

Evaluation der Beschwerdemanagementsituation 2019* in Krankenhäusern in Deutschland



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

Ulm, 02.11.2020



* Bezugszeitraum

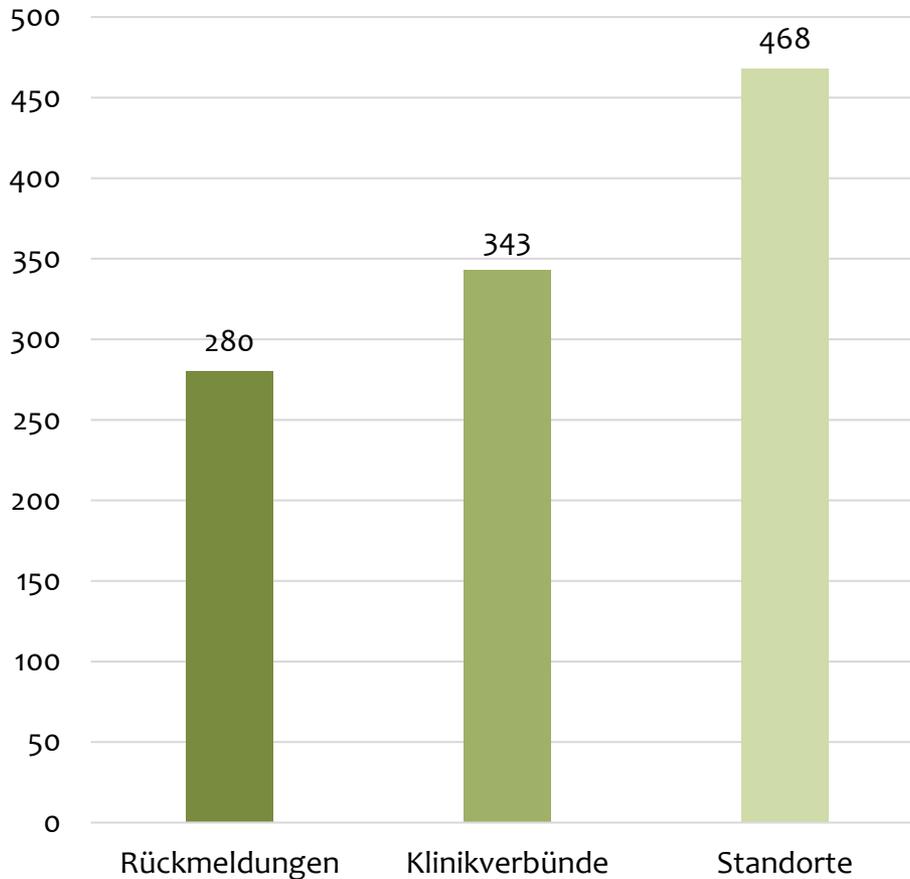
Inhalt

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 2019 in Gesundheitseinrichtungen in Deutschland; Benchmark für teilnehmende Klinikverbände
- Methode:** Online-Befragung; Einladung der Teilnehmer durch Inworks per E-Mail
- Zeitraum:** 11.08. - 05.10.2020
- Zielgruppe:** Verantwortliche für das Beschwerdemanagement in deutschen Krankenhäusern
- Bezug:** Alle Fragen beziehen sich auf das vergangene Jahr **2019**
- Teilnehmer:** 2.012 eingeladene Ansprechpartner, davon 280 (13,9 %) Teilnehmer, die Angaben für 343 Klinikverbände und 468 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

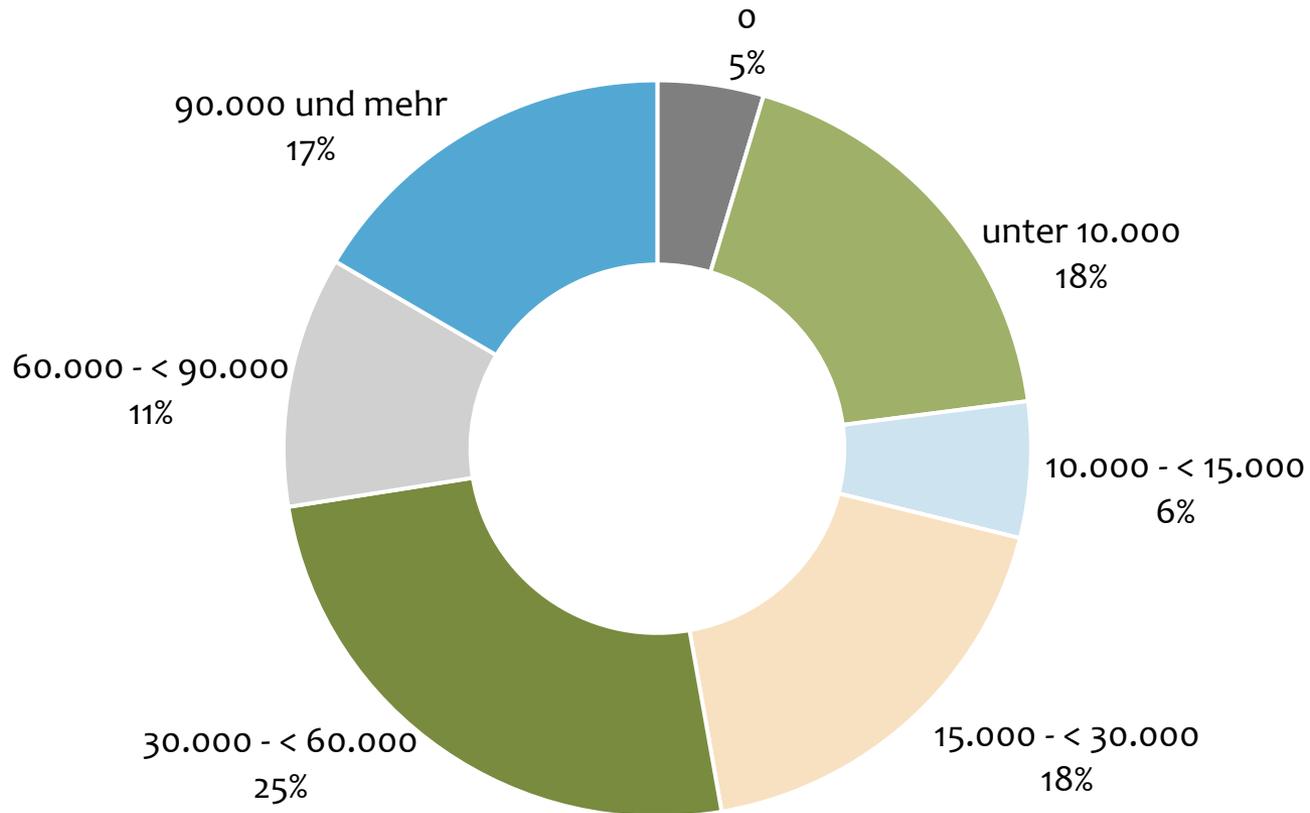


Bundesland	Rückmeldungen in %
Nordrhein-Westfalen	24,6%
Bayern	15,2%
Baden-Württemberg	15,2%
Niedersachsen	9,8%
Hessen	6,7%
Rheinland-Pfalz	4,0%
Sachsen	3,1%
Thüringen	3,1%
Berlin	3,1%
Brandenburg	3,1%
Schleswig-Holstein	3,1%
Hamburg	3,1%
Sachsen-Anhalt	2,2%
Saarland	1,8%
Mecklenburg-Vorpommern	1,8%
Bremen	0,0%

* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

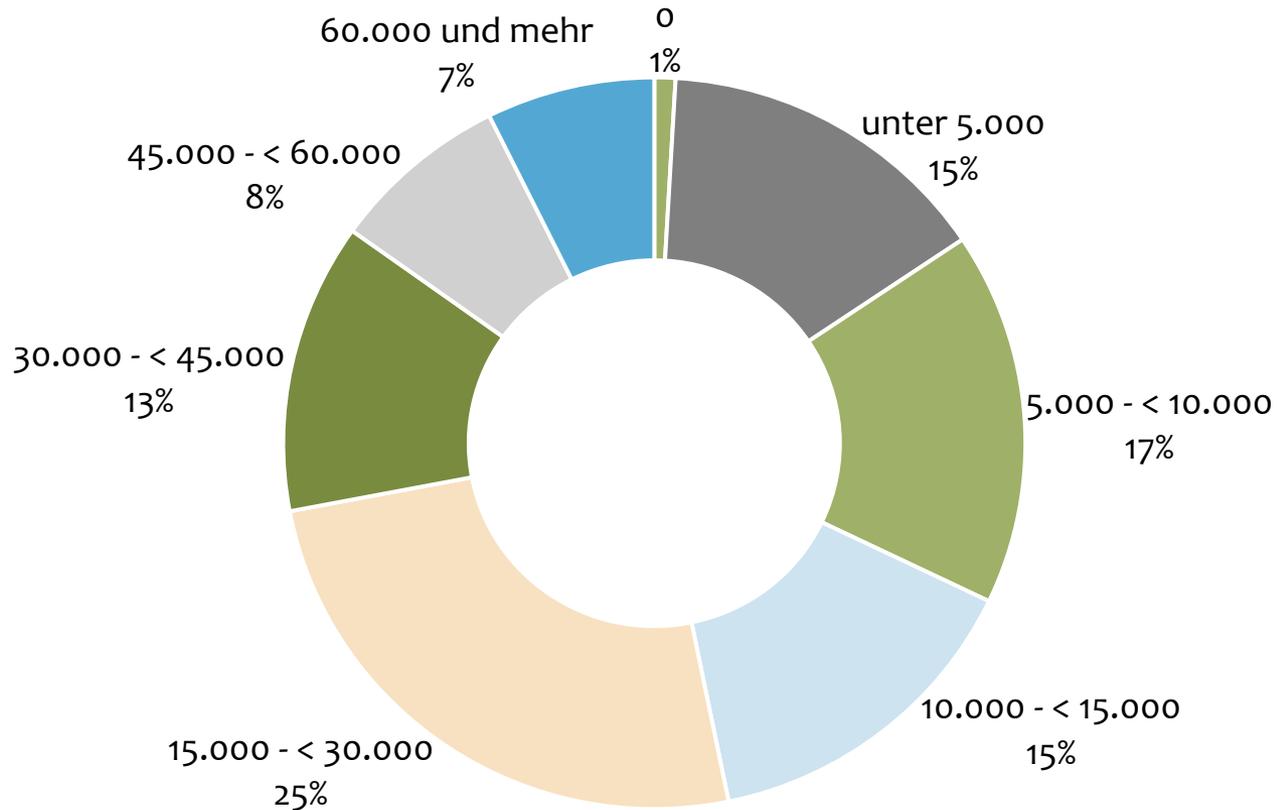
Fallzahlen, ambulant (n=292)*



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

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

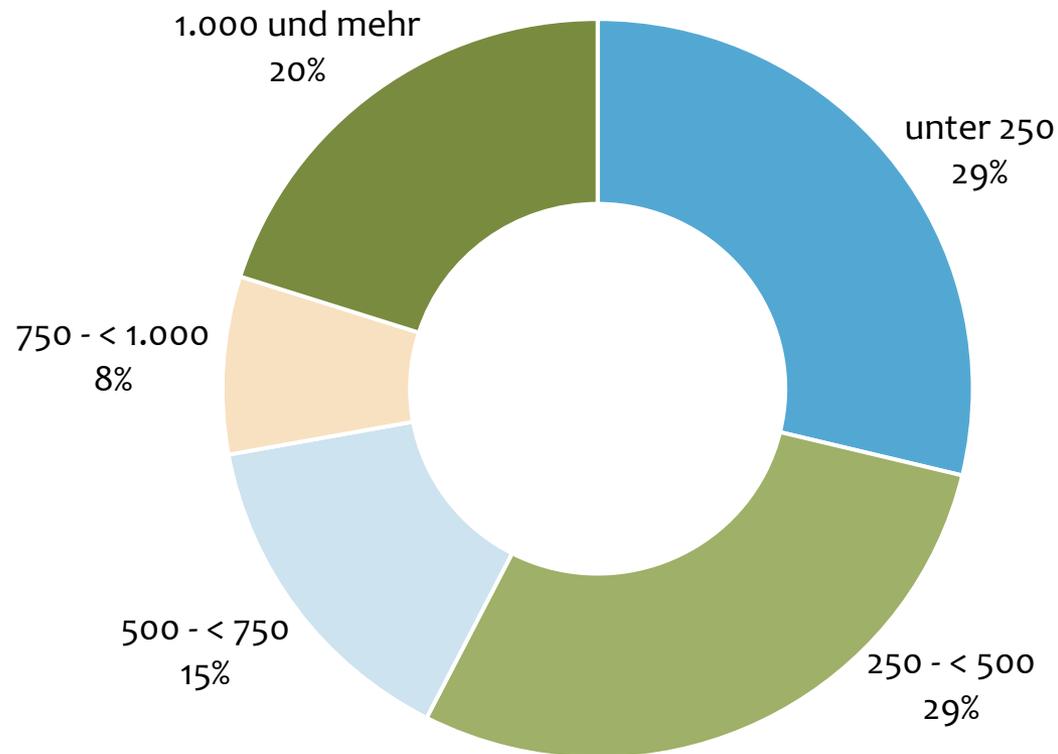
Fallzahlen, stationär (n=292)*



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

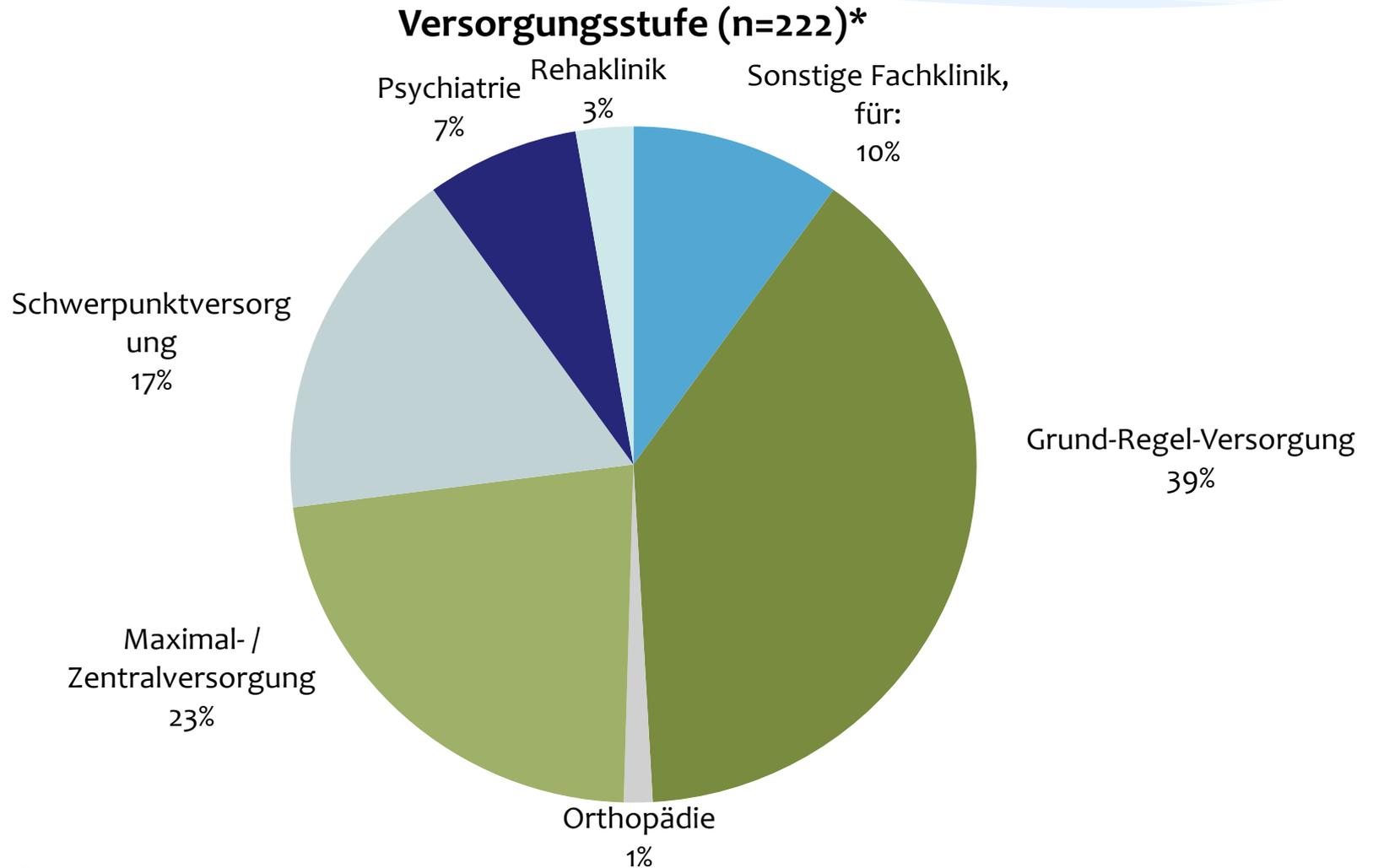
3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

Anzahl Betten (n=291)*



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

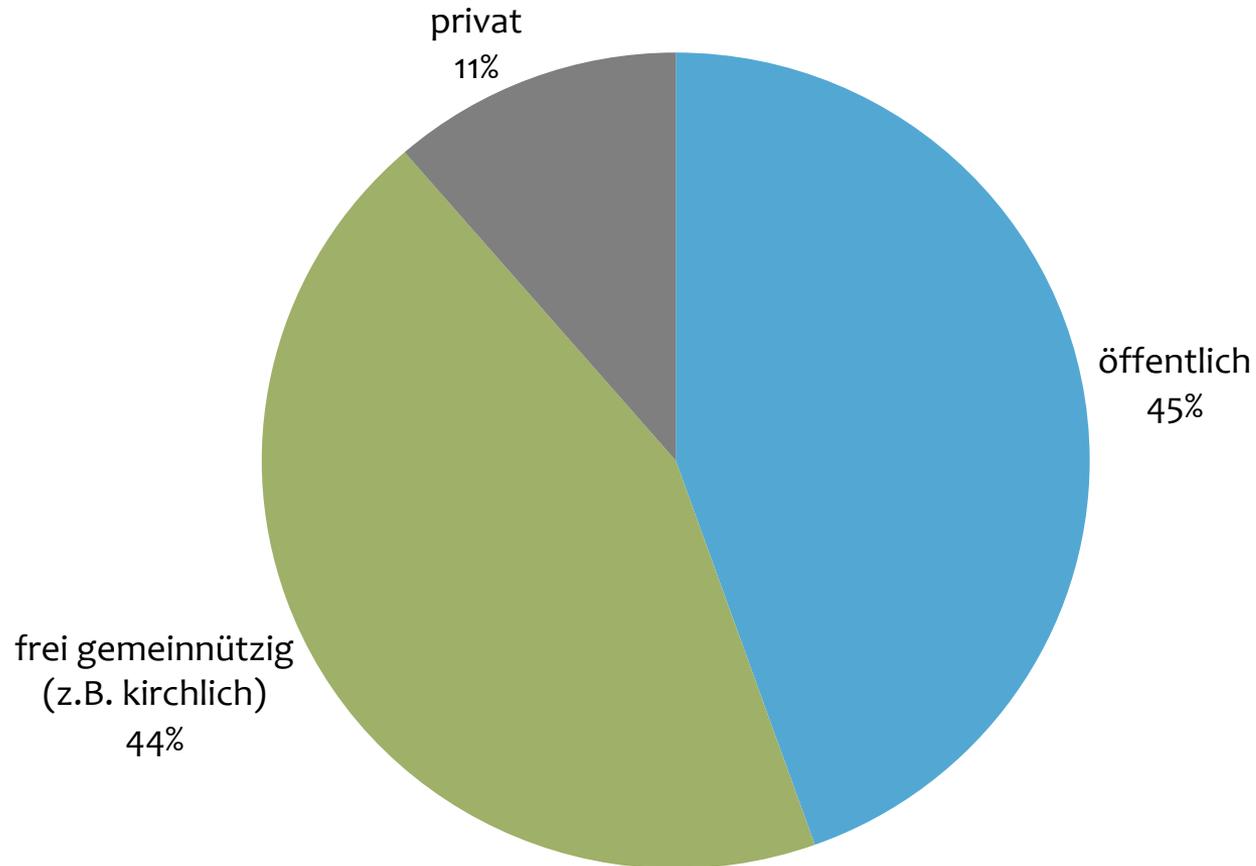
3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen



* n = Anzahl der Rückmeldungen

3. Stammdaten zu den teilnehmenden bzw. befragten Gesundheitseinrichtungen

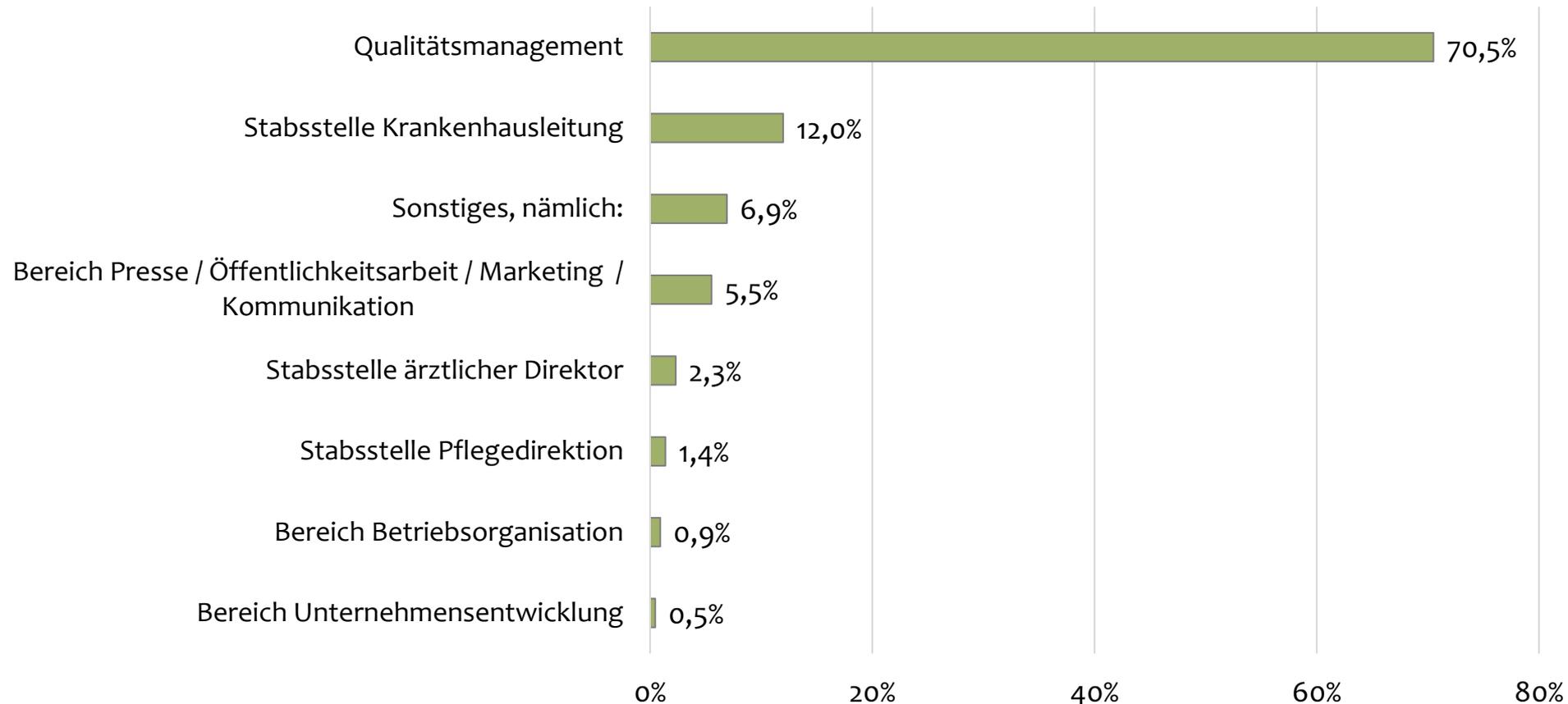
Krankenhaussträger (n=220)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Ansiedlung des Beschwerdemanagements in Ihrem Krankenhausbetrieb (n=217)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstiges, nämlich:*

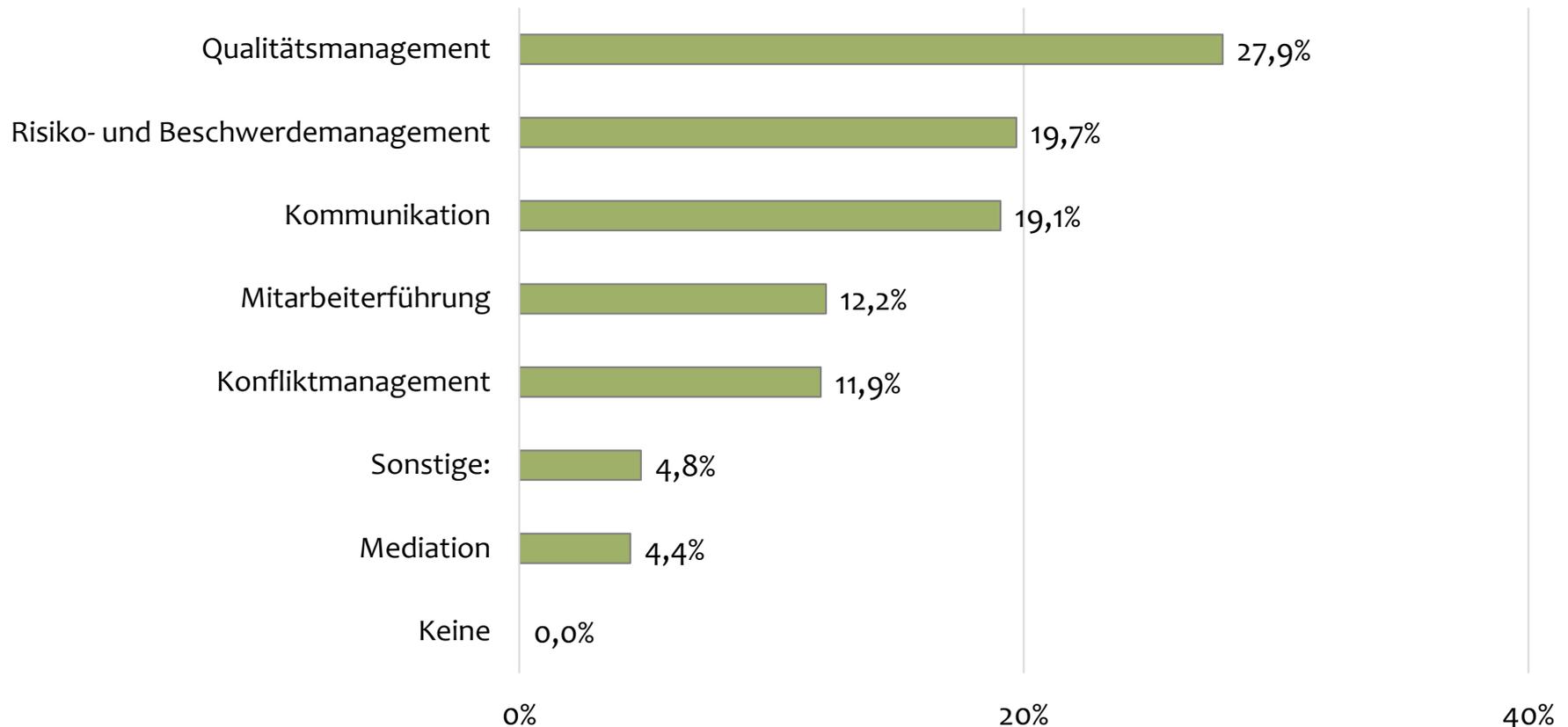
(Sonstige Ansiedlung des Beschwerdemanagements im Krankenhausbetrieb / Folie 12)

- Kaufmännischer Direktor, Direktorium
- Medizinischer Direktor
- Vorstand
- Geschäftsleitung
- Abt. Allgemeine Verwaltung
- Geschäftsleitung
- Assistent der Geschäftsführung und Qualitätsmanagement
- Patientenmanagement (zentraler Geschäftsbereich)
- Qualitätsmanagement und alle Leitungskräfte
- über GF Sekretariate
- interdisz. Gruppe
- Assistentin des Vorstandes
- Allgemeine Verwaltung
- Geschäftsführung
- Sonderbereich mit Ansiedlung im Archiv

* vollständige Auflistung aller Angaben

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Welche spezifischen Weiterbildungen haben die Beschwerdemanager in Ihrer Klinik? (n=477)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Sonstige:*

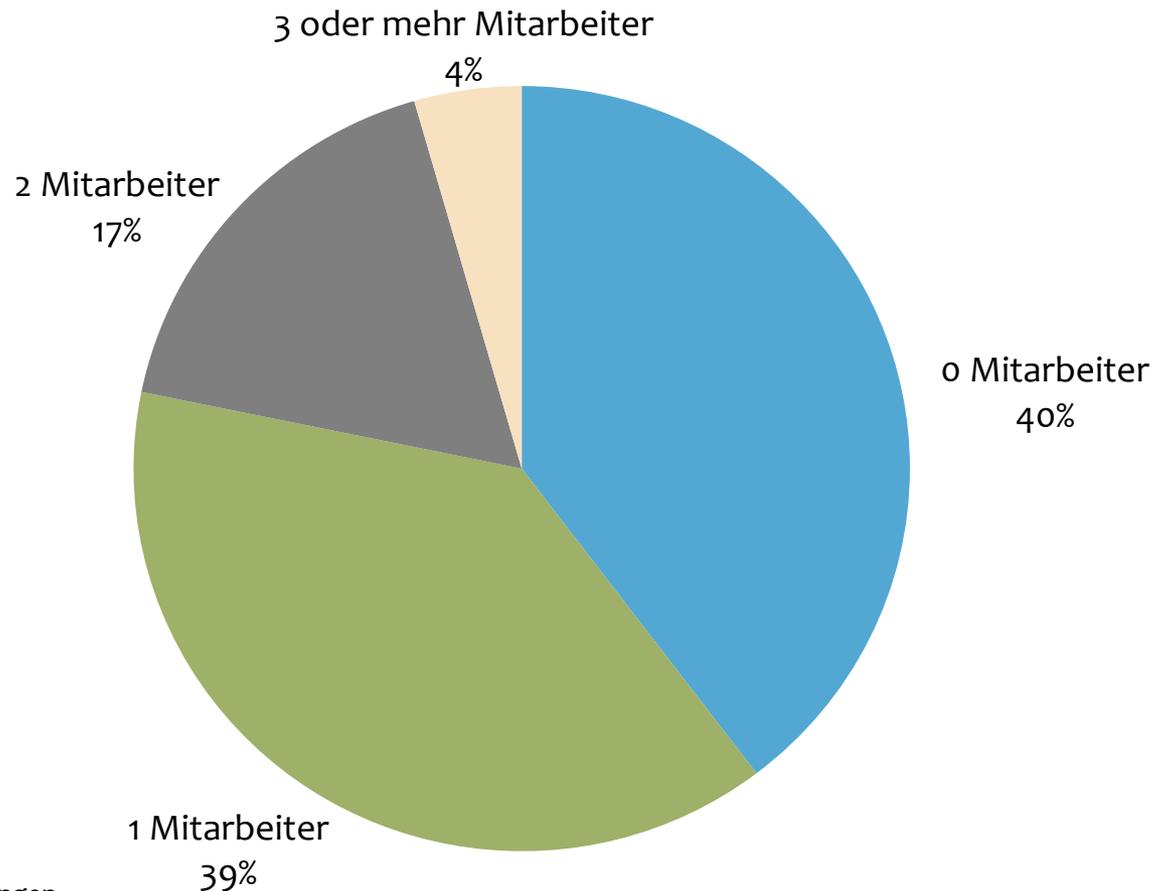
(Welche spezifischen Weiterbildungen haben die Beschwerdemanager in Ihrer Klinik? / Folie 14)

Ausbildungsbackground	n*
Betriebswirtschaft / kfm. Ausbildung	4
Pflege/ Pflegewissenschaft/ Pflegewirt	6
Deeskalationstraining	3
Fachweiterbildung Psychiatrie/ psychiatrische Pflege	2
Risiko- und Beschwerdemanagement / Qualitätsmanagement	4
Sonstiges	15

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

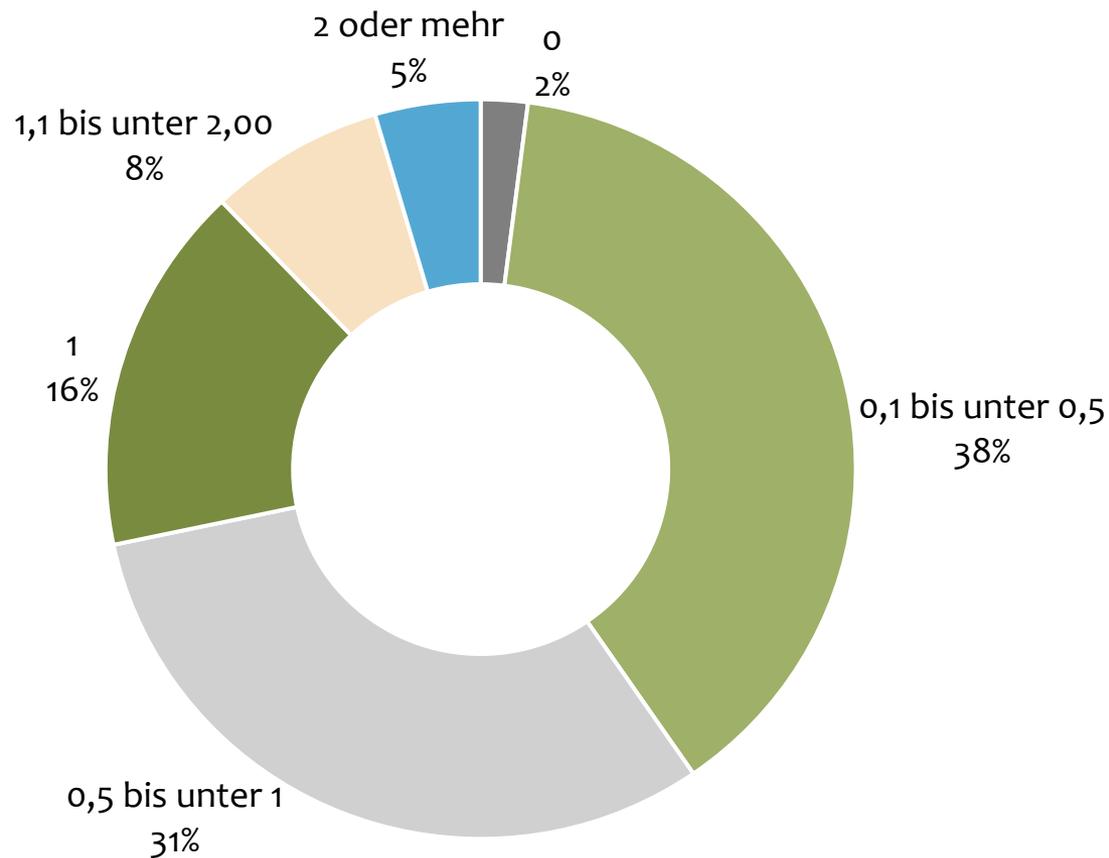
Im Beschwerdemanagement tätige Mitarbeiter mit humanmedizinischer Ausbildung (n=179)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

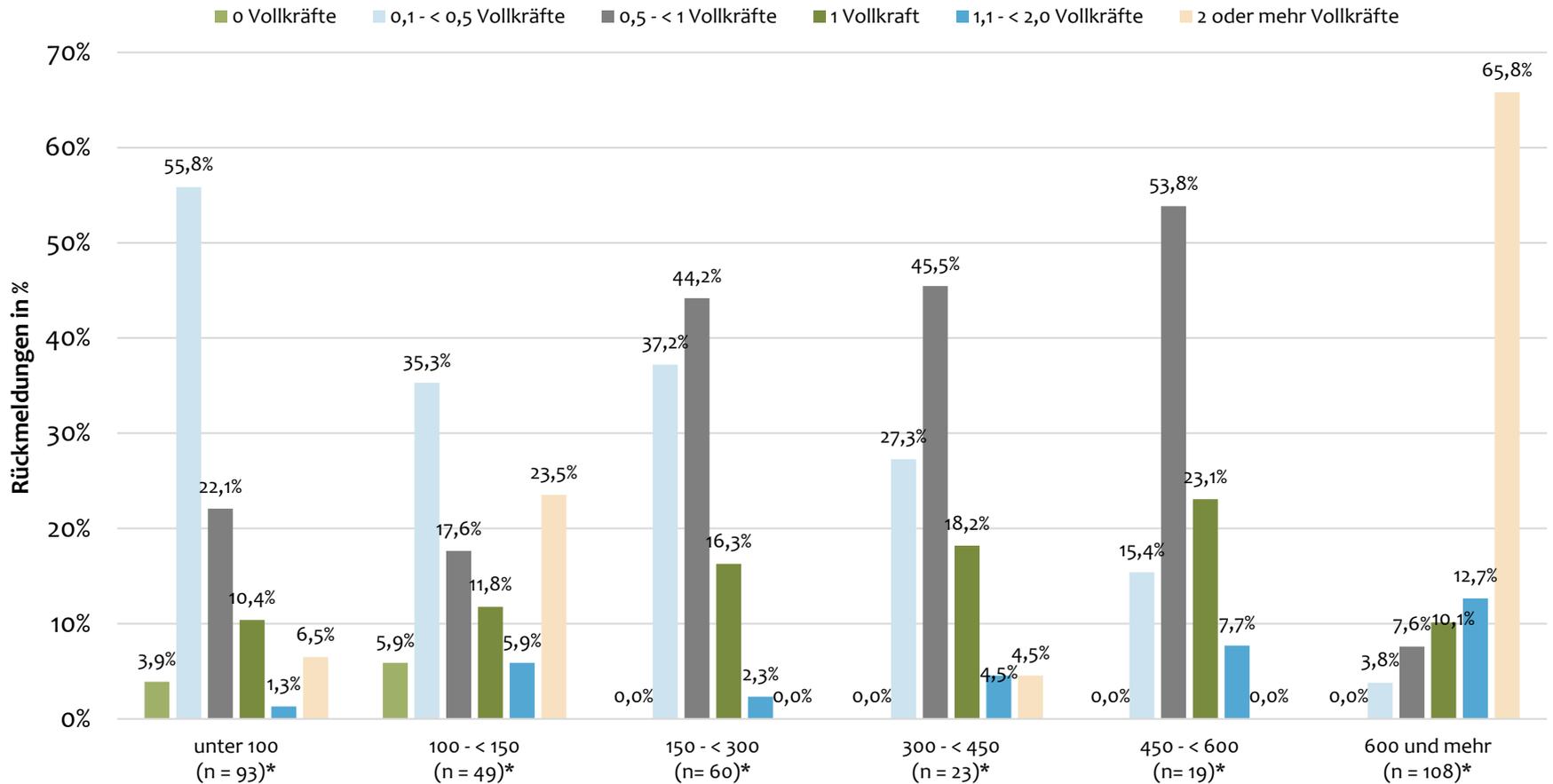
Vorgesehene Vollkräfte für die Bearbeitung von Beschwerden in Kliniken (n=249)*



* 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

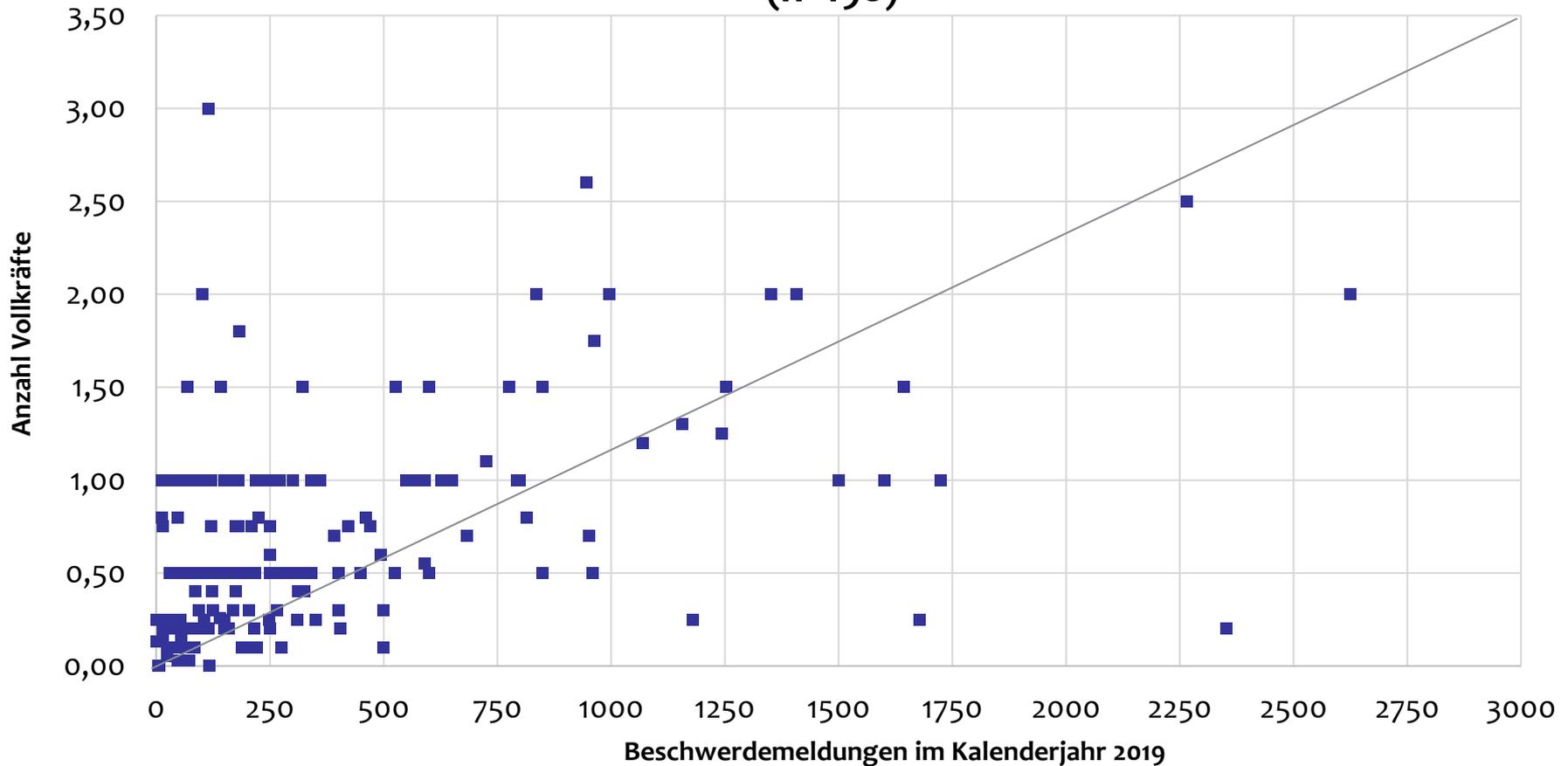


* n = Anzahl der Rückmeldungen

Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2019

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte in Korrelation mit der Anzahl der Beschwerden (n=198)*



* 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 2019

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	22	0,3	9,1%	44	0,4	29,5%	30	0,4	36,7%	18	0,9	27,8%
201 – 500	10	0,4	50,0%	9	0,4	22,2%	15	0,6	40,0%	17	0,7	58,8%
501 - 1.000	0			3	0,8	66,7%	9	1,0	66,7%	14	1,2	64,3%
1.001 - 1.500	1	1,5	0,0%	0			1	0,3	0,0%	5	1,5	60,0%
1.501 - 2.000	0			0			1	0,3	0,0%	3	1,2	66,7%
> 2.000	6		16,7%	4		0,0%	1	0,2	100,0%	4	2,3	25,0%
Gesamt	39	0,4	20,5%*	60	0,5	28,3%*	57	0,5	42,1%*	61	1,0	49,2%*

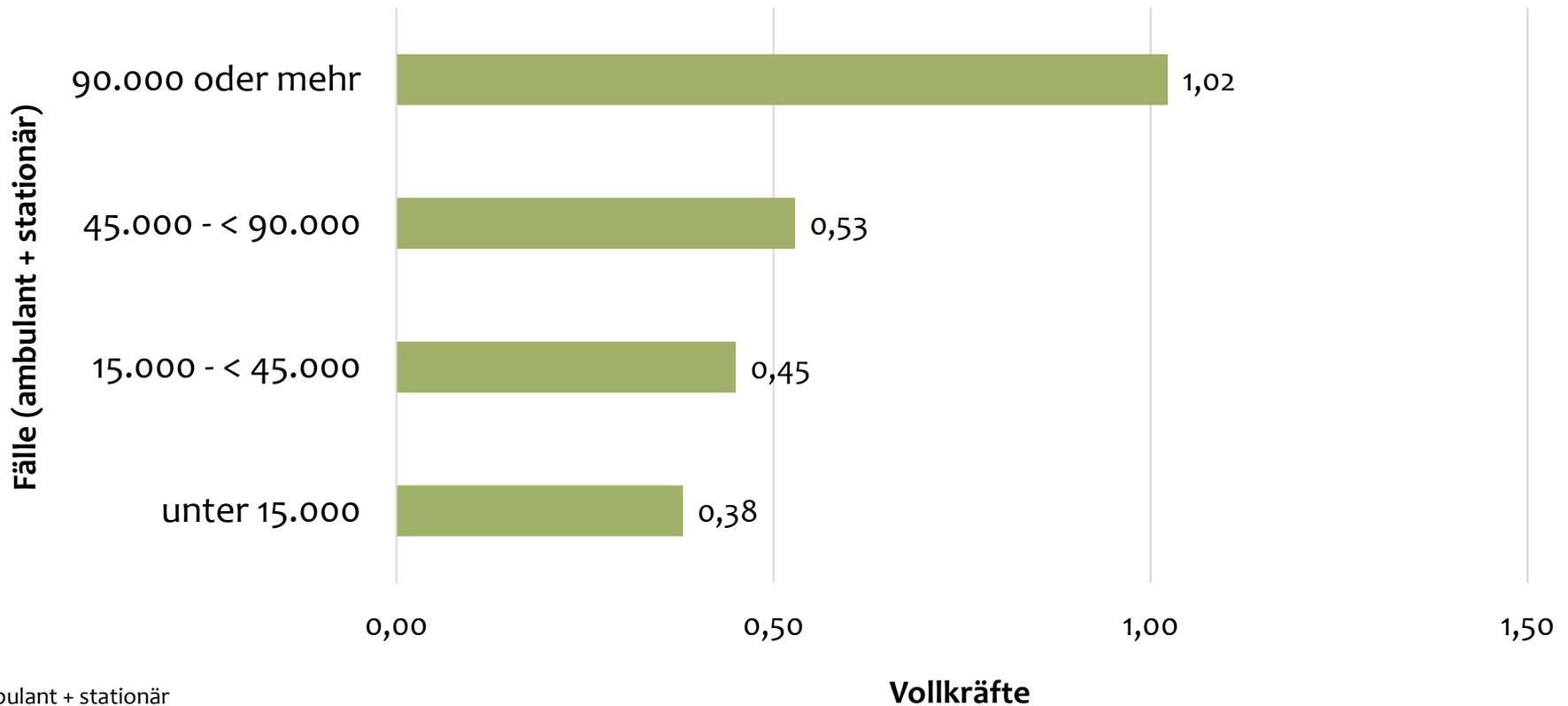
n = Anzahl der Rückmeldungen

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=197)**



* ambulant + stationär

** n = Anzahl der Rückmeldungen

4. Organisation des Beschwerdemanagements

Anzahl der Vollkräfte im Mittel, die sich mit dem Beschwerdemanagement beschäftigen / je Trägergruppe*
(n=197)**



* n = Anzahl der Rückmeldungen

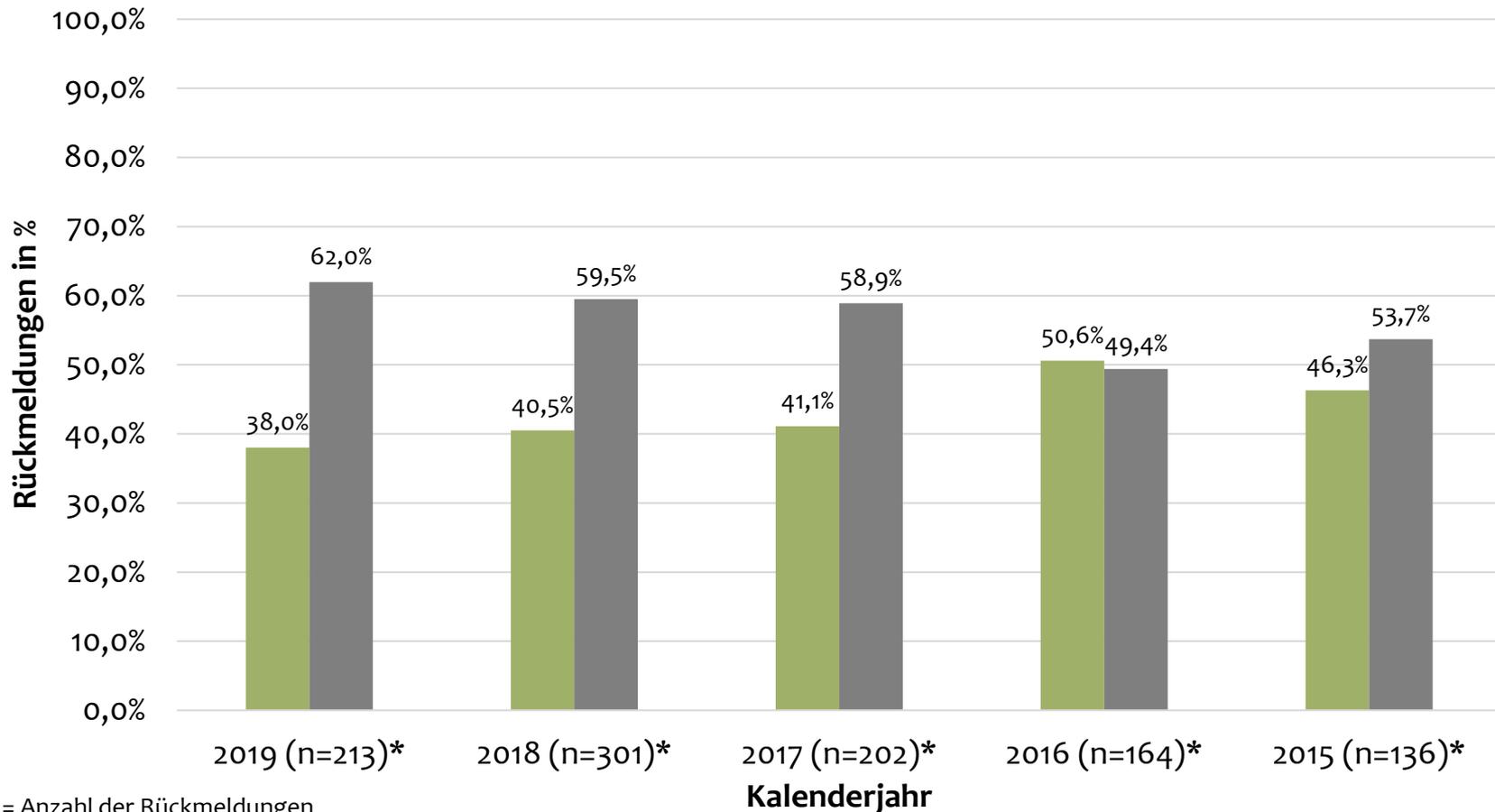
4. Organisation des Beschwerdemanagements

Für je 1.000 Beschwerden sind in 2019 im Durchschnitt 1,9 Vollkräfte - aus 197 Rückmeldungen zu 259 Klinikverbänden und 357 Standorten mit vollständigen Angaben - zuständig.

4. Organisation des Beschwerdemanagements

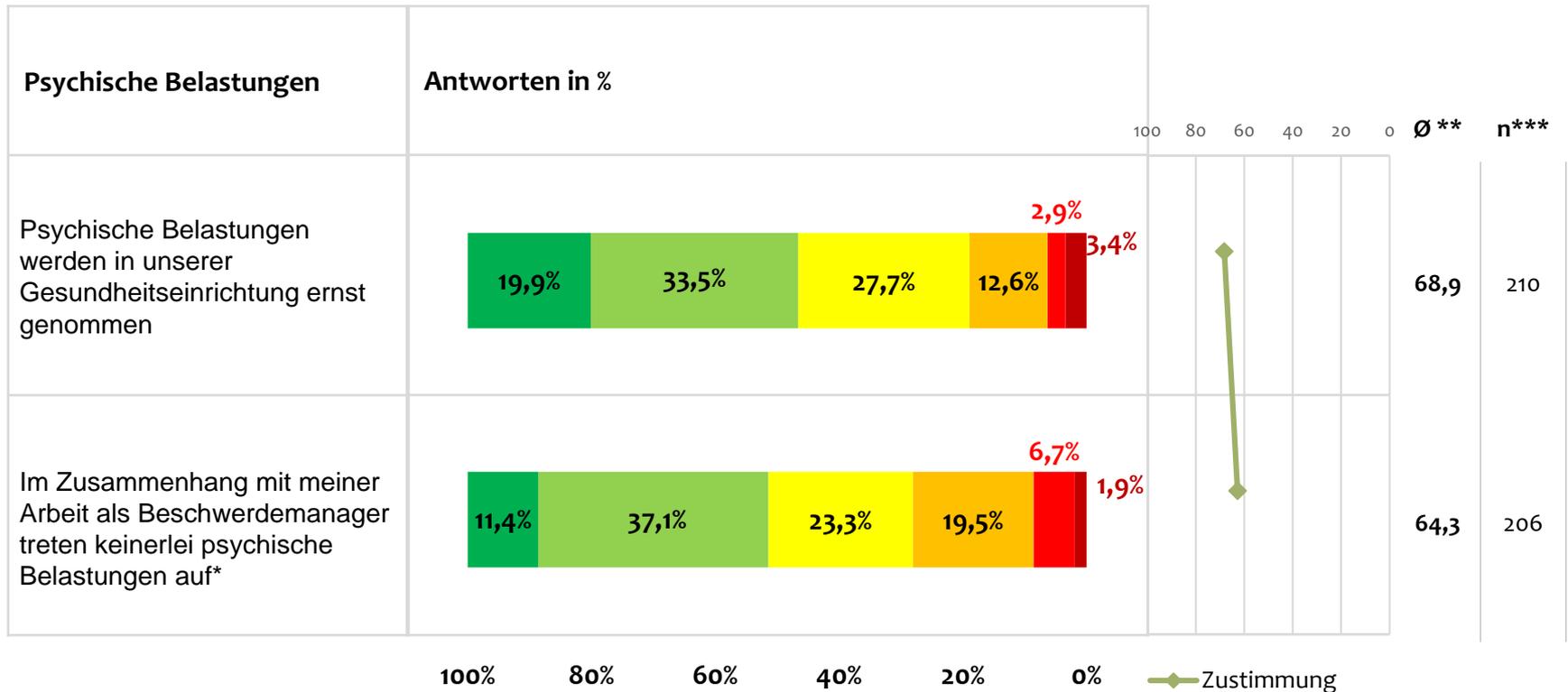
Wird Ihr Beschwerdemanagement durch eine Software unterstützt?

■ 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

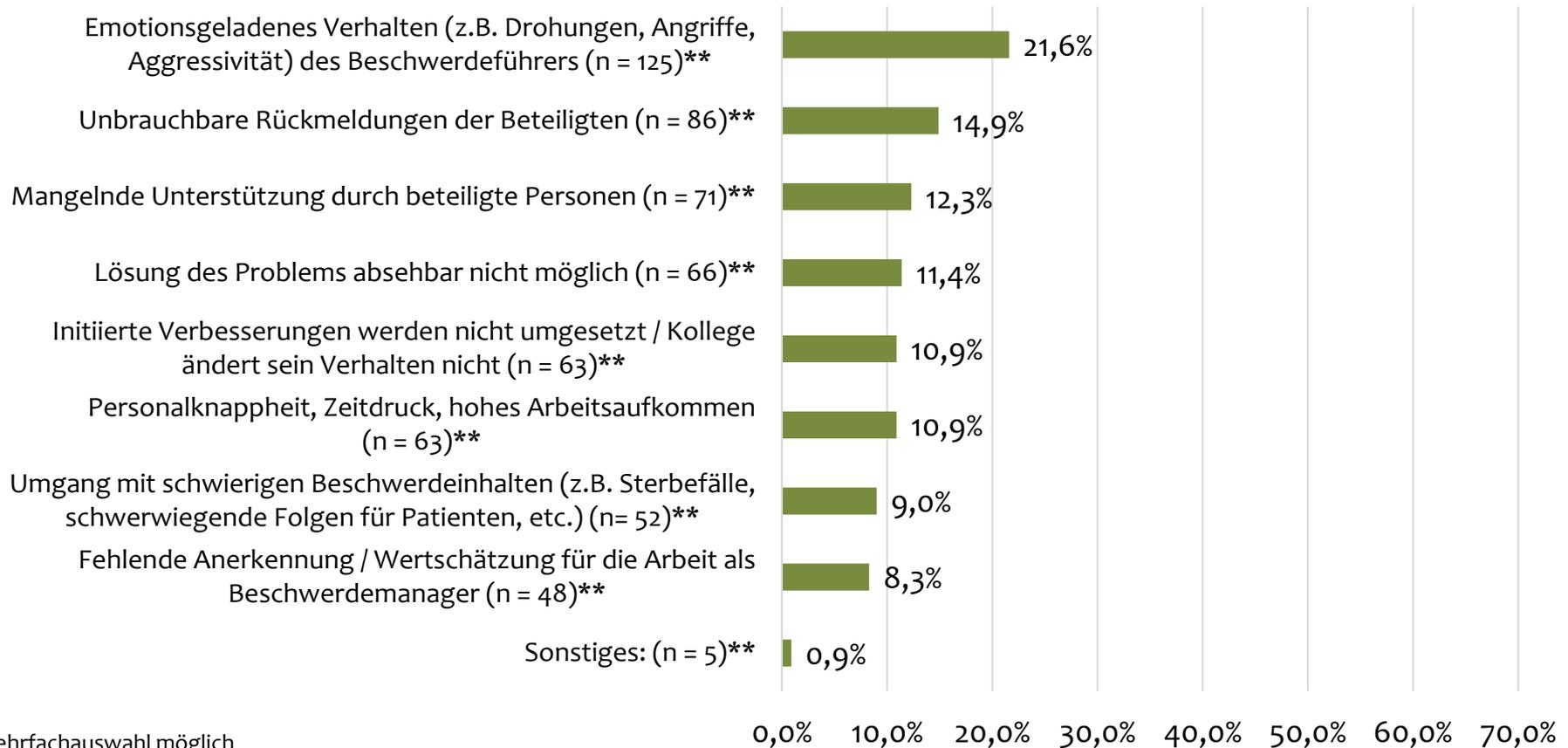
*Hinweis: Für eine einheitliche und verständliche Darstellung wurde die Frageformulierung ins Positive geändert und die Werte umgerechnet.

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*

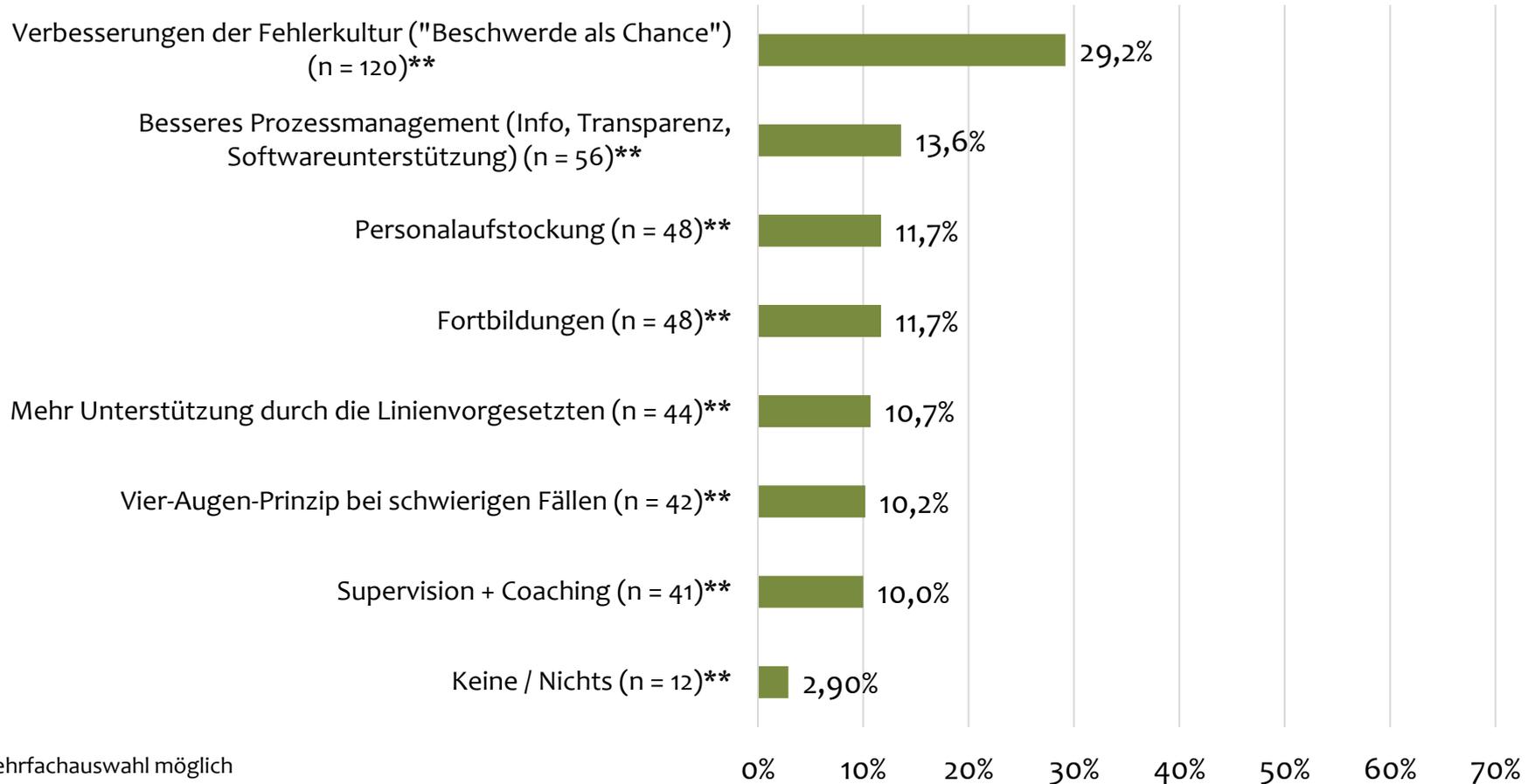
(Was empfinden Sie in diesem Zusammenhang als stärkste psychische Belastung? / Folie 26)

- Genervt sein durch Falschaussagen der Beschwerdeführer*innen - und trotzdem müssen die Beschwerden "ordentlich" abgearbeitet werden
- Bälle werden hin und hergeworfen ohne Verantwortungsübernahme
- Mangelhafte Kommunikation der Verantwortlichen mit den betroffenen Bereichen (bes. ärztlicher Dienst)
- feige, unwahre, anonyme Einträge im Internet und asozialen Medien
- ggf. keine zeitnahe Bearbeitung durch Bereichsleiter

* vollständige Auflistung aller Angaben

5. Psychische Belastung als Beschwerdemanager

Was würde Ihre Belastung reduzieren?*

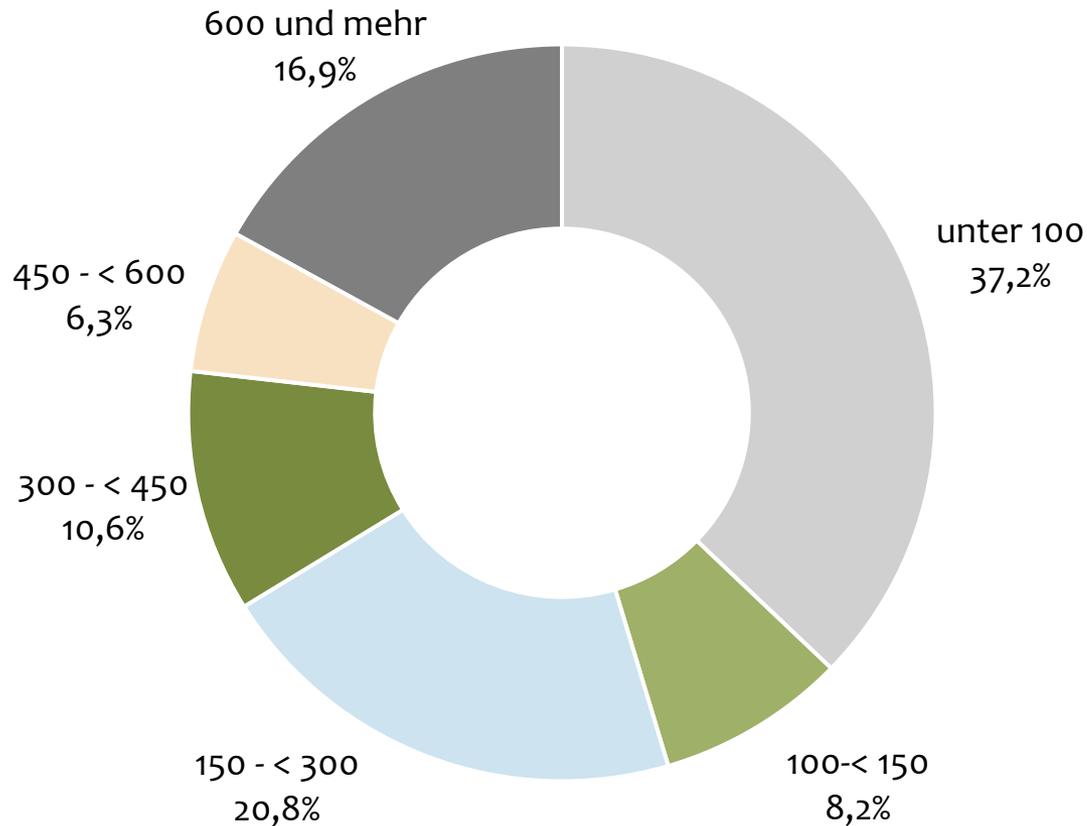


* Mehrfachauswahl möglich

** n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

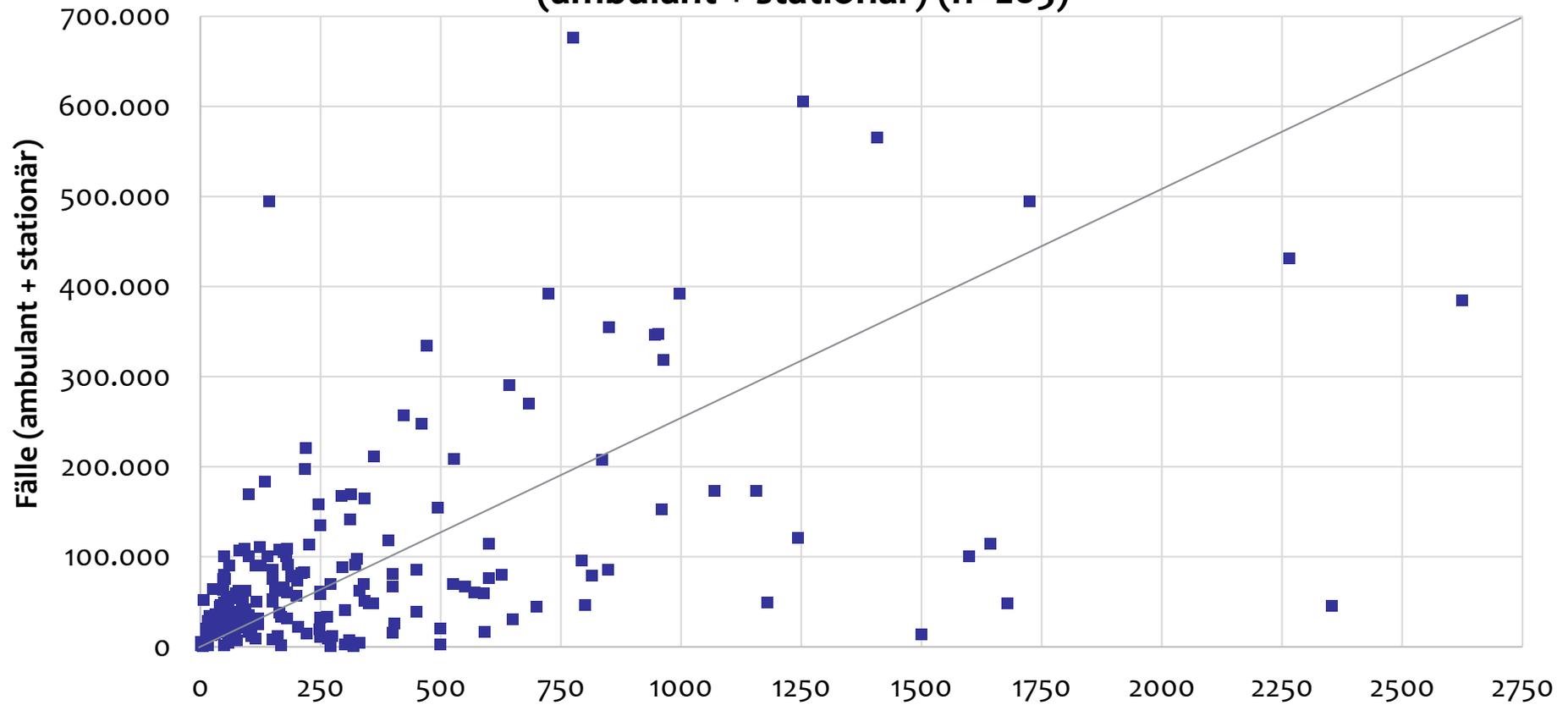
Anzahl der Beschwerdemeldungen (n=252)*



* 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=205)*



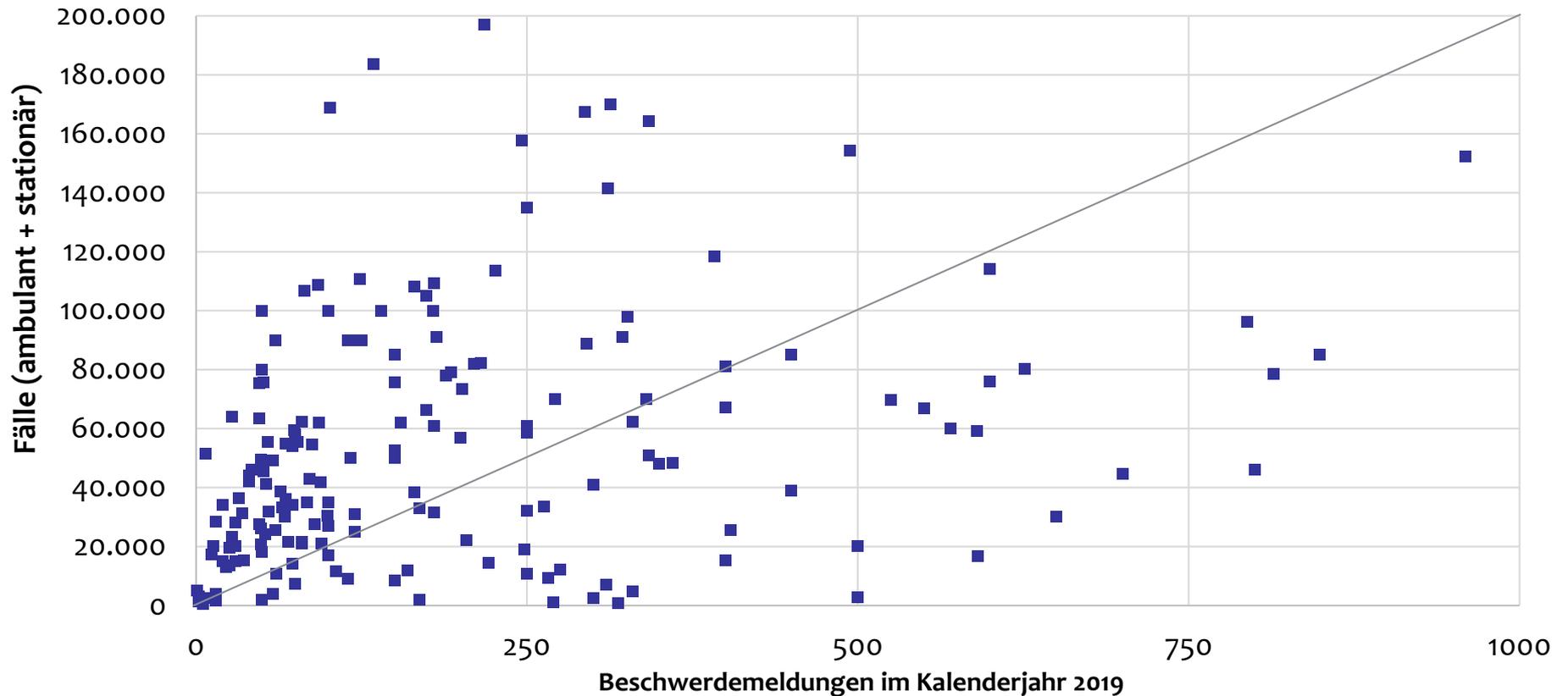
Beschwerdemeldungen im Kalenderjahr 2019

* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Ausschnitt:

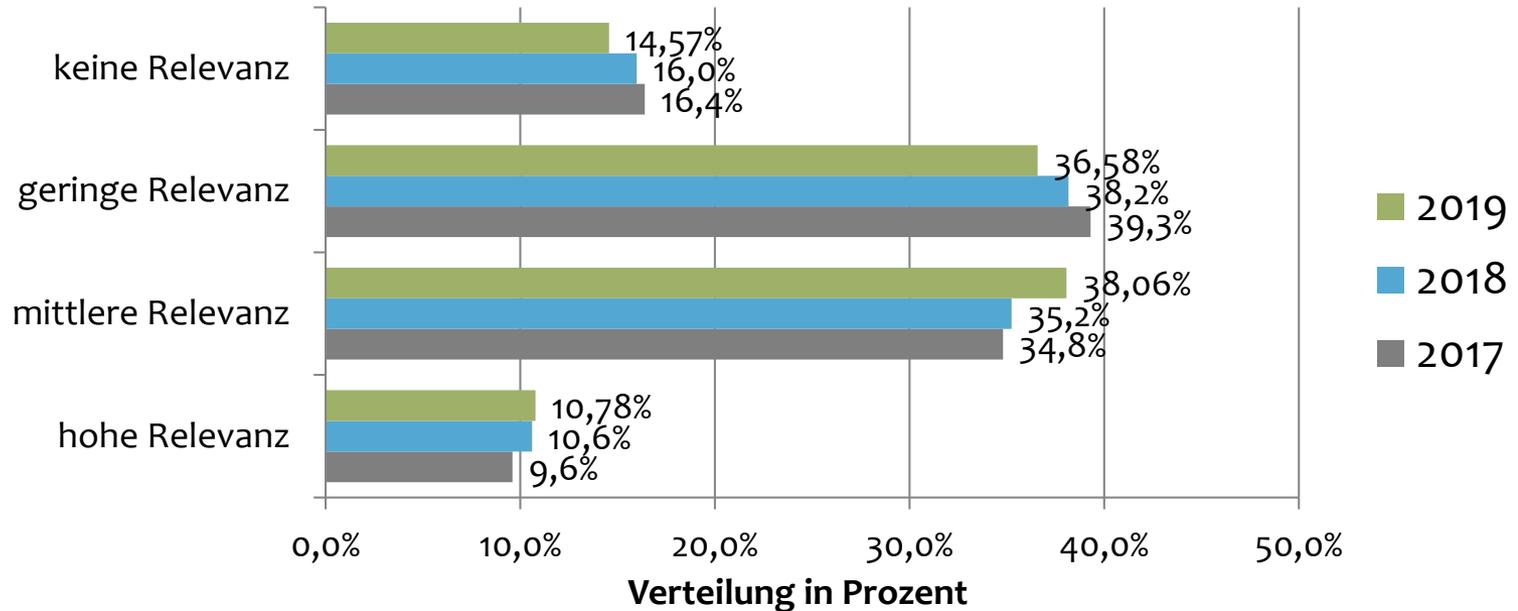
Anzahl der Beschwerdemeldungen je Summe der Fälle (ambulant + stationär)
(n=174)*



* 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=185)*



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

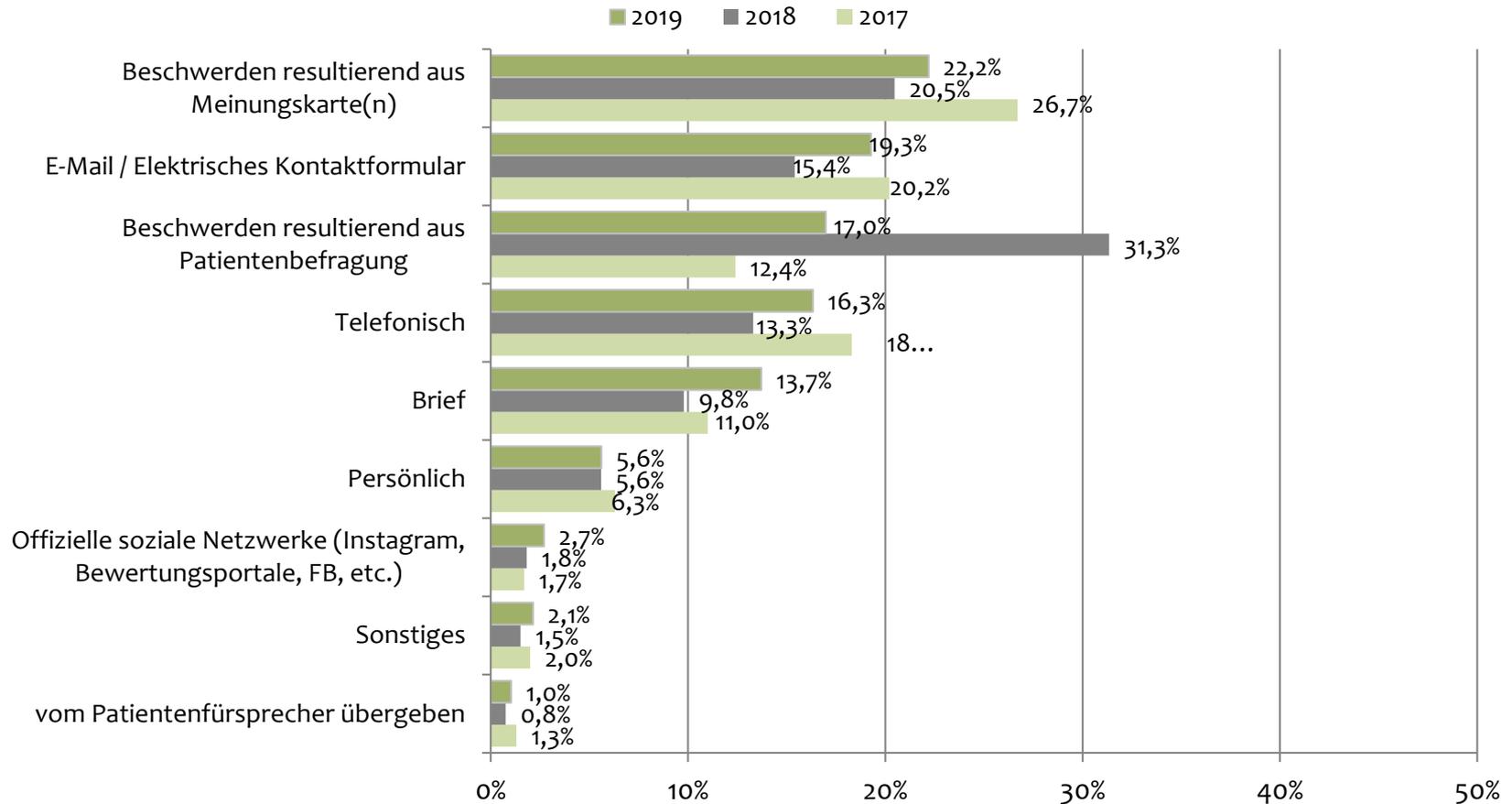
keine Relevanz:

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



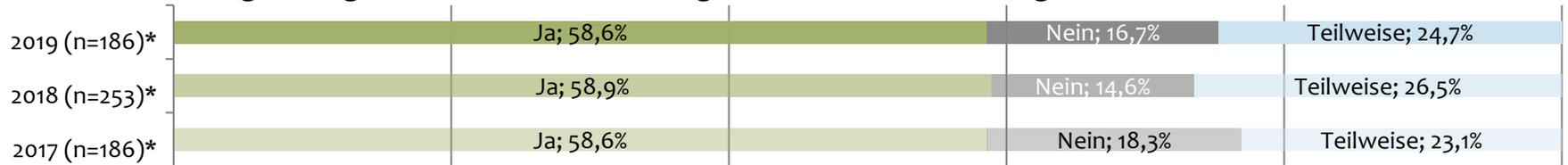
Berechnungsgrundlage sind die relativen Ergebnisse der einzelnen Kliniken im Mittel.

* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Soziale Netzwerke

Überwachen Sie regelmäßig soziale Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen?



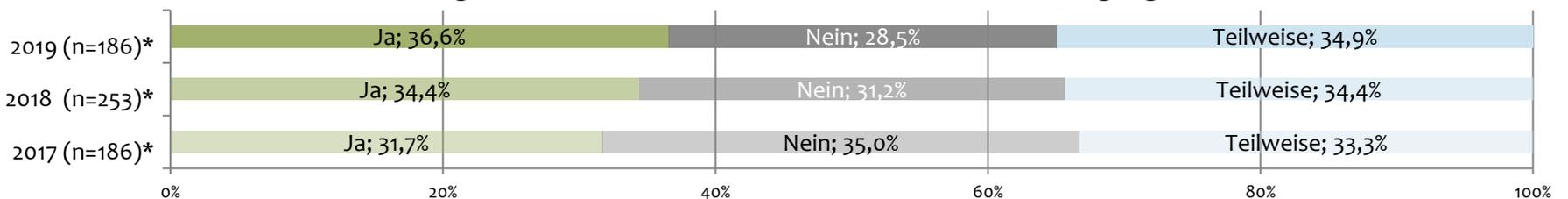
Dokumentieren Sie die Beschwerdemeldungen aus sozialen Netzwerken?



Reagieren Sie strukturiert auf Meldungen in sozialen Netzwerken?



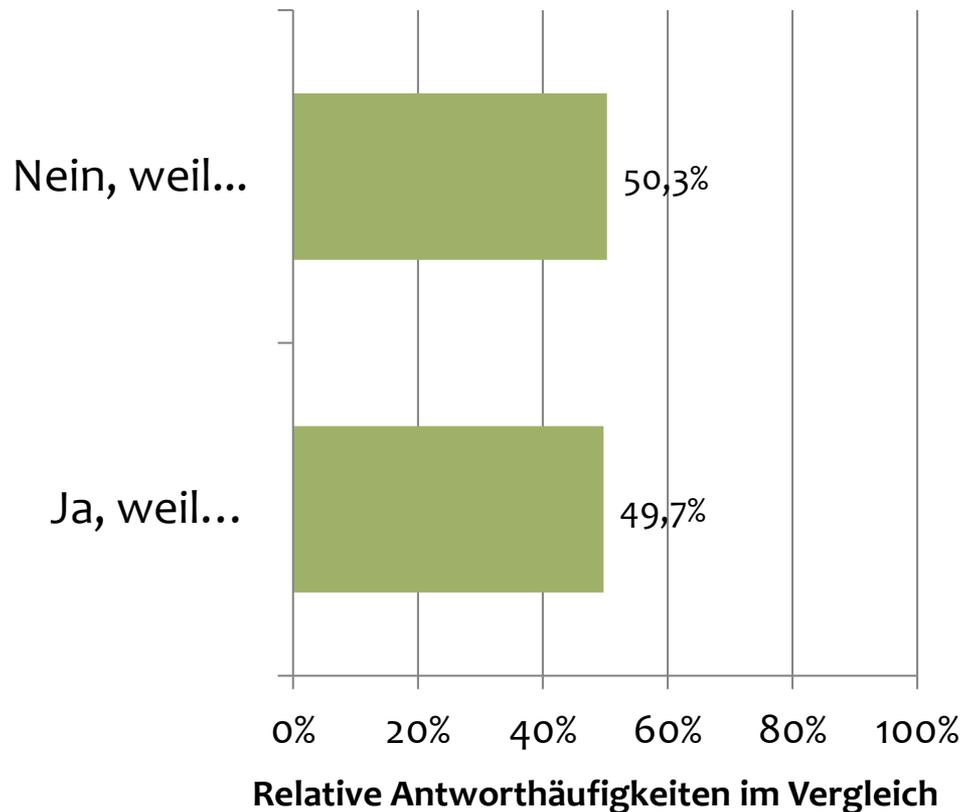
Bearbeiten Sie einzelne Rückmeldungen in den sozialen Netzwerken als Beschwerdeverfahren weiter?



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

Erfassen Sie in Ihrem Beschwerdemanagement auch Beschwerden von Mitarbeitern? (2019: n=183)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

6. Beschwerdemeldungen

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

(Folie 35 / n = 54)

Cluster	n*
nur bei Bezug zum Patienten	7
alle Beschwerden werden erfasst	29
auch wertvoll / hilfreich / wichtig	27
Sonstiges	16

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

6. Beschwerdemeldungen

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

(Folie 35 / n = 64)

Cluster	n*
andere Kanäle / Prozess / Thema / Zuständigkeit	49
Beschwerdemanagement nur für Patienten, Angehörige, Zulieferer	4
nicht etabliert	7
Sonstige	7

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

7. Inhalte

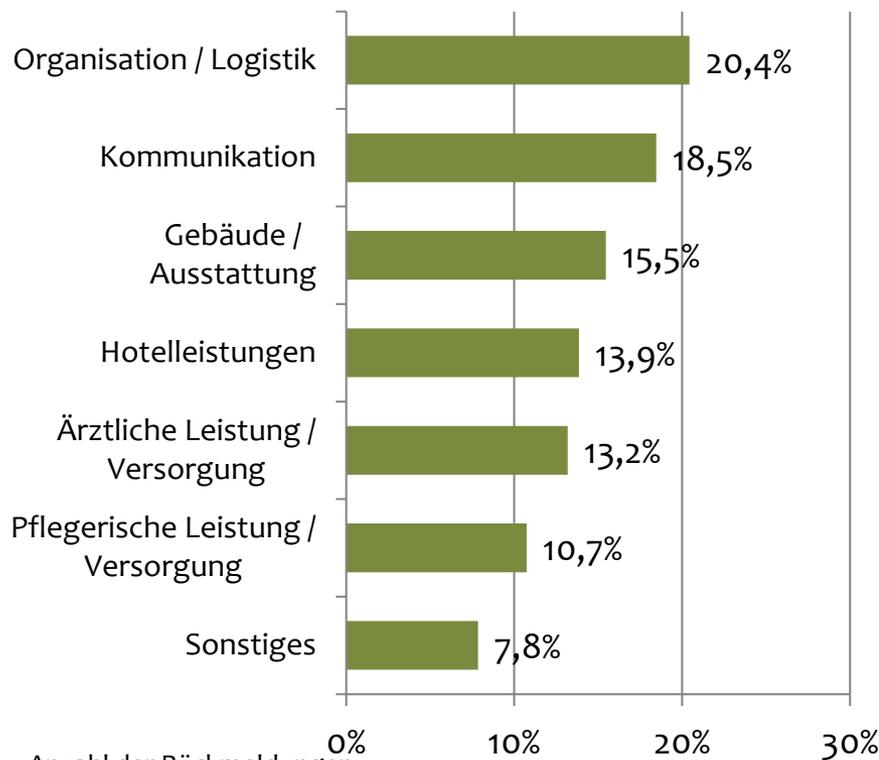
Insgesamt wurden 184 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 249 Klinikverbänden und 343 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der Inhalte gemacht. Aus diesen vollständigen Angaben ergeben sich im Schnitt

pro Beschwerde 1,9 Inhalte.

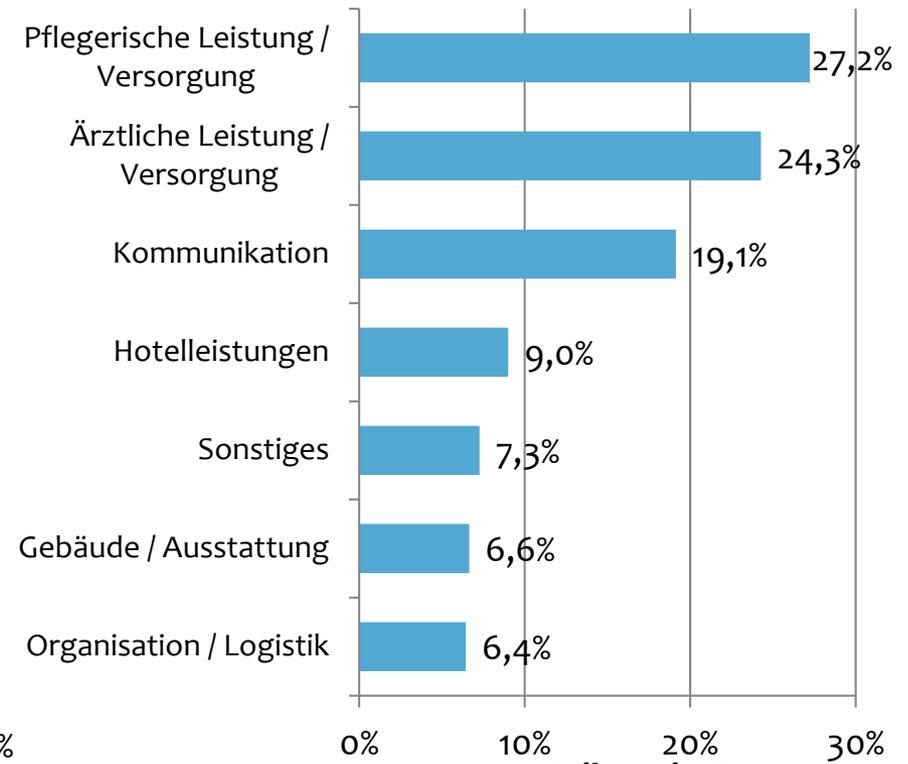
7. Inhalte

Anteil der Beschwerde-/Lobinhalte nach Kategorien (n=172)*

Beschwerdeinhalte**



Lobinhalte**



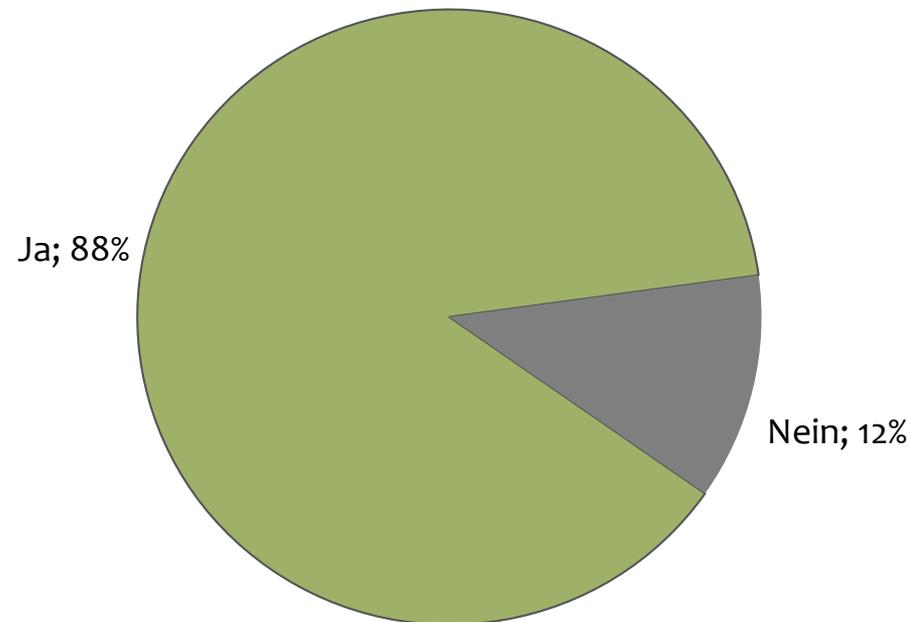
* n = Anzahl der Rückmeldungen
** Mehrfachnennungen möglich

Verteilung in Prozent

Verteilung in Prozent

8. Verbesserungsmaßnahmen

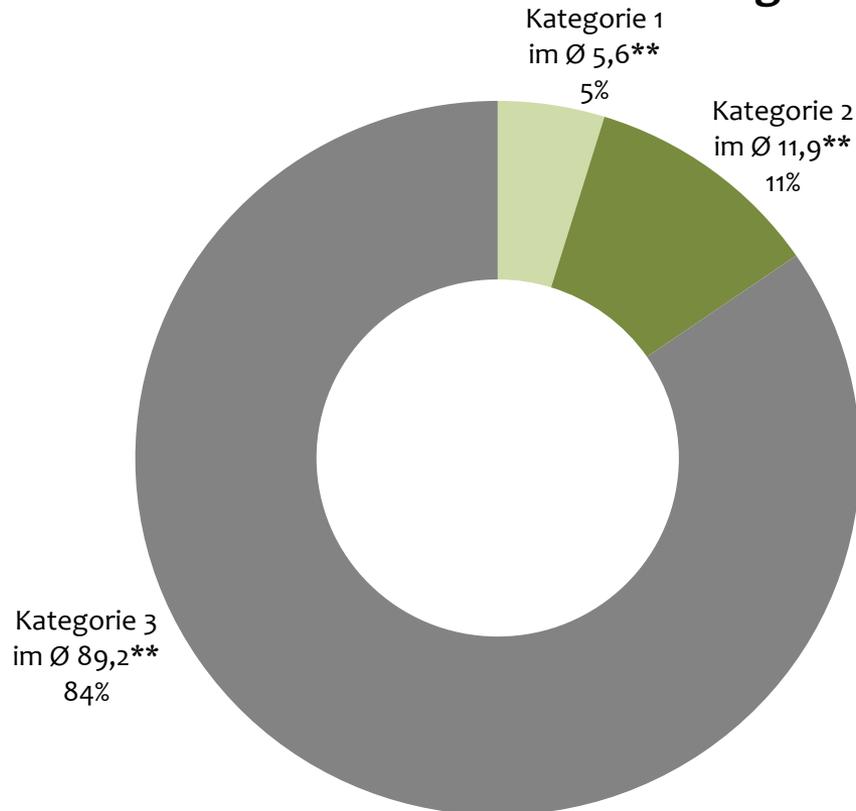
**Wurden Verbesserungsmaßnahmen im Beschwerdemanagement
veranlasst bzw. bearbeitet? (n=185)***



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wie viele Verbesserungsmaßnahmen wurden in 2019 in etwa durch das Beschwerdemanagement initiiert? (n=143)*



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

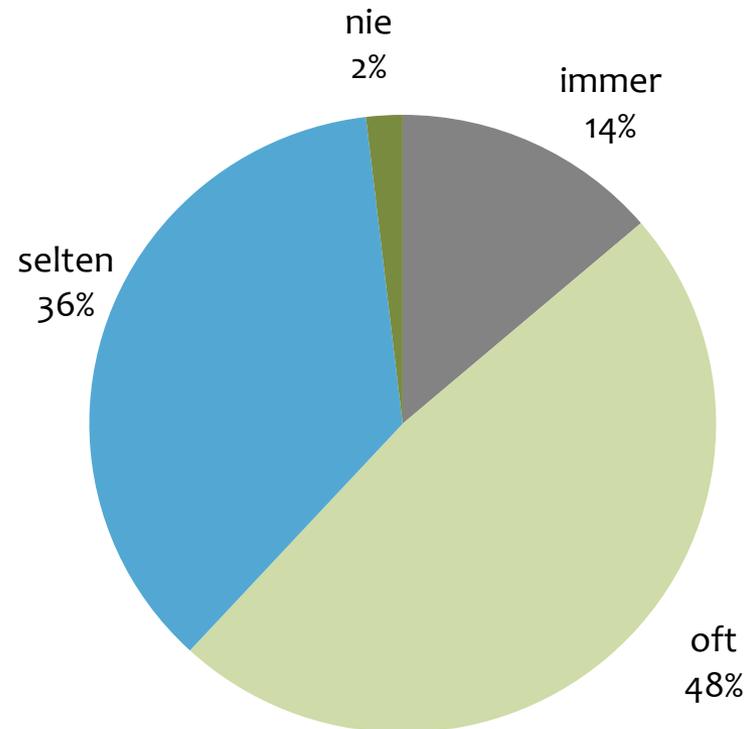
Insgesamt wurden 142 plausible und vollständige Rückmeldungen, zu 188 Klinikverbänden und 260 Standorten, bezüglich der Anzahl der Beschwerden sowie der Anzahl der veranlassten Verbesserungsmaßnahmen.

Aus diesen vollständigen Angaben ergibt sich, dass:

pro 100 Beschwerden 33 Verbesserungsmaßnahmen veranlasst wurden.

8. Verbesserungsmaßnahmen

Wurde die Wirksamkeit dieser Verbesserungsmaßnahmen
überprüft? (n=160)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

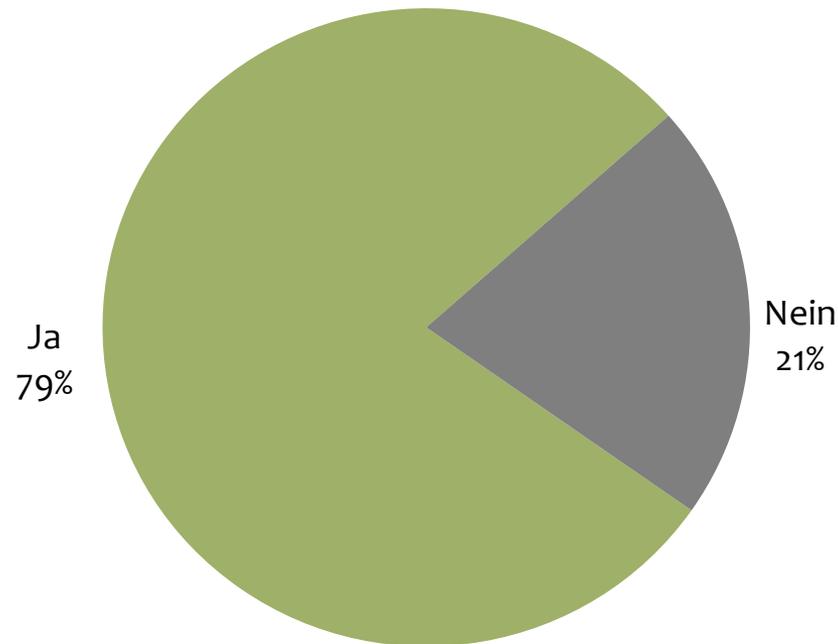
Ist die Wirksamkeitsmessung von Verbesserungsmaßnahmen verbindlich festgelegt?
(n = 157)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Werden Maßnahmen zusammen mit dem Risikomanagement
abgestimmt bzw. entwickelt? (n=157)*

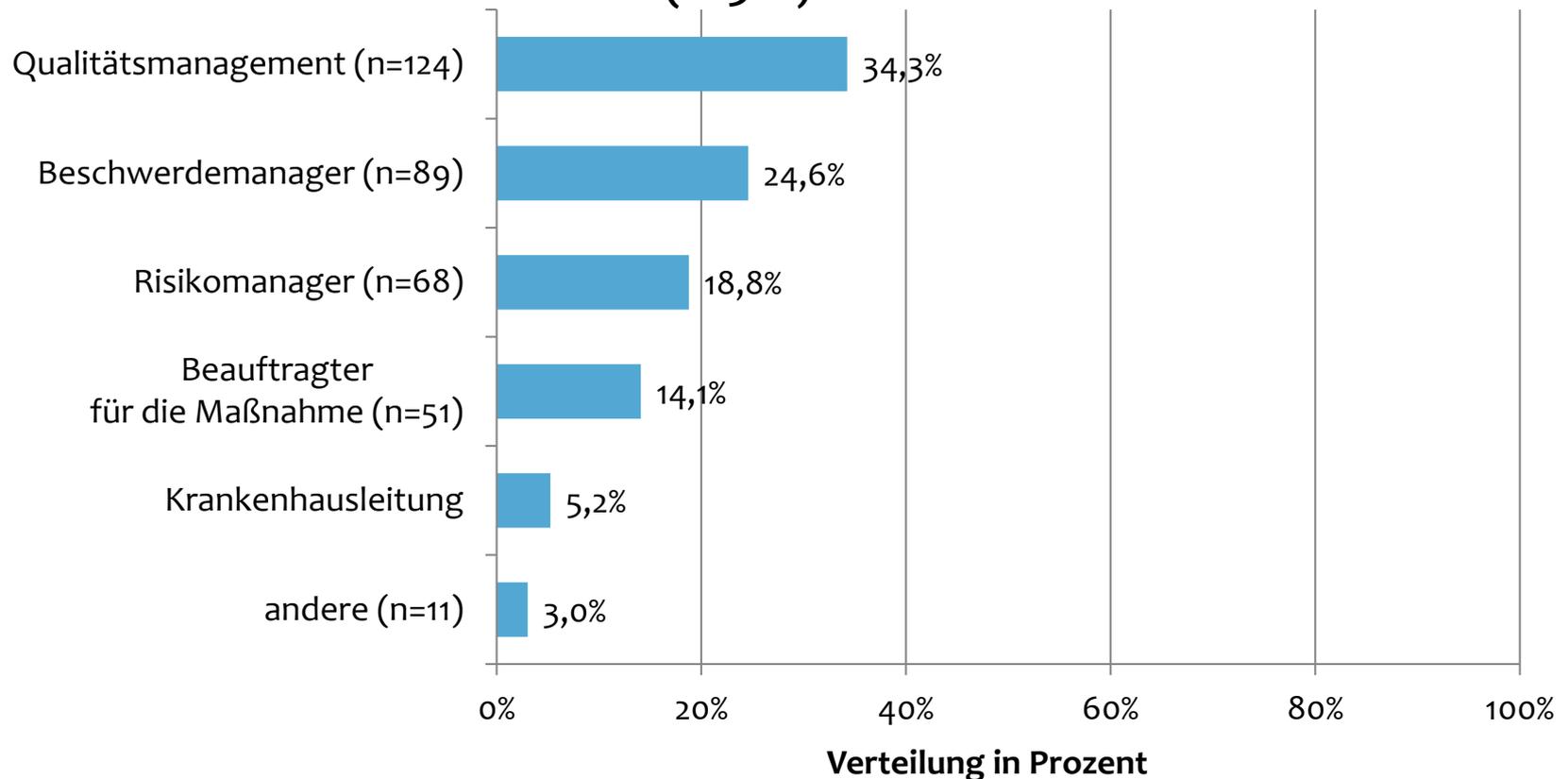


* n = Anzahl der Rückmeldungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Durch wen wurde ggf. die Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen
in 2019 überprüft?

(n=362)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen, Mehrfachnennungen

8. Verbesserungsmaßnahmen

Andere*

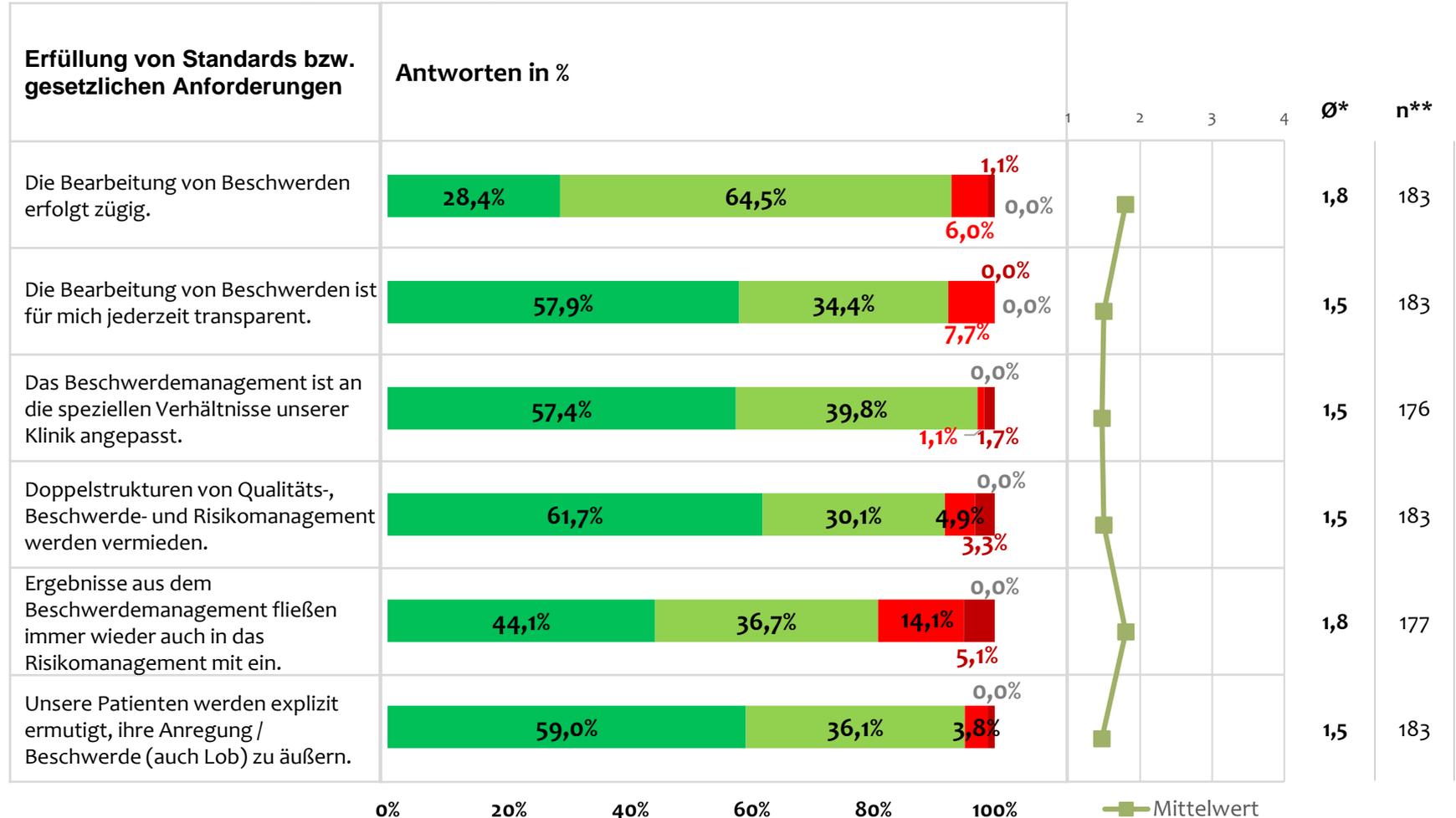
(Überprüfung der Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen durch andere Personengruppe / F. 44)

Personengruppe	n*
Fachvorgesetzte des Bereichs / Pflegedienstleitung / Chefarzt	3
Dezentrale Beschwerdemanager / Externe Auditoren	2
Interne Auditoren	2
Sonstiges	2
Geschäftsführung / Klinikvorstand / Direktorium	1
Externe QM-Audits	1

* n = Anzahl der Rückmeldungen; Mehrfachnennungen

9. Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen

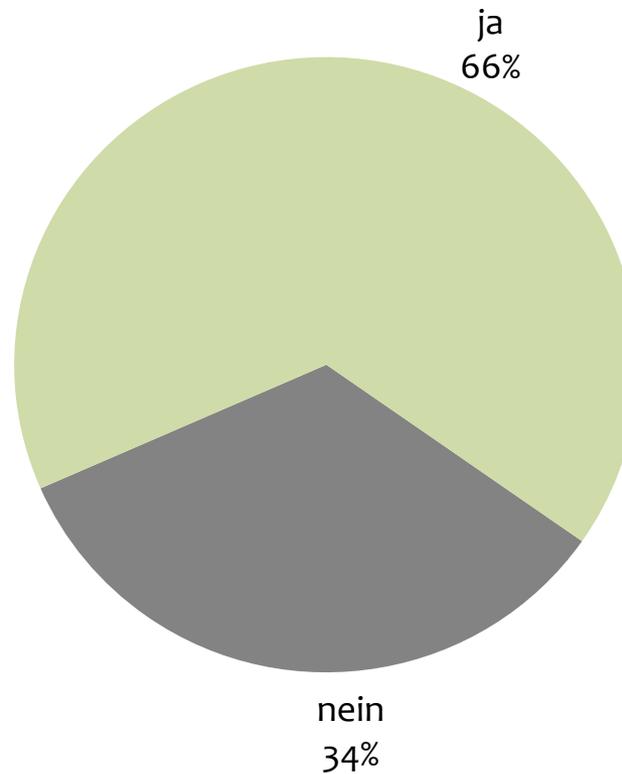
1 vollkommen 2 überwiegend 3 überwiegend nicht 4 überhaupt nicht ■ Kann ich nicht beurteilen



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

10. Standards des BBfG

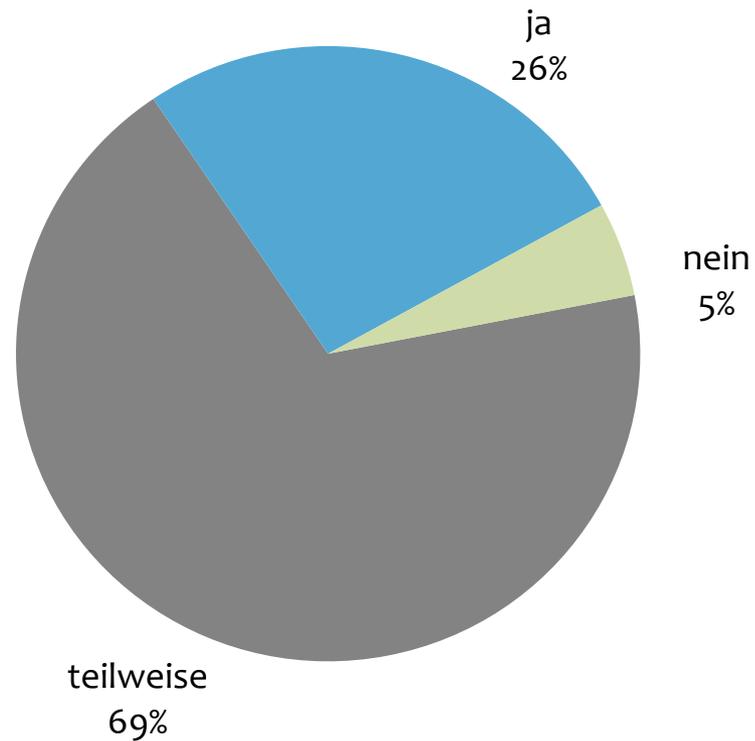
Kennen Sie die Standards des BBfG?
(n=184)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

10. Standards des BBfG

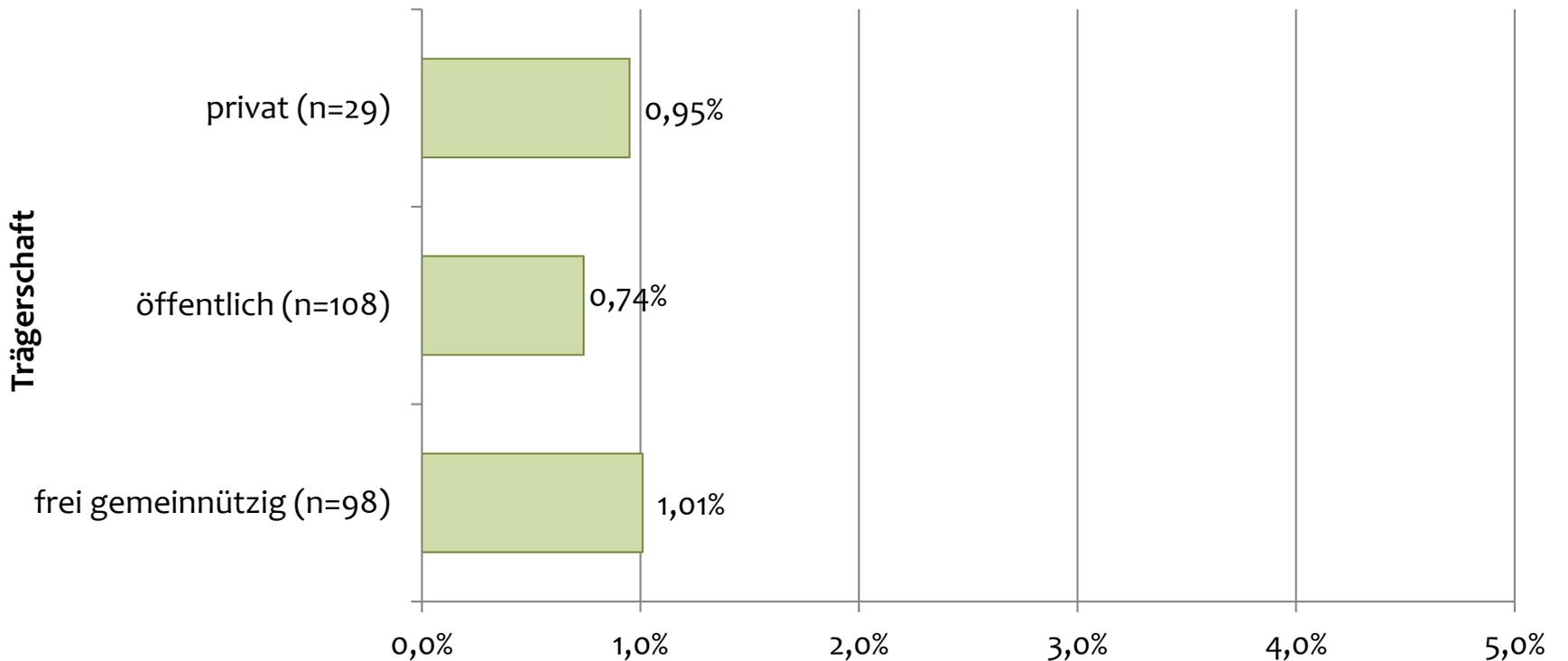
Arbeiten Sie nach den Standards des BBfG?
(n=121)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote* im Verhältnis zur Trägerschaft (n=178)**

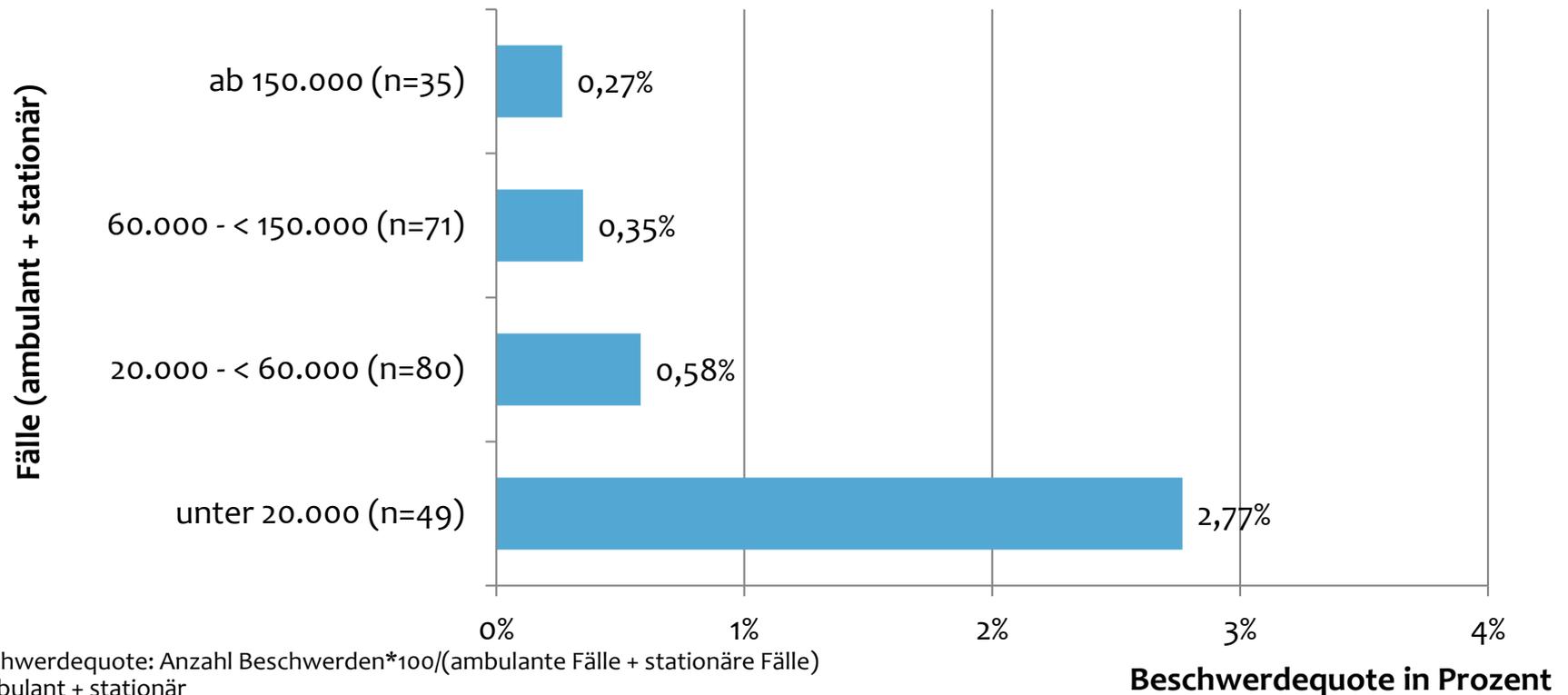


* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

** n = Anzahl der Rückmeldungen

11. Beschwerdequote

Durchschnittliche Beschwerdequote* im Verhältnis zu den Fallzahlen** (n=179)***



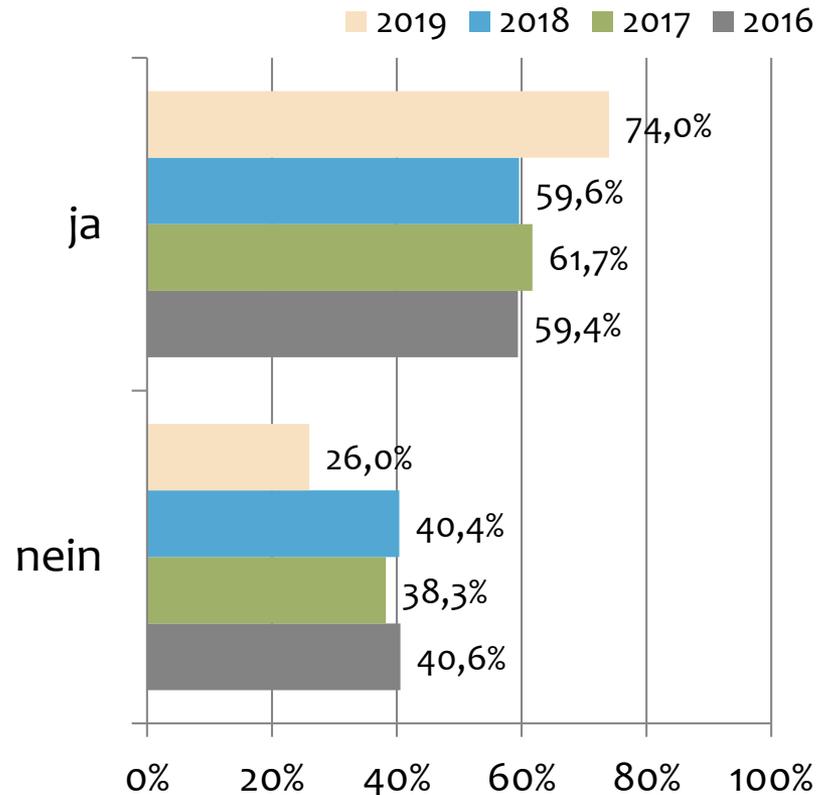
* Beschwerdequote: Anzahl Beschwerden*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle)

** ambulant + stationär

*** n = Anzahl der Rückmeldungen

12. Beteiligung am Benchmark im Vorjahr

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

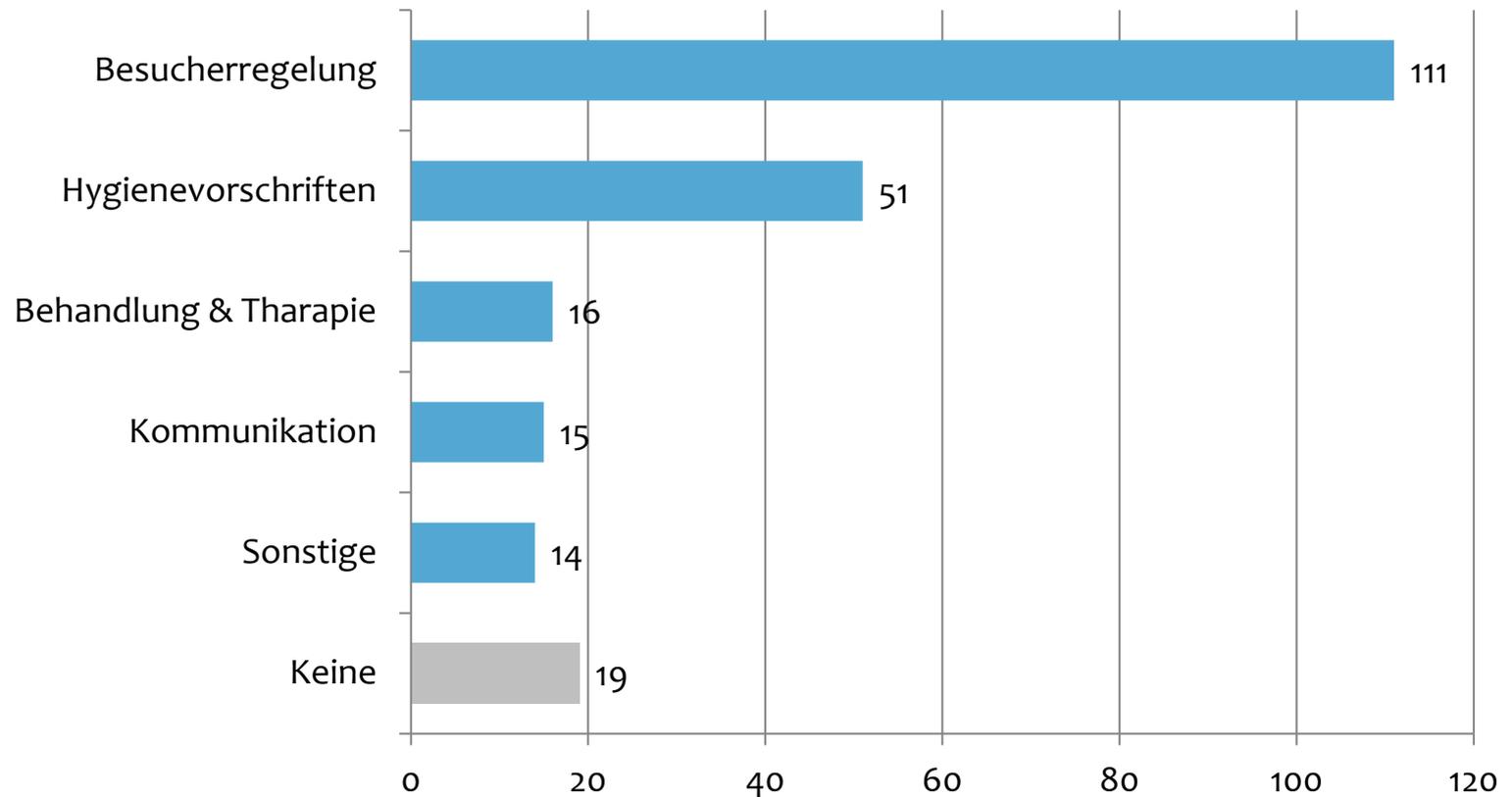


Relative Antworthäufigkeiten im Vergleich

* n = Anzahl der Rückmeldungen

13. Covid-19

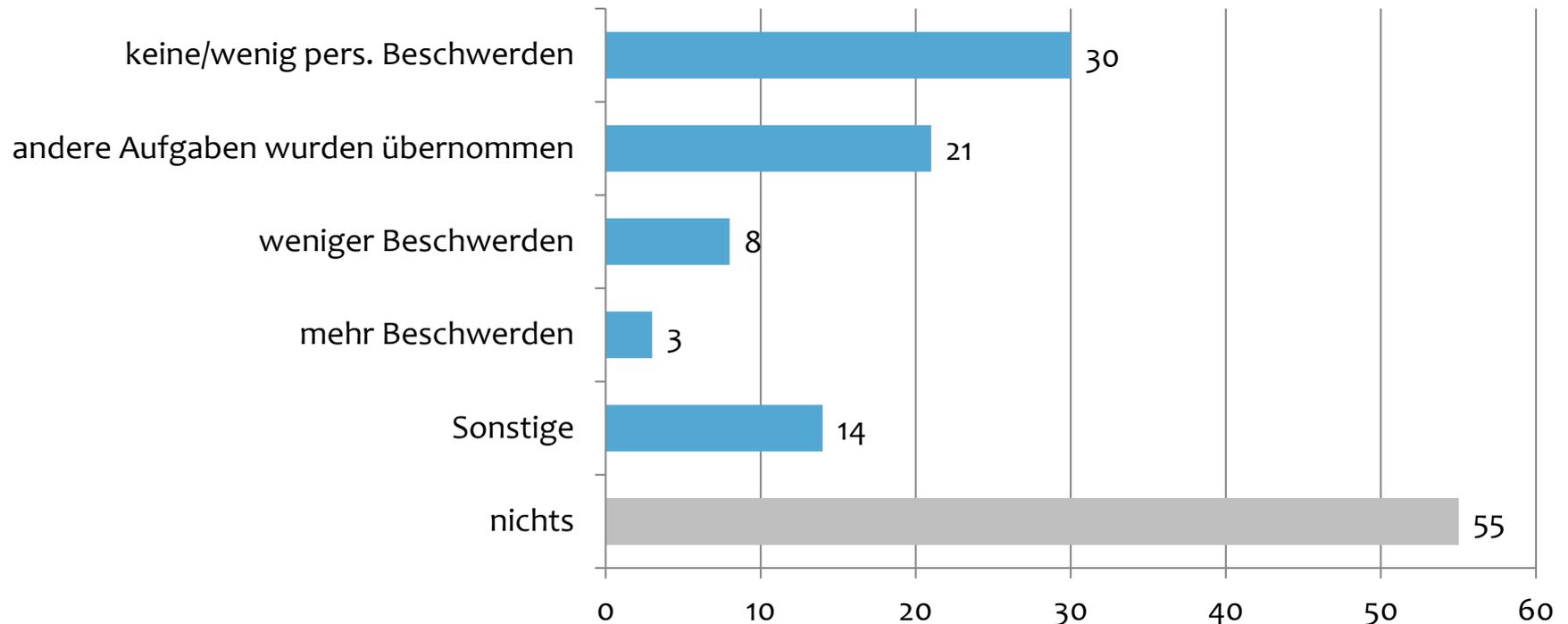
Welche neuen bzw. zusätzlichen Beschwerdethemen sind durch die Covid-19 Pandemie aufgekommen? (n=162, inkl. Mehrfachnennungen = 226)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

13. Covid-19

Was haben Sie aufgrund der Covid-19 Pandemie im Beschwerdemanagement verändert? (n=121, inkl. Mehrfachnennungen = 131)*



* n = Anzahl der Rückmeldungen

14. Die wichtigsten Ergebnisse

- In 70,5% ist das Beschwerdemanagement der Gesundheitseinrichtungen organisatorisch dem Qualitätsmanagement zugeordnet. In 12,0% ist eine Stabsstelle der Krankenhausleitung dafür verantwortlich.
- In 2019 bearbeiten durchschnittlich 1,9 Vollkräfte 1.000 Beschwerden.
- 38,0% (n=213)* der befragten Gesundheitseinrichtungen verfügen inzwischen über eine Softwareunterstützung im Beschwerdemanagement.
(In älteren Erhebungen sah dies wie folgt aus:
 - 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.)
- 49,7% der Klinikverbünde erfassen im Rahmen des Beschwerdemanagements auch Beschwerden von Mitarbeitern.
- 58,6 % der Gesundheitseinrichtungen überwachen regelmäßig die sozialen Netzwerke auf mögliche Beschwerdemeldungen.
- 1,9 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) (20,4%), gefolgt von Kommunikation (18,5%) und Beschwerden zu Gebäude/Ausstattung (15,5%).
- Das meiste Lob bekommt die Pflegerische Leistung/Versorgung (27,2%) gefolgt von der Ärztlichen Leistung/Versorgung (24,3%).
- 0,91 % (n=179)* beträgt die Beschwerdequote (Anzahl Beschwerden*100/(ambulante Fälle + stationäre Fälle) im Mittel.
- Klinikverbünde mit freiem/gemeinnützigem Träger erzielen eine höhere Beschwerdequote (1,01%, n= 77*) als solche mit öffentlichem Träger (0,74%, n=83*) oder mit privatem Träger (0,95%, n=18*). Ob dies an einer wirkungsvolleren Beschwerdestimulierung durch die freiem/gemeinnützigem 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