

Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2020* in Krankenhäusern in Deutschland



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

Ulm, 09.11.2021



* Bezugszeitraum

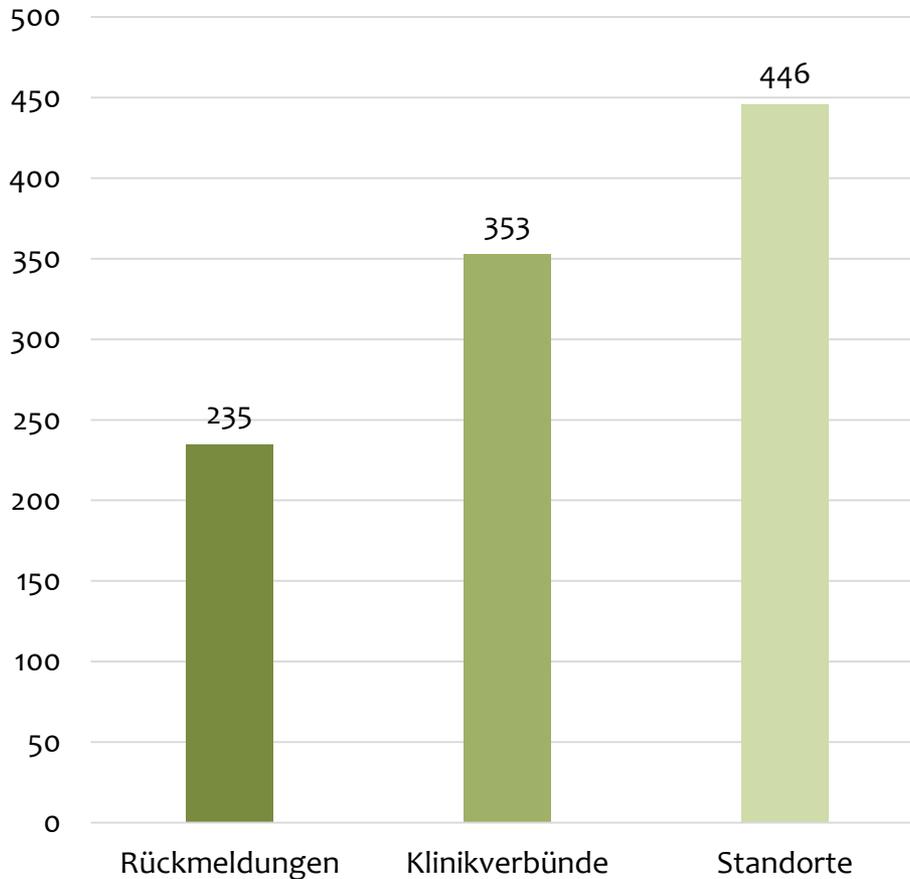
Inhalt

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 2020 in Gesundheitseinrichtungen in Deutschland; Benchmark für teilnehmende Klinikverbände
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 06.08. - 08.10.2021
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in deutschen Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr 2020
- Teilnehmer:** 1.783 eingeladene Ansprechpartner, davon 235 (13,2 %) Teilnehmer, die Angaben für 353 Klinikverbände und 446 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

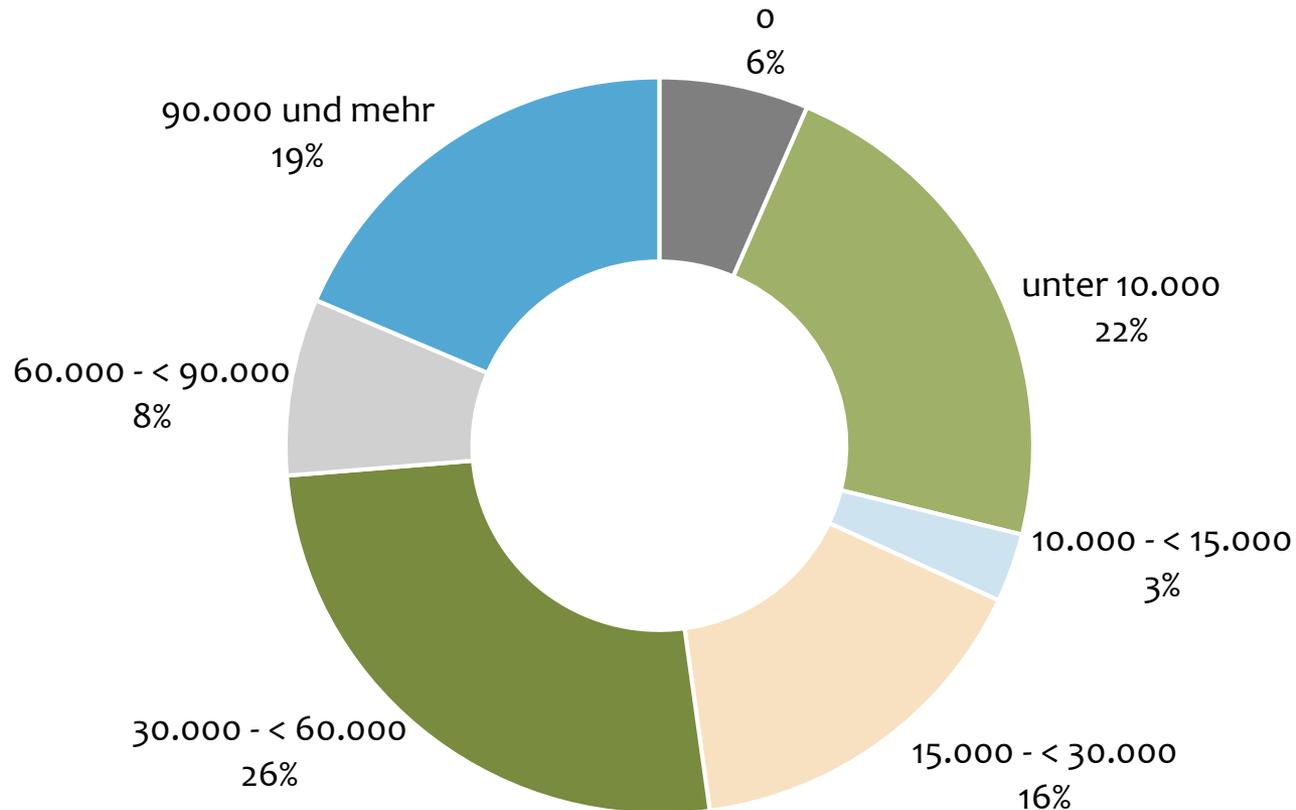


Bundesland	Rückmeldungen in %
Nordrhein-Westfalen	19,8%
Bayern	18,5%
Baden-Württemberg	11,2%
Niedersachsen	10,8%
Hessen	9,5%
Schleswig-Holstein	6,0%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Sachsen	3,4%
Sachsen-Anhalt	3,0%
Thüringen	3,0%
Brandenburg	3,0%
Berlin	2,6%
Mecklenburg-Vorpommern	1,7%
Saarland	1,3%
Hamburg	0,9%
Bremen	0,9%

* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

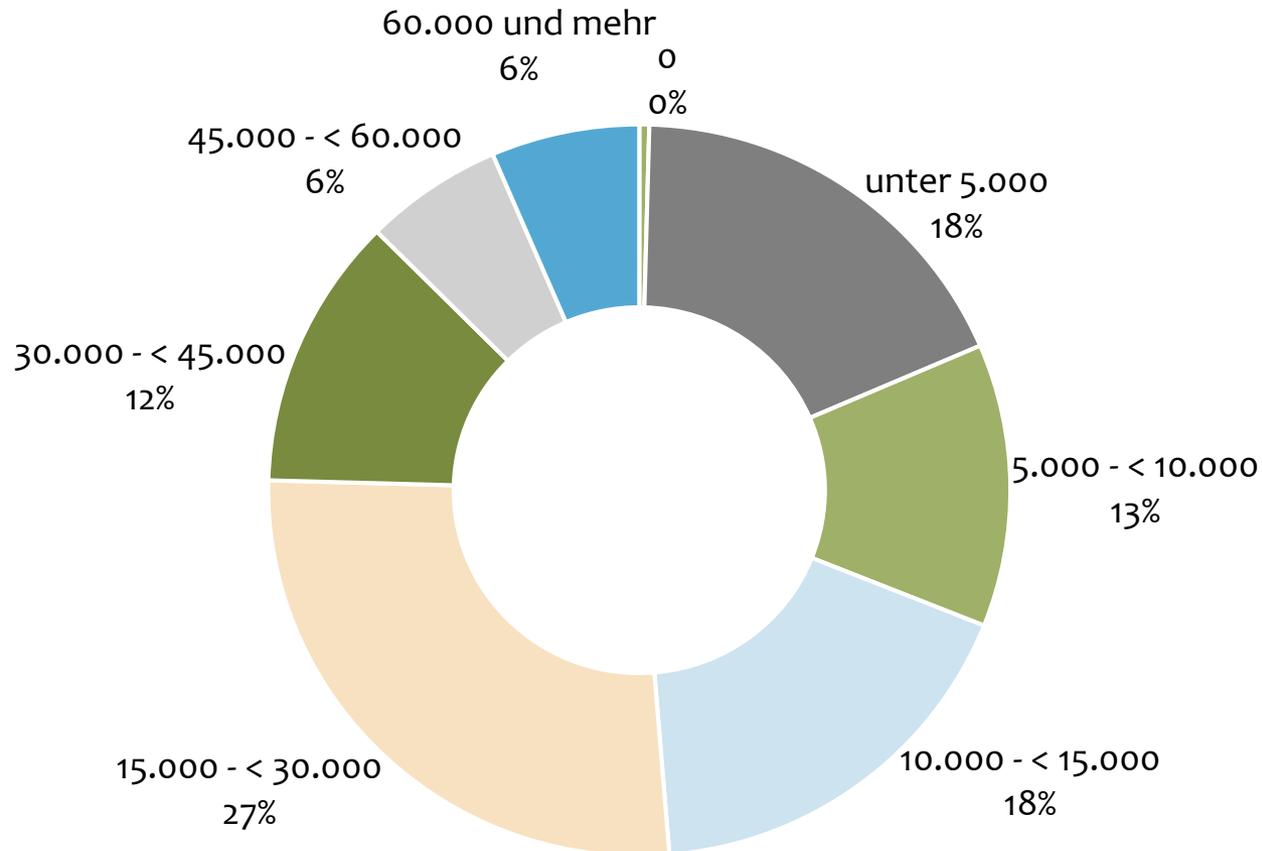
Fallzahlen, ambulant (n=232)*



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

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

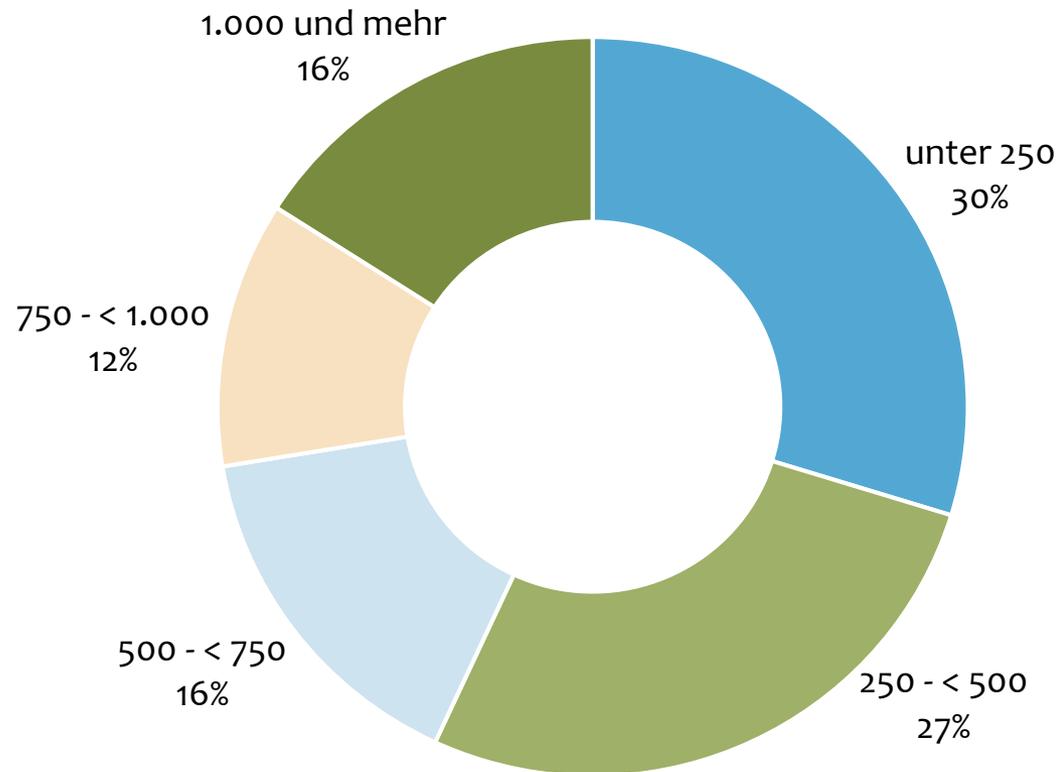
Fallzahlen, stationär (n=232)*



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

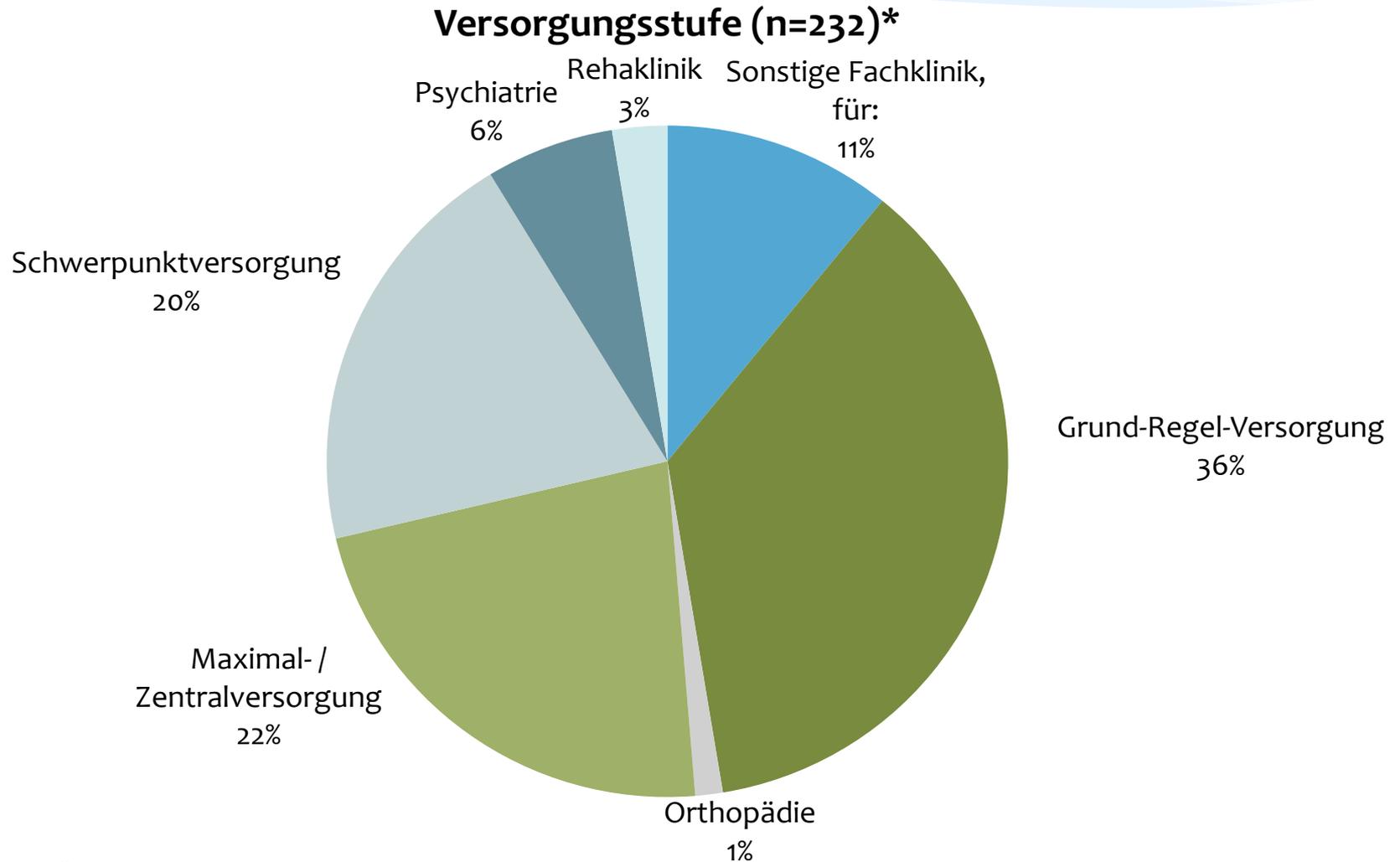
3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

Anzahl Betten (n=232)*



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

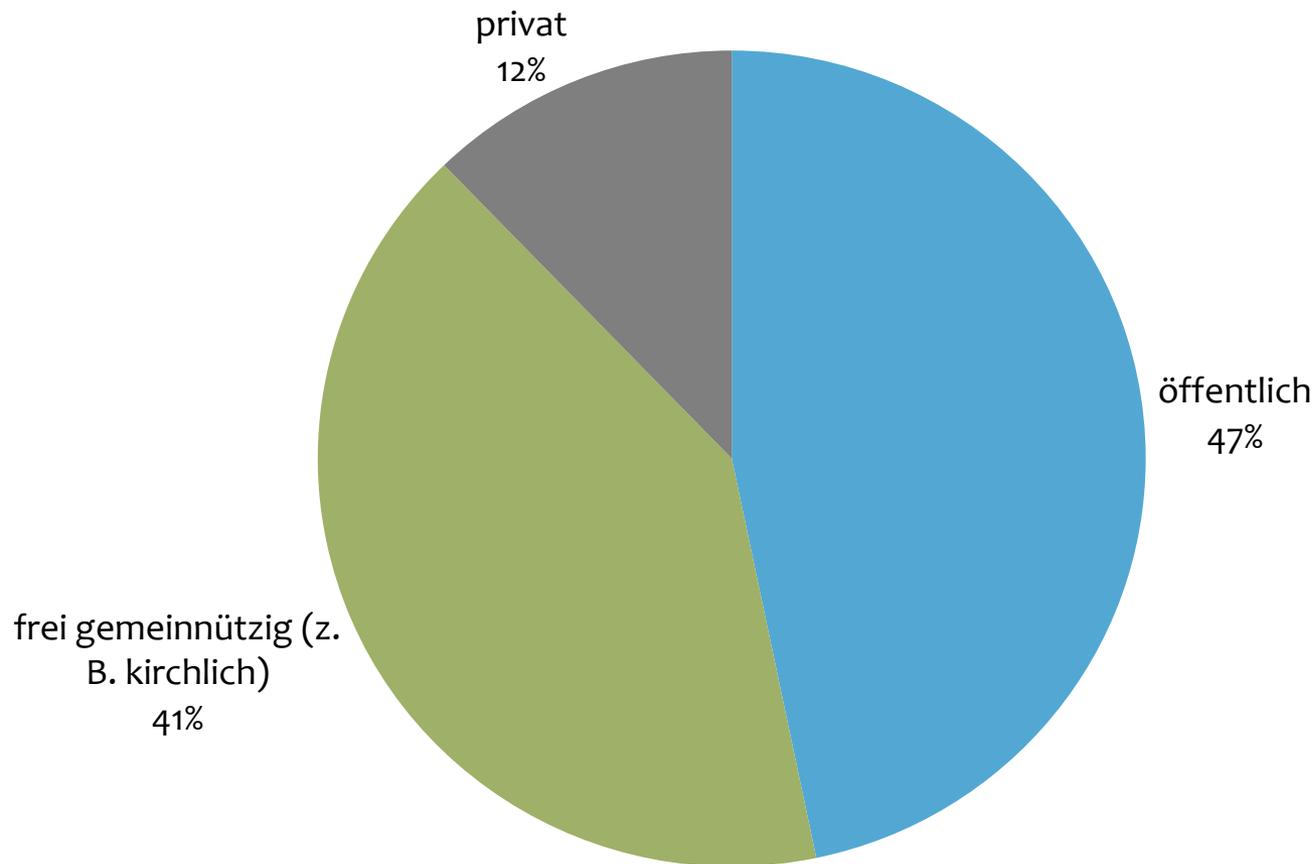
3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen



* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

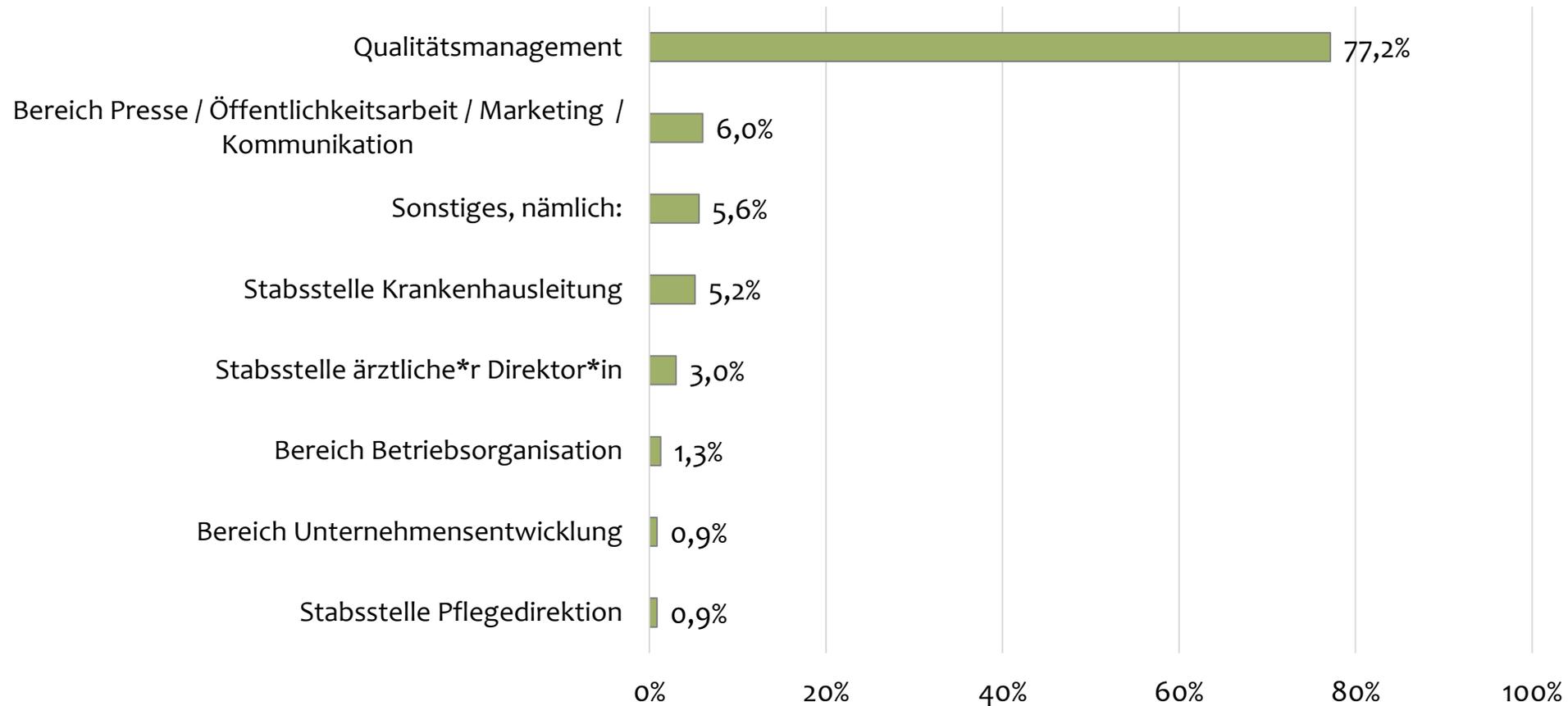
Krankenhaussträger (n=229)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=232)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstiges, nämlich:*

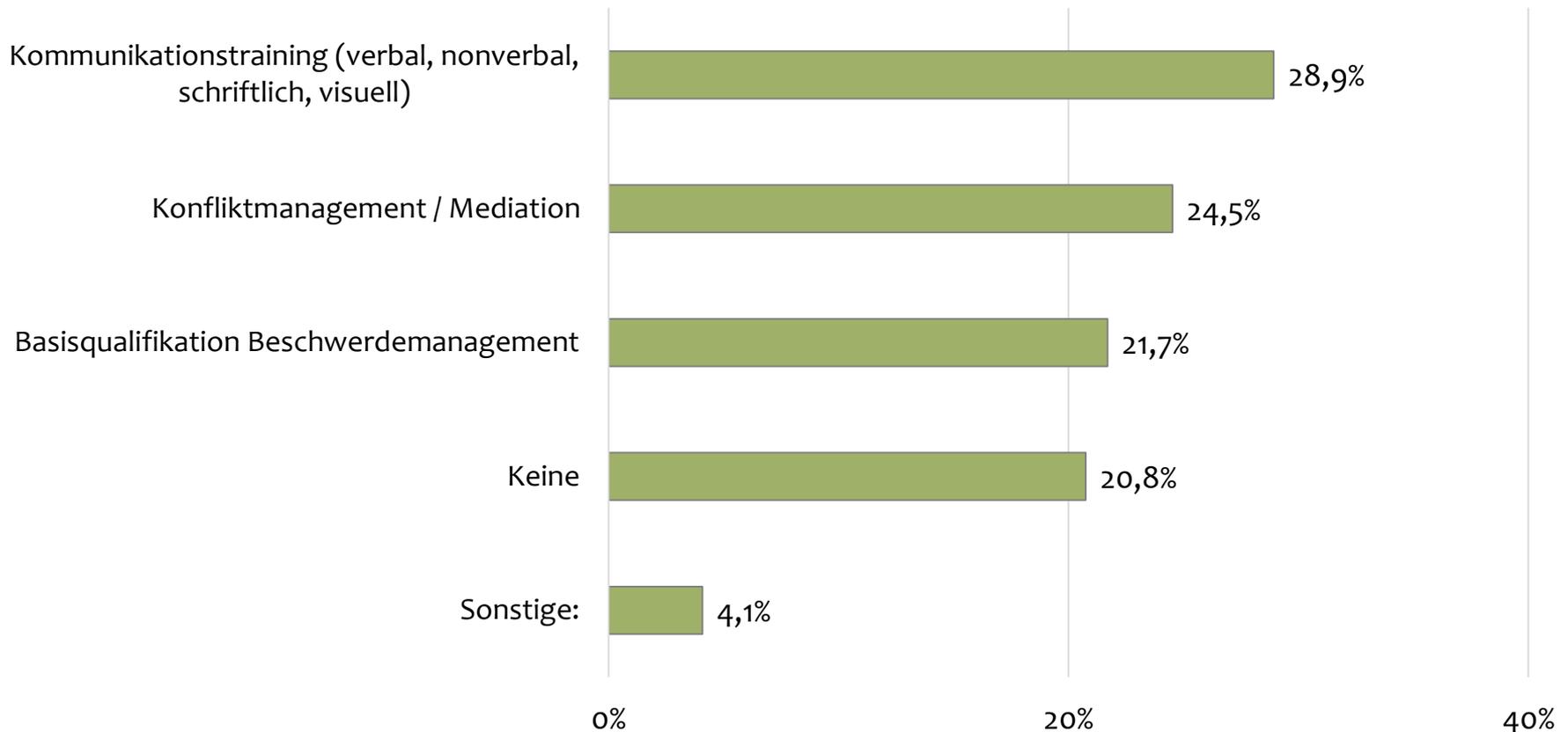
(Sonstige Ansiedlung des Beschwerdemanagements im Krankenhausbetrieb / Folie 12)

- Interne Revision
- Bei Medizinischem Direktor
- Geschäftsführung
- Patientenmanagement (zentraler Geschäftsbereich)
- Allgemeine Verwaltung
- Verwaltung
- Assistent Vorstand
- Stabsstelle Feedbackmanagement
- Krankenhausleitung
- Assistentin des Vorstandes
- Bereich Unternehmensentwicklung, Abteilung QM
- Assistentin der Geschäftsführung
- In Fachabteilung

* vollständige Auflistung aller Angaben

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Haben Sie Bedarf an spezifischen Weiterbildungen für die Beschwerdemanager*innen in Ihrer Klinik? (n=318)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstige:*

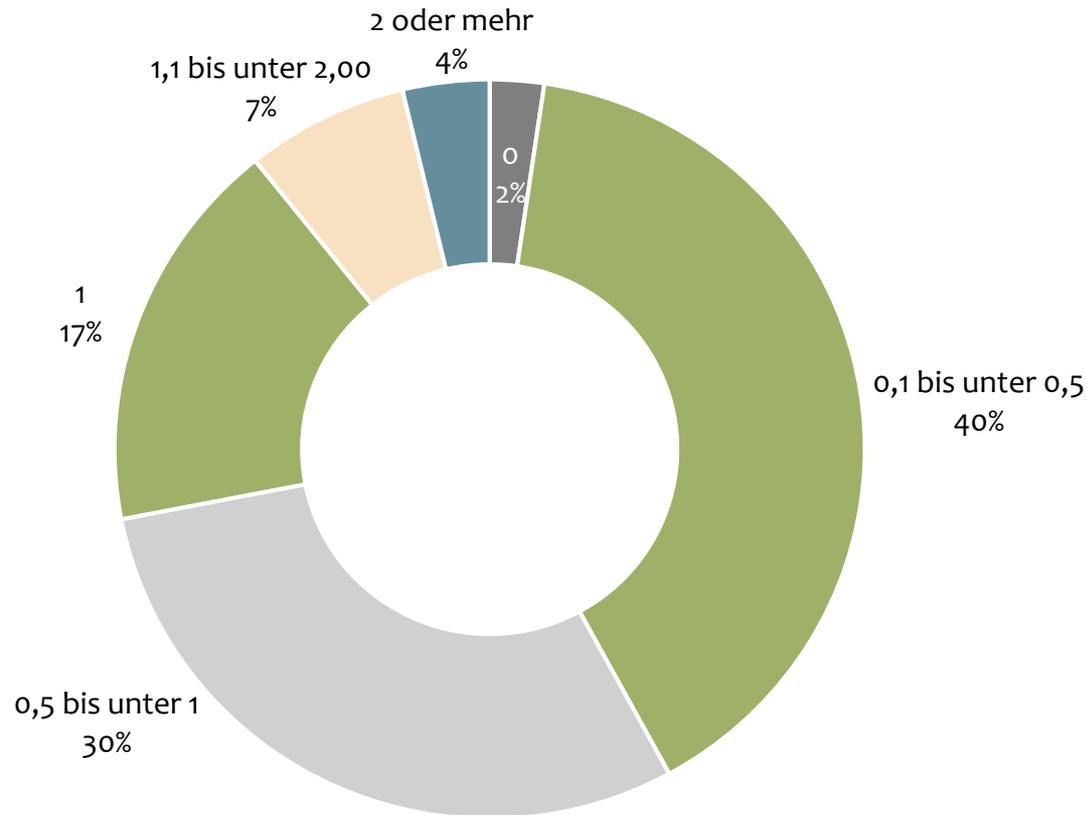
(Haben Sie Bedarf an spezifischen Weiterbildungen für die Beschwerdemanager*innen in Ihrer Klinik?
/ Folie 14)

- NLP Kommunikation (2x)
- Austausch mit Beschwerdemanagern von umliegenden Krankenhäusern
- klinisches Risikomanagement
- schnittstellenübergreifende Fortbildungen
- Keeping mental health and professional distance for complaint manager: Spezielles Angebot, Mindestdauer 3-4 Tage/1 x Jahr, für moderierte Gespräche (keine reine Beschwerdebearbeitung, ggf. wie es Personen in gehäuft auftretenden Situationen ergangen ist und was zur Vermeidung von Überlastungszuständen hilfreich gewesen wäre) Bewältigungsstrategien, soziale Aktivitäten (Wanderungen, Kultur-Bildungsprogramm)
- Software Anwenderschulung für Auswertung
- Risikomanager, Qualitätsmanager
- Studium Pflegewissenschaft
- Rechtliche Grundlagen
- Selbstreflexion
- Genderneutrale Sprache, Personenzentrierte Sprache

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

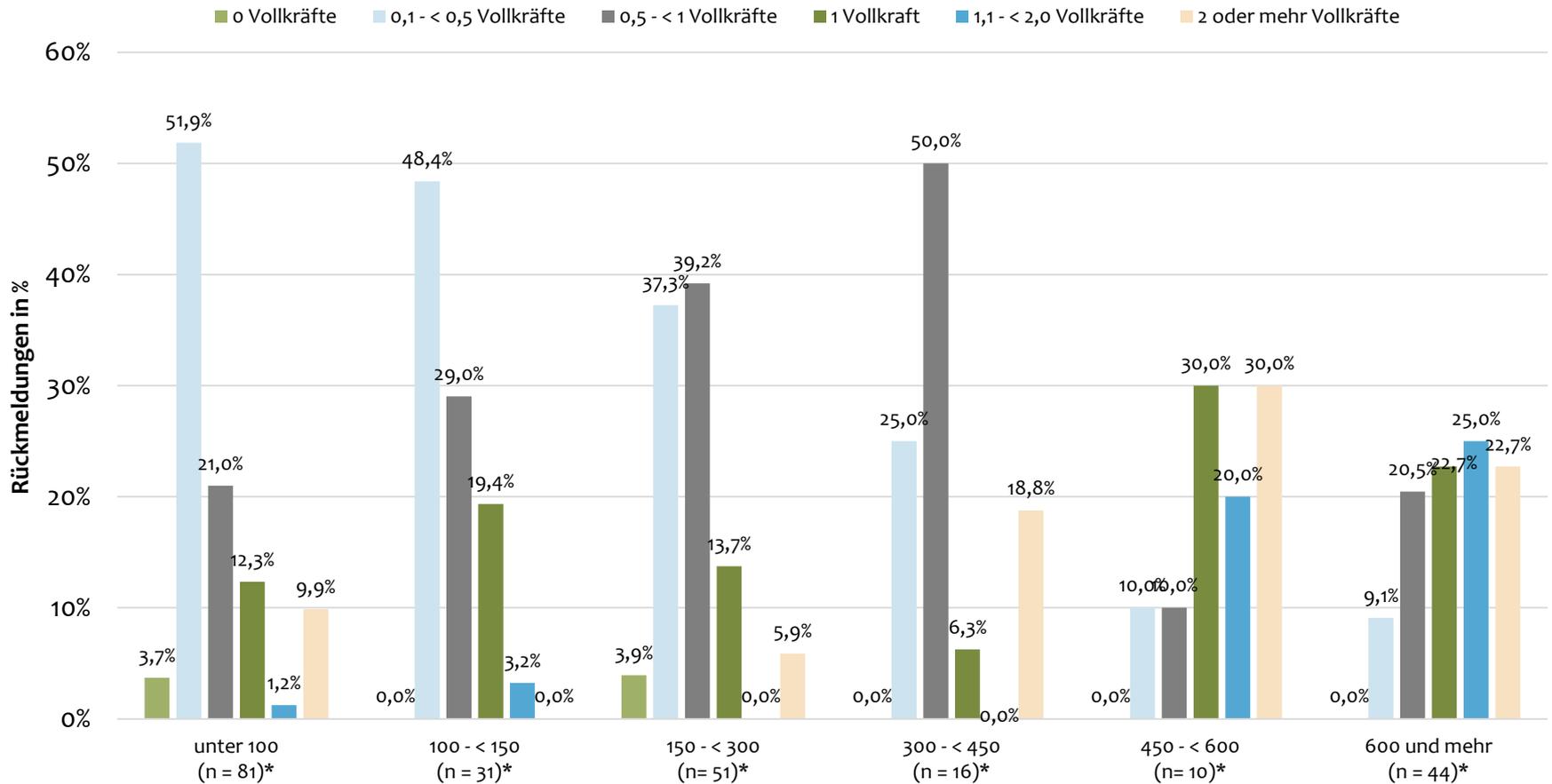
Vorgesehene Vollkräfte für die Bearbeitung von Beschwerden in Kliniken (n=214)*



* n = Anzahl der Klinikverbünde, 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

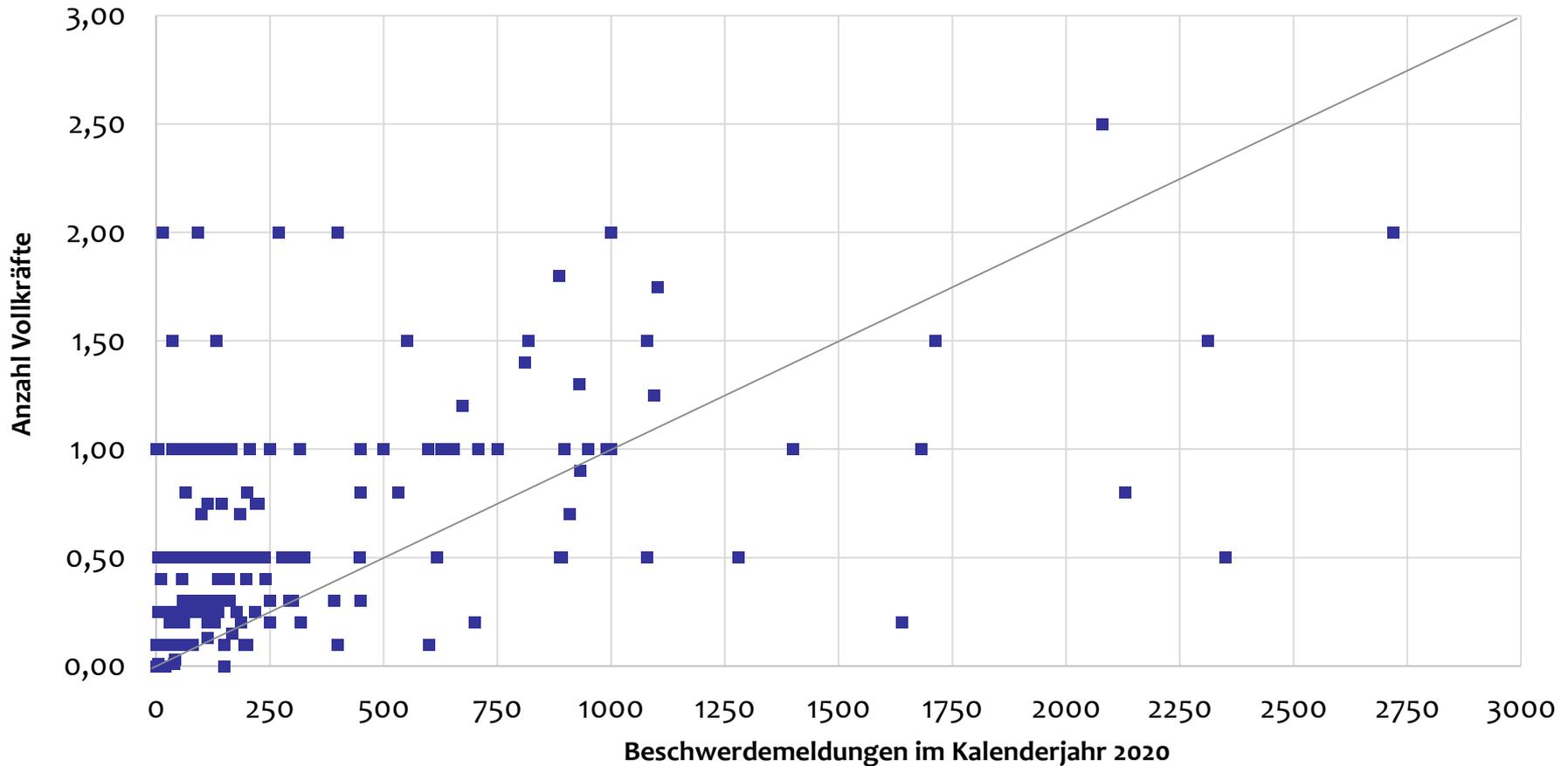


* n = Anzahl der Rückmeldungen

Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2020

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=214)*



* 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 2020

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	43	0,4	25,6%	43	0,4	37,2%	37	0,4	24,3%	16	0,8	43,8%
201 - 500	7	0,6	28,6%	8	0,4	62,5%	15	0,8	40,0%	16	0,5	50,0%
501 - 1.000	0			5	0,7	40,0%	6	0,9	33,3%	15	1,2	73,3%
1.001 - 1.500	0			1	1,5	0,0%	2	0,8	50,0%	4	1,0	100,0%
1.501 - 2.000	0			0			0			3	0,9	66,7%
> 2.000	0			4	0,5	25,0%	0			6	1,9	66,7%
Gesamt	50	0,4	26,0%*	61	0,4	39,3%*	60	0,6	30,0%*	60	0,9	60,0%*

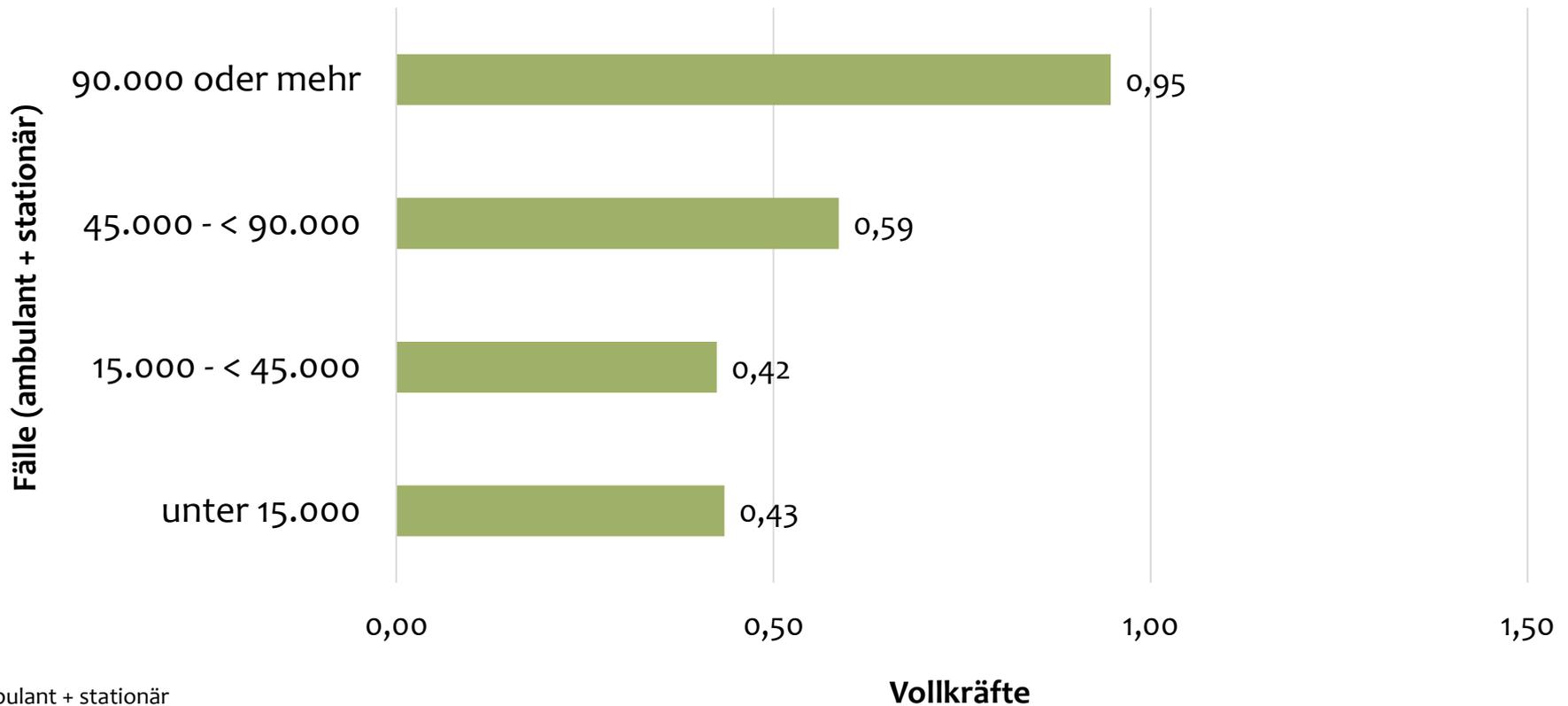
n = Anzahl der Rückmeldungen

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=231)**



* ambulant + stationär

** n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Trägergruppe*
(n=229)**



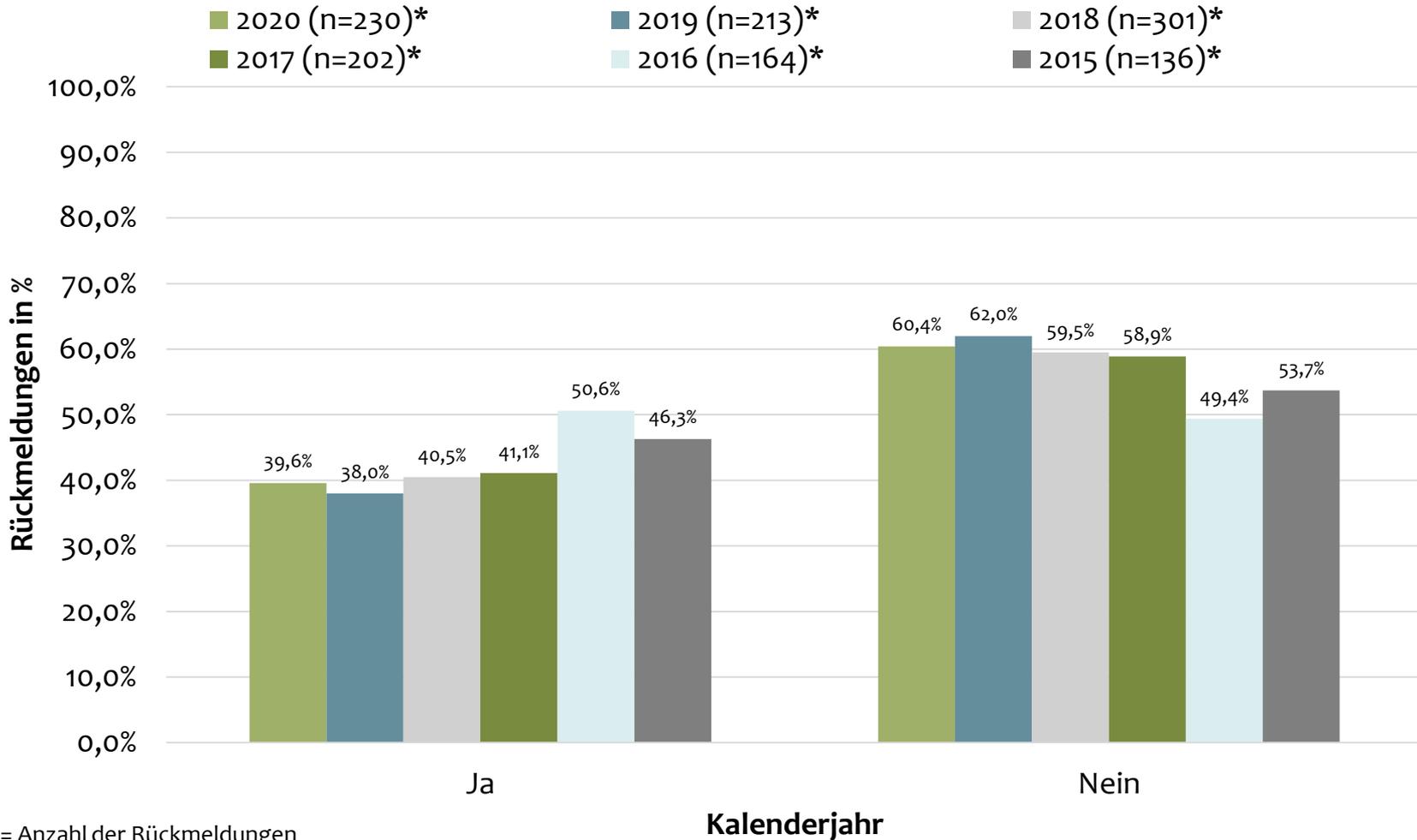
* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Für je 1.000 Beschwerden sind in 2020 im Durchschnitt 1,9 Vollkräfte - aus 171 Rückmeldungen zu 255 Klinikverbänden und 317 Standorten mit vollständigen Angaben - zuständig.

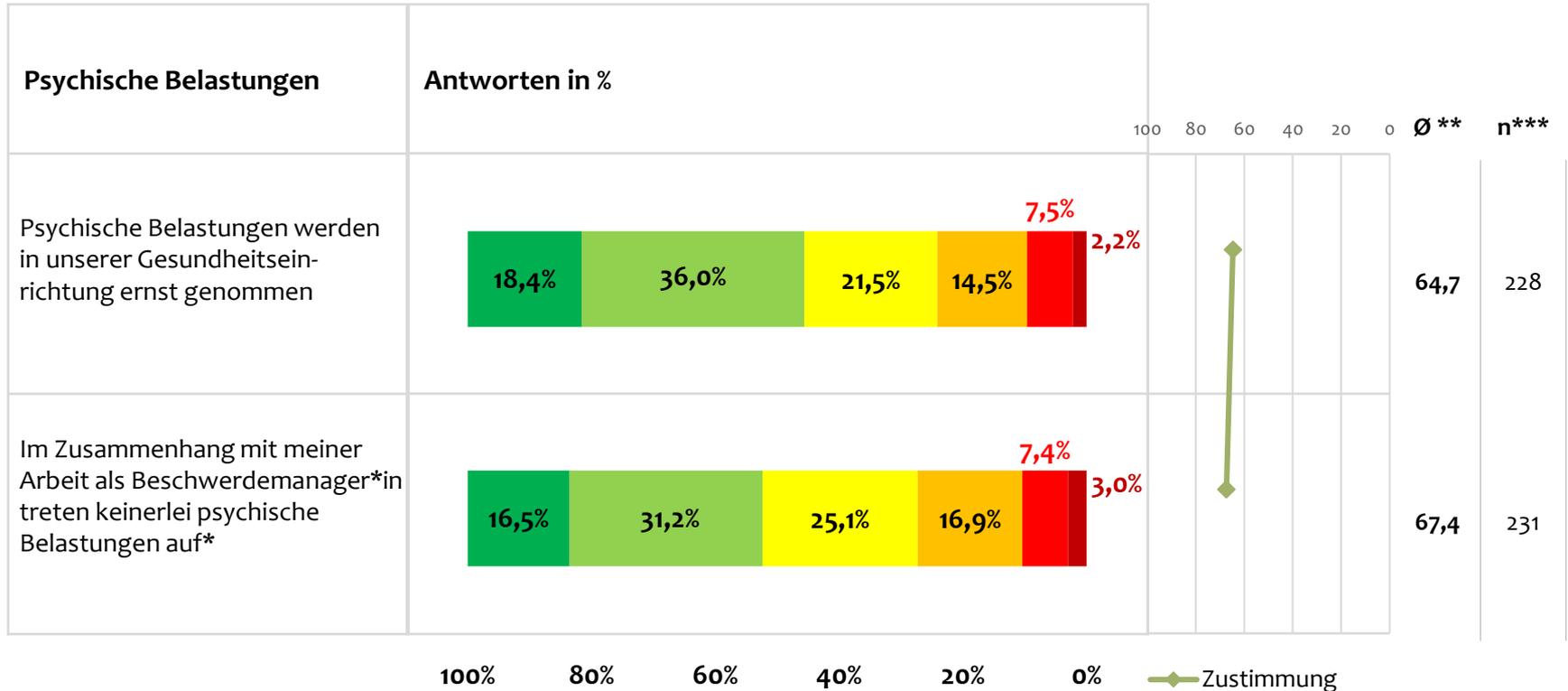
4. Organisation des Beschwerdemanagements

Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager*in



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

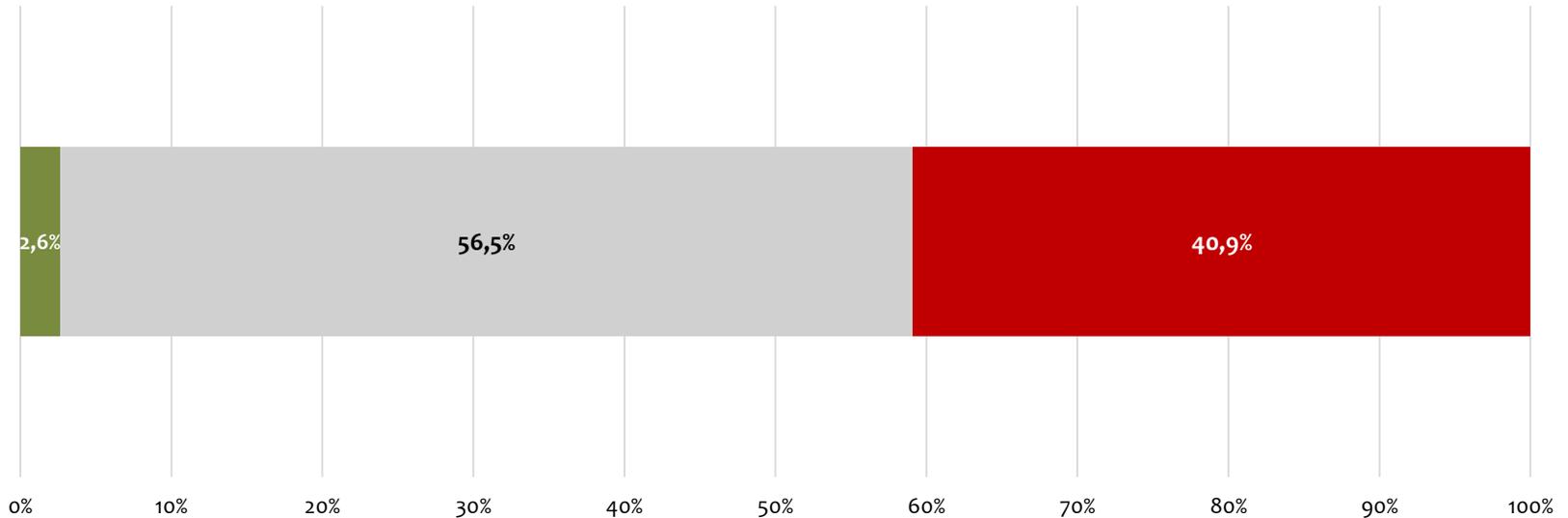
Original-Fragetext: „Im Zusammenhang mit meiner Arbeit als Beschwerdemanager*in treten psychische Belastungen auf“

Ø = gewichteter Mittelwert * n = Anzahl der Rückmeldungen

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

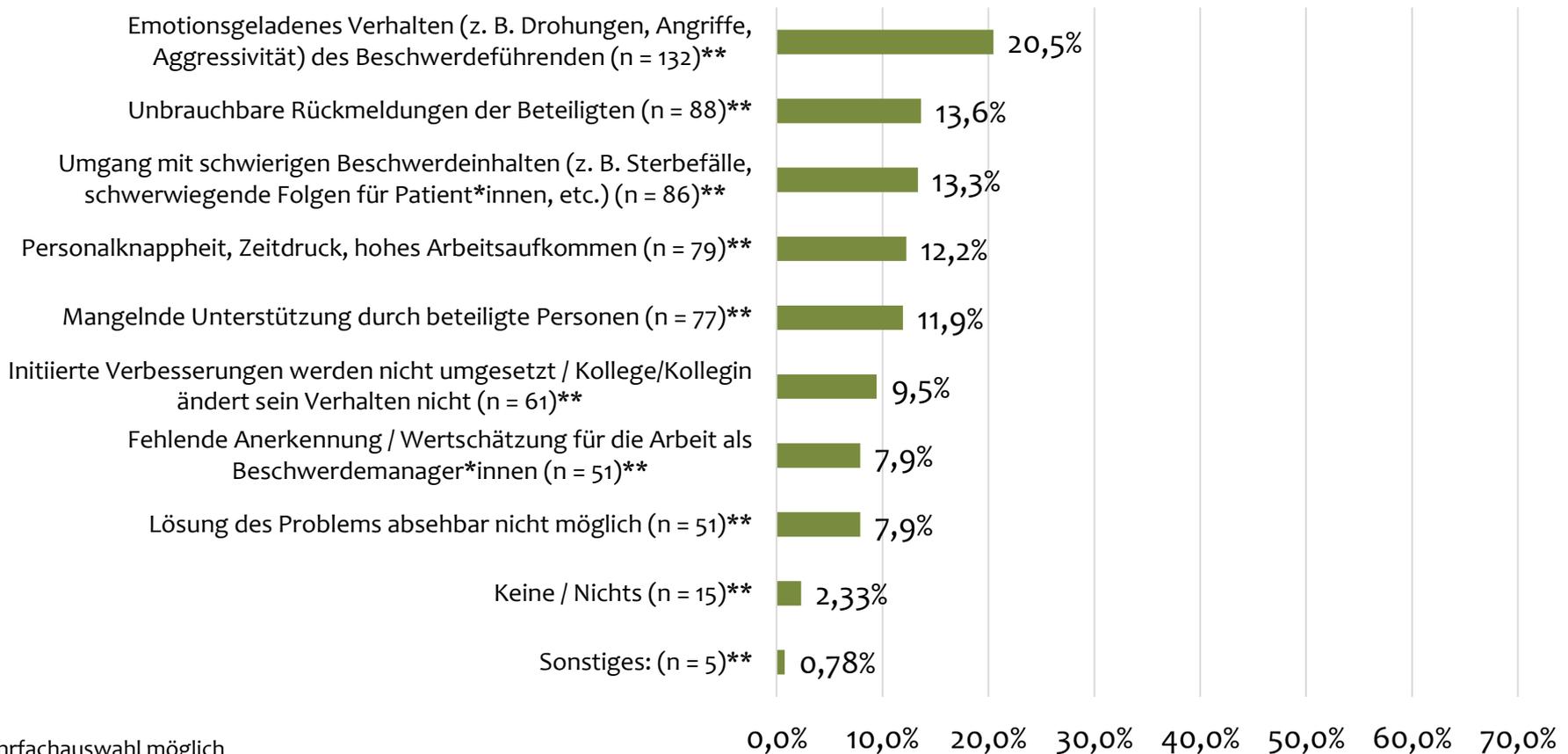
Die psychischen Belastungen haben sich während der Pandemiesituation für mich persönlich verändert, und zwar, wie folgt: (n=230)*

■ verringert ■ unverändert ■ erhöht



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*

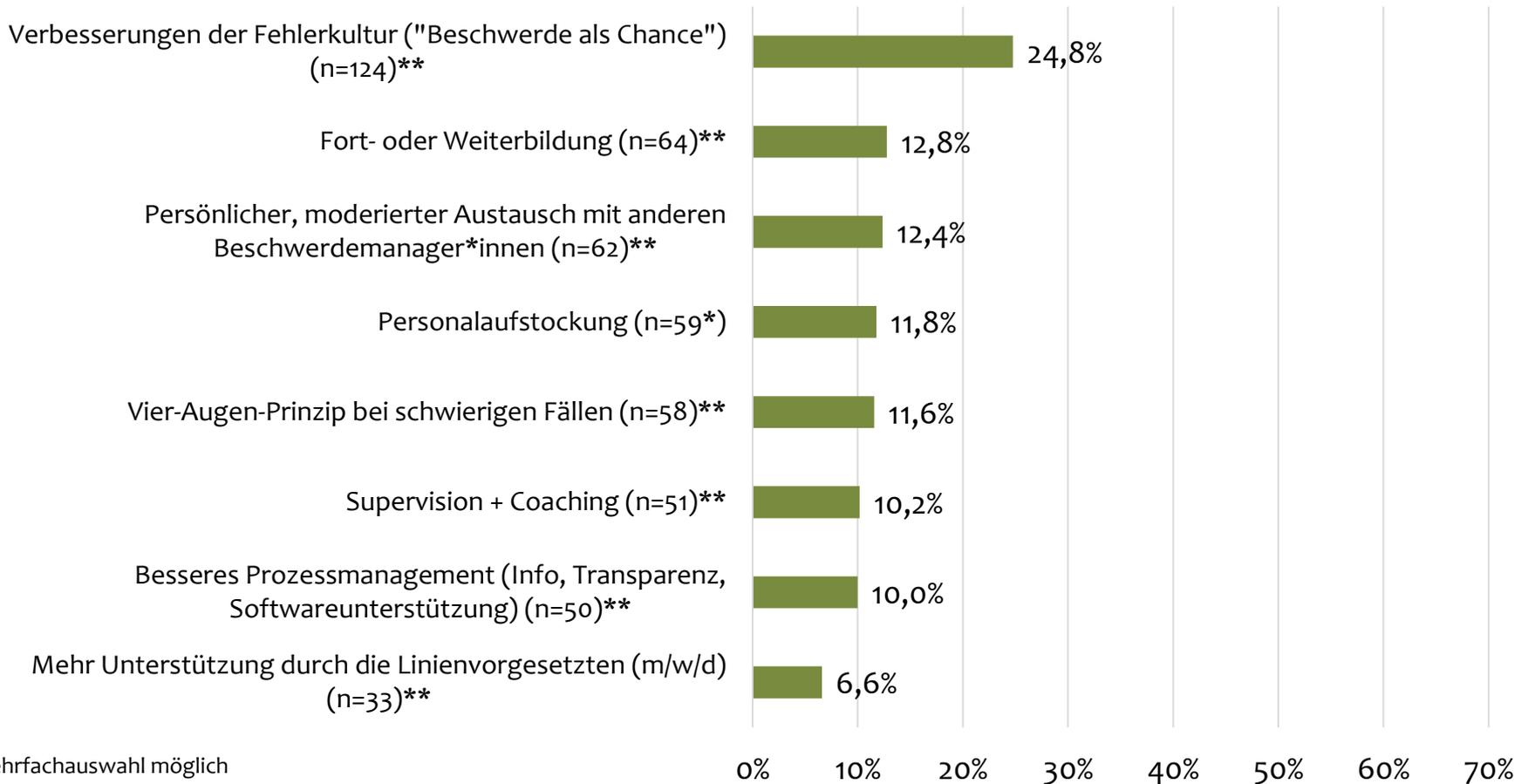
(Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? / Folie 26)

- Führungskraft versteht nicht, warum Stellungnahmen angefordert werden müssen
- Zeitdruck bei erhöhtem Beschwerdeaufkommen
- Beschwerden, um andere Interessen durchzusetzen
- Fehlende Anerkennung ein Beschwerdemanagement als Instrument zur Steuerung der Kundenbedürfnisse zu nutzen hinsichtlich der Nachhaltigkeit (als KVP-Instrument), auf Beschwerden wird häufig reaktiv und rechtfertigend reagiert anstatt Beschwerde tatsächlich ernst zu nehmen
- Beschwerdemanagement als Nebenaufgabe

* vollständige Auflistung aller Angaben

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was würde Ihre Belastung reduzieren?*

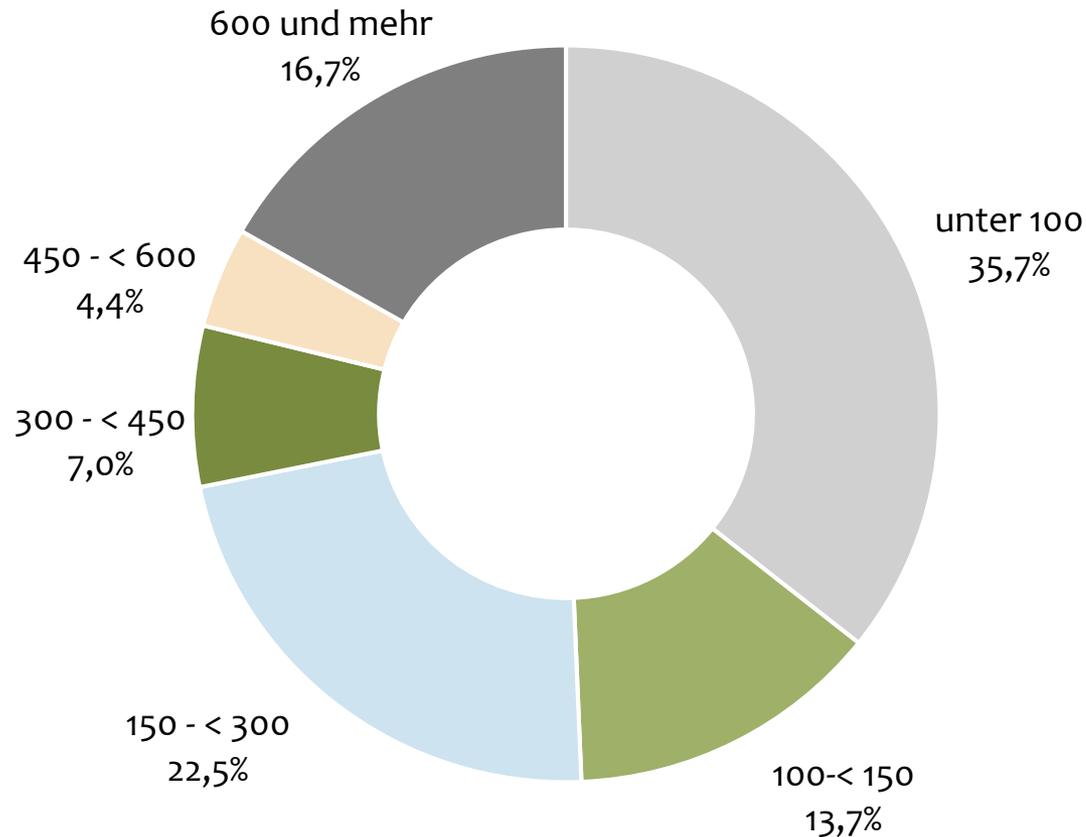


* Mehrfachauswahl möglich

** n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

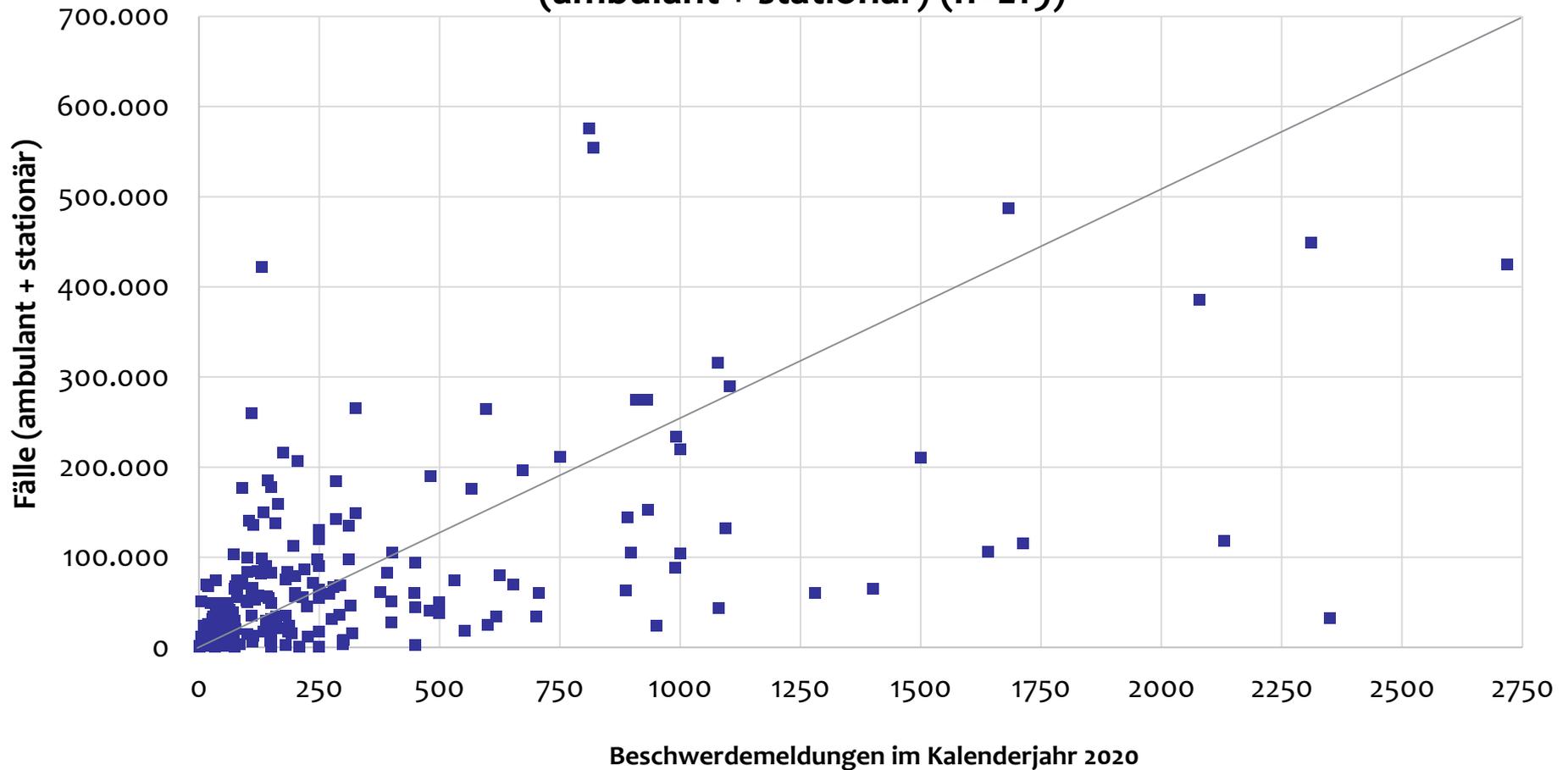
Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=227)*



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

6. Beschwerdemeldungen

Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär) (n=219)*

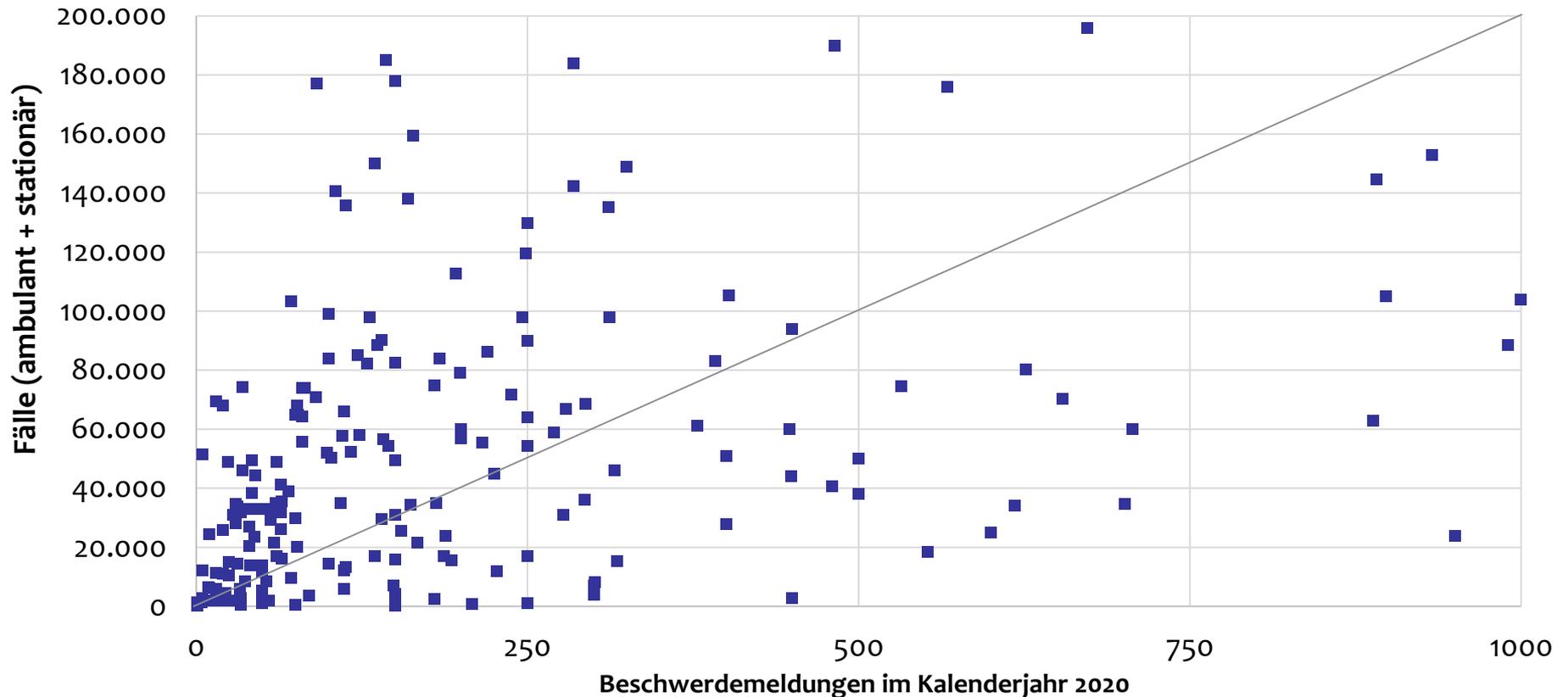


* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Ausschnitt:

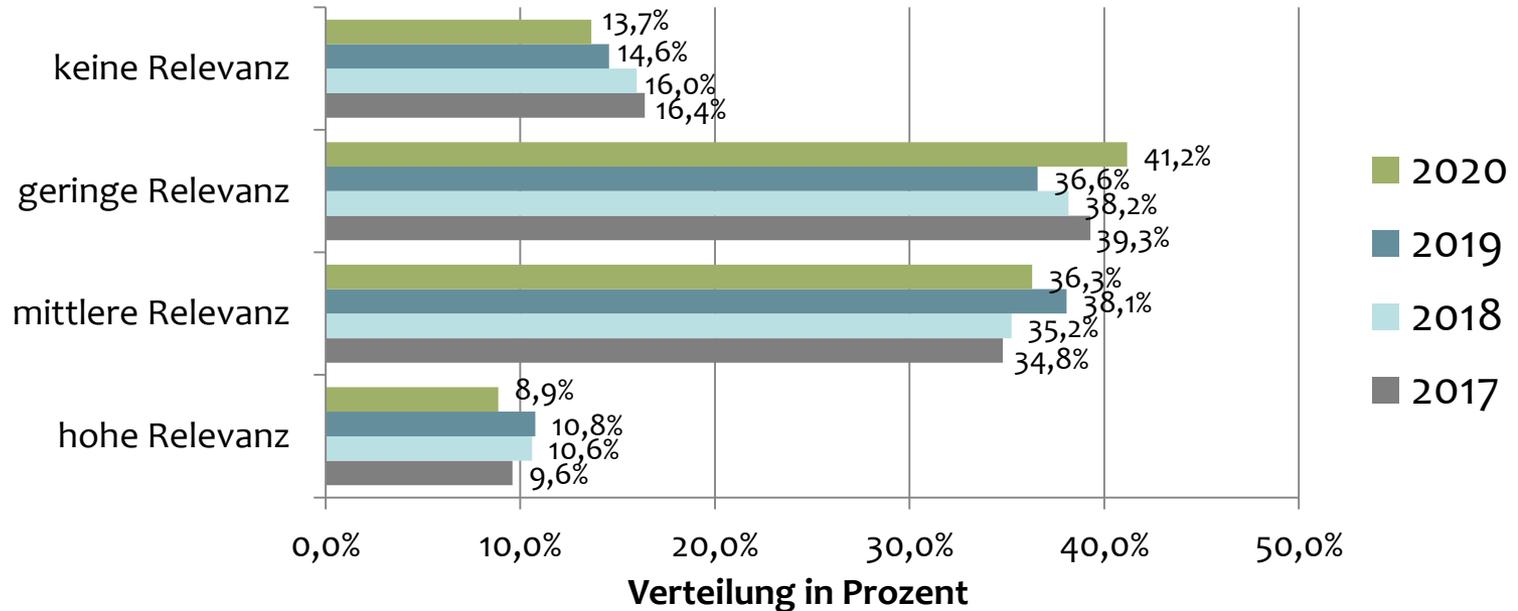
Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär)
(n=203)*



* 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 (n=203)*



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

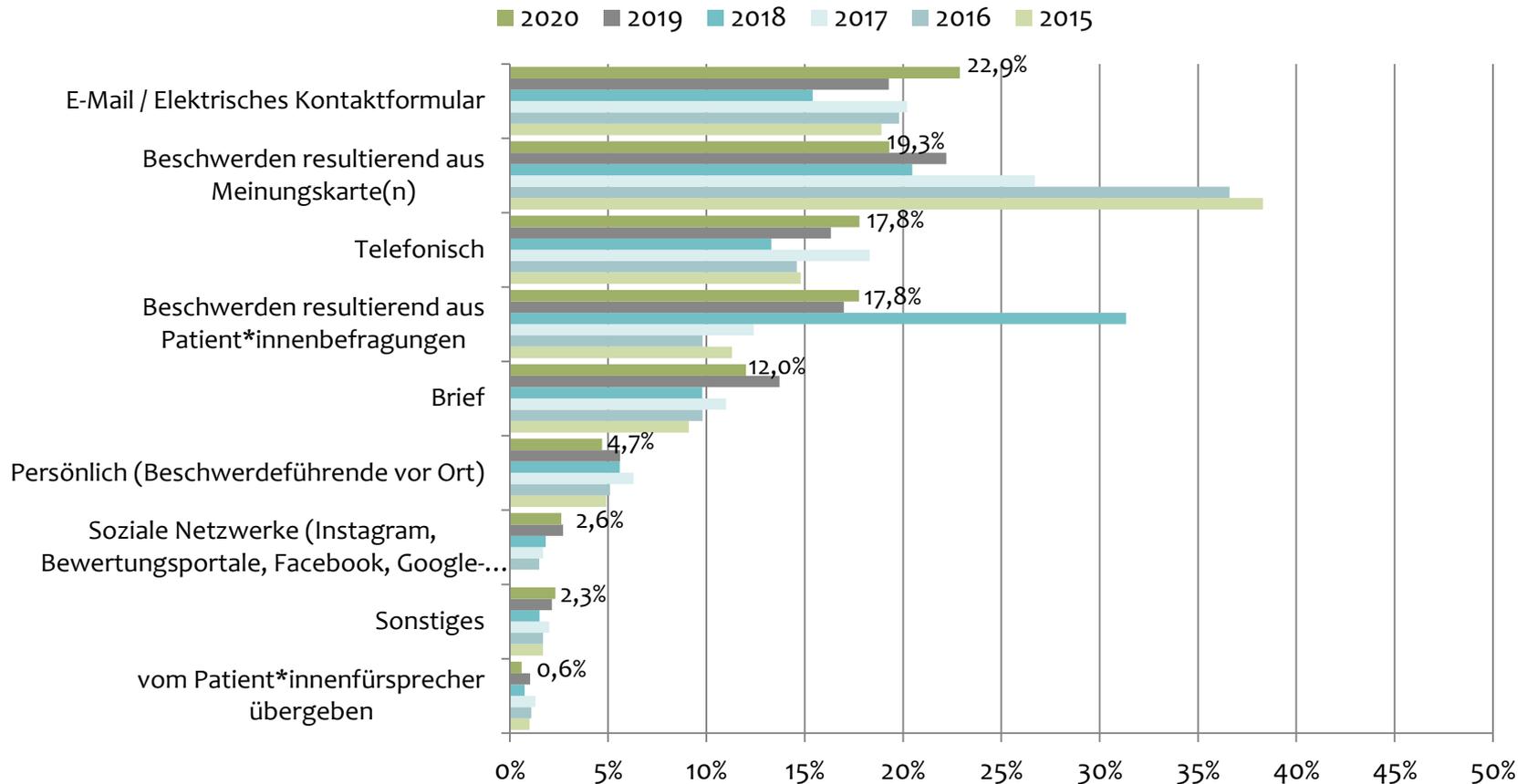
keine Relevanz:

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 (2020: n=232 – 2019: n=192 - 2018: n=271 - 2017: n=187)*



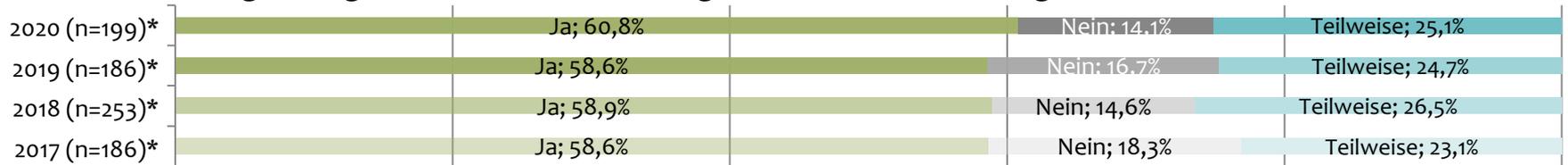
Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Soziale Netzwerke

Überwachen Sie regelmäßig soziale Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen?



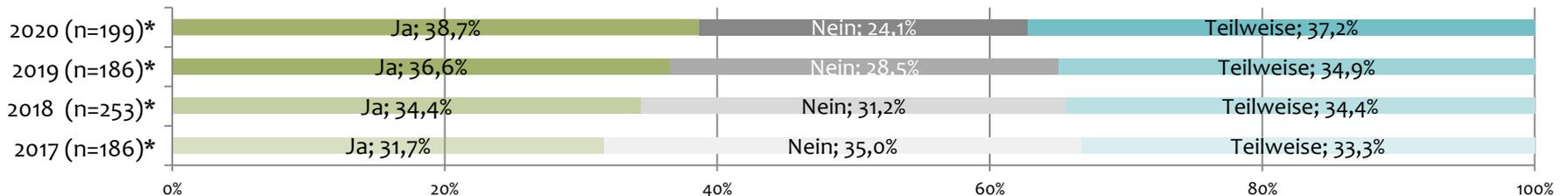
Dokumentieren Sie die Beschwerdemeldungen aus sozialen Netzwerken?



Reagieren Sie strukturiert auf Meldungen in sozialen Netzwerken?



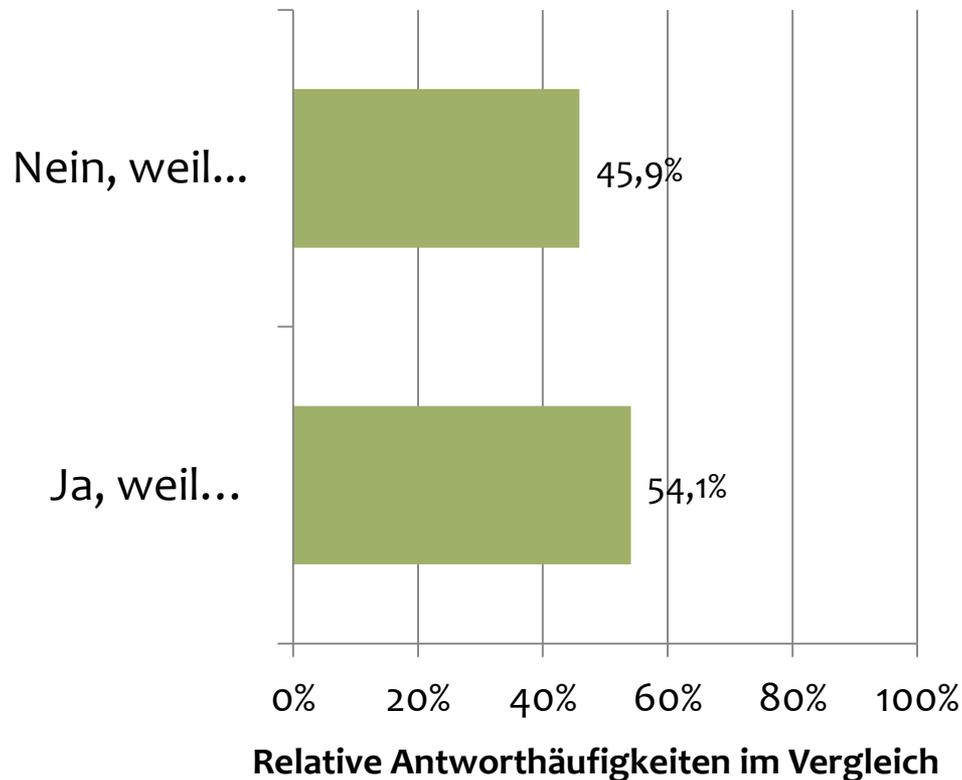
Bearbeiten Sie einzelne Rückmeldungen in den sozialen Netzwerken als Beschwerdeverfahren weiter?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitenden, wenn die Beschwerdeinhalte die Patient*innenversorgung betreffen? (n=194)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

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

(Folie 35 / n = 71)

Cluster	n*
.. diese Aufschluss über Verbesserungspotentiale & Optimierungs- bzw. Handlungsbedarf geben	28
.. diese ebenso relevant sind wie Beschwerden von Patienten	18
.. es eine wertvolle Rückmeldemöglichkeit für die Mitarbeiter ist	7
.. es eine Form der Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern darstellt	4
.. diese das Risikomanagement betreffen	2
Sonstiges	13

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

6. Beschwerdemeldungen

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

(Folie 35 / n = 58)

Cluster	n*
.. andere Meldewege (CIRS, Betriebsrat, direkter Vorgesetzter, etc.) vorgesehen sind	43
.. selten oder gar nicht relevant	7
.. ausschließlich für Patientenbeschwerden vorgesehen	5
Sonstiges	4

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

7. Inhalte

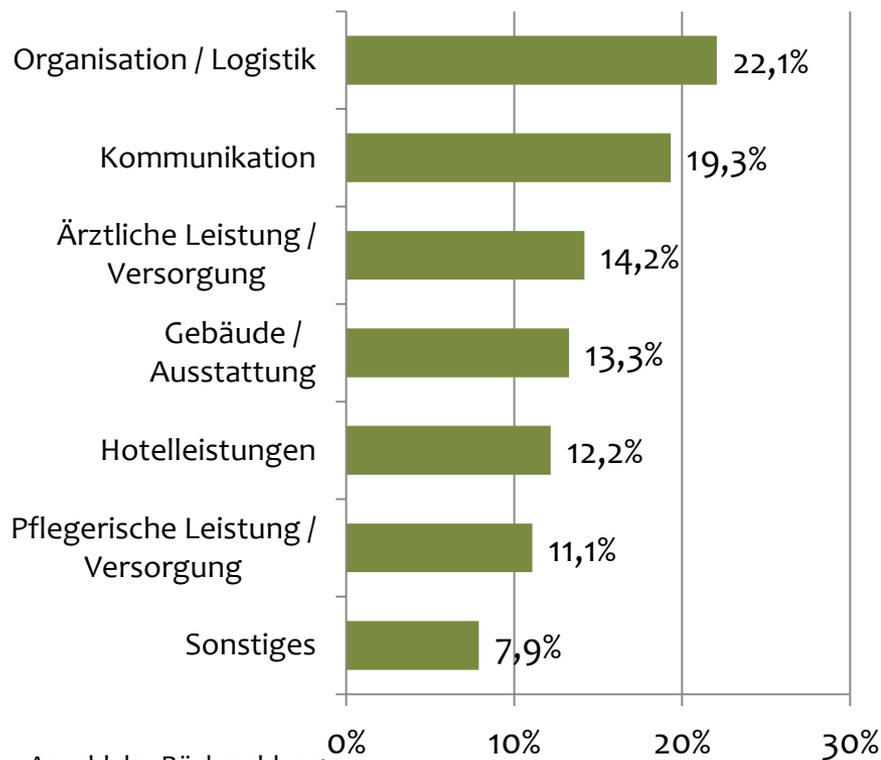
Insgesamt wurden 172 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 255 Klinikverbänden und 315 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich im Schnitt

pro Beschwerde 1,3 Inhalte.

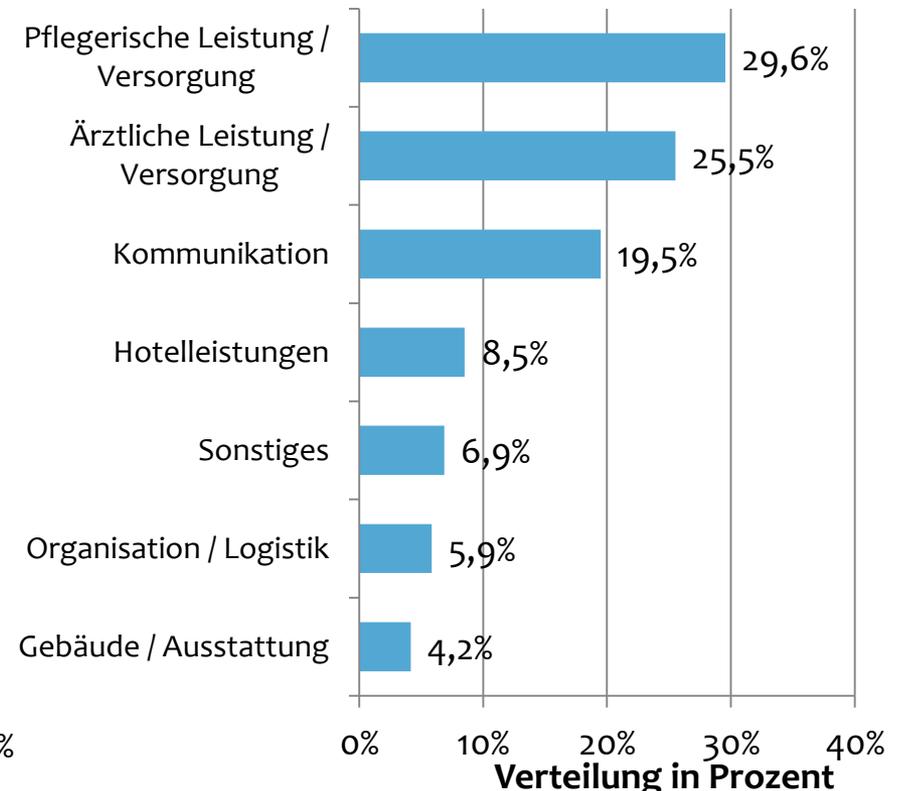
7. Inhalte

Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien (n=176)*

Beschwerdeinhalte**



Lobinhalte**



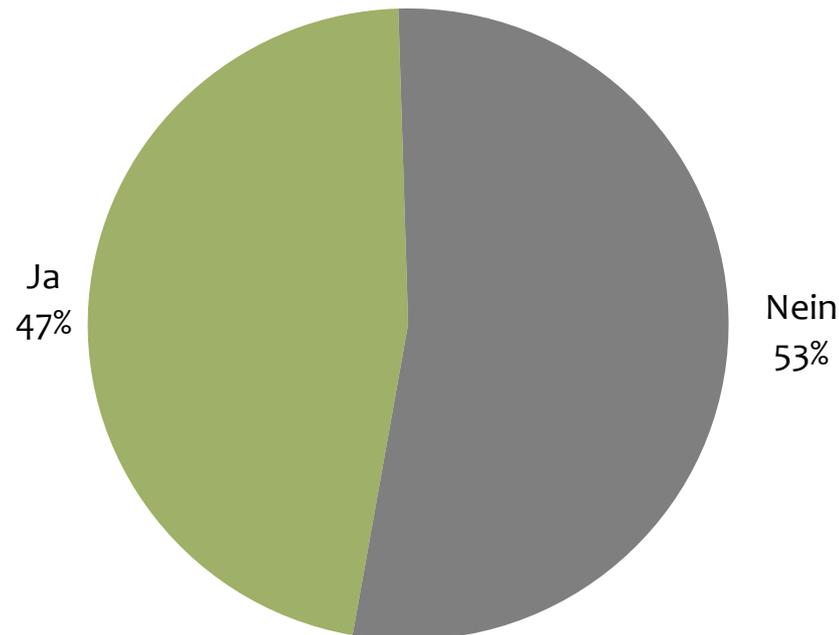
* n = Anzahl der Rückmeldungen
** Mehrfachnennungen möglich

Verteilung in Prozent

Verteilung in Prozent

7. Inhalte

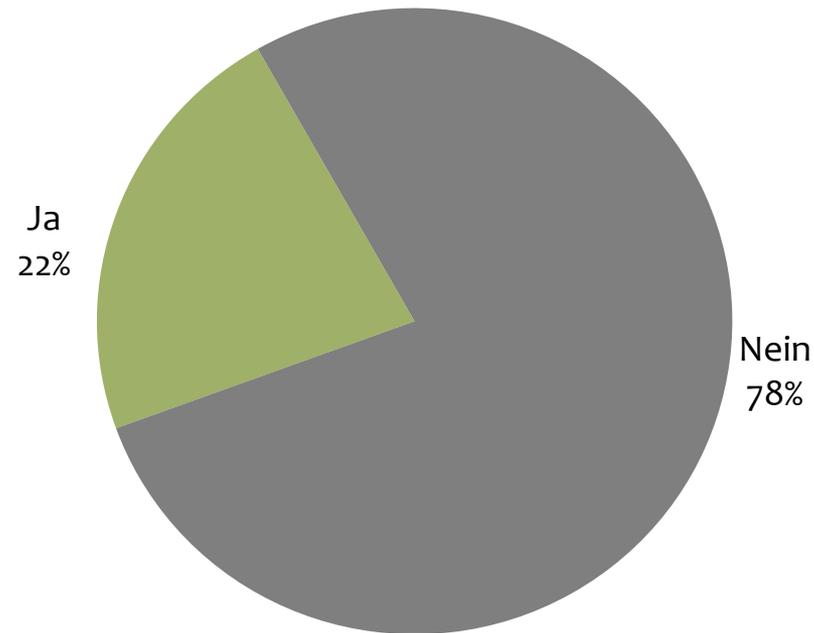
Gehen bei Ihnen Beschwerden von Patient*innen, Angehörigen oder Personal zum Thema Diskriminierung bzw. Übergriffsituation, verbaler oder körperlicher Gewaltandrohung (gemäß Wahrnehmung/Schilderung des Beschwerdeführenden) bezüglich Geschlecht, Alter, Religion, Behinderung, ethnische Herkunft oder sexueller Orientierung ein? (n=199)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

7. Inhalte

Erfassen Sie diese Beschwerden aktuell in einer eigenen Dokumentationskategorie? (n=94)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

7. Inhalte

Insgesamt wurden 16 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 21 Klinikverbänden und 26 Standorten, bezüglich der Anzahl der dokumentierten Beschwerden mit dem Beschwerdeinhalt „Diskriminierung“ gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich insgesamt

78 Beschwerden aufgrund von Diskriminierung.

7. Inhalte

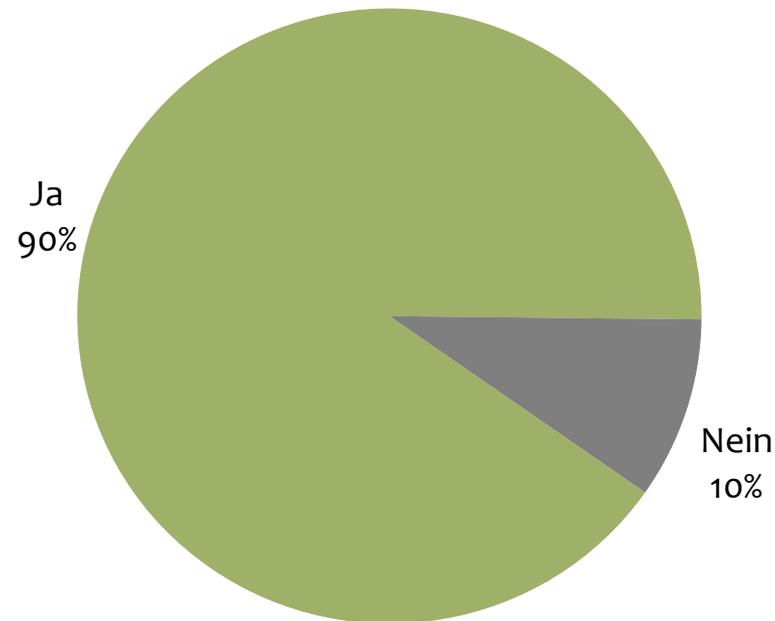
Welche Maßnahmen leiten Sie aus den erfassten Beschwerden – der Kategorie Diskriminierung - ab?*

- Es gibt einen Beauftragten für Diskriminierung. Schulung der Mitarbeiter zu diesen Themen
- Umfassende Sachstandsklärung, Gespräch mit Mitarbeitenden und Vorgesetzten, ggf. Aufforderung zur Verhaltensänderung, Rückmeldung an BF, ggf. gemeinsames Gespräch mit Vorgesetzten und Mitarbeitender Beschwerdemanagement, Entschuldigung
- Diese Meldungen werden explizit in einem Team "Gewalt-Intervention und -Prävention" vorgestellt und bearbeitet.
- Schulung der MA, Die Übergriffe waren verbal gegenüber MA.
- Beschwerde lag eine psychische Erkrankung zu Grunde, besondere Sensibilisierung des Personals
- Beschwerde erwies sich als haltlos
- Keine
- SENSIBILISIERUNG ALLER BETEILIGTEN
- Vermittelnde Gespräche, auch mit Zuziehung der Ombudspersonen, Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch Aktionen, AG Diversity,

* vollständige Auflistung aller Angaben

8. Verbesserungsmaßnahmen

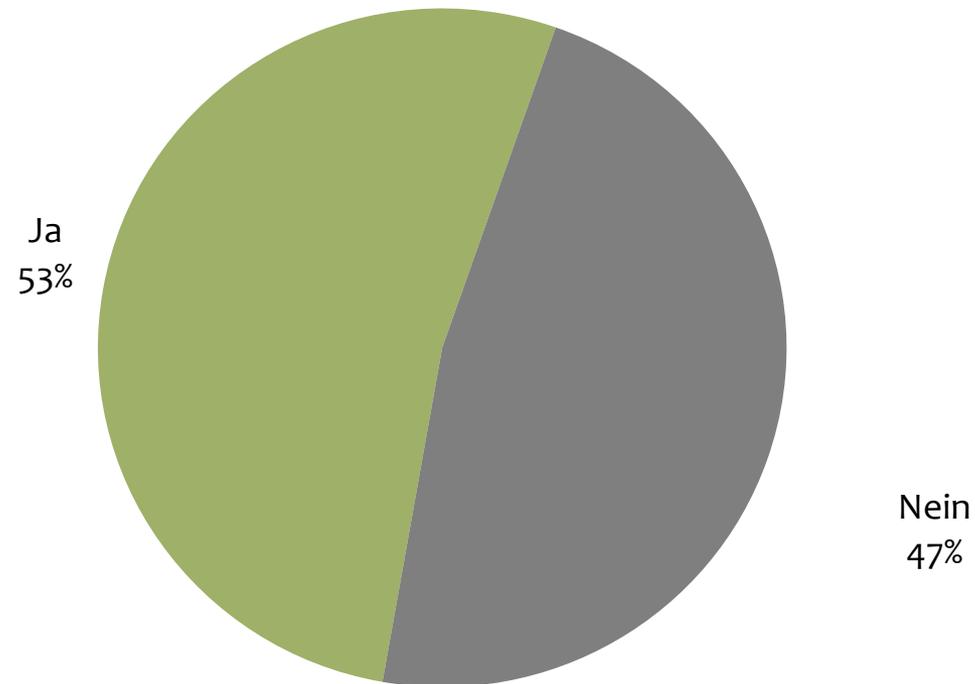
**Wurden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=199)***



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

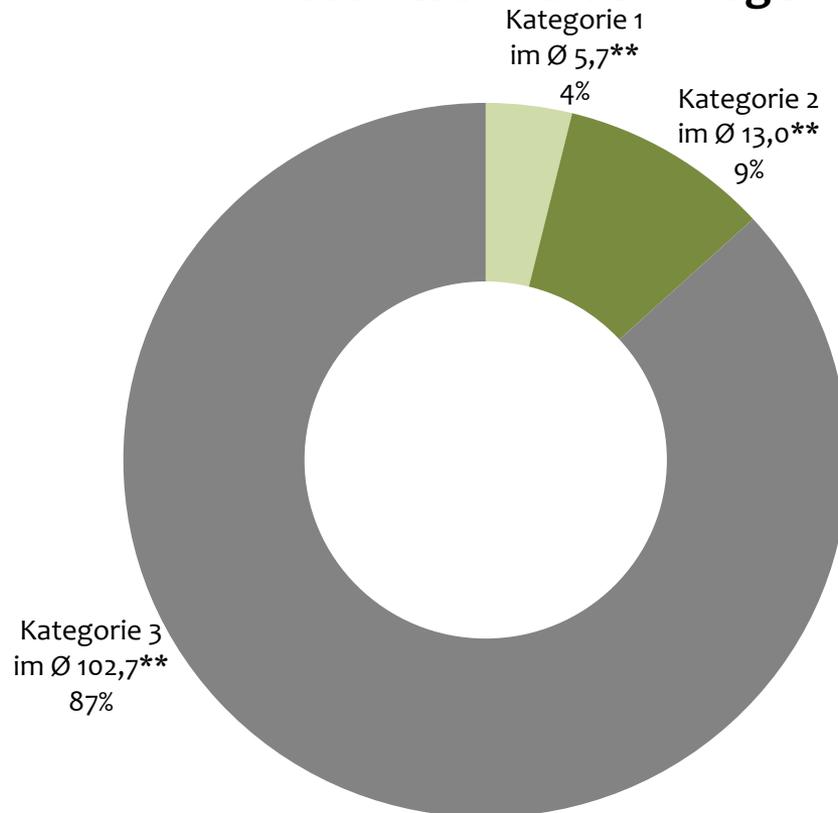
Ist die Initiierung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt? (n=175)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in 2020 in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert? (n=149)*



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

*** Prozentualer Anteil an der Summe aller Verbesserungsmaßnahmen

8. Verbesserungsmaßnahmen

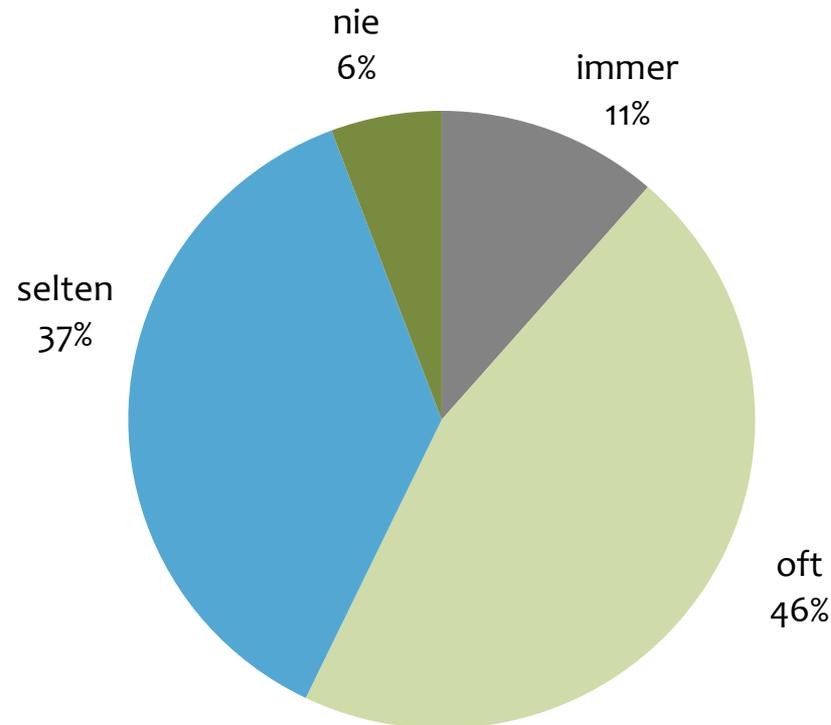
Insgesamt wurden 124 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 171 Klinikverbänden und 231 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen.

Aus diesen vollständigen Angaben ergibt sich, dass:

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

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurde die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen
überprüft? (n=175)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

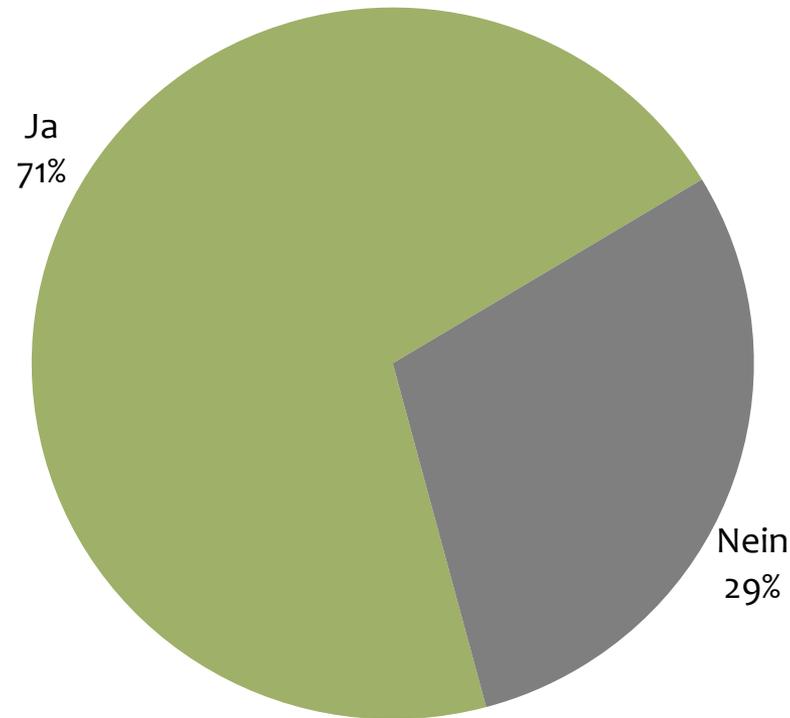
Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt? (n = 174)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Werden Maßnahmen zusammen mit dem Risikomanagement abgestimmt bzw. entwickelt? (n=173)*

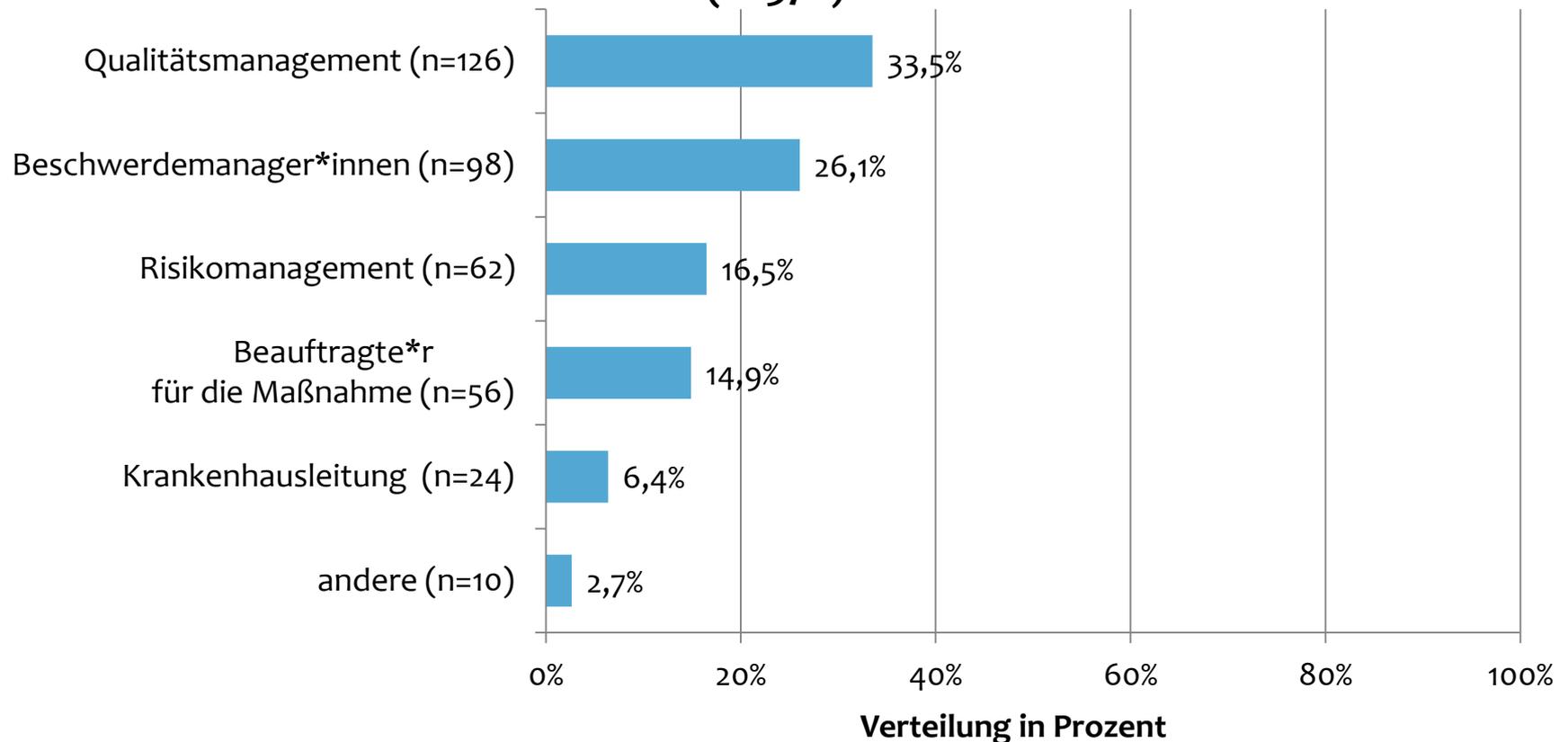


* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Durch wen wurde ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen
in 2020 überprüft?

(n=376)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Andere*

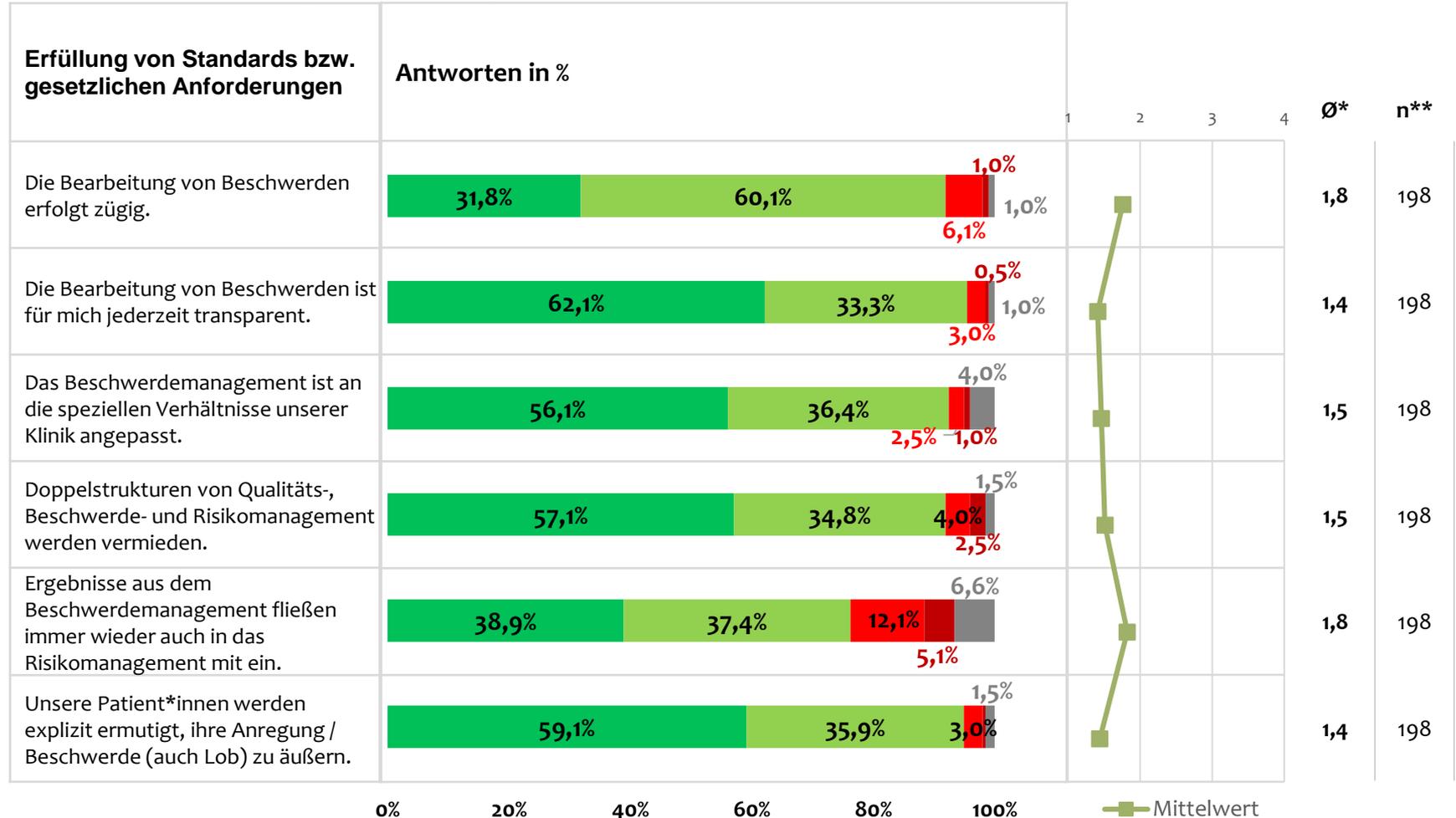
(Überprüfung der Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen durch andere Personengruppe / F. 44)

- Geschäftsführung
- Verwaltungsleitung (2x)
- Mitarbeiter vor Ort
- Zahl der Verbesserungsmaßnahmen wird nicht erfasst; es wurden aber Maßnahmen getroffen. Keine Wirksamkeitsprüfung.
- Abteilungsleiter des betroffenen Bereichs
- Interne Auditoren, Bereichsleitungen, Pflegedirektion
- externe Auditoren
- Abteilungsleitungen
- Abteilungsleitung oder verantwortliche Mitarbeiter

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

9. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

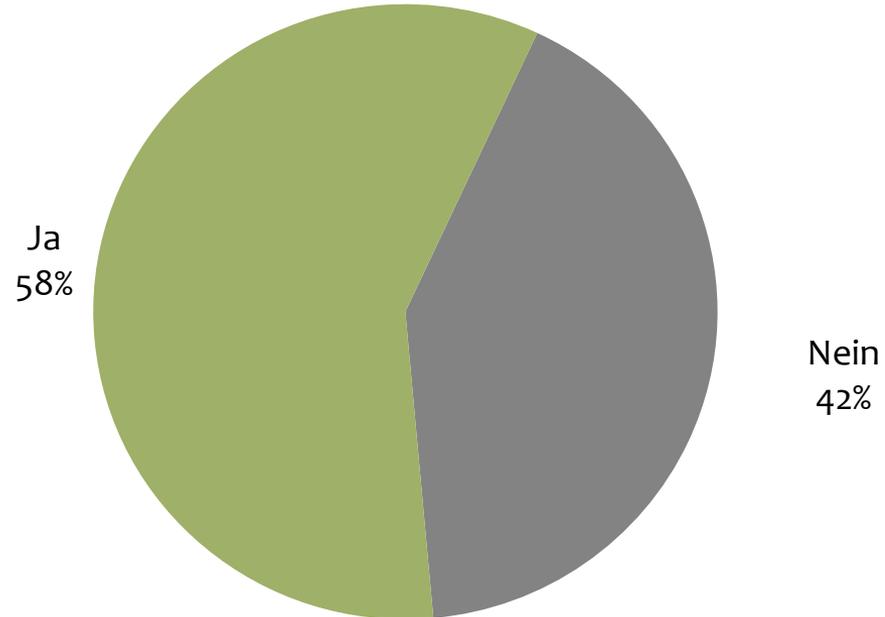
1 vollkommen 2 überwiegend 3 überwiegend nicht 4 überhaupt nicht ■ Kann ich nicht beurteilen



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

10. Standards des BBfG

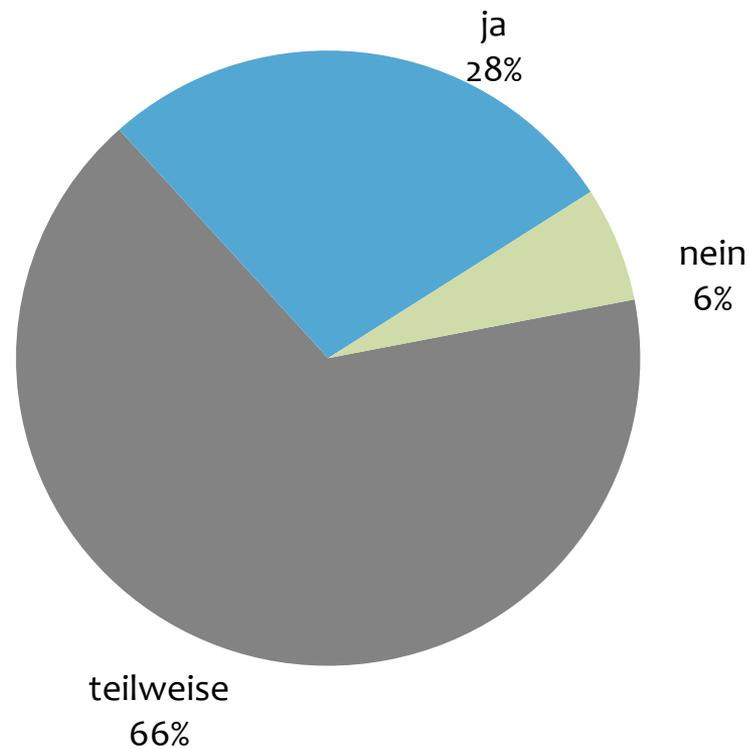
Kennen Sie die Standards des BBfG?
(n=197)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

10. Standards des BBfG

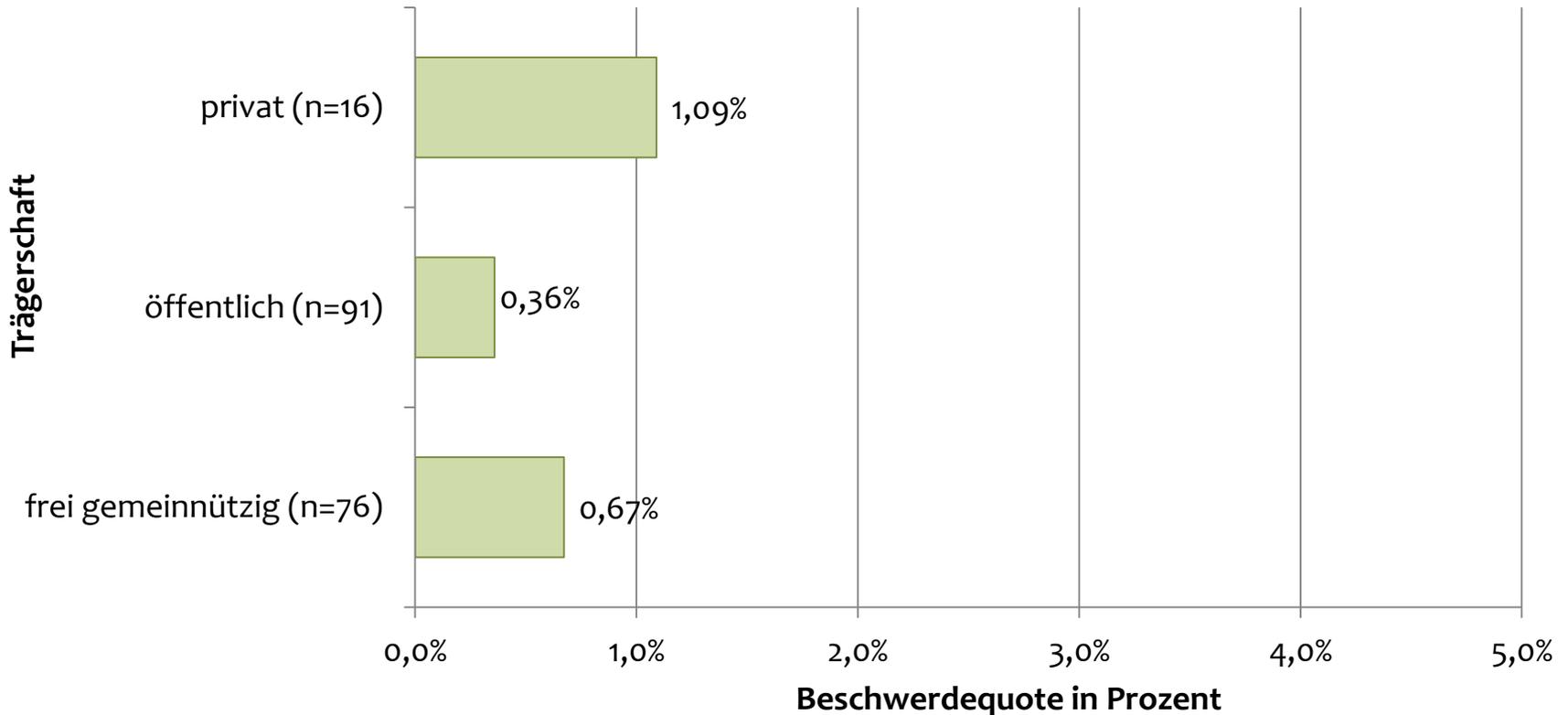
Arbeiten Sie nach den Standards des BBfG?
(n=116)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote* im Verhältnis zur Trägerschaft (n=183)**

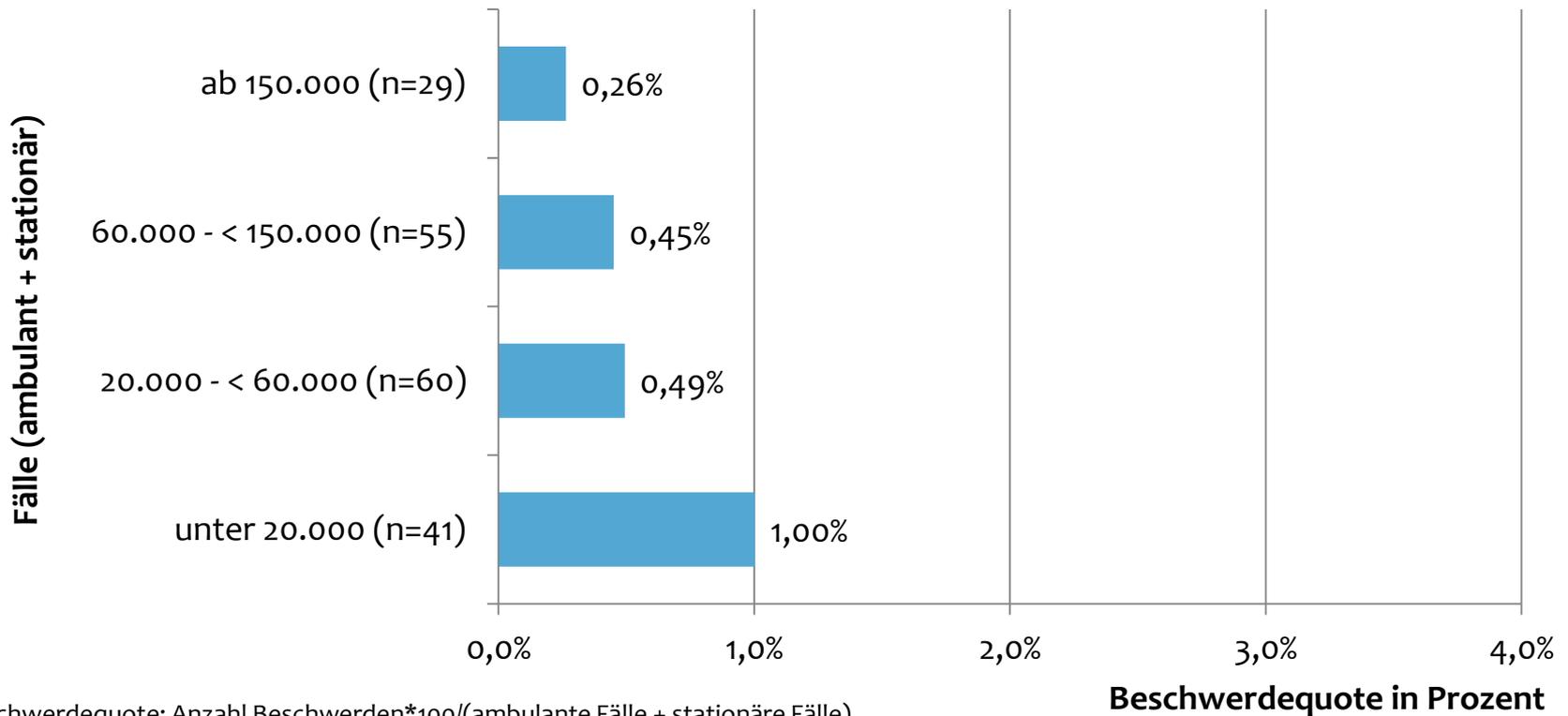


* Beschwerdequote: $\text{Anzahl Beschwerden} \cdot 100 / (\text{ambulante Fälle} + \text{stationäre Fälle})$

** n = Anzahl der Rückmeldungen

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote* im Verhältnis zu den Fallzahlen** (n=185)***



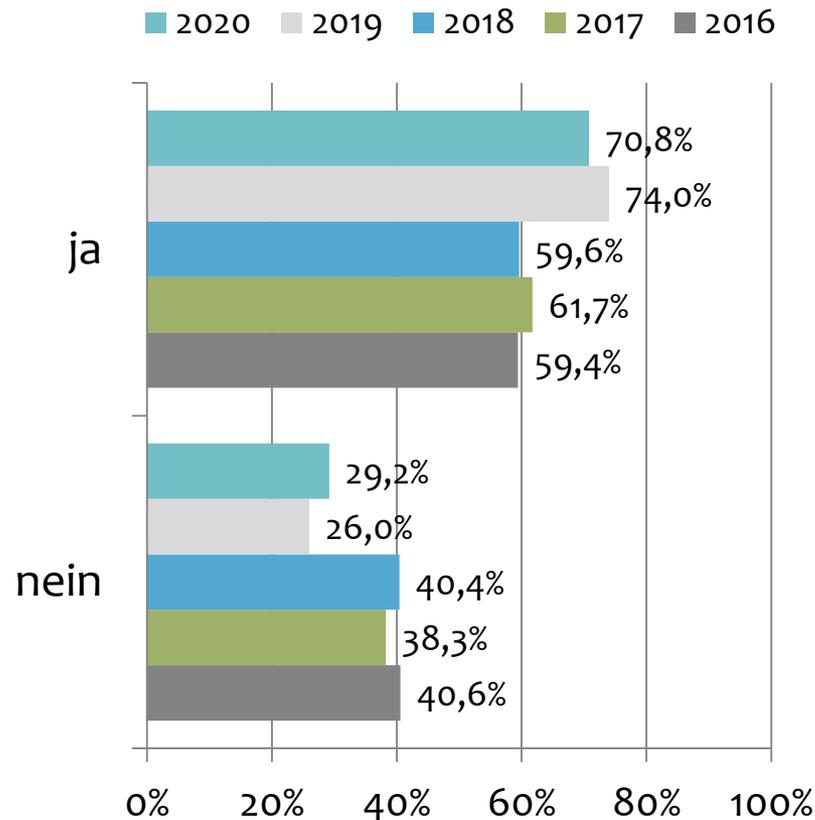
* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

** ambulant + stationär

*** n = Anzahl der Rückmeldungen

12. Beteiligung am Benchmark im Vorjahr

Hat sich Ihre Gesundheitseinrichtung letztes Jahr bereits am Benchmark beteiligt?
(2020: n=192 - 2019: n=177 - 2018: n=235 - 2017: n=162 - 2016: n=138)*



Relative Antworthäufigkeiten im Vergleich

* n = Anzahl der Rückmeldungen

13. Covid-19

Welche neuen bzw. zusätzlichen Beschwerdethemen sind durch die Covid-19 Pandemie aufgekommen?

Cluster	n*
Besuchs- und Hygieneregelnungen	156
Maskenpflicht & Testungen	58
Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Einlasskontrollen) und geänderte Abläufe	51
Eingeschränkte Kommunikation zwischen Personal und Angehörigen / schlechte Erreichbarkeit	32
Geringere Bettenkapazitäten wg. Einrichtung v. Covid-Stationen / Höhere Wartezeiten	14
Abgesagte / verschobene Eingriffe und Therapien	13
Keine	5
Sonstiges	40

* n = Anzahl der Rückmeldungen

13. Covid-19

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

Cluster	n*
Kontaktlose (z .B. telefonische) Bearbeitung von Beschwerden	45
Keine Änderungen	40
Bereitstellung von Informationsmaterial zu aktuellen Regularien sowie Formulierungs- und Argumentationsleitfäden für Mitarbeiter	11
Arbeitsgruppen zu Covid / mehr bzw. regelmäßigerer klinik-interner Austausch	9
Neue Kategorien im Beschwerdemanagement / Anpassung der Patientenbefragung	9
Einführung bzw. Ausbau von Homeoffice & mobilem Arbeiten	7
Einführung persönlicher Schutzausrüstung (Spuckschutz, FFP2-Masken, etc.)	6
Anzahl der Beschwerdemeldungen geringer	4
Einführung von telefonischen Sprechstunden mit behandelnden Ärzten für Angehörige	3
Sonstiges	25

* n = Anzahl der Rückmeldungen

14. Die wichtigsten Ergebnisse

- In 77,2 % ist das Beschwerdemanagement der Gesundheitseinrichtungen organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 6,0 % ist der Bereich „Presse / Öffentlichkeitsarbeit / Marketing / Kommunikation“ dafür verantwortlich.
- In 2020 bearbeiten durchschnittlich 1,9 Vollkräfte 1.000 Beschwerden. Dieser Wert bleibt im Vergleich zum Vorjahr unverändert.
- 39,6 % (n=230)* der befragten Gesundheitseinrichtungen verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:
 - 2019 nutzen 38,0 % (n=213)* eine Software;
 - 2018 nutzen 40,5 % (n=301)* eine Software;
 - 2017 nutzen 41,1 % (n=202)* eine Software;
 - 2016 nutzen 50,6 % (n=164)* eine Software;
 - 2015 nutzen 46,3 % (n=136)* eine Software.)
- 54,1 % der Klinikverbände erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Beschwerden von Mitarbeitern.
- 60,8 % der Gesundheitseinrichtungen überwachen regelmäßig die sozialen Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen.
- 1,3 verschiedene Inhalte enthält eine Beschwerdemeldung im Durchschnitt.

* n = Anzahl der Rückmeldungen

14. Die wichtigsten Ergebnisse

- Die häufigsten Beschwerden erfolgen zu Organisation/Logistik (z.B. Wartezeiten) (22,1%), gefolgt von der Kommunikation (19,3%)
- Das meiste Lob bekommt die Pflegerische Leistung/Versorgung (29,6%)
- Die Bewertung der ärztlichen Leistung/Versorgung ist zwiegespalten. Sie belegte mit 14,2 % den dritthäufigsten Beschwerdegrund. Andererseits verzeichnete sie mit 25,5 %, nach der pflegerischen Leistung/Versorgung, mit Abstand das meiste Lob.
- 0,58 % (n=186)* beträgt die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle) im Mittel.
- Klinikverbünde mit privatem Träger erzielen eine höhere Beschwerdequote (1,09%, n= 16*) als solche mit öffentlichem Träger (0,36%, n=91*) oder mit frei gemeinnützigem Träger (0,67%, n=76*). 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:

Inworks GmbH

Markus Tannheimer

Hörvelsinger Weg 39, 89081 Ulm

Telefon: 0731 93807-0

Mail: markus.tannheimer@inworks.de