

BBfG

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen

Presseinformation

Homepage: www.bbf-g-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

Essen, 30.11.2015

Herbsttagung des BBfG

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG)

Am 16. und 17. November fand in Münster in den Tagungsräumen der Uniklinik Münster, Haus Terfloth, UKM-Akademie in der Tondernstraße 15-17, die Herbsttagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. statt.

Neben dem üblichen Prozedere einer Mitgliederversammlung mit Entlastung des Vorstandes und Jahresbericht, gab es ein abwechslungsreiches Vortragsprogramm, welches sich thematisch um das Thema Beschwerdemanagement und dessen tangentialen Aufgabenfelder drehte.

Hauptthema waren allerdings die Erfolge des BBfG aus dem Jahr 2015, so unter anderem die erfolgreiche Aufstellung des BBfG und seiner Arbeitsfähigkeit wie auch die Impulsgabe und Unterstützung des BBfG für die Patientenfürsprecher zur Gründung eines eigenen Bundesverbandes, dem BPiK, der sich sehr erfolgreich etabliert hat. Auch die Ergebnisse der Arbeitsgruppen wurden vorgestellt. Stellvertretend für Arbeitsgruppe „Standard“ stellten Dr. Yvonne Denker, Qualitäts- und klinisches Risikomanagement des UKM, und Sönke Seeler, Konzernbereich Qualität der Asklepioskliniken, die Ergebnisse vor: Die sog. *„Empfehlungen zur Umsetzung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen“* wird nun durch die Mitglieder und den Vorstand bis Ende des Jahres geprüft und dann Anfang 2016 veröffentlicht.

Als neue Arbeitsgruppenthemen wurden für das Jahr 2016 vor allem das Thema „Zusammenarbeit zwischen Beschwerdemanagement und Patientenfürsprechern“ auf die Agenda genommen, damit ein Standard als Leitfaden für die Gestaltung dieser Schnittstelle Hilfestellung geben kann. Der BBfG sieht sich hier in der Verpflichtung detaillierte bundesweit relevante Standards herauszugeben.

Viele Kliniken in Deutschland und den deutschsprachigen Nachbarländern sind Mitglied im BBfG und beteiligen sich an der Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements, um daraus auch das hauseigene Beschwerdemanagement patienten-/kundenorientiert weiterzuentwickeln. Der Benchmark im BBfG sowie der Austausch mit anderen Kliniken hat vielen Beschwerdemanagern dabei sehr geholfen“, so Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzender des BBfG.



Bild 1: Quelle des Foto = UKM Fotozentrale – Teilnehmer der Herbsttagung 2015 des BBfG im Uniklinikum Münster.