

St. Wolfgang Krankenhaustage 17.-18. Juni 2026



LASS UNS DOCH MAL ESKALIEREN

Der CGM MEDICO- Support stellt sein Eskalationsmanagement vor



Agenda

1. Eskalation mit System
2. Definition Eskalation
3. Unser Ziel heute
4. Die Eskalations-Ampel
5. Die gute Seite der Eskalation
6. Notwendige Bausteine für eine Eskalation
7. Wie können wir gemeinsam besser werden
8. Ergebnis ist die Deeskalation
9. Der direkte Weg zu uns

Wir sind heute für Sie da.



Maike Grunder

Leitung MEDICO Support



Sonja Mooser

Eskalationsmanagerin
MEDICO Support

Escalation mit System



AI generated

Eskalation mit System

Wie unser Eskalationsmanagement Sie unterstützt



AI generated

Definition Eskalation



Eskalation ist das **bewusste Hochstufen eines Themas auf eine höhere Ebene**, wenn es im **normalen Ablauf nicht mehr lösbar** ist.

Das Ziel ist, **Prioritäten zu klären, Entscheidungen herbeizuführen und eine schnelle Lösungsfindung sicherzustellen.** (Quelle: ChatCGM)

Wichtig!

Themen zu **Datenschutz, Patientengefährdung und Fataleausfällen** sind keine Eskalation, sondern unterliegen Prozessen, die automatisch in Kraft treten!

Unser Ziel heute

- Ihnen zu zeigen, **wie Eskalation bei uns mit Ihnen zusammen funktioniert**,
- **wann** diese sinnvoll ist
- und **wie Sie** unser Eskalationsmanagement nutzen können.



**Wir wollen Ihnen helfen -
möglichst pragmatisch, klar und alltagstauglich**

Wann ist eine Eskalation notwendig – Eskalations-Ampel



Bitte sofort eskalieren

- ✓ Zeitkritische Termine mit hoher Bedeutung für Ihren Klinikbetrieb
- ✓ Rechtliche und vertragliche Risiken
- ✓ Bei hoher Auswirkung auf Liquidität



Noch keine Eskalation nötig

- ✓ Ticket neu angelegt und Analyse läuft noch
- ✓ Offener Informationsbedarf und Verständnisfragen
- ✓ Normaler Ticketverlauf ohne echte Risiken



Gemeinsam klären

- ✓ Starke Unzufriedenheit, aber das System ist lauffähig
- ✓ Abhängigkeit von Dritten (z.B. ID oder epias)
- ✓ Entscheidungstau und unklare Zuständigkeit



Je besser wir gemeinsam einschätzen, ob etwas Rot, Gelb oder Grün ist, desto zielgerichteter können wir Ihre Eskalation bearbeiten

Die gute Seite der Eskalation

- Probleme werden bei uns sichtbar & adressiert
- Wir holen Entscheider und Experten für Sie zusammen
- Klare Prioritäten und Entscheidungswege
- Transparenz: Wer macht was bis wann?
- Schnelle Hilfestellung für Sie

Eskalation ist ein Werkzeug zur schnellen Unterstützung, Lösungsfindung und nachhaltiger Korrektur

Notwendige Bausteine für eine Eskalation

1. Worum geht's genau – Bezug auf Ticket?
2. Was ist passiert/versucht worden – zusätzliche Informationen?
3. Wo hakt es aus Ihrer Sicht - Konsequenzen?
4. Was bedeutet das für Ihren Klinikbetrieb - Risiko?
5. Was ist Ihre konkrete Bitte/Zeithorizont?

Beispiel:

„Bitte Entscheidung in den nächsten 2 Tagen, sonst ist unsere Liquidität gefährdet.“

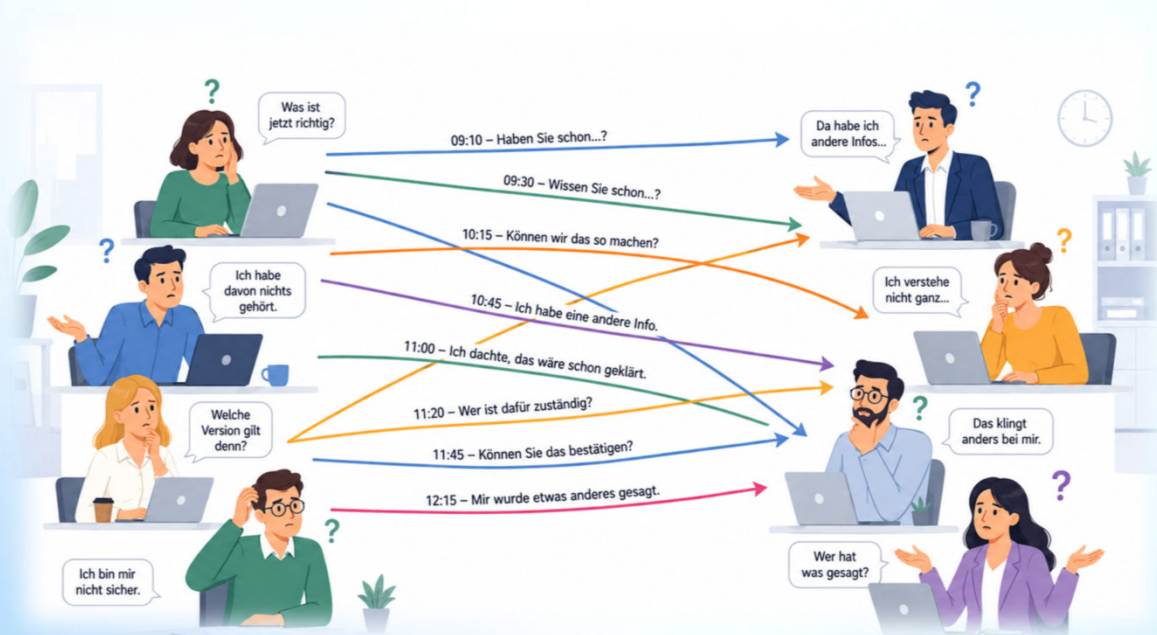


Ergebnis ist die Deeskalation



Wie können wir gemeinsam besser werden?

Verbesserung der Kommunikation und des Informationsaustausches



AI generated

Der direkte Weg zu uns



Sonja Mooser


 08085 – 17173

@ sonja.mooser@cgm.com

erreichbar
Montag - Donnerstag



Jacqueline Riether

 09131 – 9075066

@ jacqueline.riether@cgm.com

Vertreterin und
erreichbar freitags

Unsere Eskalationsmanagerinnen



Herzlichen
DANK



Disclaimer

Die Informationen des vorliegenden Dokumentes sind vertraulich und urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen ohne Genehmigung der CGM Clinical Europe GmbH nicht an Dritte weitergegeben werden.

Sämtliche Angaben geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getroffen wurden. Sie unterliegen diversen Risiken und Unwägbarkeiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den angestrebten Zielsetzungen abweichen können. Alle in Software-Screenshots oder in anderer Art und Weise in diesem Dokument dargestellten Personen und Patientendaten sind rein fiktiv.

Die Beschreibungen und Informationen in diesem Dokument begründen keine zugesicherten, bzw. definierten Eigenschaften oder eine rechtliche Verpflichtung zur Auslieferung von Programmen, Modulen oder Funktionen. Sie können von

CGM Clinical Europe GmbH jederzeit aus beliebigen Gründen und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Im Übrigen verweisen wir auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung.

Die Software Module CGM MEDICO Fieberkurve und CGM MEDICO Assessment und Scoring sind Medizinprodukte der Klasse IIa gemäß der Verordnung (EU) 2017/745 (MDR) und dürfen nur entsprechend ihrer Zweckbestimmung angewandt werden.

CE 0483

Copyright © 2025 CGM Clinical Europe GmbH – Alle Rechte vorbehalten. CGM, CGM MEDICO, CGM MEDICO TOUCH sind eingetragene Marken von CGM in Deutschland und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Kontakt

CGM Clinical Europe GmbH

Maria Trost 21

56070 Koblenz

cgm.com/medico

cgm.com/de