

## Pressemitteilung

Homepage: [www.bbf-g-ev.de](http://www.bbf-g-ev.de)

**Ihr Ansprechpartner für Presseanfragen:**

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender BBfG

Telefon: (0221) 2010 136

Mail: [info@bbf-g-ev.de](mailto:info@bbf-g-ev.de)

Stuttgart, 10.05.2019

### **Netzwerktagung der Patientenfürsprecher in NRW**

Oliver Gondolatsch: „Ohne Patientenfürsprecher würden viele Beschwerden nicht ins System eingehen“

„Patientenfürsprecher sind ein wichtiger Eingangskanal im Beschwerdemanagement“: Das ist Tenor der 4. Netzwerktagung für Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in Nordrhein-Westfalen, zu der am 9. Mai die Patientenbeauftragte der nordrhein-westfälischen Landesregierung, Claudia Middendorf, in den Landtag nach Düsseldorf geladen hat. Unter dem Programmpunkt „Lebendige Bibliothek“ war auch der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) vertreten.

„Ohne Patientenfürsprecher würden viele Beschwerden nicht ins System eingehen“, hebt der BBfG-Vorsitzende Oliver Gondolatsch die wichtige Rolle von Patientenfürsprechern und deren notwendige Vernetzung mit Beschwerdemanagern hervor. Es sei wichtig, Rückmeldungen von Patientenfürsprechern zu bekommen, wenn nötig auch anonymisiert, damit Lob und vor allem Kritik in das Beschwerdemanagement einfließen kann. „Sonst ändert sich nichts“, betont Gondolatsch.

Hervorgehoben hat Gondolatsch im Rahmen des Programmpunktes „Lebendige Bibliothek“ auch die von BBfG und Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (BPIK) erstellten Leitlinien für

eine optimale Zusammenarbeit zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern. Diese könnten auf der Website des BBfG von jedem eingesehen und heruntergeladen werden und zielten ebenfalls darauf ab, die Vernetzung beider Ämter zu stärken.

Die landesweite Netzwerktagung für Patientenfürsprecher in Nordrhein-Westfalen wurde zum vierten Mal ausgerichtet. Gastgeberin Claudia Middendorf hielt mit Frank Bergmann, Vorsitzender der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein (KNVO), und Heike Gebhard, MdL und Vorsitzende des Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales im nordrhein-westfälischen Landtag, einen Dialog zum Thema Patientenzentrierung. Weitere Programmpunkte waren ein Vortrag von NRW-Gesundheitsminister Karl-Josef Laumann, der über landespolitische Themen mit Bezug zum Arbeitsfeld der Patientenfürsprecher sprach, sowie eine Diskussion über Eindrücke und Erkenntnisse aus der Arbeit von Patientenfürsprechern.

Im Rahmen der „Lebendigen Bibliothek“ stellte neben Gondolatsch der BPIK-Vorsitzende Detlef Schliffke die Vorgehensweise von Patientenfürsprechern vor. Petra Kamolla, Sozialdienstleitung des St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde, informierte über ein vorbildliches Entlassmanagement durch den Sozialdienst und ging dabei vor allem auf die Themen Vorsorge und Patientenverfügung ein. Prof. Dr. Elisabeth Bubolz-Lutz vom Forschungsinstitut Geragogik rief zu Patientenbegleitung und bürgerschaftlichem Engagement auf.

„Das Format ‚Lebendige Bibliothek‘, das Claudia Middendorf ausgewählt hat, wurde sehr gut angenommen“, freut sich Gondolatsch über das große Interesse und die aktive Teilnahme an den vier BBfG-Workshops mit Podiumsdiskussion und lobt den Einfallsreichtum und das Engagement der NRW-Patientenbeauftragten, die für das kommende Jahr die fünfte Netzwerktagung in Aussicht gestellt hat.

**Leitlinien zur Zusammenarbeit von Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern** können im Pressebereich der BBfG-Website unter „Weitere Dokumente“ heruntergeladen werden:

<https://bbfg-ev.de/pressebereich/>

**Bild:** Gruppenbild der Netzwerktagung. **Foto: Philipp Dumont**