

# **BBfG**

## **Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen**

### **Presseinformation**

Homepage: [www.bbfq-ev.de](http://www.bbfq-ev.de)

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Tel. (02 01) 6400-1020

Fax (02 01) 6400-1029

Mail [o.gondolatsch@kk-essen.de](mailto:o.gondolatsch@kk-essen.de)

Essen, 30.03.2016

### **Empfehlungen zur Umsetzung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen**

Bundesverband Beschwerdemanagement für  
Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG) veröffentlicht neue  
Leitlinie zur Umsetzung eines patientenorientierten  
Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen

Zur Stärkung der Patientenrechte wurde in § 135a Absatz 2 Nummer 2 SGB  
V festgelegt, dass Krankenhäuser ein patientenorientiertes  
Beschwerdemanagement (BM) durchführen müssen.

Wie die Bearbeitung von Beschwerden patientenorientiert wird oder  
inwieweit ein Beschwerdemanagement zur Erfüllung dieser Anforderung  
aufgestellt sein muss, wird nicht detailliert beschrieben.

Um dies zu ändern hat der Vorstand des BBfG im 1. Quartal 2015 die  
Arbeitsgruppe „Standards“ gegründet. In der Arbeitsgruppe vertreten waren  
Dr. Yvonne Denker (Universitätsklinikum Münster), als Vertreterin des  
Vorstandes, Sönke Seeler (Asklepios Kliniken GmbH), als Leiter der  
Arbeitsgruppe, Michaela Moebus (Pfalzlinikum), Margarita Schollmeier  
(Hufeland Klinikum GmbH), Marion Wenig (MHH), Carolin Wiemer (Sana  
Kliniken) und Katja Willenbrink (MHH) mitgewirkt. Die Ergebnisse wurden  
den Mitgliedern des BBfG in der Jahreshauptversammlung im November  
2015 vorgestellt, diskutiert und im Januar 2016 vom Vorstand des BBfG  
verabschiedet.

### **Einheitliche Leitlinie auf Bundesebene**

Bei der Entwicklung der Empfehlungen wurden bereits bestehenden Modelle und Vorgaben berücksichtigt. Zu nennen sind hier exemplarisch die Qualitätsmanagement Richtlinie Krankenhäuser des G-BA, der Schweizer Leitfaden Beschwerdemanagement, Vereinbarungen zum internen Qualitätsmanagement nach § 29 Abs. 2a SGB IX und die „Hamburger Erklärung“. Zudem fand das Standardwerk „Beschwerdemanagement- Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe von Stauss und Seidel (5. Auflage, 2014) Anwendung.

Die Leitlinie gibt Gesundheitseinrichtungen Orientierung bei der Etablierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements und ist abrufbar auf [www.bbfq-ev.de](http://www.bbfq-ev.de)

Die neue Leitlinie des BBfG definiert damit eindeutige Kriterien für die Etablierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements im Sinne des Patientenrechtegesetzes.

Im Jahr 2015 initiierte und unterstützte der BBfG bereits die Gründung des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher (BPiK), 2016 rief der BBfG gemeinsam mit dem BPiK zum Tag des Patienten auf. Die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements sieht der BBfG als eine seiner Kernaufgaben, wie auch die Stärkung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Unternehmensentwicklung und innerbetrieblichen Bedeutung.