



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

---

## **Vom Fehler zur Innovation**

Sind Patientenportale Treiber eines  
Kulturwandels?

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Gisela Meese (MA)

- Systemischer Coach & Organisationsentwicklerin (ALVS.de)
- Beschwerdemanagement und Patientenkommunikation
- Seit 2025: Kooperation mit portal eins



ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Impuls

- Fehlerkultur und der „Kulturbegriff“ im systemischen Changemanagement
- Zwei Basisstrategien im Umgang mit Fehlern
- Vom Fehler zur Innovation
- Mit konstruktiver Fehlerkultur zum organisationalen Lernen
- FAZIT



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN



ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare

[alvs.de](https://alvs.de) • [info@alvs.de](mailto:info@alvs.de)



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Unterschiedliche Fehlerkulturen

- Länderspezifische Unterschiede
- Unterschiedliche Unternehmenskulturen (Start-ups / etablierte Unternehmen)

➤ **Zwei Basis-Strategien im Umgang mit Fehlern:**

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Zwei Basis- Strategien

### Problemorientierte Fehlerkultur

- Verhalten bzw. „Fehlverhalten“ des Verursachers steht im Vordergrund.
- fokussiert auf die Störung
- forscht nach dem „**Warum**“ des Fehlers.

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## **Merkmale problemorientierte Fehlerkultur**

- Zugeben von Fehlern gilt als Schwäche
- Angst vor Sanktionen
- Irreparable Schäden vermeiden



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

---

## „Auf Nummer Sicher gehen“

Wie Fehlervermeidung zum  
Innovationskiller wird

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare





# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Zwei Basis- Strategien

### **Problemorientierte Fehlerkultur**

- Verhalten bzw. „Fehlverhalten“ des Verursachers steht im Vordergrund.
- fokussiert auf die Störung
- forscht nach dem „**Warum**“ des Fehlers.

### **Lösungsorientierte Fehlerkultur**

- fokussiert ergebnisoffen auf die Klärung des Sachverhalts
- fragt nach dem „**Wozu**“ des Fehlers.
- Nutzt das Verbesserungspotenzial.

➤ **Innovationsprojekte wie Patientenportale profitieren von einer lösungsorientierten Fehlerkultur**

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Merkmale einer konstruktiven Fehlerkultur

- Fehler sind „Datenpunkte“ im Lernprozess
  - Lernchancen
  - Voraussetzung für Innovation
- **Aber:** Nicht jeder Fehler ist ein „Lernfehler“. **Nachlässigkeitsfehler** sind zu vermeiden.



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

---

*Ein getesteter Fehler ist besser  
als eine ungeprüfte Annahme.*

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Wie kann man eine konstruktive Fehlerkultur etablieren?

- Experimentierräume schaffen
- Über Ursachen sprechen, nicht über Schuldige
- Entwicklungsorientierte Kommunikation fördern (beispielsweise Potenzial-Feedback)
- Vorbildrolle des Führungspersonals

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## Organisationales Lernen funktioniert nur mit konstruktiver Fehlerkultur



ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

---

## **Innovative Patientenportale entstehen nicht durch Technik allein, sondern durch ein Zusammenspiel von**

- transparenten Prozessen
- Partizipation
- Patientenzentrierung
- konstruktiver Fehler- und Feedback-Kultur
- einer offenen Kultur des Lernens.

ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare



# ALVS

IN LÖSUNGEN DENKEN

## FAZIT

Innovative Patientenportale  
sind die Treiber eines  
Kulturwandels!



ALVS Coaching

ALVS Strategie

ALVS Wissen

ALVS Seminare