



Grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement

RICHTLINIE DES GEMEINSAMEN BUNDESAUSSCHUSSES

Der G-BA-Beschluss zur Änderung der Qualitätsmanagement-Richtlinie für Krankenhäuser (Umsetzung des § 137 Absatz 1d Satz 1 SGB V) ist am 17.04.2014 in Kraft getreten. In der Richtlinie legte der GBA grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement, insbesondere Mindeststandards für Risikomanagement- und Fehlermeldesysteme fest.

Mit der Qualitätsmanagementsoftware Intrafox Health Care bietet Inworks unter anderem die Module CIRS, einrichtungsübergreifendes CIRS, Risikomanagement und Beschwerdemanagement für Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen an. Die Software wird in kleinen Kliniken ebenso eingesetzt wie in Universitätskliniken und Klinikkonzernen und dabei stetig weiterentwickelt. **Im Nachfolgenden erhalten Sie eine Übersicht der Anforderungen des G-BA und die Unterstützung dieser Anforderungen durch Intrafox Health Care.**



Fehlermeldesystem (CIRS)

Intrafox Health Care bietet für Kliniken sowohl ein einrichtungsübergreifendes als auch ein einrichtungsinternes Fehlermeldesystem. Ihr lokales CIRS nutzen Sie um die nötigen Fallmeldungen zur Offenlegung von Schwachstellen in Prozessen und Strukturen in Ihrem eigenen Krankenhaus zu erhalten und diese zu verbessern. Das einrichtungsübergreifende CIRS (CIRS Health Care) stellt die perfekte Ergänzung dar um klinikübergreifend interessante CIRS-Meldungen und in der Praxis bereits bewährte Maßnahmen anderer Kliniken zu erhalten, um so die Patientensicherheit in der eigenen Klinik zu erhöhen. Folgende Aufstellung zeigt, wie die Fehlermeldesysteme von Inworks die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen unterstützen:

Richtlinie des G-BA	Erfüllung durch Intrafox Health Care
<p>§5 Abs. 3 Satz 1 und 2 §5 Abs. 6 Satz 2</p> <p>Anonymität / Vertraulichkeit / Sanktionsfreiheit / Freiwilligkeit / Unabhängigkeit / niederschwelliger Zugang</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Fallmeldungen erfolgen anonym über ein elektronisches Erfassungsformular. • Über eine Vorgangsnummer kann der Meldende den Status und das Ergebnis seiner Meldung jederzeit anonym nachvollziehen. • Intrafox Health Care ermöglicht die Anonymisierung und De-Identifizierung der Meldung von autorisierten Bearbeitern nach dem 4-Augen Prinzip, sowohl Klinikintern als auch durch externe Dienstleister. • Beim einrichtungübergreifenden Fehlermeldesystem (CIRS Health Care) übernehmen die Experten von InPASS die externe Anonymisierung und De-Identifikation der Meldung.
<p>§5 Abs. 3 Satz 3</p> <p>Verantwortlichkeiten</p>	<p>Intrafox Health Care ermöglicht die Abbildung jeder Organisationsstruktur. Dadurch werden Teamstrukturen perfekt unterstützt, Verantwortlichkeiten sind stets klar definiert und Meldungen können weder verloren gehen, noch vergessen werden.</p>
<p>§5 Abs. 3 Satz 4 §5 Abs. 6 Satz 2</p> <p>Schulungen</p>	<p>Zusammen mit unserem Partner InPASS bieten wir zahlreiche Schulungen und Workshops zu CIRS, z.B. zur CIRS Einführung, Fallanalysen und Ableitung von Maßnahmen, Ausbildung von CIRS-Beauftragten sowie zur effizienten Bedienung unserer Software an.</p>
<p>§5 Abs. 4 Satz 1</p> <p>Analyse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Das System unterstützt die Analyse der Fallmeldungen nach dem NPSA London Protocol (Taylor-Adams / Vincent) oder nach einem individuellen Schema. • Im einrichtungübergreifenden Fehlermeldesystem (CIRS Health Care) erfolgt die Erstanalyse von Experten nach dem NPSA London Protocol und je nach Fall einer tiefgreifenden Analyse. • Optional bietet das System die Möglichkeit mit einem FallanalyseTool (RootCause Analysen, Why-Because Analysen) zu arbeiten.
<p>§5 Abs. 4 Satz 2</p> <p>Ergebnisse, Erkenntnisse und konkrete Maßnahmen sollen zeitnah an alle Betroffenen zurückgespiegelt werden</p>	<p>Das integrierte CIRS-Portal ermöglicht eine unmittelbare Rückmeldung an alle Mitarbeiter, die über das Portal auf anonymisierte und freigegebene Fälle samt Analysen und Maßnahmen strukturiert zugreifen.</p>
<p>§5 Abs. 4 Satz 3</p>	<p>Klinikübergreifend interessante Fallmeldungen können in anonymisierter Form nicht nur im Klinikverbund sondern auch per</p>

relevante Meldungen können klinikübergreifend anonym veröffentlicht werden	Knopfdruck in klinikverbundübergreifende Fehlermeldesysteme (z.B. CIRS Health Care) gemeldet werden.
§5 Abs. 4 Satz 4 Ausrichtung des Fehlermeldesystems an die speziellen Verhältnisse der Klinik	Intrafox Health Care erlaubt die Nutzung individueller Abläufe. So werden z.B. Formulare, Listen und Kategorien flexibel gestaltet. Auch bei Automatisierungen, Workflows und Eskalationsschritten können umfangreiche Anpassungen vorgenommen werden. So erhält jede Klinik eine maßgeschneiderte Lösung, ohne dass sie auf Standard-Funktionalitäten verzichten muss.
§5 Abs. 4 Satz 1 §5 Abs. 5 Satz 1 und 2 §5 Abs. 6 Satz 2 Ableitung von Präventionsmaßnahmen/ Implementierung, Evaluation und ggf. Anpassung der Maßnahmen/ Dokumentation und Nachvollziehbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen werden mit Intrafox Health Care zentral, mit eigenen Verantwortlichen, Terminen und Teilmaßnahmen koordiniert. • Alle Bearbeitungsschritte und Maßnahmen werden im System dokumentiert und sind damit jederzeit, zu jedem Stand nachvollziehbar. • Durch die integrierte Wirksamkeitsprüfung im System, wird sichergestellt, dass auch der komplette PDCA-Zyklus durchlaufen wird • Alle Mitarbeiter erhalten über das integrierte CIRS-Portal Zugriff auf die abgeleiteten Maßnahmen. • Die Teilnahme am einrichtungsübergreifenden Fehlermeldesystem (CIRS Health Care) ermöglicht darüber hinausgehend den Austausch und Zugriff auf bereits bewährte Maßnahmen.



Risikomanagement

Mit Intrafox Health Care haben Sie Ihre aktuelle Risikosituation sowie die damit verbundenen Maßnahmen stets im Griff. Zudem unterstützt Sie das Modul bei der Erfüllung der Anforderungen des G-BA.

Richtlinie des G-BA	Erfüllung durch Intrafox Health Care
§5 Abs. 1 Satz 2 Risiken identifizieren und analysieren	Die jeweiligen Risiko-Paten ergänzen neu identifizierte Risiken in Intrafox Health Care und bewerten diese Risiken zyklisch. Die Unterscheidung erfolgt z.B. nach Umfeldrisiken, strategischen Risiken, finanziellen Risiken, Risiken aus der medizinischen Versorgung oder Betriebsquerschnittsrisiken, aber auch nach Bereichen, Orten, Prozessen etc. Dabei dienen auch die Module CIRS, Beschwerde-, Schadenfall- und Auditmanagement von Intrafox Health Care als wertvolle Quelle für die Identifikation von Risiken.
§5 Abs. 1 Satz 2	<ul style="list-style-type: none"> • Durch die (kontinuierliche) Patientenbefragung aus unserem

<p><i>§5 Abs. 7 Satz 3</i></p> <p>Einbeziehung der Patientenperspektive/ Einfluss der Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement in das Risikomanagement</p>	<p>Portfolio, ermöglichen wir die systematische Einbeziehung der Patientenperspektive in das Beschwerdemanagement und damit indirekt in das Risikomanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Modul Beschwerdemanagement in Intrafox Health Care sorgt dafür, dass die Patientenperspektive aus dem Beschwerdemanagement auch im Risikomanagement zur Verfügung steht und so für die Ableitung von Risiken und wirksamen Maßnahmen dient.
<p><i>§5 Abs. 1 Satz 3</i></p> <p>Risiken bewerten und durch Ableitung und Umsetzung von Präventionsmaßnahmen reduzieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Bewertung der Risiken erfolgt qualitativ nach Schadenshöhe und Eintrittswahrscheinlichkeit, optional auch auf detaillierte Indikatoren gestützt. • Das Ergebnis wird gemeinsam mit den Soll-/Ist-Werten anschaulich in einer Risikomatrix dargestellt. • Die aus Ihren Risiken abgeleiteten Maßnahmen und deren Wirkung werden zentral, mit eigenen Verantwortlichen, Terminen und Teilmaßnahmen im systemeigenen Maßnahmenmanagement gesteuert und überwacht.
<p><i>§5 Abs. 2 Satz 1</i></p> <p>Strukturierter Austausch aller Beteiligten</p>	<p>Durch die systemeigenen Kommunikationsfunktionen (z.B. Benachrichtigung, Stellungnahmen, Kommunikation per E-Mail, Darstellung im Portal) werden alle Mitarbeiter miteinbezogen.</p>
<p><i>§5 Abs. 2 Satz 2</i></p> <p>Verantwortlichkeiten</p>	<p>In Intrafox Health Care kann jede Organisationsstruktur abgebildet werden. Dadurch werden Teamstrukturen unterstützt und die Verantwortlichkeiten sind stets klar definiert.</p>
<p><i>§5 Abs. 2 Satz 3</i></p> <p>Mitarbeiterinformation</p>	<p>Mit dem Risikoportal wird den Mitarbeitern ermöglicht, sich selbst über die aktuelle Risikosituation und umgesetzte Maßnahmen zu informieren.</p>
<p><i>§5 Abs. 2 Satz 4</i></p> <p>Schulung</p>	<p>Unsere erfahrenen Consultants schulen Mitarbeiter im Bereich Risikomanagement, z.B. hinsichtlich Risikomanagementprozess, Risikoidentifikation, Handlungsalternativen, der effizienten Bedienung unserer Software etc.</p>
<p><i>§5 Abs. 2 Satz 5</i></p> <p>Vermeidung von Doppelstrukturen von Qualitätsund Risikomanagement</p>	<p>Die Qualitätsmanagementsoftware Intrafox Health Care verfügt über die Module CIRS, Beschwerde-, Risiko-, Ideen-, Schadenfall-, Audit-, und Dokumentenmanagement mit einem zentralen, modulübergreifenden Management von Maßnahmen. Durch die umfangreichen Funktionalitäten in einem System werden Doppelstrukturen vermieden.</p>
<p><i>§5 Abs. 5 Satz 1</i></p> <p>Dokumentation und Nachvollziehbarkeit</p>	<p>Alle Bearbeitungsschritte und Maßnahmen werden in Intrafox Health Care im System dokumentiert und sind damit jederzeit, zu jedem Stand nachvollziehbar.</p>



Beschwerdemanagement

Ein effektives Beschwerdemanagement, wie vom Gesetzgeber gefordert, ist ohne Software kaum zu bewältigen. Mit Intrafox Health Care sparen Sie wichtige Ressourcen und können wieder durchatmen. Zudem erhalten Sie Unterstützung bei der Erfüllung der Anforderungen des G-BA.

Richtlinie des G-BA	Erfüllung durch Intrafox Health Care
<p><i>§5 Abs. 7 Satz 1</i></p> <p>Zügige und transparente Bearbeitung von Beschwerden</p>	<ul style="list-style-type: none">• Einfache und bequeme dezentrale Meldung von Beschwerden für Kunden und Mitarbeiter über frei zugängliche Meldeformulare.• Eskalationsstufen helfen, dass die Beschwerde innerhalb einer Frist bearbeitet wird und nicht versehentlich liegen bleibt.• Zahlreiche interne und externe Kommunikationsmöglichkeiten sorgen für eine zügige Bearbeitung, z.B. Versendung von E-Mails, Briefe und Stellungnahmen.• Alle Bearbeitungs- und Kommunikationsschritte werden stets protokolliert und sind so zu jedem Zeitpunkt transparent nachvollziehbar.
<p><i>§5 Abs. 7 Satz 2</i></p> <p>Zeitnahe Unterrichtung des Ergebnisses und ggf. Konsequenzen</p>	<p>Der Beschwerdeführer wird per Brief oder E-Mail direkt aus dem System informiert. Hierfür stehen v. a. vordefinierte Textbausteine zur Verfügung.</p>
<p><i>§5 Abs. 7 Satz 3</i></p> <p>Einfluss der Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement in das Risikomanagement</p>	<p>Die systematische Auswertung der Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement ermöglicht die Identifikation von neuen Risiken bzw. Maßnahmen zur Erhöhung der Patientensicherheit und –zufriedenheit.</p>
<p><i>§5 Abs. 7 Satz 4</i></p> <p>Ausrichtung des Beschwerdemanagements an die speziellen Verhältnisse der Klinik</p>	<p>Intrafox Health Care erlaubt die Nutzung individueller Abläufe. So können z.B. Formulare, Masken, Listen und Kategorien flexibel gestaltet werden. Auch bei Automatisierungen, Workflows und Eskalationsschritten können umfangreiche Anpassungen vorgenommen werden. So erhält jede Klinik eine maßgeschneiderte Lösung, ohne dass sie auf Standard-Funktionalitäten verzichten muss.</p>