



Liebe Mitglieder des BBfG,

mit unserem heutigen Newsletter möchten wir Sie unter anderem über den Start des Award Patientendialog informieren, über unsere neue Serie „BBfG Best Practices“ sowie über die Möglichkeiten, die ChatGPT dem Beschwerdemanagement bietet.

Neue Serie „BBfG Best Practices“: So arbeitet das Feedback- und Beschwerdemanagement der MHH

In unserer neuen Reihe „BBfG Best Practices“ beleuchten wir in komprimierter Form effiziente Methoden unserer Mitgliedshäuser zur Steigerung der Patient*innen- (und Mitarbeiter*innen-) zufriedenheit. Den Anfang macht das Feedback- und Beschwerdemanagement der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH), das durch strukturierte Prozesse (SOPs), transparente Kommunikation und eine präventive Strategie eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schafft. Im ersten Beitrag stellen wir Ihnen verdichtet die Schlüsselemente des erfolgreichen [Feedback- und Beschwerdemanagements der MHH](#) vor.



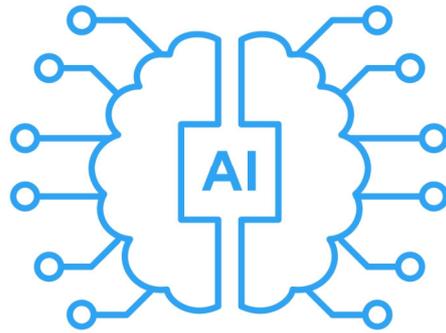
Dieses Best Practice Beispiel stammen übrigens aus unserer [Interview-Serie mit BBfG-Mitgliedern](#). Wir freuen uns über Rückmeldung von interessierten Mitgliedern, die ebenfalls Interesse haben, ein Gespräch innerhalb dieser Serie mit uns zu führen.

Nützt ChatGPT dem Beschwerdemanagement?

News und Bewertungen rund um ChatGPT konnte man in den letzten Wochen und Monaten kaum ausweichen. Vereinfacht gesagt ist ChatGPT ein dialogbasierter Chatbot, der künstliche Intelligenz (KI) nutzt, um die Sprache der Menschen zu verstehen und auf Fragen zu antworten. Wir haben uns eingehender mit dem „großen Sprachmodell“, wie es auch genannt wird, beschäftigt und stellen Ihnen in einem gesonderten Beitrag auf der BBfG-Website vor, wie Sie ChatGPT im Arbeitsalltag nutzen können. Unter [diesem Web-Link finden Sie den Beitrag](#).

Vorsicht ist noch geboten, denn die KI neigt zum „Fantasieren“ und erstellt bisweilen Antworten, denen keine Fakten zugrunde liegen. Doch insbesondere beim Verfassen von Texten, Zusammenfassungen oder E-Mails kann ChatGPT eine echte Hilfe sein.

NÜTZT CHAT GPT DEM BESCHWERDEMANAGEMENT?



Start des Award Patientendialog mit verkürzter Bewerbungsfrist

Seit Anfang Juni sind wieder Bewerbungen für den Award Patientendialog möglich – in diesem Jahr jedoch mit einer verkürzten Einreichungsfrist, die bereits am 20. August 2023 endet. Denn: Der Award Patientendialog wird in diesem Jahr erstmals auf einem der innovativsten Gesundheits-Events Deutschlands verliehen – dem „Big Bang Health“ Festival, das am 6./7. September in Essen stattfindet.

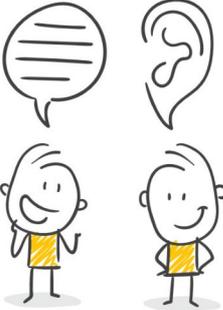
Big Bang Health hat sich in wenigen Jahren zu einem echten Zukunfts- und Innovationsgipfel in Sachen Medizin und Gesundheit entwickelt. Wir sind stolz, dort eine prominente Bühne für den Award Patientendialog gefunden zu haben. Wie schon in den vergangenen Jahren möchten wir Sie motivieren, eine – gerne völlig unkomplizierte und formlose – Bewerbung mit

einem Patient*innen-Projekt einzureichen, das zeigt, wie effektive und empathische Patientenkommunikation in Gesundheitseinrichtungen gelingen kann. Die Gewinner der vergangenen Jahre haben durch die (kostenlose) Teilnahme am Patientendialog Anerkennung und Sichtbarkeit gewonnen und zugleich von dem Netzwerk rund um den Award profitiert. Weitere Informationen finden Sie auf der [Patientendialog Website](#) sowie in Kürze auch auf der Website von Big Bang Health.

Aktuelle Fort- und Weiterbildungen

Eines unserer wichtigsten Ziele ist die stetige Weiterentwicklung der Aus- und Fortbildung im gesundheitlichen Beschwerdemanagement. Wir freuen uns deshalb, Ihnen gemeinsam mit der Deutschen Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaften (DGGP) die neue Weiterbildung "**Vertiefung Beschwerdemanagement – Psychologie der Gesprächsführung in schwierigen Beschwerdesituationen**" anbieten zu können. Diese wird am 6. und 7. September 2023 in Essen stattfinden. Mit der wachsenden Komplexität und Intensität von Beschwerden ist eine wirksame und effiziente Deeskalation wichtiger denn je. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie eine Deeskalation ohne "faule" Kompromisse erreichen können. Die Fortbildung findet an zwei aufeinanderfolgenden Tagen von 9:00 bis 16:00 Uhr statt und richtet sich an alle, die im Beschwerdemanagement von Gesundheitseinrichtungen tätig sind und ihre Kommunikationsfähigkeiten weiter vertiefen möchten. Die Kosten für die Teilnahme betragen 650 €. Weitere Informationen folgen in Kürze.

Der Kursabschluss unserer **Weiterbildung BQBM 2023** (Basisqualifikation Beschwerdemanagement), der am 22. April 2023 stattfand, erhielt übrigens von allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein einhellig positives Feedback. Besonders hervorgehoben wurde der gut strukturierte Aufbau des insgesamt sechstägigen Seminars, die logische Reihenfolge der Themen und ihre Relevanz sowie das allgemeine Interesse an den behandelten Themen. Es freut uns sehr, dass die Teilnehmer*innen den Nutzen und Wert unserer Qualifizierung erkennen und wertschätzen. Wir sind sicher, dass der Kurs im nächsten Jahr erneut stattfinden wird.



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

Basisqualifikation
Beschwerdemanagement in
Gesundheitseinrichtungen



Zu guter Letzt: In wenigen Tagen begrüßen wir viele von Ihnen auf unserer **Sommertagung am Israelitischen Krankenhaus Hamburg** – bis dahin, wir freuen uns!

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 nicht mehr empfangen möchten, können Sie diese [hier](#) kostenlos abbestellen.

