

Universitätsmedizin Göttingen, 37099 Göttingen

Qualitäts- und klinisches Risikomanagement  
Ute Büchner, Robert-Koch-Str. 34

Mitglieder

Bundesverband Beschwerdemanagement  
für Gesundheitseinrichtungen e. V.

Ressort Krankenversorgung  
Stabsstelle Qualitäts- und  
klinisches Risikomanagement  
Leiter: Dr. Arnt Suckow

Meinungs- und Beschwerdemanagement  
Ute Büchner

37099 Göttingen Briefpost  
Robert-Koch-Str. 34, 37075 Göttingen Adresse  
0551 / 39-69999 Telefon  
0551 / 39-130-69999 Fax  
ute.buechner@med.uni-goettingen.de E-Mail  
ub Aktenzeichen  
Donnerstag, 18. April 2024 Datum

## Einladung zur Sommertagung 2024 an der Universitätsmedizin Göttingen

Sehr geehrte Interessierte, liebe Kolleg\*innen,

zur Sommertagung des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. im Juni 2024 laden wir Sie sehr herzlich in die Universitätsmedizin Göttingen (UMG) ein.

Die Arbeit im Beschwerdemanagement beinhaltet, sich täglich mit einer Vielzahl unterschiedlicher Anforderungen auseinanderzusetzen. Die Inhalte der Sommertagung bieten die Möglichkeit, die eigene Arbeit als Beschwerdemanager\*in aus verschiedenen Blickwinkeln heraus zu reflektieren. Zielsetzung ist, das ganzheitliche Verständnis für die Bedürfnisse aller Beteiligten zu fördern. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen in neue Richtungen zu schauen.

Am ersten Tag wird ein Workshop zur zukünftigen BBfG-Ressortstruktur und die Vorbereitung der Neuwahl des Vorstands stattfinden. Diese erfolgt am zweiten Tag im Rahmen der jährlichen Mitgliederversammlung. Es besteht die Möglichkeit, am Workshop und an der Mitgliederversammlung online teilzunehmen.

Die Tagung findet statt am

**Donnerstag, 13. Juni 2024, 11:00 Uhr – 16:15 Uhr und**  
**Freitag, 14. Juni 2024, 9:00 Uhr – 15:00 Uhr**

im Tagungsraum des Deutschen Zentrum für Herz- und Kreislaufforschung (DZHK) - Standort Göttingen -, Robert-Koch-Str. 42, 37075 Göttingen.

In der Anlage finden Sie die Anmeldung, die Programmübersicht, den Lageplan, eine Anfahrtsbeschreibung und Hotelinformationen. Sollten Sie hierzu oder auch sonstige Fragen haben, sprechen Sie uns gern an: 0551 / 39 69999 (Ute Büchner) und 0551 / 39 69998 (Corinna Böker).

Ihr Anmeldeformular senden Sie bitte bis zum 07.06.2024 E-Mail an [lobundkritik@med.uni-goettingen.de](mailto:lobundkritik@med.uni-goettingen.de) oder per FAX an 0551 / 39-13069999. Bitte beachten Sie, dass die Anzahl der Teilnehmenden auf 30 Personen beschränkt ist.

Die Teilnahmegebühr für Personenmitglieder beträgt 75,00 €.

Für Unternehmensmitglieder ist die Teilnahme jeweils eines\*einer Interessent\*in an der Sommer- und Herbsttagung kostenfrei. Für jede\*n weitere\*n Teilnehmer\*in beträgt die Teilnahmegebühr 50,00 €.

Die Teilnahmegebühr für Nicht-Mitglieder des BBfG beträgt 300,00€.

Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühr bis zum 07.06.2024 auf das Konto

BBfG e.V.

Commerzbank Braunschweig

IBAN: DE20270400800501280200

Verwendungszweck: „Sommertagung 2024, Klinik, Name, Vorname des\*der Teilnehmer\*in, ggf. Mitgliedsnummer“

Bitte teilen Sie uns auf Ihrer Anmeldung verbindlich mit, ob Sie am 13.06.2024 an der Veranstaltung **\*HINEINGESCHMECKT Ein Projektor als Zeitmaschine** teilnehmen möchten. Hier entstehen keine zusätzlichen Kosten.

Vor Netflix & Co. war Filmschauen ein sinnliches Erlebnis, das vor der eigentlichen Vorführung begann und darüber hinausreichte. Es war das Klackern der Zahnräder, das Dröhnen des Projektors, der Geruch von Popcorn und Polsterstoffen. Mit einem Stück Technikgeschichte aus dem Altertumswissenschaftlichen Filmarchiv „Sammlung Stern“ reisen wir in diese Zeit zurück und laden ein, Film als Erlebnis für alle Sinne zu begreifen. Wein-Experte Philipp Bremer schärft dabei die Sinne und erklärt, was Objekt und Wein verbindet.

Bitte teilen Sie uns ebenfalls mit, ob Sie anschließend am gemeinsamen gemütlichen Tagesausklang im Kartoffelhaus, Goetheallee 8, 37073 Göttingen, teilnehmen möchten.

Wir freuen uns schon heute darauf, Sie in der Universitätsstadt Göttingen begrüßen zu können und wünschen Ihnen eine gute Anreise.

Herzliche Grüße

Ute Büchner  
Stabsstelle Qualitäts- und klinisches  
Risikomanagement  
Meinungs- und Beschwerdemanagement

Dr. Arnt Suckow  
Leiter Stabsstelle Qualitäts- und klinisches  
Risikomanagement

Sommertagung 2024 des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

im Tagungsraum des Deutschen Zentrum für Herz- und Kreislaufforschung (DZHK) - Standort Göttingen, Robert-Koch-Str. 42, 37075 Göttingen

**„Eigen- und Fremdrektion- neue Perspektiven auf die Arbeit als Beschwerdemanager\*in“**

**Programm Donnerstag, 13.06.2024 - Eigenreflektion -**

Uhrzeit	Inhalt	Wer
11:00 Uhr	Come together, kleiner Imbiss	
12:00-12:30 Uhr	Begrüßung	Fr. Ute Büchner, Meinungs- und Beschwerdemanagement Hr. Dr. Arnt Suckow, Leiter Stabsstelle Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
12:30-13:30 Uhr	Workshop zukünftige BBfG Ressortstruktur und Neues aus dem Bundesverband, Vorbereitung Neuwahl des Vorstands ► Es besteht die Möglichkeit, online teilzunehmen	Vorstand BBfG
13:30 – 13:45 Uhr	<i>Kaffeepause</i>	
13:45-15:45 Uhr	Vielfalt und Empathie: Schlüsselkompetenzen im Beschwerdemanagement von Krankenhäusern. Zielsetzung: Verknüpfung der Themen Diversity und Beschwerdemanagement	Fr. Katarzyna Friedrich-Fil, Filfalt Consulting, Trainings, Coaching
15:45 – 16:15 Uhr	"Humor ist, wenn man trotzdem lacht." Ein unterhaltsamer Blick auf die Herausforderungen des Beschwerdemanagements	Fr. Sieglinde Voß, Evangelisches Krankenhaus Weende, Fr. Ute Büchner
17:30 – 18:30 Uhr	HINEINGESCHMECKT Ein Projektor als Zeitmaschine	Forum Wissen, Berliner Straße 28, 37073 Göttingen
19:00 Uhr	Gemütlicher Ausklang im Kartoffelhaus	Goethe-Allee 8, 37073 Göttingen

Programm Freitag, 14.06.2024 - Fremdreﬂektion -

Uhrzeit	Inhalt	Wer
09:00-09:30 Uhr	Bewegte Pause	Hr. Leandro Lohrberg-Buttaro, Gesundheitsmanagement und Personalentwicklung
9:45 – 10:15 Uhr	Vorstellung des Klinischen Ethikkomitees der Universitätsmedizin Göttingen	Fr. Sophia Bröchtel, Akademie für Ethik in der Medizin e.V.
10:15-11:45 Uhr	Umgang mit moralischen Herausforderungen im Klinikalltag: Ein Philosophisches Coaching zum Fallbeispiel aus der Praxis des Meinungs- und Beschwerdemanagements der UMG	Fr. Sophia Bröchtel, Akademie für Ethik in der Medizin e.V.
11:45-12:15 Uhr	Gruppenfoto	Hr. Dirk März, Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
12:15-13:00 Uhr	<i>Mittagspause</i>	
13:00 -14:30 Uhr	Mitgliederversammlung BBfG U. a. Rechenschaftsbericht, Entlastung des aktuell tätigen Vorstands, Kassenprüfung, neue Struktur der Vorstandsarbeit, Aufstellung der Kandidat*innen, Wahl des neuen Vorstands, Sonstiges ► Es besteht die Möglichkeit, online teilzunehmen	Vorstand BBfG
14:30 – 15:00 Uhr	Schlusswort und Verabschiedung	Fr. Ute Büchner, Hr. Dr. Arnt Suckow

**Sommertagung 2024 des Bundesverbands „Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V.“ in Kooperation mit der Universitätsmedizin Göttingen**

„Eigen- und Fremdreiflexion- neue Perspektiven auf die Arbeit als Beschwerdemanager\*in“

Hiermit melde ich mich verbindlich für die Tagung am 13. und 14. Juni 2024 in der UMG an.

**Name:**

**Vorname:**

**Name Organisation:**

**Mitgliedsnummer BBfG bei Unternehmensmitgliedschaft:**

**E- Mail:**

**Telefon:**

<p>Mein Arbeitgeber ist BBfG-Unternehmensmitglied</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p>deshalb nutze ich für diese Veranstaltung eines der zwei Freiplatzangebote pro Jahr</p> <p><input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p> <p align="center">Bei nein 50,- € Teilnahmegebühr</p>	<p>Ich bin Personenmitglied im BBfG</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center">und überweise</p> <p align="center"><b>75,- €</b></p> <p align="center">Teilnahmegebühr</p>	<p>Ich bin kein Mitglied im BBfG</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center">und überweise</p> <p align="center"><b>300,- €</b></p> <p align="center">Teilnahmegebühr</p>
---	--	--

**Anmeldeschluss ist der 07.06.2024, max. 30 TN**

Die Teilnahmegebühren bitte bis zum **07.06.2024** an folgende Bankverbindung überweisen:

**BBfG e.V.**

**Commerzbank Braunschweig**

**IBAN: DE20270400800501280200**

**Verwendungszweck: „Sommertagung 2024, Klinik, Name, Vorname des\*der Teilnehmenden, ggf. Mitgliedsnummer“**

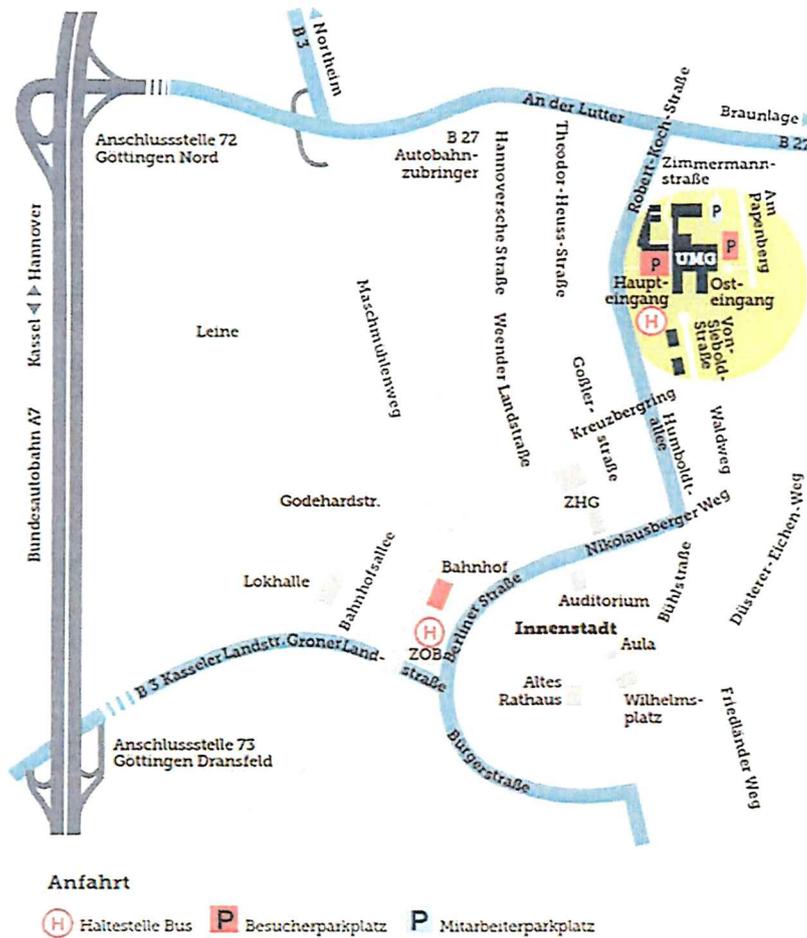
- an der Veranstaltung am 13.06.2024 -HEREINGESCHMECKT- Ein Projektor als Zeitmaschine im Forum Wissen nehme ich teil
- am Abendessen am 13.06.2024 im Kartoffelhaus nehme ich teil (auf eigene Kosten)

Datum, Ort

Unterschrift der\*des Teilnehmenden

## Sommertagung des BBfG in der Universitätsmedizin Göttingen / 13. - 14.06.2024

Veranstaltungsort: „Deutsches Zentrum für Herz- und Kreislaufforschung“ (DZHK),  
Robert-Koch-Straße 42a, 37075 Göttingen



### Anfahrt mit dem Bus vom Bahnhof

Die Buslinien:    21 (Richtung Nikolausberg)  
                      23 (Richtung Uni-Nord)  
                      41 (Richtung Weende-Ost)

fahren vom Bahnhof/ZOB direkt zur Haltestelle „Klinikum“ unterhalb des Haupteingangs.  
Die Fahrtzeit beträgt etwa ca. 10–18 Minuten.

### Anfahrt mit dem Auto

Mit dem PKW erreichen Sie Göttingen auf der A7, Abfahrt Göttingen Nord (Ausfahrt 72), dann Richtung Göttingen-Weende / Braunlage bis zum Ende des Autobahnzubringers. An der Kreuzung B27 – Hannoversche Straße weiter geradeaus auf der B 27 Richtung Braunlage, nach etwa 300 Metern rechts – Richtung Klinikum auf die Robert-Koch-Straße.

## Parken am Klinikum und Lage des DZHK



Es gibt zwei Parkflächen für Besucher\*innen und Patient\*innen.

**Parkfläche P1:** Zufahrt erfolgt in Richtung Klinikum-Haupteingang

**Parkfläche P9:** Zufahrt in Richtung Osteingang – Kinderklinik

Sommertagung 2024 des BBfG in der Universitätsmedizin Göttingen (UMG) vom 13. - 14.06.2024

Hotels in der Umgebung der UMG

**Best Western Hotel  
Am Papenberg**

Hermann-Rein-Straße 2,  
37075 Göttingen

Tel.: 0551 30550

<https://www.bestwestern.de>

- Einrichtungen für Gäste mit Einschränkungen
- Restaurant
- Parkplatz inbegriffen
- WLAN inklusive
- 24-Stunden-Rezeption
- Kaffee- und Teezubehör in allen Zimmern
- Frühstück

**B&B Hotel**

Maschmühlenweg 19-21,  
37073 Göttingen

Tel.: 0551 309800

<http://www.goettingen-city@hotelbb.com>

- Privatparkplatz
- WLAN inklusive
- Frühstück

**Hotel Central**

Jüdenstraße 12,  
37073 Göttingen,

Tel.: 0551 57157

<http://www.hotel-central.com>

- Parken vor Ort
- WLAN inklusive
- 24-Stunden-Rezeption
- Frühstück

**Hotel Stadt Hannover**

Goetheallee 21,  
37073 Göttingen

Tel.: 0551 547960

[www.hotelstadthannover.de](http://www.hotelstadthannover.de)

- Privatparkplatz
- WLAN inklusive
- 24-Stunden-Rezeption
- Bar
- Frühstück

**Romantik Hotel Gebhards**

Goetheallee 22/23, 37073  
Göttingen

Tel.: 0551 49680

<http://www.hotelgebhards.de>

- Restaurant
- Privatparkplatz
- WLAN inklusive
- 24-Stunden-Rezeption
- Bar
- Frühstück