

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

Köln, 12.04.2017

Frühjahrstagung und Mitgliederversammlung in Berlin

Wahlen, Ergebnisse und Information

Am 16.-17. März fand im Rahmen des Frühjahrssymposiums des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) auch die Mitgliederversammlung des BBfG in den Konferenzräumen der Immanuel Diakonie in Berlin Schöneberg statt.

Der Vorstand, bis auf die vierte Vorsitzende Kerstin Riefenstein vom Uniklinikum Dresden, wie auch die Schatzmeisterin wurden auf zwei Jahre wiedergewählt. Für Kerstin Riefenstein wurde Monika Baumann, Klinikum Karlsruhe, in den Vorstand gewählt. Schwerpunkte der Arbeit des BBfG bilden im Jahr 2017 die Arbeitsgruppen zu den unterschiedlichsten Themenfeldern rund um die Arbeit des Beschwerdemanagements. Zu nennen sind beispielhaft die Arbeitsgruppen zur Aufstellung einer Empfehlung für ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement, die Arbeitsgruppe für eine Empfehlung für die Zusammenarbeit von institutionellem Beschwerdemanagement und unabhängigen Patientenfürsprechern und die Arbeitsgruppe Beschwerde-Benchmark. Der Benchmark, der jährlich gemeinsam mit der Firma Inworks erstellt wird, wird in Zukunft ein besonderes Augenmerk bei der Abfrage auf die Arbeitsbelastung legen; denn Beschwerdemanager/Innen sind durch das Bearbeiten und Annehmen von nicht selten auch emotional vorgetragenen

Kritiken und Beschwerden ständig unter einer maximalen emotionalen Belastung. Um diese extreme Belastung greifbarer zu machen, wird der Benchmark um entsprechende Fragestellungen erweitert und die Ergebnisse analysiert.

Am 17. März gab es dann für die Mitglieder einen überraschenden Besuch von Alois Hirth, Gründer des Netzwerk-Beschwerdemanagements aus dem heraus sich der BBfG entwickelt hat, sowie Gerhard Seiss, der einer der ersten Mitstreiter von Herr Hirth war und sich sehr um den BBfG verdient gemacht hat. Beide wurden bereits in der Mitgliederversammlung 2016 zu Ehrenmitgliedern ernannt und ihnen wurde am 17. März das Zertifikat der Ehrenmitgliedschaft offiziell übergeben (Siehe Bild 1). Auf Gerhard Seiss wurde zudem eine Laudatio zu seinen Verdiensten für den BBfG gehalten, da er sich zwischenzeitlich in den wohlverdienten Ruhestand verabschiedet hatte.

Die Vorträge und Workshops des Frühjahrssymposiums stellten nicht nur ein Update für die Beschwerdemanager/Innen dar, sondern zeigten insbesondere die Herausforderungen und Schwierigkeiten in Bezug auf den Datenschutz auf, den Kristina Donath, Datenschutzbeauftragte und Beschwerdemanagerin der Immanuel Diakonie GmbH und Organisatorin bzw. mit der Immanuel Diakonie Mitausrichterin des Frühjahrssymposiums, vorstellte.

Als Mitausrichterin gehörte Kristina Donath der Dank der Mitglieder für die Organisation des gelungenen Frühjahrssymposiums.

Gleichzeitig zeigte Kristina Donath (bzw. die Immanuel Diakonie) mit ihrem transparenten Bericht und anschließender Diskussion mit den Mitgliedern des BBfG über das Beschwerdemanagementsystem der Immanuel Diakonie, dass Beschwerden in den Krankenhäusern der Immanuel Diakonie als ein wichtiges Gut angesehen sind, sehr ernst genommen werden und eine große Bereitschaft an der Lösung von Beschwerden und deren Nutzung zur Unternehmensentwicklung besteht.

Bild 1, von links: *Alois Hirth, Gerhard Seiss, Oliver Gondolatsch, Andrea Koch, Dr. Yvonne Denker.*

