

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**

<b>Uhrzeit</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Beteiligte</b>
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	