

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

Frühjahrstagung 2018

Patientenhaus (Haus 43), Raum Weitblick, Universitätsmedizin Mannheim, Theodor-Kutzer-Ufer 1–3, 68167 Mannheim

Programm für Donnerstag, 26. April 2018

| Uhrzeit | Inhalt | | Beteiligte |
|-------------------|--|---|--|
| 12:00 Uhr | Eintreffen der Teilnehmenden Umtrunk und Imbiss | | |
| 13:00 – 13:15 Uhr | Begrüßung durch die Geschäftsführung der UMM | | Prof. Dr. med. Frederik Wenz |
| 13:15 – 14:45 Uhr | BBfG Mitgliederversammlung | | Vorstand der BBfG |
| 14:45 – 15:15 Uhr | Kaffeepause | | |
| 15:15 – 15:30 Uhr | Der Hygiene-„Skandal“ 2014 und die Folgen | | Dirk Schuhmann, Leiter der Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit |
| 15:30 – 16:20 Uhr | Besichtigung der neuen Zentralsterilisation – Gruppe 1 | Workshop: Bearbeiten von Beschwerden – Gruppe 2 | Besichtigung: Dr. med. Christoph Klein, Leiter des Geschäftsbereichs Zentrale Klinische Einrichtungen Workshop: Hannelore Stendel |
| 16:20 – 17:10 Uhr | Besichtigung der neuen Zentralsterilisation – Gruppe 2 | Workshop: Bearbeiten von Beschwerden – Gruppe 1 | |
| 18:15 – 22:30 Uhr | Abfahrt Haltestelle Universitätsklinikum mit der nostalgischen Straßenbahn Mannheim – Bergstraße – Heidelberg – Klinikum | | Mit Buffet |

Programm für Freitag, 27. April 2018

| Uhrzeit | Inhalt | Beteiligte |
|-------------------|---|--|
| 09:00 Uhr | Imbiss | |
| 09:30 – 09:45 Uhr | Vorstellung der Universitätsmedizin Mannheim (UMM) | Jürgen Blocher, Leiter des Geschäftsbereichs Verwaltungsdirektion |
| 09:45 – 10:00 Uhr | Vorstellung des Beschwerdemanagements in der Universitätsmedizin Mannheim (UMM) | Hannelore Stendel, Beauftragte für Patientenzufriedenheit |
| 10:00 – 10:30 Uhr | Gespräche mit Angehörigen als Möglichkeit, Beschwerden aus Geriatrie und Palliativmedizin aufzuarbeiten | Jens Scheurich, Pflegedienstleiter |
| 10:30 – 11:00 Uhr | Zusammenwirken von Risikomanagement und Beschwerdemanagement in der UMM | Dr. Max Schimmele, Stabsstelle Klinisches Risikomanagement der UMM |
| 11:00 – 11:30 Uhr | Kaffeepause | |
| 11:30 – 11:45 Uhr | Verabschiedung Klaus Botzenhardt | Vorstand der BBfG, Oliver Gonolatsch |
| 11:45 – 12:15 Uhr | Zentrale Notaufnahme: Hochleistungsmedizin und Wunschdenken der Patienten | Prof. Dr. Joachim Grüttner, Leiter der Zentralen Notaufnahme der UMM |
| 12:15 – 12:45 Uhr | Beschwerden einer HNO-Station, Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen | Katarzyna Dolecka-Grubic, Onkologische Pflegefachkraft |
| 12:45 – 13:00 Uhr | Gruppenfoto | Alle Teilnehmenden |
| 13:00 – 14:00 Uhr | Mittagessen | |
| 14:00 – 14:45 Uhr | Beschwerdebearbeitung im Ärztlichen Bereitschaftsdienst – Notfalldienst sowie niedergelassene Ärzte | Karsten Röhe, Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg, Freiburg Oliver Wacker, Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg, Stuttgart |

| | | |
|-------------------|----------------|-----------------------------------|
| 14:45 – 15:00 Uhr | Verabschiedung | Hannelore Stendel, Michaela Kansy |
| 15:00 | Abreise | |