

# REORGANISATION DES KAUFMÄNNISCHEN RISIKOMANAGEMENTS

Je leistungsfähiger ein Risikomanagement sein muss, desto wichtiger ist die Standardisierung der Prozesse. Denn nur ein robustes System ist in der Lage, Schnelligkeit und Transparenz zu gewährleisten. Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) hat sich deshalb bei seiner Reorganisation des kaufmännischen Risikomanagements für die Branchenlösung Intrafox Health Care von Inworks entschieden.

Wer stehen bleibt, fällt zurück. Das gilt für die Gesundheitsbranche in Zeiten des politischen, technischen und medizinischen Wandels allemal. Konsequenterweise lautet daher einer der Grundsätze des UKE: Das Risikomanagement muss dynamisch reagieren, wenn sich die Risikosituation verändert. Dies ist, erläutert Andreas Welsch, Leiter der Internen Revision am UKE, ohne klare Prozesse und Strukturen kaum möglich: „Bei der Reorganisation ging es uns vor allem um eine Optimierung und Standardisierung unseres Risikomanagements. Unser zentrales Anliegen ist die schnelle Erfassung und Bewertung von Risiken, die Optimierung des Monitorings durch den Risikomanager und schließlich die Transparenz bei Veränderungen in der Risikolandschaft.“

## Optimierte Prozesse

Bei der Reorganisation des Risikomanagements setzt das UKE auf die Software Intrafox Health Care von Inworks. Neben dem klinischen kann das Klinikum nun auch das kaufmännische Risikomanagement vollständig abdecken. „Wir bewerten alle kaufmännischen Risiken nach Schadenshöhe und Eintrittswahrscheinlichkeit und können diesen Abgleich mit einem Knopfdruck in einer Risikomatrix zusammenfassen“, erläutert Andreas Welsch. „Entscheidend für uns ist, dass wir kritische Risiken sofort erkennen und geeignete Maßnahmen einleiten können.“ Auch das Monitoring dieser Maßnahmen erfolgt in Intrafox Health Care. Intrafox Health Care unterstützt das UKE bei der vollständigen und frühzeitigen Risikoidentifikation sowie bei der Objektivierung der Risikoeinschätzung durch die Einbindung unterschiedlicher Mitarbeiter.

Die Kommunikationsprozesse können in weiten Teilen automatisiert werden. So ermöglicht Intrafox beispielsweise die systemgestützte Überwachung der Fristen bei Stellungnahmen, Bewertungszyklen und Maßnahmen.



Universitätsklinikum  
Hamburg-Eppendorf

### Einrichtung

Universitätsklinikum  
Hamburg-Eppendorf

### Abteilung

Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement

### Lösung

Kontinuierliche  
Patientenbefragung

### Aufgabe





Durchführung und Auswertung einer kontinuierlichen Zufriedenheitsbefragung von stationären Patienten, die während ihres Aufenthalts online über die Patiententerminals realisiert wird.

## Hohe Akzeptanz

Neben der Leistungsfähigkeit des Systems spielen auch dessen Handhabbarkeit und Akzeptanz bei den Mitarbeitern eine große Rolle. „Intrafox ist intranetbasiert. Risiken können dezentral erfasst und durch unsere Risikopaten bewertet werden. Das war ein weiteres Entscheidungskriterien für die Auswahl der Software. Darüber führen die intuitiv zu bedienenden, einheitlichen Masken zu einer hohen Akzeptanz des Systems bei unseren Mitarbeitern“, so Andreas Welsch.

„Zugleich behält der Risikomanager jederzeit den Überblick, da Intrafox alle Vorgänge lückenlos dokumentiert, zahlreiche Reports generiert und durch eine Ad-hoc-Berichterstattung zeitnah über neue oder sich ändernde Risiken informiert wird.“

## Warum eine Inworks-Lösung?

-  Inworks ist ein bekannter & verlässlicher Partner
-  Intrafox Health Care deckt kaufmännisches & klinisches Risikomanagement ab
-  Intrafox Health Care bietet alle Funktionalitäten, die wir für eine Optimierung & Standardisierung unseres Risikomanagements benötigen
-  Das System ist einfach zu administrieren & zu bedienen & notwendige Anpassungen sind leicht im Haus möglich



## UNIVERSITÄTSKLINIKUM HAMBURG-EPPENDORF



Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) umfasst in 14 Zentren mehr als 80 interdisziplinär zusammenarbeitende Kliniken, Polikliniken und Institute. Mit knapp 1.400 Betten ist es eines der größten Krankenhäuser in Hamburg. Rund 8.000 Ärzte, Pflegekräfte und weitere Mitarbeiter versorgen jährlich etwa 80.000 Patienten stationär und 263.000 ambulant. Hinzu kommen rund 113.000 Notfälle. Forschungsschwerpunkte am UKE sind unter anderen die Neurowissenschaften, die Onkologie und die Versorgungsforschung.

**Inworks GmbH**  
Hörvelsinger Weg 39  
89081 Ulm - Germany

**Tel** +49 731 93807-0  
**Fax** +49 731 93807-18

**E-Mail**  
info@inworks.de  
www.inworks.de