

Beschwerdemanagement neu gedacht - Digitalisierung

16.06.2026
Anja Schröder/ Ina Bielendorfer



Agenda

- Vorstellungsrunde
- Gruppenarbeit
- Umgang mit Beschwerden KKH
- Digitalisierung im Beschwerdemanagement





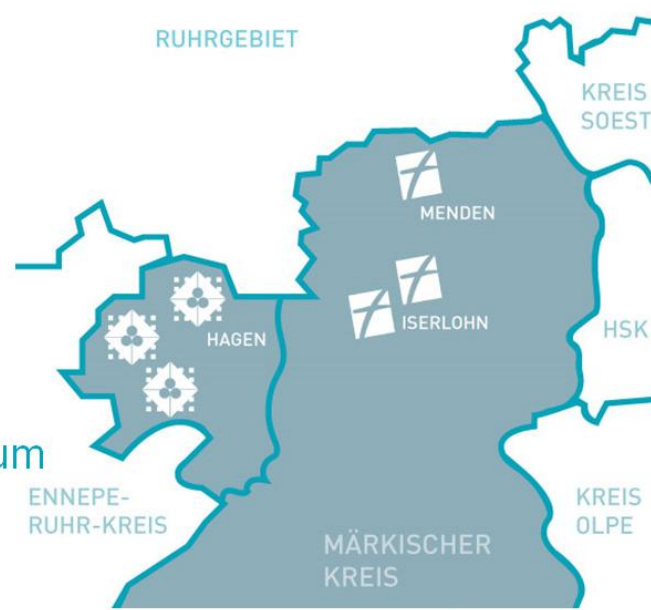
ÜBERSICHT KONZERN

St.-Johannes-Hospital

St.-Josefs-Hospital

Zentrum für Seelische
Gesundheit Elsey

Wohn-und Pflegezentrum
St. Hedwig



St. Elisabeth Hospital
Iserlohn

Bethanien Krankenhaus
Iserlohn

St. Vincenz Krankenhaus
Menden

Altenheim St. Vincenz
Menden

St. Pankratius Altenheim
Iserlohn

Pflegezentrum St. Aloysius
Iserlohn



Organigramm Kath. Krankenhaus Hagen

Katholisches Krankenhaus Hagen gem. GmbH

Geschäftsführung



Krankenhausbetriebsleitung bestehend aus:
Klinikmanagement - Ärztlicher Direktor - Pflegedirektion



Qualitätsmanagement - Beschwerdemanagement



Beschwerdemanagement im KH Alltag

- Sie sind die Ersten, die merken, wenn Prozesse nicht funktionieren – dieses Wissen brauchen wir - für echte Verbesserung und gelebte Qualität.
- Heute zeigen wir Ihnen, wie Digitalisierung Sie im Beschwerdemanagement unterstützen kann.



Digitalisierung im Beschwerdemanagement

Herausforderung	Chance
Auswahl der Software	Nachvollziehbarkeit
Kosten	Übersichtlich
Einführung, Schulung(mehr Aufwand initial)	Auswertung/ Dashboard
Akzeptanz bei den Mitarbeitern	Transparenz für das Unternehmen
Changemanagement: Strukturierte Planung ,Steuerung von Veränderungsprozessen im Unternehmen	Steuerung von Maßnahmen in Unternehmensprozessen



Vorstellung der Software

- Verschiedene Anbieter auf dem Markt
- Die hier zu sehenden Daten stammen von einer Demoversion, der von uns genutzten Software
- Exemplarisch welche Möglichkeiten existieren



Neuer Vorgang

Verantwortlicher: Ina Bielendorfer

mitverantwortliches Team: -- (bitte auswählen) --

Kontaktinformationen

Beschwerdeführer:  



Betroffener:  

Beschwerdeführer ist: -- (bitte auswählen) --

Angaben zum Melder

Name: Abteilung/Station:

Vorgangsinformationen


Vorgangsart: ☐  Beschwerde
☐  Lob

Vorgangsnummer: Nr.

Relevanz: ☐  keine
☐  gering
☐  mittel
☒  hoch

Kurzbezeichnung:

Eingangsdatum: 12.03.2026 13:25

Artikulationsdatum: 12.03.2026 13:25 

Wiedervorlagedatum: 

Eingangskanal: -- (bitte auswählen) --


Link:

Stimmung: -- (bitte auswählen) --

Erwartung: -- (bitte auswählen) --

Absicht: -- (bitte auswählen) --

Sachverhalt:



Anmerkungen:

Klinik/Abteilung/Station

- ☐ Kliniken
- ☐ Stationen
- ☐ Zentren
 - ☐ Brustzentrum
 - ☐ Darmzentrum
 - ☐ Endoprothetikzentrum
 - ☐ Onkologisches Zentrum
 - ☐ Prostatatzentrum
- ☐ Übergreifende med. Einrichtungen
- ☐ Vorstand/Verwaltung/Zentrale Dienste
- ☐ Töchter/Externe

Beschwerde

Berufsgruppe: -- (bitte auswählen) --

- ☐ Gebäude/Ausstattung
- ☐ Hotelleistungen
- ☐ Kommunikation/Information
- ☐ Organisation/Logistik
- ☐ Pflegerische Leistung/Versorgung
 - ☐ Arztgeheimnis
 - ☐ Behandlung (Therapie)
 - ☐ Erreichbarkeit
 - ☐ Hygiene
 - ☐ Kompetenz
 - ☐ Sorgfalt/Gewissenhaftigkeit
 - ☐ Verlässlichkeit
 - ☐ Überleitung
- ☐ Ärztliche Leistung/Versorgung
- ☐ Sonstiges

Lob

Berufsgruppe: -- (bitte auswählen) --

- ☐ Gebäude/Ausstattung
- ☐ Hotelleistungen
- ☐ Kommunikation/Information
- ☐ Organisation/Logistik
 - ☐ Ablauforganisation
 - ☐ Aufnahme in die Klinik
 - ☐ Entlassung
 - ☐ kurze Wartezeiten
 - ☐ Studienplanung/-durchführung
 - ☐ Terminabsprachen
- ☐ Pflegerische Leistung/Versorgung
- ☐ Ärztliche Leistung/Versorgung
- ☐ Sonstiges

Prozesse

- ☐ Führungsprozesse
 - ☐ Unternehmensausrichtung
 - ☐ Unternehmenskommunikation
 - ☐ Qualität / Prozess / Risiko
 - ☐ Personal
 - ☐ Finanzen
 - ☐ Partnerschaften und Kooperationen
- ☐ Kernprozess
- ☐ Unterstützungsprozess

Lösung

Lösungsantwort

- ☐ durch betroffenen Bereich
- ☐ durch Vorstand
- ☐ nicht erforderlich
- ☐ nicht möglich
- ☐ nur zur Kenntnisnahme innerhalb Klinik
- ☐ per E-Mail
- ☐ persönlich
- ☐ postalisch
- ☐ telefonisch

Kosten der Wiedergutmachung:

Abschlussdatum:

Ergebnis (Korrekturmaßnahme)

- ☐ Dank
- ☐ Entschuldigung
- ☐ Erklärung / Information / Stellungnahme
- ☐ Erstattung
- ☐ Gesprächsangebot
- ☐ Gutschein
- ☐ Korrektur
- ☐ nicht möglich
- ☐ nicht nötig
- ☐ Rechnung korrigiert
- ☐ Reparatur

Beschwerde gerechtfertigt? -- (bitte auswählen) --

Anmerkung:

Textbaustein auswählen

Dokumente



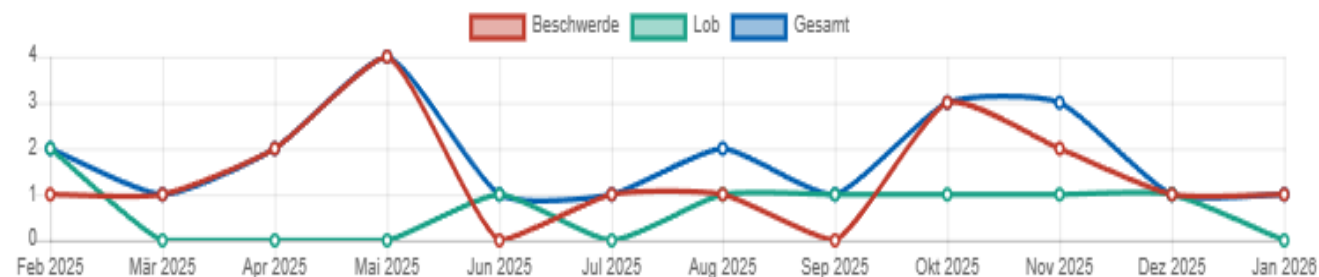
Dateien auswählen
Einfach in diesen Bereich ziehen oder klicken.



[Vorgänge \(24\)](#)
[Stellungnahmen \(14\)](#)
[Maßnahmen \(35\)](#)
[Stellungnahmen \(Maß.\) \(9\)](#)
[Wirksamkeitsprüfungen \(Maß.\) \(16\)](#)
[Übergaben \(0\)](#)

Eingang letzte 12 Monate / Relevanz offene/kritische Vorgänge

BESCHWERDE/LOB/GESAMT LETZTE 12 MONATE



RELEVANZ



Vorgangsmeldungen

Alle 0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Seite 1 von 1 20 pro Seite

Erfassungsdatum	Eingegangen über	Empfänger	Sachverhalt	Eingangskanal
04.02.2025 15:16	externes Formular: # Weitergabe von Beschwerden (Stand-Alone, Responsive)	BM Team	Ich habe eine falsche Diagnose bekommen! Statt einer Bindehaut- wurde eine Regenbogenhautentzündung diagnostiziert. Zum Glück habe ich mir bei einem anderen Arzt eine zweite Meinung eingeholt.	Intranetformular
13.03.2025 15:52	Importdienst: Mailimport Social Media	Masterklinik Supervisor	Also über die Wartezeiten fange ich lieber nicht an. Ist aber mittlerweile fast überall so. Mann sollte aber Patienten die Kinder sind die Chancen geben als erstes zu Behandeln. Meine kleine Tochter ...	Social Media - Google
13.03.2025 15:52	Importdienst: Mailimport Social Media	Masterklinik Supervisor	Ich wurde am Vortag noch telefonisch an meinen Termin erinnert, was mir den Eindruck vermittelt hat, dass hier viel Wert auf Pünktlichkeit gelegt wird. Leider war das Gegenteil der Fall. Trotz eines ...	Social Media - Google
10.11.2025 11:43	externes Formular: # Weitergabe von Beschwerden (Stand-Alone, Responsive)	BM Team	Unfreundliche Auskunft am Telefon!Am Telefon wurde ich ziemlich schroff abgefertigt. Ich hatte das Gefühl, meine Fragen stören eher.	Intranetformular








Maßnahmen

Maßnahmennummer	Systemstatus	Kurzbezeichnung	Beschreibung	Maßnahmenstatus	Prozess	Aktuelle Wirksamkeit	Anforderungsstatus WKP	Nächste Wirksamkeitsprüfung	Verantwortlicher	Beauftragter	Dokumente zu Maßnahmen
	alle			alle		alle	alle		alle	alle	

Alle 0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
 Seite 1 von 5 10 pro Seite

Nr.	System-status	Status (Maßn.)	Kurzbezeichnung	Beschreibung	zu erledigen bis	Beauftragter	Verantwortlicher	WKP	nächste	Verknüpfte Objekte
-----	---------------	----------------	-----------------	--------------	------------------	--------------	------------------	-----	---------	--------------------

Es wurden mehr als 50 Treffer gefunden. Bitte schränken Sie Ihre Suche weiter ein.

***	M2025-013	offen	 in Umsetzung	Strikter Reinigungs- und Kontrollplan für Patientenzimmer	Einführung von Checklisten, stichprobenartigen Qualitätskontrollen und Rückmeldungssystemen zwischen Pflege und Reinigungspersonal.	18.12.2026	Lucas Scholl	Masterklinik Supervisor	
***	M2025-012	offen	 in Planung	Verpflichtende Kommunikations- und Service-Schulungen	Für Empfang, Stationen und Telefonservice: Fokus auf wertschätzende Sprache, aktives Zuhören und deeskalierende Gesprächsführung.	10.12.2025 10:48	Ina Bielendorfer	Masterklinik Supervisor	
***	M2025-011	offen	 in Umsetzung	Teamübergreifende Schulung zur Prozesssicherheit	Förderung der interdisziplinären Zusammenarbeit durch Briefings, gemeinsame Fallbesprechungen und Anerkennung besonders guter Teamarbeit.	10.03.2026	Petra Brinkmann	Masterklinik Supervisor	
***	M2025-010	offen	 in Planung	Optimierte Dienst- und Medikationsplanung	Sicherstellung definierter Zeitfenster für die Medikamentengabe, Entlastung von Stoßzeiten und klare Verantwortlichkeiten pro Schicht.	10.08.2026	Ina Bielendorfer	Masterklinik Supervisor	




















































Neu

Alle 0-9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Seite 1 von 1

100 pro Seite

Bezeichnung

	Gesamtübersicht aller Vorgänge	
	ASDF	
	Kurzübersicht mit Veränderung zur Vorperiode	
	Auswertung nach Zeitraum	
	Auswertung nach Kategorien (Inhalt)	
	Auswertung Kategorien pro globaler Organisationseinheit	
	Auswertung nach Lösung	
	Auswertung nach Abteilung/Station/Zentrum	
	Auswertung globale Organisationseinheiten pro Kategorie	
	Word Cloud für Vorgänge	
	Vorgang Kreuztabelle	
	Modulübergreifende Vorgang Kreuztabelle	
	Kreuztabelle: Vorgänge nach globalen Organisationseinheiten pro Kategorie	
	Heatmap OE-Beschwerdeinhalte (Auswahl)	
	Vorgang Heatmap Nord	
	Heatmap: Vorgänge nach globalen Organisationseinheiten pro Kategorie	
	Beschwerdethemen auf 1. Ebene pro Fachabteilung	
	Heatmap globale Orgaeinheiten nach Lob	
	Veränderung Vorgänge in Kliniken	
	Veränderung Beschwerdeinhalt	
	Stellungnahmen von Vorgängen	
	Stellungnahme Kreuztabelle	
	Kurzübersicht Maßnahmen	
	Maßnahmen nach Kategorien	
	Maßnahmen nach Organisationseinheiten	
	Globale Maßnahmen Kreuztabelle	
	Kategorien/Status Heatmap	
	Globale Maßnahmen Differenz-Auswertung	
	KuZu Auswertung	



Auswertung nach Zeitraum



Auswertung Kreuztabelle

	Beschwerde		Lob		Summe	Anzahl Vorgänge
Allgemein- und Viszeralchirurgie	39	18	57	49		
Angiologie	4	2	6	5		
Anästhesie, Intensiv- und Notfallmedizin	1		1	1		
Augenheilkunde	28	9	37	34		
Ausstattung der Patientenzimmer	1	1	2	1		
Diagnostische und Interventionelle Radiologie	1		1	1		
Empfang	1		1	1		
Gefäßchirurgie	21	5	26	24		
Geriatric	23	16	39	32		
Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, Kopf- und Hals-Chirurgie	282	201	483	401		
Hol- und Bringedienst			0	0		
Hämatologie und Onkologie	22	12	34	25		
Krankentransport	1		1	1		
Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie	1	1	2	2		
Plastische- und Ästhetische Chirurgie, Handchirurgie	19	7	26	20		
Psychiatrie und Psychotherapie	37	12	49	42		
Psychosomatische Medizin und Psychotherapie	1		1	1		
Reinigung			0	0		
Speisenversorgung		1	1	1		
Suchtbehandlungszentrum	16	5	21	19		
Therapeuten			0	0		
Zentrale Notaufnahme	3	2	5	5		
Zentrum Ambulantes Operieren	3		3	3		
Summe	504	292				
Anzahl Vorgänge	497	288				

- 0,00 - 28,20 (0% - 10%)
- 56,40 - 141,00 (20% - 50%)



Word Cloud



Dashboard



FILTER

Organisationseinheiten

Beschwerdeinhalt

Prozesse

Artikulationsdatum

Filter anwenden

Filter zurücksetzen

GESAMT

Anzahl

51

Beschwerden

40

Lob

18

2026

Anzahl

1

Beschwerden

1

Lob

0

2025

Anzahl

20

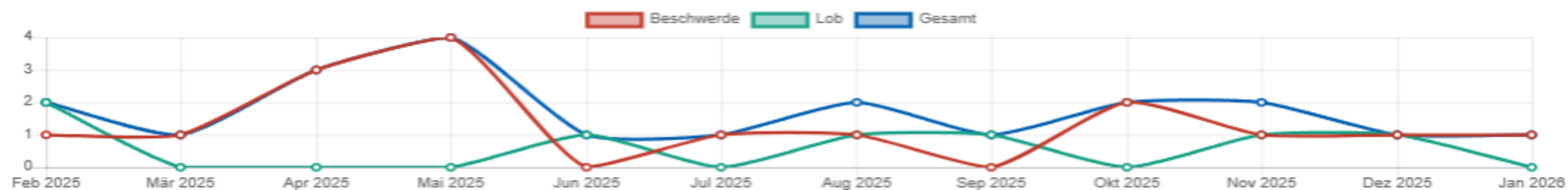
Beschwerden

15

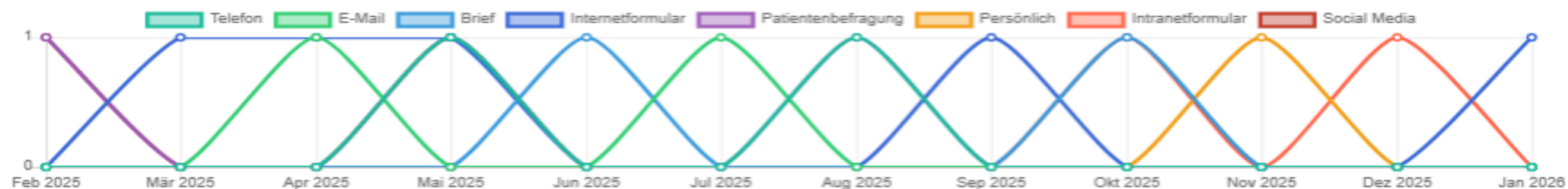
Lob

7

ART DER MELDUNG LETZTE 12 MONATE



EINGANGSKANAL



RELEVANZ 2026

0



VORGANGSART 2026

Beschwerde Lob



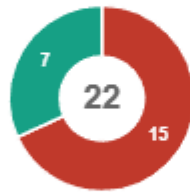
RELEVANZ 2025

19

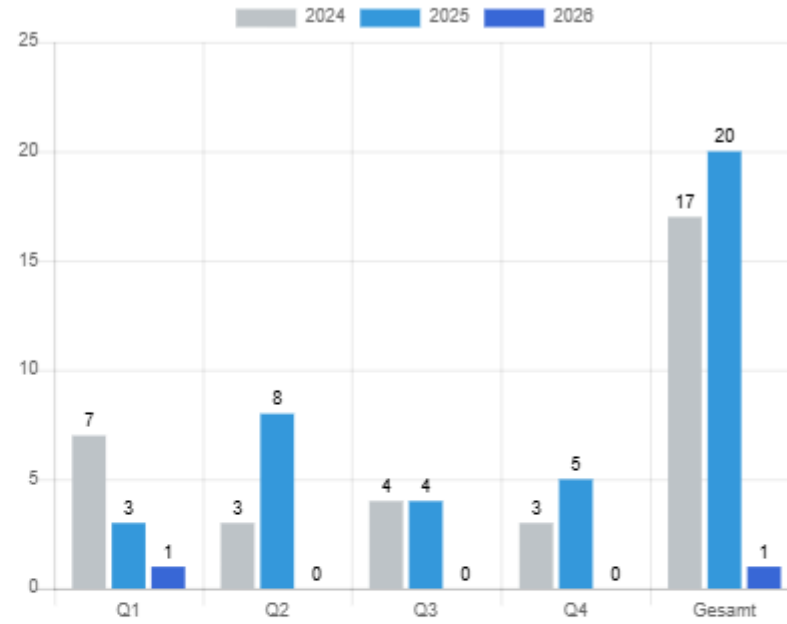


VORGANGSART 2025

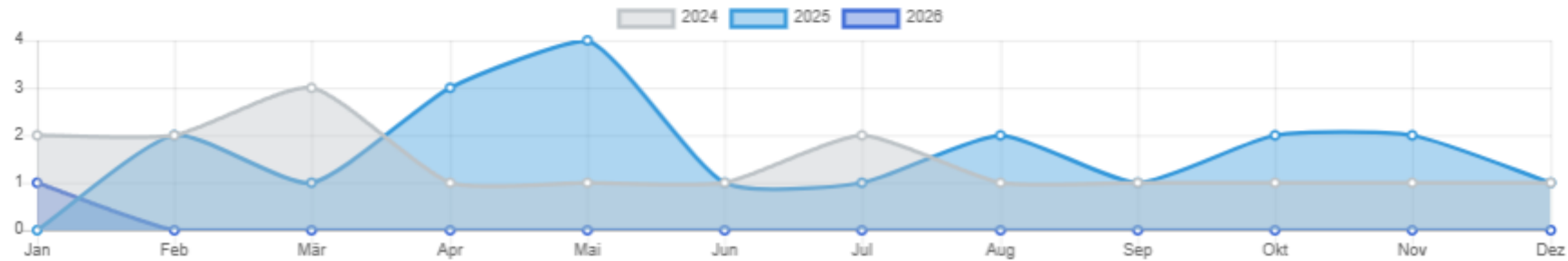
Beschwerde Lob



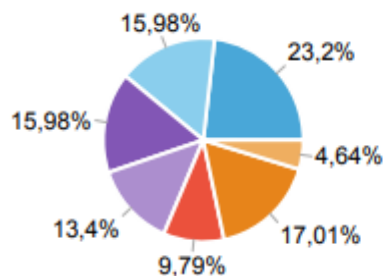
QUARTALSVERGLEICH



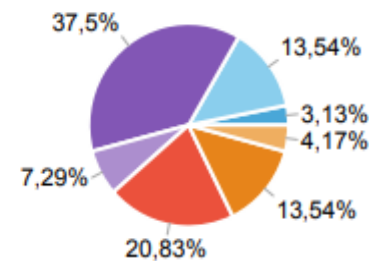
MONATSVERGLEICH



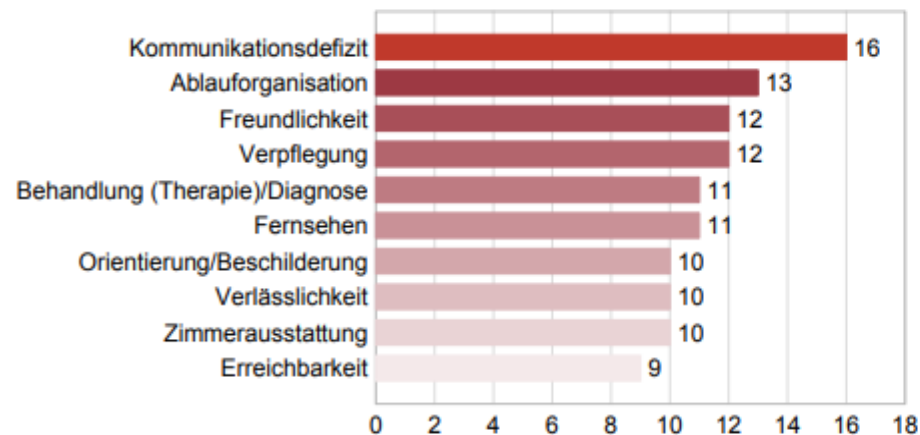
Verteilung Beschwerdeinhalte auf Oberthemen



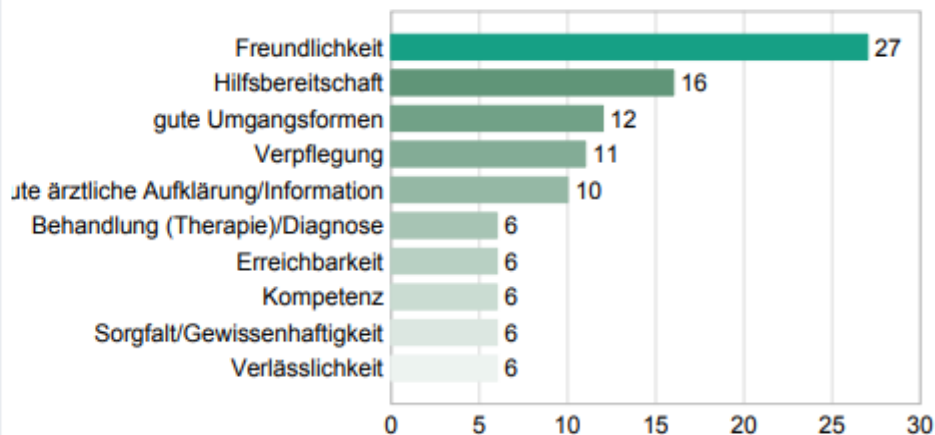
Verteilung Lobinhalte auf Oberthemen



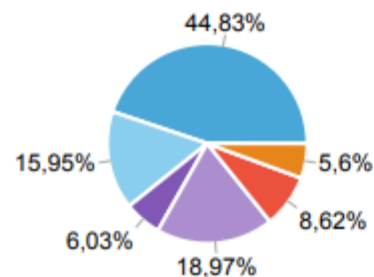
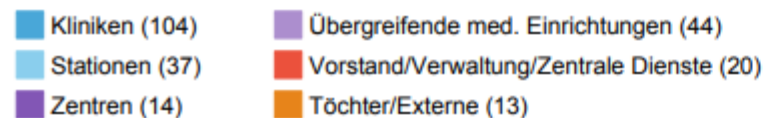
Top 10 Beschwerdeinhalte



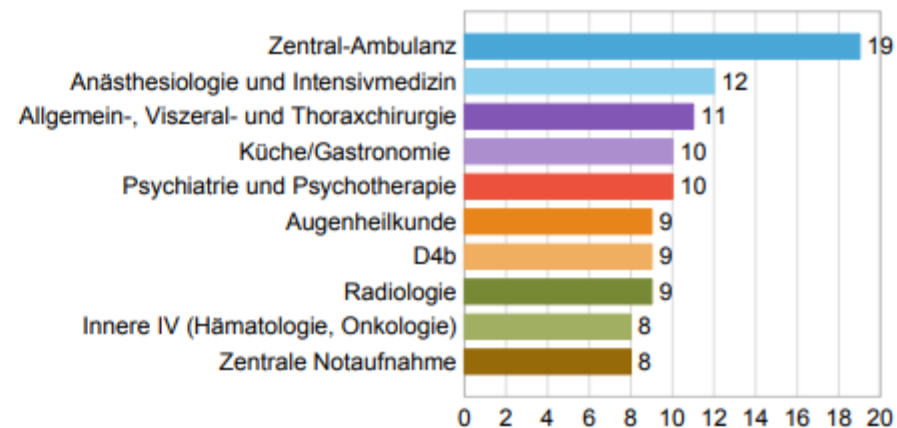
Top 10 Lobinhalt



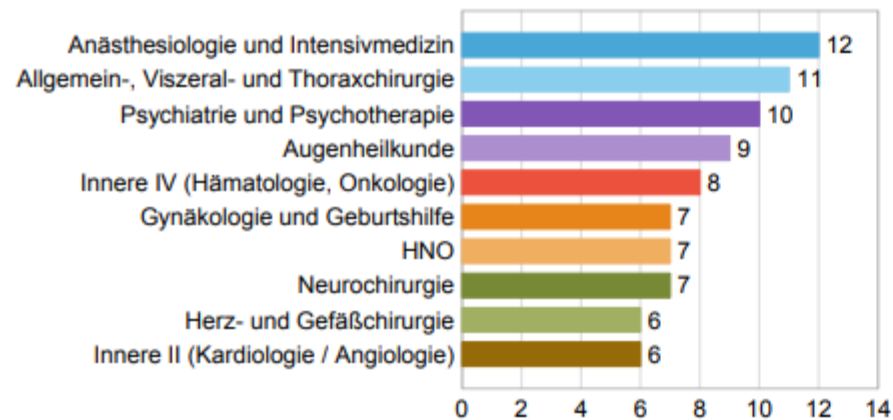
Verteilung Vorgänge auf Organisationseinheiten



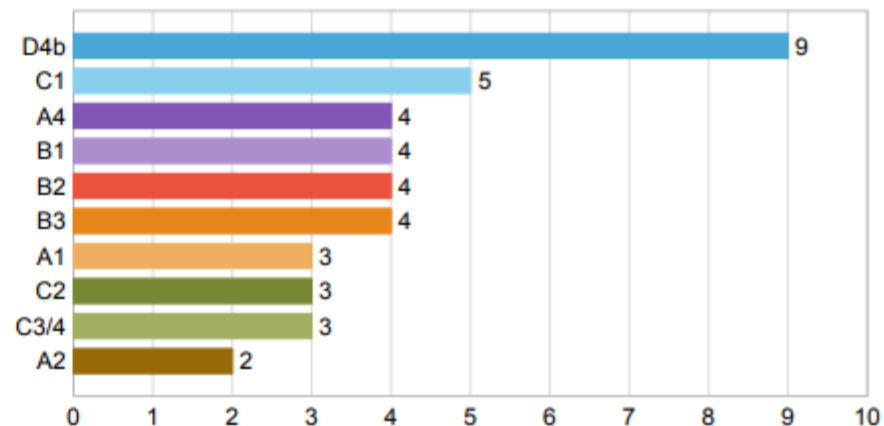
Top 10 über alle Organisationseinheiten



Top 10 Kliniken



Top 10 Stationen



Auflistung Fälle

Fall	Sachverhalt	Lösung/Verbesserung
<p>2025-0011 Parken Beschwerde</p> <p>Eingangsdatum: 14.05.2025 Artikulationsdatum: 13.05.2025</p> <p>Organisationseinheit: Kliniken Übergreifende med. Einrichtungen - Med. Mikrobiologie, Virologie und Hygiene Übergreifende med. Einrichtungen - Pathologie</p> <p>Beschwerde: Gebäude/Ausstattung - Orientierung/Beschilderung</p> <p>Lob:</p> <p>Beschwerdeführer: Besucher/in</p> <p>Relevanz: gering</p>	<p>Im Krankenhaus gibt es Unklarheiten bezüglich der Kommunikation über die neuen Parkgebühren. Nirgends ist ersichtlich wie die Gebühren berechnet werden!</p> <p>Anmerkung:</p> <p>Beschwerdeführer / Patient: Mankowski, Cindy (11.03.1974)</p>	<p>Lösungsantwort: durch Vorstand</p> <p>Lösung: nicht nötig</p> <p>Beschwerde gerechtfertigt:</p> <p>Anmerkung: wir haben Ihre Beschwerde über Ihren Aufenthalt in unserer Klink erhalten.</p> <p>Wir danken Ihnen für Ihre Hinweise. Die Erfahrung zeigt, dass die Qualität unserer Leistungen insbesondere dann verbessert werden kann, wenn Patienten uns auf unbefriedigende Situationen aufmerksam machen.</p> <p>Wir haben die zuständige Leitung auf das Problem aufmerksam gemacht und haben um Maßnahmen zur Verbesserung gebeten. Durch das klinikinterne Qualitätsmanagement werden entsprechende Maßnahmen unterstützt.</p> <p>Es tut uns sehr leid, dass Ihr Aufenthalt durch diesen Vorfall belastet wurde.</p> <p>Wir wünschen Ihnen alles Gute.</p> <p>Verknüpfte Fälle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktion im Notfall • Homepage <p>Verknüpfte Maßnahmen</p>



Künstliche Intelligenz

- KI-generierte Zusammenfassung von Meldungen und Vorgängen
- KI-Vorschläge zur Kategorisierung
- Differenzierung von Lob und Beschwerden
- KI-Textbausteine



Jede Beschwerde als Chance

