



Liebe Mitglieder des BBfG,

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Konflikte im Gesundheitswesen, Missverständnisse in Klinik und Krankenhaus – jeder von uns hat dies schon erlebt. In einem Bereich, in dem Emotionen intensiv sind und das Wohl von Patienten und Angehörigen im Mittelpunkt steht, können Spannungen leicht entstehen.

Wie kann man diese effektiv lösen? Mit den richtigen Werkzeugen und dem Know-how von Experten!

Der Countdown läuft: Kostenloses Tagesseminar Mediation für Unternehmens- und Fördermitglieder des BBfG – Anmeldung noch bis zum 22. September!

Wir freuen uns, Sie zu unserem Tagesseminar „Wie funktioniert Mediation im Gesundheitskontext?“ am Donnerstag, 28. September 2023 in Köln einladen zu dürfen. Was dieses Seminar besonders macht, ist nicht nur sein hoch relevantes Thema, es sind auch unsere Referenten: Erfahrene Profis auf ihrem Gebiet, die ihr wertvolles Wissen und ihre jahrelange Erfahrung mit Ihnen teilen werden! Was Sie erwartet:

Ein fundiertes Verständnis von Mediation - direkt von Experten.

Kommunikationstechniken, die in der Praxis erprobt und verfeinert wurden.

Gezieltes Training im Umgang mit den emotionalen Herausforderungen des Gesundheitswesens.

Realistische Rollenspiele mit sofortigem professionellem Feedback.

Strategien zur Unterscheidung zwischen Beschwerde und Konflikt, präsentiert von Fachleuten.

Mediation ist nicht nur ein effektives Mittel zur Konfliktlösung, sondern auch ein Schlüssel zu besserer Patientenbetreuung und harmonischerem Arbeitsumfeld.

Wann? 28. September 2023, 9-15 Uhr

Wo? Köln

[Anmeldung & weitere Details finden Sie in unserem Flyer und auf unserer Website.](#)



Für Unternehmens- und Fördermitglieder des BBfG ist die Teilnahme kostenfrei!

Auch wenn Sie nicht Mitglied sind, ist dies eine gute Gelegenheit, für einen Unkostenbeitrag in Höhe von € 300,- (inkl. MwSt.) von einigen der Besten der Branche zu lernen – eine Investition, die sich in Ihrer täglichen Arbeit auszahlen wird.

Oder Sie verknüpfen Ihre Teilnahme an diesem Seminar mit einer **Mitgliedschaft im BBfG**: Wenn Sie noch bis zum Anmeldeschluss für dieses Mediations-Seminar am 22. September 2023 Unternehmens- oder Fördermitglied werden, nehmen Sie kostenfrei teil. [Näheres zur Mitgliedschaft unter diesem Link.](#)

Patientendialog – drei BBfG-Mitglieder ausgezeichnet

Die Medizin der Zukunft muss nicht nur technisch und wissenschaftlich fortschrittlich sein, sondern auch menschlich. Diese Philosophie steht im Mittelpunkt unseres Award [Patientendialog](#), der Gesundheitseinrichtungen, Kliniken und Krankenhäuser für Projekte auszeichnet, welche die Kommunikation zwischen Patienten und medizinischem Personal verbessern und intensivieren. Wir sind sehr stolz, dass in diesem Jahr drei BBfG-Mitgliedshäuser zu den prämierten Siegerkliniken zählen – das Pfalzkrinikum, die Medizinische Hochschule Hannover und das Universitätskrinikum Hamburg-Eppendorf. Herzlichen Glückwunsch! Wir haben den Award Patientendialog in diesem Jahr erstmals auf dem [Big Bang Health Festival](#) vergeben, auf Einladung von Prof. Jochen A. Werner, Festival-Host und Ärztlicher Direktor Universitätsmedizin Essen. Diese Worte hat uns Prof. Werner dazu mit auf den Weg gegeben: "Diese vorbildliche Auszeichnung verdeutlicht einen der wichtigsten Aspekte der Medizin in unserer digitalen und technologieorientierten Welt: die zwischenmenschliche Kommunikation und das Verständnis für die Belange der Patientinnen und Patienten." Die drei ausgezeichneten Sieger-Projekte und was sie besonders macht, stellen wir Ihnen in Kürze näher vor. Vorab:

Das Pfalzkrinikum wurde von der hochkarätigen Jury (u.a. Dr. Gaß von der DKG) für sein Modellprojekt zur ambulanten psychosozialen Betreuung ausgezeichnet. Hierbei werden Patient:innen in ihrem häuslichen Umfeld behandelt, wobei ein multiprofessionelles Team den Fokus auf das Wohlbefinden im Alltag legt. Dieser Ansatz hat nicht nur die Patientenerfahrung verbessert, sondern zeigt auch Wege auf, die Gesamtkosten der psychischen Gesundheitsversorgung zu reduzieren (*Foto: Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzender BBfG, Sascha Biebel (Pflegedienstleitung) vom Pfalzkrinikum*):



Die Medizinische Hochschule Hannover erhielt die Auszeichnung für einen Flyer in "Leichter Sprache". Dieser dient dazu, Patient:innen, insbesondere solchen mit Sprachbehinderungen oder kognitiven Einschränkungen, Abläufe und Informationen besser verständlich zu machen. Dieses Projekt unterstreicht die Bedeutung klarer Kommunikation in der Medizin (*Foto: Team Medizinische Hochschule Hannover sowie Lebenshilfe Seelze: Marion Wenig, Dr. med. Anne Caroline Knöchelmann, Monika Misiak, Sven Dumonti, rechts: Oliver Gondolatsch (BBfG); vorne: Susanne Hellwig, Alexandra Wenig*):



Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf wurde für sein innovatives "gläsernes" Lob- und Beschwerdemanagement-System gelobt. Dieses fördert eine transparente Kommunikation zwischen Patienten und dem Klinikum. Mit steigenden Feedbackzahlen zeigt das UKE, wie essentiell sichtbare und zugängliche Feedbacksysteme für die Optimierung der Patientenversorgung sind (*Foto: Oliver Gondolatsch, Hilke Holsten-Griffin, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf*):



Der BBfG in den Sozialen Medien

Über einen „X“-Account (vormals Twitter) verfügt der BBfG schon länger, nun haben wir uns entschlossen, auch auf Facebook und Instagram aktiv zu werden. Eine solche Präsenz lebt vom Miteinander und vom regen Austausch, deshalb bitten wir Sie: **Vernetzen Sie sich mit uns über Ihre privaten und Klinik-Kanäle, teilen Sie uns Wünsche und Themenvorschläge mit!**



Sie erreichen die BBfG Social Media-Kanäle über diese Links:

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[X \(vormals Twitter\)](#)

Herzliche Grüße

Matthias Bäuerlein

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

