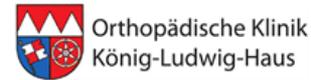




**BBfG Herbsttagung
14.11.2019**

- Klinik- und Gesundheitskommunikation seit 2011
- 10 festangestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Sitz in Heidelberg





Seit 2016 arbeiten wir für den BBfG

- Neue Website www.BBfG-eV.de
- Pressearbeit
- aufmerksamkeitsstarke Plattformen

Tag des Patienten

The screenshot shows the homepage of the website for the 'Tag des Patienten' (Patient Day) event. At the top, a green banner reads 'Am 26.01. ist der TAG DES PATIENTEN' with the tagline 'Der Mensch im Mittelpunkt - Ethik im Krankenhausalltag'. Below this is a navigation menu with links for 'Tag des Patienten', 'Teilnahme', 'Teilnehmende Kliniken', 'Presse', and 'Kontakt'. The main content area features a large photo of three people in a hospital setting. To the right of the photo is a quote: '„Mit dem Tag des Patienten geben wir den Rechten der Patientinnen und Patienten eine Stimme, die gehört wird“' attributed to 'Detlef Schifflke, 1. Vorsitzender des BPIK'. Below the main photo is a smaller version of the banner with the date '26.01.2019'. At the bottom, there are two large buttons: a blue one that says 'MEHR ERFAHREN' and a green one that says 'JETZT TEILNEHMEN'.

- **Wann?** Jährlicher Aktionstag am 26. Januar
- **Was?** Kliniken sind aufgerufen, sich mit Infoveranstaltungen, Workshops, Telefonhotlines zu beteiligen
- **Ziel:** Info und Aufklärung über Patientenrechte
- „**Werbung**“ für Kliniken, denen die Stimme ihrer Patienten wichtig ist!

www.tagdespatienten.de

Tag des Patienten Partner Deutsche Krankenhausgesellschaft



DKG ZUM HEUTIGEN "TAG DES PATIENTEN" Die Kommunikation steht im Mittelpunkt

"Ganz wesentlich für die Gesundheit von Menschen ist das Gefühl, gut aufgehoben zu sein. Dieses Gefühl entsteht, wenn Kommunikation und menschliche Zuwendung stattfindet. Der Tag des Patienten ist jedes Jahr ein guter Anlass, uns zu hinterfragen, wie wir das Miteinander und die Kommunikation weiter verbessern können", erklärte Dr. Gerald Gaß, Präsident der Deutschen Krankenhausgesellschaft (DKG), anlässlich des bereits zum dritten Mal stattfindenden "Tag des Patienten". Die Erwartungen der Krankenhäuser seien, dass alle Beteiligten ihre gegenseitigen Bedürfnisse, aber auch die Sorgen, Nöte und Zwänge besser kennenlernten.



aerzteblatt.de



THEMEN · PATIENTEN

Kliniken wollen Kommunikation mit Patienten verbessern

Freitag, 26. Januar 2018



Berlin – Die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG) hat anlässlich des heute stattfindenden „Tags des Patienten“ eine bessere Kommunikation angemahnt. Die Erwartungen der Krankenhäuser seien, dass alle Beteiligten ihre gegenseitigen Bedürfnisse, aber auch die Sorgen, Nöte und Zwänge besser kennenlernten, sagte DKG-Präsident Gerald Gaß.

Um diese Verbesserung zu erzielen, sei die Kommunikation unerlässlich und stehe im Mittelpunkt. „Mit jedem Gespräch kann mehr Verständnis über die Leistungen der Krankenhäuser und damit auch mehr Vertrauen in die Arbeit der Kliniken geschaffen werden, zum Nutzen der Patienten“, so Gaß.

Award Patientendialog

- Mit zahlreichen Persönlichkeiten der Gesundheitsbranche hochkarätig besetzte Jury
- Verleihung auf dem Deutschen Krankenhaustag anlässlich medica (20. November 2019)
- „Nobelpreis für das Patienteninteresse“



Dr. Gerald Gaß, Präsident der DKG,
gratuliert Marketing-Leiter Marc Raschke
vom Klinikum Dortmund

Award Patientendialog Schirmherrschaft 2019

Gesundheitsminister
Jens Spahn
und
Patientenbeauftragte
der Bundesregierung,
MdB Prof. Claudia Schmidtke

Award Patientendialog

Gesundheitsminister und Patientenbeauftragte übernehmen die Schirmherrschaft

Unter Schirmherrschaft von Gesundheitsminister Jens Spahn und der Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Prof. Dr. Claudia Schmidtke, würdigt der Award Patientendialog Kliniken und Krankenhäuser, die sich sowohl im Alltag als auch mit gezielten Projekten für das Wohl ihrer Patienten engagieren und einen vorbildlichen Dialog mit Erkrankten und deren Angehörigen pflegen.



Gesundheitsminister Jens Spahn.
Foto: BMG

Grüßwort Jens Spahn

"Mit meiner Schirmherrschaft über den Award Patientendialog möchte ich die Würdigung von Kliniken und Krankenhäusern unterstützen, die sich für einen vorbildlichen und wertschätzenden Dialog mit ihren Patientinnen und Patienten einsetzen", sagt Jens Spahn in seinem [Grüßwort](#) zum Award Patientendialog. Der Award bewertet, worauf es in einer Klinik in erster Linie ankommt: den würdevollen Umgang mit Patienten und Angehörigen. Geehrt werden nicht einzelne Personen, sondern die gesamte Belegschaft.



Patientenbeauftragte Prof. Dr. Claudia Schmidtke. Foto: Ian Kooetzky

Kliniken können ihre Bewerbungen mit der Beschreibung ihrer Projekte zum Wohle der Patienten bis 1. Oktober 2019 per Mail an award@patientendialog.de oder über das vorgefertigte [Eingabeformular](#) auf der Patientendialog-Website einreichen. Eine hochkarätige Jury bewertet die eingegangenen Bewerbungen. Vergeben wird die Trophäe am **20. November 2019** im Rahmen der BPIK-Fachtagung auf dem Deutschen Krankenhausstag am Rande der



Award Patientendialog Schirmherrschaft 2019

„Die ausgezeichneten Kliniken setzen für [einen] wertschätzenden Dialog den richtigen Rahmen. Ihnen gilt mein besonderer Dank.“

Bundesgesundheitsminister Jens Spahn

Ergebnisse

aerzteblatt.de



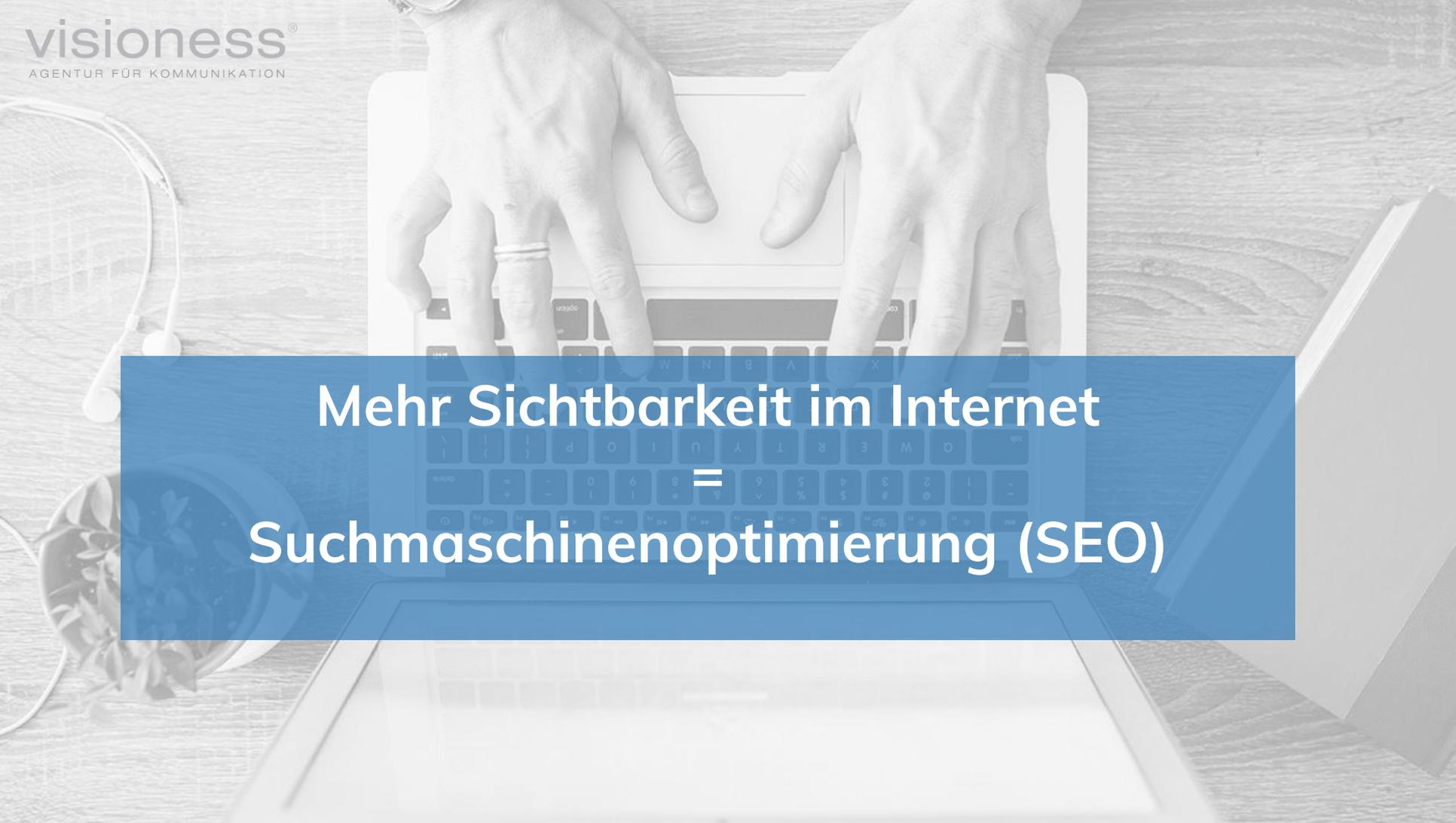
- ⇒ BBfG ist durchgängig in relevanten Fachmedien präsent
- ⇒ Mit Anlässen wie dem „Tag des Patienten“ und dem „Patientendialog“ erreichen wir zudem hohe Reichweiten in Publikumsmedien

Anzahl Veröffentlichungen 2019 insgesamt (Print & Online):
> 20 Einzelveröffentlichungen

Gesamtauflage bzw. erreichte Leser 2019:
Print > 200.000 Leser
Online > 2,5 Mio. Leser

Ziele 2020

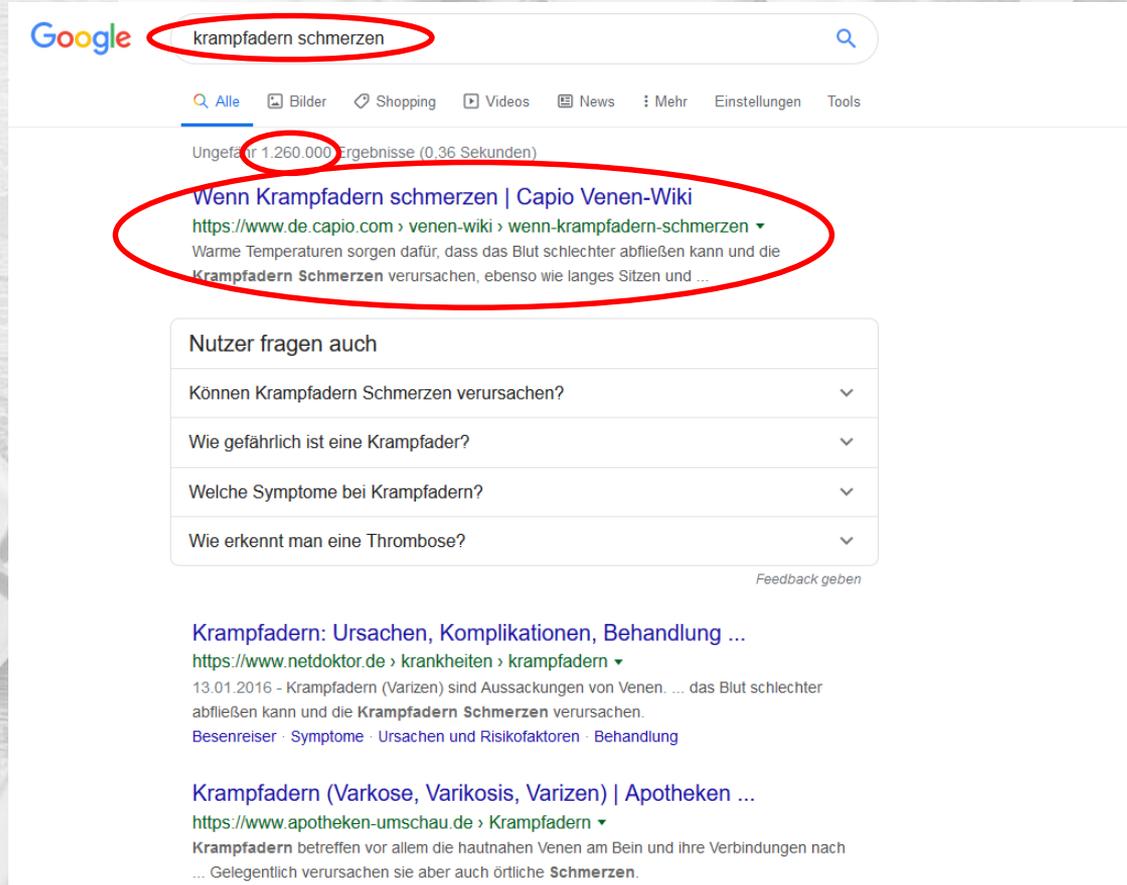
- # Mehr Sichtbarkeit im Internet
- # Mehr Leben auf www.BBfG-eV.de



**Mehr Sichtbarkeit im Internet
=
Suchmaschinenoptimierung (SEO)**

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Ziel: mit definierten Begriffen gefunden werden



Google **krampfadern schmerzen** 🔍

Alle Bilder Shopping Videos News Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 1.260.000 Ergebnisse (0,36 Sekunden)

Wenn Krampfadern schmerzen | Capio Venen-Wiki
<https://www.de.capio.com/venen-wiki/wenn-krampfadern-schmerzen> ▾
Warme Temperaturen sorgen dafür, dass das Blut schlechter abfließen kann und die **Krampfadern Schmerzen** verursachen, ebenso wie langes Sitzen und ...

Nutzer fragen auch

- Können Krampfadern Schmerzen verursachen? ▾
- Wie gefährlich ist eine Krampfader? ▾
- Welche Symptome bei Krampfadern? ▾
- Wie erkennt man eine Thrombose? ▾

Feedback geben

Krampfadern: Ursachen, Komplikationen, Behandlung ...
<https://www.netdokter.de/krankheiten/krampfadern> ▾
13.01.2016 - Krampfadern (Varizen) sind Aussackungen von Venen. ... das Blut schlechter abfließen kann und die **Krampfadern Schmerzen** verursachen.
Besenreiser · Symptome · Ursachen und Risikofaktoren · Behandlung

Krampfadern (Varkose, Varikosis, Varizen) | Apotheken ...
<https://www.apotheken-umschau.de/Krampfadern> ▾
Krampfadern betreffen vor allem die hautnahen Venen am Bein und ihre Verbindungen nach ... Gelegentlich verursachen sie aber auch örtliche **Schmerzen**.

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Ziel: mit definierten Begriffen gefunden werden

Google **krampfader entfernen** 🔍

Alle Bilder Videos Shopping News Mehr Einstellungen Tools

Ungefähr 921.000 Ergebnisse (0,60 Sekunden)

Krampfadern schonend entfernen | Schwerpunktpraxis Heidelberg
www.venenpraxis-heidelberg.de/ 0800 7237012272
Venen Op durch erfahrenen Phlebologen: moderne minimalinvasive Verfahren. Gleich anrufen und Termin vereinbaren! Langjährige Tätigkeit. Moderne Praxisräume. Aktuelle Standards.
[Thema Krampfadern](#) · [Thema Venen](#) · [Die Therapie](#) · [Kontaktieren Sie Uns](#) · [Über Uns](#)

Um **Krampfadern entfernen** zu lassen, sollten Sie einen Facharzt für Phlebologie oder Gefäßchirurgie aufsuchen. Er kann die Varizen operativ **entfernen**, etwa mittels Stripping/Teilstripping. Auch durch Verödung und andere Verfahren lassen sich **Krampfadern entfernen**. 13.01.2016 
<https://www.netdoktor.de/krankheiten/krampfadern/entfernen>

Nutzer fragen auch

- Wie lange dauert eine Krampfaderoperation? ▾
- Wie gefährlich ist eine Krampfader? ▾
- Wie viel kostet es Krampfadern entfernen zu lassen? ▾
- Können Krampfadern Schmerzen verursachen? ▲

Beschwerden, die durch **Krampfadern verursacht** werden, treten vor allem in den Beinen auf. Betroffene klagen vielfach über ein Schwere- oder Spannungsgefühl, aber auch über **Schmerzen**. Insbesondere nach langem Sitzen oder Stehen verschlimmern sich die **Symptome**.

Wenn Krampfadern schmerzen | Capio Venen-Wiki
<https://www.de.capio.com/venen-wiki/wenn-krampfadern-schmerzen>

**Wie erreichen wir diese bessere
Sichtbarkeit & ein gutes
(= hohes) Ranking bei Google?**

Diagnostikverfahren

33/100

SEO - Inhaltsanalyse

↻ Aktualisieren

- ✘ **Seitenbeschreibung** wurde nicht gesetzt.
- ✘ **H1 Überschrift** 0 Überschriften wurden gefunden.
- ✘ **Alt Attribute** Es gibt kein Bild mit einem alternativen Text.
- ✘ **Fokus Schlüsselwort** Es wurde kein Schlüsselwort gesetzt.
- ✔ **Browser Titel** hat die optimale Länge.
- ✔ **H2 Überschriften** Die Anzahl der Überschriften ist optimal.

2. Wertige Inhalte bieten



welche inhalte mag google?



Alle



News



Shopping



Bilder



Videos



Mehr

Einstellungen

Tools

Ungefähr 25.400.000 Ergebnisse (0,41 Sekunden)

Schritte zu einer Google-freundlichen Website - Search ...

<https://support.google.com/webmasters/answer/>

Wenn Ihre Webseiten **nützliche Informationen** enthalten, wird dieser **Inhalt** viele Besucher anlocken und Webmaster werden Links zu Ihrer Website erstellen.

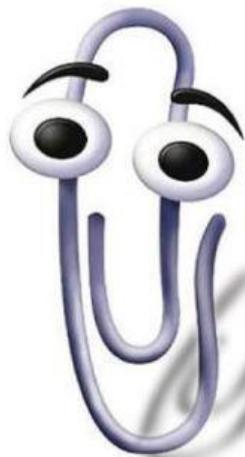
2. Mehrwerte bieten

Was sind wertige Inhalte?

„Lösen Sie die Probleme Ihrer User!“

Vielfach erprobt und bewährt:

- Wikis
- Das „Beschwerde-Wiki“
- Von A wie [...] bis Z wie „Zielsetzung des Beschwerdemanagements“



Anscheinend möchten Sie einen Brief schreiben.

Brauchen Sie Hilfe?

- Hilfe zur Erstellung des Briefes anfordern
- Brief erstellen ohne Hilfe
- Diesen Tipp nicht mehr anzeigen



Anscheinend möchten Sie einen Brief schreiben.

Brauchen Sie Hilfe?

- Hilfe zur Erstellung des Briefes anfordern
- Brief erstellen ohne Hilfe
- Diesen Tipp nicht mehr anzeigen

Idee: „Chat“-Funktion → User direkt auf der Startseite abholen

„Sie haben Fragen zum Thema
Patientenbeschwerden?“

Vielleicht werden diese im
Beschwerde-Wiki beantwortet.“

Mehrwerte bieten, welche die
Nutzer nachfragen

**Forum beleben =
Anlässe für Teilnahme bieten**

➤ **Der „Beschwerde-Dienstag“**

Mehrwerte bieten, welche die Nutzer nachfragen

- Ein bestimmter Wochentag oder Tag im Monat wird einem Thema gewidmet, welches Nutzer im Forum diskutieren
- Forums-Teilnehmer stellen einen besonderen Fall zur Diskussion
- Dieser Tag wird auch im Newsletter aktiv beworben
- Antworten/Äußerungen dazu werden per eMail-Notification rundgeschickt

Mehrwerte bieten, welche die Nutzer nachfragen

- Ziel: das Forum aktiv bewerben – DAS Austausch-Forum für Beschwerdemanagement werden
- Gründe für regelmäßige Teilnahme und Wiederkehr schaffen
- Mehrwert für Beschwerdemanager:
Konsultationsmöglichkeit bei schwierigen Fällen
- Neue / unbekannte Fälle, von denen man lernen kann ...
- Austausch mit Gleichgesinnten

Mehrwerte bieten, welche die Nutzer nachfragen

- Öffentliche bzw. sichtbare **Kalender-Funktion** auf der Startseite
- Veranstaltungen des BBfG (intern) sowie zum Thema Patientenbeschwerden allgemein, Partner-Projekte etc.

Mehrwerte bieten, welche die Nutzer nachfragen

- ... auch dies ist wertiger, sinnhafter
Content, den Google hoch rankt!

Die richtigen **Inhalte:**
Potenzial für mehr
Aufmerksamkeit

Story-Telling



Werbung für den VW Passat: Junge als Darth Vader versucht Dinge zum Leben zu erwecken.

https://www.youtube.com/watch?v=FCDKQaH2-_s

Weitere Beispiele für Story-Telling



Pampers Baby-Dry: Vater montiert Treppengitter, Baby lacht.



Edeka: „Wir werden es Weihnachten wieder nicht schaffen“



WICK MediNait: „Schatz, kannst du meine Mama anrufen?“

Was ist Story-Telling?

- Vermittelt Wissen durch reale (oder fiktive) Geschichten
- Möglichst einfach und verständlich präsentiert
- Informationen bleiben langfristig im Gedächtnis (Emotionalisierung)

Nutzen des Story-Tellings?

- Vermittelt Wissen durch reale Geschichten
- Möglichst einfach und verständlich präsentiert
- Informationen bleiben langfristig im Gedächtnis (Emotionalisierung)

Story-Telling für den BBfG - Beschwerdemanager im Porträt -



„Man muss ein Gespür für die Menschen haben“

Kevser Bilge spricht über ihre Arbeit als Beschwerdemanagerin am Diakonie-Klinikum Stuttgart

Lange Wartezeiten, Beschwerden über das Essen, Missverständnisse im Arzt-Patienten-Dialog: Häufig sind es solche Probleme, die Patienten oder Angehörige erst auf die Palme und dann zu Kevser Bilge, Beschwerdemanagerin am Diakonie-Klinikum Stuttgart bringen. Mit Empathie und einfachen Kommunikationsregeln versucht sie, die Wogen wieder zu glätten – oft mit Erfolg.



Ute Büchner im Porträt

Ute Büchner spricht über ihre Arbeit im Meinungs- und Beschwerdemanagement der Universitätsmedizin Göttingen

Wenn Ute Büchner den Hörer abnimmt, wird es auch mal laut. Oft sind große Emotionen im Spiel, wenn Patienten oder Angehörige ein Anliegen klären möchten. Die Beschwerdemanagerin an der Universitätsmedizin in Göttingen (UMG) hat dafür Verständnis. „Die persönliche innere Anteilnahme ist nachvollziehbar“, sagt sie.



Weitere Möglichkeiten des Story-Tellings für den BBfG

- Rubrik „Beschwerdemanager im Porträt“ ausbauen
- „wohnortnahe Versorgung“ als neue Serie etablieren



Aktuelles

Aktuelle Informationen



BBfG mit Infostand auf dem Berliner Tag der Patientenfürsprecher

Enger Austausch und kollegiale Zusammenarbeit: Andrea Koch, Vorstandsmitglied des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG), hat am 25. Oktober 2019 auf dem Berliner Tag der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher über Aufgaben des BBfG und Kooperationen mit dem Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPK) informiert. Ziel der engen Kooperationen beider Verbände ist es, den bereits hervorragenden Austausch zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern weiter auszubauen, damit Patienten nicht nur den richtigen Ansprechpartner für Lob und Kritik in der Klinik finden, sondern die Rückmeldungen auch ins Qualitätsmanagement der Klinik eingehen

Shaking hands mit Bundesgesundheitsminister Jens Spahn

Veranstaltungen im Überblick

Sichtbar im
Sichtgliederbereich

Für mehr
Aufmerksamkeit:

Integration auch auf
der BBfG-Startseite

- Herbsttagung BBfG 2019
- Veröffentlichung Benchmark
- Tag des Patienten 2020
- Frühjahrstagung BBfG 2019
- Patientendialog
- Präsenz auf externen
Veranstaltungen

Veranstaltungen für November 2019

VERANSTALTUNGEN IM SICHEN
HERBSTTAGUNG SICHEN

ANDEREN ALLE MONAT

Oktober Dezember

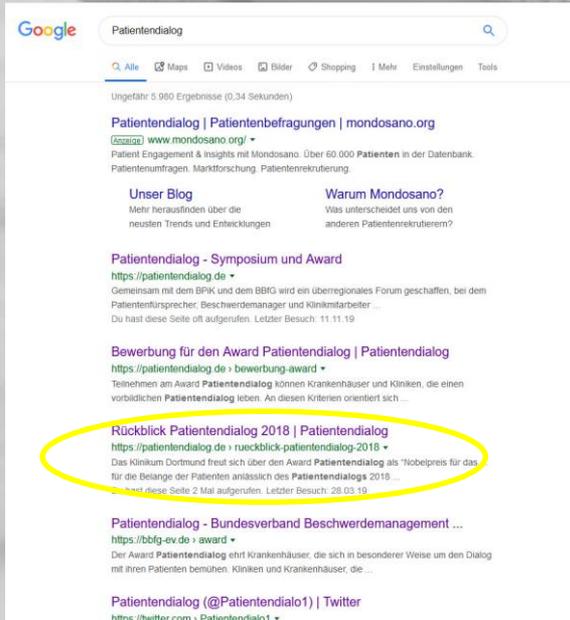
MONATAG	DIENSTAG	MITTWOCH	DONNERSTAG	FREITAG	SAMSTAG	SONNTAG
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

TERMINE / VERANSTALTUNGEN

13.11.2019	Beginn 18:00	Mein kardio-logischer Patient vom Notfall bis zur chronischen Therapie Krankenhaus Barmherzige Brüder, Konferenzräume, Romanstraße 93, 80639 München.	ANMELDEN IN MEINEM KALENDER SPEICHERN
14.11.2019	Beginn 14:15	Ethikdebatten: Chancen und Grenzen des Begriffs der Autonomie bei neurologischen Erkrankungen, Demenz und geistiger Behinderung Krankenhaus Barmherzige Brüder, Konferenzspange Raum 1, Romanstraße 93, 80639 München.	ANMELDEN IN MEINEM KALENDER SPEICHERN
14.11.2019	Beginn 10:00	Kinderlose Informationsreihe, Warum zwiesel sitzen schadet und was kann ich tun? Zentrum für Ernährungsmedizin und Prävention (ZEP), Department der Inneren Medizin I, Hottelstraße 10, 8. Stock.	ANMELDEN IN MEINEM KALENDER SPEICHERN
20.11.2019	Beginn 18:00	Fortbildung Rettungsdienst "Was ist aus ihrem Fall geworden?" Krankenhaus Barmherzige Brüder, Konferenzspange Raum 1, Romanstraße 93, 80639 München.	ANMELDEN IN MEINEM KALENDER SPEICHERN

ALLE TERMINE

Suchmaschinenoptimierung



- Beschwerdemanagement/
Beschwerdemanager
- Behandlungsfehler
- Lob und Kritik
- Patientenrechte
- ...

Barrierefreiheit auf Websites

- **Neue Vorschriften für öffentliche Einrichtungen**
- **Jetzt schon für die Zukunft rüsten und Vorbild sein**

EU-Richtlinie über den barrierefreien Zugang zu den Webangeboten öffentlicher Stellen

Im Dezember 2016 wurde die [EU-Richtlinie 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen](#) im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Danach hatten die Mitgliedsstaaten bis zum September 2018 Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. In Deutschland erfolgte die Umsetzung auf Bundesebene im Juli 2018 durch das [Gesetz zur Verlängerung befristeter Regelungen im Arbeitsförderungsrecht und zur Umsetzung der Richtlinie \(EU\) 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen](#). Die [Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung \(BITV\) 2.0](#) wurde im Mai 2019 angepasst. Die rechtliche Umsetzung in den Bundesländern dokumentieren wir unter [Gesetzgebung und Standards](#).

Die EU-Richtlinie 2102 verpflichtet öffentliche Stellen von der Bundes- über die Landes- bis zur kommunalen Ebene zu barrierefreien Webangeboten. Das heißt, dass sich Verwaltungen und beispielsweise Gerichte, Polizeistellen, öffentliche Krankenhäuser, Universitäten oder Bibliotheken um die Barrierefreiheit ihrer Internetseiten und Apps kümmern müssen. Ausgenommen sind öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten und in Teilen Schulen, Kindergärten und Krippen.

Gegenstand der Richtlinie

Welche Online-Angebote öffentlicher Stellen fallen in den Geltungsbereich und wie sehen die Umsetzungsfristen aus?

Webauftritte

- Auftritte, die nach September 2018 veröffentlicht werden, müssen ab September 2019 **zureichend** gestaltet sein

Pressemitteilungen

Lohnt sich der Aufwand?

Ja, sofern Sie etwas zu berichten haben. Z. B.:

- Aktuelles
- Veranstaltungen
- Fallbeispiele
- Benchmark

Weitere Kanäle: Website, Social Media

The image shows two overlapping digital content elements. The top one is a screenshot of a news article from 'Thieme kma Online'. The article title is 'Fehlvestitionen in Kliniken vermeiden' and it discusses organizational and communication issues in hospitals. The bottom element is a screenshot of a social media post from 'aerzteblatt.de'. The post title is 'Beschwerdemanagement: Was Patienten bemängeln' and it discusses patient complaints and benchmarking in hospital management. Below the social media post, there are three circular icons representing different levels of customer satisfaction: a happy face, a sad face with a hand pointing to it, and a neutral face.

Social Media

Netzwerken und eigene Themen setzen

BBfG
@BBfGeV

Der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) vertritt die Interessen von in Kliniken beschäftigten Beschwerdemanagern.

Seit September 2019 bei Twitter

171 Folge ich 23 Follower

BBfG @BBfGeV · 8. Nov.
Glückwunsch an den @BPIK_eV zu neuem Meilenstein: Der "Essener Standard" beschreibt Rahmenbedingungen für die Arbeit von Patientenfürsprechern in #Essen mit Vorbildcharakter. @DetlefSchiffke spricht von "Maßstäben im Sinne der #Patienten", essen.de/meldungen/pres...

Finde heraus, was gerade in der Welt los ist

Melde dich noch heute bei Twitter an.

Registrieren

Anmelden

Visioness GmbH
Hans-Bunte-Str. 10
69123 Heidelberg
www.visioness.de