
„Umsetzung und Wirkungen des Patienten-orientierten Beschwerdemanagements im Krankenhaus“

Ergebnisse einer Online-Befragung

Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. 2017

Wolfram Günther

10. November 2017



Ausschreibung vom 31. August 2016

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange
der Patientinnen und Patienten sowie
Bevollmächtigter für Pflege

Staatssekretär Karl-Josef Laumann



Fragestellungen

- Wie wird das Patientenorientierte Beschwerdemanagement (PatBM) in Krankenhäusern aktuell umgesetzt?
- Wo bestehen Verbesserungspotenziale beim PatBM?
- Inwieweit fließen Erkenntnisse des PatBM in das Risiko- und Qualitätsmanagement ein?
- Welche Beispiele für gute Umsetzung gibt es („best practice“)?
- Gibt es weiteren Regelungsbedarf seitens des Gesetzgebers oder des G-BA?



Projektschritte

- Fragebogenentwicklung (November 2016 – Januar 2017)
Literaturrecherche, Experteninterviews, Expertenworkshop, Testbefragung
- Durchführung einer bundesweiten Online-Befragung in allen deutschen Krankenhäusern nach §108 SGB V mit eigener Institutskenziffer laut Qualitätsbericht 2014
- Bewertung der Befragungsergebnisse durch einen Expertenworkshop (2 Beschwerdemanager, 2 Qualitätsmanager und 2 Patientenfürsprecher) am 23. März in Göttingen



Umsetzung Online-Befragung: Eckpunkte

- Postalische Vorabinformation durch den Patientenbeauftragten (Staatssekretär Laumann)
- Anfrage zur Teilnahme über E-Mail in Verbindung mit einem individuellen Zugangslink zum Befragungsportal
- Zielgruppe: Beschwerdemanager (lt. Qualitätsbericht des KH)
- Qualitätsmanager (sofern nicht identisch mit Beschwerdemanager) und die Verwaltungsleitungen wurden in Kopie gesetzt



Online-Befragung

Teilnahmestatistik

Befragungszeitraum 01.02.2017 bis 23.02.2017

	Anzahl Krankenhäuser	Prozent
Grundgesamtheit der Krankenhäuser	1747	100,0%
Rücklaufquote nach Befragungsende am 23.2.2017	879	50,3%

Durchschnittliche Bearbeitungszeit : 28 Minuten



Vergleich der Grundgesamtheit mit denen, die geantwortet haben

- Keine Unterschiede nach Bundesländern
- Kleine Krankenhäuser leicht unterrepräsentiert
- Große Krankenhäuser leicht überrepräsentiert
- Diejenigen, die nicht geantwortet haben, gaben meist organisatorische Gründe an (telef. Nachbefragung einer Stichprobe)

Insgesamt konnten keine systematischen Verzerrungen in Bezug auf die Qualität der Umsetzung des Beschwerdemanagements festgestellt werden



Veröffentlichung des Ergebnisberichts

- Durch den Patientenbeauftragten

[Staatssekretär Laumann fordert Verbesserungen beim Patientenorientierten Beschwerdemanagement](#) 21-06-2017

<https://www.patientenbeauftragter.de/patientenrechte>

- aQua-Institut

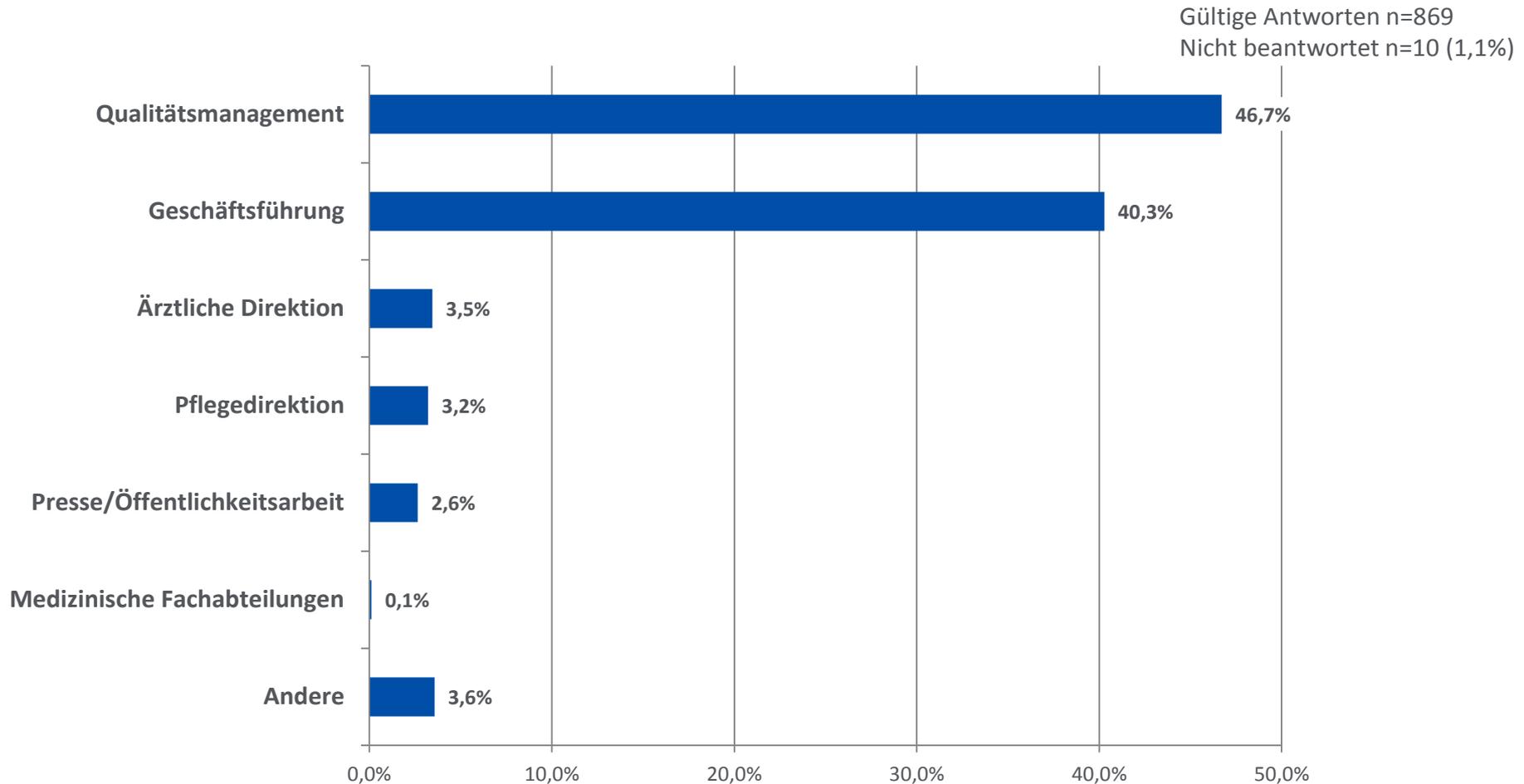
<https://www.aqua-institut.de/projekte/patientenorientiertes-beschwerdemanagement>



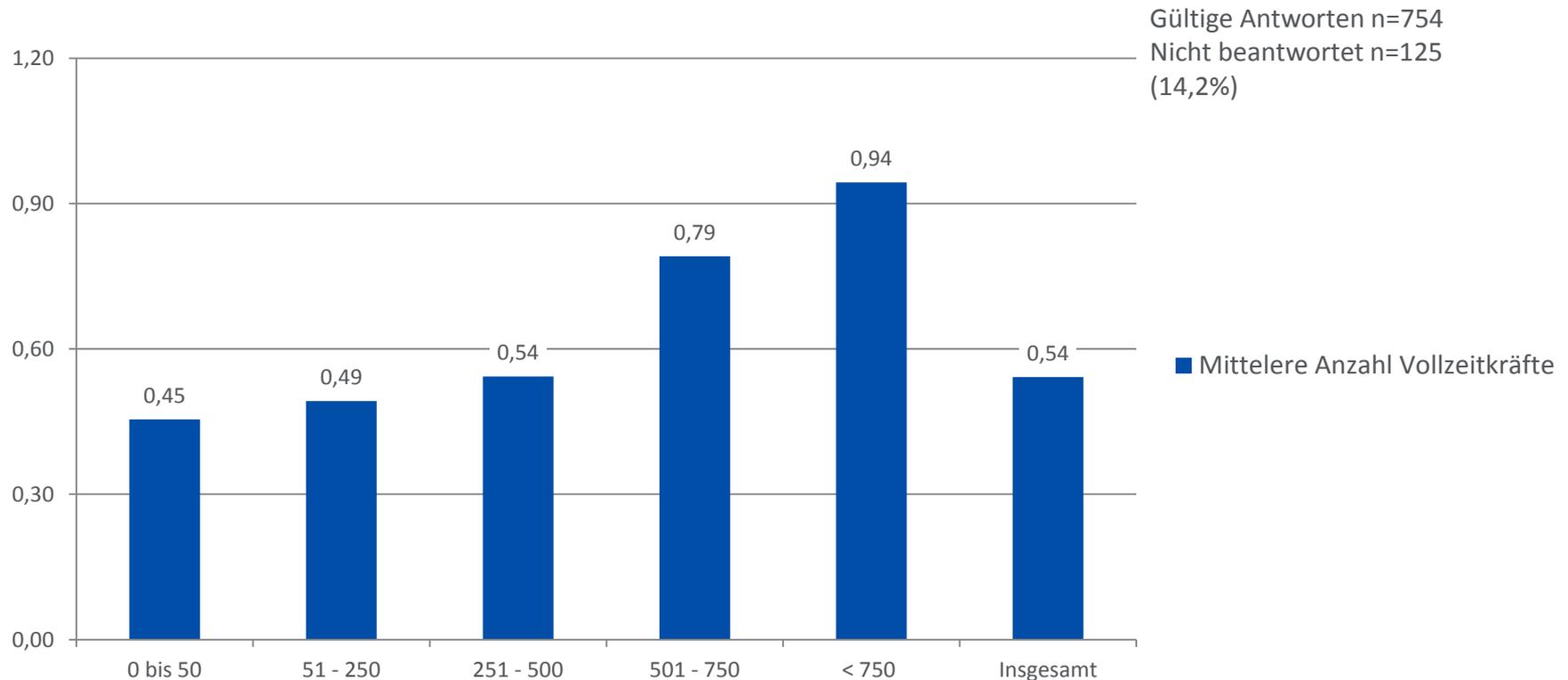
Ergebnisse der Online-Befragung



Welcher Abteilung bzw. Organisation in Ihrem Krankenhaus ist das PatBM direkt zu- bzw. untergeordnet?



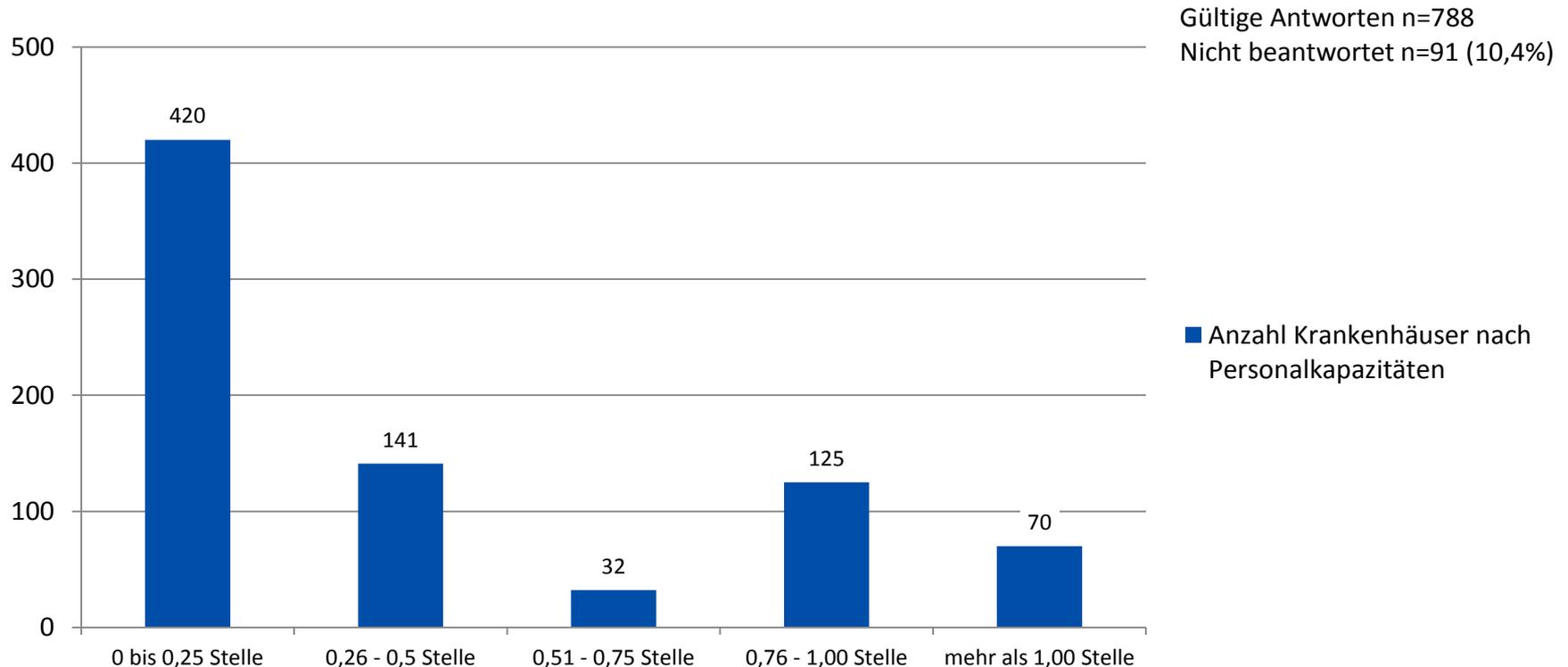
Personalkapazitäten (in VK) nach Beschwerdevorgängen



Im Durchschnitt stand 2016 pro Krankenhaus ca. eine halbe Vollkraft für die Bearbeitung von 239 Beschwerdevorgängen pro Jahr zur Verfügung.



Personalkapazitäten (in VK) für die Beschwerdebearbeitung



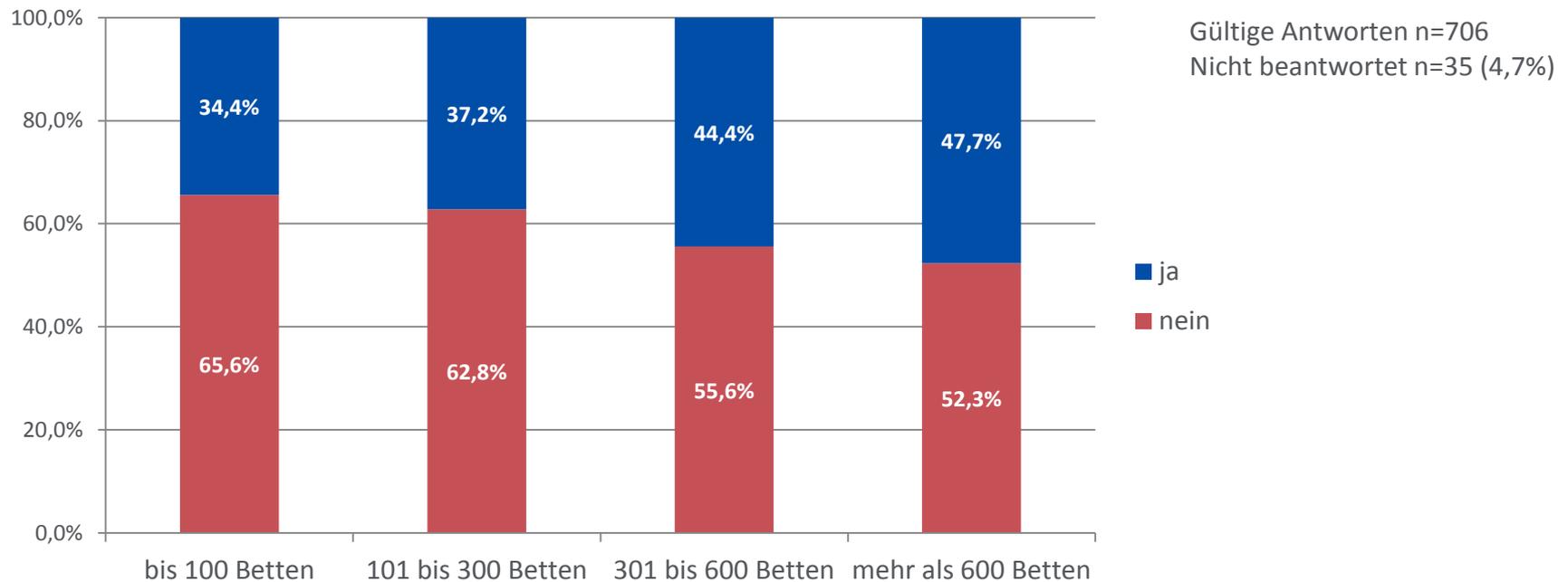
In über 50% der Krankenhäuser stehen Personalkapazitäten von bis zu einer Viertelstelle zur Verfügung. (Mittelwert = 0,18 Stellen)



Schulung zur Beschwerdebearbeitung

Haben Sie eine spezielle Aus-/Fort-/Weiterbildung oder Schulung zur Bearbeitung von Beschwerden bzw. zum Umgang mit Beschwerdeführern erhalten?

(nur zentrale Ansprechpersonen für das PatBM)



60% der zentralen Ansprechpersonen für Beschwerden haben keine Aus-/Fort-/Weiterbildung oder Schulung zur Bearbeitung von Beschwerden erhalten.



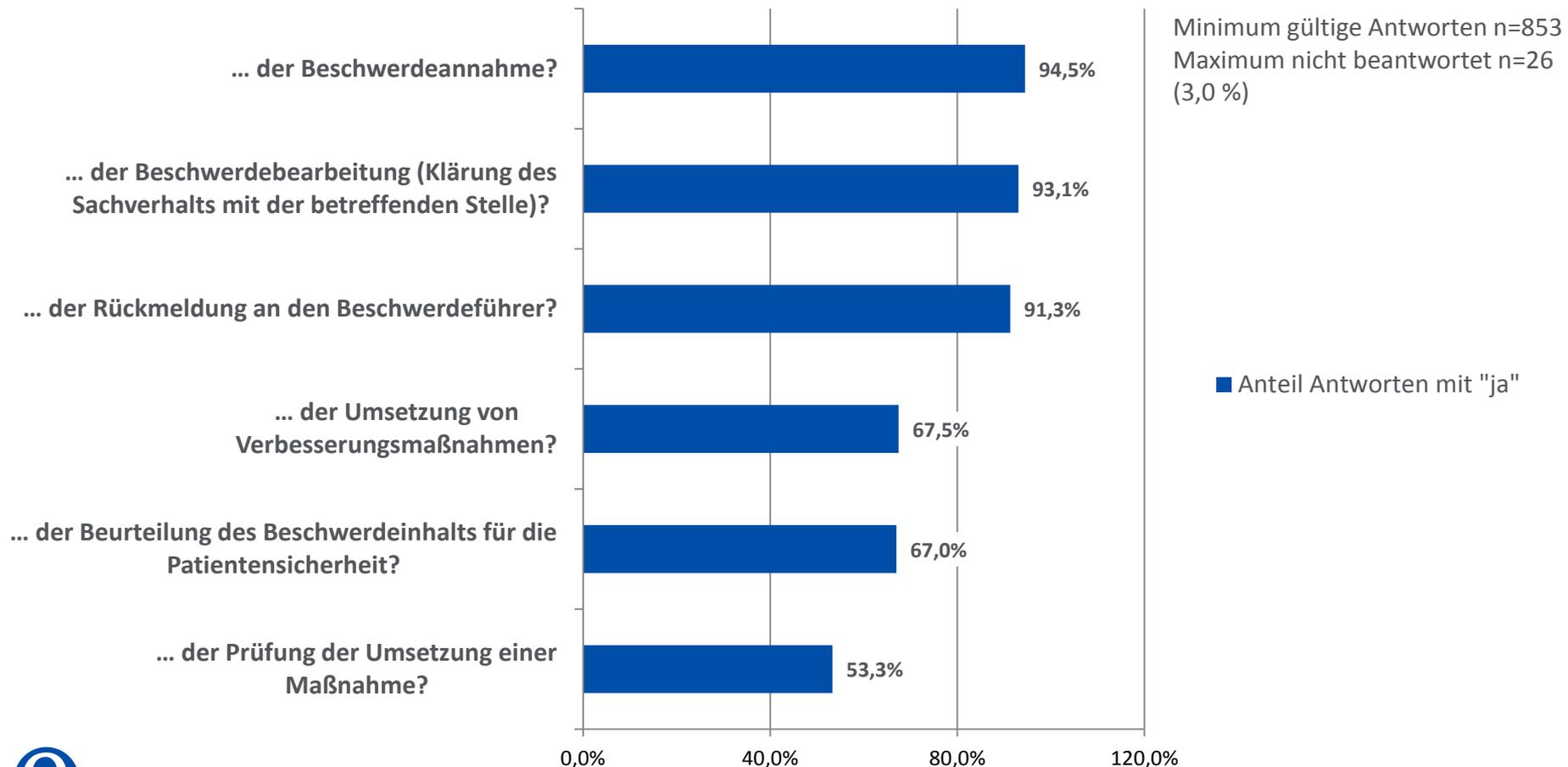
Fortbildungswünsche für Mitarbeiter im PatBM (Freitextangaben)

Fortbildungswünsche für Mitarbeiter im PatBM: (Kategorie)	Anzahl Angaben	%
Kommunikationstraining	51	31,1
Umgang mit schwierigen Situationen / aggressiven Beschwerdeführern, Deeskalationstraining	38	23,2
Beschwerdemanagement allgemein	19	11,6
Formulierung von Schreiben, Vorlagen für Antwortbriefe	12	7,3
Patientensicherheit, Risikomanagement	8	4,9
Supervision, Selbstreflektion, Selbstschutz	7	4,3
Beschwerdeannahme	6	3,7
Rechtliche Fragen, Datenschutz, Kriterien für Haftpflichtfall	5	3,0
Grundhaltung vermitteln: Beschwerden als Chance	4	2,4
Bewertung, Ableitung und Prüfung von Maßnahmen	3	1,8
Mediation	3	1,8
Berichtswesen, Reporting	2	1,2
Benchmark	2	1,2
Sonstiges	4	2,4
Gesamt	164	100%



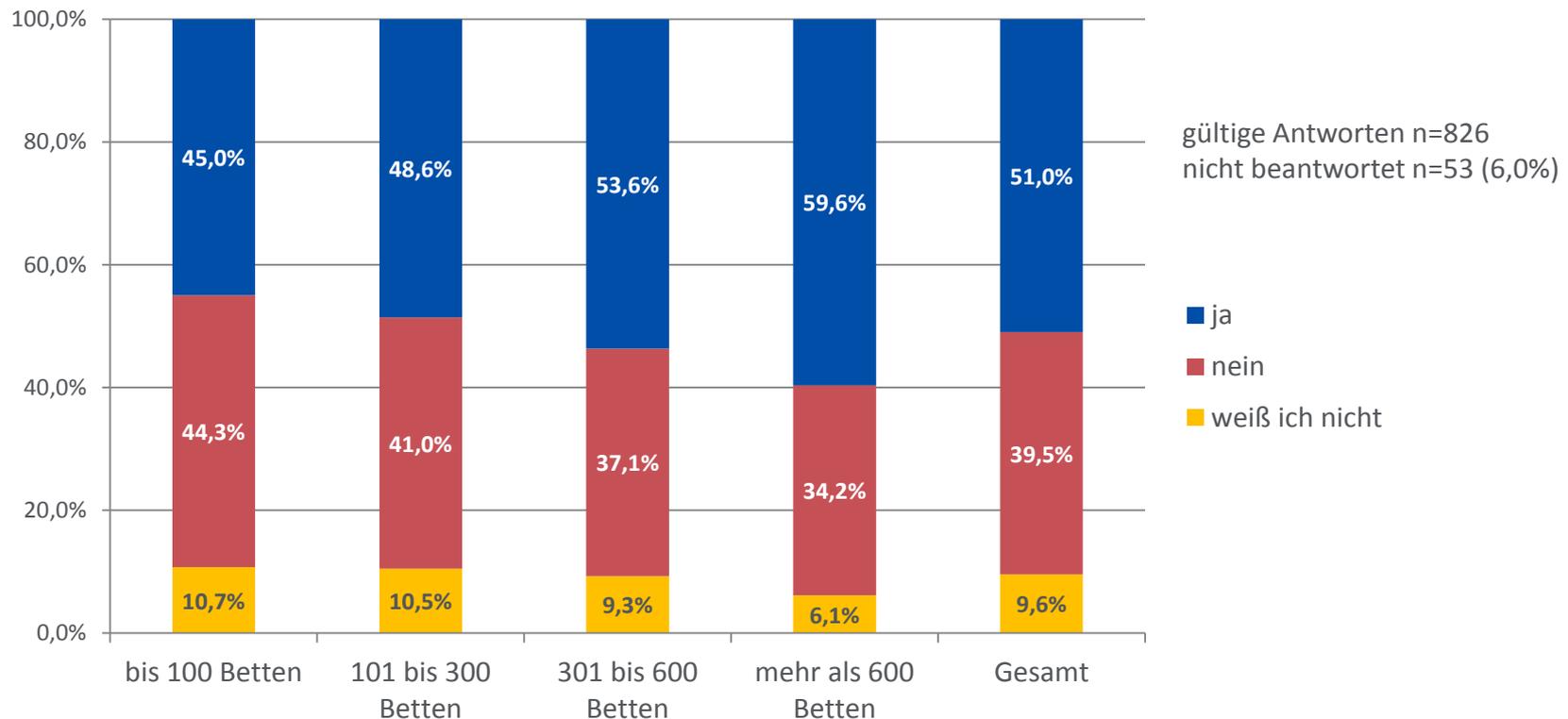
Prozess des PatBM

Gibt es in Ihrem Krankenhaus einen **schriftlich festgelegten Prozessablauf** bezüglich ...?



PatBM und klinisches Risikomanagement

Gibt es in Ihrem Krankenhaus ein strukturiertes Verfahren, nach dem Patientenbeschwerden im klinischen Risikomanagement (kRM) berücksichtigt werden?

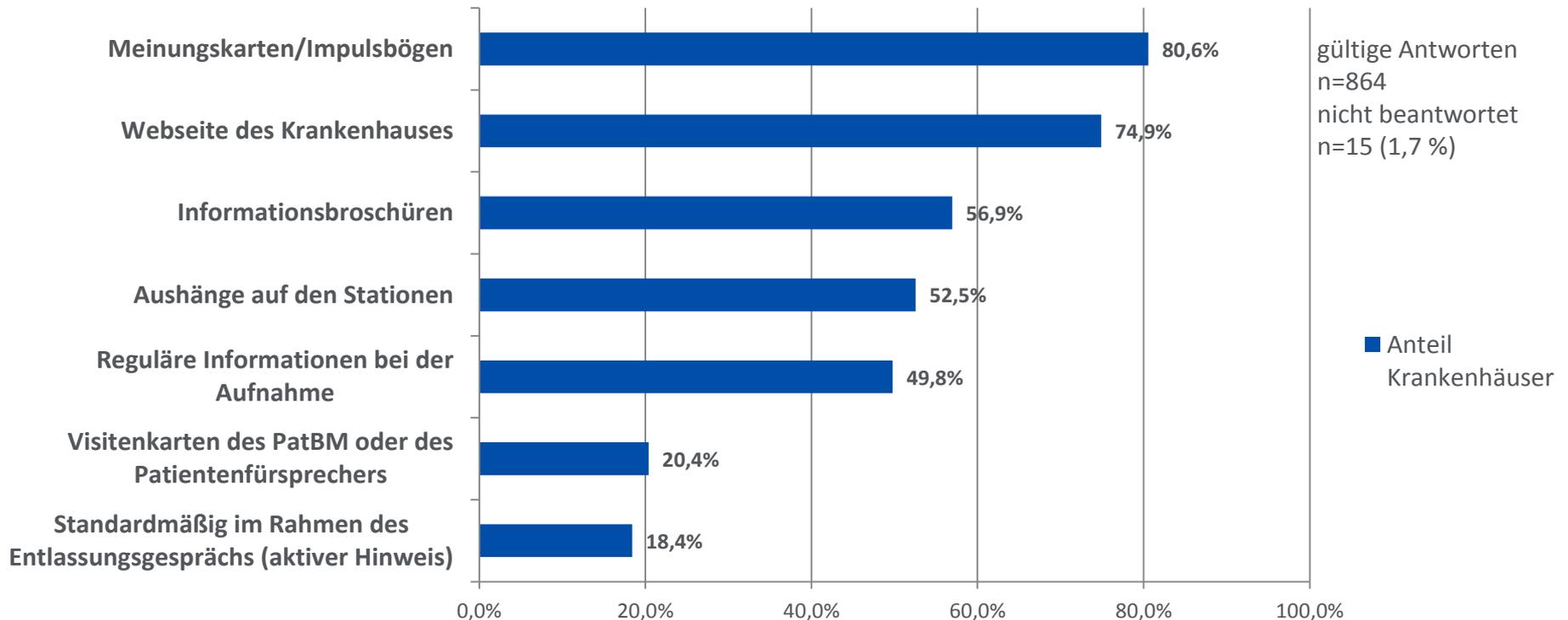


49% der Krankenhäuser haben kein strukturiertes Verfahren oder wussten es nicht.

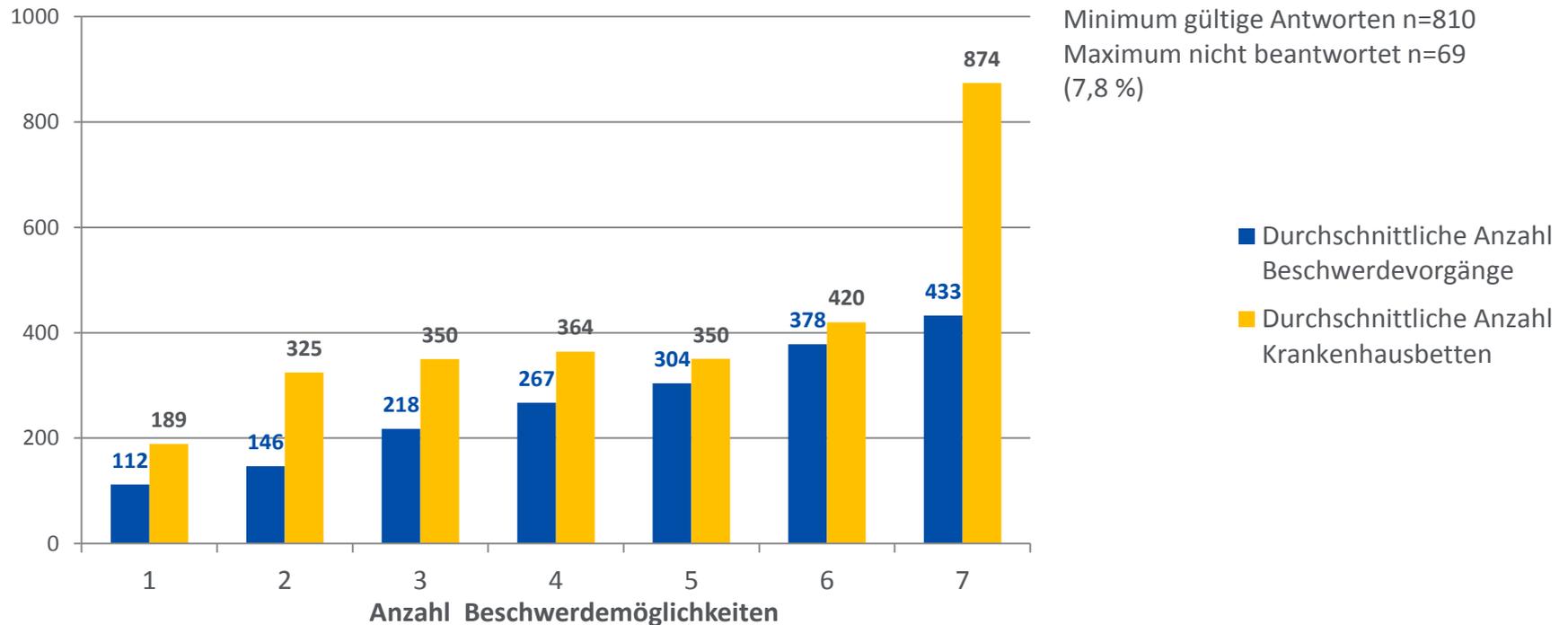


Beschwerdestimulation

Wie werden Patienten auf ihre **Beschwerdemöglichkeiten** hingewiesen?
(Mehrfachantwort)



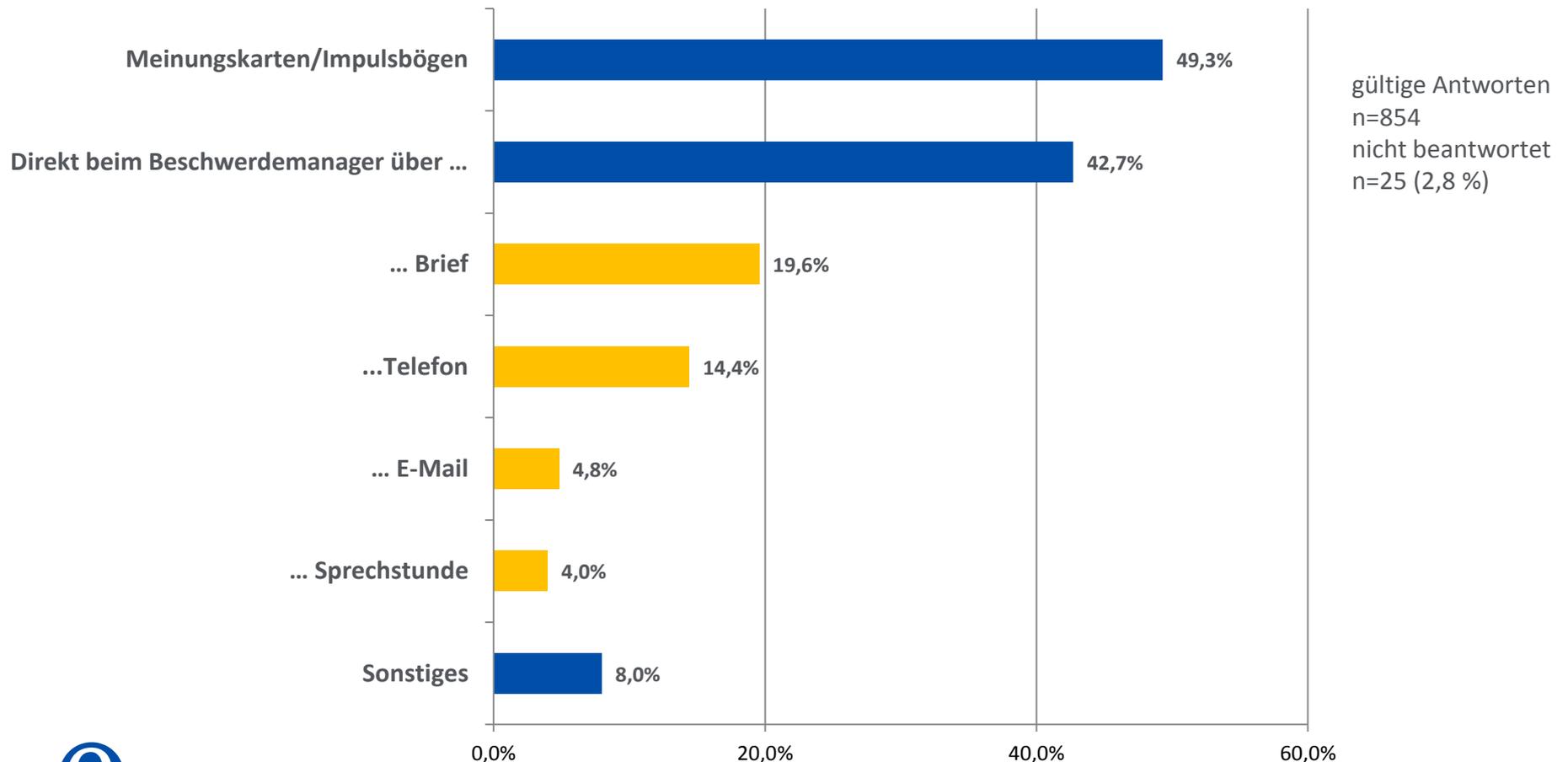
Anzahl Beschwerdeverfahren in Relation zu Beschwerdemöglichkeit/-hinweise und Krankenhausgröße



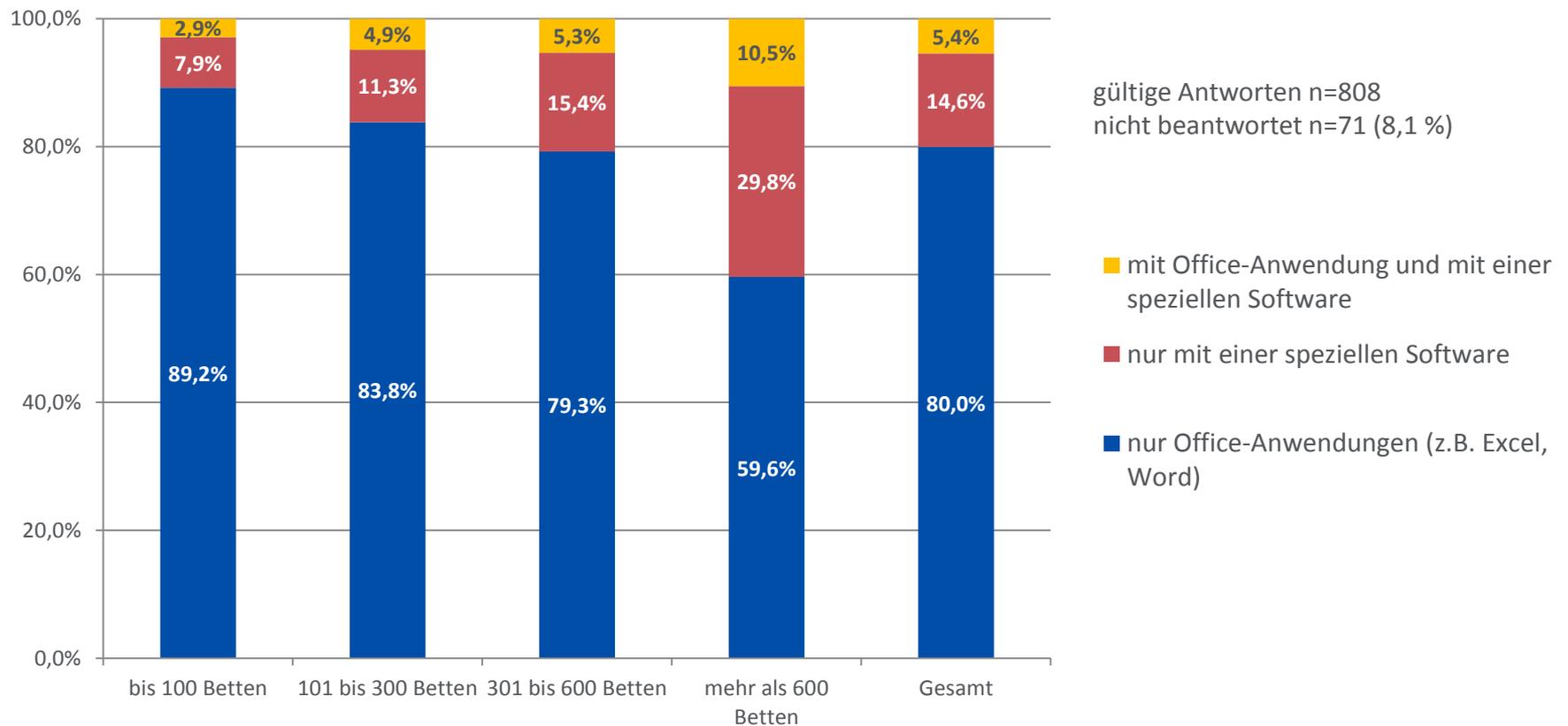
Die Anzahl der Beschwerdeverfahren hängt neben der Krankenhausgröße auch wesentlich von der Anzahl der Beschwerdemöglichkeiten/-hinweise ab.



Welche Möglichkeiten zur Beschwerde nutzen die Patienten am häufigsten?

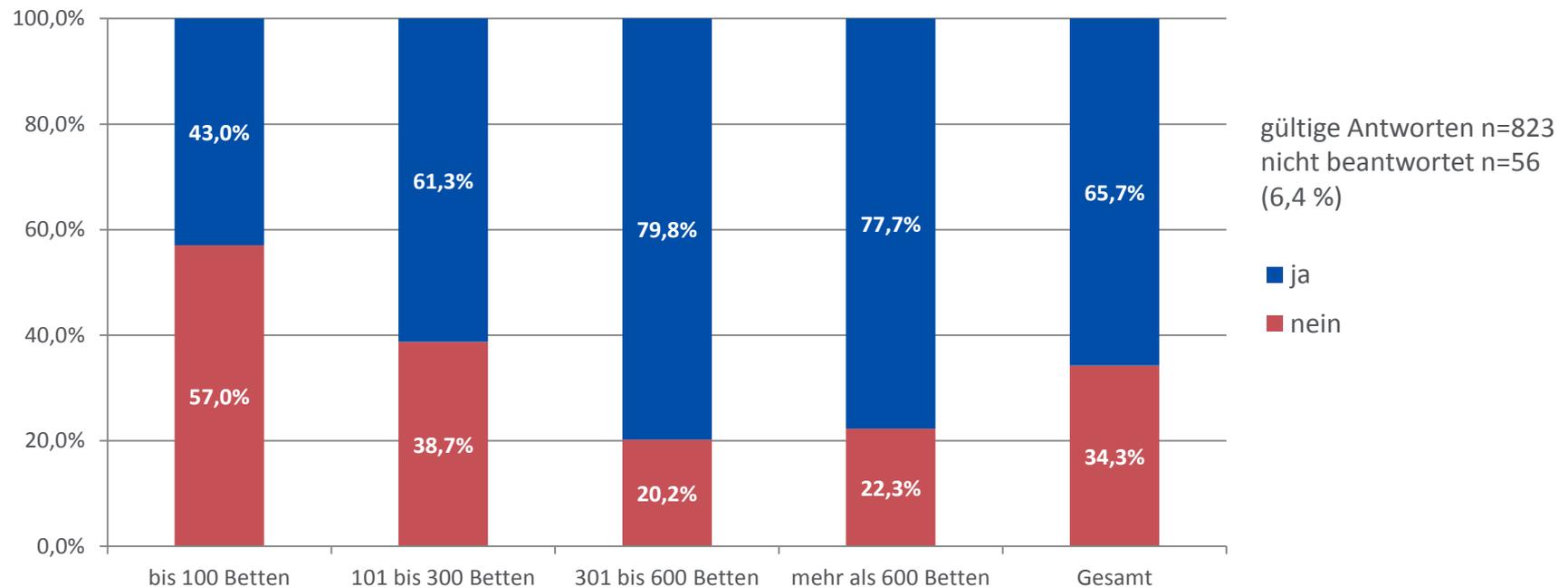


Wie werden Beschwerden dokumentiert?



Patientenfürsprecher

Gibt es in Ihrem Krankenhaus ehrenamtlich tätige Patientenfürsprecher oder Patientenbeauftragte?

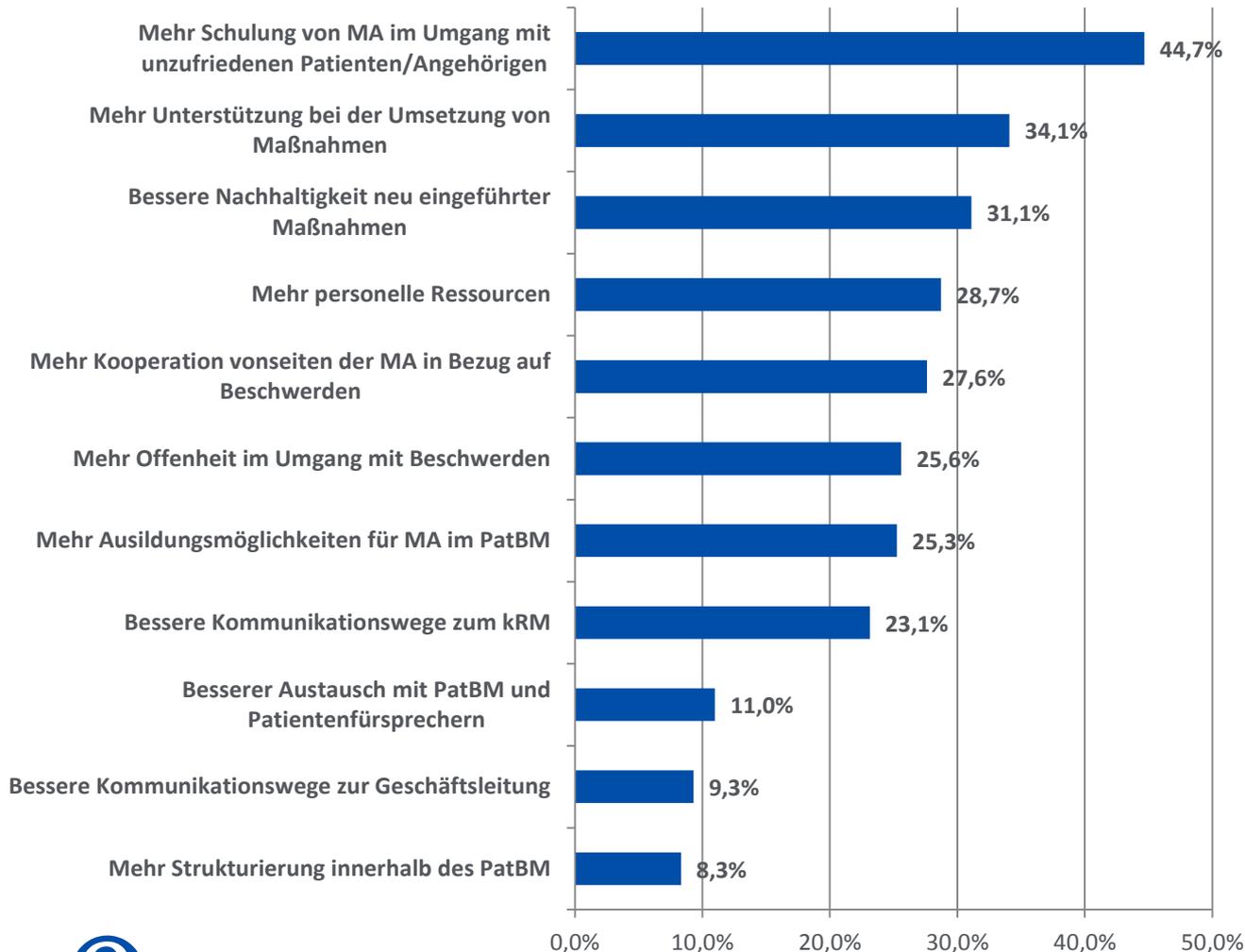


In gut einem Drittel der Krankenhäuser gibt es keine Patientenfürsprecher. Je kleiner das Krankenhaus, desto geringer ist der Anteil mit Patientenfürsprechern. In Baden-Württemberg, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein derzeit keine Pflicht!



Verbesserungspotenziale des PatBM

Wo besteht aus Ihrer Sicht Optimierungsbedarf für das PatBM in Ihrem Krankenhaus?



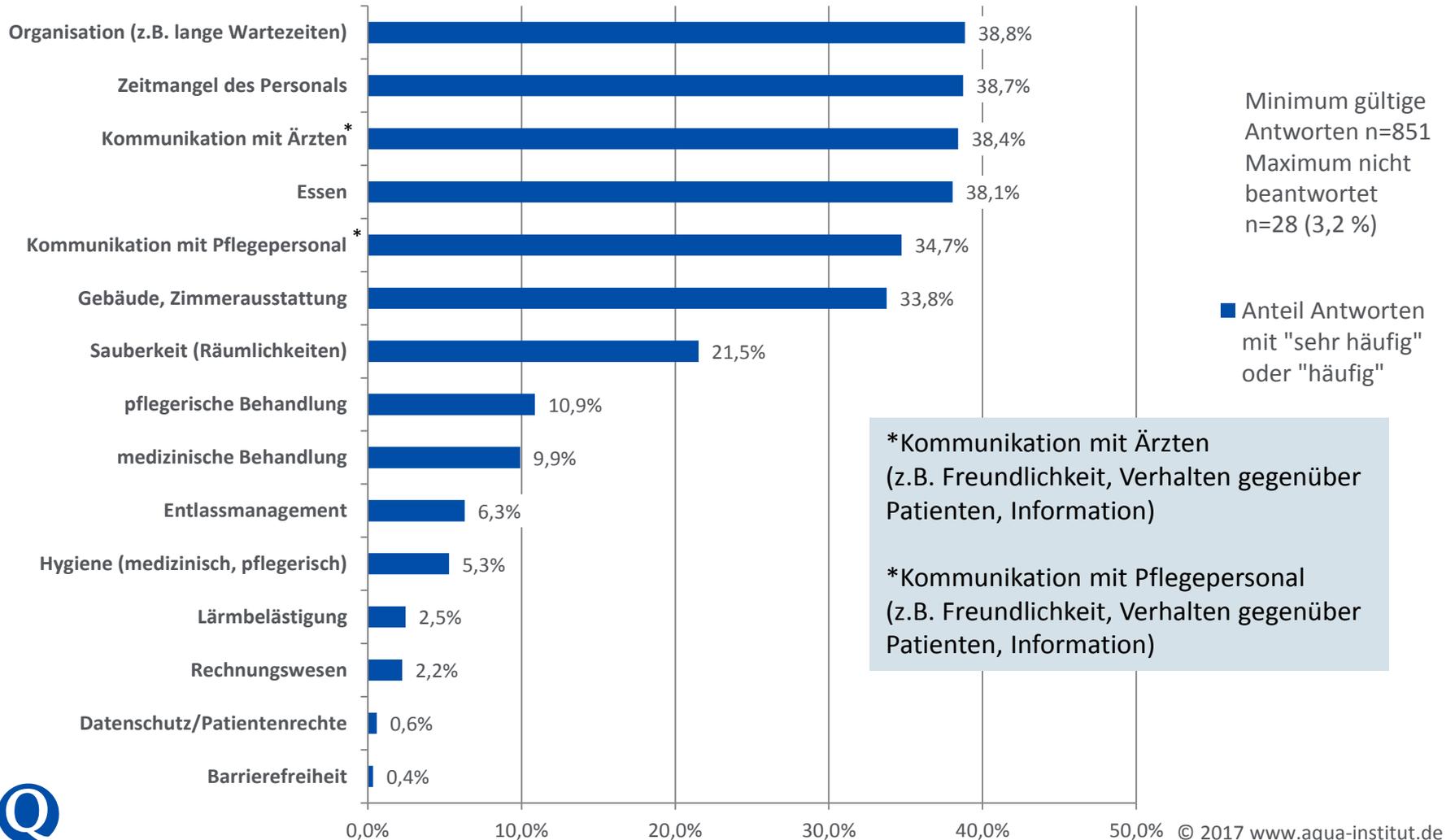
Minimum gültige Antworten n=728
Maximum nicht beantwortet n=151
(17,2 %)

■ Anteil Antworten "trifft voll und ganz zu" und "trifft zu"

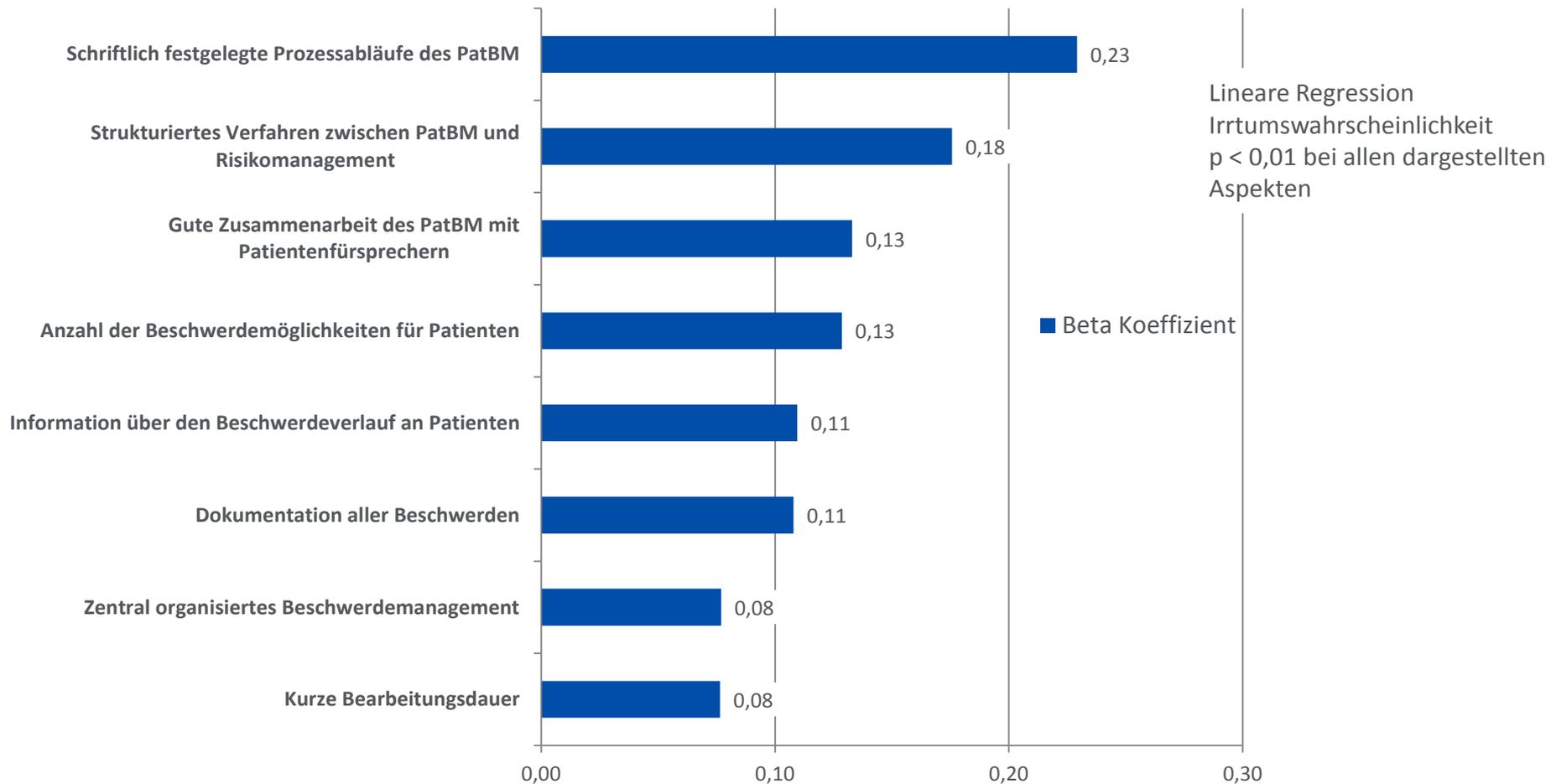


Beschwerdegründe

Zu welchen Themen beschweren sich Ihre Patienten oder deren Angehörige?



Best Practice: Welche Aspekte des PatBM führen zu einer guten Selbstbewertung?



Beta Koeffizient: Ändern sich z.B. die schriftlich festgelegten Prozessabläufe um eine Einheit, ändert sich die Selbstbewertung um 0,23 Einheiten, wobei alle anderen Faktoren konstant gehalten werden.



Zusammenfassung und Bewertung der zentralen Ergebnisse

Positive Ergebnisse

- In so gut wie allen Krankenhäusern werden Personalkapazitäten für die Beschwerdebearbeitung zur Verfügung gestellt.
- Im Durchschnitt wurden im Jahr 2016 pro Krankenhaus 239 Beschwerden mit einer halben Vollkraftstelle bearbeitet.
- Im Bereich der Beschwerdeannahme, -bearbeitung und Information an die Patienten, verfügt die große Mehrheit der Krankenhäuser über strukturierte und/oder schriftlich niedergelegte Prozessabläufe.



Zusammenfassung und Bewertung der zentralen Ergebnisse

Verbesserungspotenziale

- Über 50% der Befragten stellen bis zu einer viertel Stelle für die Bearbeitung von Beschwerden zur Verfügung
- 61% der Befragten haben keine Aus-, Fort-/Weiterbildung oder Schulung zur Bearbeitung von Beschwerden erhalten.
- 25% der Befragten im PatBM wünschen sich mehr Aus-, Fort-/Weiterbildung oder Schulung, insbesondere in den Bereichen Kommunikations- und Deeskalationstraining.
- Im Bereich der Umsetzung und Nachhaltigkeit von Maßnahmen bestehen deutliche Verbesserungspotenziale.



Zusammenfassung und Bewertung der zentralen Ergebnisse

Verbesserungspotenziale

- 49% der Krankenhäuser haben kein strukturiertes Verfahren um Patientenbeschwerden im klinischen Risikomanagement (kRM) zu berücksichtigen.
- Expertenworkshop:
 - Beschwerdemanager fühlen sich oft als „Einzelkämpfer“ .
 - Verbindlichere Regelungen seitens des G-BA (z.B. strukturierte Jahresreports über PatBM) gefordert, um Bedeutung zu unterstreichen.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

aQua – Institut für angewandte
Qualitätsförderung und Forschung
im Gesundheitswesen GmbH

Maschmühlenweg 8–10
37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551-789 52-0
Telefax (+49) 0551-789 52-10

office@aqua-institut.de
www.aqua-institut.de
Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015

