

Pressemitteilung

Homepage: www.bbf-g-ev.de

Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: info@bbf-g-ev.de

Stuttgart, 20.11.2017

Maßnahme für zufriedenerer Patienten

BBfG und Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW)
bieten Qualifizierungsseminare für Beschwerdemanager an

Über den richtigen Umgang mit schwierigen Patienten, Gesetzesgrundlagen oder Wissen zum Thema Datenschutz: Damit Beschwerdemanager bestens über relevante Gesundheitsthemen informiert sind, bieten der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) und die Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) künftig Qualifizierungsseminare im Bereich des patientenorientierten Lob- und Beschwerdemanagements an. Das soll auch zu einer professionelleren Bearbeitung und Verarbeitung von Lob und Beschwerden in Krankenhäusern beitragen.

„Ziel der Veranstaltungen ist es, Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager für ihre Tätigkeit im Lob- und Beschwerdemanagement mit Hilfe von Fachexperten optimal vorzubereiten“, begründet Oliver Gondolatsch, Vorsitzender des BBfG, den Vorstoß. Somit werde Mitarbeitenden im Lob- und Beschwerdemanagement (BM) die Chance geboten, sich ausführlich über für sie bei der Tätigkeit im BM wichtige Themen zu informieren. Die Qualität der Beschwerdebearbeitung in deutschen Krankenhäusern soll damit verbessert werden.

„Wesentlich für die Reputation der Kliniken ist die Zufriedenheit der Patienten“, so Gondolatsch weiter. „Die hohe Emotionalität in extremen Ausnahmesituationen wie einer schweren Erkrankung, und die Erwartung einer in jeder Hinsicht optimalen Behandlung, Versorgung und Prozesse

erfordern höchste Qualitätsansprüche.“ Die könnten nur mit gut informierten Beschwerdemanagerinnen und -managern gewährleistet werden, die Zufriedenheits- und Unzufriedenheitsäußerungen zeitnah und professionell bearbeiten und damit helfen, Fehlerquellen aufzudecken und abzuschalten.

Mit ihrem Patientenrechtegesetz hat die Bundesregierung im Februar 2013 zwar ein patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement für alle Krankenhäuser verbindlich vorgeschrieben. Bisher mangelte es aber an Qualifizierungsmaßnahmen und Vorgaben. Konkrete Vorgaben dazu finden sich weder im Gesetz noch in dazugehörigen Richtlinien. Diese Lücke wollen BBfG und HAW jetzt auf eigene Initiative hin schließen.

Das erste Seminar zum Thema Lob- und Beschwerdemanagement startet am 8. Juni 2018. Teilnehmer können sich darin über wichtige Grundlagen des patientenorientierten Lob- und Beschwerdemanagements informieren. Gleichzeitig wird der Austausch unter den einzelnen Beschwerdemanagern gefördert, die beispielsweise Ideen und Erfahrungen über bewährte Initiativen aus der Praxis miteinander teilen können. Das Seminar eignet sich besonders für neue Mitarbeiter im Lob- und Beschwerdemanagement sowie für Verwaltungspersonal an Kliniken.

Weitere Informationen finden Sie auf der [BBfG-Homepage](http://bbfg-ev.de/wp-content/uploads/2017/11/Seminar.Lob-und-Beschwerdemanagement.pdf) unter <http://bbfg-ev.de/wp-content/uploads/2017/11/Seminar.Lob-und-Beschwerdemanagement.pdf> oder unter <https://haw-hamburg.de/ftz-nk/veranstaltungen/life-sciences-plbm.html>