



BBfG Newsletter Januar 2023

Liebe Mitglieder des BBfG,

wir wünschen Ihnen allen ein gutes und erfolgreiches neues Jahr!

In Kürze haben wir wieder die Gelegenheit, auf die wichtige Rolle des Lob- und Beschwerdemanagements in einem patientenorientierten Gesundheitswesen aufmerksam zu machen: Der **Tag des Patienten am 26. Januar** steht dieses Jahr unter dem wichtigen Motto „Gesundheit – Wissen – Kompetenz“. Dazu sagt der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Stefan Schwartze (MdB): „Eine ausreichende **Gesundheitskompetenz** ist die Grundvoraussetzung dafür, dass Patientinnen und Patienten sich gut informiert durch unser komplexes Gesundheitssystem bewegen, selbstbestimmt über ihre Behandlung mitentscheiden und ihre Patientenrechte wahrnehmen können. Ich unterstütze den Aktionstag daher ausdrücklich und hoffe, dass sich möglichst viele Gesundheitseinrichtungen beteiligen werden.“

Wie auch Herr Schwartze bitten wir Sie: Beteiligen Sie sich zahlreich an diesem wichtigen Aktionstag, den der BBfG gemeinsam mit dem BPIK ausrichtet! Zur Unterstützung aller teilnehmenden Kliniken und Gesundheitseinrichtungen haben wir Download-Materialien

angefertigt, die Sie kostenlos nutzen können, als Poster, für Pressearbeit oder Social Media:

<https://tagdespatienten.de/downloads>

Wir freuen uns, wenn Sie diesen Tag nutzen, um (auch mit kleinen Aktionen) aktiv über Patientenrechte und damit den BBfG und unsere Arbeit zu informieren. Schon mit einem Hinweis über Ihre Social Media Kanäle oder einer Pressemitteilung zu diesem wichtigen Thema setzen Sie ein Zeichen in der Öffentlichkeit. Am besten melden sich teilnehmende Kliniken, die ein weithin sichtbares Zeichen setzen möchten, auf der Aktions-Website www.tagdespatienten.de an, wo wir die Häuser in die Karte aufnehmen. So sehen auch Patientinnen und Patienten, wo in ihrer Nähe Aktionen geplant sind.

Benchmark

Die Ergebnisse unserer Benchmark-Befragung haben wir als Pressemitteilung hier veröffentlicht:

<https://bbfg-ev.de/beschwerden-werden-fuer-internes-verbesserungsmanagement-genutzt/>

Sowie vollständig in unserem neuen Mitgliederbereich (Ordner "Dokumente/Allgemeine Dokumente"):

https://bbfg-ev.de/mitgliederbereich_sewobe/

(Benutzername: MITGLIED1

Pw: BBfG_Mitglied2022)

Ein sehr positives Ergebnis des Benchmark ist: Beschwerden von Patientinnen und Patienten werden intensiver denn je genutzt, um Veränderungen und Verbesserungsprozesse in Kliniken und Krankenhäusern im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses durchzuführen.

Interview Tuncay Tözen/MHH

Eine Klinik, in welcher dieses Verbesserungsmanagement bereits vorbildlich gelebt wird, ist die Medizinische Hochschule Hannover. Wie das Lob- und Beschwerdemanagement der MHH aufgebaut ist, welche Impulse von dort zur Klinikleitung gegeben werden, lesen Sie in unserem neuen Interview „Ideen- und Impulsgeber“ mit Tuncay Tözen vom Feedback- und Beschwerdemanagement der MHH: <https://bbfg-ev.de/ideenaufnehmer-und-ideengeber/>

Herausgeber-Buch des BBfG

In diesen Tagen erhält jedes unserer Mitglieder ein kostenloses Exemplar unseres neuen Buchs „Patientenorientiertes Beschwerdemanagement - Grundlagen, Methoden, Konzepte, Anwendungsgebiete“:

https://bbfg-ev.de/patientenorientiertes-beschwerdemanagement_buch/

Dieses Buch bündelt die Expertise unserer Arbeitsgruppen ebenso wie das langjährige Fachwissen aller unserer Mitglieder – wir sind gespannt auf Ihr Feedback. Und freuen uns, wenn Sie eine Bewertung (etwa auf amazon) verfassen.

Fort- und Weiterbildung

Zu guter Letzt an dieser Stelle nochmals der Hinweis auf unsere sechstägige Basisqualifikation „Grundlagen des Lob- und Beschwerdemanagements im Gesundheitswesen“ im April 2023. Nähere Infos zu Anmeldefristen, Inhalten etc. erhalten Sie unter <https://bbfg-ev.de/fortbildungen-weiterbildungen/>

Herzliche Grüße

Matthias Bäuerlein

2.Vorsitzender

Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

Hajo Neu

Unternehmensmitglied

c/o

Klinikum der Landeshauptstadt Stuttgart gKAöR

Servicecenter Versorgung und Zentrale Dienste (VZD)

Fachbereichsleiter VZD-2

Standort Mitte, Haus DLZ, Zi. 3.009

Sattlerstrasse 25, D - 70174 Stuttgart

Tel.: +49 (0)711/ 278-32106

Fax: +49 (0) 711/ 278-32809

E-mail: m.baeuerlein@klinikum-stuttgart.de

Web: <http://www.klinikum-stuttgart.de/>