

<b>Mitgliederversammlung</b> <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	 <b>BBfG</b> <small>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitsleistungen e.V.</small>
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
	<b>Protokollführer</b> Als Protokollführer wird Frau Natalja Kruppa einstimmig gewählt.	MV
1	<b>Begrüßung und Eröffnung der Mitgliederversammlung</b> Herr Oliver Gondolatsch begrüßt als Moderator alle Mitglieder und Fördermitglieder und eröffnet die Mitgliederversammlung. Regeln für die Videokonferenz werden kurz erläutert: - Das Stimmrecht bei der Abstimmung wird per Handzeichen kurz geübt/getestet (Hand heben bei Abstimmungen und wenn man einen Wortbeitrag leisten möchte). - Mikro bitte immer ausschalten, wenn nicht selbst gesprochen wird.	Herr Gondolatsch
2	<b>Ordnungsgemäße Einberufung der Mitgliederversammlung sowie Beschlussfähigkeit</b> Es gibt keine Einwände gegen die Tagesordnung, die Beschlussfähigkeit sowie die ordnungsgemäße Einberufung werden festgestellt.	MV
3	<b>Wahl eines Versammlungsleiters</b> Einstimmige Annahme der Versammlungsleitung durch Herrn Oliver Gondolatsch, Anwesenheit der Teilnehmer lt. Anmeldung (siehe Teilnehmerliste, <a href="#">Anlage 1</a> ) wird überprüft.	MV
4	<b>Genehmigung der Tagesordnung</b> Einstimmige Annahme.	MV
5	<b>Tätigkeitsbericht des Vorstandes (Siehe <a href="#">Anlage 2</a>)</b> Herr Gondolatsch zeigt einen Rückblick auf die Tätigkeiten des letzten Jahres auf. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leider konnte corona-bedingt die geplante Frühjahrstagung in Luxemburg nicht stattfinden. Sandro Cornaro ist in den verdienten Ruhestand gewechselt, deshalb ist noch offen, wo die nächste mögliche Tagung 2021 stattfinden kann. Appell an alle, zu überlegen, als Ausrichtungsort für die Frühjahrstagung und <i>Mitgliederversammlung des BBfG einzustehen? Das Netzwerk des BBfG lebt von persönlichen Kontakten, wir planen hoffnungsvoll in die Zukunft, wieder gemeinsam zusammen zu kommen.</i></li> </ul>	Herren Gondolatsch/ Bäuerlein

Erstellt durch (Autoren): Natalja Kruppa	Geprüft durch: BBfG Vorstand	Freigegeben durch:	Seite 1 von 6

<b>Mitgliederversammlung</b>  <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Tag des Patienten um den 26.01.2020 hat wieder stattgefunden. Danke für die zahlreiche Teilnahmen. (<a href="https://tagdespatienten.de/">https://tagdespatienten.de/</a>)</li> <li>• Der diesjährige Award Patientendialog kann nicht wie geplant auf der Medica Düsseldorf überreicht werden. Stattdessen wird ein eingespieltes Video mit einem Grußwort des Schirmherrn, Gesundheitsminister Jens Spahn, und des BBfG sowie weiteren Beteiligten erstellt. Der Award Patientendialog fokussiert sich auch auf die Bedeutung des Beschwerdemanagements für die Unternehmensentwicklung und ist sowohl für den Bundesverband als auch für das Beschwerdemanagement beste Werbung. Eine namhafte Jury (z.B. Bundespatientenbeauftragte Frau Prof. Schmidtke, Dirk Heidenblut, et al) hat die besten Einreichungen prämiert. (siehe <a href="#">Anlage 3</a>) Die Uniklinik Köln hat den Award Patientendialog 2020 gewonnen. Auf den zweiten Platz kommt das Universitätsklinikum Dresden, und über den dritten Platz freut sich die Uniklinik Heidelberg. Danke auch an Visioness für die organisatorische Unterstützung und dem gemeinsamen Aufbau des transparenten Verfahrens.</li> <li>• Vergabe des „Award Patientendialog“ im Jahr 2021 voraussichtlich wieder auf der Medica in Düsseldorf</li> </ul> <p><u>Ausblick Themen/ Aufgaben laufendes Jahr und nächste Jahre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesucht werden <b>Redakteure für BBfG-Blog</b> oder eine AG, die den Blog betreut und bspw. das „Lob des Monats“ veröffentlichen. Der BBfG ist ein mitgliedergeführter Verband und lebt von den Aktivitäten der Mitglieder. Interessierte melden sich bitte bei Oliver Gondolastch oder Mathias Bäuerlein.</li> <li>• <b>Tag der Patienten 26.01.2021</b> Frage dazu: Welches Thema ist vorgesehen? Noch nicht bekannt. Das Thema und weitere Informationen folgen bis spätestens Mitte Dezember.</li> <li>• <b>Eine Vereinshaftpflichtversicherung</b> für Veranstaltungen sowie eine <b>Haftpflichtversicherung für den Vorstand</b> wurden wie abgestimmt abgeschlossen.</li> <li>• Planung des <b>nächsten Versammlungsortes 2021</b> In Hoffnung auf „Normalität“ nach Corona hat sich Frau Himmel vom Robert-Bosch-Krankenhaus in Stuttgart bereit erklärt, den Krisenstab des KH für eine mögliche Tagung im Frühjahr 2021 anzusprechen.</li> </ul>	

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 2 von 6
Natalja Kruppa	BBfG Vorstand		

<b>Mitgliederversammlung</b>  <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	 <b>BBfG</b> <small>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitsinstitutionen e.V.</small>
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
	<p>Der Juni 2021 ist lt. Mitgliederversammlung das COVID-Risiko am geringsten, wetterbedingt kann vieles draußen stattfinden, deshalb wurde einstimmig die 2. Juniwoche festgelegt; der Termin sollte möglichst um diese Zeit angesetzt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Herbst 2021 wird auf Wunsch der Mitglieder wieder mit einer Videokonferenz geplant.</li> <li>• Die Software <b>SEWOBE zur Mitgliederverwaltung</b> wird zum Mitgliedermanagement eingeführt und wurde angeschafft. Künftig kann damit u. a. der Newsletter an alle Mitglieder oder auch Rechnungen versandt werden. Der BBfG möchte sich „entpersonifizieren“ und die Prozesse digitalisieren; Weg von aufwändigen Excel-Tabellen. Danke an M. Bäuerlein und sein Team für die Umsetzung. Künftig erhält jedes Mitglied ein eigenes LOGIN in SEWOBE. Auch das Veranstaltungsmanagement ist darüber möglich.</li> <li>• Neue <b>Mediationsschulung</b> am 26.04.2021 als 1-Tages-Seminar-in Köln geplant. Kostenlos für Unternehmensmitglieder, begrenzte Plätze. (Flyer siehe <a href="#">Anlage 4</a>)</li> <li>• Angebot für <b>Persönlichkeitstest</b>, Coaching, Resilienz, Selbstreflexion, Weiterentwicklung. (Flyer ist an alle bereits versandt; mehr Infos auf der BBfG Webseite)</li> <li>• Umfassendes <b>Beschwerdemanagement-Qualifizierungsseminar</b> 12.04.-17.04. 2021 mit der Steinbeis-Hochschule bzw. DGGP Institut geplant. 18-20 Personen, COVID-Alternative in Form einer digitalen Durchführung ist vorhanden; es gibt dafür zudem ein gutes Hygienekonzept, etc. (siehe <a href="#">Anlage 5</a>)</li> <li>• GRB Gesellschaft für Risiko-Beratung Hr. Gausmann bietet sich als <b>Referent</b> als Vertreter der Versicherungswirtschaft an. Hr. Gondolastch berichtet, dass Herr Gausmann bereits als Referent für die dieses Format eingeplant ist, allerdings nicht in dem 1. Durchlauf des Fortbildungsformates. Auf das Angebot wird gerne zurückgekommen.</li> <li>• <b>Aktuelle Mitglieder</b> als Finanzierungsbasis des BBfG: 97 77 Unternehmensmitglieder 17 Personenmitglieder, davon 3 Ehrenmitglieder 3 Fördermitglieder (Visioness, InWorks, GRB) – danke an die tolle Zusammenarbeit der letzten Monate ☺!!!</li> </ul>	
6	<p><b>Wirtschaftsplan für das kommende Jahr</b></p> <p><u>Einnahmen 2020 BBfG:</u> Mitgliedbeiträge bei 72 Unternehmensmitgliedern 21.600,00 €</p>	Herr Bäuerlein

Erstellt durch (Autoren): Natalja Kruppa	Geprüft durch: BBfG Vorstand	Freigegeben durch:	Seite 3 von 6
---	---------------------------------	--------------------	---------------

<b>Mitgliederversammlung</b> <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
	Neumitglieder (5) 2.250,00 € <u>Ausgaben 2020 BBfG:</u> 17.450,00 € Fixkosten + Variable Kosten  2020 Überschuss: <b>9.200,00 €</b> <u>Geplante Einnahmen 2021 BBfG:</u> Mitgliedsbeiträge 26.800,00 € <u>Geplante Ausgaben 2021 BBfG:</u> 25.250,00 € (durch die Planung einer Tagung sowie Dozenten für die Schulungen) Geplanter Überschuss: 1.550,00 € Der vorgestellte Wirtschaftsplan wird einstimmig genehmigt.	MV
7	<b>Finanzbericht der Schatzmeisterin</b> Die Steuererklärung wird über Finanzamt Stuttgart eingereicht. Der Kassenbericht wird in <b>der Präsentation Anlage 2</b> vorgestellt.  Gesamtsaldo 31.12.2019: 17.800,17 € Gesamtsaldo aktuell: 31.654,61 € (da keine Tagungen 2020 stattfinden konnten.) Es gibt keine Rückfragen.	Frau Koch
8	<b>Bericht der Rechnungsprüfer</b> Simone Geib (Westpfalz-Klinikum Kaiserslautern) und Martina Beher (Uni Essen), haben einen Kassenprüfbericht vom 11.03.2020 vorgelegt. Den <b>Bericht der Rechnungsprüfer</b> ist in <b>der Präsentation Anlage 2</b> zu finden. Für die Rechnungsprüfer war die Finanzbuchhaltung ordnungsgemäß, deshalb sprechen sich beide für eine Entlastung des Vorstandes und der Kassenwartin aus.	MV
9	<b>Entlastung des Vorstandes und der Schatzmeisterin</b> Der Vorstand wird einstimmig von den anwesenden Mitgliedern entlastet. Die Schatzmeisterin wird einstimmig von den anwesenden Mitgliedern entlastet. (bei 2 Enthaltungen)	MV
10	<b>Wahl des neuen Vorstandes</b> 1. Vorsitzender: Oliver Gondolatsch 2. Vorsitzender (Stv. Vorsitzender): Matthias Bäuerlein 3. Vorsitzender: Sandro Cornaro 4. Vorsitzender: Monika Baumann 5. Vorsitzender: Dr. Yvonne Denker Schatzmeisterin: Andrea Koch Der Vorstand stellt sich in dieser Zusammensetzung und Besetzung	MV

Erstellt durch (Autoren): Natalja Kruppa	Geprüft durch: BBfG Vorstand	Freigegeben durch:	Seite 4 von 6
---	---------------------------------	--------------------	---------------

<b>Mitgliederversammlung</b> <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	 <b>BBfG</b> <small>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitsberufe e.V.</small>
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
	<p>komplett zur gemeinsamen Wiederwahl. Die bisherige enge Zusammenarbeit beinhaltet viel Automatismus, dass entlastet und schafft Vertrauen.</p> <p><b>Einstimmig (bei Enthaltung der betroffenen) angenommen, der Vorstand und die Schatzmeisterin danken für das Vertrauen und nehmen die Wahl an.</b></p>	
11.	<p><b>Ergebnisse Inworks Benchmark 2020 (Daten aus dem Jahr 2019)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 263 Standorte angeschrieben, 292 Standorte beteiligt (weniger als im Vorjahr, vermutlich der Pandemie geschuldet. (siehe <a href="#">Anlage 6</a>)</li> </ul>	
12	<p><b>Anträge</b></p> <p>a.) Der Vorstand möchte Sandro Cornaro -der nun im Ruhestand ist- als Ehrenmitglied berufen. Er hat sich viele Jahre im Vorstand altverdiert gemacht, <b>der Vorschlag wurde einstimmig angenommen – Sandro Cornaro nimmt dies mit Freude an.</b></p> <p>b.) Die Überprüfung der Mitgliederbeiträge zum bisherigen finanziellen Stand des BBfG ergibt keine Notwendigkeit zur Erhöhung der Beiträge. Diese bleiben bei 300,00 €/pro Unternehmensmitglied, 50,00 € pro Personenmitglied, wobei keine Personenmitglieder mehr aufgenommen werden. <b>Der Vorschlag wurde einstimmig angenommen.</b></p> <p>c.) Der Vorstand beantragt, sogenannte Karteileichen löschen zu dürfen. Das sind Mitglieder, die sich nicht melden und keine Beiträge zahlen. Hier wurden diese bereits 3-4 x gemahnt bei noch immer offenen Geldeingang. Auf den Rechnungen stand der Hinweis, wenn keine Bezahlung erfolgt, entfällt die Personenmitgliedschaft ab dem 31.12.2020. <b>Der Vorschlag wurde nach einigen Diskussionen einstimmig angenommen.</b> <u>Stimmen aus der Mitgliedschaft:</u></p> <p>d.) Was wird bzgl. Mitarbeiterschutz in den Kliniken unternommen? Wachdienst? Deeskalationstraining? Für den Benchmark: Aus wievielen Beschwerden werden Versicherungsfälle und wie hoch sind die tatsächlichen Schäden monetär? Die Themen werden notiert und demnächst aufgegriffen.</p> <p>e.) Was ist das Motto des nächsten „Tag des Patienten 2021“? Folgt im Dezember</p> <p>f.) Es ist seitens des Vorstandes eine online Plattform zum Chatten untereinander geplant.</p>	<p>MV</p> <p>MV</p> <p>MV</p> <p>MV</p> <p>MV</p>

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 5 von 6
Natalja Kruppa	BBfG Vorstand		

<b>Mitgliederversammlung</b> <b>12.11.2020 10:10 bis 12:30 Uhr (online)</b>	 <b>BBfG</b> <small>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitsleistungen e.V.</small>
Teilnehmer: vgl. beiliegende Anwesenheitsliste (Anlage I)	
Verteiler: Mitglieder, Vorstand	Stand: 12.11.2020

Nr.	Thema	Wer
13	<p style="color: red; text-align: center;"><b>Hausaufgabe an die Mitglieder:</b></p> <p>Wie wurde die Videokonferenz empfunden? Was kann verbessert werden? Infos hierzu bitte an Matthias Bäuerlein weitergeben.</p>	

für das Protokoll, Mitwitz, 04.12.2020

Natalja Kruppa



Unterschrift und Name des Protokollführers

**Anlagen:**

**Anlage 1:** Teilnehmerliste

**Anlage 2:** Präsentation Vorstand inkl. Kassenprüfbericht u. Bericht Rechnungsprüfer

**Anlage 3:** PM Award Patientendialog incl. Gewinner

**Anlage 4:** Flyer Mediationskurs 2021

**Anlage 5:** Flyer Qualifizierungsseminar Beschwerdemanagement 2021

**Anlage 6:** Benchmark Inworks 2019

online-Videokonferenz 12.11.2020

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 6 von 6
Natalja Kruppa	BBfG Vorstand		