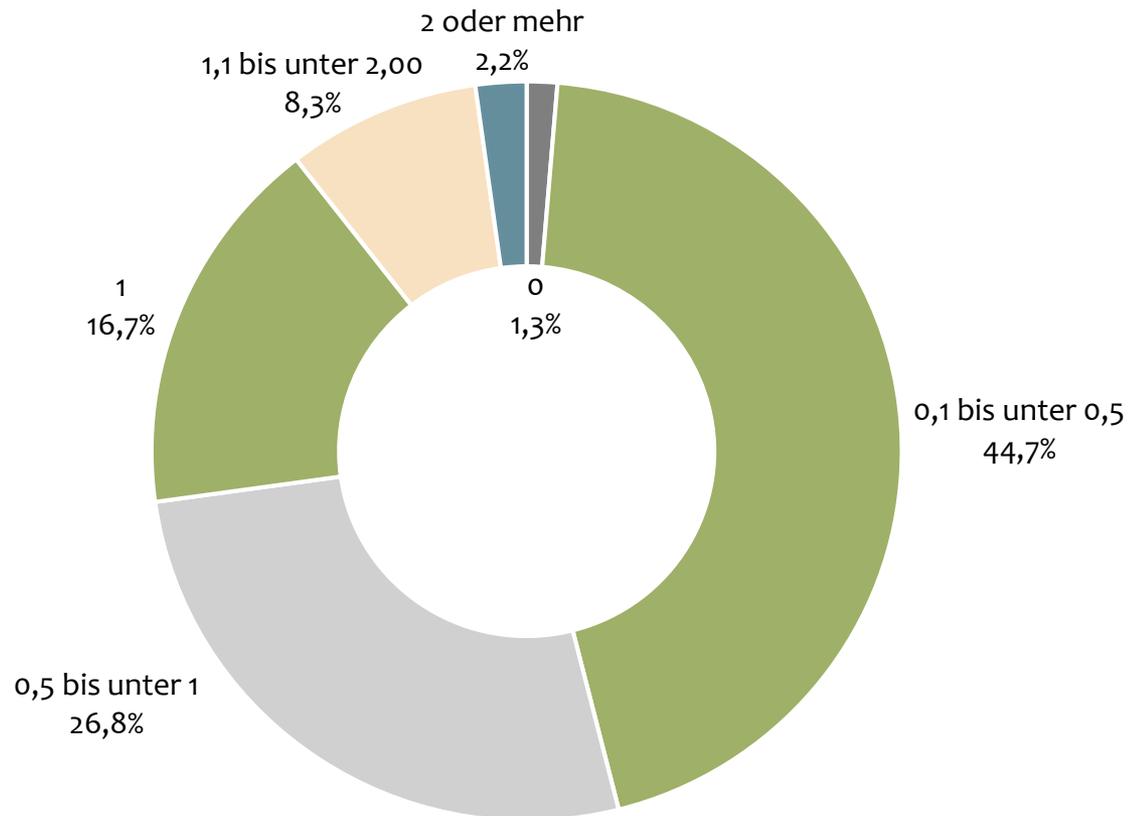
(Haben Sie Bedarf an spezifischen Weiterbildungen für die Beschwerdemanager*innen in Ihrer Klinik?
/ Folie 16)

- Austausch mit Beschwerdemanagern der Region
- Deeskalationstraining
- Risiko- und Beschwerdemanagement
- Seminar zu Diskriminierung - Genderthemen
- Selbstschutztraining (mental)
- Genderneutrale-, leichte und personenzentrierte Sprache
- rechtliche Perspektive im Umgang mit Beschwerden/ Haftungsrecht

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

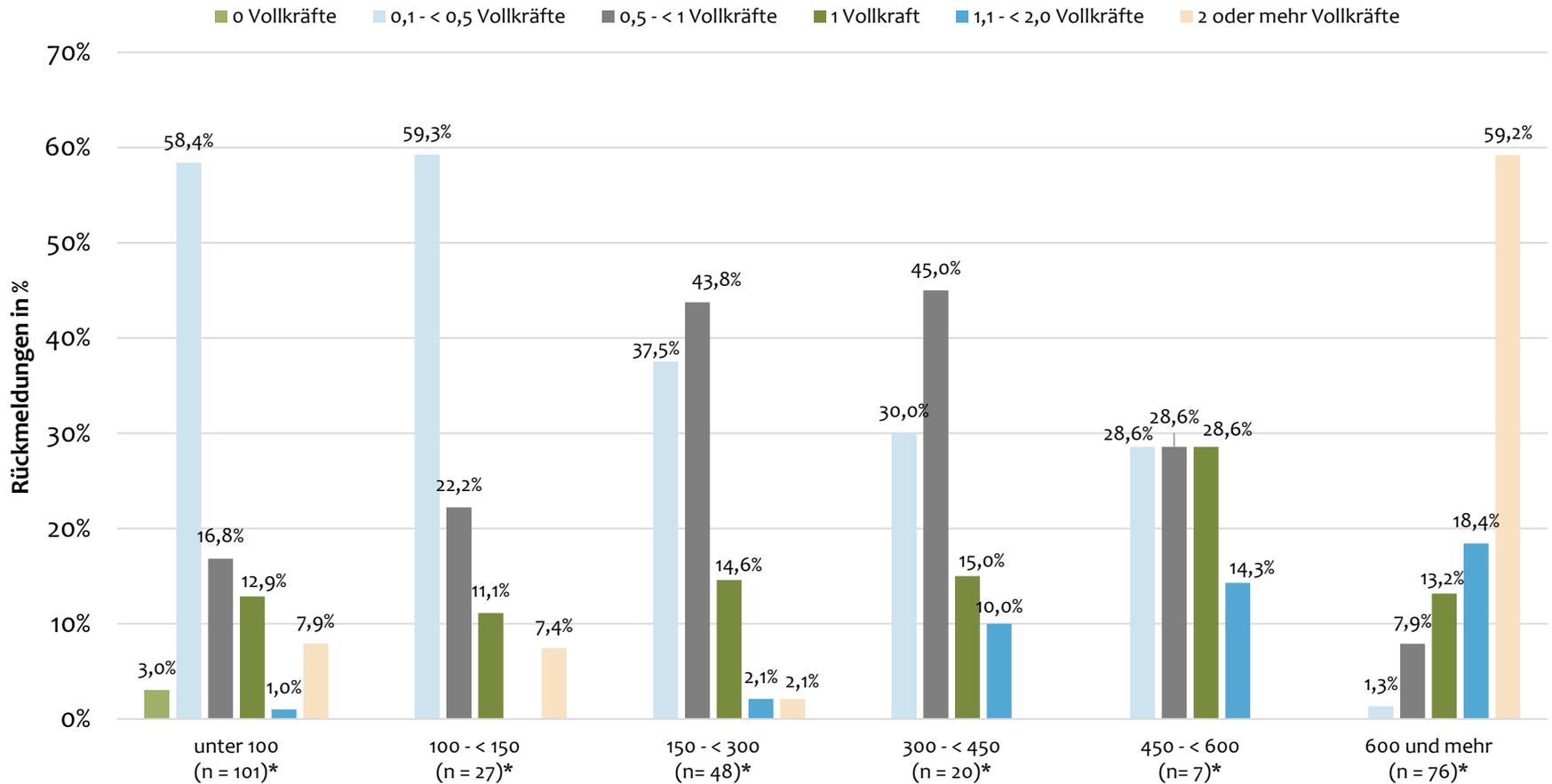
Vorgesehene Vollkräfte für die Bearbeitung von Beschwerden in Kliniken (n=228)*



* n = Anzahl der Standorte, für die die Kliniken eine kumulierte Angabe gemacht haben

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Verhältnis zu der Anzahl der Beschwerden
(n=279)*

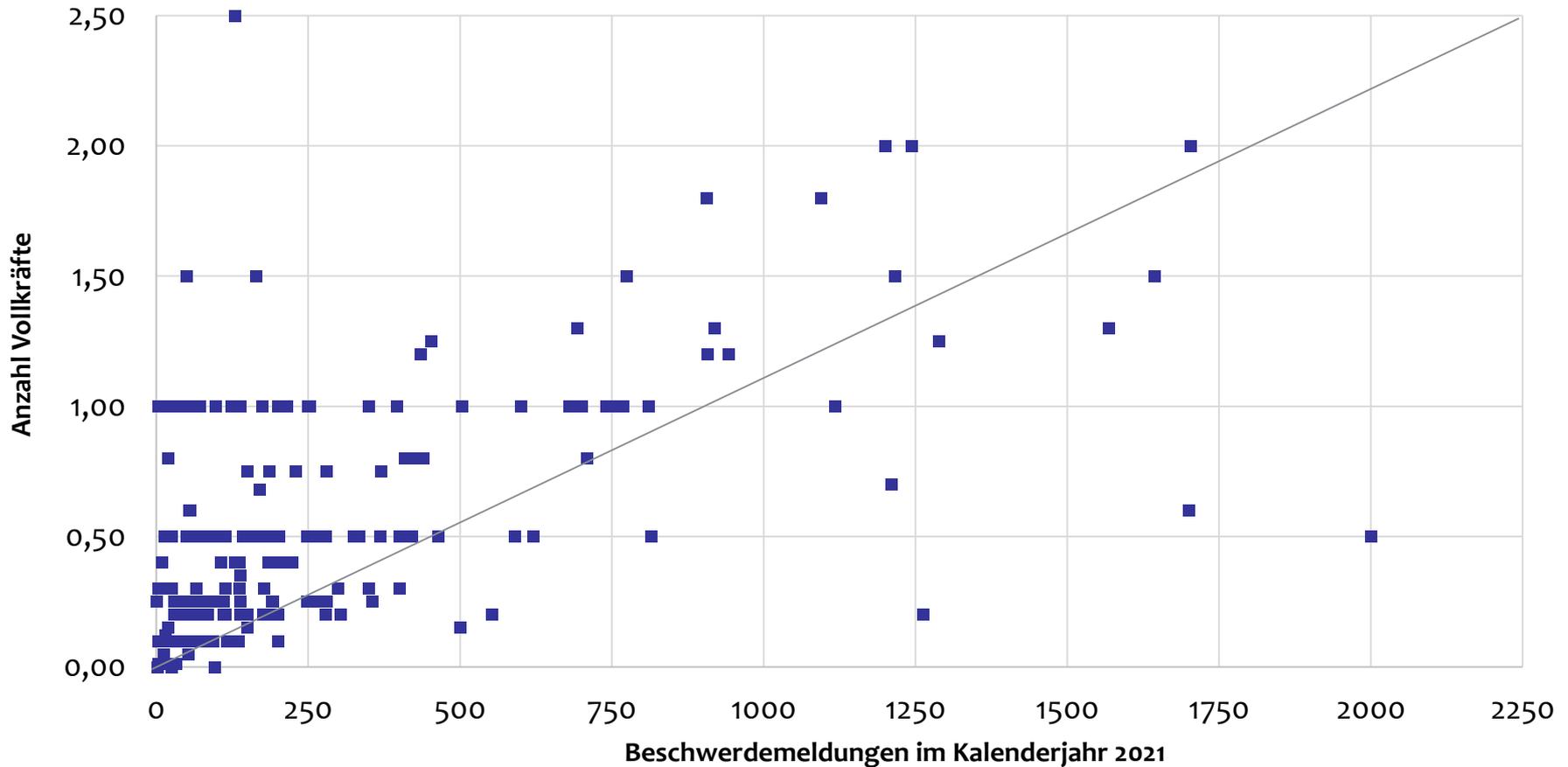


* n = Anzahl der Rückmeldungen

Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2021

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=224)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Detailauswertung

=Ø-Anzahl von Vollkräften sowie die prozentuale Häufigkeit der Verwendung einer Software zur Unterstützung des Beschwerdemanagements im Verhältnis zur Gesamtfallzahl und der Anzahl von Beschwerden im Jahr 2021

Fälle (Summe ambulant + stationär)	< 15.000			15.000 - < 45.000			45.000 - < 90.000			≥ 90.000		
	Beschwerden	n	VK	SW	n	VK	SW	n	VK	SW	n	VK
0 - 200	50	0,37	20,0%	51	0,42	27,5%	37	0,40	29,7%	17	0,46	41,2%
201 – 500	4	0,34	50,0%	7	0,59	71,4%	19	0,64	36,8%	14	0,62	28,6%
501 - 1.000	0			1	0,80	100%	9	0,83	55,6%	14	1,15	71,4%
1.001 - 1.500	0			2	1,10	50,0%	1	1,00	100%	5	1,45	100%
1.501 - 2.000	0			0			2	0,55	50,0%	3	1,60	100%
> 2.000	0			0			0			3	1,50	66,7%
Gesamt	54	0,37*	24,1%*	61	0,47*	34,4%*	68	0,54*	38,2%*	56	0,89*	55,4%*

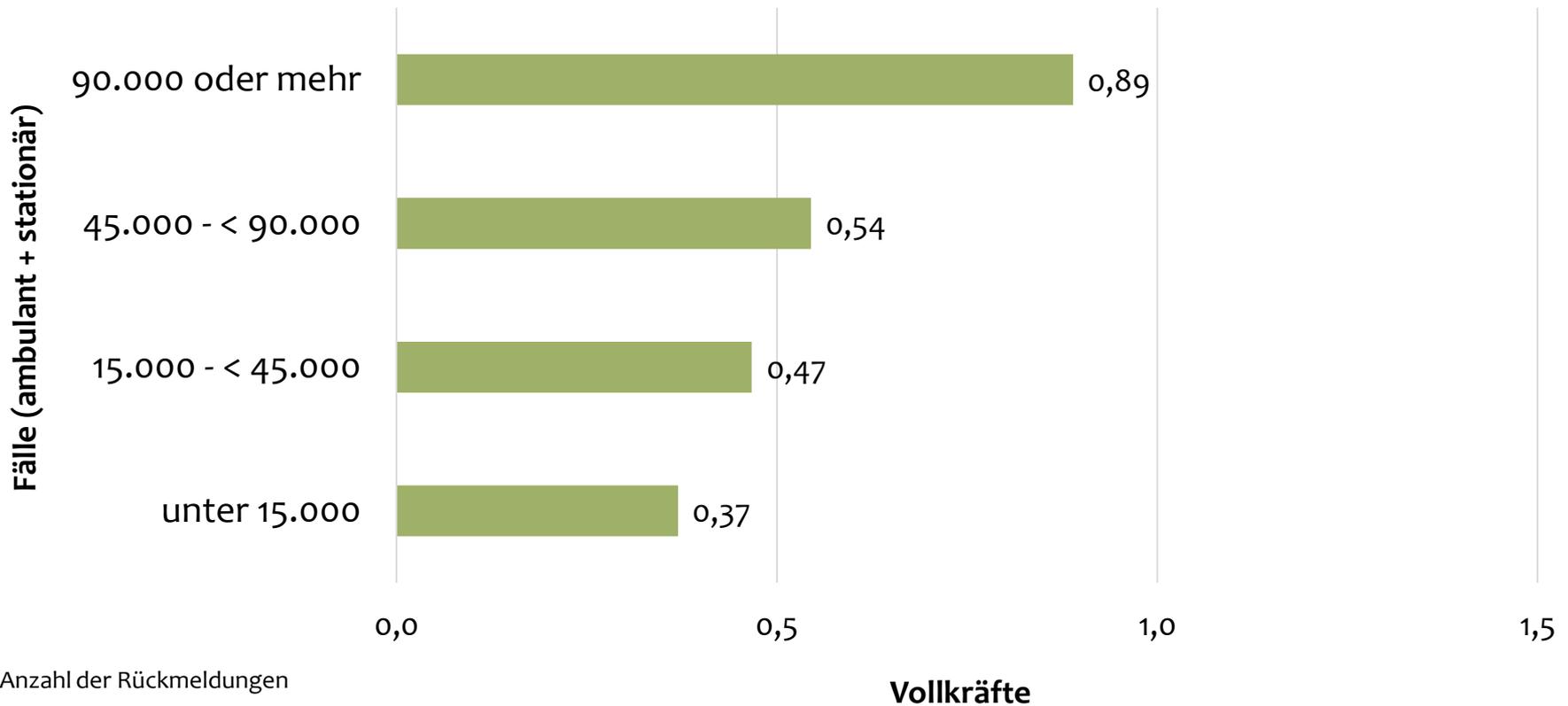
n = Anzahl der Rückmeldungen

VK= durchschnittliche Anzahl an Vollkräften
SW = Anteil Kliniken, die eine Software benutzen

* gewichteter Mittelwert

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle**
(n=239)*

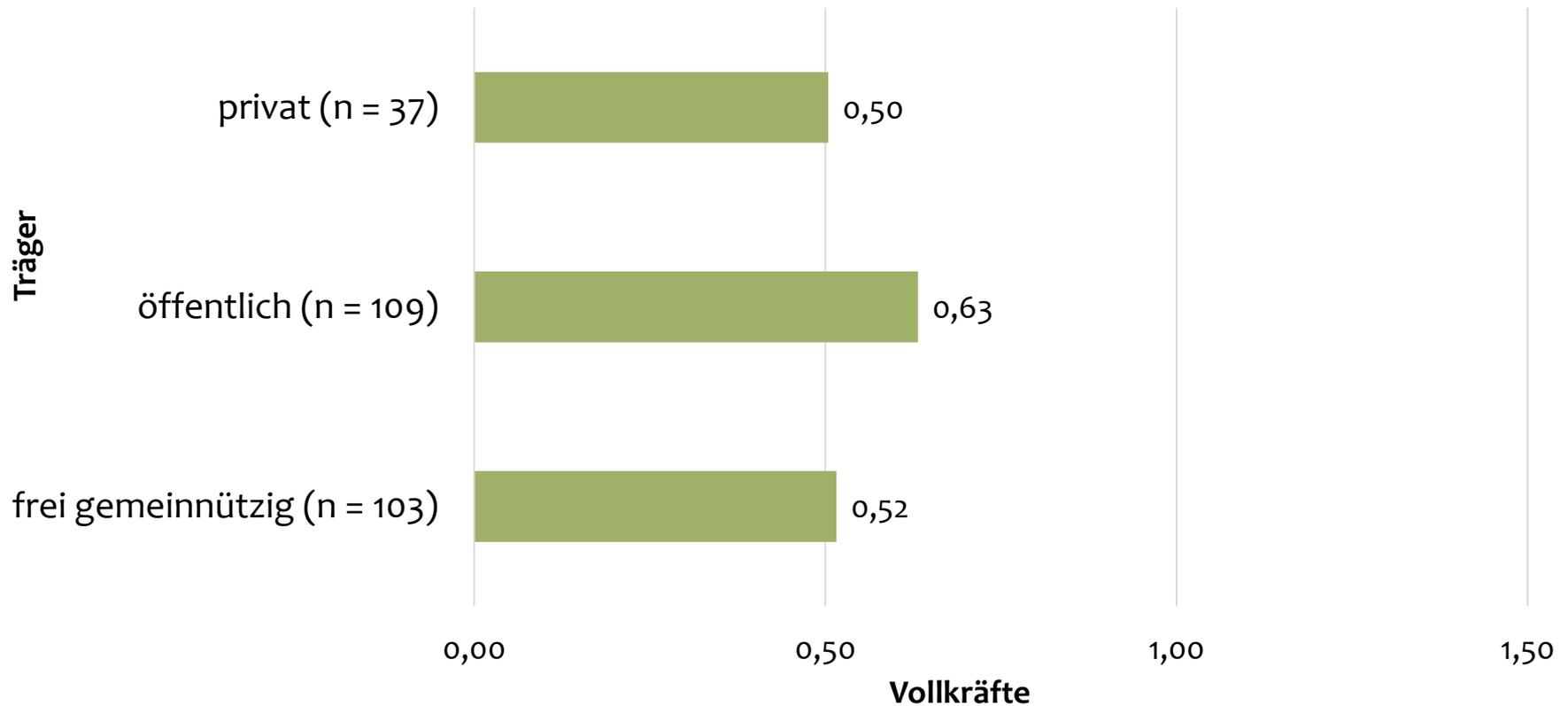


* n = Anzahl der Rückmeldungen

** ambulant + stationär

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Trägergruppe*
(n=247)**



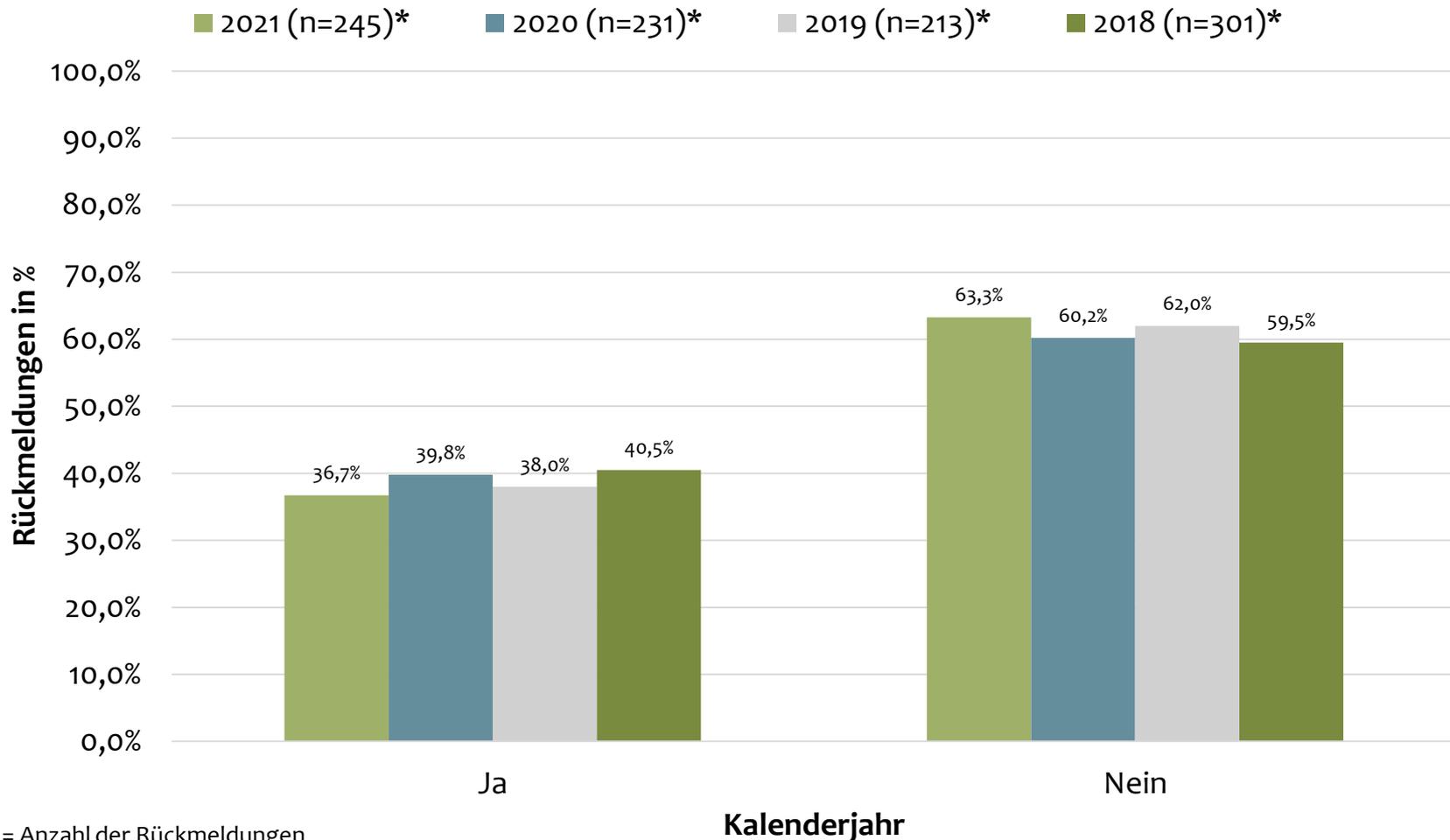
* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Für je 1.000 Beschwerden sind in 2021 im Durchschnitt 2,1 Vollkräfte - aus 227 Rückmeldungen zu 317 Klinikverbänden und 472 Standorten mit vollständigen Angaben - zuständig.

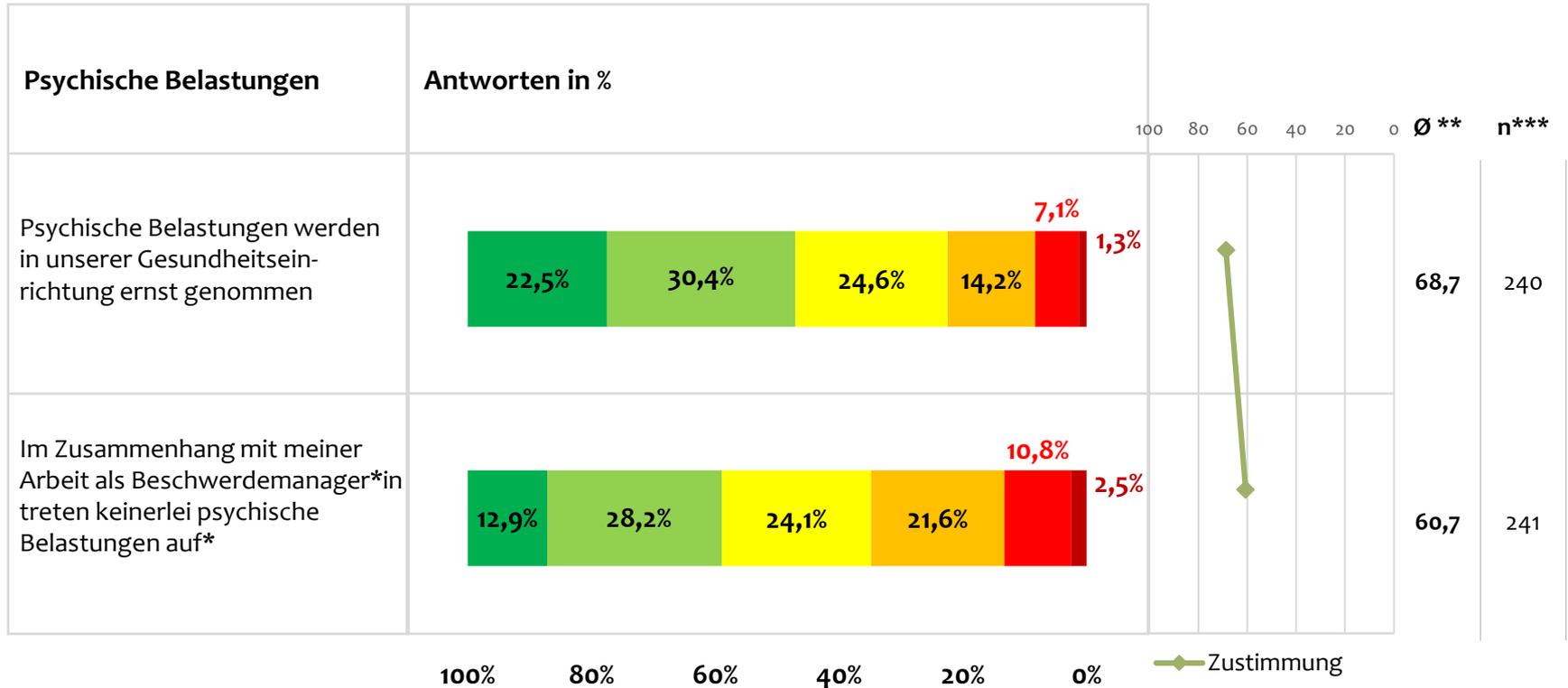
4. Organisation des Beschwerdemanagements

Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager*in



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

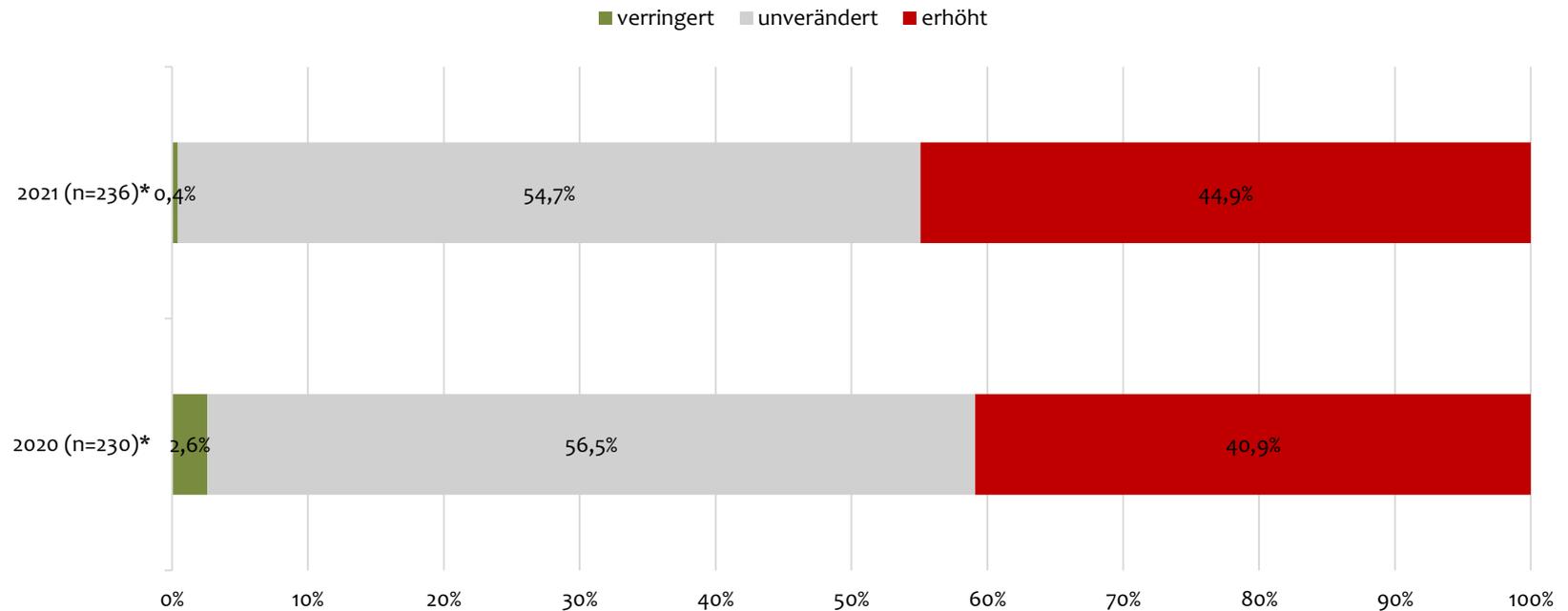
*Hinweis: Für eine einheitliche und verständliche Darstellung wurde die Frageformulierung ins Positive geändert und die Werte umgerechnet.

Original-Fragetext: „Im Zusammenhang mit meiner Arbeit als Beschwerdemanager*in treten psychische Belastungen auf“

Ø = gewichteter Mittelwert * n = Anzahl der Rückmeldungen

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

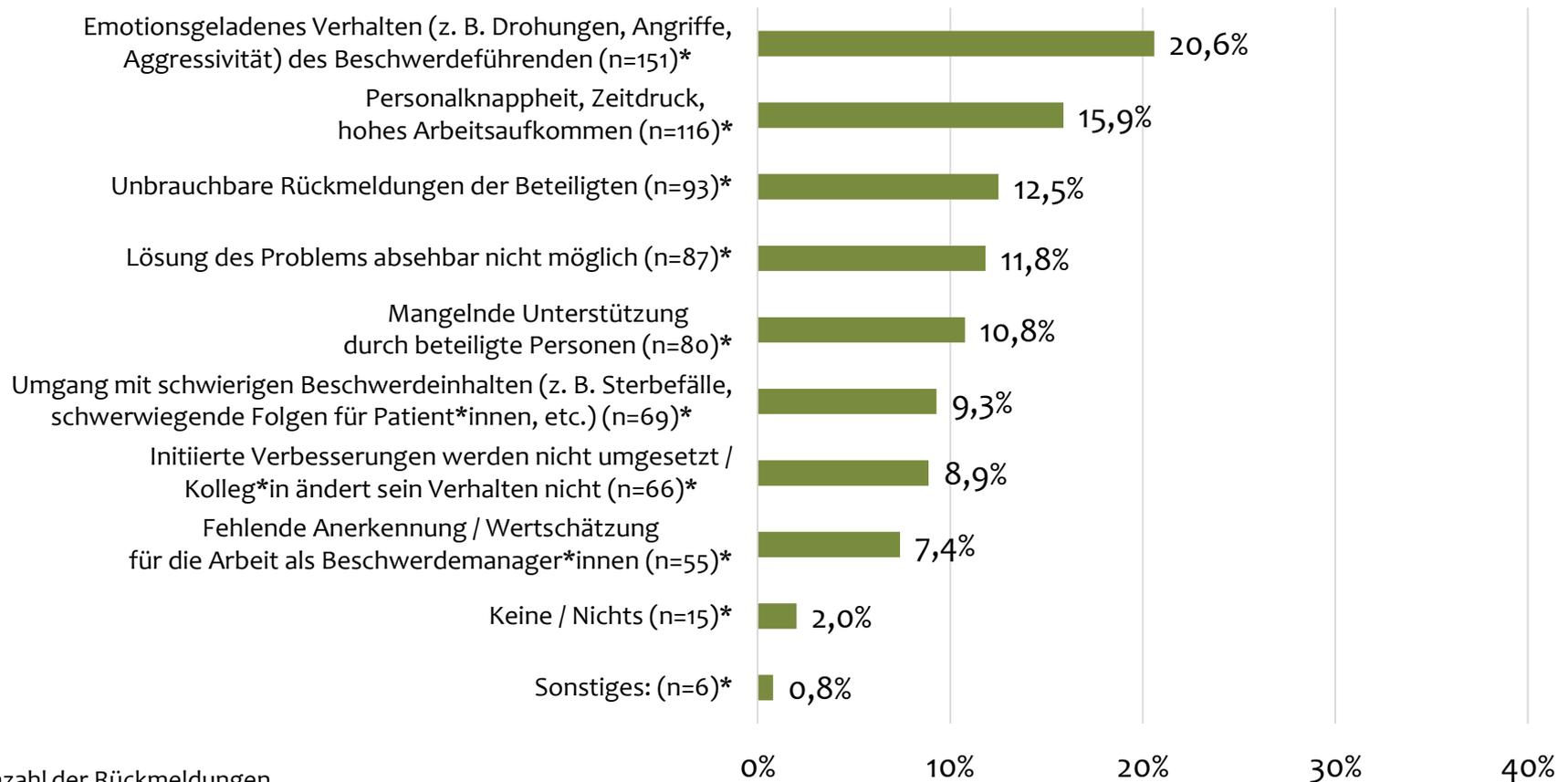
Die psychischen Belastungen haben sich während der Pandemiesituation für mich persönlich verändert, und zwar, wie folgt:



* n = Anzahl der Rückmeldungen

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? **



* n = Anzahl der Rückmeldungen
** Mehrfachauswahl möglich

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Sonstiges*

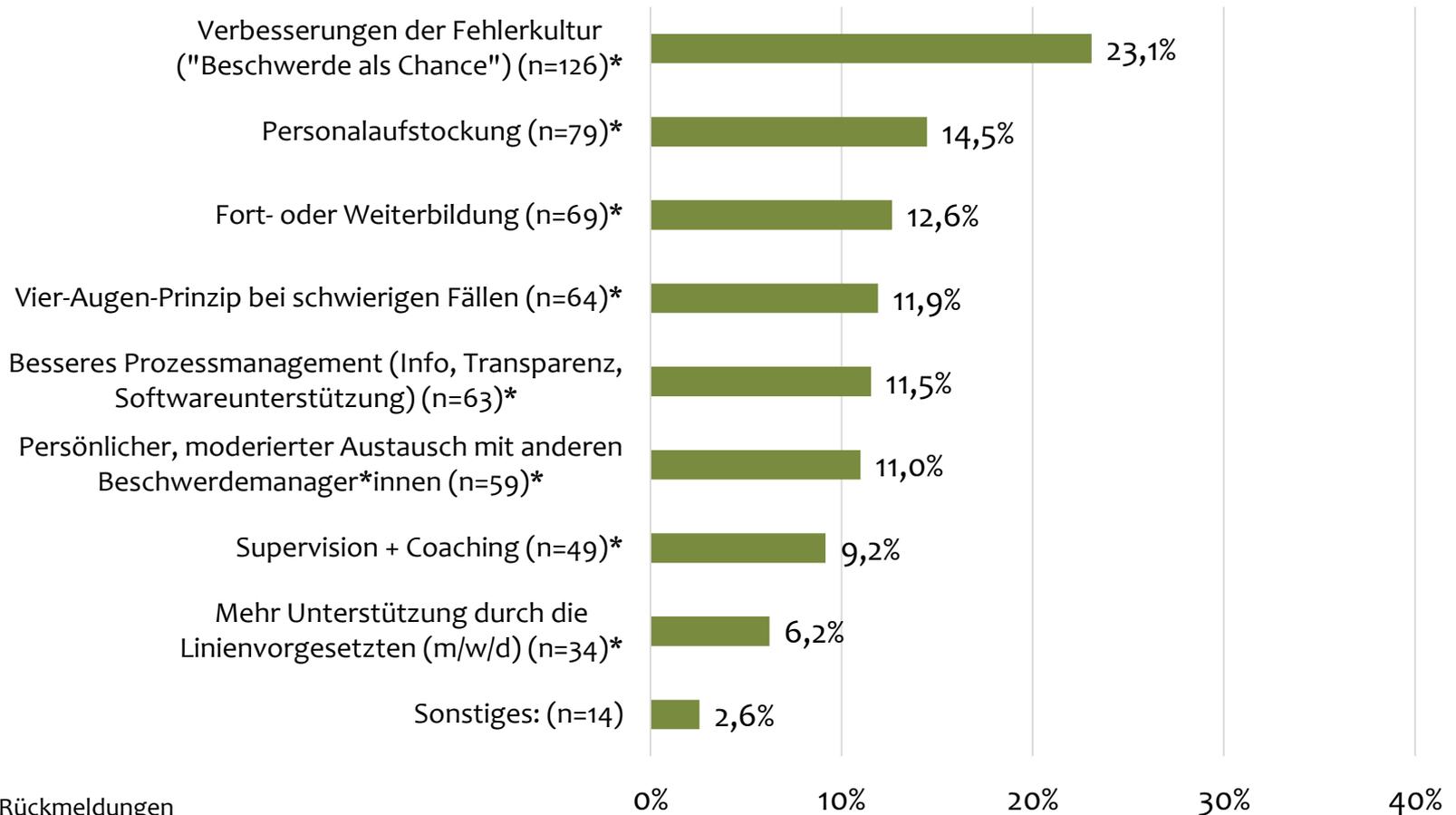
(Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? / Folie 25)

- Späte oder fehlende Rückmeldung der Verantwortlichen
- Rechnungsreklamationen von Wahlleistungspatienten
- Beschwerdeinhalte werden nicht ernst genommen
- Einhaltung von Rückmeldefristen
- kein Problembewusstsein der Verantwortlichen

* vollständige Auflistung aller Angaben

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was würde Ihre Belastung reduzieren?*

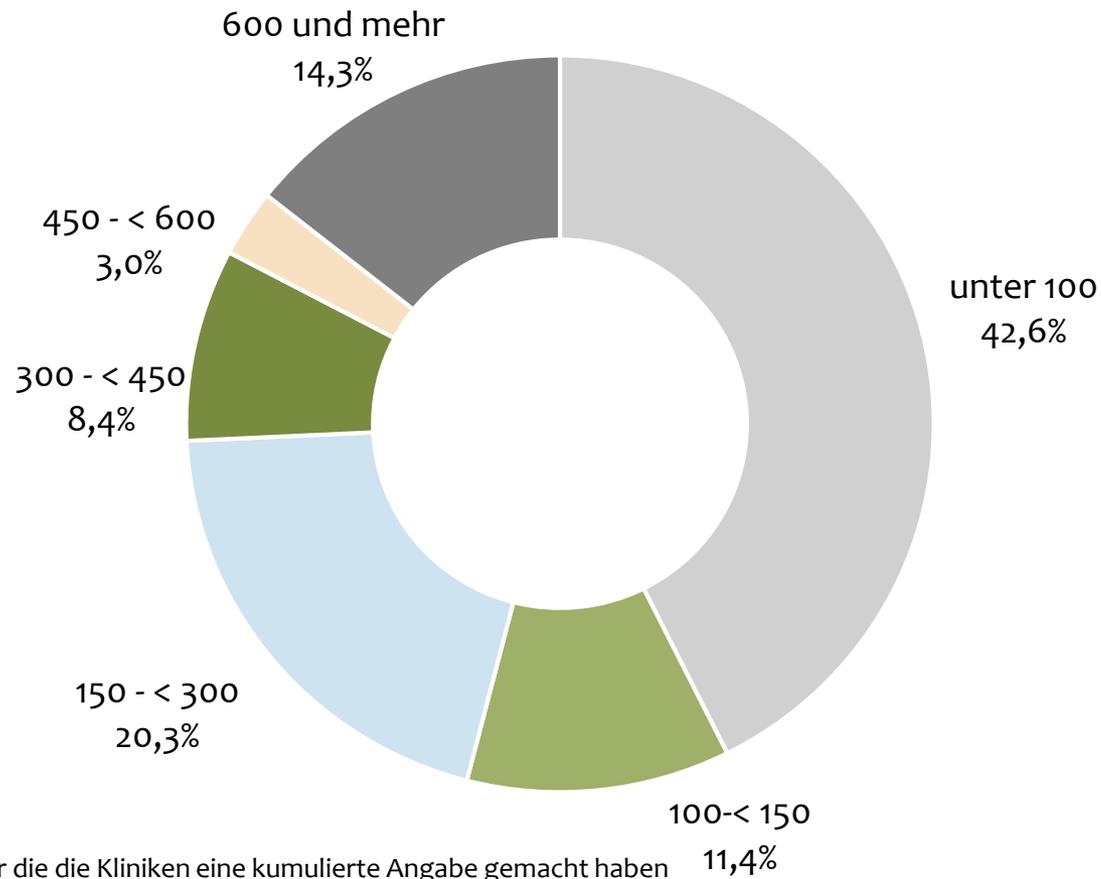


* n = Anzahl der Rückmeldungen

** Mehrfachauswahl möglich

6. Beschwerdemeldungen

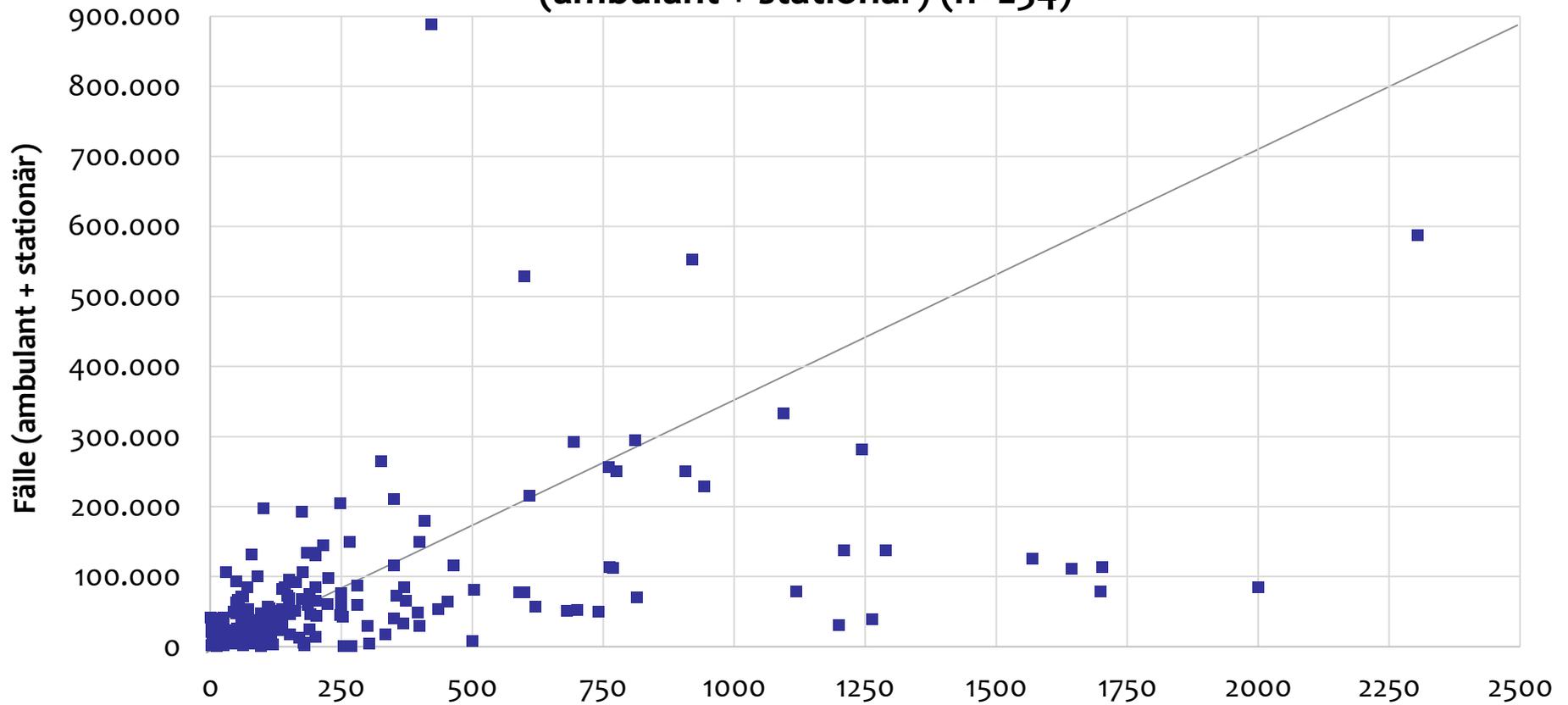
Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=237)*



* n = Anzahl der Standorte, für die die Kliniken eine kumulierte Angabe gemacht haben

6. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär) (n=234)*



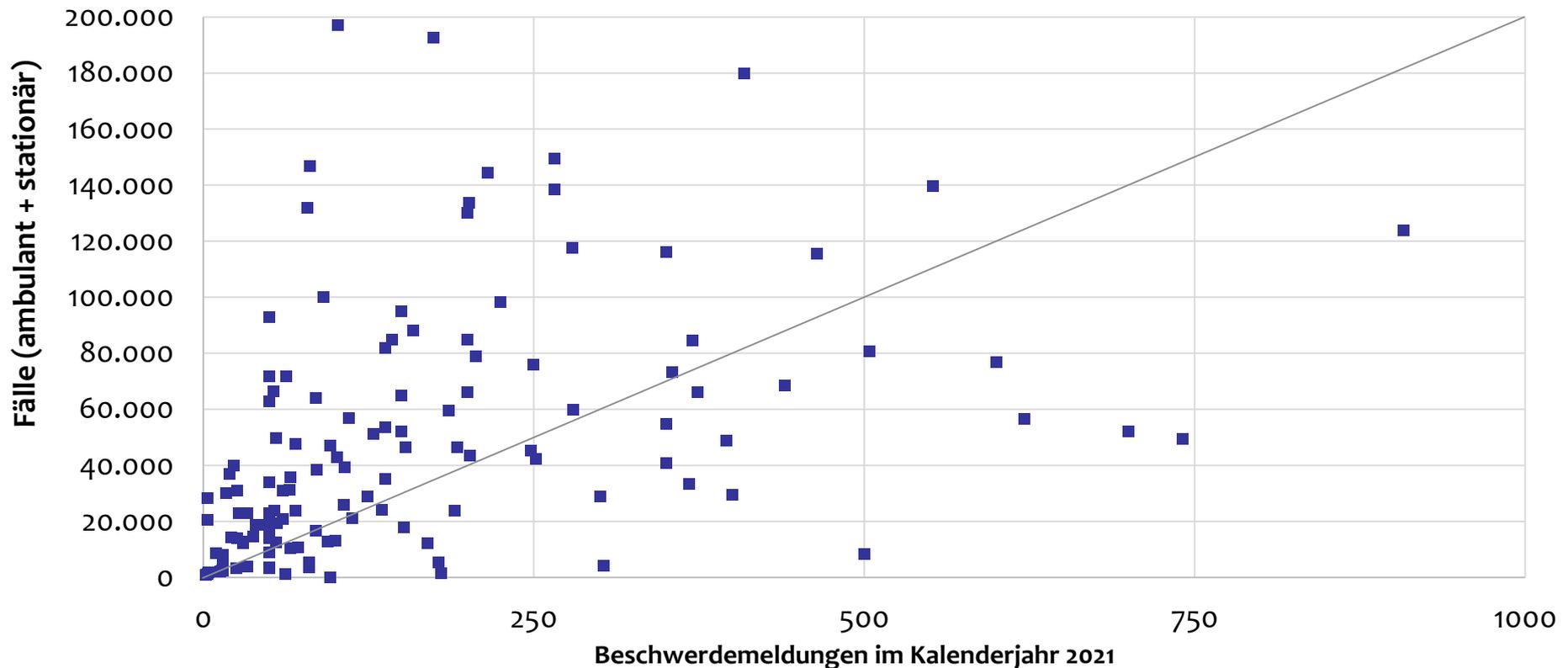
Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2021

* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Ausschnitt:

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär)
(n=204)*

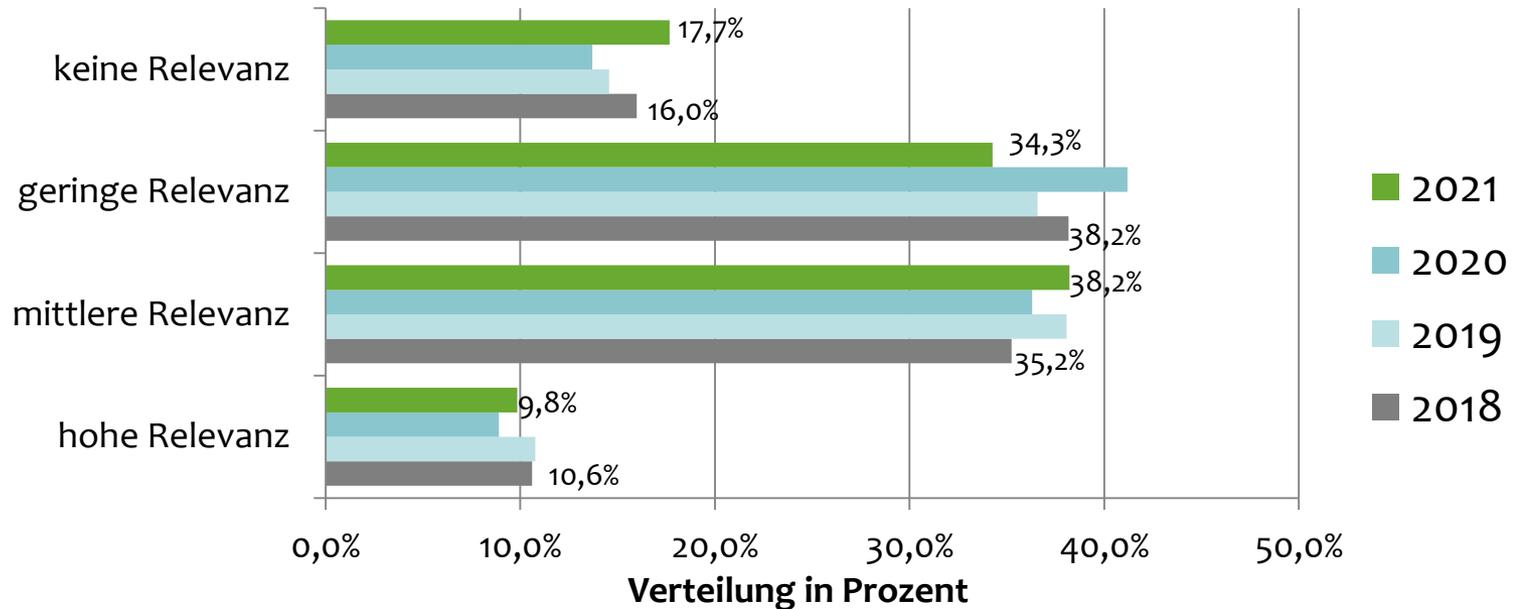


* n = Anzahl der Rückmeldungen; Dargestellt werden Kliniken mit max. 200.000 Fällen und max. 1.000 Beschwerden

6. Beschwerdemeldungen

Verteilung der Beschwerden nach der Relevanz

2021 (n=220)*; 2020 (n=204)*; 2019 (n=189); 2018 (n=281)*



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

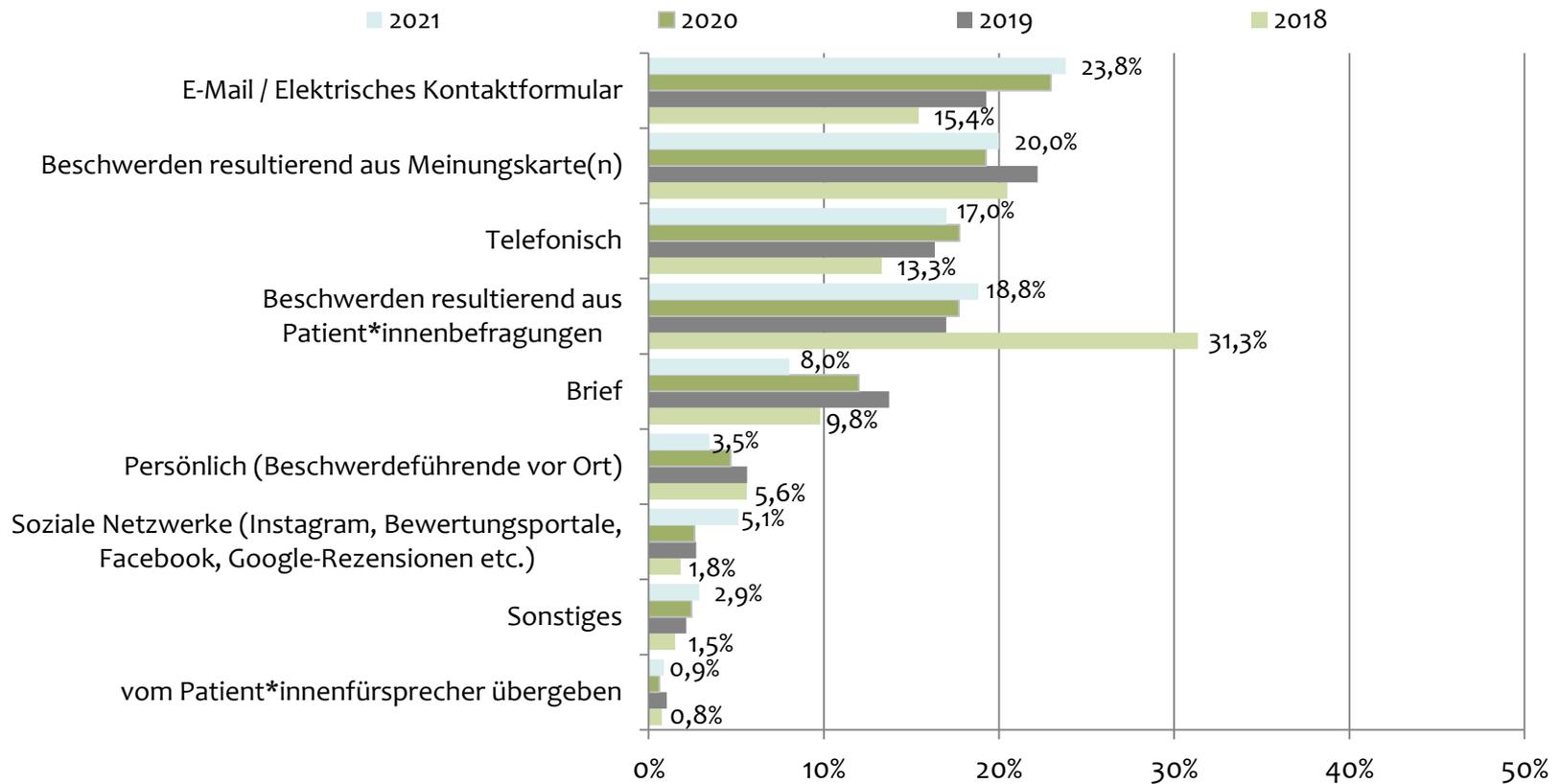
keine Relevanz:

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

* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium
(2021: n=222 - 2020: n=232 - 2019: n=192 - 2018: n=271)*



Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

* n = Anzahl der Rückmeldungen

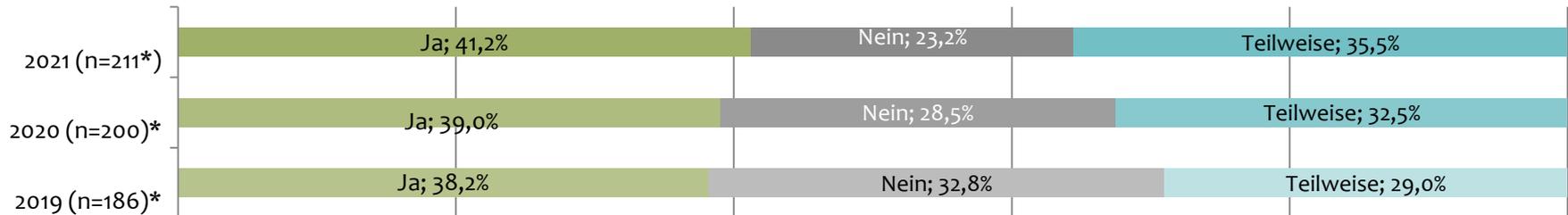
6. Beschwerdemeldungen

Soziale Netzwerke 1/2

Überwachen Sie regelmäßig soziale Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen?



Dokumentieren Sie die Beschwerdemeldungen aus sozialen Netzwerken?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

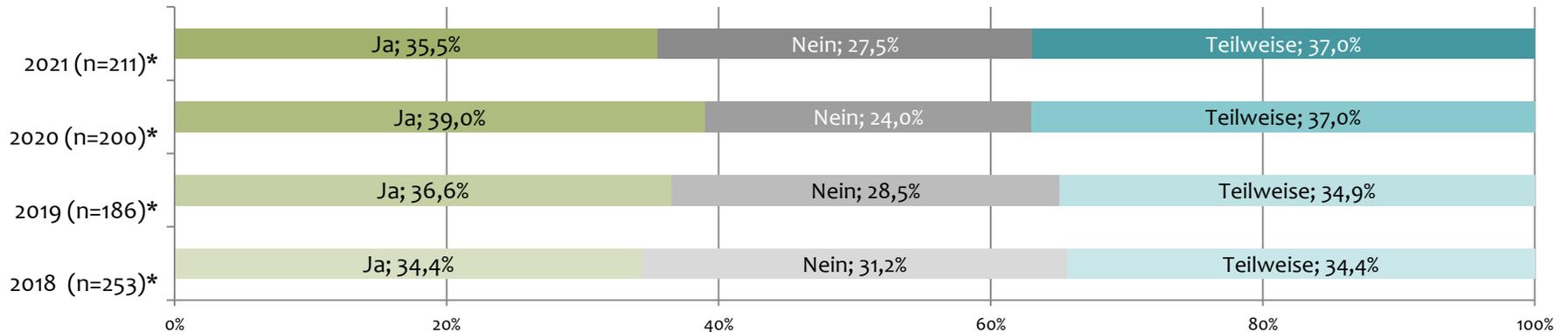
6. Beschwerdemeldungen

Soziale Netzwerke 2/2

Reagieren Sie strukturiert auf Meldungen in sozialen Netzwerken?



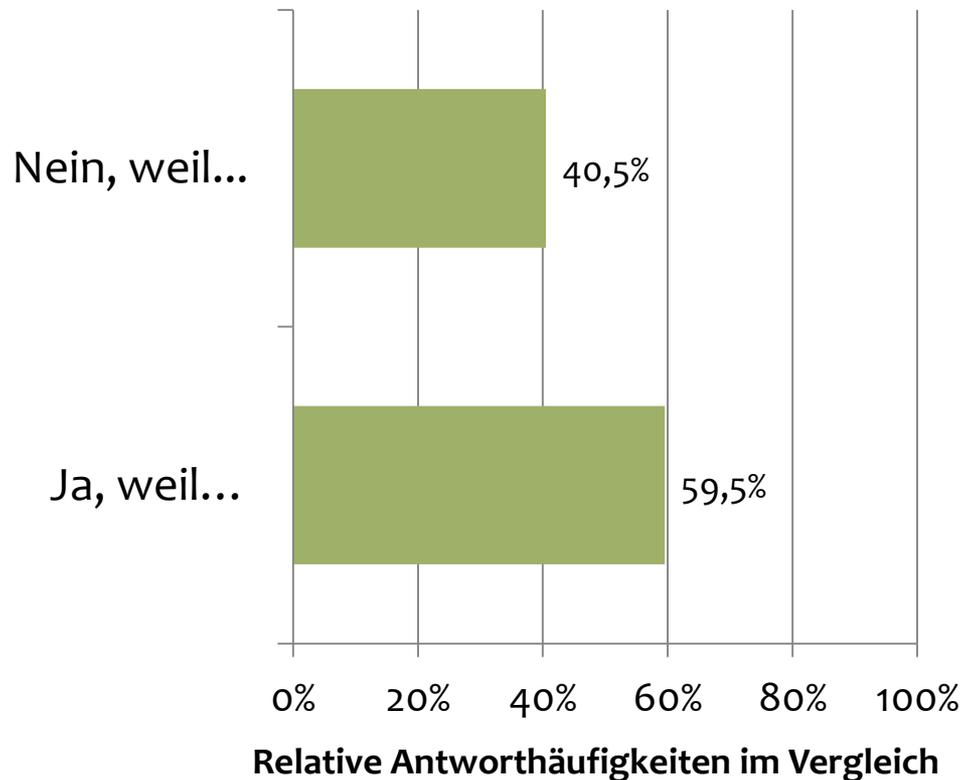
Bearbeiten Sie einzelne Rückmeldungen in den sozialen Netzwerken als Beschwerdeverfahren weiter?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitenden, wenn die Beschwerdeinhalte die Patient*innenversorgung betreffen? (n=210)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitern? / Ja, weil...

(Folie 36 / n = 85)

Cluster	n*
.. diese ebenso relevant sind wie Beschwerden von Patienten	28
.. diese Aufschluss über Verbesserungspotentiale & Optimierungs- bzw. Handlungsbedarf geben	21
.. da laut Verfahrensanweisung vorgeschrieben	6
.. diese das Risikomanagement betreffen	7
.. nur eine Inklusion der Mitarbeitersicht ein Gesamtbild der Beschwerde ermöglicht	6
.. es eine Form der Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern darstellt	4
Sonstiges	18

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitern? / Nein, weil...

(Folie 36 / n = 67)

Cluster	n*
.. andere Meldewege (CIRS, Betriebsrat, direkter Vorgesetzter, etc.) vorgesehen sind	51
.. es keine Meldungen von Mitarbeitern gibt	10
Sonstiges	5
Nicht auswertbar	1

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

7. Inhalte

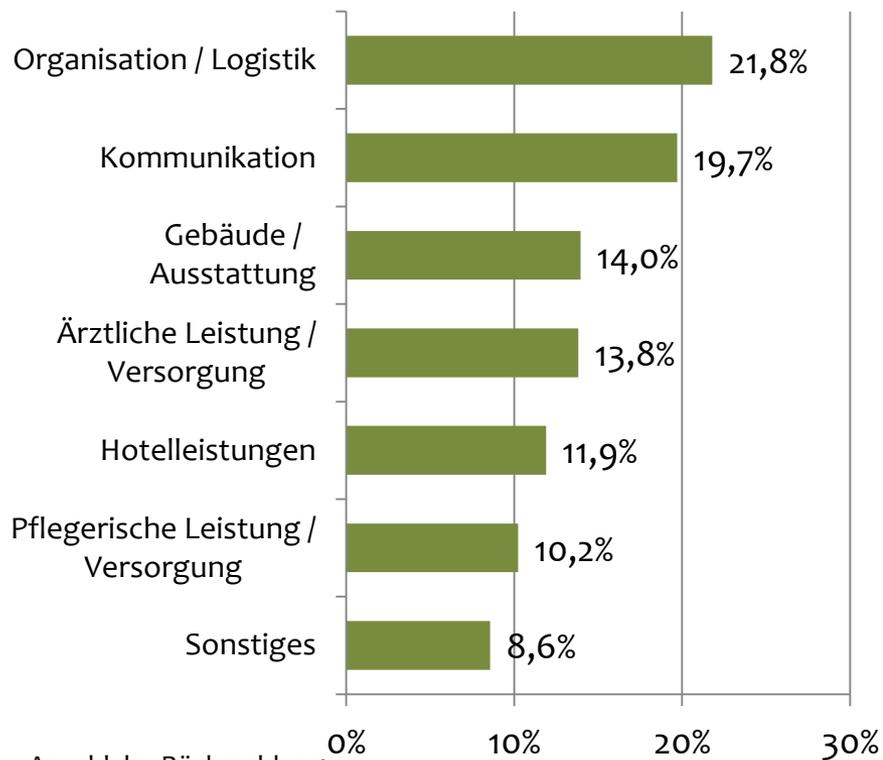
Insgesamt wurden 204 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 286 Klinikverbänden und 434 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich im Schnitt

pro Beschwerde 2,0 Inhalte.

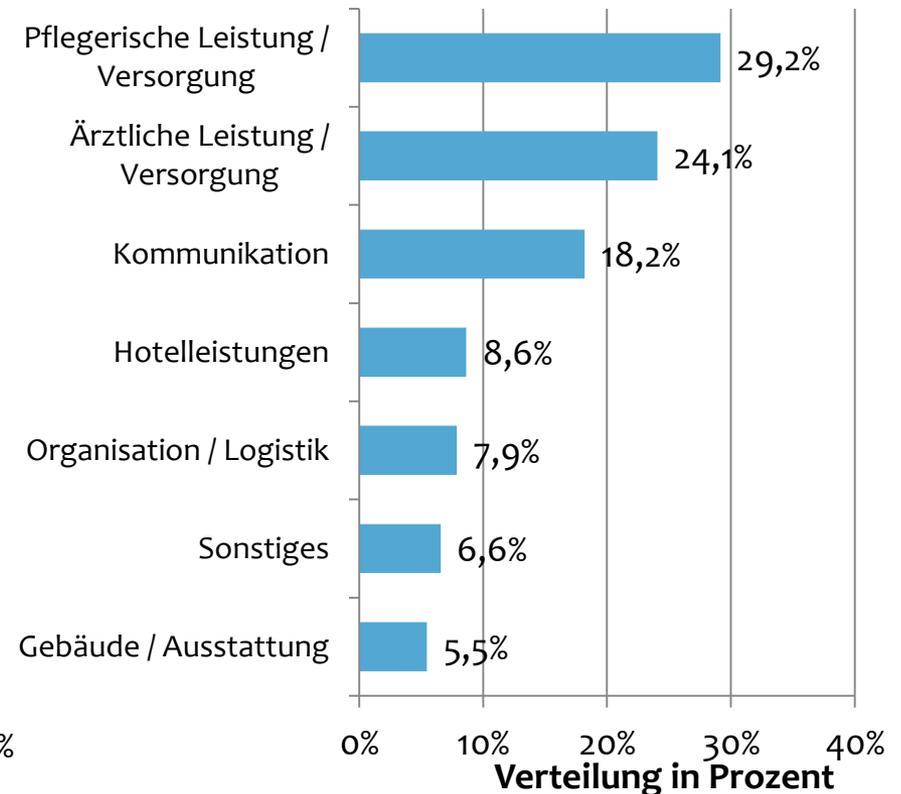
7. Inhalte

Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien (n=189)*

Beschwerdeinhalte**



Lobinhalte**



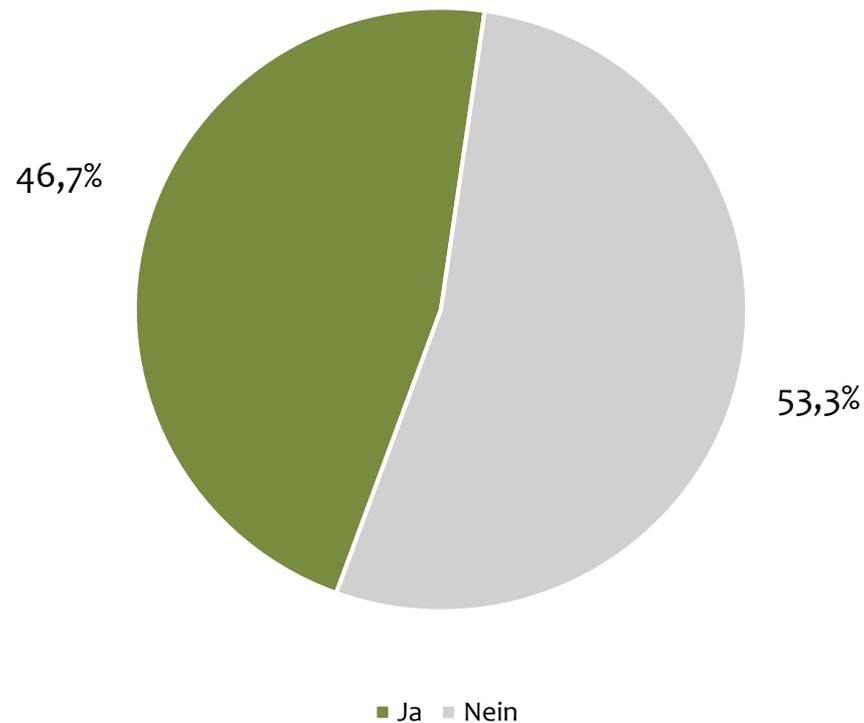
* n = Anzahl der Rückmeldungen
** Mehrfachnennungen möglich

Verteilung in Prozent

Verteilung in Prozent

7. Inhalte

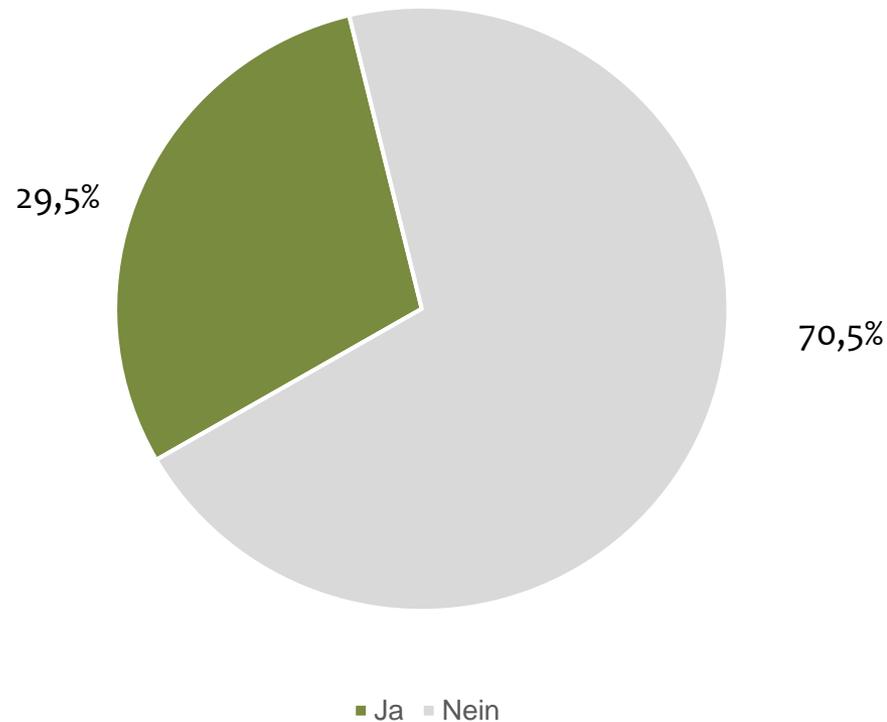
Gehen bei Ihnen Beschwerden von Patient*innen, Angehörigen oder Personal zum Thema Diskriminierung bzw. Übergriffsituation, verbaler oder körperlicher Gewaltandrohung (gemäß Wahrnehmung/Schilderung des Beschwerdeführenden) bezüglich Geschlecht, Alter, Religion, Behinderung, ethnische Herkunft oder sexueller Orientierung ein? (n =212)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

7. Inhalte

Erfassen Sie diese Beschwerden aktuell in einer eigenen Dokumentationskategorie? (n=103)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

7. Inhalte

Insgesamt wurden 19 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 28 Klinikverbänden und 33 Standorten, bezüglich der Anzahl der dokumentierten Beschwerden mit dem Beschwerdeinhalt „Diskriminierung“ gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich insgesamt

136 Beschwerden aufgrund von Diskriminierung.

7. Inhalte

Welche Maßnahmen leiten Sie aus den erfassten Beschwerden – der Kategorie Diskriminierung - ab?*

- Information der Vorgesetzten und übergeordneten Bereichsleitungen und Auftrag zur Klärung durch Gespräch mit den Beschuldigten
- Situative Einleitung von Maßnahmen (Ermahnung, Abmahnung, Kündigung)
- Antwort an die betroffene Person, Entschuldigung, Inform
- bis 2022 keine Erfassung der Beschwerden mit dem Inhalt "Diskriminierung" in eigener Kategorie, sodass nicht angegeben werden kann, wie viele Beschwerden dieses Thema 2021 umfasst haben
- Einführung der Kategorie seit 01.01.2022 + Einbeziehung der Gleic
- Mitarbeitergespräche bzw. Gespräche mit Pat. oder Angehörigen, für Mitarbeiter Deeskalationskurse im Herbst 2022
- Übergabe an Personalabteilung
- Schulungen, Weiterbildung
- Sensibilisierung für das Thema
- Schulung / Deeskalationstraining
- Supervision
- Keine
- Sensibilisierung
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden

* vollständige Auflistung aller Angaben

7. Inhalte

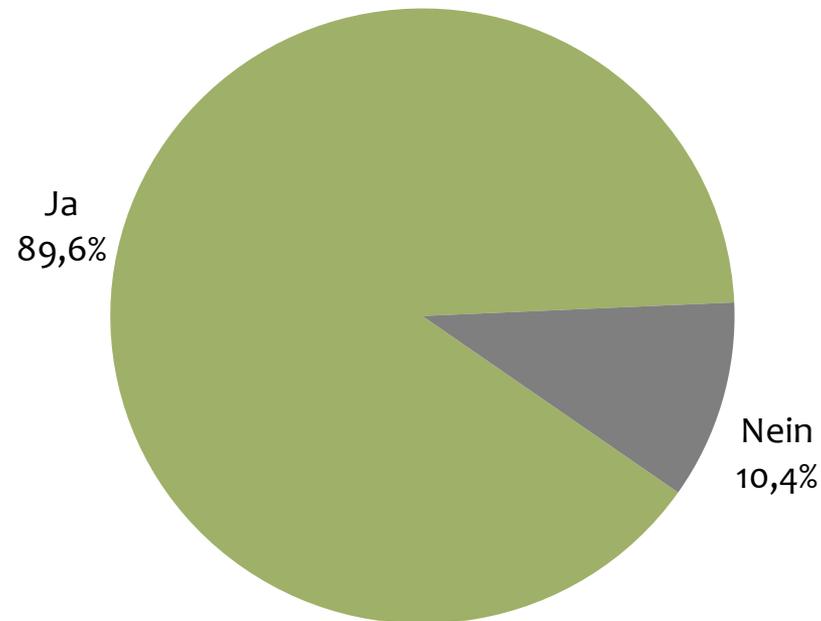
Welche Maßnahmen leiten Sie aus den erfassten Beschwerden – der Kategorie Diskriminierung - ab?*

- Es erfolgten Mitteilungen über "Gewalt u. Aggression"-Formular an Linienvorgesetzte
- Kollegiale Beratung
- Unterstützungsleistung durch Rechtsabteilung im Falle einer Anzeigeerstattung
- Empfehlung zur Kontaktaufnahme mit Mitarbeiterin des Sozialdienstes
- Schulung für Mitarbeitende, Gespräche mit Mitarbeitenden
- Gespräch mit der betroffenen Mitarbeiterin (Sie hat diskriminiert!)
- Es wurde eine VA zum Umgang mit Diskriminierungsmeldungen erstellt.
- Gespräche anbieten, bedauern, entschuldigen
- AG Diversity
- Ethikgruppe Interkulturalität
- Beauftragte (Gleichstellung, Schwerbehinderten, Integration/Rassismus, PR, Vorstand..)werden informiert
- Sensibilisierungsmaßnahmen, Kampagnen, Ermahnungen, Abmahnungen, Entlassungen werden von den jeweils zuständigen Beauftragten vorgenommen
- Gespräch mit MA
- Weiterleitung an Personalleiter
- Schulung von Mitarbeitern zum Thema Kultur; Diversity etc.
- Verlegung von Patienten
- Sachverhaltsaufklärung, Anhörung von Beteiligten, Prüfung Benachteiligung, (Einzelfallprüfung), Maßnahmenableitung je nach Sachverhalt

* vollständige Auflistung aller Angaben

8. Verbesserungsmaßnahmen

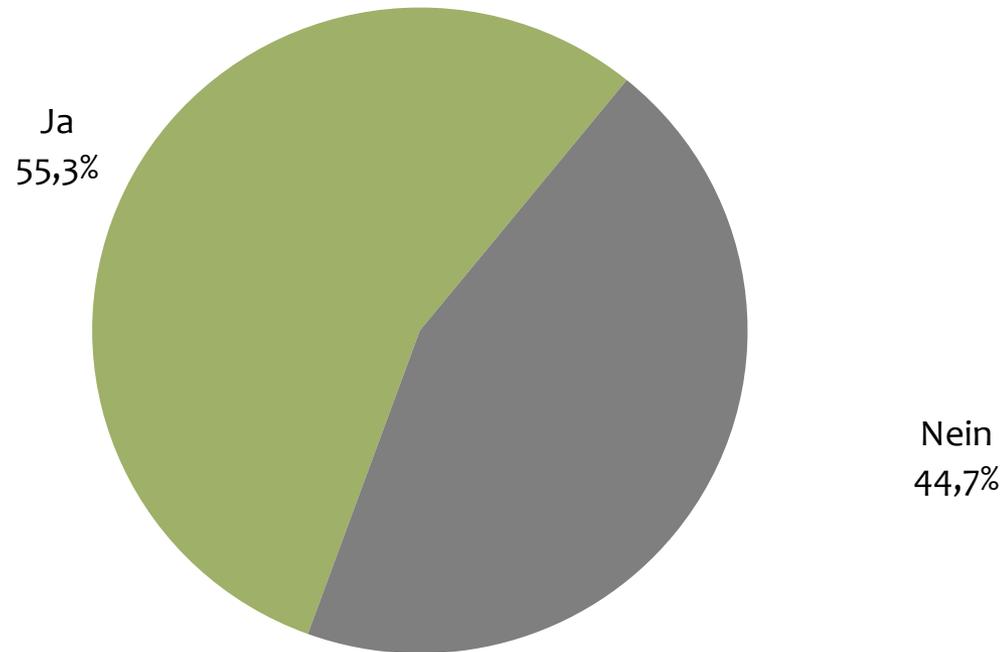
**Wurden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=213)***



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

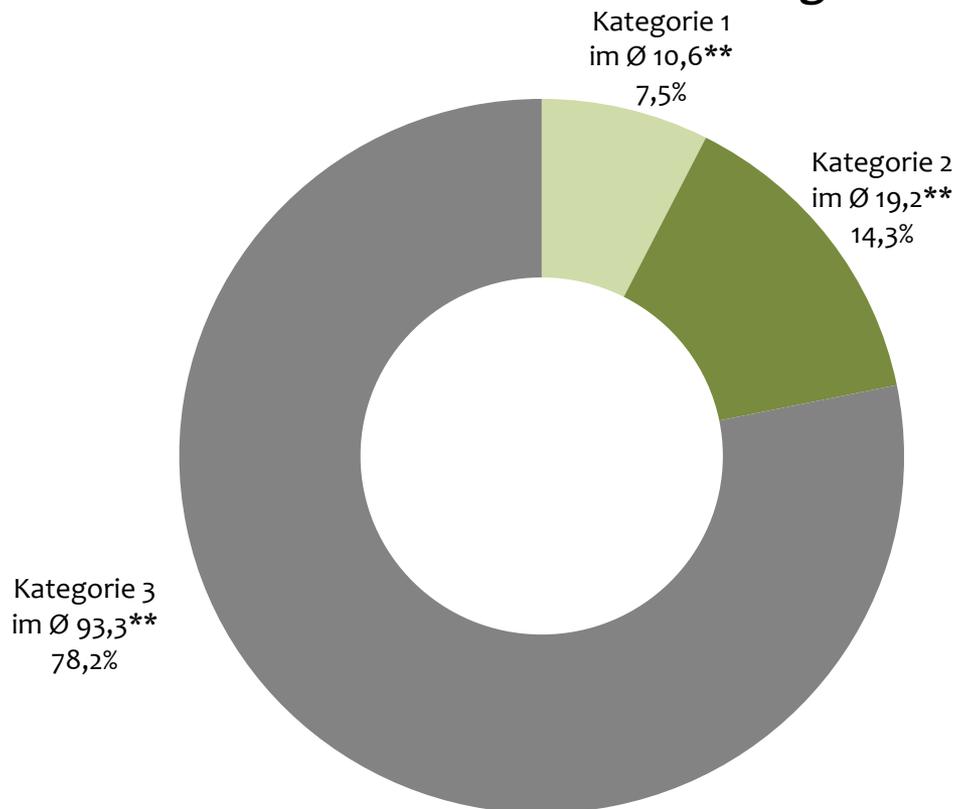
Ist die Initiierung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt? (n=186)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in 2021 in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert? (n=135)*



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 /, Schulung, Prozessänderung, Reparatur)

* n = Anzahl der Rückmeldungen

** Ø = Verbesserungsmaßnahmen im Mittel

*** Prozentualer Anteil an der Summe aller Verbesserungsmaßnahmen

8. Verbesserungsmaßnahmen

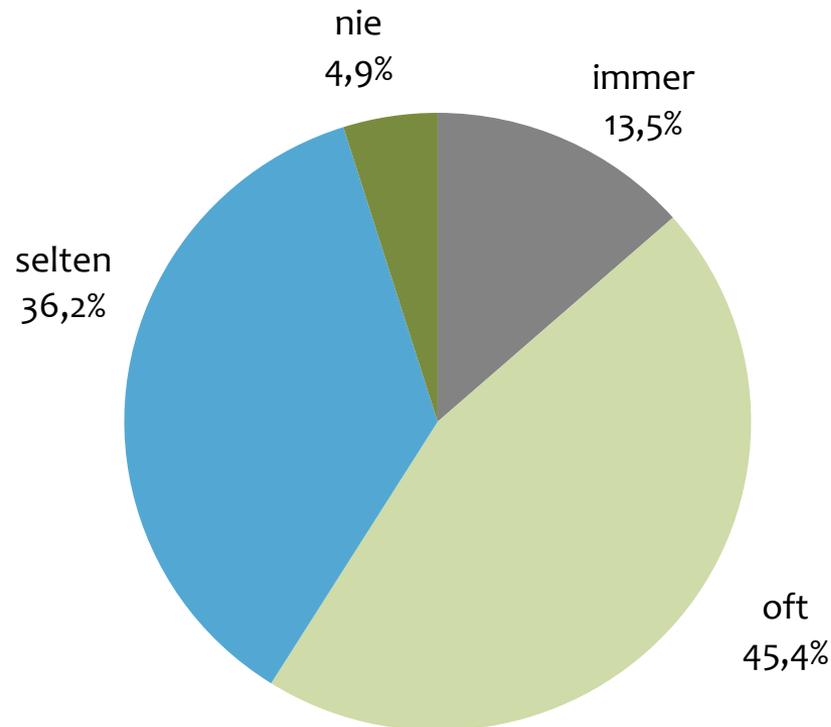
Insgesamt wurden 236 plausible und vollständige Rückmeldungen zu 325 Klinikverbänden und 490 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen.

Aus diesen vollständigen Angaben ergibt sich, dass:

pro 100 Beschwerden 31 Verbesserungsmaßnahmen veranlasst wurden.

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurde die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen
überprüft? (n=185)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

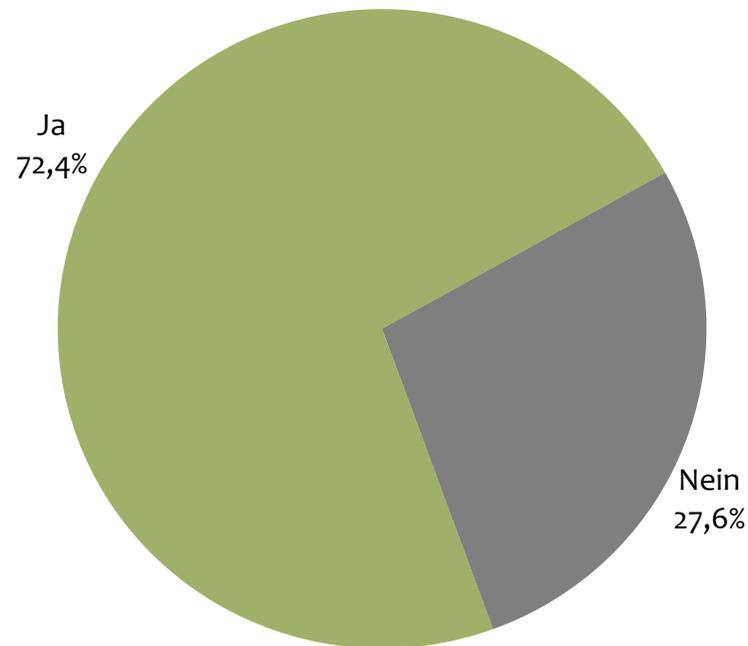
Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt? (n=184)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Werden Maßnahmen zusammen mit dem Risikomanagement abgestimmt bzw. entwickelt? (n=183)*

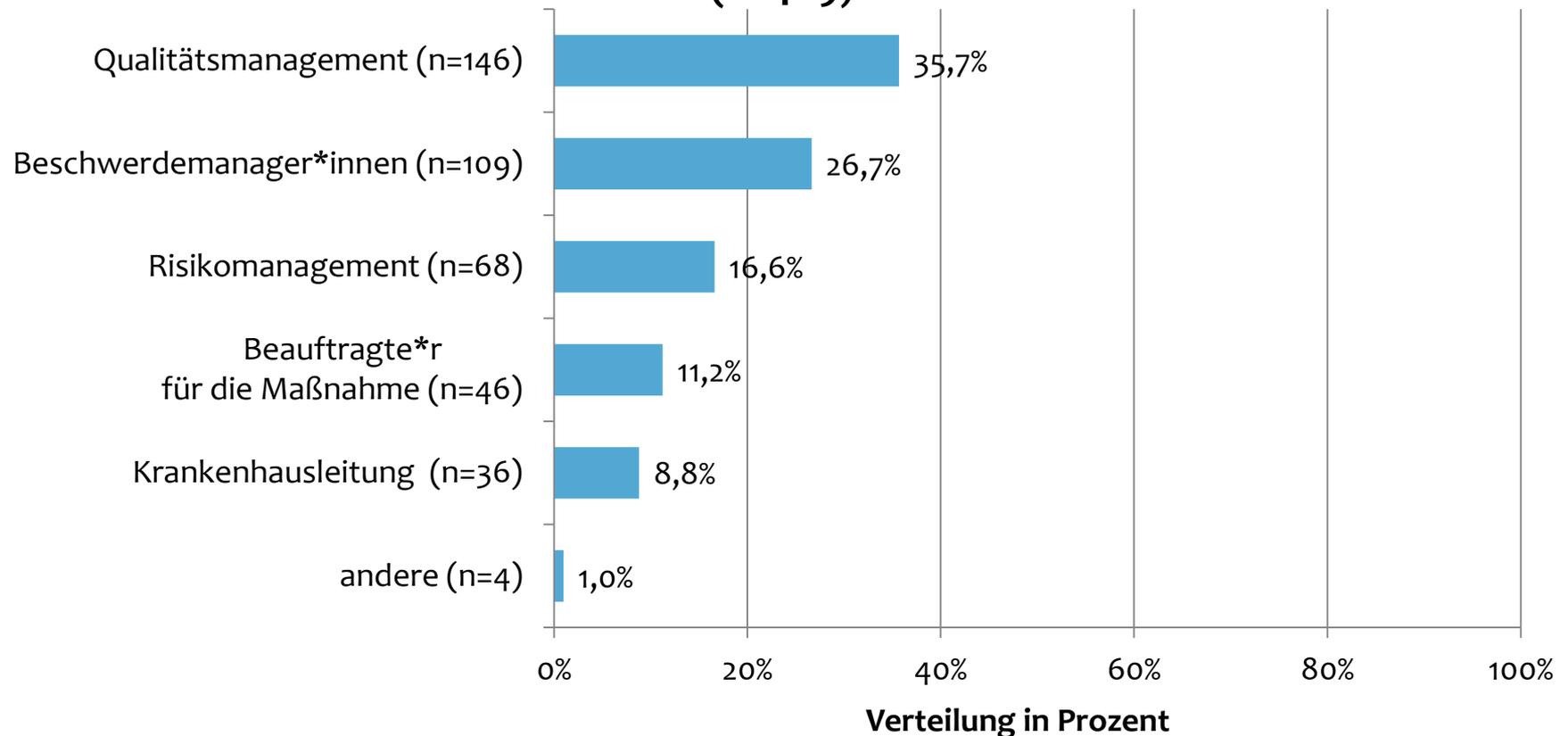


* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Durch wen wurde ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen
in 2021 überprüft?

(n=409)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Andere*

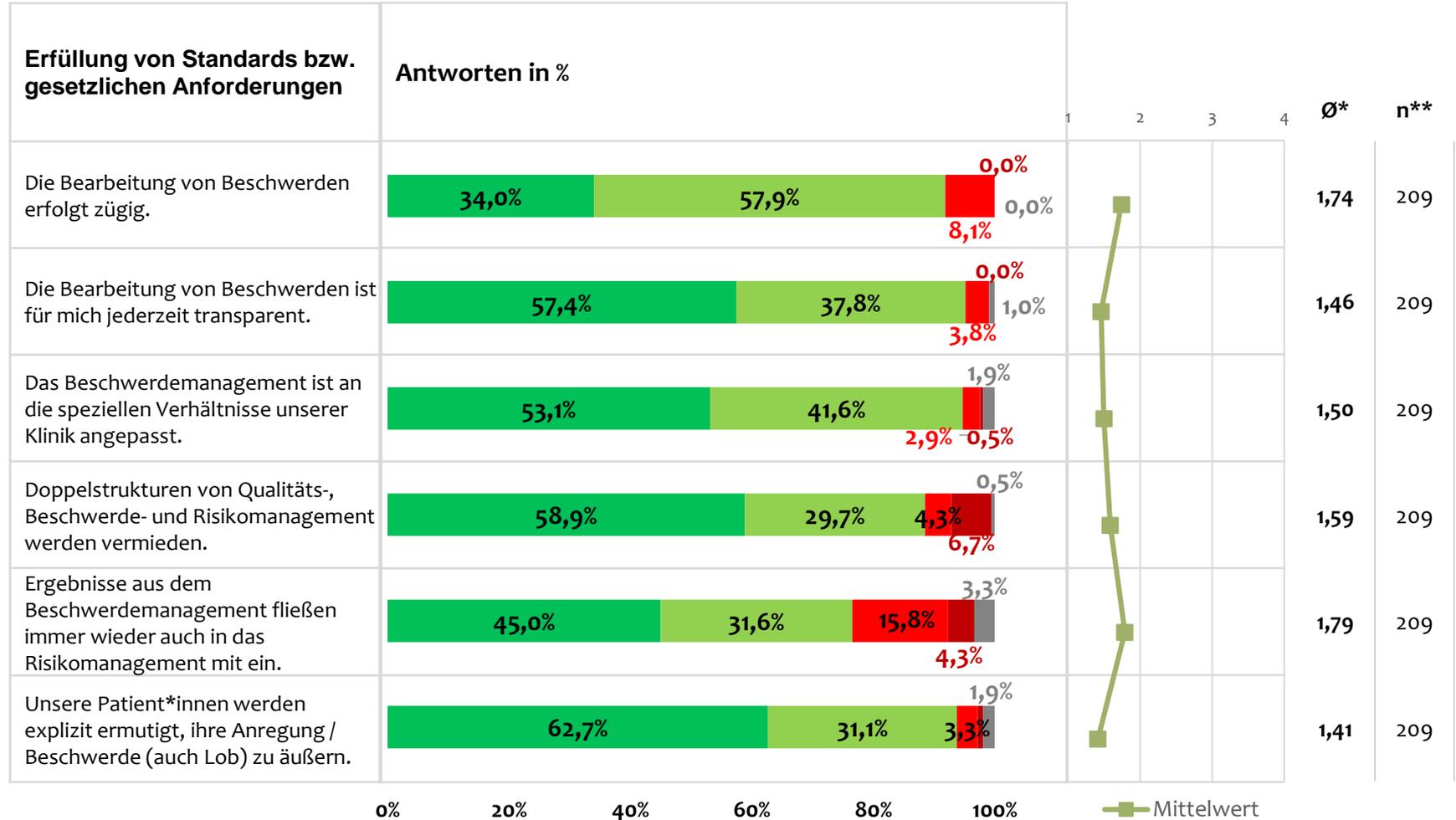
(Überprüfung der Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen durch andere Personengruppe / F. 51)

- Qualitätsbeauftragte
- betroffene Fachabteilung
- Alle Leitungen: Beschwerden sind Chefsache!
- Verwaltungsleitung

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

9. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

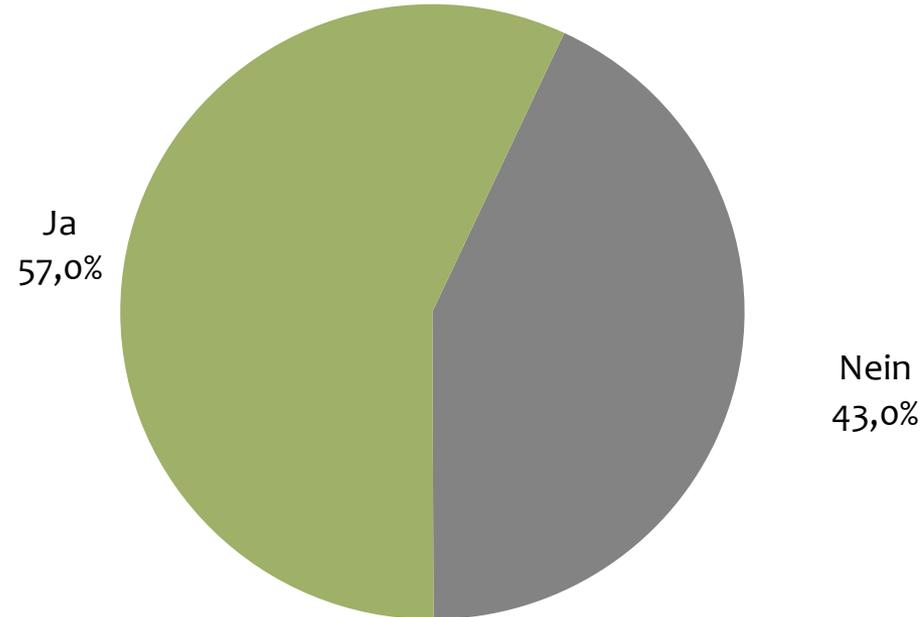
1 vollkommen 2 überwiegend 3 überwiegend nicht 4 überhaupt nicht ■ Kann ich nicht beurteilen



*Ø = gewichteter Mittelwert **n = Anzahl der Rückmeldungen

10. Standards des BBfG

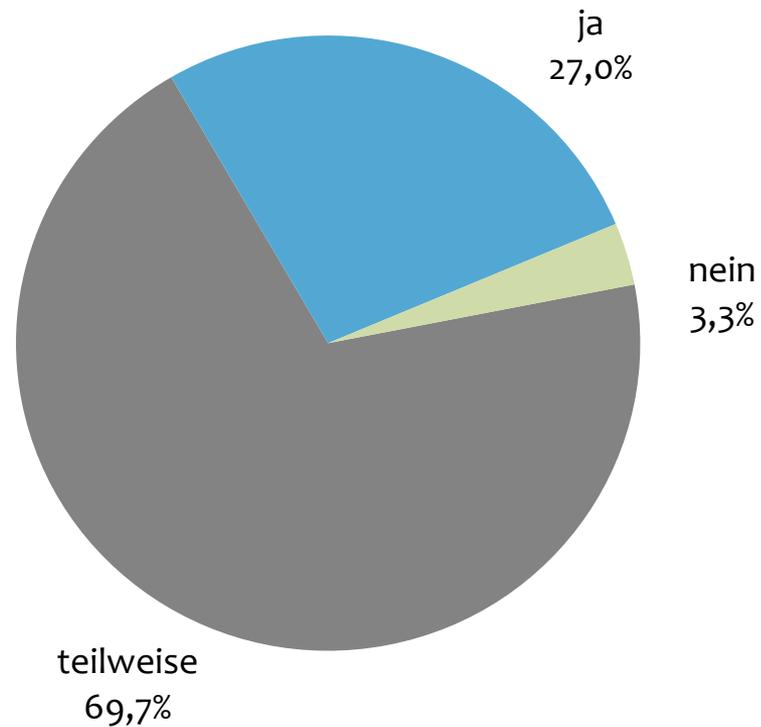
Kennen Sie die Standards des BBfG?
(n=207)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

10. Standards des BBfG

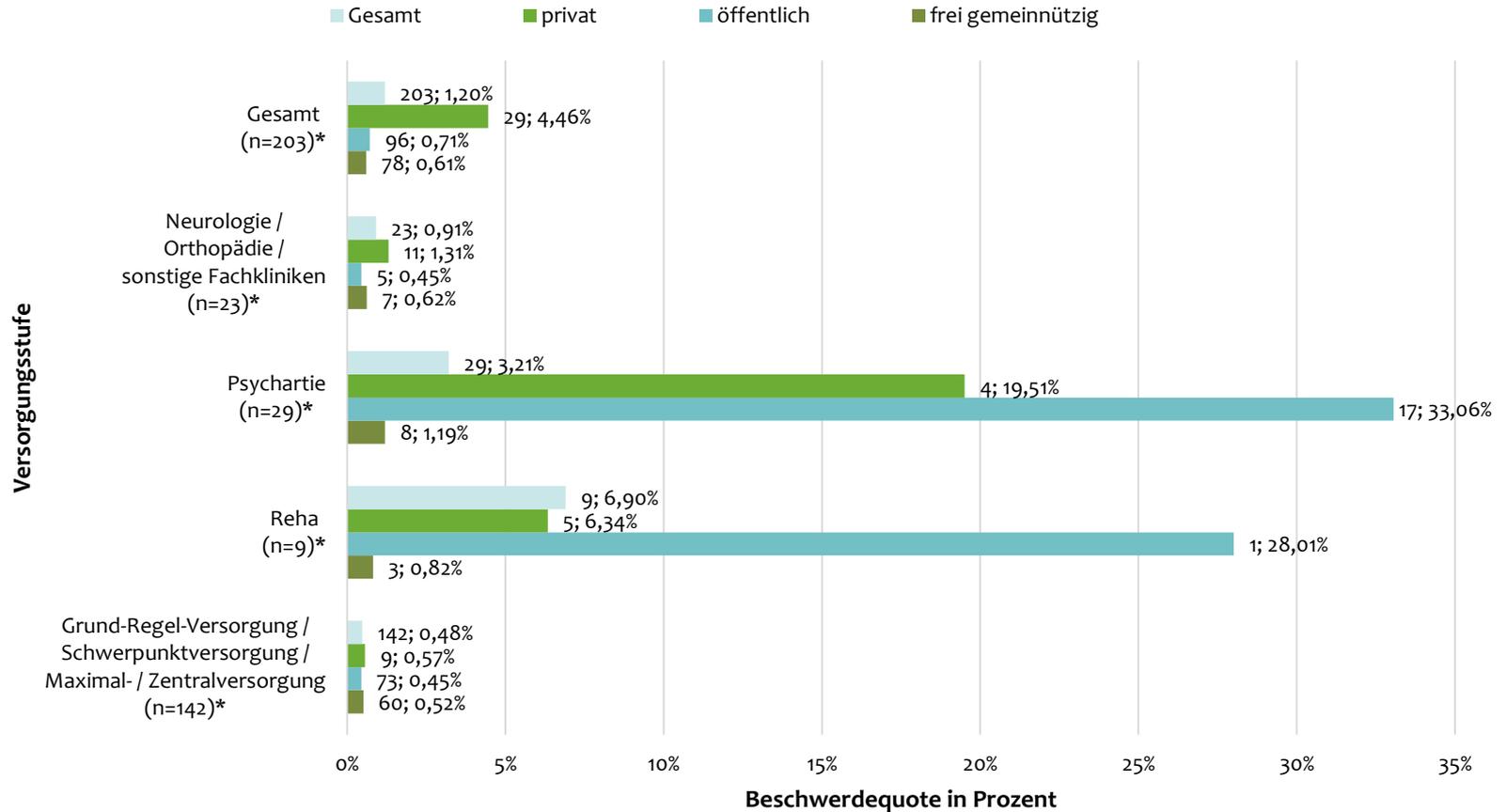
Arbeiten Sie nach den Standards des BBfG?
(n=122)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote** im Verhältnis zur Trägerschaft

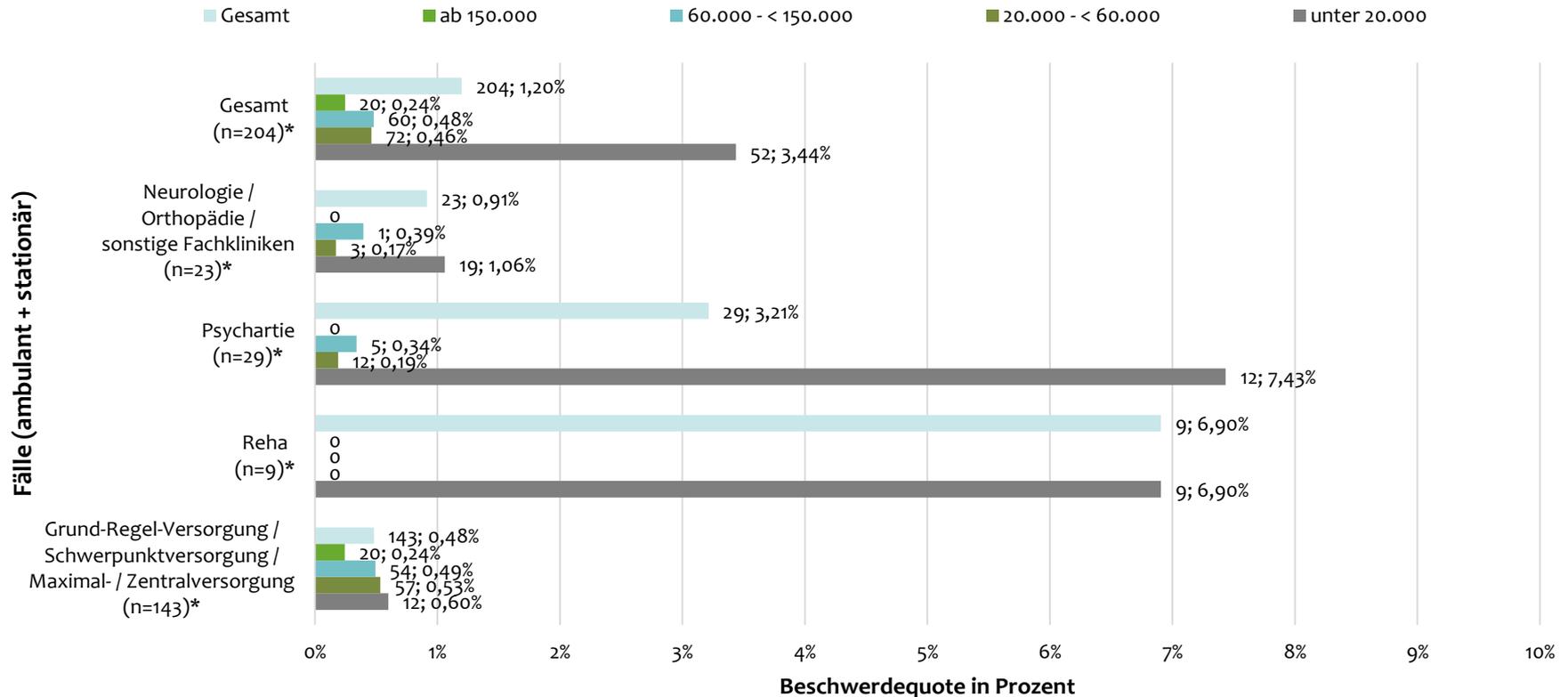


* n = Anzahl der Rückmeldungen

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

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote*** im Verhältnis zu den Fallzahlen**



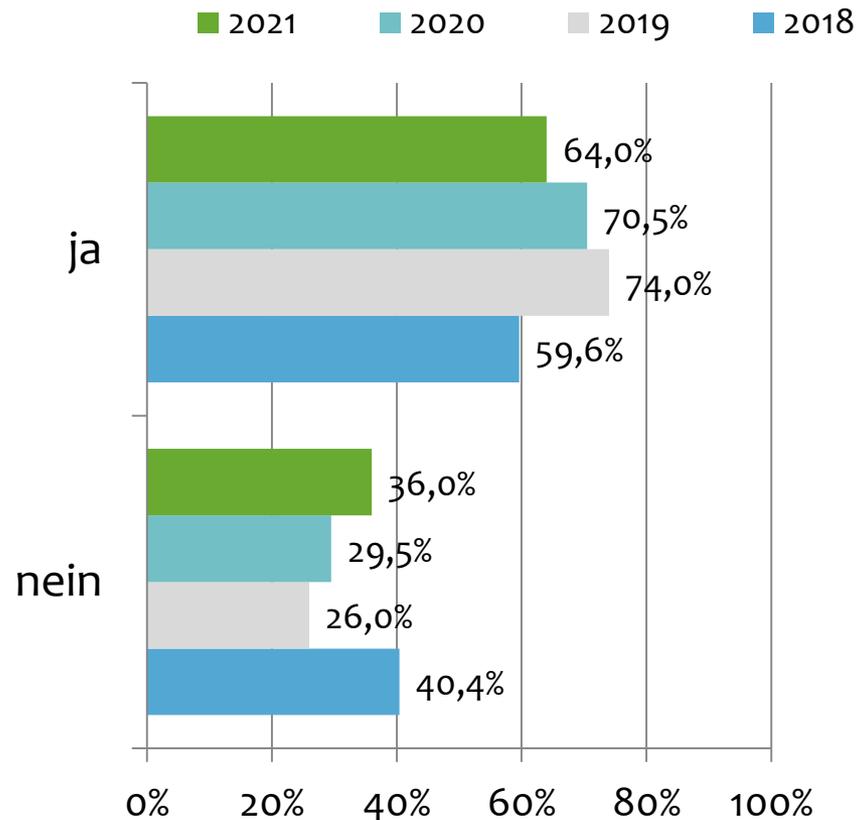
* n = Anzahl der Rückmeldungen

** ambulant + stationär

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

12. Beteiligung am Benchmark im Vorjahr

Hat sich Ihre Gesundheitseinrichtung letztes Jahr bereits am Benchmark beteiligt?
(2021: n=200 - 2020: n=193 - 2019: n=177 - 2018: n=235)*

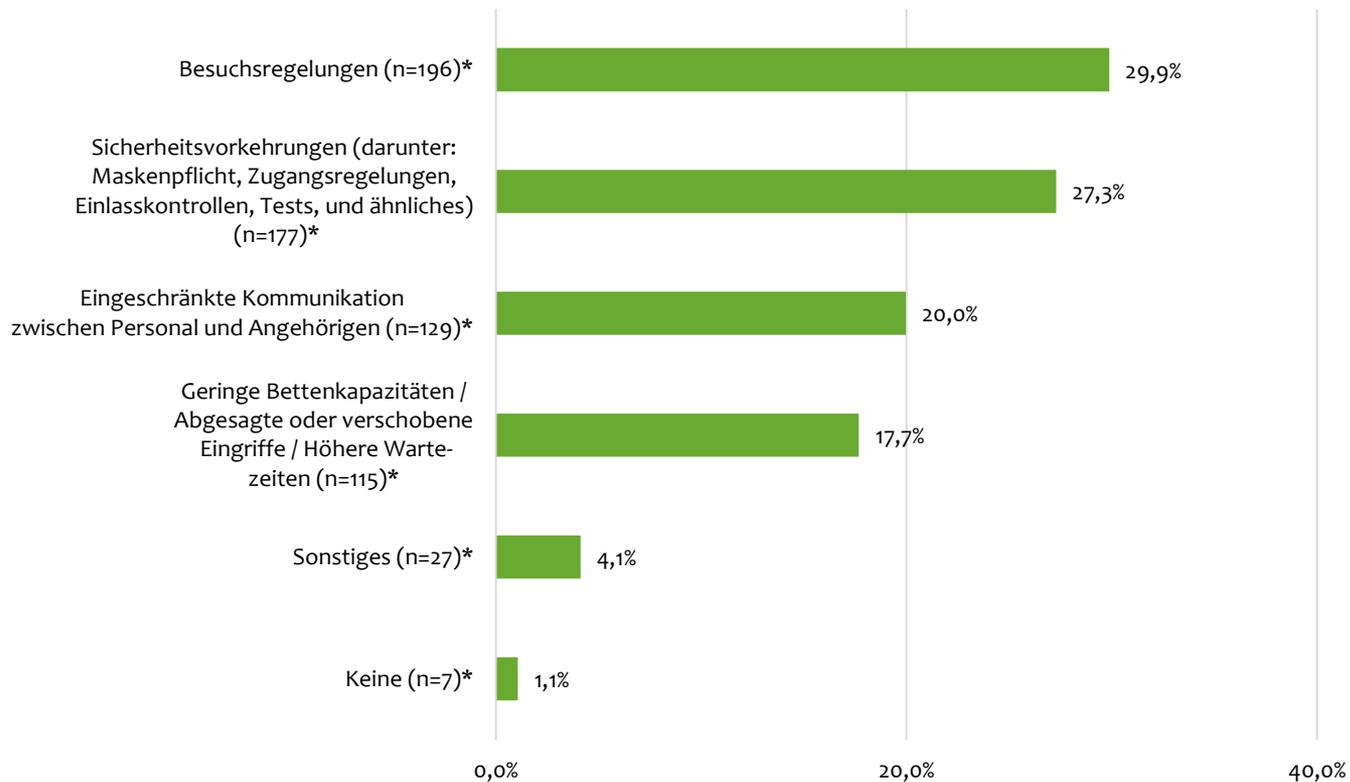


Relative Antworthäufigkeiten im Vergleich

* n = Anzahl der Rückmeldungen

13. Covid-19

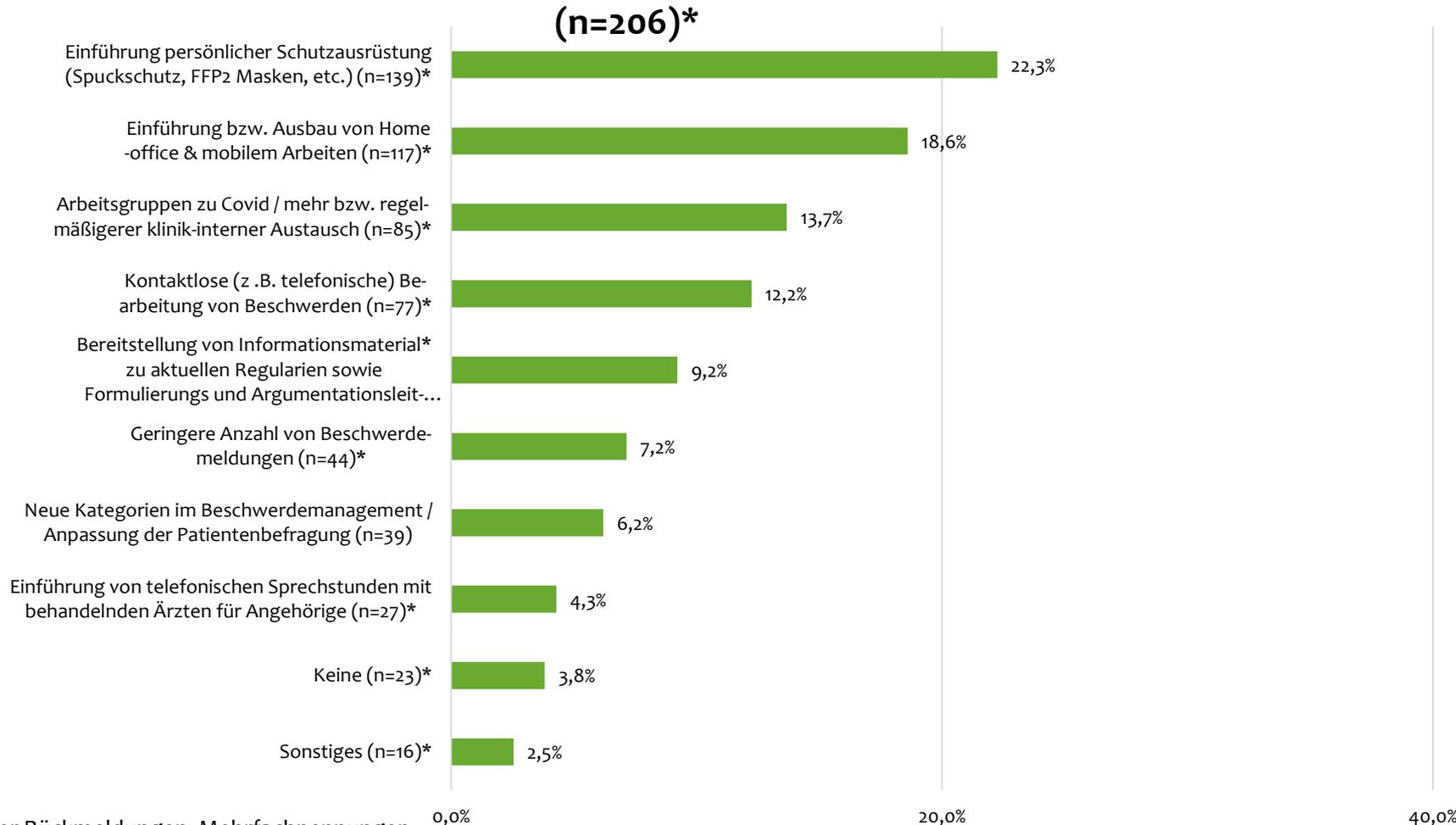
Welche neuen bzw. zusätzlichen Beschwerdethemen sind durch die Covid-19 Pandemie aufgekommen? (n=209)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

13. Covid-19

Was haben Sie aufgrund der Covid-19 Pandemie im Beschwerdemanagement verändert?



* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

Ansprechpartner

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Inworks GmbH

Markus Tannheimer

Hörvelsinger Weg 39, 89081 Ulm

Telefon: 0731 93807-0

Mail: markus.tannheimer@inworks.de