



Liebe Mitglieder des BBfG,

erneut gibt es Spannendes und Erfreuliches aus dem BBfG zu berichten – unter anderem zu unserer neuen Mitglieder-Broschüre:



NETZWERK | WISSEN | QUALITÄT

Ihre Vorteile
einer Mitgliedschaft im BBfG e.V.

Alle Vorteile einer BBfG-Mitgliedschaft gesammelt in einer PDF-Broschüre

Alle Vorteile und Leistungen des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) in einer übersichtlichen PDF-Broschüre:

Unter <https://bbfg-ev.de/mitglied-werden/> finden Sie ab sofort komprimiert Informationen zu unserem leistungsfähigen Netzwerk, zu unseren Fort- und Weiterbildungen, den BBfG-

Ressourcen sowie zu unserer Rolle in der Interessenvertretung und Professionalisierung des Beschwerdemanagements. Kurz: zu allem, **was die Mitgliedschaft im BBfG so wichtig und wertvoll macht**. Wir freuen uns, wenn Sie dieses PDF nutzen, um **interessierte Kolleginnen und Kollegen auf die Vorteile einer Mitgliedschaft im BBfG** aufmerksam zu machen. Das zweite Dokument „Aufnahmeantrag, Beitragsordnung, Satzung“ enthält die notwendigen formalen Unterlagen.



Erinnerung: Sommertagung am 15./16. Juni 2023 am Israelitischen Krankenhaus in Hamburg

Das Programm steht fest, und Anmeldungen zur Sommertagung sind ab sofort möglich. Unsere Tagung steht unter dem Thema „Patientenorientierung & Transparenz“, mit Fachvorträgen zu Themen wie „Transparenz im Beschwerdemanagement“, „Der informierte Patient“ und „Resilienz im Beschwerdemanagement“. Für ein besonderes Rahmenprogramm ist ebenfalls gesorgt. Alle Informationen dazu sowie das Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website: <https://bbfg-ev.de/bbfg-sommertagung-2023-israelitisches-krankenhaus/>

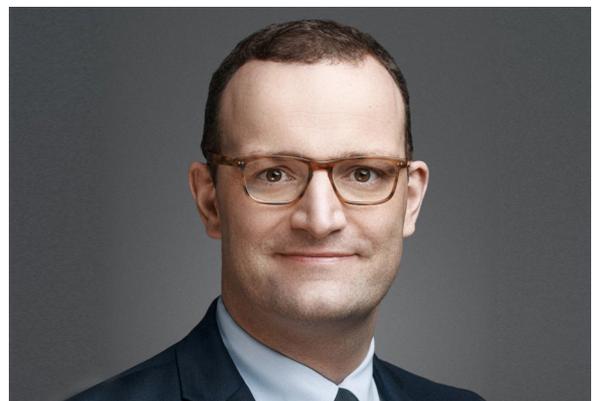
Bitte beachten Sie, dass die Teilnehmerzahl auf 40 begrenzt ist und wir Ihre Anmeldung bis spätestens 8. Juni 2023 benötigen.

Erinnerung: Mitgliederversammlung am 20. Juni 2023

Unsere nächste Mitgliederversammlung findet am 20. Juni von 10 bis 12 Uhr als Videokonferenz statt. Dank des neuen Gesetzes zur Ermöglichung hybrider und virtueller Mitgliederversammlungen können Sie nun bequem von zu Hause aus teilnehmen. Weitere Details dazu und den Link zur Teilnahme werden wir Ihnen rechtzeitig zukommen lassen.

Start des Award Patientendialog 2023

Schon jetzt möchten wir Sie darauf aufmerksam machen, dass in Kürze wieder Bewerbungen für den [Award Patientendialog](#) möglich sind. Wir sind sehr stolz, dass in den vergangenen Jahren so viele BBfG-Mitgliedshäuser unter den Gewinnern waren und freuen uns, wenn sich auch in diesem Jahr viele von Ihnen bewerben. Der Gewinn des Award Patientendialog steigert nicht nur das Ansehen der ausgezeichneten Häuser und das Vertrauen der Patient*innen, sondern motiviert auch die Mitarbeiter*innen, indem deren Einsatz gewürdigt wird. Zudem profitiert die Klinik durch Benchmarking und Vernetzungsmöglichkeiten. Das Prozedere ist überaus einfach gehalten und mit geringem zeitlichem Aufwand möglich. Und natürlich ist die Bewerbung kostenfrei.



„Patientinnen und Patienten gut zu versorgen heißt auch, sie gut zu informieren. Das kostet zwar zusätzlich Zeit für Pflegekräfte, Ärztinnen und Ärzte – aber es ist unerlässlicher Bestandteil von Therapie und Pflege. Mein besonderer Dank gilt daher allen Beteiligten – Pflegekräften, Medizinerinnen und Medizinern und Verbänden – die sich um eine

„Nur mit gelungener Kommunikation zwischen Arzt und Patient kann Patientensicherheit verbessert werden. Mit meiner Schirmherrschaft über den Award Patientendialog möchte ich die Würdigung von Kliniken und Krankenhäusern unterstützen, die sich für einen vorbildlichen

Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten auf Augenhöhe bemühen.“

Bundesgesundheitsminister Prof. Karl Lauterbach zur Verleihung des Award Patientendialog 2022

und wertschätzenden Dialog mit ihren Patientinnen und Patienten einsetzen.“

Jens Spahn, Bundesgesundheitsminister 2018 – 2021, zur Verleihung des Award Patientendialog 2020

Rückblick: Weiterbildung Beschwerdemanagement vom April 2023

Die Weiterbildung [Basisqualifikation für Beschwerdemanager*innen in Gesundheitseinrichtungen](#) wurde von den Teilnehmer:innen rundum positiv bewertet. Insbesondere der gut strukturierte Aufbau und die sinnvolle Reihenfolge der Themen wurden gelobt, ebenso die hohe Relevanz und die spannenden Inhalte aller behandelten Themenbereiche. Die Dozent*innen erhielten durchweg positives Feedback für ihre Kompetenz und die gelungene Vermittlung der Kursinhalte. Wir freuen uns sehr über diese positiven Rückmeldungen und bedanken uns bei allen Teilnehmer*innen für ihr Engagement und ihre Beiträge zum erfolgreichen Verlauf der Weiterbildung. Wir sind sicher, dass es eine Fortsetzung dieser erfolgreichen Weiterbildung geben wird, zumal uns das Thema [Aus- und Weiterbildung](#) besonders am Herzen liegt.



GRUNDLAGEN DES
LOB- UND BESCHWERDE-
MANAGEMENTS IM
GESUNDHEITSWESEN
– eine qualifizierte Weiterbildung
für Beschwerdemanager:innen

Basisqualifikation
Beschwerdemanagement in
Gesundheitseinrichtungen



Vertiefungsseminar „Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen“

Ein wichtiges Fortbildungsangebot, das wir Ihnen vorstellen möchten, ist das Vertiefungsseminar „Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen“. Dieses Seminar betrifft ein Herzstück unserer täglichen Arbeit: Die erfolgreiche Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen.

Die Rolle der Beschwerdemanager*innen hat sich in den letzten Jahren verändert. Wir sehen eine steigende Komplexität der Beschwerden, und Beschwerdeführer*innen treten oftmals dominanter auf, sind offensiver mit ihren Forderungen und neigen dazu, schneller eine Einbindung der Öffentlichkeit anzudrohen. Dieses Szenario erfordert eine effektive und effiziente Deeskalation.

In diesem Seminar, geleitet von Dipl.-Psych. Prof. Dr. Christian Loffing, lenken wir den Blick auf die Psychologie der Gesprächsführung in solchen Situationen. Erfahren Sie, wie es zu einer Deeskalation ohne "faule" Kompromisse kommen kann, und wie man durch die Analyse der Persönlichkeit der Beschwerdeführer*innen und die Identifizierung von Verhaltensmustern eine effektive und effiziente Gesprächsstrategie entwickelt. Das Seminar findet in Kooperation mit der DGGP am 6. und 7. September 2023 (9 bis 16 Uhr) in Essen statt. Die Kosten belaufen sich auf 650 € für zwei Tage; in Kürze sind dazu nähere Infos verfügbar auf unserer [BBfG-Website](#) sowie auf der [Website der DGGP](#).

Fortbildung Resilienz im September

Mediation ist ein effektives Instrument zur Konfliktlösung, das gerade im Gesundheitswesen immer wichtiger wird. In unserem Seminar [Mediation im Gesundheitskontext – eine Einführung](#) am 28. September 2023 in Köln machen wir Sie mit den grundlegenden Techniken und besonderen Herausforderungen der Mediation im Krankenhausumfeld vertraut. Anmeldeschluss ist der 14. September 2023. Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie auf unserer Website.

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

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

