

# Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2018\* in Krankenhäusern in Deutschland



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

Ulm, 15.10.2019



DEUTSCHES  
KRANKENHAUS  
INSTITUT

inworks®

\* Bezugszeitraum

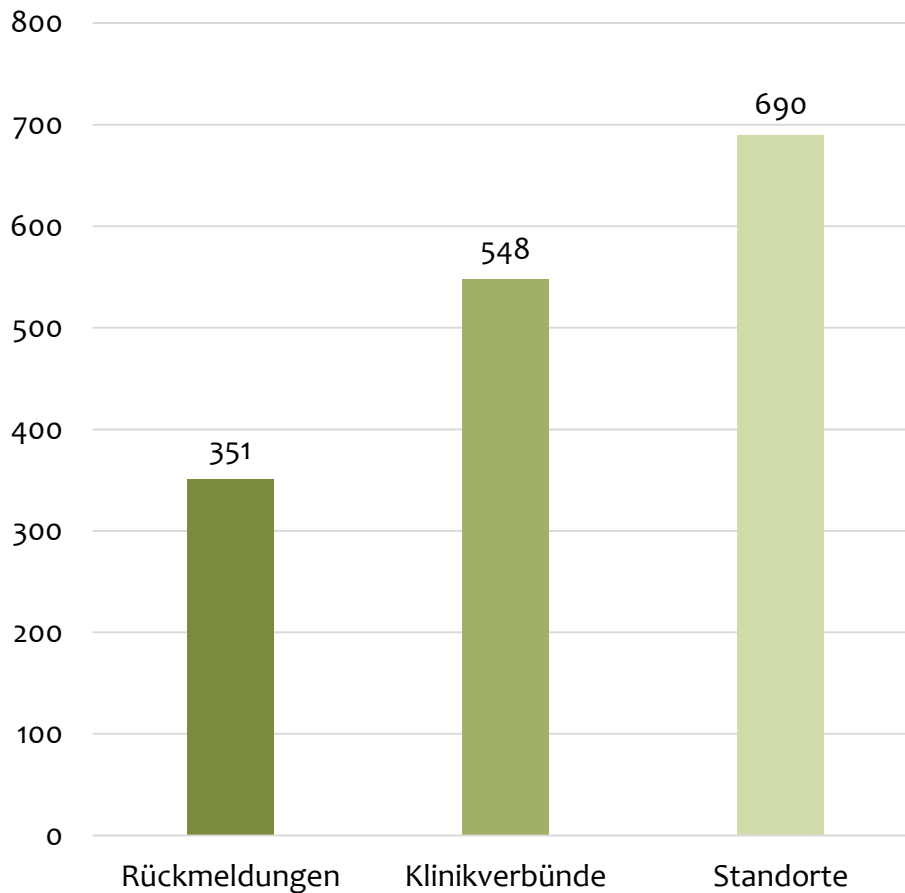
# Inhalt

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. **Die wichtigsten Ergebnisse**

# 1. Rahmendaten und Methode

- Zielsetzung:** Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2018 in Gesundheitseinrichtungen in Deutschland; Benchmark für teilnehmende Klinikverbände
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 18.07. - 23.09.2018
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in deutschen Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2018**
- Teilnehmer:** 1.783 eingeladene Ansprechpartner, davon 351 (19,6 %) Teilnehmer, die Angaben für 548 Klinikverbände und 690 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

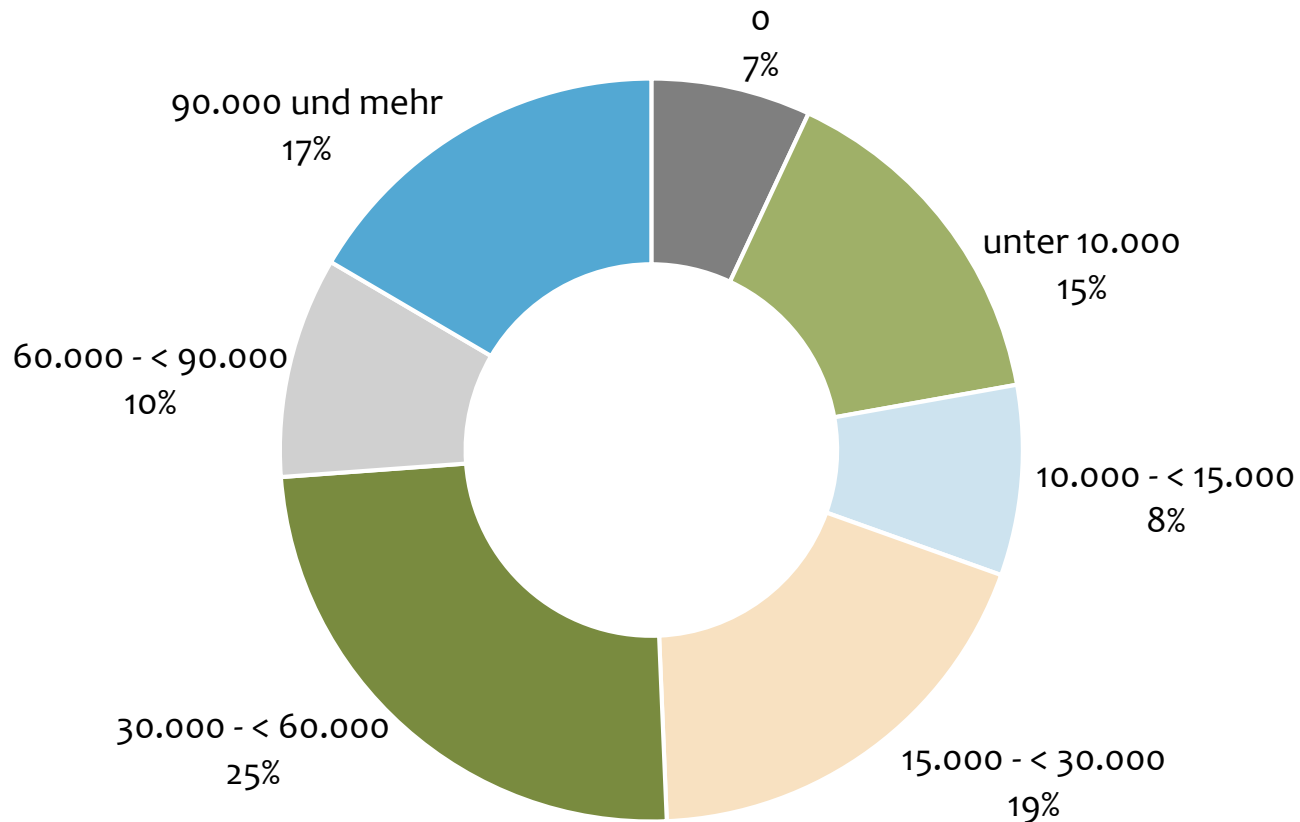


Bundesland	Rückmeldungen in %
Nordrhein-Westfalen	27,1%
Bayern	15,8%
Baden-Württemberg	14,2%
Niedersachsen	9,0%
Hessen	6,8%
Berlin	4,8%
Sachsen-Anhalt	3,5%
Sachsen	3,2%
Schleswig-Holstein	2,9%
Hamburg	2,9%
Thüringen	2,3%
Rheinland-Pfalz	2,3%
Bremen	1,6%
Brandenburg	1,3%
Mecklenburg-Vorpommern	1,3%
Saarland	1,0%

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

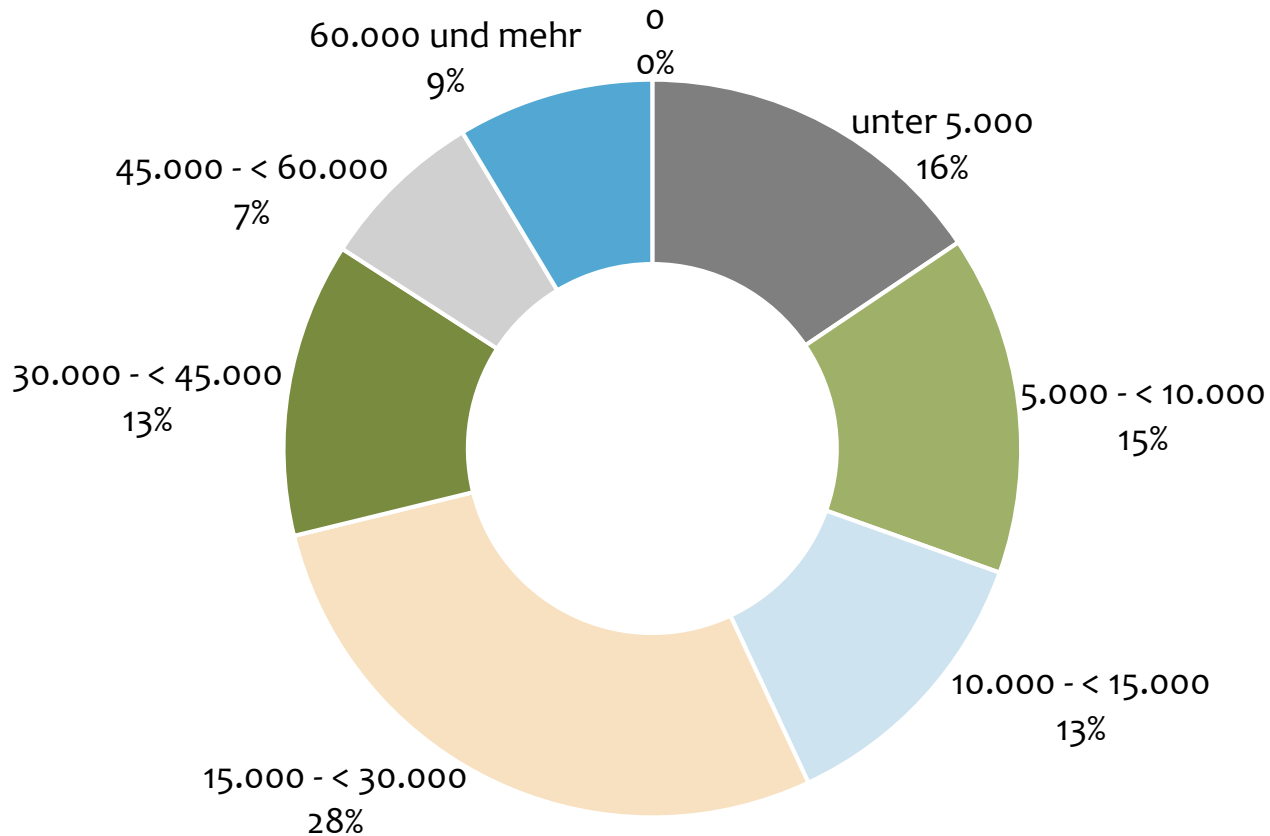
#### Fallzahlen, ambulant (n=468)\*



\* n = Anzahl der Klinikverbünde, die eine Angabe - kumuliert über alle Standorte - zu dieser Frage gemacht haben

### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

#### Fallzahlen, stationär (n=467)\*

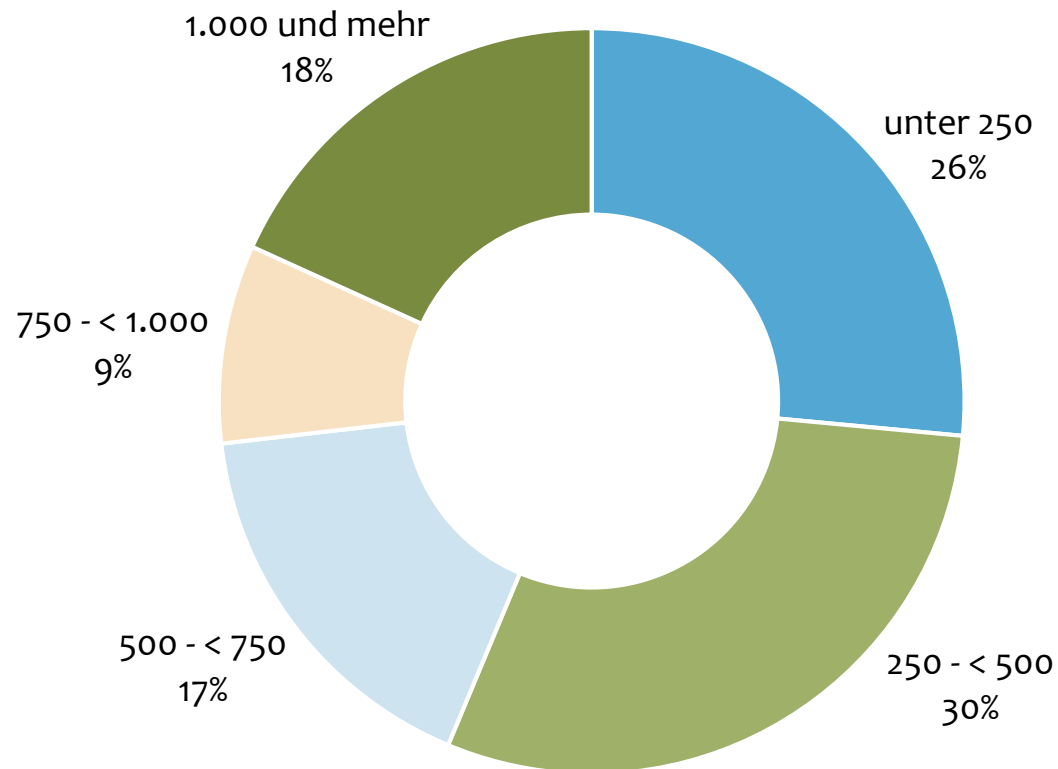


\* n = Anzahl der Klinikverbände, die eine Angabe - kumuliert über alle Standorte - zu dieser Frage gemacht haben



### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

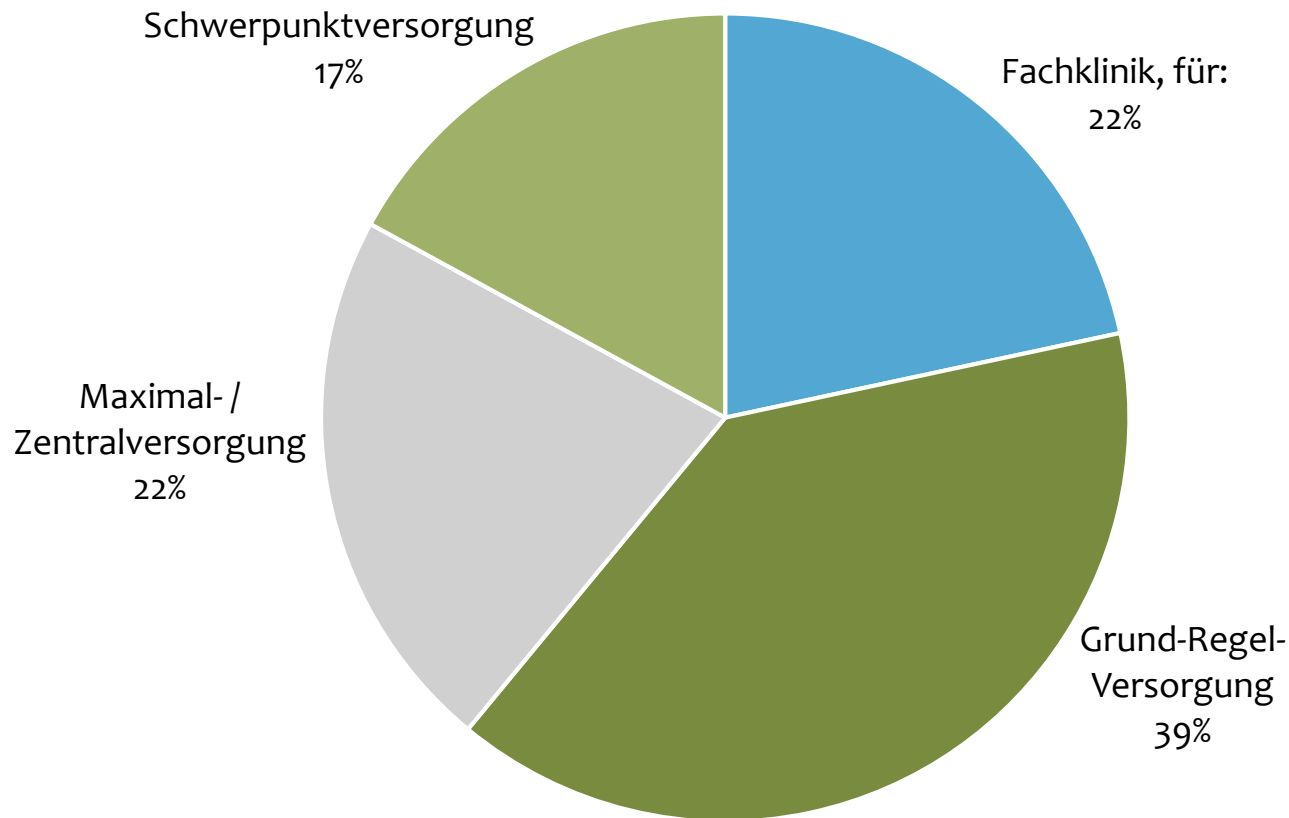
#### Anzahl Betten (n=468)\*



\* n = Anzahl der Klinikverbünde, die eine Angabe - kumuliert über alle Standorte - zu dieser Frage gemacht haben

### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

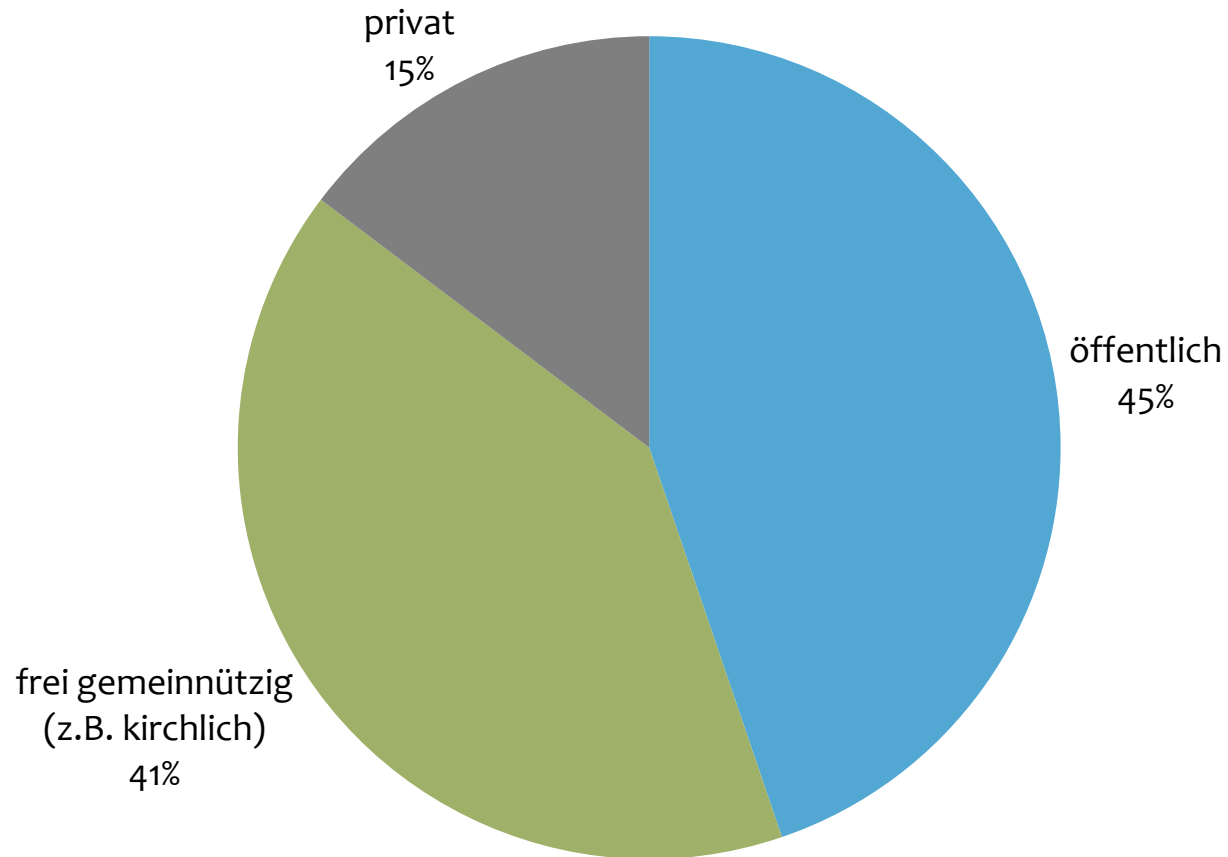
#### Versorgungsstufe (n=305)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

### 3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

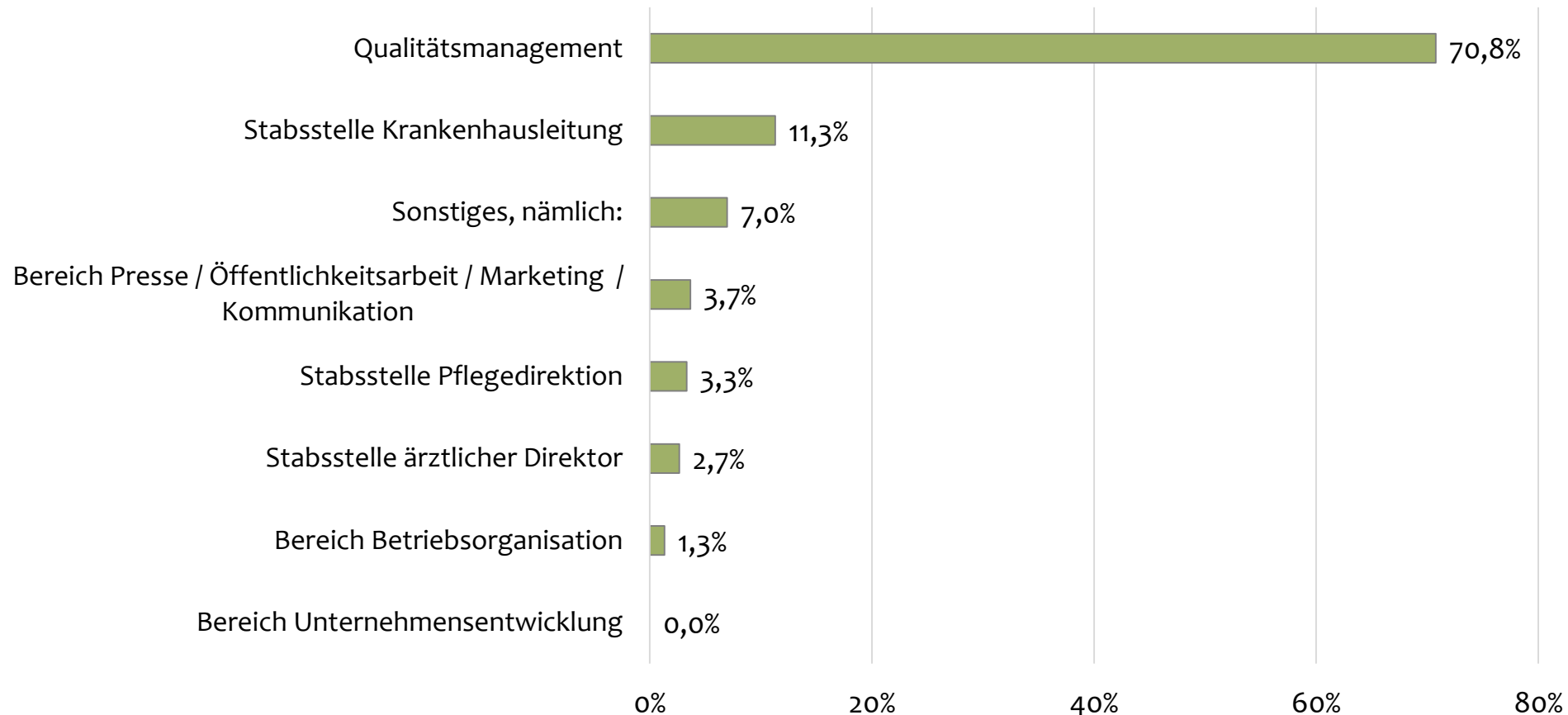
#### Krankenhaussträger (n=306)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=301)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Sonstiges, nämlich:\*

(Sonstige Ansiedlung des Beschwerdemanagements im Krankenhausbetrieb / Folie 12)

- Verwaltungsdirektion
- Pflegedienstleitungen der Kliniken
- Stabstelle Krankenhausoberin
- Bereich Medizinischer Direktor
- Team aus QM, PDL, Prozessmanagement, Sekr. GF
- Geschäftsführung
- Stabstelle Vorstand
- Verwaltungsleitung (bis 2018)
- Heimaufsicht
- Pflegedienstleiter beauftragt als BM
- Assistentin des Vorstandes
- Kaufmännischer Direktor, Direktorium
- Patientenmanagement (zentraler Geschäftsbereich)
- Abteilung der Allgemeinen Verwaltung
- Stabstelle Innenrevision
- Unternehmensentwicklung & Qualitätsmanagement
- Verwaltungsbereich Medizinische Direktion
- Allgemeine Verwaltung
- extra
- Abteilungsleitungen (CÄ, PDL, Geschäftsführung)

\* vollständige Auflistung aller Angaben

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Ausbildungsbackground der Beschwerdemanager

Ausbildungsbackground	n*
Pflege	128
Betriebswirtschaft	73
Gesundheitsökonomie / Gesundheitswesen / Gesundheitsmanagement	48
Medizin	14
Qualitätsmanagement	14
Sozialwissenschaften	14
MFA / MTA	10
Ergotherapie / Physiotherapie	6
Sonstige	44

\* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Besondere Weiterbildungen

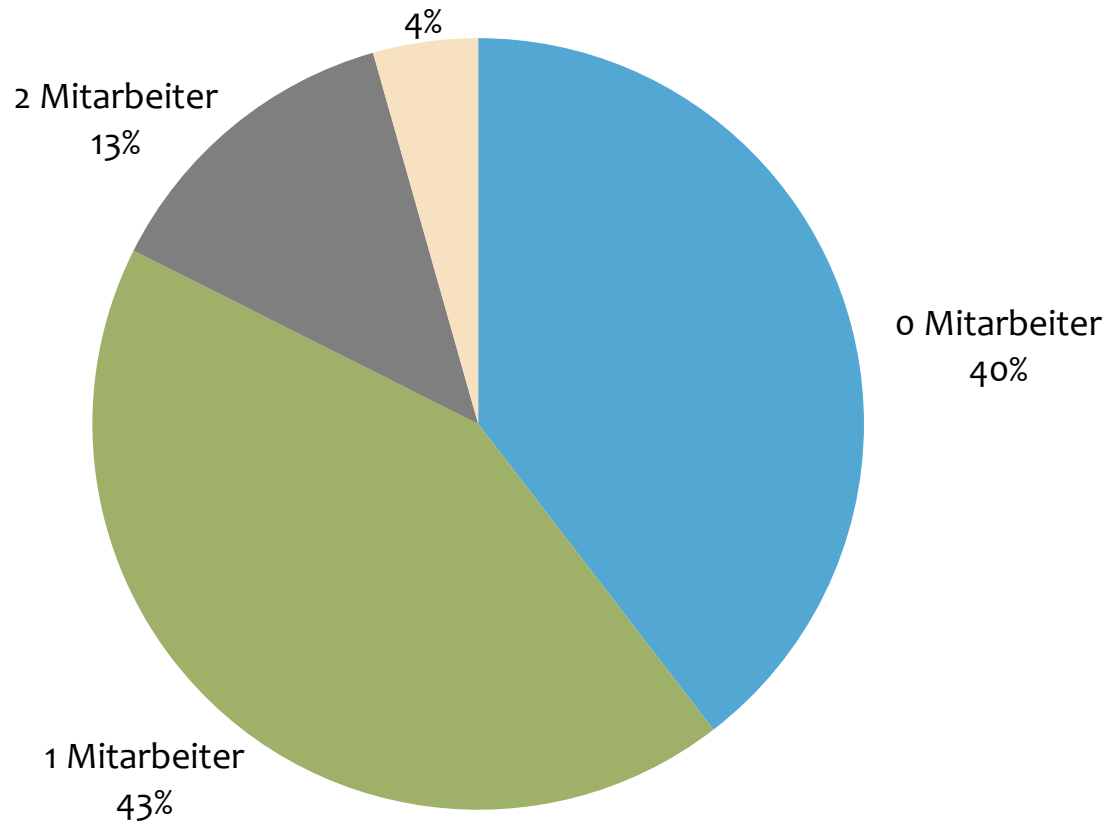
Weiterbildungen	n*
Kommunikation / Konfliktmanagement / Mediation / Mitarbeiterführung	79
Qualitätsmanagement	67
Risiko- und Beschwerdemanagement	58
Keine	35
Sonstige	31

\* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

### Im Beschwerdemanagement tätige Mitarbeiter mit humanmedizinischer Ausbildung (n=273)\*

3 oder mehr Mitarbeiter

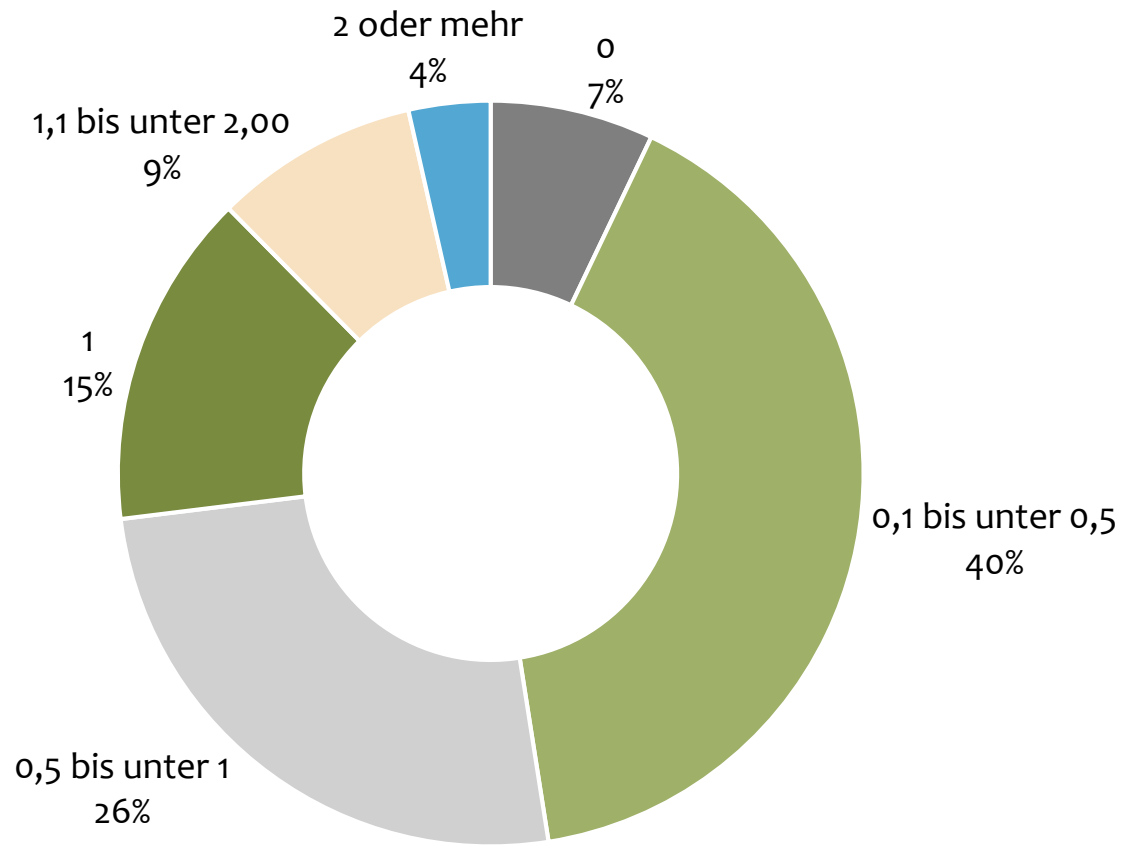


\* n = Anzahl der Rückmeldungen



# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

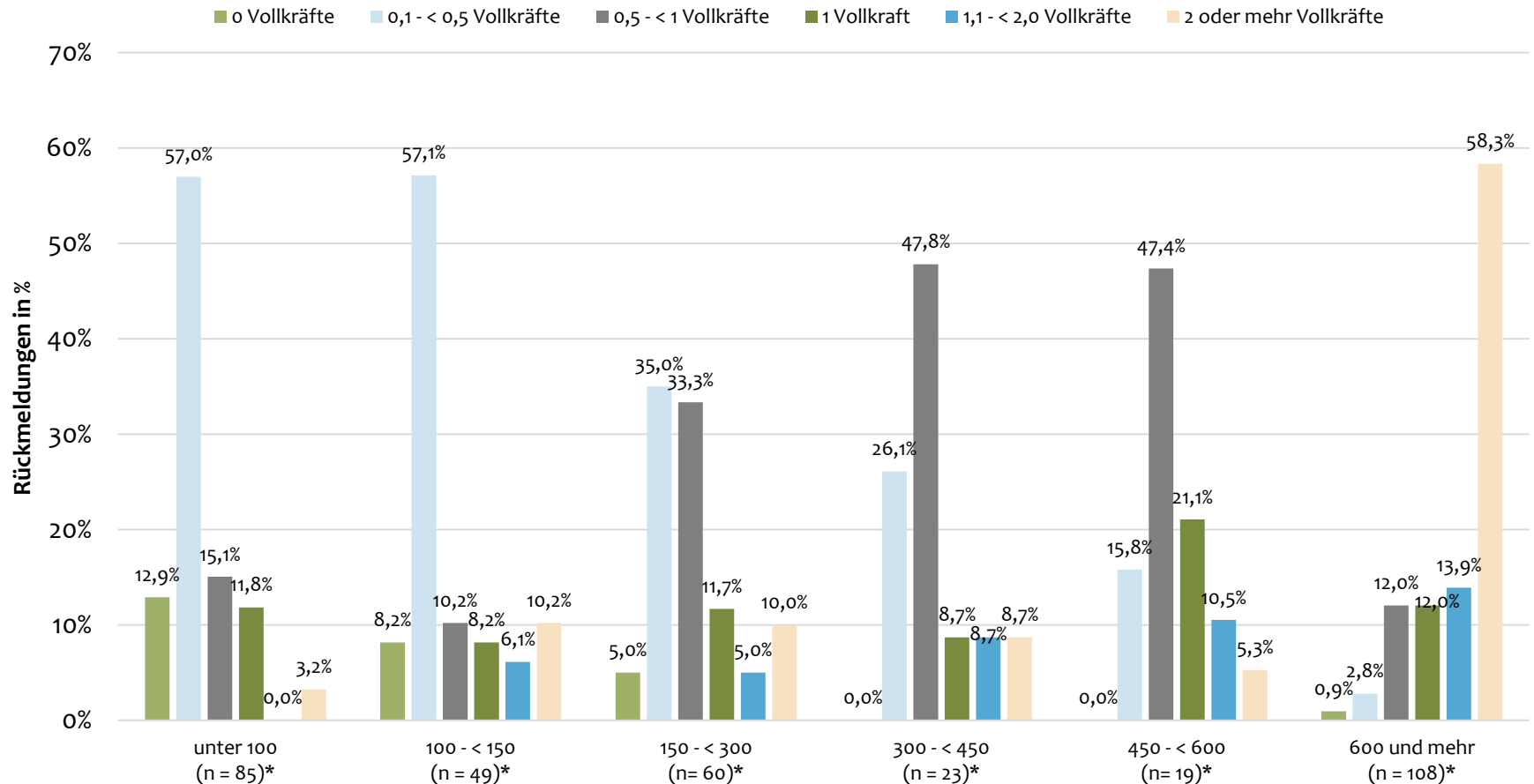
## Vorgesehene Vollkräfte für die Bearbeitung von Beschwerden in Kliniken (n=425)\*



\* n = Anzahl der Klinikverbände, die eine Angabe - kumuliert über alle Standorte - zu dieser Frage gemacht haben

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Anzahl der Vollkräfte im Verhältnis zu der Anzahl der Beschwerden

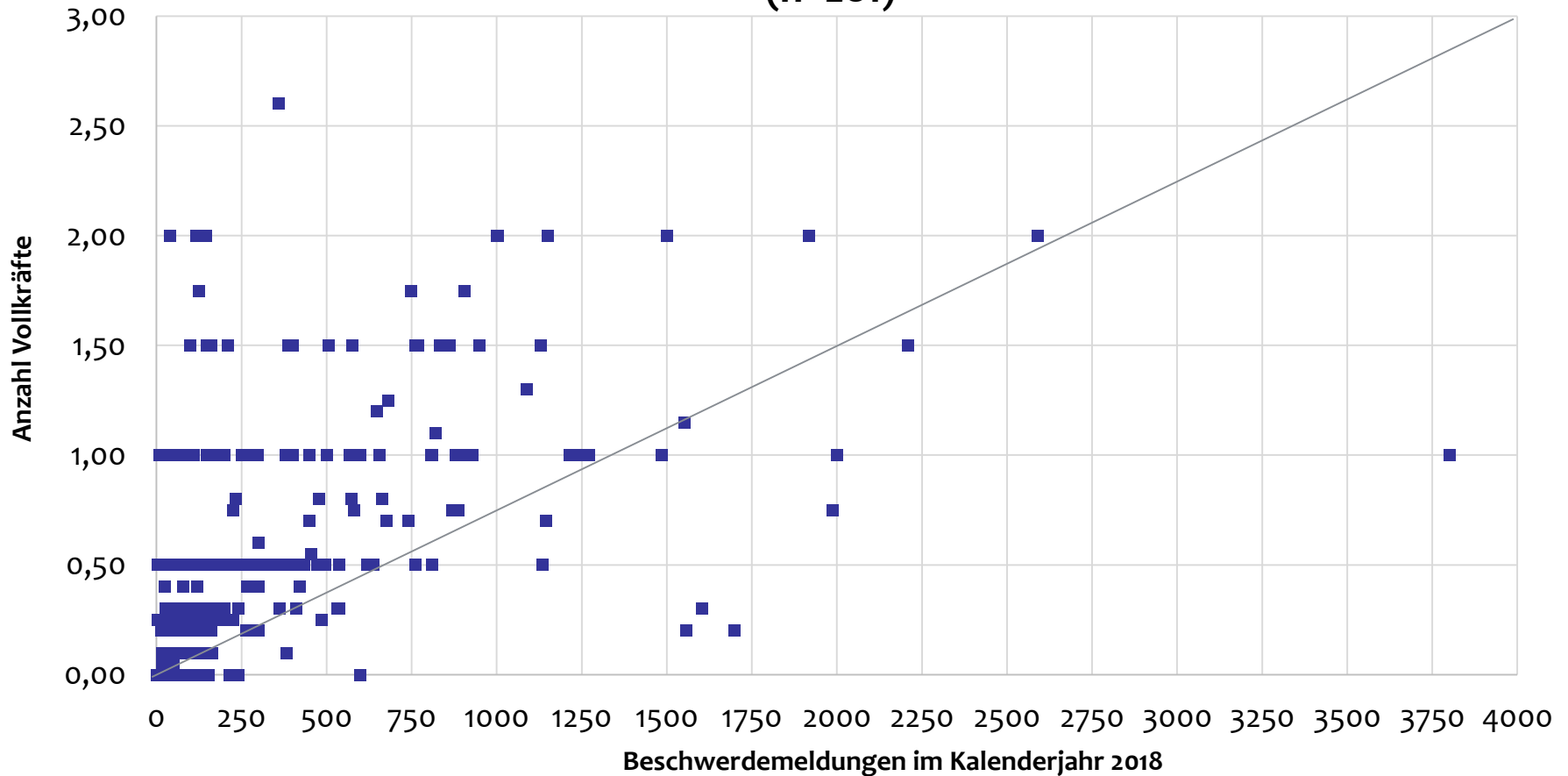


\* n = Anzahl der Rückmeldungen

Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2018

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Anzahl der Vollkräfte in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=281)\*



\* 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 2018

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	42	0,3	23,8%	55	0,4	27,3%	50	0,4	44,0%	20	0,4	40,0%
201 – 500	10	0,6	40,0%	17	0,5	41,2%	21	0,7	47,6%	21	0,6	52,4%
501 - 1.000	2	0,3	0,0%	5	1,0	40,0%	13	1,0	38,5%	17	0,9	58,8%
1.001 - 1.500	0	-	-	0	-	-	0	-	-	12	-	75,0%
1.501 - 2.000	1	0,3	0,0%	1	1,0	0,0%	2	0,5	50,0%	3	0,6	100,0%
> 2.000	2	-	0,0%	0	-	-	3	1,0	66,7%	6	1,0	50,0%
<b>Gesamt</b>	<b>57</b>	<b>0,4*</b>	<b>24,6%*</b>	<b>78</b>	<b>0,6*</b>	<b>30,8%*</b>	<b>89</b>	<b>0,7*</b>	<b>44,9%*</b>	<b>79</b>	<b>0,7*</b>	<b>55,7%*</b>

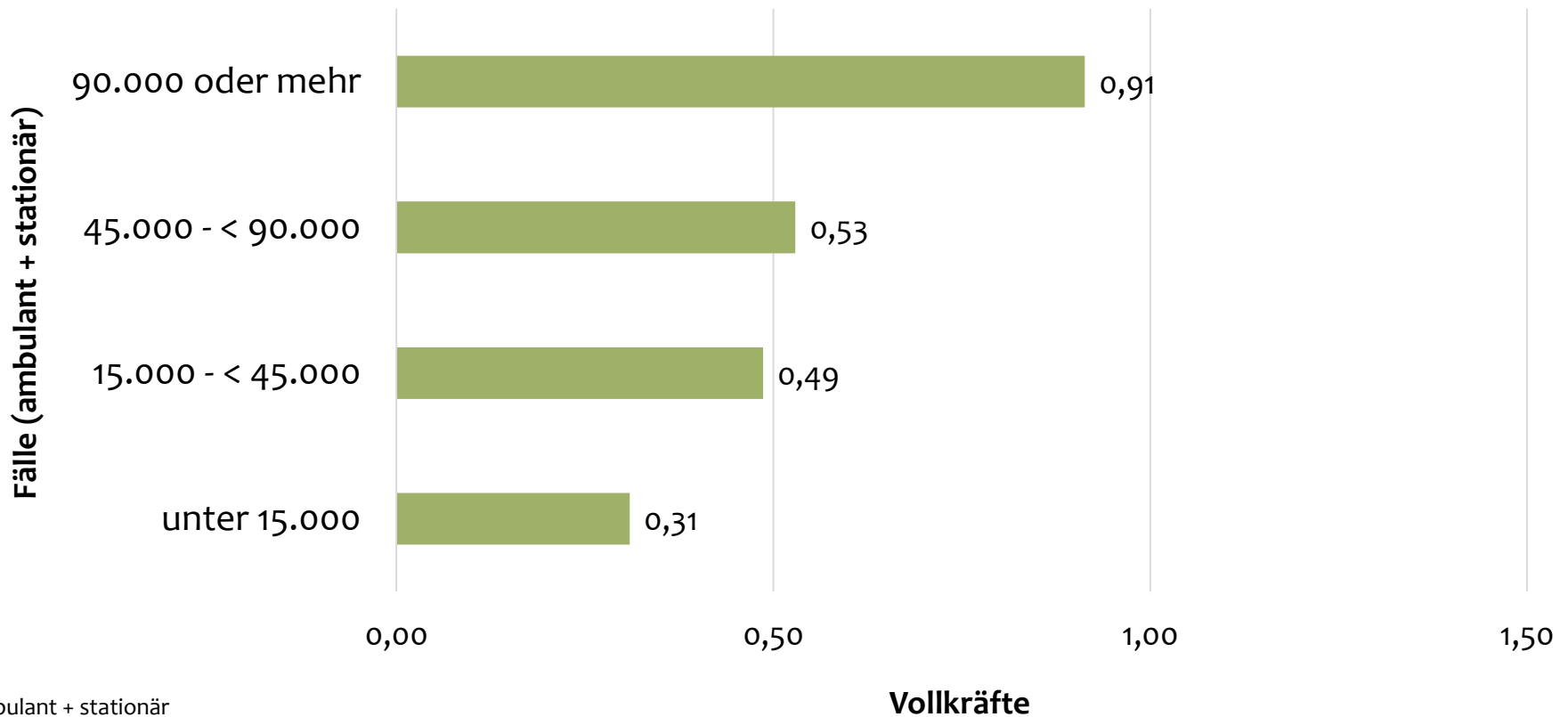
n = Anzahl der Rückmeldungen

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=351)\*\*

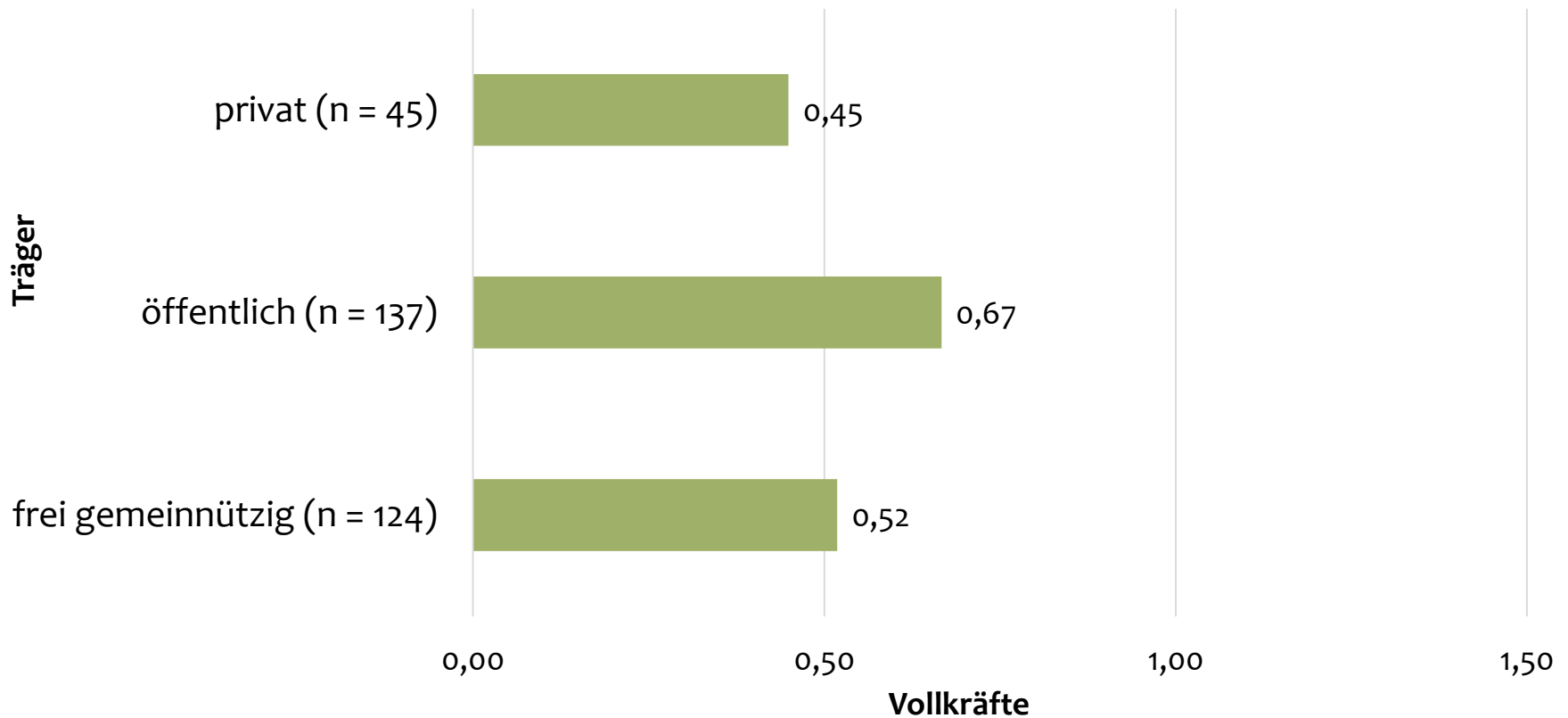


\* ambulant + stationär

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Summe der Fälle\*  
(n=306)\*\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

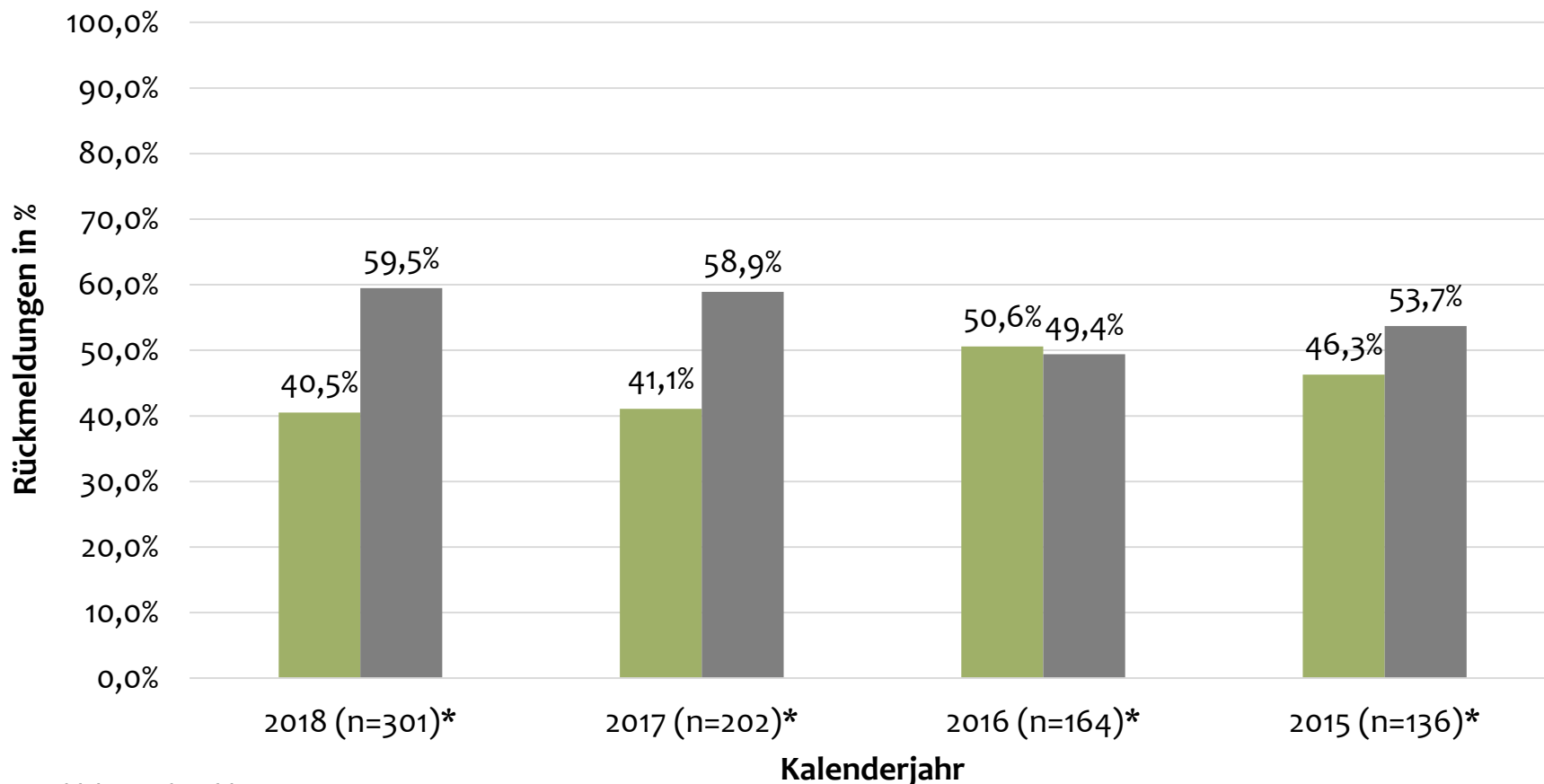
## 4. Organisation des Beschwerdemanagements

**Für je 1.000 Beschwerden sind in 2018 im Durchschnitt 1,4 Vollkräfte - aus 351 Rückmeldungen zu 425 Klinikverbänden und 550 Standorten mit vollständigen Angaben - zuständig.**

# 4. Organisation des Beschwerdemanagements

## Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt?

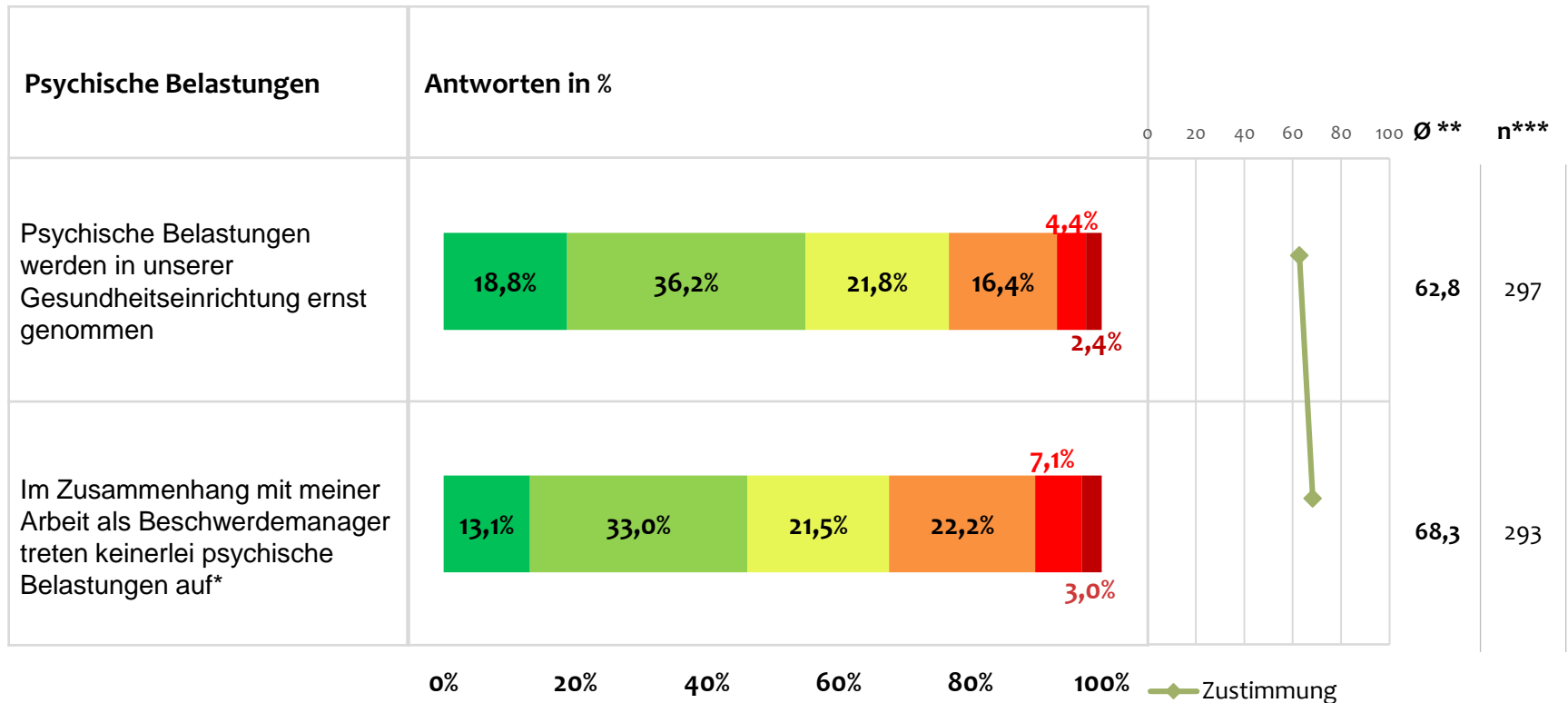
■ Ja ■ Nein



\* n = Anzahl der Rückmeldungen



# 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager



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

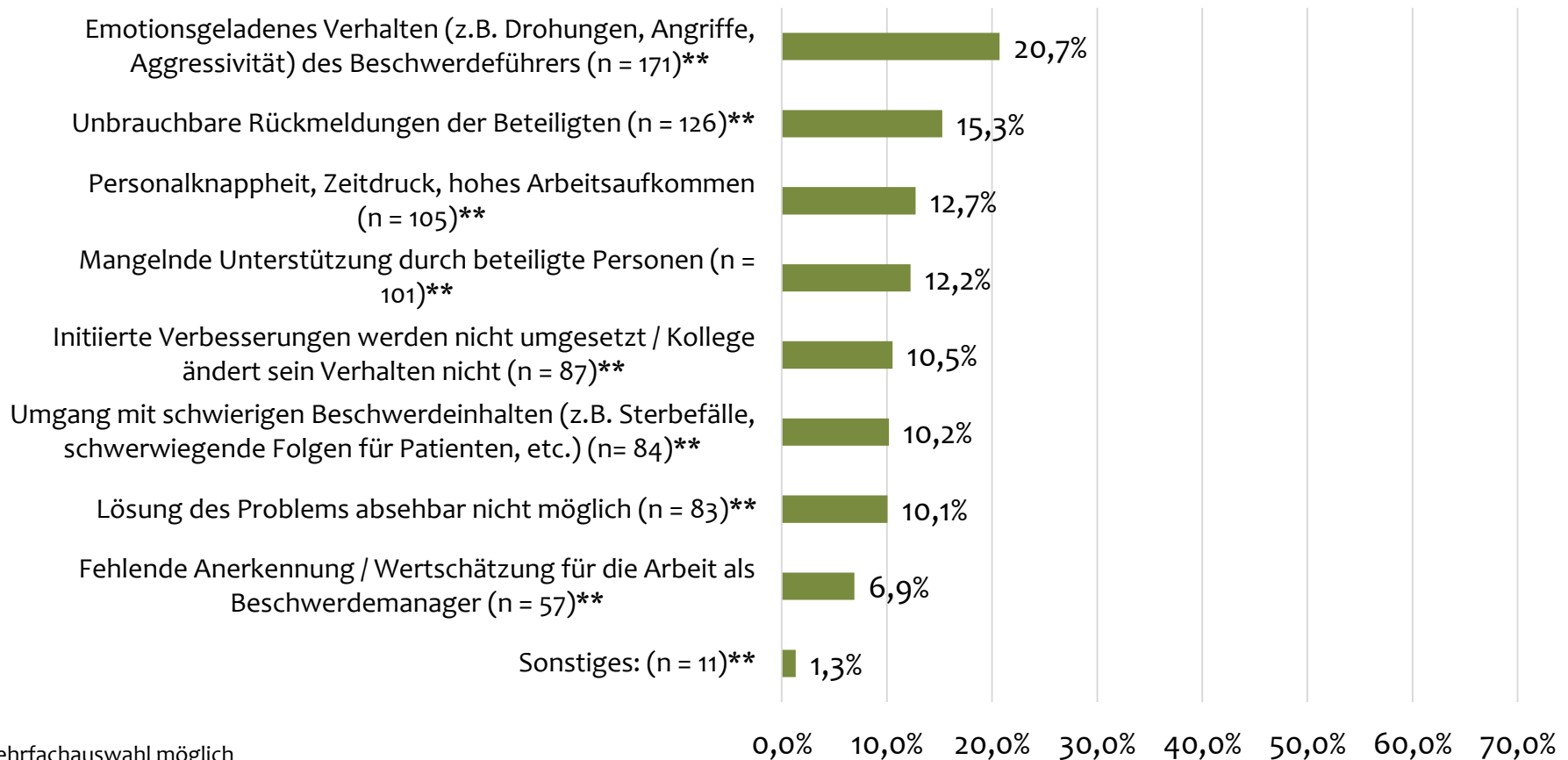
\*Hinweis: Für eine einheitliche und verständliche Darstellung wurde die Frageformulierung ins Positive geändert und die Werte umgerechnet.

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

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

# 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

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



\* Mehrfachauswahl möglich

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

## Sonstiges\*

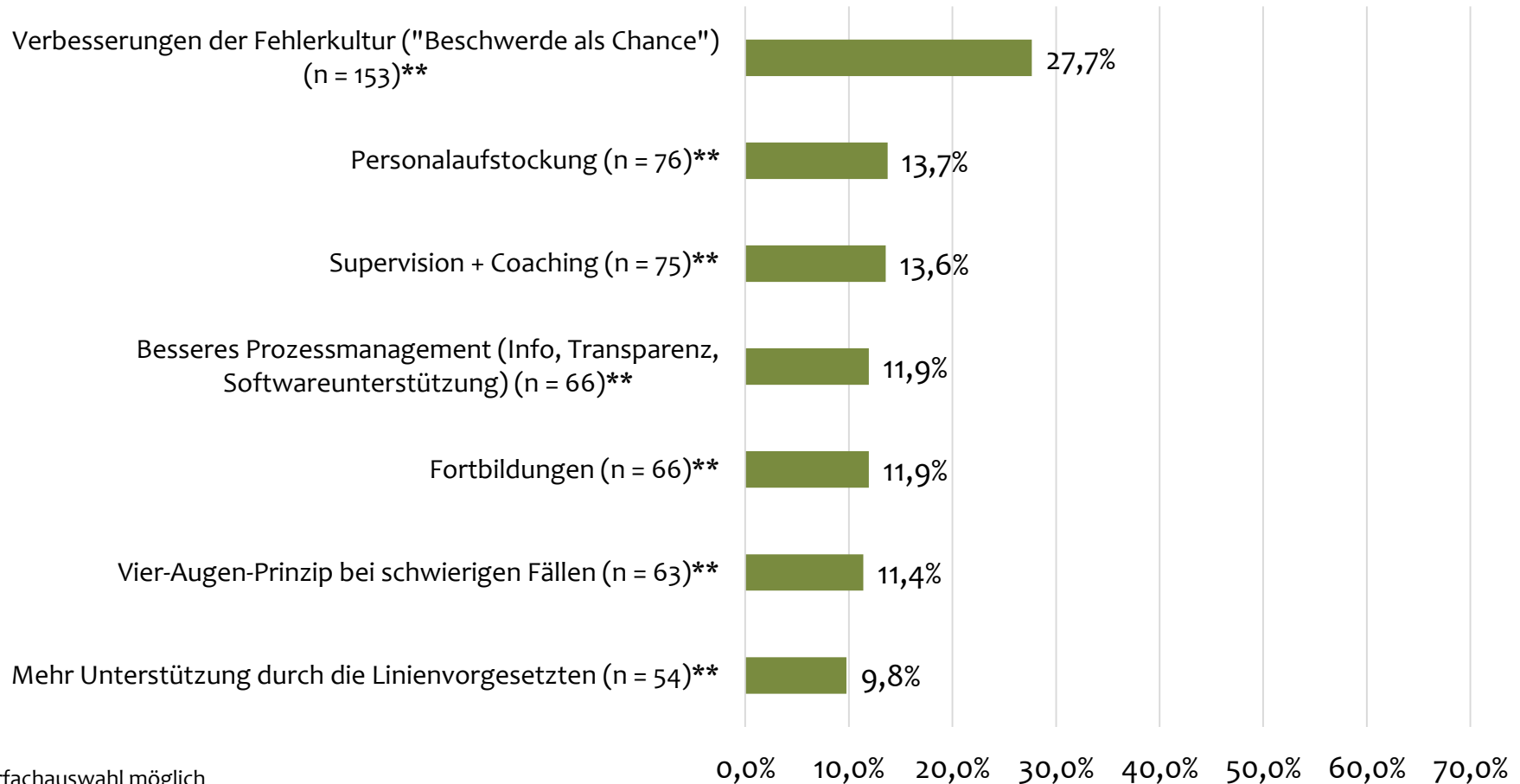
(Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? / Folie 26)

- Lange Wartezeiten auf Rückmeldungen der Bereiche
- Patientenklientel Psychiatrie
- Umfang der Dokumentation
- In Einzelfällen emotionale Entwertungen in der Sprache oder Formulierungen
- Umgang mit psychisch Kranken Menschen
- Bisweilen sind Wahlleistungspatienten, die extrem hohe Ansprüche kommunizieren und gerne Rechnungen reklamieren anstrengend.
- Unwahre, anonyme Einträge im Internet

\* vollständige Auflistung aller Angaben

# 5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

## Was würde Ihre Belastung reduzieren?\*

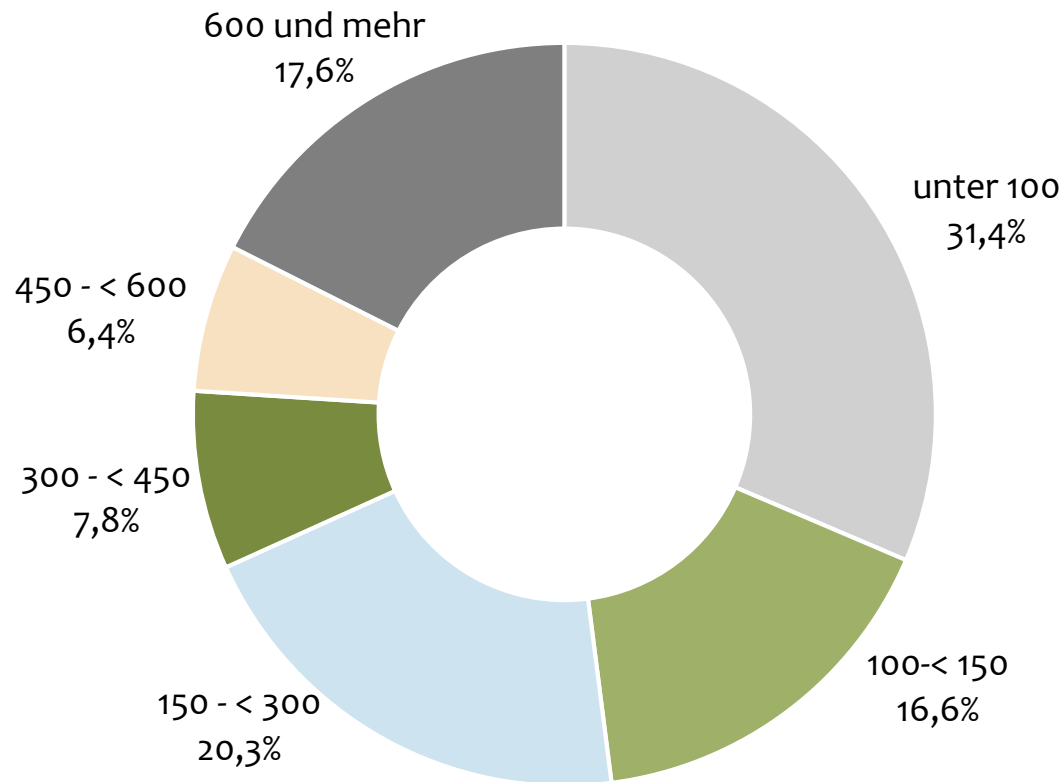


\* Mehrfachauswahl möglich

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 6. Beschwerdemeldungen

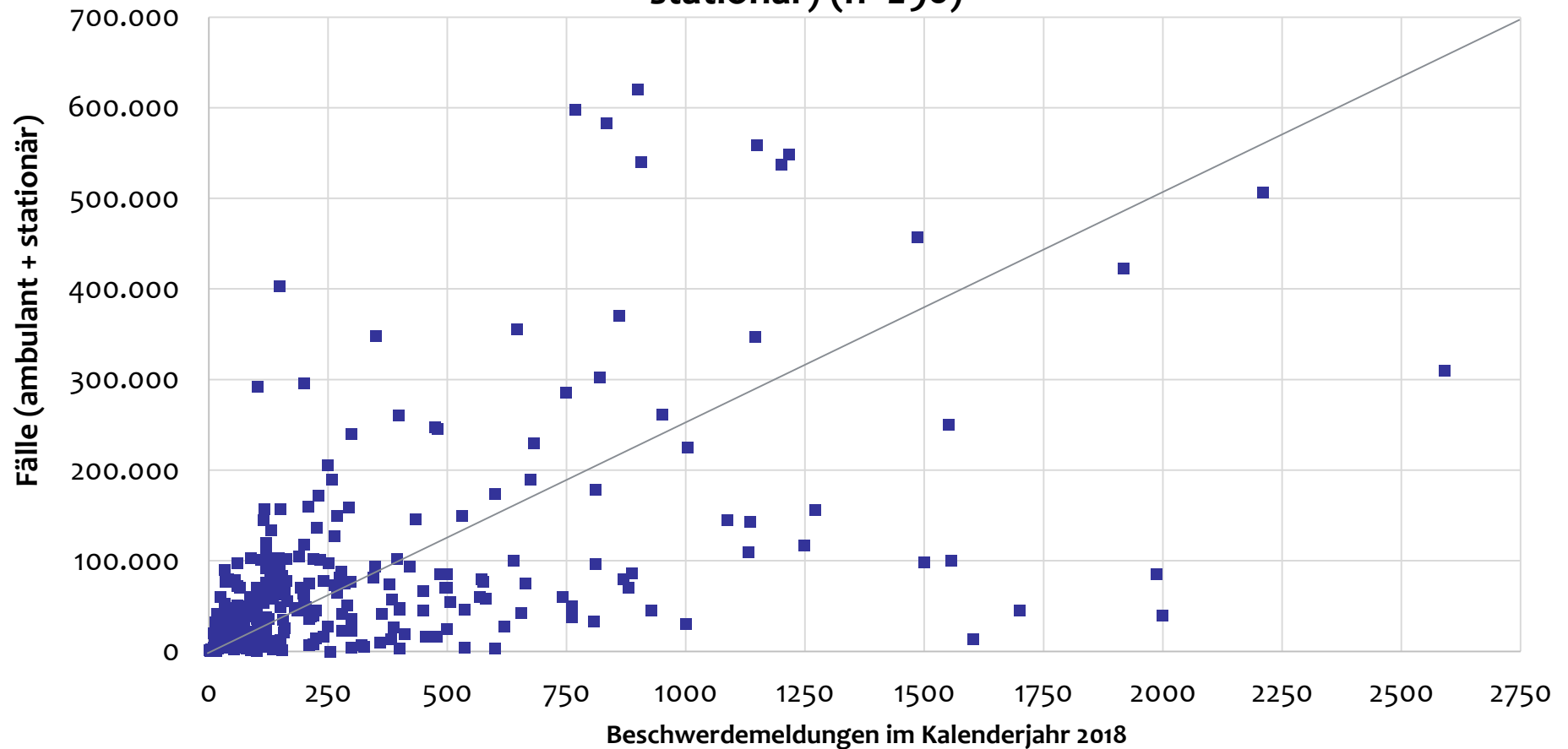
### Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=453)\*



\* n = Anzahl der Klinikverbünde, die eine Angabe - kumuliert über alle Standorte - zu dieser Frage gemacht haben

# 6. Beschwerdemeldungen

## Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär) (n=296)\*

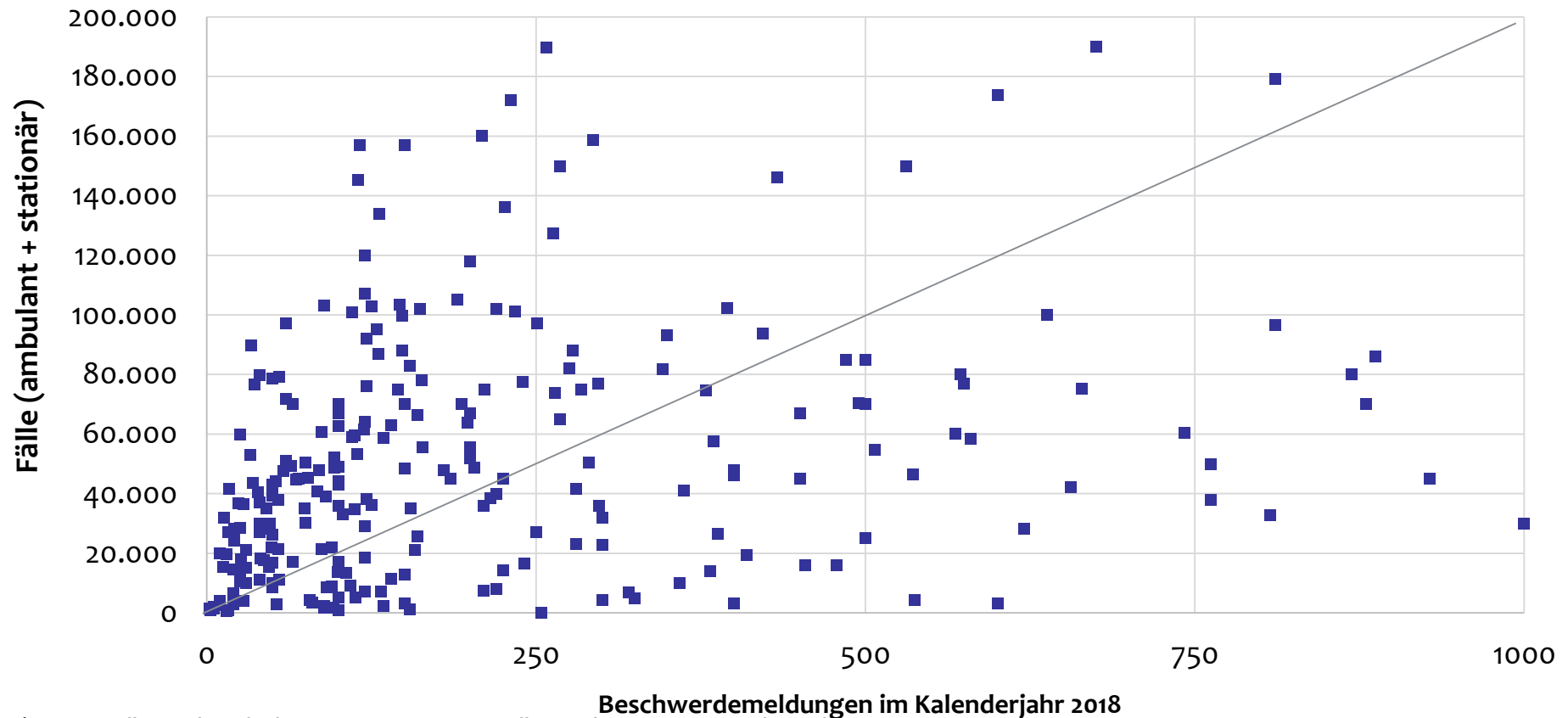


\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 6. Beschwerdemeldungen

## Ausschnitt:

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär)  
(n=253)\*

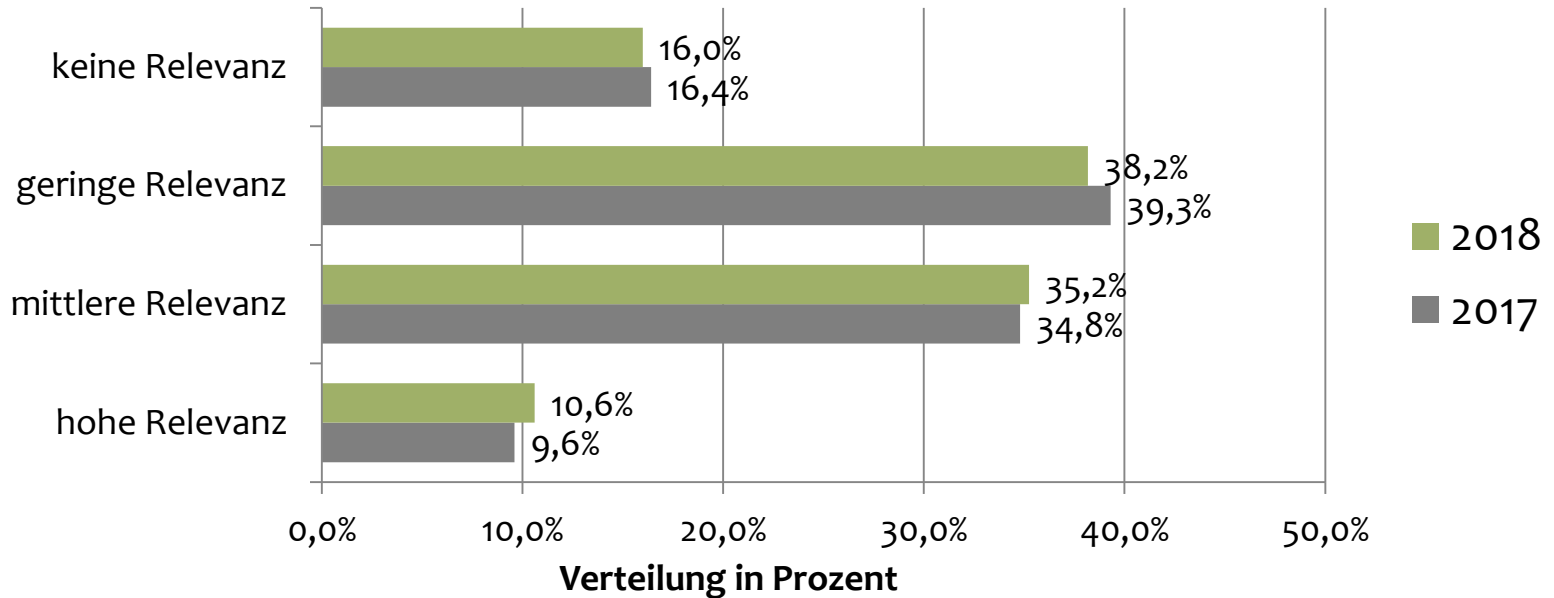


\* Dargestellt werden Kliniken mit max. 200.000 Fällen und max. 1.000 Beschwerden

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 6. Beschwerdemeldungen

## Verteilung der Beschwerden nach der Relevanz (n=279)\*



### 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:

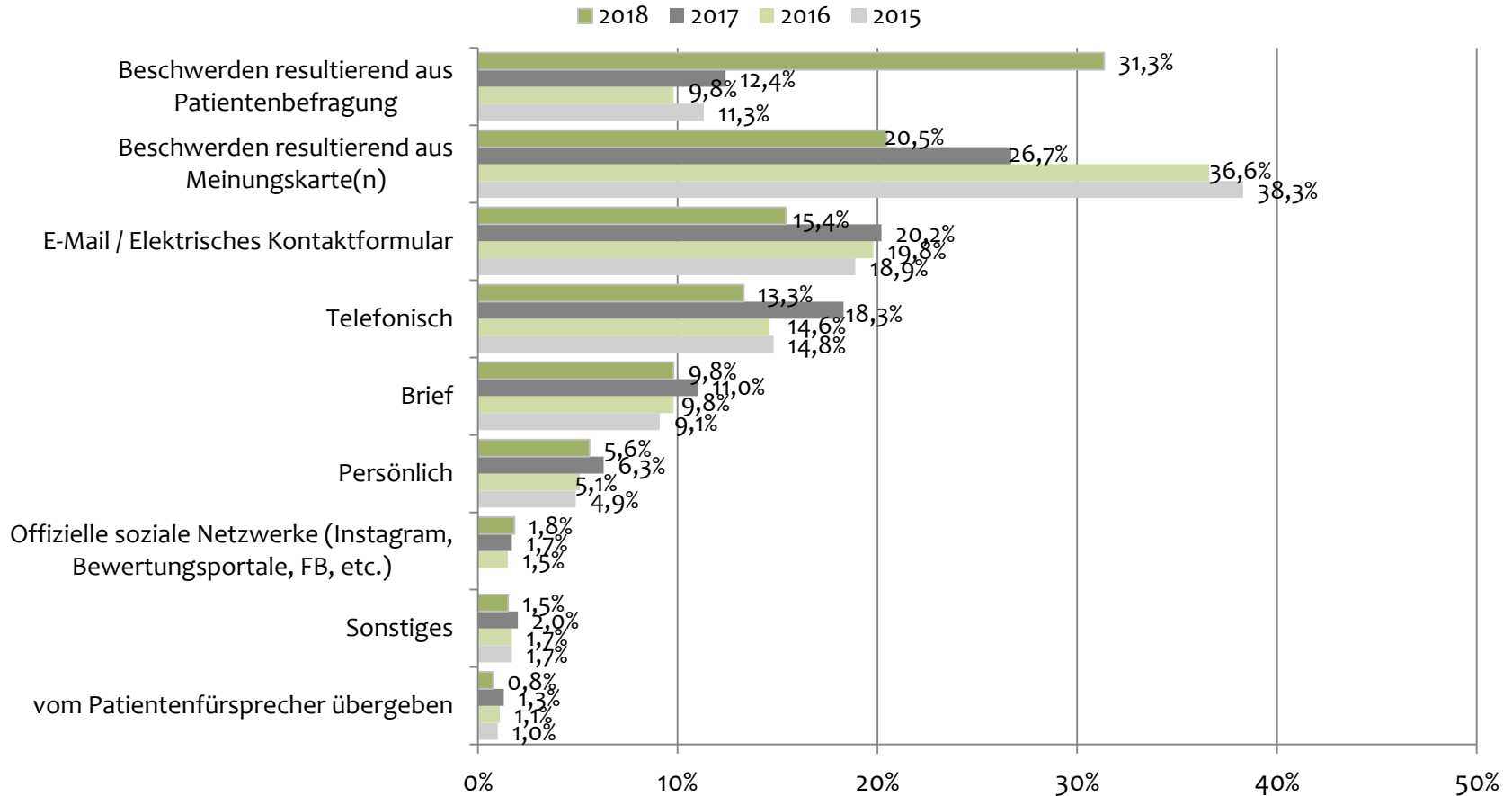
Nachweislich nicht begründete, nicht nachvollziehbare Rückmeldung, z.B. aufgrund der Erkrankung oder der Gesamtsituation des Patienten; auch nicht gerechtfertigte Beschwerden

\* n = Anzahl der Rückmeldungen



# 6. Beschwerdemeldungen

Durchschnittliche relative Verteilung der Beschwerdemeldungen nach Eingangsmedium  
(2015: n=122 – 2016: n=151 – 2017: n=187 - 2018: n=352)\*

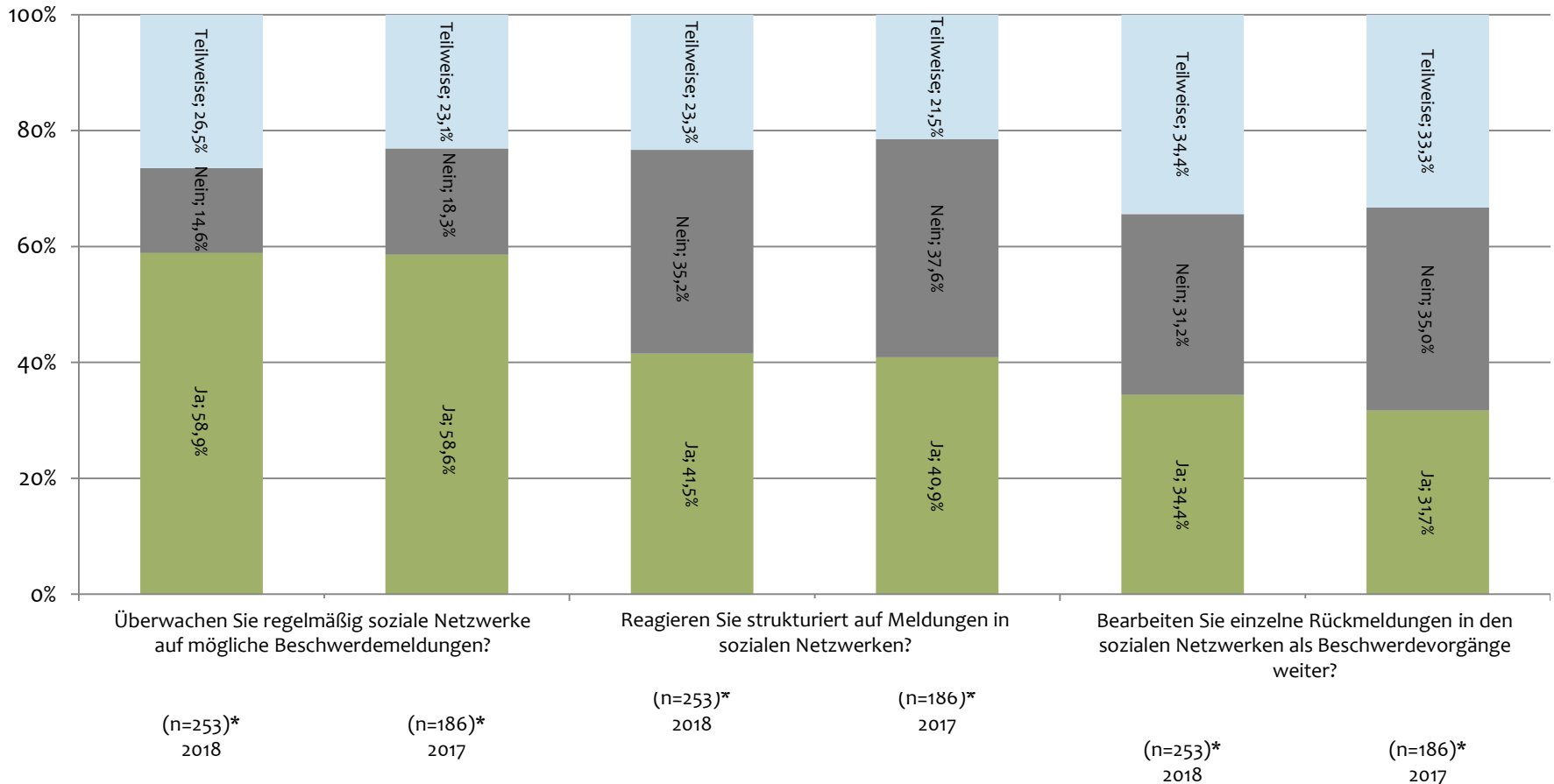


Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 6. Beschwerdemeldungen

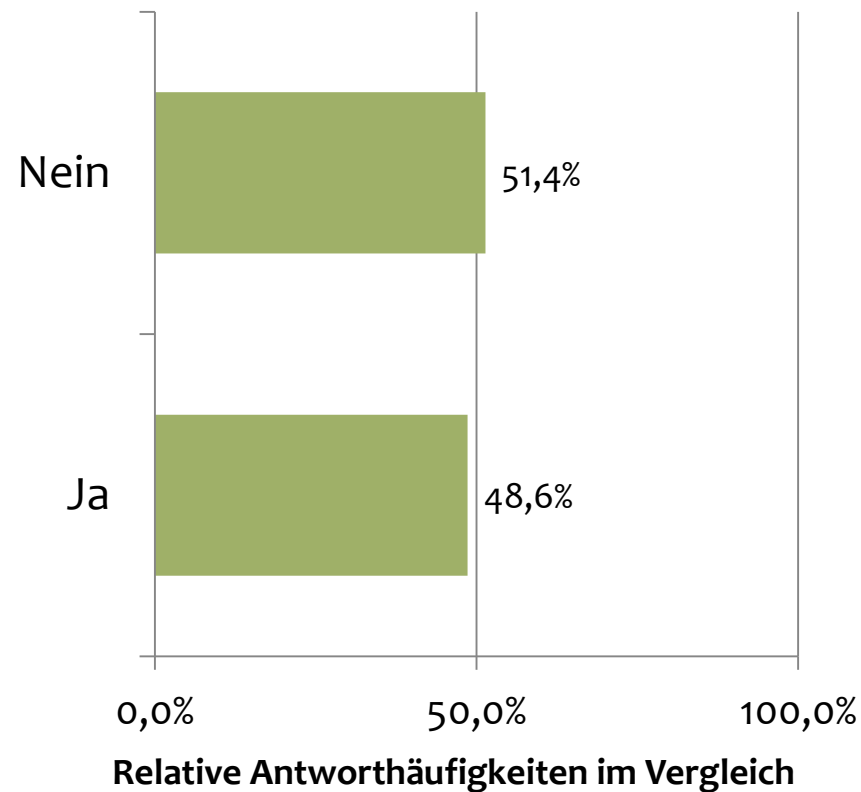
## Soziale Netzwerke



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitern? (2018: n=253)\*



## 7. Inhalte

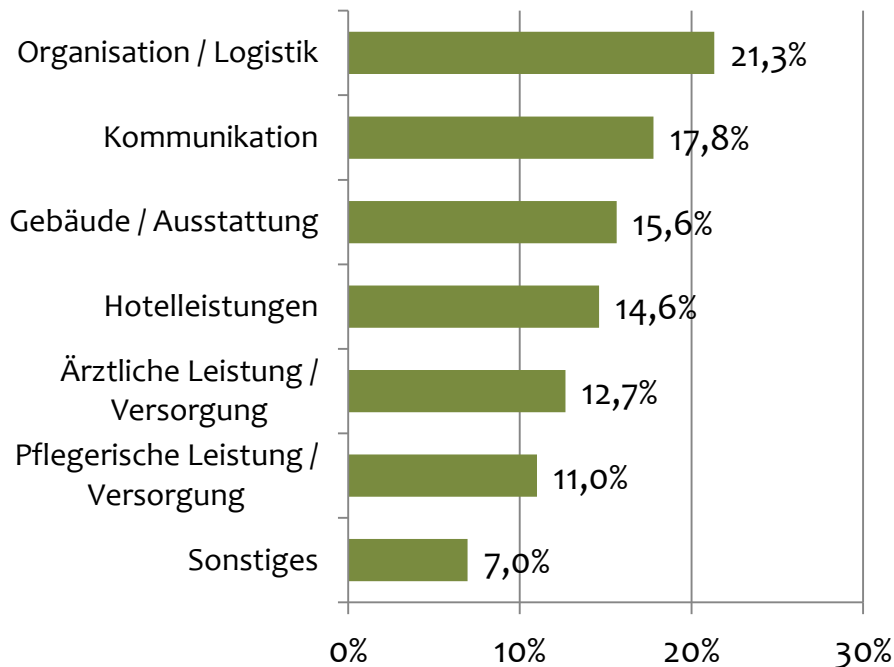
Insgesamt wurden 249 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 385 Klinikverbänden und 484 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich im Schnitt

**pro Beschwerde 1,3 Inhalte.**

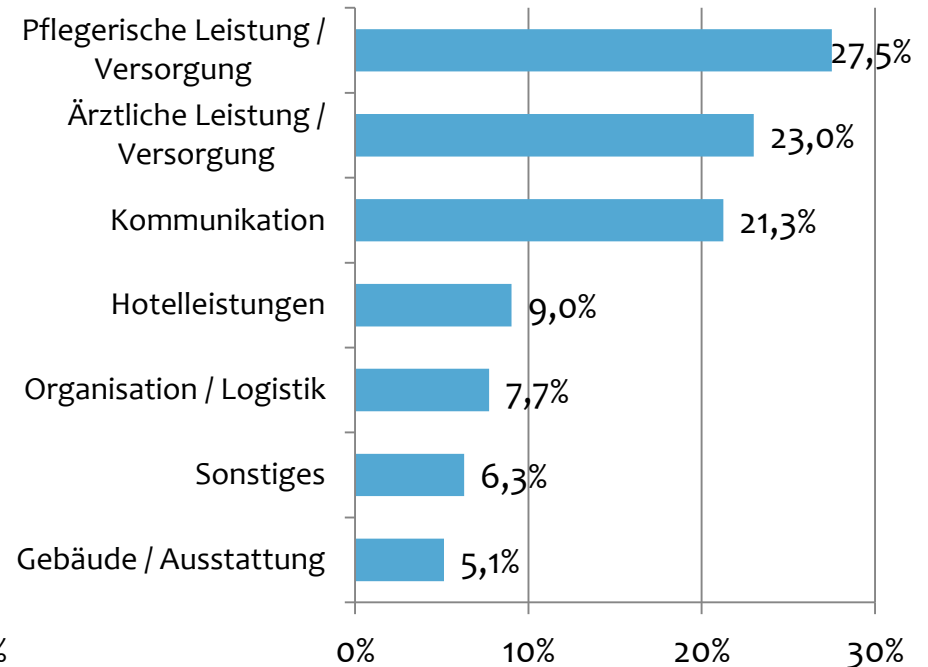
# 7. Inhalte

## Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien (n=224)\*

### Beschwerdeinhalte\*\*



### Lobinhalte\*\*



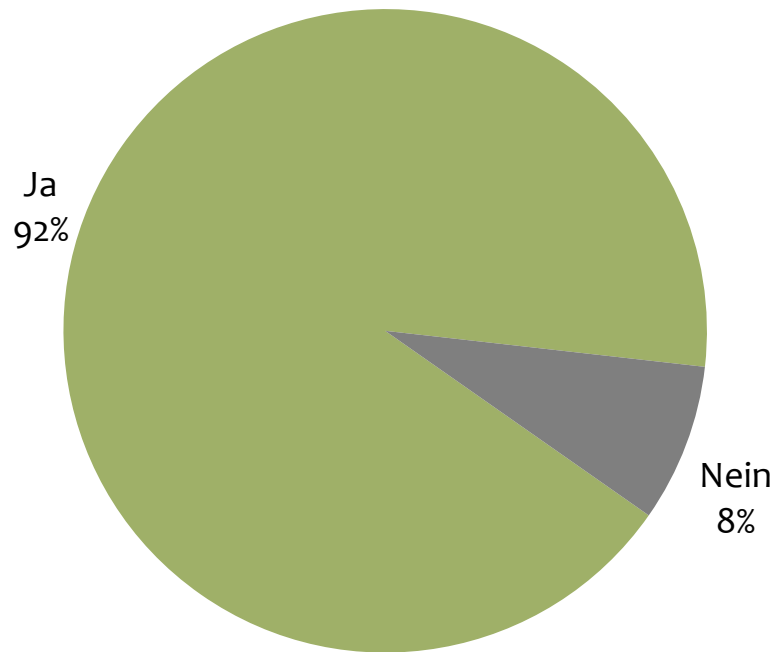
\* n = Anzahl der Rückmeldungen  
\*\* Mehrfachnennungen möglich

Verteilung in Prozent

Verteilung in Prozent

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement  
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=252)\*

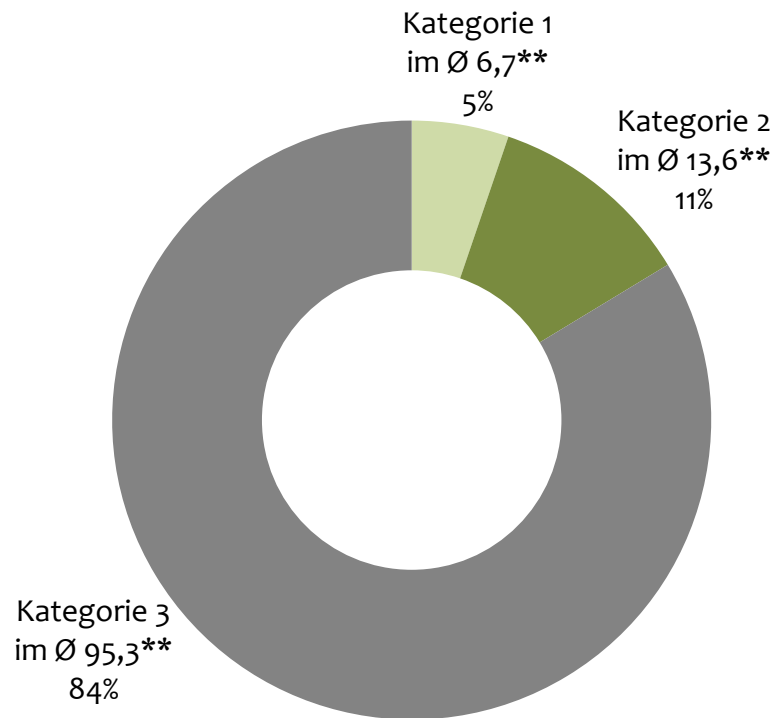


\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in 2018  
in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert?

(n=209)\*



**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)

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

\*\* Ø = Verbesserungsmaßnahmen im Mittel

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Insgesamt wurden 208 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 322 Klinikverbänden und 399 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen.

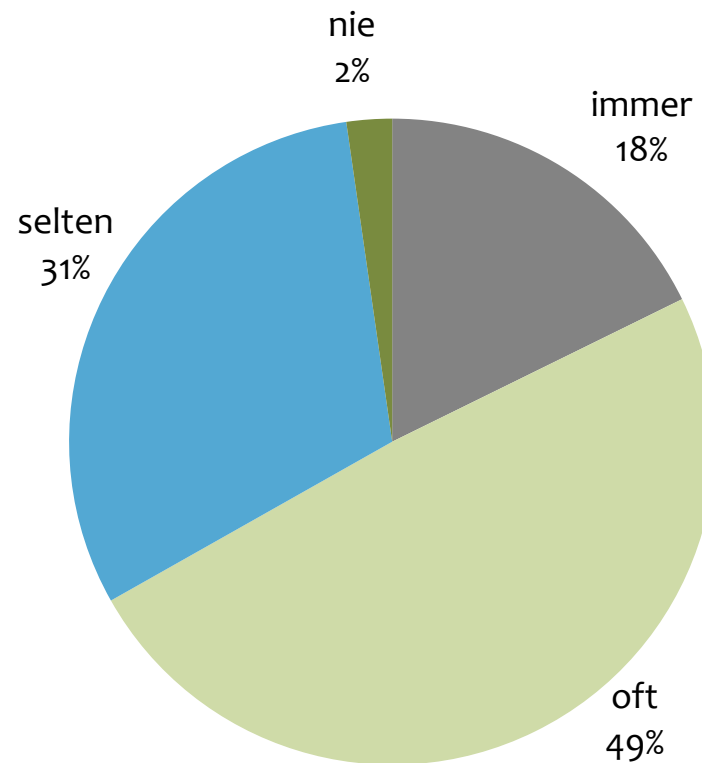
Aus diesen vollständigen Angaben ergibt sich, dass:

**pro 100 Beschwerden 31 Verbesserungsmaßnahmen veranlasst wurden.**



## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurde die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen  
überprüft? (n=220)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt?  
(n = 221)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

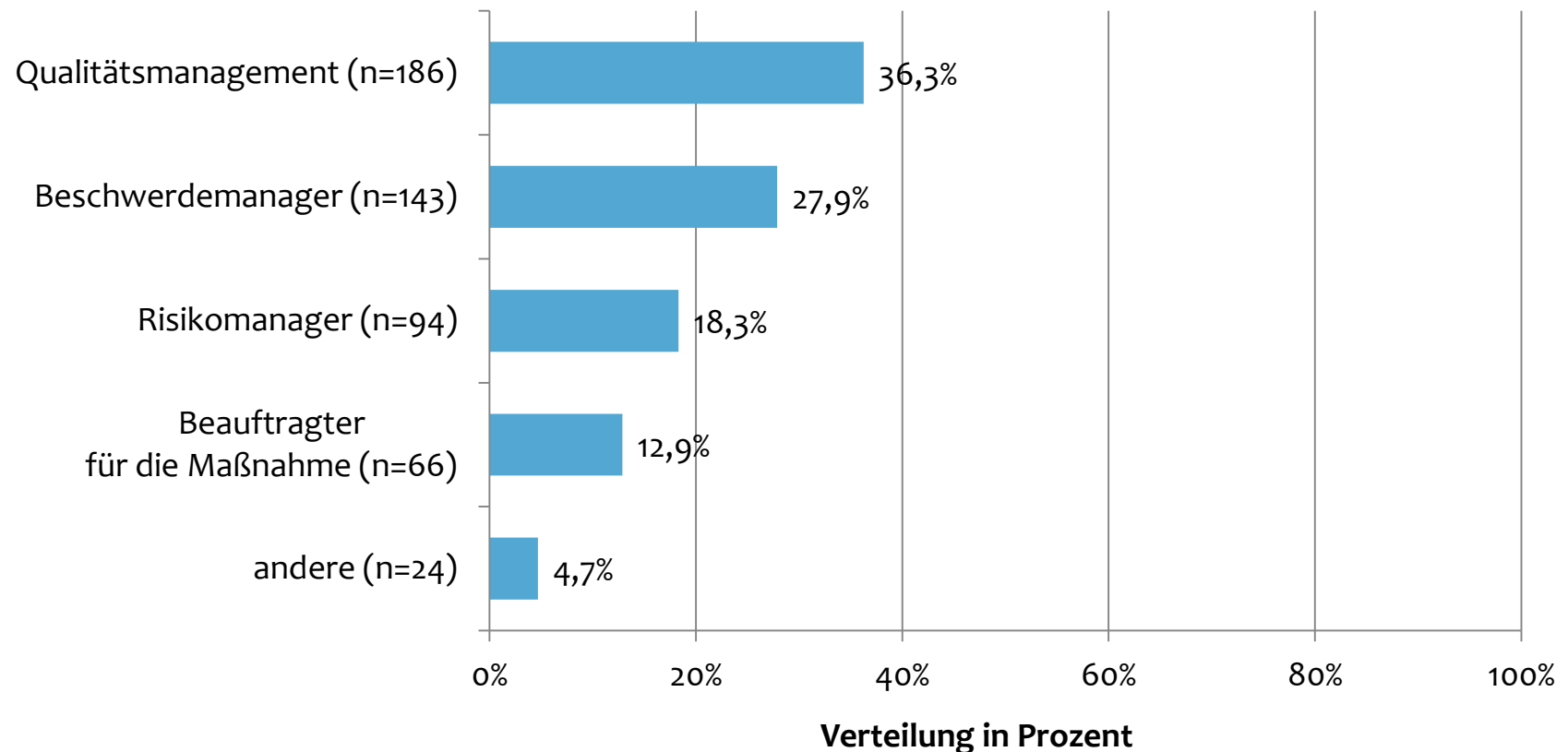
Werden Maßnahmen zusammen mit dem Risikomanagement  
abgestimmt bzw. entwickelt? (n=221)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 8. Verbesserungsmaßnahmen

Durch wen wurde ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen in 2018 überprüft?  
(n=218)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

# 8. Verbesserungsmaßnahmen

## Andere\*

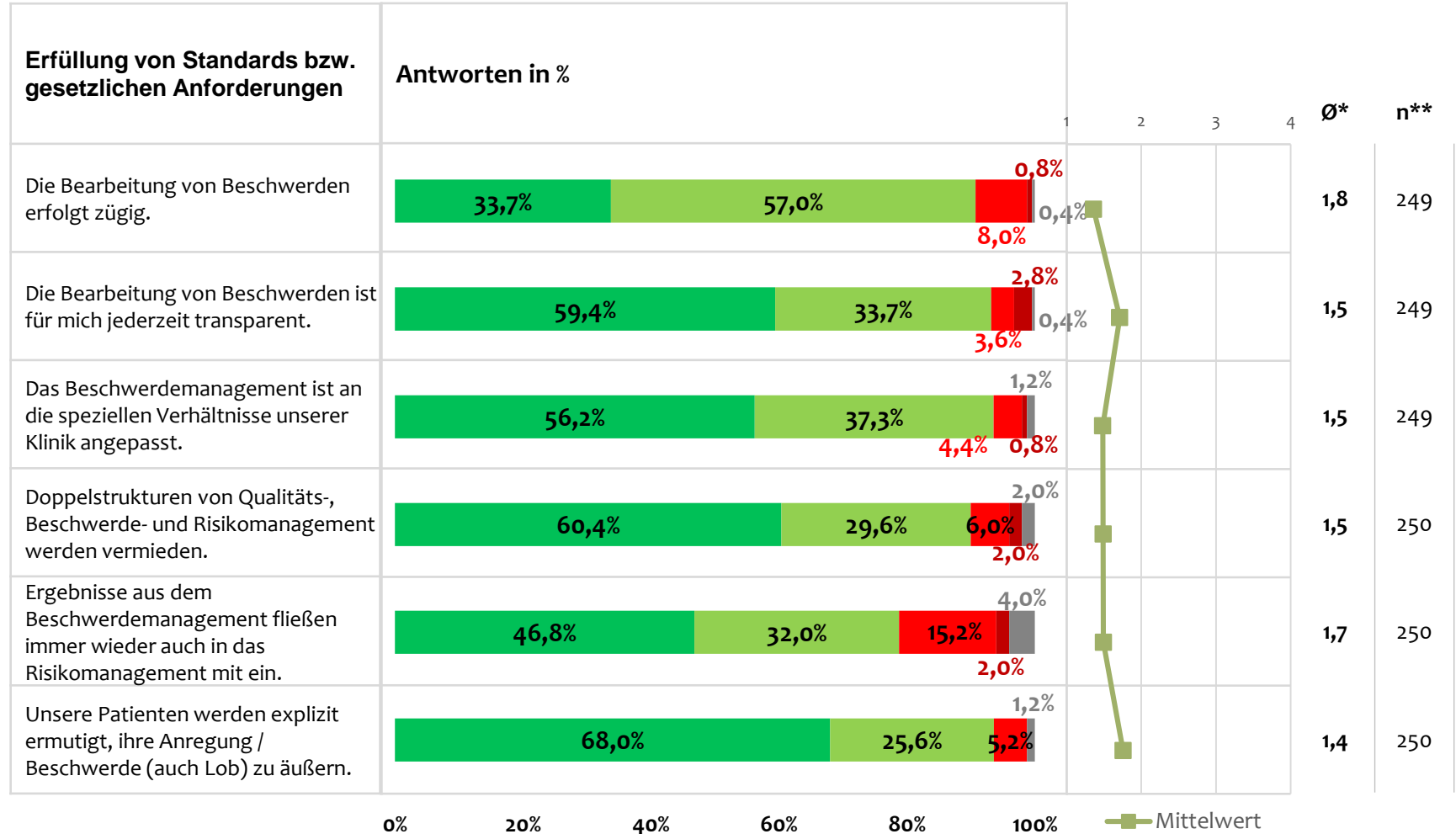
(Überprüfung der Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen durch andere Personengruppe / F. 44)

Personengruppe	n*
Geschäftsführung / Klinikvorstand / Direktorium	9
Fachvorgesetzte des Bereichs / Pflegedienstleitung / Chefarzt	8
Dezentrale Beschwerdemanager / Externe Auditoren	3
Arbeitssicherheit / Hygiene	2
Interne Auditoren	2
Maßnahmenkommission	1
Einzelfallentscheidung	1

\* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

# 9. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

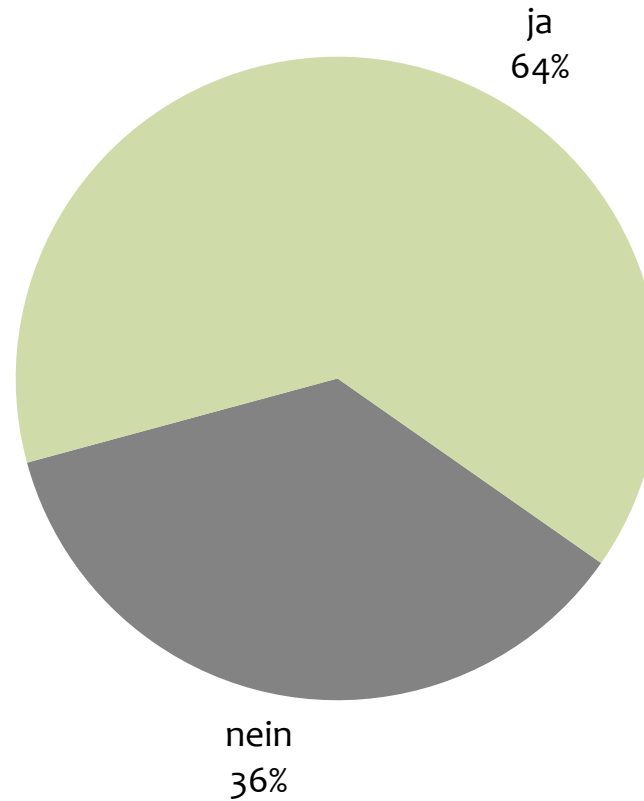
1 vollkommen    2 überwiegend    3 überwiegend nicht    4 überhaupt nicht    ■ Kann ich nicht beurteilen



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

## 10. Standards des BBfG

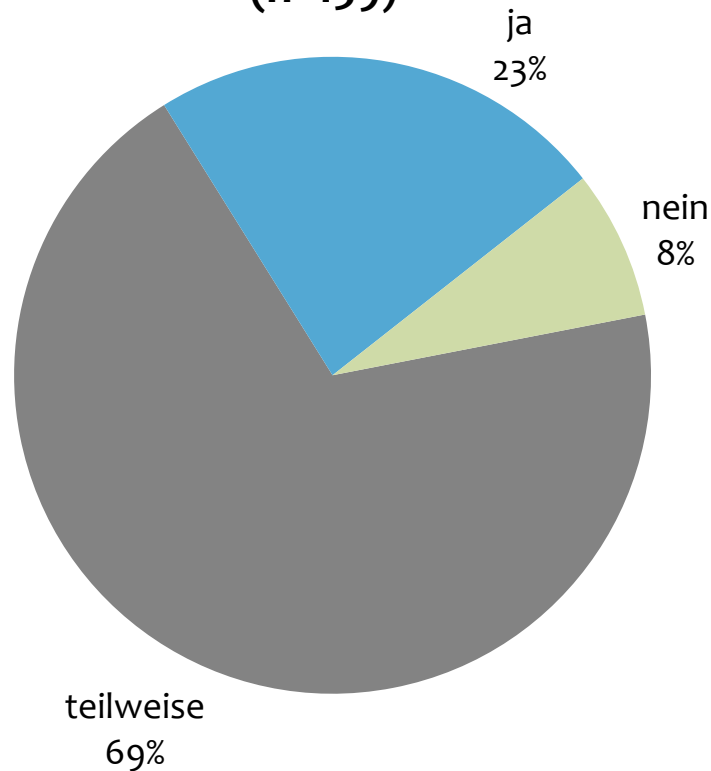
Kennen Sie die Standards des BBfG?  
(n=244)\*



\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 10. Standards des BBfG

Arbeiten Sie nach den Standards des BBfG?  
(n=159)\*

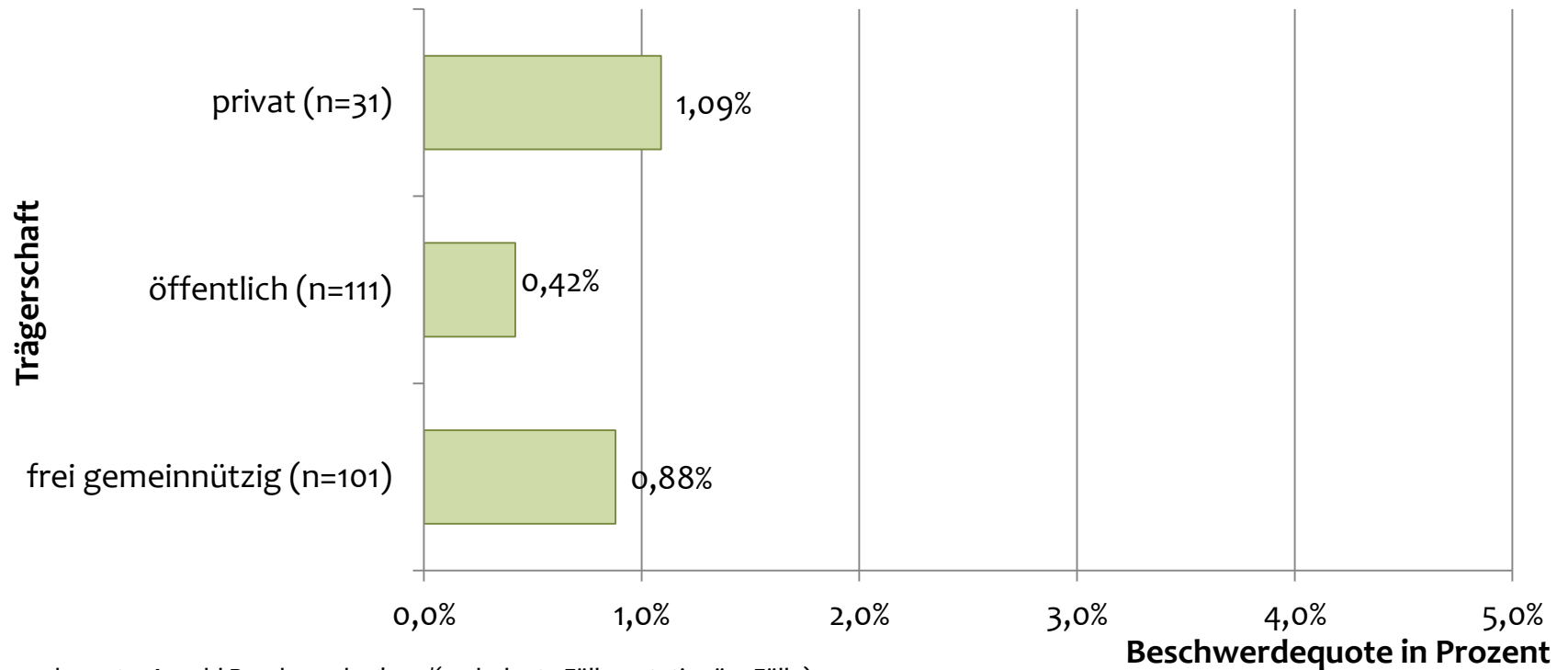


\* n = Anzahl der Rückmeldungen



# 11. Beschwerdequote

## Durchschnittliche Beschwerdequote\* im Verhältnis zur Trägerschaft (n=234)\*\*

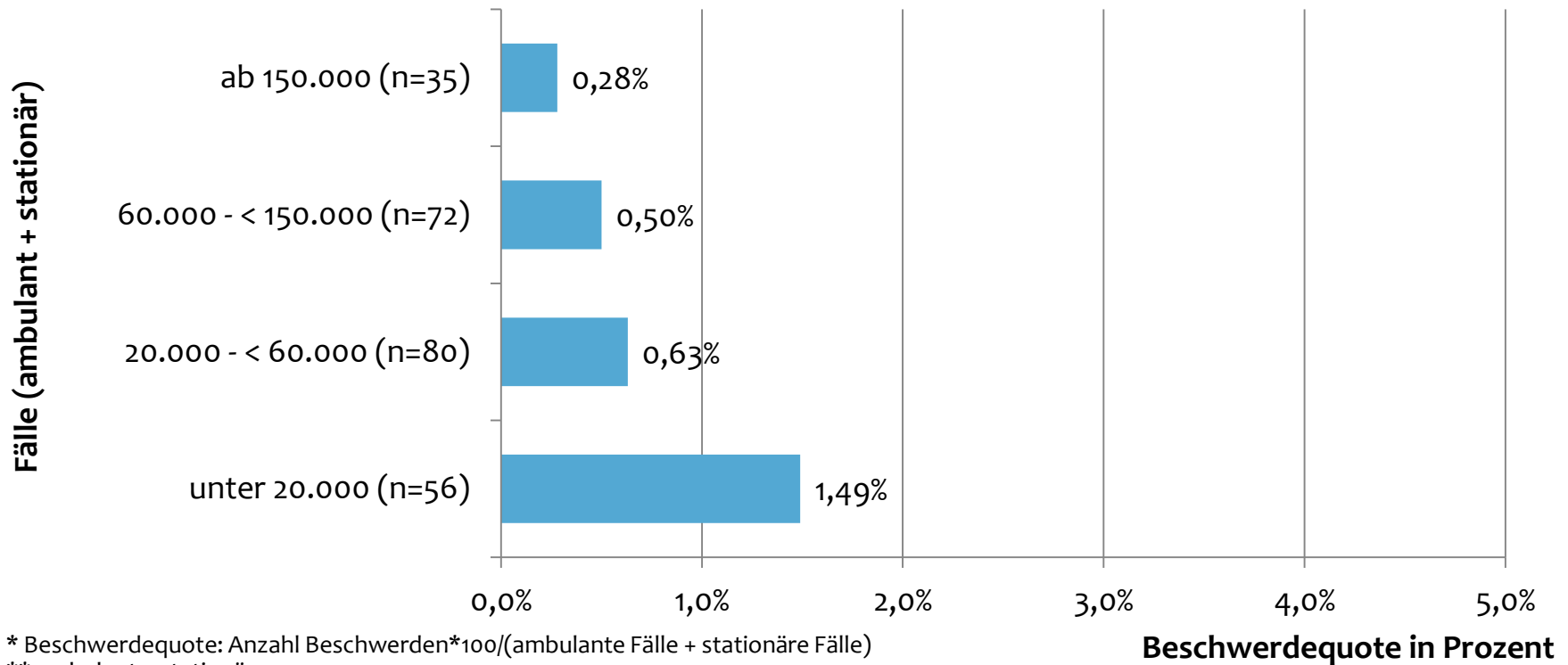


\* Beschwerdequote:  $\text{Anzahl Beschwerden} \cdot 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$

\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 11. Beschwerdequote

## Durchschnittliche Beschwerdequote\* im Verhältnis zu den Fallzahlen\*\* (n=234)\*\*\*



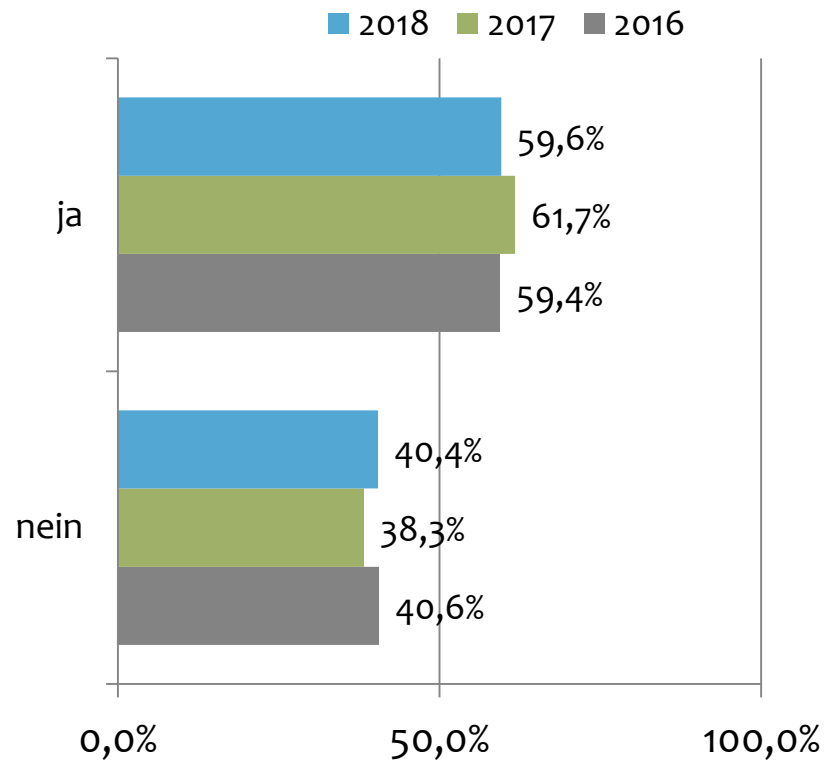
\* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

\*\* ambulant + stationär

\*\*\* n = Anzahl der Rückmeldungen

## 12. Beteiligung am Benchmark im Vorjahr

Hat sich Ihre Gesundheitseinrichtung letztes Jahr bereits am Benchmark beteiligt? (2018: 235 - 2017: n=162 - 2016: n=138)\*



Relative Antworthäufigkeiten im Vergleich

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 13. Die wichtigsten Ergebnisse

- In 70,8% ist das Beschwerdemanagement der Gesundheitseinrichtungen organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 11,3% ist eine Stabsstelle der Krankenhausleitung dafür verantwortlich.
- In 2018 bearbeiten durchschnittlich 1,4 Vollkräfte 1.000 Beschwerden.
- 40,5% (n=301)\* der befragten Gesundheitseinrichtungen verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.  
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:
  - 2017 nutzen 41,1 % (n=202)\* eine Software;
  - 2016 nutzen 50,6 % (n=164)\* eine Software;
  - 2015 nutzen 46,3% (n=136)\* eine Software.)
- 48,6% der Klinikverbünde erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Beschwerden von Mitarbeitern.
- 58,9 % der Gesundheitseinrichtungen überwachen regelmäßig die sozialen Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen.
- 1,3 verschiedene Inhalte enthält eine Beschwerdemeldung im Durchschnitt.

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# 13. Die wichtigsten Ergebnisse

- Die häufigsten Beschwerden erfolgen zu Organisation/Logistik (z.B. Wartezeiten) (21,3%), gefolgt von Kommunikation (17,8%) und Beschwerden zu Gebäude/Ausstattung (15,6%).
- Das meiste Lob bekommt die Pflegerischen Leistung/Versorgung (27,5%) gefolgt von der Ärztlichen Leistung/Versorgung (23,0%).
- 0,72 % (n=234)\* beträgt die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden\*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle) im Mittel.
- Klinikverbünde mit privatem Träger erzielen eine höhere Beschwerdequote (1,09%, n=29\*) als solche mit öffentlichem Träger (0,42%, n=108\*) oder mit freiem/gemeinnützigem Träger (0,88%, n= 97\*). Ob dies an einer wirkungsvolleren Beschwerdestimulierung durch die privaten Träger oder an mehr Beschwerdeanlässen liegt, konnte mit dem vorliegenden Datenmaterial nicht ermittelt werden.

\* n = Anzahl der Rückmeldungen

# Ansprechpartner

**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:**

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

**Matthias Bäuerlein**

**c./o. Klinikum Stuttgart**

**Kriegsbergstr. 60, 70174 Stuttgart**

**Telefon: 0711 278-32106**

**Mail: [info@bbfg-ev.de](mailto:info@bbfg-ev.de)**