

## Pressemitteilung

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

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: [info@bbf-g-ev.de](mailto:info@bbf-g-ev.de)

Stuttgart, 06.11.2017

### **BBfG bietet Einblick in die Beschwerden von Krankenhauspatienten**

Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement  
für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) am 9. und 10.  
November 2017 in Göttingen

Im Zuge der alljährlich stattfindenden Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) am **9. und 10. November 2017** in der **Universitätsmedizin Göttingen** wird der Beschwerde-Benchmark für das vergangene Jahr vorgestellt. Diese Erfassung gibt unter anderem Aufschluss über Lob und Beschwerden von Patienten und deren Angehörigen. Über 1.000 Kliniken waren aufgerufen, sich an der Umfrage zu beteiligen. Daneben können sich Mitglieder des BBfG auf der Herbsttagung über verschiedene Themen informieren, die für ihre Arbeit als Beschwerdemanager relevant sind.

„Das Benchmark ermöglicht uns, neue Maßstäbe im Beschwerdemanagement und damit eindeutige Kriterien für die Etablierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements im Sinne des Patientenrechtegesetzes zu setzen“, sagt Matthias Bäuerlein,

Stellvertretender Vorsitzender des BBfG. Im vergangenen Jahr entfielen die meisten Beschwerden auf organisatorische Dinge wie beispielsweise Wartezeiten, gefolgt von kommunikativen Missverständnissen und Beschwerden bezüglich der Räume bzw. Ausstattung der Kliniken. Am meisten Lob gab es für die pflegerische Versorgung, Kommunikation und ärztliche Leistungen.

Erhoben wird der Beschwerdebenchmark gemeinsam vom BBfG und der Firma Inworks. Inworks ist der Softwarehersteller der Software Intrafox und Marktführer im Bereich der Klinik-Beschwerdesoftware. Unter anderem als Konsequenz der erhaltenen Ergebnisse initiierte und unterstützte der BBfG im Jahr 2015 die Gründung des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPiK) und rief 2016 gemeinsam mit dem BPiK und dem Patientenportal [www.saluguay.de](http://www.saluguay.de) den Tag des Patienten ins Leben, der am 26. Januar 2018 zum dritten Mal stattfindet. Als Kernaufgaben sieht der BBfG die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements sowie die Stärkung des Beschwerdemanagements im Rahmen der Unternehmensentwicklung und innerbetrieblichen Bedeutung.

Neben der Vorstellung des Benchmarks für das Jahr 2017 werden auf der Herbsttagung des BBfG Vorträge zu verschiedenen Themen gehalten und Tipps zu gelungener Kommunikation gegeben. Petra Hußmann, stellvertretende Vorsitzende des Ethikkomitees, berichtet beispielsweise über ethische Aspekte in der Patientenversorgung. Die Beschwerdemanager Sieglinde Voß und Ute Büchner erzählen im Vortrag „Humor ist, wenn man trotzdem lacht“ aus ihrem Klinik-Alltag. Astrid Böttger stellt die Unterschiede zwischen Kommunikation am Telefon und im persönlichen Gespräch heraus, zeigt anhand von Fallbeispielen, wie mit verbalen

Bedrohungen umgegangen werden kann und stellt die Bedeutung von Körpersprache im Berufsleben heraus.

Der komplette Benchmark 2017 inklusive aller Graphiken und Abbildungen wird in Kürze für Mitglieder des BBfG im Mitgliederbereich der Homepage des BBfG hinterlegt. Für Nicht-Mitglieder ist dieser auf Anfrage beim BBfG erhältlich. Weitere Infos zum BBfG erhalten Sie unter [www.bbfG-ev.de](http://www.bbfG-ev.de).

### **Presseeinladung**

Zur Vorstellung des aktuellen Benchmarks 2017 am **10. November** von **14.15 Uhr bis 15.15 Uhr** im **Emmy-Noether-Saal im Tagungs- und Veranstaltungshaus „Alte Mensa“, Wilhelmsplatz 3 in Göttingen** sind neben BBfG-Mitgliedern auch Pressevertreter herzlich eingeladen. **Oliver Gondolatsch**, Vorsitzender des BBfG, **Matthias Bäuerlein**, stellvertretender Vorsitzender des BBfG und **Markus Tannheimer**, Geschäftsführer der Firma Inworks stehen Ihnen hinterher für Fragen zur Verfügung.