

Betreff:

BBfG e.V. Newsletter - März 2023



**Sehr geehrter Herr Neu,  
Liebe Mitglieder des BBfG,**

mit diesem März-Newsletter informieren wir Sie über Neuigkeiten aus unserem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen. Es gibt erneut Spannendes und Erfreuliches zu berichten.

### **Frühjahrstagung am 15./16. Juni 2023 in Hamburg**

Wir freuen uns: Unsere nächste Frühjahrstagung findet am 15./16. Juni (Donnerstag/Freitag) in Hamburg am Israelitischen Krankenhaus (s. Bild links) statt. Vielen Dank an unsere Kollegin Birgit Steffens vom Israelitischen Krankenhaus, die dies möglich macht! Wir bitten Sie, sich diesen Termin schon einmal zu blocken; über das Programm informieren wir in Kürze. Unter anderem planen wir anlässlich dieser Tagung einen Austausch zu neuen Fort- und Weiterbildungs-Angeboten, etwa zum wichtigen Thema Resilienz.



Israelitisches Krankenhaus  
Hamburg



Für die Unentschlossenen verweisen wir hier noch einmal auf die überaus inhaltsreiche und kollegiale Tagung am Klinikum Stuttgart im Juni letzten Jahres:

[mehr lesen](#)

---

## Mitgliederversammlung

Am Dienstag, 20. Juni (10 bis 12 Uhr) findet die nächste Mitgliederversammlung des BBfG als Videokonferenz statt. Den Microsoft Teams-Link für diese Mitgliederversammlung senden wir Ihnen rechtzeitig zu. Auch hier freuen wir uns über eine rege Teilnahme.

---

## Fortbildung „Erfolgsfaktor Patientenzufriedenheit“ im April und nächster Mediations-Workshop im September

Wie Sie alle wissen, liegt uns das Thema Fort- und Weiterbildung besonders am Herzen: Nur qualifizierte Beschwerdemanagerinnen und Beschwerdemanager sind in der Lage, diesen wichtigen und komplexen Beruf erfolgreich auszuüben. Ein bedeutsamer Bestandteil unserer Bestrebungen zur Qualifizierung ist die Weiterbildung „**Grundlagen des Lob- und Beschwerdemanagements im Gesundheitswesen – Basisqualifikation Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen**“. Der sechstägige Kurs, den wir gemeinsam mit der DGGP (Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft) entwickelt haben, fand mit sehr positiver Resonanz erstmals im vergangenen Jahr statt und wird nun erneut vom 17. bis 22. April 2023 abgehalten. Die Basisqualifikation richtet sich an Menschen, die in Gesundheitseinrichtungen tätig sind oder tätig werden möchten und daran interessiert sind, die dafür erforderlichen Kompetenzen zu erwerben oder weiter auszubauen.

## Erfahrene Trainer, qualifizierte Inhalte:

Unsere **Basisqualifikation** macht fit für den Job im Beschwerdemanagement – noch bis zum **17. März 2023** sind Anmeldungen möglich. Wir machen darauf aufmerksam, dass die maximale Teilnehmerzahl fast erreicht ist. Wer sich noch anmelden möchte, soll dies schnell tun. Weiter Infos unter [Basisqualifikation Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen](#).



## Mediation ist ein bewährtes Verfahren...

... zur konstruktiven Beilegung von Konflikten. Am 28. September 2023 findet deshalb erneut unser Tagesseminar **„Resilienztraining und Mediation für Klinikpersonal“** statt. Ausgewählte Trainer und Referentinnen gaben einen komprimierten Einblick in geeignete mediative Techniken für Beschwerdemanager\*innen. „Ich kann das Seminar ohne Einschränkungen weiterempfehlen“, lautet das Fazit einer Teilnehmerin aus unserem Mitgliederkreis vom letzten Jahr.

Für BBfG-Mitglieder gelten Sonderkonditionen für die Anmeldung. Infos zu diesem Seminar finden Sie unter: [Resilienztraining und Mediation für Klinikpersonal](#)

Bzw. hier der direkt-Link zur Seminar-Broschüre (PDF): [Broschüre Resilienztraining und Mediation für Klinikpersonal](#)

---

## Fazit zum Tag des Patienten

Am 26. Januar fand unser diesjähriger Tag des Patienten statt. Mit mehr als 100 Berichten in der Print- und Online-Presse, zahlreichen Social Media Postings und vielfältigsten Beiträgen war dieser Aktionstag erfolgreicher denn je. Vielen Dank an alle Mitglieder, die sich beteiligten! Durch diese starke Beteiligung erreichen wir auch auf politisch-institutioneller Ebene mehr und mehr Vernetzung und Resonanz. Zwei Beispiele:



So hat sich – neben vielen weiteren Häusern und Institutionen – in diesem Jahr die Helmholtz-Gesellschaft mit ihrem Lungeninformationsdienst und einer Aktion beteiligt: [Helmholtz Gesellschaft zum Tag des Patienten](#)

Der Patienten- und Pflegebeauftragte der Bayerischen Staatsregierung nutzte den 26. Januar, um Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen zur Teilnahme aufzurufen und sich für Patientenrechte und mehr Gesundheitskompetenz auszusprechen: [Tag des Patienten: Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung](#)

---

## Mitgliederbereich

Last but not least hier noch einmal der Hinweis auf unseren (neuen) Mitgliederbereich mit (aktuell noch) einheitlichem Passwort für alle Mitglieder:

### [BBfG Mitgliederbereich](#)

Benutzername: MITGLIED1

Pw: BBfG\_Mitglied2022

Herzliche Grüße

Matthias Bäuerlein

Wird diese Nachricht nicht richtig dargestellt, klicken Sie bitte [hier](#).

Matthias Bäuerlein  
2.Vorsitzender  
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

---

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](mailto:m.baeuerlein@klinikum-stuttgart.de)  
Web: <http://www.klinikum-stuttgart.de/>

Wenn Sie diese E-Mail (an: [h.neu@visioness.de](mailto:h.neu@visioness.de)) nicht mehr empfangen möchten, können Sie diese [hier](#) kostenlos abbestellen.