

<p>*BBfG</p>	<p align="center"><b>Fotoprotokoll Herbsttagung BBfG – 21.10.</b></p>	<p align="right">Version 01</p>
<p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	<p align="center"><b>Ergebnisse AG Qualifikationsstandards</b></p>	<p align="right">Stand: 24.10.2018</p>

AG-Kompetenzmodell

AG -  
Kompetenzmodell

↙

Grundkompetenzen

↓

Kompetenzprofile

↘

Organisationale  
Kompetenzen

these:

**Kompetenz ist mehr als Qualifikation**

Der Beschwerdemanager muss bestimmte Grundkompetenzen mitbringen  
(„nicht jeder kann Beschwerdemanager werden“)

Der Arbeitgeber muss dem Beschwerdemanager den Erwerb weiterer/ notwendiger Kompetenzen auf Basis von Kompetenzprofilen, durch entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen, ermöglichen.

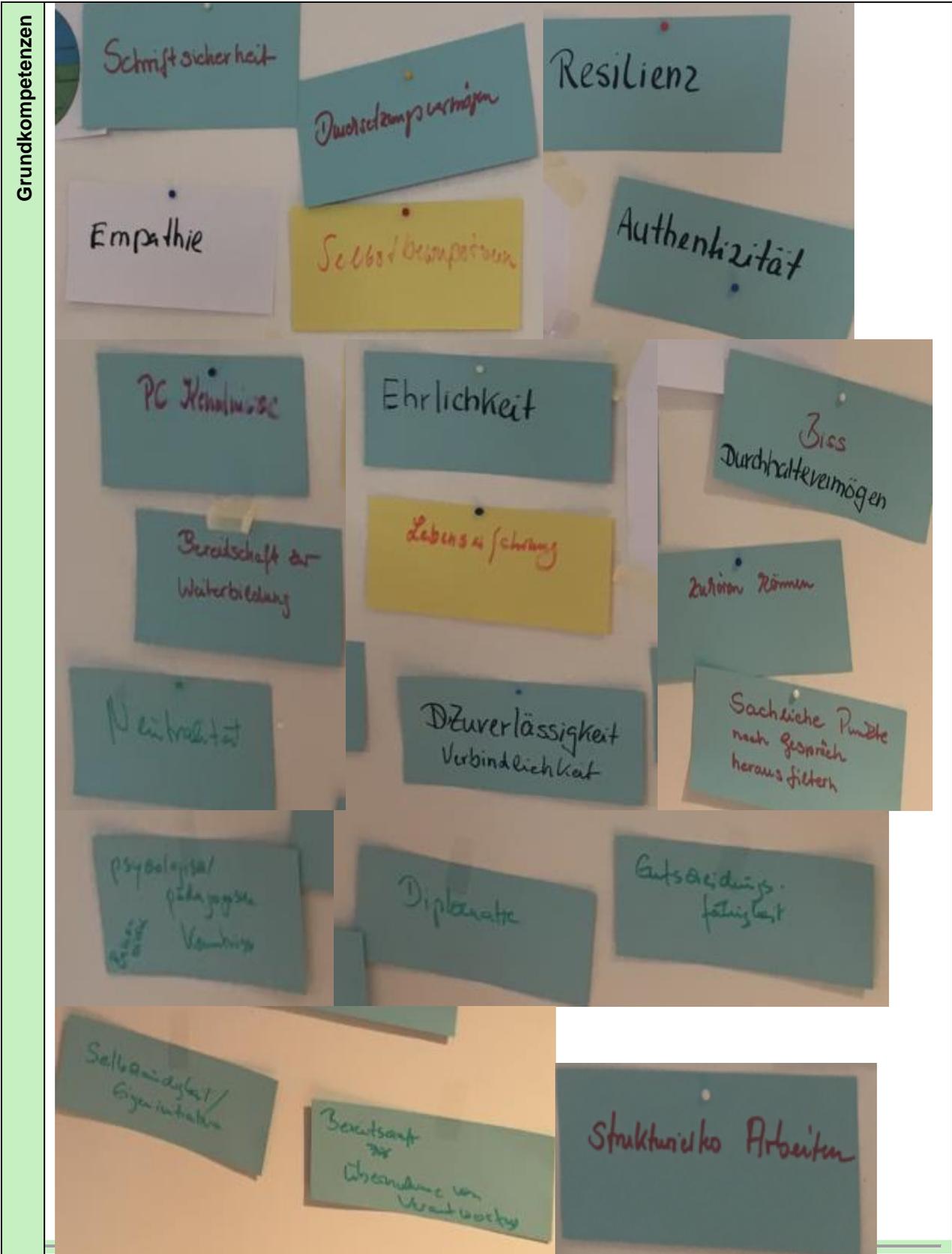
Neben der Qualifikation muss der Arbeitgeber den Beschwerdemanager auch mit organisationalen Kompetenzen ausstatten.

Für alle drei Bereiche:  
sowohl für die **Grundkompetenzen**,  
die **Kompetenzprofile** wie auch für  
die notwendigen **organisationalen Kompetenzen** definiert der  
BBfG Standards.

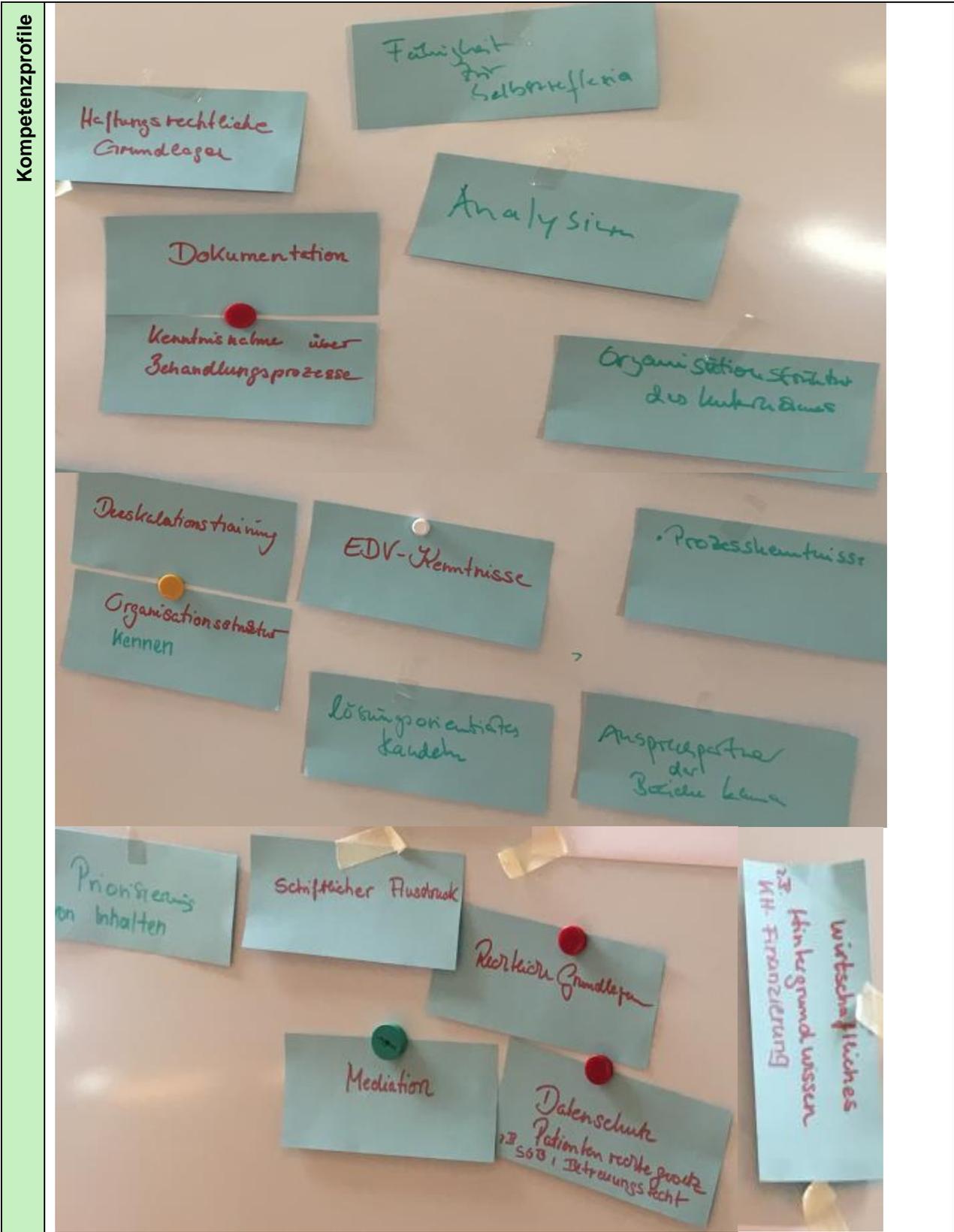
**Ziel eines Kompetenzmodells für Beschwerdemanager:**

Das Modell benennt Standards für ein kompetenzorientiertes Personalmanagement für Beschwerdemanager in Gesundheitseinrichtungen und definiert organisatorische Rahmenbedingungen für die Arbeit der Beschwerdemanager. Damit bildet es eine Basis für die Implementierung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements. Konkret werden Kriterien für die Personalauswahl, die Personalentwicklung und die Personalqualifizierung sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen in denen ein Beschwerdemanager patientenorientiert arbeiten kann, definiert.

<p>*BBfG</p>	<p align="center"><b>Fotoprotokoll Herbsttagung BBfG – 21.10.</b></p>	<p align="right">Version 01</p>
<p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	<p align="center"><b>Ergebnisse AG Qualifikationsstandards</b></p>	<p align="right">Stand: 24.10.2018</p>



<p>*BBfG</p>	<p align="center"><b>Fotoprotokoll Herbsttagung BBfG – 21.10.</b></p>	<p align="right">Version 01</p>
<p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	<p align="center"><b>Ergebnisse AG Qualifikationsstandards</b></p>	<p align="right">Stand: 24.10.2018</p>



<p>*BBfG</p>	<p align="center"><b>Fotoprotokoll Herbsttagung BBfG – 21.10.</b></p>	<p align="right">Version 01</p>
<p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	<p align="center"><b>Ergebnisse AG Qualifikationsstandards</b></p>	<p align="right">Stand: 24.10.2018</p>

Organisatorische Kompetenzen

**Organisatorische Kompetenzen**

**Definition:**  
Vorhandensein von Rahmenbedingungen die die fachlich kompetente Arbeit des Beschwerdemanagers im Unternehmen ermöglichen und sicher stellen.

**AG-Kompetenz Modell**

**organisatorische Kompetenzen**

**Zertifizierung extern!**

**Aktivität für Recherche**

**Zugang zu Netzwerken**

**Zugang zu Tools + geeigneter Software**

**Vertrauen**  
↳ Vorsetzt  
↳ Mit  
↳ Kommunikation

**Zeitressourcen**

**Büro für 4. Augensprache**

**Präsentation 3H  
erk. Führungskräfte**

**Betriebsvereinbarung**

**Medien**  
(Internet, Telefon, Homepage, E-Mail)

**Rückhalt von G.F. (Gleichung von 3H)**

**Reporting**  
↳ an wem  
↳ Zeitpunkt/Wo

**Öffentlichkeit**  
→ Tag der Patienten  
→ Transparenz / Kontrolle

**Verfahrens-umstellung VA 3H**

**Befugnisse**

**Answertung/ Statistik**

**Implementierung eines Strukturierter BfB/ Berichterstattung**

**Grenzen der Aufwandskommunikation**

**Software**

**Vergabe von "Goodies" Budget**

**Aktionsrahmen**  
(Aktionsplan 3H, 3H, 3H)

**Formulierung (Standardisierte)**

**Eigene Kostenstelle**

**Prozess-ablauf/-beschreibung**

**Personalmanagement**  
→ Anzahl  
→ Verteilung

**Erreichbarkeit!**  
→ Sprechstunden  
→ zentrale Lokalisation

**MA Schulung im Umgang mit Beschwerden**

**Schadensmeldung in Abgrenzung zu 3H**

**Wegweiser**

**Leitbild**

**Schnittstellen-themen**  
→ Umgang Recht/ Datenschutz

**Verknüpfung von 3H/ Berichterstattung**

**Brandmark 3H**

**Fehlerkultur**

**Zusammenarbeit**  
→ Disziplin  
→ Gehör des Kunden

**Supervision für an Boardwork wichtig**

 <p>*BBfG</p>	<p align="center"><b>Fotoprotokoll Herbsttagung BBfG – 21.10.</b></p>	<p align="right">Version 01</p>
<p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	<p align="center"><b>Ergebnisse AG Qualifikationsstandards</b></p>	<p align="right">Stand: 24.10.2018</p>

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Auftraggeber

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Projektleiter