



NETZWERK | WISSEN | QUALITÄT

Vorteile & Benefits



1. 
Weitverzweigtes Netzwerk
mit regelmäßigen Tagungen und
persönlichem Erfahrungsaustausch
2. 
Qualifizierte Fort- & Weiterbildungen
mit Vergünstigungen und kostenfreien Angeboten
für Mitglieder
3. 
Umfangreiche Ressourcen & Wissensdatenbank
für Mitglieder
4. 
**Lobbyarbeit nicht nur für
Beschwerdemanager*innen -**
auch für deren Arbeitgeber*innen, die Kliniken
und Krankenhäuser!
5. 
Qualitätssicherung
als Zeichen von Professionalität und
Engagement für Patient*innenzufriedenheit

Was schätzen Sie am BBfG ?

Christine Hard, Lob- und Beschwerdemanagement
Klinikum Dortmund:

„Den persönlichen Austausch und den Aspekt Fort- und Weiterbildung. Dass man Kolleginnen und Kollegen aus anderen Häusern trifft, die ähnliche Herausforderungen haben, über die man sich austauschen kann.“

Tuncay Tözen, Feedback- und Beschwerdemanagement
Medizinische Hochschule Hannover:

„Die in den Arbeitsgruppen und durch die Expertise von allen Mitgliedern entstandene Fachlichkeit und die daraus hervorgehende Professionalisierung. Die Medizinische Hochschule Hannover ist bereits seit etwa zehn Jahren Mitglied. Es ist beeindruckend zu sehen, wie sich der BBfG in dieser Zeit entwickelt hat und wie er mittlerweile aufgestellt ist. Ganz bemerkenswert ist auch der gute Draht zur Politik, den der BBfG in seiner hohen fachlichen Kompetenz mittlerweile hat. Wir werden wahrgenommen!“

Sieglinde Voß, Ideen- und Beschwerdemanagement
Evangelisches Krankenhaus Göttingen-Weende:

„Die Entwicklung, die der BBfG genommen hat – von einer Vernetzung zu einem Verein mit einer Vision. Dass es Aktionen gibt, um unser Wirken bekannt zu machen, eben dass aktiv an Inhalten und Themen gearbeitet wird, die wir selbst bestimmen. Was ich außerdem schätze, ist, dass wir Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager durch die Tätigkeit des Verbandes sichtbar geworden sind und dass dadurch das Beschwerdemanagement einen qualitativen und professionellen Stellenwert erhält.“

Erfahrungen und Herausforderungen teilen & voneinander lernen

1. Netzwerk und Erfahrungsaustausch

Die Mitgliedschaft im BBfG verschafft Ihnen Zugang zu einem deutschlandweit verzweigten und etablierten Netzwerk von Fachleuten aus dem gesundheitlichen Lob- und Beschwerdemanagement. Der BBfG ermöglicht den Austausch von Erfahrungen und Best Practice Lösungen. Wir geben Hilfestellung, um ein professionelles und patientenorientiertes (Lob-)Beschwerdemanagement aufzubauen, welches die gesetzlichen Anforderungen mehr als erfüllt und damit einen wichtigen Beitrag zur Unternehmensentwicklung leistet. Regelmäßig finden Symposien, Netzwerktreffen und (Online-) Tagungen statt mit exklusivem oder vergünstigtem Zutritt für BBfG-Mitglieder.

2. Fort- und Weiterbildung

Erfolgsfaktor Patientenzufriedenheit auch in der Fort- und Weiterbildung: BBfG-Mitglieder profitieren von Angeboten, Schulungen und Seminaren, die dazu beitragen, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Beschwerdemanagement zu erweitern und zu vertiefen. Gemeinsam mit der Deutschen Gesellschaft für Gesundheits- und

Pflegewissenschaft (DGGP) führt der der BBfG beispielsweise die richtungsweisende, einwöchige Weiterbildung „Grundlagen des Lob- und Beschwerdemanagements im Gesundheitswesen“ durch (steht auch nicht-Mitgliedern offen). Die Teilnahme am Tagesseminar „Mediative Techniken für Beschwerdema-

nager*innen“ ist für BBfG Unternehmensmitglieder kostenfrei.

3. Ressourcen und Zugang zu Best Practices

Der BBfG stellt seinen Mitgliedern eine Vielzahl von Informationsmaterialien und Leitfäden zur Verfügung, die dabei helfen, die Qualität des

4. Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit für das Lob- und Beschwerdemanagement

Der BBfG vertritt die Interessen seiner Mitglieder auf politischer und institutioneller Ebene und arbeitet darauf hin, die Rahmenbedingungen für das Beschwerdemanagement zu

5. Qualitätssicherung und Professionalisierung

Der BBfG fördert die Einführung von Qualitätsstandards und die Professionalisierung des Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen, wodurch die Arbeit von Beschwerdemanagenden anerkannt und gewürdigt wird. Eine Mitgliedschaft im BBfG kann als Zeichen für ein hohes Maß an Professionalität und Engagement für die Patient*innen zufriedenheit angesehen werden. Innerhalb der Arbeitsgruppen des BBfG erarbeiten wir Leitlinien und Mindeststandards beispielsweise zur Qualitätssicherung, zu Fort- und Weiterbildungen.

Die gemeinsam vom BBfG, der Firma Inworks und dem Deutschen Krankenhausinstitut erstellte, jährliche Benchmark-Befragung liefert einen einzigartigen Vergleich der Beschwerdemanagementprozesse und -ergebnisse verschiedener Gesundheitseinrichtungen.



Über uns:

vom „Netzwerk Beschwerdemanagement“
zur anerkannten Interessenvertretung



„Es ist der Blick von außen, der eine Chance und Grundlage für erfolgreiches Veränderungsmanagement ist.“

Zitat eines BBfG-Mitglieds

Patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement ist in vielen Kliniken, Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen noch immer ein vielfach unterschätzter Erfolgsfaktor. Der BBfG wurde im Dezember 2014 im Uniklinikum Freiburg zum 01.01.2015 gegründet mit dem Ziel, das Beschwerdemanagement

zu professionalisieren, Erfahrungsaustausch und kollegiale Beratung zu fördern, Mindeststandards zu etablieren sowie für eine bessere Wahrnehmung auf politischer Ebene zu sorgen. Der Verein ging aus dem Netzwerk Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen hervor, welches seit April 2006 existiert.

Eine Kultur der Patientenorientierung auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement nützt Gesundheitseinrichtungen und deren Patient*innen in vielerlei Hinsicht:



Patient*innenzufriedenheit, Patient*innenloyalität

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement verbessert **Patient*innenzufriedenheit** und steigert **Patient*innenloyalität**. Patientinnen und Patienten fühlen sich wahrgenommen, kehren wieder, empfehlen weiter.



Mitarbeiter*innenzufriedenheit

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement befähigt Mitarbeiter*innen resilient und konstruktiv mit Beschwerden umzugehen und erhöht damit die **Mitarbeiter*innenzufriedenheit**.



Qualität

In einem patientenorientierten, kontinuierlichen Verbesserungsprozess können Gesundheitseinrichtungen Muster erkennen und die **Qualität ihrer Dienstleistungen und Prozesse** systematisch verbessern.



Haftungsrisiken

Durch ein effektives Beschwerdemanagement können Probleme und Missverständnisse frühzeitig identifiziert und gelöst werden, was **Haftungsrisiken** verringert.

Meilensteine



2012



Seit 2012 führt der BBfG jährlich gemeinsam mit Inworks den **Beschwerdemanagement-Benchmark** durch; seit 2018 unter Beteiligung des DKf. Der Benchmark gilt als Branchenstandard Branchenstandard für eine quantitative und qualitative Analyse des Beschwerdemanagements in deutschsprachigen Gesundheitseinrichtungen. Die Ergebnisse dienen den teilnehmenden Einrichtungen dazu, Leistungen im Vergleich zu anderen Einrichtungen zu bewerten und Schwachstellen und Verbesserungspotenziale in den eigenen Prozessen zu identifizieren.

2016



TAG DES PATIENTEN

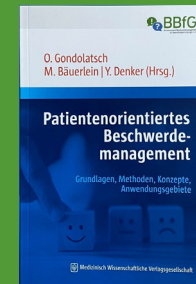
Seit 2016 setzen der BBfG und seine Mitglieder mit dem **Tag des Patienten** (www.tagdespatienten.de) jährlich am 26. Januar ein Zeichen für Patientenorientierung und Gesundheitskompetenz.

2018



Seit 2018 zeichnen wir mit dem **Award Patientendialog** (www.patientendialog.de) Kliniken, Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen aus, die Maßstäbe in der Kommunikation ihrer medizinischen Qualität und Versorgungssicherheit und damit auch in ihrem Beschwerdemanagement setzen. Die Jury ist überaus fachlich besetzt, u.a. mit der Deutschen Krankenhausgesellschaft; die jährliche Verleihung auf dem Deutschen Krankentag setzt ein weithin sichtbares Zeichen.

2022



Mit dem Fachbuch **„Patientenorientiertes Beschwerdemanagement - Grundlagen, Methoden, Konzepte, Anwendungsgebiete“**, erschienen 2022 in der Medizinisch Wissenschaftlichen Verlagsanstalt Berlin, veröffentlichte der BBfG als Herausgeber ein für die Praxis geschriebenes Kompendium rund um das Thema patientenorientiertes Beschwerdemanagement, in das nicht nur die hohe Kompetenz der BBfG-Mitglieder einfließen, sondern auch das Wissen zahlreicher weiterer Fachautor*innen.

2023



Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzender des BBfG, beim **Festakt „10 Jahre Patientenrechtegesetz“** im Februar 2023 in Berlin: Botschafter für die Interessen der in Gesundheitseinrichtungen beschäftigten Beschwerdemanager*innen und Impulsgeber für eine weitere Professionalisierung des patientenorientierten Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen.

Key Facts



Der BBfG bietet umfassende Informationen rund um das Thema Lob- und Beschwerden in Gesundheitseinrichtungen – mit jährlicher Benchmark-Befragung, relevanten Kennzahlen, regelmäßigen News und Mitglieder-Interviews auf der Verbandswebsite unter www.bbfg-ev.de.



Unser Newsletter informiert über aktuelle Entwicklungen, sorgt für Vernetzung der Mitglieder und regelmäßigen Austausch.

Die Mitglieder

Universitätskliniken und kommunale Maximalversorger, freigemeinnützige und private Träger: Der BBfG



vertritt mehr als 150 Mitglieder mit mehr als 500 Kliniken bzw. Klinikstandorten (nach Institutskennzeichen) in ganz Deutschland.

Der Vorstand

Der Vorstand des BBfG engagiert sich im Auftrag der Mitglieder für die Planung und Umsetzung



aller Maßnahmen zur Förderung des Beschwerdemanagements. Er wird im 3-Jahres-Rhythmus von der Mitgliederversammlung gewählt.

Das gemeinsame Wirken für ...

- ... mehr Anerkennung des Lob- und Beschwerdemanagements, fachlich ebenso wie politisch. 8 Arbeitsgruppen bilden das fachliche Profil unseres Verbandes.
- ... eine Verbindung zwischen fachlichem Austausch und berufspolitischer Vertretung.
- ... das Lob- und Beschwerdemanagement als Beruf und Qualifikation
- ... Sie und die Patientinnen und Patienten in Ihrem Haus!





Eine Mitgliedschaft im Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) ist ideal für Sie, wenn Sie ...

- ... die Leistungen Ihrer Gesundheitseinrichtung durch erstklassiges Beschwerdemanagement und effektive Prozessoptimierung steigern möchten.
- ... die Zufriedenheit Ihrer Patientinnen und Patienten signifikant erhöhen möchten, indem Sie gezielt und aktiv auf deren Bedürfnisse und Anliegen eingehen.
- ... sich durch kontinuierlichen Austausch sowie Fort- und Weiterbildungen zur Expertin bzw. zum Experten im Lob- und Beschwerdemanagement entwickeln möchten.

Mitglied werden: So einfach geht's

**Antrag ausfüllen, unterschreiben
und per E-Mail an info@bbfg-ev.de
oder per Post an:**

Bundesverband
Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen e. V.

Kriegsbergstr. 60
c./o. Klinikum Stuttgart
70174 Stuttgart

Kontakt und weitere Informationen

Oliver Gondolatsch (1. Vorsitzender)
Telefon: 0221 – 20 10 136
E-Mail: info@bbfg-ev.de

Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V.
Kriegsbergstr. 60
c./o. Klinikum Stuttgart
70174 Stuttgart

Vereinsregister: VR 723083
Registergericht: Amtsgericht Stuttgart
Redaktionell verantwortlich:
Oliver Gondolatsch (1. Vorsitzender)