



intrafox[®] Health Care

Software und Beratung für
Qualität und Patientensicherheit in Kliniken
und medizinischen Einrichtungen

Das integrierte Managementsystem für...

Krankenhäuser



Rehakliniken



Praxen



Pflegeeinrichtungen



Medizinische
Versorgungszentren



Bereits über 800 Einrichtungen vertrauen Intrafox HC

Inhalt

	Management Dashboard	06-07
	Risikomanagement	08-09
	Compliance Management	10-11
	Zielemanagement	12-13
	Maßnahmenmanagement	14-15
	Projektmanagement	16-17
	Dokumentenlenkung	18-19
	CIRS	20-21
	CIRS Health Care	22-23
	Schadenfallmanagement	24-25
	Beschwerdemanagement	26-27
	Ideenmanagement	28-29
	Auditmanagement	30-31
	Indikatorenmanagement	32-33

Mit Intrafox Health Care sind Sie auf der sicheren Seite:

DIN ISO zertifiziert

Aufgrund des engen thematischen Bezugs unserer Produkte zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess gehört die ständige Verbesserung bei Inworks schon seit Anbeginn zum täglichen Handwerkszeug. Deswegen ist Inworks nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert.

Normen und Gesetze

Unsere Lösungen unterstützen Sie hochgradig dabei, die relevanten Anforderungen aus Normen und Gesetzen wie z.B. DIN EN 9001:2015, DIN EN 15224, ONR 49000 oder G-BA Beschlüsse zu erfüllen.

DSGVO-Konform

Qualität und Sicherheit stehen bei uns an erster Stelle - deswegen halten wir uns selbstverständlich auch an die DSGVO Bestimmungen.

Server in Deutschland

Unsere Serverstandorte befinden sich in Deutschland. Selbstverständlich können Sie die Software auch bei Ihnen im Haus hosten.

Was unsere Kunden über Intrafox Health Care sagen:

„Wir organisieren unsere wichtigsten Qualitätssysteme mit einer einzigen professionellen Software. Intrafox Health ist hierfür aus unserer Sicht die beste Lösung am Markt.“

Dr. med. Hans-Jürgen Bartz, MBA, Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement, Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)

„Uns hat die außergewöhnliche Einsatzbreite und Flexibilität des Systems beeindruckt.“

Dietrich Weiser, Leiter kaufmännisches Controlling,
Klinikum Altenburger Land

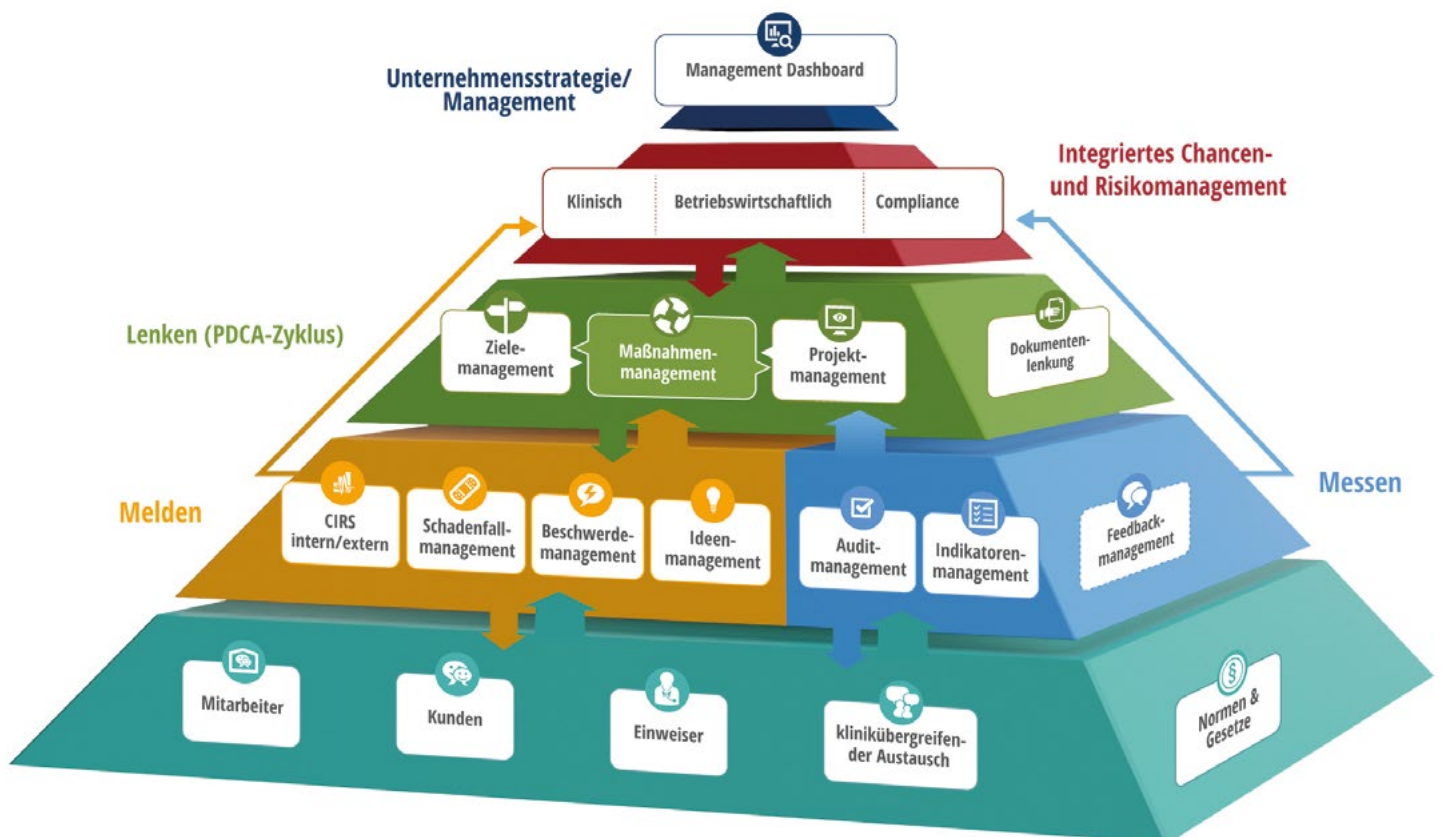


Integriertes Managementsystem

Intrafox Health Care ist das marktführende integrierte Managementsystem für den Schwerpunkt Qualitäts- und Risikomanagement (QRM) in Gesundheitseinrichtungen. Intrafox Health Care hilft Ihnen die Qualität und Patientensicherheit zu erhöhen Risiken in Ihrer Organisation zu identifizieren und von ihr abzuwenden.

Flankiert wird Intrafox Health Care von Produkten und Leistungen zum Feedbackmanagement (z.B. Multisource Feedback), die Inworks zu einem Komplettanbieter im Thema QRM machen.

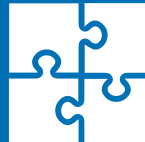
Intrafox ist modular aufgebaut. Sie können also mit einem einzelnen Modul (z.B. CIRS oder Risikomanagement) starten und Intrafox nach und nach zu einem integrierten Managementsystem erweitern. Dabei sind die einzelnen Module über ein gemeinsames Maßnahmenmanagement und das Management Dashboard bestens vernetzt. Die Informationen, Erkenntnisse und Interessen aus den verschiedenen Bereichen werden hierbei in einer einheitlichen Struktur gebündelt. Sie erhalten so wichtige Entscheidungsgrundlagen auf jeder Ebene.



Intrafox Health Care im Überblick



Eine webbasierte Software sowie unterstützende Beratungs- und Dienstleistungen wie Einrichtung und Schulungen.



Ein modulares System, das alle wichtigen Themen des QM und RM in einem integrierten Managementsystem abbildet.



Ein System, das die einzelnen Themen des QM und des RM untereinander vernetzt.



Ein System, das dem Chancen- und Risikobasierten Ansatz der ISO 9001:2015 entspricht.



Sie lizenzieren nur die Lösung, die sie auch benötigen.



Ein System, welches kontinuierlich weiterentwickelt wird.



Kann in vielen verschiedenen Einrichtungen im Gesundheitswesen, unabhängig der Größe, eingesetzt werden.



Bildet jede Organisationsstruktur ab. Teamstrukturen werden perfekt unterstützt.



Erlaubt die Nutzung voreingestellter oder individueller Abläufe



Keine andere Lösung für Qualität und Patientensicherheit ist bei mehr Einrichtungen im deutschsprachigen Raum im Einsatz



Intrafox Management Dashboard

Das Intrafox Health Care Management Dashboard verdichtet die wichtigsten Informationen und Kennzahlen aus dem Qualitäts- und Risikomanagement (QRM) sowie weiteren Management-Themen. Es ermöglicht Ihnen jederzeit den Überblick über die aktuelle Situation im Krankenhaus oder in einem einzelnen Bereich.

Alles auf einen Blick

Das Management Dashboard bringt zusammen was zusammen gehört: Bekommen Sie völlige Transparenz über alle ihre Risiken, CIRS Meldungen, Beschwerden, Audits, Schadenfällen, Maßnahmen, Indikatoren, Ziele, Compliance-Meldungen u.v.m.

Chancen und Risiken identifizieren

Im Management Dashboard brechen Sie alle Kennzahlen in wenigen Klicks auf Ihre Organisationsstruktur herunter. Sie können nach Zeiträumen filtern und erkennen auffällige Situationen oder Entwicklungen, Abweichungen aus Audits u.v.m. Sie sehen sofort, wo Maßnahmen umgesetzt werden und wo nicht.

Informationen in Echtzeit

Das Management Dashboard ermöglicht jederzeit eine aktuelle Standortbestimmung Ihres Unternehmens oder einem Teilbereich. Es liefert Ihnen sofort Hinweise auf Abweichungen oder Problemfelder. Das Warten auf Quartals- oder Jahresberichte zu den jeweiligen Themen ist damit überflüssig.

Jedem seine Daten

Die Sicht auf das Management Dashboard kann auf jeder Organisationsebene eingeschränkt werden, d.h. ein Bereichsverantwortlicher erhält nur die Informationen und Kennzahlen für seinen Bereich, während das Management eine Vollsicht über die gesamte Organisation hat.

Zeit sparen

Das Management Dashboard zieht - einmal eingerichtet - keinen weiteren Aufwand für die Mitarbeiter in Ihren ohnehin schon mehr als gut ausgelasteten QRM-Abteilungen nach sich. Darüber hinaus liefert es auf Knopfdruck Input für Quartals- oder Jahresberichte.

Von der Übersicht bis ins Detail

In Zukunft werden Sie im Dashboard nach dem Prinzip „Drill down“ auf jede Zahl klicken und diese bis zum einzelnen Vorgang oder Risiko - mit allen Details - herunterbrechen können.

Funktionsweise

Das Management Dashboard greift auf bestehende Intrafox Module (z.B. CIRS, Beschwerde-, Maßnahmen- oder Risikomanagement) zurück. Die Darstellungen im Dashboard können wir Ihnen individuell zusammenstellen, positionieren und anpassen.

Beispielhafte Einrichtung des Management Dashboards:

die wichtigsten Informationen und Kennzahlen aus dem Qualitäts- und Risikomanagement (QRM)

CIRS-Fälle nach Risikopriorität

Risikoportfolio

CIRS-Meldungen im zeitlichen Verlauf

Filter nach Zeitraum und Organisationseinheiten

Beschwerden, CIRS-Fälle und Risiken nach Kategorien



Intrafox Management Dashboard - Highlights

- Alle Auswertungen der Intrafox-Module auf einen Blick
- Darstellungen können individuell zusammengestellt, positioniert und angepasst werden
- Hinweise auf Abweichungen oder Problemfelder in Echtzeit
- Einschränkungen auf Organisationsebene
- Filtern nach Zeiträumen



Risikomanagement

Wo verbergen sich in Ihrer Klinik potentielle Risiken? Welche Auswirkungen können sie haben und mit welcher Wahrscheinlichkeit treten sie wohl ein? Welche Maßnahmen leiten Sie zur Verringerung der Risiken ab? Mit Intrafox Health Care haben Sie Ihr Risikomanagement sowie die damit verbundenen Maßnahmen stets im Griff. Natürlich unterstützt die Software auch die Erfüllung der Anforderungen aus ONR 49000, ISO 31000 sowie DIN EN 80001, 15224 und 9001:2015.

klinisches und betriebswirtschaftliches Risikomanagement

Das betriebswirtschaftliche und klinische Risikomanagement unterscheidet sich meist auch in den Risikokategorien.

Intrafox Health Care ist so flexibel, dass es sich Ihren Bedürfnissen anpasst. So bilden Sie Ihr klinisches und betriebswirtschaftliches Risikomanagement auf Wunsch in separaten Modulen ab und passen die Kategorien, Kriterien, Einflussfaktoren und Verantwortlichkeiten jeweils an.

Risiken erfassen

Halten Sie mit Intrafox Health Care Ihren Risikokatalog immer aktuell, indem die jeweiligen Risikoverantwortlichen neu identifizierte Risiken ergänzen und aktuelle Risiken zyklisch bewerten. Kategorisieren Sie die Risiken im System nach klinischen Risiken (z.B. Arzneimitteltherapie, Hygiene) bzw. betriebswirtschaftlichen Risiken (z.B. strategische Risiken, finanzielle Risiken). Weisen Sie den Risiken die Identifikationsquelle, Einflussfaktoren, Risikobewertungsperspektive und Risikostrategie zu.

Tipp

Bearbeiten Sie den Input von Mitarbeitern, Kunden (Patienten, Angehörigen, Besuchern) und Gesetzen in den Qualitätssystemen wie z.B. CIRS, Beschwerde- und Ideenmanagement. Konsolidieren Sie das Feedback und leiten Sie daraus klinische und betriebswirtschaftliche Risiken sowie themenübergreifende Maßnahmen ab.

Zyklische Risikobewertung

Mit Intrafox Health Care erfolgt die Bewertung der Risiken nach Häufigkeit und Auswirkung, optional auch auf detaillierte Indikatoren gestützt. Geben Sie die Auswirkung der betriebswirtschaftlichen Risiken in Intrafox Health Care zusätzlich in Euro aus. Das Ergebnis der Risikobewertung wird gemeinsam mit den Soll-/Ist-Werten (oder dem Brutto-/Netto-Risiko) anschaulich in einer Risikomatrix dargestellt. Die Bewertung erfolgt nach festgelegten Zyklen, typischerweise je Quartal, halbjährlich oder jährlich. Damit der Bewertungszyklus zuverlässig eingehalten wird, werden die jeweiligen Risikoverantwortlichen automatisch per E-Mail daran erinnert.

Maßnahmen und Auswertungen

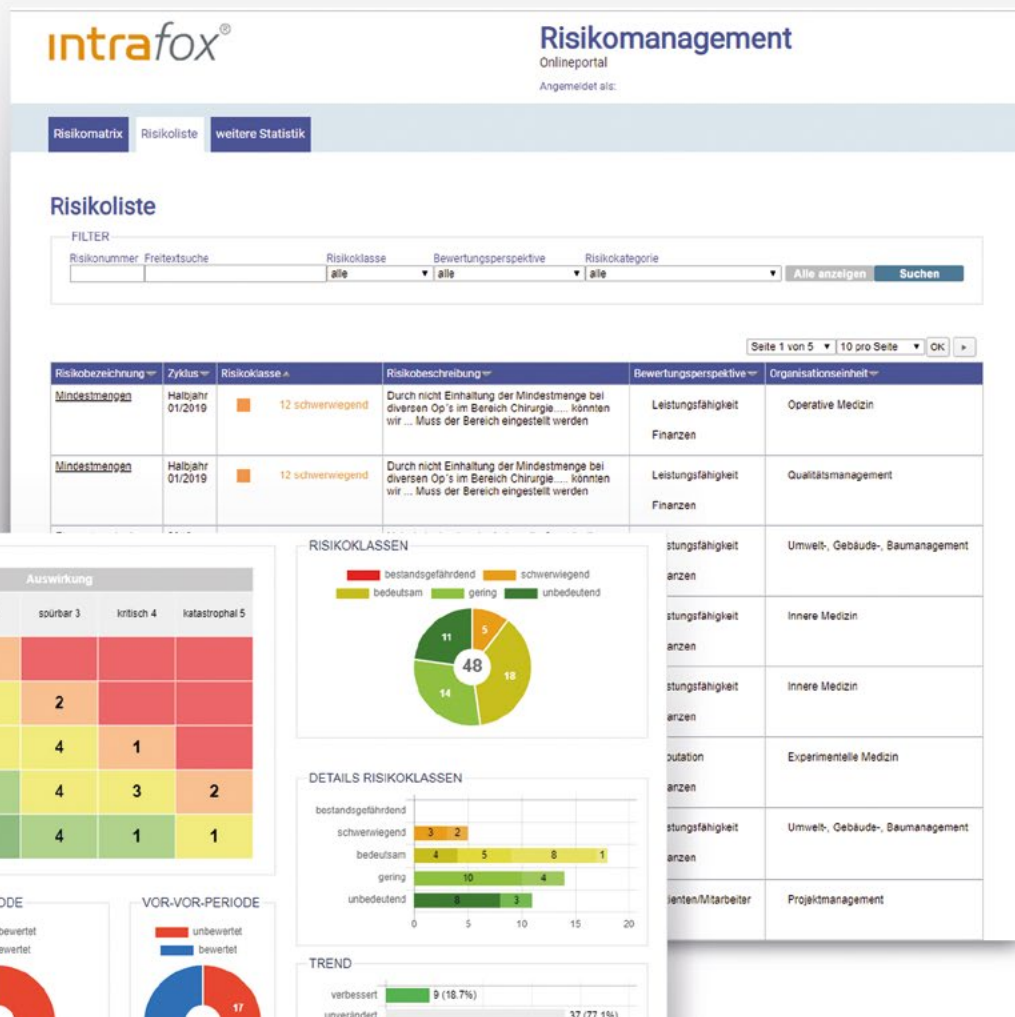
Die Maßnahmen zur Risikominimierung koordinieren Sie bequem in Intrafox Health Care. Informieren Sie sich mit wenigen Klicks im System über die aktuelle Verteilung Ihrer Risiken, z.B. differenziert nach Gefährdungsstufen oder Risikoarten. Lassen Sie sich einzelne Risiken mit allen Details in einem Risikodatenblatt ausgeben. Drucken Sie auf Knopfdruck z.B. eine Liste aller schwerwiegenden bzw. bestandgefährdenden Risiken oder eine Übersicht aller Maßnahmen zur Risikominimierung. Ihr Management können Sie automatisch mit einem Gesamtbericht über alle Risiken Ihrer Klinik auf dem Laufenden halten.

Interaktive Risikoinformationen für Ihr Management

Mit dem Risikoportal ermöglichen Sie Ihrem Management, sich auch zwischen den Berichtszyklen im geschützten Intranet selbst über die aktuelle Risikosituation zu informieren. Die Risiken mit der höchsten Gefährdung sind in der Risikomatrix so-

fort ersichtlich. Und aus der Risikolandkarte geht auf einen Blick hervor, wo die meisten Risiken identifiziert wurden. Auf Knopfdruck kann sich Ihr Management auch jederzeit detailliert über einzelne Risiken informieren - ohne sich Kenntnisse in einer Software aneignen zu müssen.

Mit Intrafox haben Sie Ihre Risiken immer im Griff.



Risikomanagement - Highlights

- ➔ Komfortable Funktionen zur schnellen Erfassung der Risiken
- ➔ Bewertung nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung oder individuellen Bewertungsmaßstäben
- ➔ Zyklische Bewertung mit automatischer Erinnerung
- ➔ Integriertes Maßnahmenmanagement mit Wirksamkeitsprüfung
- ➔ Risikolandkarte und Risikomatrix
- ➔ Interaktives Risikoportal
- ➔ Unterstützung bei der Erfüllung der Anforderungen aus ONR 49000, ISO 31000 sowie DIN EN 80001, 15224 und 9001:2015



Compliance Management

Ziel des Compliance Management ist die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen und internen Richtlinien. Mit Intrafox Health Care dokumentieren Sie Ihre Compliance-Risiken, erfassen anonym gemeldete Regelverstöße und managen die notwendigen Maßnahmen. So schaffen Sie Transparenz und schützen Ihr Krankenhaus vor Imageschäden und daraus resultierenden finanziellen Problemen.

Compliance Risiken erfassen

Erfassen und dokumentieren Sie alle Compliance-Risiken in Intrafox Health Care übersichtlich und weisen Sie diesen eine Kategorie zu, z.B. Hygienrisiken, Datenschutz, ärztliche Beratung, Einkauf, Abrechnungswesen etc. Die Bewertung der Compliance-Risiken erfolgt meist nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung oder aber ihren individuellen Vorgaben. Lassen Sie sich die Compliance Risiken übersichtlich in einer Risikomatrix darstellen und bewerten Sie diese in ihrem individuellen Zyklus.

Regelverstöße erfassen

Mit Intrafox Health Care können Regelverstöße anonym aufgedeckt und schnell entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden. Ihre Mitarbeiter, Lieferanten und Kunden haben die Möglichkeit mit einem Feedbackformular im Internet und Intranet anonym Regelverstöße zu melden. Selbstverständlich kann das Meldeformular nach Ihren Vorgaben gestaltet werden. Bei Eingang eines neuen Hinweises wird z.B. Ihr Compliance-Beauftragter automatisch per E-Mail informiert. Der Regelverstoß steht für den Compliance Manager in Intrafox Health Care zur Bearbeitung zur Verfügung.

Maßnahmen

Leiten Sie aus den Compliance-Risiken und den anonymen Hinweisen Maßnahmen ab und koordinieren Sie diese bequem über Intrafox. So minimieren Sie Compliance-Risiken und vermeiden Regelverstöße. Durch die Zuweisung von Verantwortlichen und Umsetzungstermin wird die Maßnahme bei Fälligkeit und Wirksamkeitsüberprüfung automatisch von Intrafox Health Care wiedervorgelegt und im System dokumentiert.

Tipps:

Mit Intrafox Health Care vernetzen Sie Ihr Compliance Management mit Ihrer Dokumentenlenkung. Versenden Sie so Compliance-Regelungen an alle betroffenen Mitarbeiter. Über eine elektronische Lesebestätigung erklären Ihre Mitarbeiter den Erhalt und die Verständnis der Regelung. Dadurch minimieren Sie Regelverstöße in Ihrer Klinik proaktiv.



Compliance Audit

Überprüfen Sie mit Intrafox Health Care die Einhaltung der Compliance-Richtlinien und Regelwerke durch interne Audits. So können Sie prüfen ob z.B. Sicherheitsrichtlinien, Benutzerzugriffskontrollen und Abläufe von den Mitarbeitern in den allgemeinen Geschäftsabläufen beachtet werden. Die Ergebnisse des Auditberichts werden mit Abweichungen in Intrafox dokumentiert. Die Maßnahmen, die sich aus den Audit-Abweichungen ergeben, managen Sie ebenfalls in Intrafox.

Auswertung

Im Reporting System sehen Sie die aktuelle Verteilung Ihrer Compliance-Vorgänge. Diese können Sie sich beispielsweise nach Kategorie oder Risikoklassen anzeigen und auswerten lassen. Lassen Sie sich beispielsweise so auf Knopfdruck alle Compliance-Risiken im Bereich Hygiene ausgeben oder alle gemeldeten Regelverstöße nach Organisationseinheiten. Auf Wunsch können Sie Ihrem Management automatisch einen Gesamtbericht über alle Compliance-Vorgänge automatisiert zur Verfügung stellen.

Mit Intrafox Health Care können Regelverstöße anonym aufgedeckt und schnell entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden

The screenshot displays the Intrafox Health Care interface for reporting and evaluating compliance incidents. It includes a form for reporting incidents, a detailed view of a specific incident, and two bar charts showing the status and distribution of reports.

STATUS

Jahr	Meldung eingegangen	Meldung in Bearbeitung	Bearbeitung abgeschlossen
2017	0%	0%	0%
2018	66.7%	33.3%	0%

MELDER

Jahr	Acz/Therapeut	Pflegepersonal	techn. Personal	Patient	nicht med. Personal	Andere
2016	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2017	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2018	0%	66.7%	0%	0%	33.3%	0%

Compliance Management - Highlights

- ➔ Managen von Compliance Risiken
- ➔ Anonyme Meldung von Regelverstößen
- ➔ Durchführung von Compliance Audits
- ➔ Umfassende realtime Auswertungsmöglichkeiten
- ➔ Integriertes Maßnahmenmanagement



Zielemanagement

Mit Hilfe des Zielemanagements haben Sie den Status Ihrer Ziele inklusive möglicher Abweichungen immer im Blick. Überwachen Sie die Umsetzung Ihrer Ziele und optimieren Sie Ihr Zielemanagement mit nur einer Software.

Ziele definieren

Ob Qualitätsziele, Betriebswirtschaftliche Ziele oder individuelle Zielvorhaben. Intrafox Health Care hilft Ihnen dabei Ihre Ziele einfach und übersichtlich zu managen.

Erfassen Sie neue Ziele mit Starttermin und Erfüllungsdatum, um den zeitlichen Verlauf besser überwachen zu können. Ordnen Sie einzelnen Zielen Teilziele zu. Diese können als zielkritisch hinterlegt werden, falls das Zielvorhaben durch die Nichterfüllung der Teilziele in Gefahr ist. Tragen Sie für jedes Vorhaben einen Zieleigner ein, der für die Umsetzung zuständig ist und verknüpfen Sie die Ziele mit den entsprechenden Organisationseinheiten. Der Bewertungszyklus ermöglicht Ihnen die regelmäßige Überprüfung Ihrer Ziele und zeigt frühzeitig Abweichungen auf. Mit Intrafox holen Sie als Verantwortlicher ganz leicht Stellungnahmen von Zieleignern ein, um den aktuellen Stand der einzelnen Ziele zu erfahren.

Und das Zuordnen von Zielkatalogen und Dokumenten unterstützt Sie bei der einheitlichen und übersichtlichen Umsetzung Ihrer Vorhaben.

Maßnahmen festlegen

Jedem Ziel können entsprechende Maßnahmen zugeschrieben werden – diese können Sie mit einer Frist, Verantwortlichkeiten, Teilmaßnahmen und einer Wirksamkeitsprüfung definieren. So können Gegenmaßnahmen bei Zielabweichungen rechtzeitig in Angriff genommen werden.

Durch das zentrale Maßnahmenmanagement werden alle Maßnahmen z.B. auch aus dem Beschwerde- und Ideenmanagement zusammen verwaltet.

Für eine optimale Zielerreichung kann der Zieleigner individuelle Maßnahmen definieren, die ihn bei der Umsetzung unterstützen. So behalten Sie mit Intrafox den Überblick über Ihre Maßnahmen und erreichen ganz leicht Ihre Ziele.

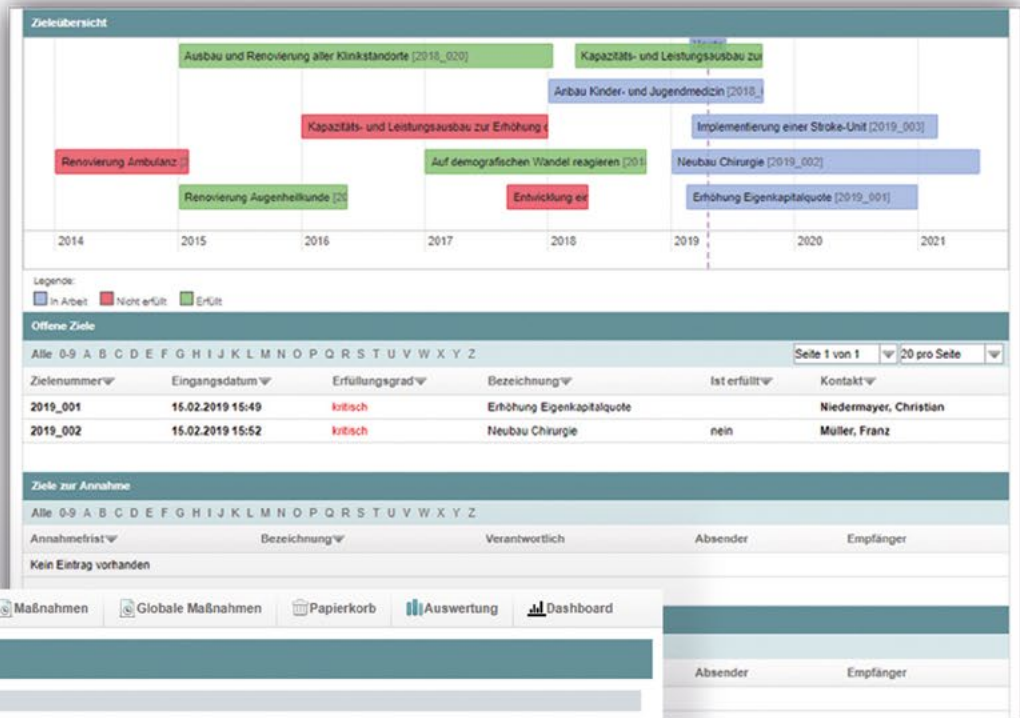
Ziele überwachen und auswerten

Verfolgen Sie den Status Ihrer Ziele mit Hilfe des übersichtlichen Dashboards. Auch der zeitliche Verlauf und die Anzahl der nicht abgeschlossenen Ziele pro Monat werden durch Grafiken dargestellt. Wie viele Ziele müssen noch bis Jahresende erfüllt werden?

Lassen Sie sich die Ziele nach Organisationseinheit, Art oder für einen bestimmten Zeitraum anzeigen. Und sehen Sie alle offenen, kritischen oder abgeschlossenen Vorhaben in einer Ansicht.

Erleichtern Sie die Umsetzung Ihrer Unternehmensziele mit Hilfe von Intrafox.

Die grafische Darstellung ermöglicht einen schnellen Überblick über Verlauf und Status der Ziele.



Start Kontakte Vorgänge Maßnahmen Globale Maßnahmen Papierkorb Auswertung Dashboard

Vorgangdetails Abbrechen Speichern

Verantwortung
 Verantwortlicher: Markus Tannheimer

Kontaktinformationen
 Zieleigner:
 Zielmelder:

Allgemeine Informationen
 Bezeichnung: Startdatum:
 Zielenummer: Erfüllungsdatum:
 Bewertungszyklus:

Beschreibung

Erfüllungskriterien

Organisationseinheiten

- Ambulanz
- Augenheilkunde
- Chirurgie
- Diagnostik
- Innere Medizin
- Kinder- und Jugendmedizin
- Neuro- und Kopfzentrum
- Notaufnahme
- Zentraler Dienst
- Ärztliche Direktion / Vorstand

Teilziel #1
 Bezeichnung:
 Zielkritisch:

Teilziel #2
 Bezeichnung:
 Zielkritisch:

Inrafox vereint das Managen von Ihren Zielen und den dazugehörigen Maßnahmen in nur einer Software und dokumentiert so den Fortschritt Ihrer Ziele.

- ### Zielemanagement – Highlights
- ➔ Erfassen der Ziele und Teilziele inklusive Starttermin und Erfüllungsdatum
 - ➔ Zielkritische Hinterlegung, falls das Zielvorhaben durch die Nichterfüllung der Teilziele in Gefahr ist
 - ➔ Zuweisung eines Verantwortlichen
 - ➔ Regelmäßige Überprüfung Ihrer Ziele
 - ➔ Umfangreiche Kommunikationsmöglichkeiten
 - ➔ Echtzeit Auswertungen



Maßnahmenmanagement

Das modulübergreifende globale Maßnahmenmanagement von Intrafox Health Care unterstützt Sie hocheffizient bei der Ableitung, Umsetzung, Überwachung und Dokumentation von Maßnahmen.

Maßnahmen erfassen und verwalten

Dokumentieren Sie in Intrafox Health Care Maßnahmen inkl. der Verantwortlichkeit und Fälligkeit. Ordnen Sie der Maßnahme betroffene Organisationseinheiten sowie Kategorien zu und hängen Sie bei Bedarf Dokumente an. Mit dem Maßnahmenmanagement von Intrafox Health Care unterscheiden Sie zwischen einmaligen Maßnahmen und zyklischen Maßnahmen, die in regelmäßigen Zeitabständen durchgeführt werden müssen, z.B. Simulationstrainings.

Selbstverständlich unterstützt die Software auch das Ableiten von Maßnahmen aus den unterschiedlichen Intrafox-Modulen und deren zentrale Dokumentation. Dadurch können Maßnahmen mit beliebig vielen Vorgängen verknüpft werden. So verknüpfen Sie beispielsweise eine abgeleitete CIRS-Maßnahme mit dem entsprechenden CIRS-Vorgang sowie relevanten Vorgängen aus dem Risiko- oder Beschwerdemanagement.

Maßnahmen bearbeiten

Halten Sie, für eine effektive Maßnahmenumsetzung, Teilmaßnahmen mit eigenen Verantwortlichkeiten und Terminen direkt in der Software fest. Beschleunigen Sie die Prozesse und holen Sie durch die bereitstehenden Kommunikationsmöglichkeiten, wie z.B. E-Mails und Stellungnahmen mit vordefinierten Textvorlagen schnell Feedback ein. Mit Intrafox Health Care haben Sie all Ihre Maßnahmen stets im Griff und erkennen sofort deren Status und Fälligkeit. Im Bedarfsfall besteht die Möglichkeit die komplette Maßnahmenakte einfach an einen anderen Bearbeiter zu übergeben.

Lassen Sie sich und/oder den Maßnahmenverantwortlichen beim Erreichen des Fälligkeitstermins von Intrafox erinnern und optional auch Stellungnahmen über den Termin einholen. Sie haben dann die Möglichkeit, die Maßnahme direkt in der Software abzuschließen oder weitere Eskalations- oder Erinnerungsschritte durchzuführen. Die Einhaltung der festgelegten Termine wird von der Software überwacht, so kann keine Maßnahme versehentlich unbearbeitet bleiben. Bei wiederkehrenden Maßnahmen wird die Maßnahme am Fälligkeitsdatum automatisch vom System wieder geöffnet und der zuständige Beauftragte an die notwendige Durchführung der Tätigkeit erinnert.

Wirksamkeitsprüfung

Intrafox Health Care unterstützt Sie effizient bei der Wirksamkeitsprüfung. So sehen Sie in der Terminvorschau genau, wann welche Prüfung zu erfolgen hat. Die automatische Wiedereröffnung und -vorlage der Maßnahme sowie die Information des zuständigen Bearbeiters sorgen zusätzlich dafür, dass die Wirksamkeitsprüfung nicht vergessen wird.

Auswertung und Reporting von Maßnahmen

In den umfangreichen Auswertungen und Reports können Sie sich jederzeit über die Entwicklung der Maßnahmen informieren. Sehen Sie unter anderem, wie viele Maßnahmen innerhalb welchen Zeitraums umgesetzt wurden und wie viele noch offen sind. Erfahren Sie in welcher Organisationseinheit die meisten Maßnahmen umgesetzt wurden und erhalten Sie auf Knopfdruck die Kosten der umgesetzten Maßnahmen.

Darstellung auf internen Portalen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern die Maßnahmen mit Intrafox Health Care auf einem klinikinternen Portal dar. Oder teilen Sie so Ihrem Management die Maßnahmen systematisch aufbereitet mit und lassen Sie

sich die Umsetzung von Maßnahmen auf Knopfdruck freigeben. Das interne Maßnahmen-Portal können Sie auch mit sämtlichen weiteren Modulen kombinieren.

Dokumentieren Sie in Intrafox Health Care Maßnahmen inkl. der Verantwortlichkeit und Fälligkeit.

Maßnahmen zur Einsicht

FILTER

Maßnahmennr. Kategorie Stichwort Status

alle alle alle Alle anzeigen Suchen

Seite 1 von 4 10 pro Seite OK

Status	Maßnahmennummer	Maßnahmenbeschreibung	Kategorie
	M-2013-0008	Es muss eine individuelle Dienstanweisung für die Verwahrung von Medikamenten - insbesondere Psychopharmaka - für die psychiatrischen Stationen erstellt werden.	Abläufe / Prozesse Ausstattung
	M-2013-0011	Einführung Befragungs-Software zur selbständigen Durchführung von Patienten- und Einweiserbefragungen	Ausstattung
	M-2013-0012	Beschilderung prüfen / aktualisieren, Lagepläne aktualisieren und in Druck geben sowie auf den Stationen und am Empfang auslegen.	Ausstattung
	M-2013-0020	Dienstanweisung zum Umgang mit Patienteneigentum erstellen	Organisation
	M-2013-0006	Es muss eine ausführliche Checkliste erstellt werden, die alle notwendigen Aufgaben für die beteiligten Personen aus den verschiedenen Fachbereichen umfasst. Die Liste umfasst alle	Abläufe / Prozesse Schulung/Fortbildung

Seite 1 von 1 10 pro Seite

Enddatum 03.08.2014 15:30

Maßnahmenmanagement - Highlights

- ➔ Modulübergreifendes Maßnahmenmanagement: Management aller Maßnahmen aus den unterschiedlichen Intrafox Modulen an einem zentralen Ort
- ➔ Managen von einmaligen und zyklischen Maßnahmen inklusive Teilmaßnahmen und Verantwortlichen
- ➔ Automatische Erinnerung bei Fälligkeit
- ➔ Inklusive Wirksamkeitsprüfung
- ➔ Umfassende realtime Auswertungsmöglichkeiten



Projektmanagement

Mit Intrafox Health Care gelingt die Planung, Durchführung und Überwachung Ihrer Projekte. So haben alle Beteiligten immer Zugriff auf den aktuellen Projektstand. Jeder weiß für welche Aufgabe er verantwortlich ist und bis wann diese umgesetzt werden muss.

Projektplanung

Nach dem Kick-off-Meeting des Projekts hinterlegen Sie in Intrafox Health Care das Protokoll und den Projektleiter sowie eine Projektbeschreibung inklusive Meilensteine, Kosten und Kapazitäten. Geben Sie sowohl den Projektbeginn als auch das geplante Ende an und hinterlegen Sie alle teilnehmenden Organisationseinheiten. Die eingegebenen Ziele und Meilensteine werden grafisch in einem Ablaufplan dargestellt.

Projektdurchführung

Weisen Sie die Aufgaben und Termine den verantwortlichen Mitarbeitern zu und verknüpfen Sie diese mit den entsprechenden Organisationseinheiten. Die Einhaltung der festgelegten Meilensteine wird von Intrafox überwacht. Damit keine Aufgabe unbearbeitet bleibt, werden Ihre Mitarbeiter automatisch per E-Mail an die Frist erinnert. Einzelne Meilensteine können als projektkritisch hinterlegt werden, falls das Projekt durch deren Nichterfüllung in Gefahr gerät. Holen Sie von Ihren Mitarbeitern jederzeit Stellungnahmen zum Projektstand ein. Selbstverständlich werden Abweichungen vom geplanten Projektablauf im System dokumentiert und visuell dargestellt.

Das komplette Projekt oder einzelne Aufgaben können auf Wunsch an einen anderen Mitarbeiter übertragen werden.

Kommunikation

Intrafox unterstützt Sie innerhalb des Kommunikationsprozesses in Ihren Projekten. Versenden Sie E-Mails, hängen Sie Dokumente an, holen Sie Stellungnahmen beteiligter Personen ein. Natürlich klappt die Kommunikation auch mit Beteiligten außerhalb Ihres Unternehmens, z.B. mit Beratern oder Kunden. Sämtliche Stellungnahmen sind übersichtlich und zentral am Projekt im System hinterlegt.

Projektauswertung

Sehen Sie jederzeit die Anzahl der Zwischenberichte in der Projektauswertung ein. Per Klick erhalten Sie auch die Anzahl der Projekte und Meilensteine je Mitarbeiter. Alle Schritte und Änderungen am Projekt werden im System dokumentiert und können so auch noch Jahre später zurückverfolgt werden.

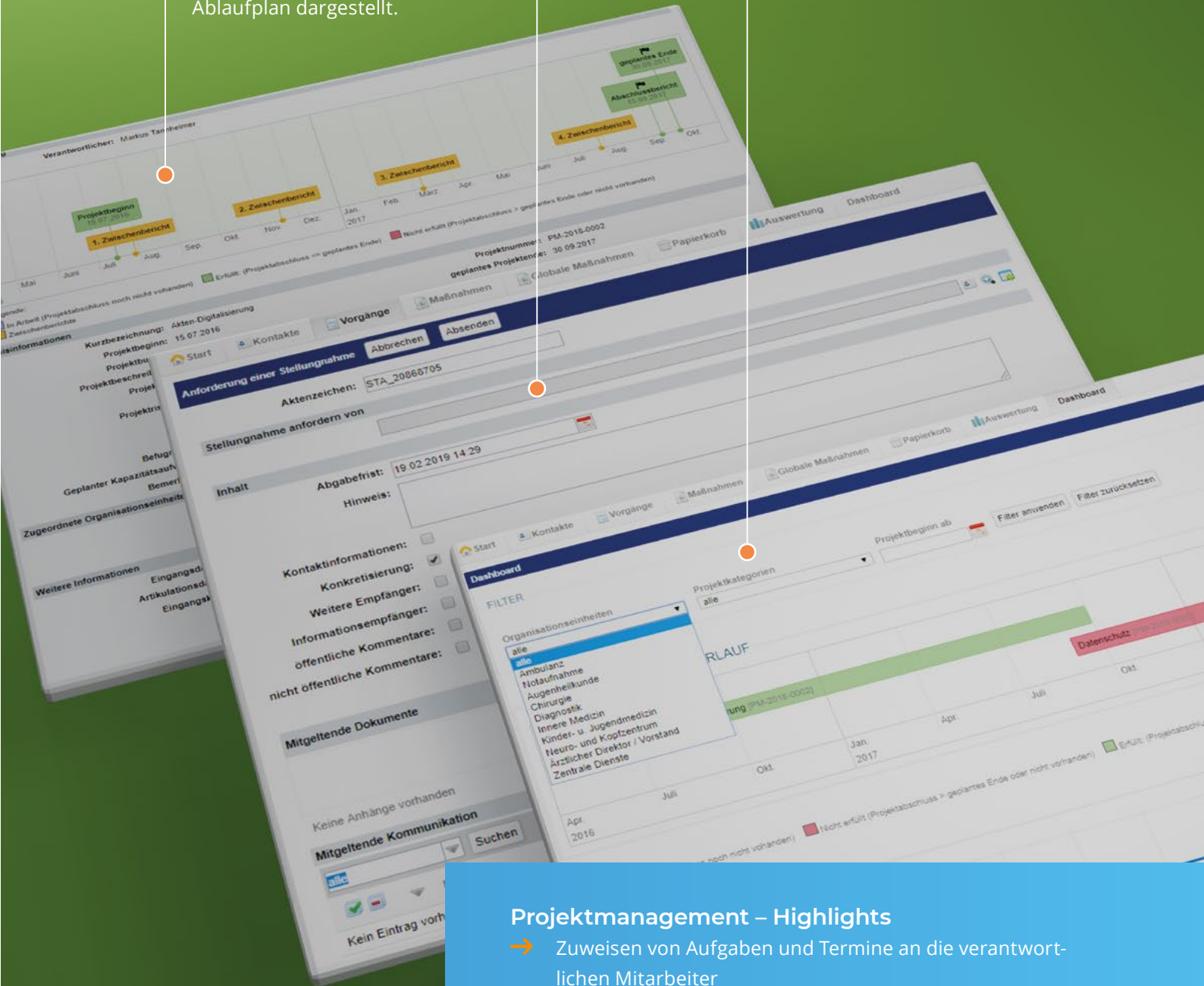
TIPP

Mit Intrafox Health Care verknüpfen Sie Ihr Projektmanagement mit Ihrem Risikomanagement. Hinterlegen Sie die Projektrisiken im System und managen Sie die damit verbundenen Maßnahmen. So erkennen Sie Risiken und beseitigen sofort Hindernisse.

Intrafox Health Care unterstützt Sie bei Ihrer Projektkommunikation.

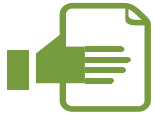
Die eingegebenen Ziele und Meilensteine werden grafisch in einem Ablaufplan dargestellt.

Auswertungen in Echtzeit



Projektmanagement – Highlights

- ➔ Zuweisen von Aufgaben und Termine an die verantwortlichen Mitarbeiter
- ➔ Erinnerungsfunktion für die Einhaltung der festgelegten Meilensteine
- ➔ Grafische Darstellung der Ziele und Meilensteine
- ➔ Umfangreiche interne und externe Kommunikationsmöglichkeiten z.B. E-Mails, Stellungnahmen etc.
- ➔ Auswertungen in Echtzeit



Dokumentenlenkung

roXtra

Nutzen Sie die Vorteile des Dokumentenlenkungssystems roXtra und der Qualitätsmanagementsoftware Intrafox Health Care in einer integrierten Lösung. Sie können roXtra von Rossmanith als weiteres Modul direkt in Intrafox Health Care einbinden und steuern so mit geringem Aufwand den gesamten Lebenslauf Ihrer Dokumente im Krankenhaus: von der Erstellung eines Dokuments über die Freigabe und Revisionierung bis hin zur Archivierung! Egal ob Sie Ihre Dokumente nach KTQ oder ISO ausrichten, in roXtra können Sie jegliche Norm abbilden.

Integration

Ihr Vorteil durch die Integration eines Dokumentenlenkungssystems und Ihrer Intrafox Health Care-Module: Sie verwalten, lenken und überarbeiten Ihre Dokumente komfortabel und transparent in roXtra und greifen auf diese direkt aus Intrafox Health Care zu. So kombinieren Sie eine lückenlose und normgerechte Dokumentation mit Ihrem Audit-, Beschwerde-, Compliance-, Risiko-, Schadenfall- und Ideenmanagement. Und das alles mit einer einzigen Anmeldung und in einer Oberfläche. Verknüpfen Sie z.B. Auditmaßnahmen in Intrafox Health Care mit den zugehörigen Dokumenten in roXtra, rufen Sie das Beschwerdeformular von Intrafox Health Care direkt in roXtra auf oder lassen Sie sich Aufgaben aus roXtra, z.B. die Prüfung und Freigabe einer neuen Revision, in Intrafox Health Care anzeigen.

Dokumente erstellen und bearbeiten

In roXtra erstellen und bearbeiten Sie Ihre Dokumente direkt in den MS Office Anwendungen wie Word, Excel, PowerPoint oder Visio. Dabei können Sie unterschiedlichste Formatvorlagen im System hinterlegen, z.B. für QM-Handbuchkapitel, Formulare oder Arbeitsanweisungen. Für alle MS Office Formate werden außerdem automatisch PDF und HTML Vorsichten generiert, die den Benutzern zur Verfügung stehen. Ihre Mitarbeiter haben selbstverständlich

erst nach Freigabe durch eine autorisierte Person Zugriff auf das Dokument.

roXtra erinnert Sie automatisch an die zyklische Überprüfung von Dokumenten und dokumentiert das Prüfergebnis. Änderungen in Dokumenten von Revision zu Revision werden dabei vom System automatisch markiert und hervorgehoben. Zu jedem Dokument in roXtra können Sie umfassende Metadaten pflegen, bspw. die Versionsnummer, Gültigkeitsbereiche, das Erstelldatum oder die mitgeltenden Unterlagen. Diese Informationen können via Platzhalter direkt in das Dokument „gedruckt“ und so automatisch vom System gepflegt werden.

Tipp:

Importieren Sie Ihre bestehende Dokumentation, inklusive der bereits existierenden Ordnerstruktur, per Stapelimport komfortabel ins System.

Dokumente freigeben & Workflowmanagement

In roXtra lenken Sie Ihre Dokumente über frei definierbare Prüf- und Freigabeworkflows. Sie können zu jedem Dokumententyp die Schritte festlegen, die das Dokument bis zur Freigabe der neuen Revision durchlaufen muss. Alle durchgeführten Schritte werden dabei in roXtra normgerecht dokumentiert und sind so jederzeit nachvollziehbar. Bei der Freigabe einer neuen Revision wird die alte Revision automatisch vom System in der Dokumentenhistorie archiviert. Nutzer mit entsprechenden Zugriffsrechten können den kompletten Revisionsverlauf inklusive Änderungsmarkierungen einsehen.

Ist ein Benutzer für die Bearbeitung, Prüfung oder Freigabe eines Dokuments zuständig, wird er automatisch über eine Aufgabe im System und per E-Mail informiert. Durch ein integriertes Eskalationsmanagement werden Fristen und Termine sicher eingehalten.

Verteilung der Dokumente

roXtra informiert alle betroffenen Mitarbeiter automatisch über neue freigegebene Dokumente. Über einen Link in der zugehörigen Leseaufgabe und E-Mail gelangen die Benutzer direkt zum Dokument und können hier gegebenenfalls eine erforderliche elektronische Lesebestätigung abgeben.

Navigation und Suche

Im System navigieren Sie über eine übersichtliche Baumstruktur, Ihre Favoriten oder auch grafische Navigationsseiten. Die Dokumentenstruktur können Sie nach Ihren individuellen Bedürfnissen gestalten, beispielsweise nach Organisationseinheiten, Prozes-

sen oder Normkapiteln. Dabei stehen den Lesern nur aktuell gültige Dokumente zur Verfügung.

In roXtra finden Ihre Mitarbeiter über Filtermöglichkeiten und eine umfassende Feld- und Volltextsuche schnell die benötigten Dokumente. Dabei können Sie über die Rechtevergabe steuern, auf welche Ordner und Dokumente Ihre Mitarbeiter zugreifen können.

Mit roXtra steuern Sie einfach und transparent den gesamten Dokumenten-Lebenslauf.

Dokumentenlenkung - Highlights

- ➔ Anbindung von Intrafox an roXtra
- ➔ Frei definierbare Prüfungs- und Freigabeworkflows
- ➔ Aufgaben- und Eskalationsmanagement mit E-Mail-Anbindung
- ➔ Verteilung und elektronische Lesebestätigung
- ➔ Automatische Archivierung und Revisionierung
- ➔ Schnellansichten der Dokumente als HTML und PDF



CIRS

So erhalten Sie die nötigen Fallmeldungen zur Offenlegung von Schwachstellen in Prozessen und Strukturen und können negative Auswirkungen für Ihre Patienten und Ihre Einrichtung vermeiden. Mit Intrafox Health Care schützen Sie Ihre Melder und organisieren Ihr CIRS komplett durch – vom Eingang der Meldung über die Fallanalyse bis zur Maßnahme.

Fallmeldungen

Die Fallmeldungen erfolgen anonym oder wahlweise vertraulich und strukturiert über ein elektronisches Erfassungsformular im Intranet. Die abgefragten Inhalte können dabei von der Beschreibung des Ereignisses über Verbesserungsvorschläge und bereits getroffenen Maßnahmen bis zu möglichen Ursachen bzw. beitragende Faktoren reichen. Über eine Meldungsnummer und optional eine Pinnummer kann der Meldende den Status und das Ergebnis seiner Meldung jederzeit anonym nachvollziehen.

Anonymisierung und De-Identifikation

Die Fallmeldung wird in Intrafox Health Care von einem autorisierten Bearbeiter bzw. Team anonymisiert und de-identifiziert. Bei der Anonymisierung werden personenbezogene Daten ersetzt, bei der De-Identifikation werden Informationen, welche Rückschlüsse auf einen einzelnen Mitarbeiter oder auf einen Patienten erlauben, abstrahiert. Übrigens unterstützt Intrafox auch ein zweistufiges Anonymisierungsverfahren nach dem Vieraugenprinzip.

Bearbeitung der CIRS-Fälle

Analysieren Sie Ihre Fallmeldungen nach den beitragenden Faktoren z.B. nach NPSA (Taylor-Adams / Vincent) oder einem individuellen Schema. Bewerten und priorisieren Sie Ihre Fälle nach deren Risiken hinsichtlich Patientengefährdung und Häufigkeit. Drittmeinungen zur Fallanalyse oder zu Präventionsmaß-

nahmen holen Sie einfach elektronisch über Intrafox Health Care ein. Für Fallbesprechungen in interdisziplinären Teams bzw. im Meldekreis drücken Sie sich auf Knopfdruck ein Datenblatt eines einzelnen Falls oder eine ganze Liste relevanter Fälle aus. Die aus Ihren Fällen abgeleiteten Maßnahmen koordinieren Sie zentral mit dem systemeigenen Maßnahmenmanagement.

Berichte

Informieren Sie sich jederzeit im System über die Entwicklung der Fallmeldungen und über deren Verteilung, beispielsweise nach Meldekreisen, Fallinhalten, beitragenden Faktoren etc. Lassen Sie sich auf Knopfdruck alle High-Risk Fälle ausgeben oder alle Fälle zu einem aktuellen Fokusthema, z.B. Medikation.

Aus Meldungen & Maßnahmen anderer lernen – das CIRS Portal

Stellen Sie mit Intrafox Health Care ein internes CIRS Portal bereit, auf welchem Ihre Mitarbeiter anonymisierte und freigegebene Fälle samt Analysen und Maßnahmen strukturiert durchsuchen können (z.B. nach Meldekreisen, beitragenden Faktoren, Fachbereichen, Schlagwörtern, Risiken etc.). Die Mitarbeiter können das Know-how in ihren eigenen Arbeitsbereich übertragen oder Fälle mit eigenen Erfahrungen kommentieren. Dies macht das CIRS für alle beteiligten Mitarbeiter transparent und fördert die Akzeptanz. CIRS wird gelebt!

Schutz des Melders

- Durch das Patientenrechtegesetz
- Anonyme Fallmeldung ohne Rückverfolgung der IP-Adresse
- Interne Anonymisierung und De-Identifikation
- Optional: externe Anonymisierung und De-Identifikation. Die Dienstleistung unterliegt dem Presserecht, die ausführenden Personen haben damit ein Aussageverweigerungsrecht

Risikoverteilung: Bewerten und priorisieren Sie Ihre Fälle nach deren Risiken hinsichtlich Patientengefährdung und Häufigkeit.

Anonyme Meldung über ein elektronisches Erfassungsformular im Intranet

Informieren Sie sich jederzeit im System über die Entwicklung der Fallmeldungen und lassen Sie sich die Diagramme gleich als Dokument ausgeben.



CIRS - Highlights

- ➔ Anonyme Meldung über ein elektronisches Erfassungsformular im Intranet
- ➔ Umfangreiche Analysemöglichkeiten z.B. nach NPSA oder einem individuellen Schema
- ➔ Integriertes Maßnahmenmanagement
- ➔ Umfassende realtime Auswertungsmöglichkeiten z.B. zur Entwicklung der Fallmeldungen oder deren Verteilung
- ➔ Internes CIRS-Portal für Ihre Mitarbeiter



Einrichtungsübergreifendes CIRS

CIRS Health Care ist die perfekte Ergänzung zu Intrafox für den einrichtungsübergreifenden Austausch von Top-Meldungen und in der Praxis bereits bewährten Maßnahmen. Für teilnehmende Kliniken bieten wir darüber hinaus Expertenanalysen, Handlungsempfehlungen und passende Hilfsmittel für die Praxis. CIRS Health Care kann übrigens vollständig in Ihr CIRS mit Intrafox Health Care integriert werden.

Qualität vor Masse

Inhaltlich betreut wird CIRS Health Care vom Team um den CIRS Experten Dr. med. Marcus Rall von InPASS, Institut für Patientensicherheit und Teamtraining GmbH. Dies garantiert eine hohe inhaltliche Qualität: Denn das Lesen von tausenden sich wiederholenden, fremden Fallmeldungen ohne ernstzunehmende Problemlösung bringt Sie nicht weiter. Aber mit ausgewählten, einrichtungsübergreifend brisanten Fällen, professionellen Analysen, praxisgerechten Handlungsempfehlungen und unterstützenden Materialien nutzen Sie Ihre kostbare Zeit effektiv im Sinne der Patientensicherheit.

Anonymisierung, De-Identifikation

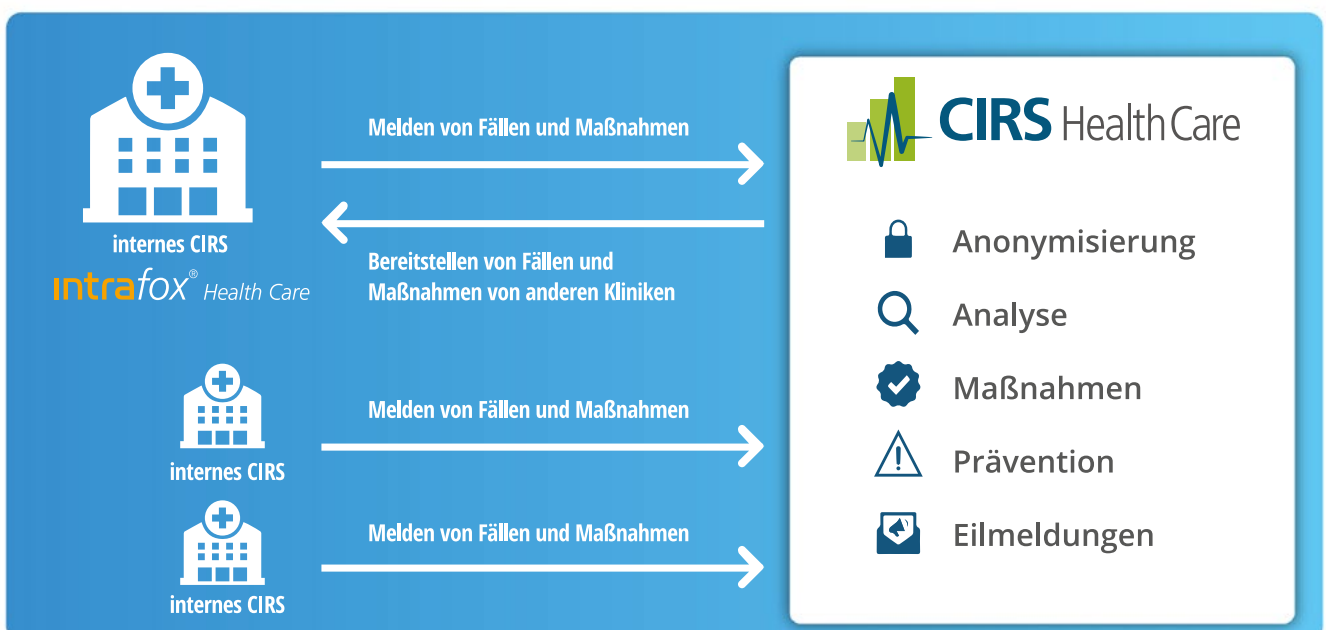
Die Fallmeldungen werden vor der Veröffentlichung in CIRS Health Care von den InPASS Experten professionell anonymisiert und de-identifiziert, so dass weder Rückschlüsse auf die Identität der Beteiligten, noch auf die Einrichtung gezogen werden können.

Fallanalyse

Die erste Analyse erfolgt nach NPSA (Taylor-Adams / Vincent). Meldungen mit besonders hohem Interesse für die Mehrzahl der teilnehmenden Kliniken werden einer professionellen Root Cause Analyse unterzogen und komplettiert mit praxisgerechten Handlungsempfehlungen sowie dazu passenden Hilfsmitteln, wie z.B. Checklisten, Anweisungen oder Schulungsmaterial.

Einrichtungsübergreifendes Lernen

Teilnehmende Kliniken erhalten über die reinen Fallmeldungen hinaus Zugriff auf Expertenanalysen, Handlungsempfehlungen und Hilfsmittel zur Prävention. Lassen Sie sich durch die Filter- und



„Counting incidents is a waste of time“



Charles Billing, Gründer Aviation Safety Reporting System, NASA

Teilnehmende Kliniken erhalten über die reinen Fallmeldungen hinaus Zugriff auf Expertenanalysen, Handlungsempfehlungen und Hilfsmittel zur Prävention.

Auf CIRS Health Care werden Hilfsmittel bereitgestellt: Checklisten, Anweisungen, Schulungsmaterial, Videos etc.

Suchfunktionen im Portal alle Analysen Ihres Fachbereichs anzeigen oder suchen Sie zielgerichtet nach Inhalten oder beitragenden Faktoren. Nebenbei können Sie Fälle, Analysen und Maßnahmen anonym mit Ihren eigenen Erfahrungen kommentieren.

Hilfsmittel zur Prävention

Die Hilfsmittel stehen allen teilnehmenden Kliniken zur freien Verfügung und dürfen für eigene Zwecke beliebig verändert, angepasst und sogar mit dem eigenen Logo versehen werden.

Mehr Infos auch unter www.cirs-health-care.de

CIRS Health Care - Highlights

- ➔ Anbindung an Ihr interne CIRS mit Intrafox
- ➔ Professionelle Anonymisierung und De-Identifikation
- ➔ Umfangreiche Analysen durch das Team um InPASS
- ➔ Inklusive Handlungsempfehlungen und Hilfsmittel zur Prävention für Ihren Klinikalltag, die auf Wunsch angepasst werden können
- ➔ Erfüllung der Anforderungen an einrichtungsübergreifende Fehlermeldesystem des G-BA
- ➔ Vergütungszuschläge für Modul erfolgt gemäß §17b Abs. 1 Nr. 4 KHG



Schadenfallmanagement

Intrafox Health Care sorgt für einen strukturierten Ablauf Ihres Schadenfallmanagements und erlaubt Ihnen dabei stets den aktuellen Überblick über alle Schadenfälle. So können Sie die Kommunikation mit allen Beteiligten auch noch Jahre später einfach zurückverfolgen - auch wenn der ursprüngliche Bearbeiter schon längst nicht mehr in Ihrer Einrichtung ist.

Erfassung von Schadenfällen

Mit Intrafox Health Care erfassen Sie strukturiert alle patientenbezogenen Schadenereignisse - optional auch Sachschäden - einschließlich beweissichernder oder mitgeltender Dokumente sowie aller notwendigen Details zum Schadenfall (Fallbeschreibung, Angaben zum Geschädigten, Ort und Zeit des Schadens etc.).

Kommunikation

Während des kompletten internen und externen Kommunikationsprozesses werden Sie von Intrafox Health Care unterstützt: Versenden Sie E-Mails, legen Sie eingescannte Dokumente ab und verschlagworten Sie diese. Holen Sie Stellungnahmen beteiligter Mitarbeiter ein und erstellen Sie auf Knopfdruck mit Unterstützung von Textbausteinen einen Brief an den Geschädigten oder an eine der vielen möglichen assoziierten Stellen wie Angehörige, Rechtsnachfolger, Rechtsanwalt, Schlichter oder den Kranken- und Haftpflichtversicherer. Alle Kommunikationsschritte werden dabei stets im System dokumentiert.

Schadenfallbearbeitung und Dokumentation

Kategorisieren Sie Schadenfälle nach einem vorgegebenen Schema, nach betroffenen Organisationseinheiten, Art der Schadenfälle, Ursachen, Schweregrad und Melder oder ganz individuell. Unabhängig davon, welchen Bearbeitungsschritt Sie in Intrafox Health Care vornehmen, Sie können sicher sein, dass dieser zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar dokumentiert wird.

Erhöhung der Patientensicherheit durch effektive Maßnahmen aus Schadenfällen

Nutzen Sie die Schadenfälle hinsichtlich der Risiko- und Verbesserungspotentiale und leiten Sie Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Schäden ab, die Sie in Intrafox Health Care dokumentieren. So entwickeln sich oft die effektivsten Maßnahmen zur Erhöhung der Patientensicherheit.

Auswertung von Schadenfällen

Informieren Sie sich jederzeit im System, wo welche Kosten für Schadenfälle entstanden sind oder voraussichtlich entstehen werden. Oder in welchen Organisationseinheiten wie viele Schadenfälle entstehen und wie sich die Zahl und die Schwere der Schadenfälle im Laufe der Zeit entwickelt hat. Analysieren Sie, welche Ursachen für Ihre Schadenfälle vorrangig verantwortlich sind und koordinieren Sie direkt in Intrafox Health Care entsprechende Maßnahmen um ähnlich gelagerte Fälle zukünftig zu vermeiden.

Sie haben jederzeit einen Überblick über Änderungen, Dokumente und die Kommunikation mit allen Beteiligten

Schadenfallmanagement – Highlights

- Strukturierte Erfassung der Schadenfälle inkl. Dokumente
- Umfangreiche Kommunikationsmöglichkeiten: Einholung von Stellungnahmen, vordefinierte Textbausteine, etc.
- Kategorisierung der Schadenfälle
- Umfangreiche Auswertung inkl. Kostenaufstellung und Ursachen
- Rückverfolgung aller Bearbeitungsschritte
- Übergabe kompletter Schadenfälle auf Knopfdruck an einen anderen Bearbeiter
- Export der Daten für Ihren Versicherer



Lob- und Beschwerdemanagement

Mit Intrafox Health Care sparen Sie wertvolle Zeit und haben Ihr Lob- und Beschwerdemanagement immer im Blick.

Auszug aus dem Patientenrechtegesetz

„... wozu in Krankenhäusern auch die Verpflichtung zur Durchführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements gehört“ (§ 135a Absatz 2 Nummer 2)

Feedback über alle Eingangskanäle



Intrafox Health Care unterstützt alle Eingangskanäle Ihres Beschwerdemanagements. Lassen Sie Lob und Beschwerden z.B. von Einweisern, Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern direkt ins System wandern. Das kann über ein vernetztes Beschwerdeformular auf Ihrer Webseite, per E-Mail, über Patiententerminals, über Ihr Intranet, Ihre Beschwerdeline oder in Form von eingescannten Meldebögen oder Briefen erfolgen. Wertvolle Beschwerden von Einweisern stimulieren Sie z.B. über einen Feedback-Bogen aus Papier, den Sie mit dem Arztbrief versenden.

Kommunikation fast wie von selbst

Während des kompletten internen und externen Kommunikationsprozesses unterstützt Sie Intrafox Health Care: Versenden Sie E-Mails, hängen Sie Dokumente an, holen Sie Stellungnahmen beteiligter Personen ein und erstellen Sie auf Knopfdruck aus vordefinierten Textbausteinen einen Brief an den Beschwerdeführer, z.B. Einweiser oder Patient. Über das integrierte Benachrichtigungssystem leiten Sie Lob direkt an die betreffenden Mitarbeiter weiter. Deren Kontaktdaten stehen Ihnen hierzu in einem synchronisierten internen Adressbuch zur Verfügung.

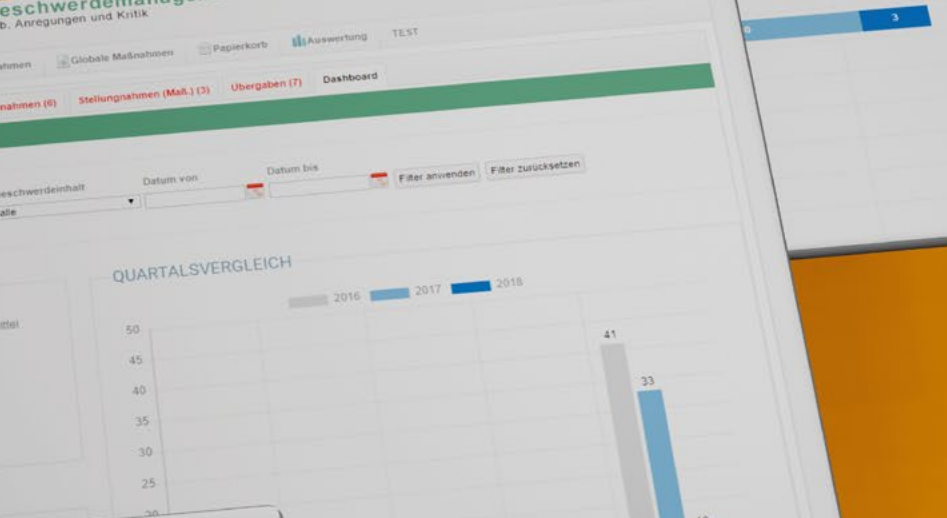
Lob und Beschwerden stets im Griff

Lassen Sie sich bei Eingang eines neuen Lobes oder einer Beschwerde von Intrafox Health Care per E-Mail benachrichtigen. Kategorisieren Sie das Feedback mit einem vorgegebenen Schema nach Inhalt, Feedbackgeber (Einweiser, Patient etc.) und Relevanz oder ganz individuell. Intrafox Health Care erinnert Sie auch daran, wenn eine Stellungnahme nicht fristgerecht erfolgt oder eine Beschwerde versehentlich unbearbeitet bleibt. Ein mehrstufiges Eskalationsverfahren sorgt auch im Fall der Fälle dafür, dass eine Beschwerde erst intern eskaliert, bevor der Beschwerdeführer etwas davon mitbekommt. Dabei bleiben alle Bearbeitungs- und Kommunikationsschritte zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar. Die aus Beschwerden abgeleiteten Maßnahmen koordinieren Sie zentral mit dem systemeigenen Maßnahmenmanagement.

Auswertungen und Reports

Informieren Sie sich jederzeit im System über die Entwicklung von Lob und Beschwerden in den einzelnen Organisationseinheiten oder nach Themen. Erstellen Sie auf Knopfdruck Berichte für jede Ihrer Abteilungen und Kliniken oder lassen Sie sich diese oder andere Reports z.B. einmal im Quartal automatisiert per E-Mail zuschicken. Wenn Sie die Auswertungen aus Intrafox Health Care gleich für Ihr Management nutzen, sparen Sie noch mehr Zeit.

Dashboard: Informieren Sie sich über die Entwicklung von Lob und Beschwerden.



Beschwerdemanagement
Lob, Anregungen und Kritik

Start | Kontakte | Vorgänge | Maßnahmen | Globale Maßnahmen | Papierkorb | Auswertung | TEST

Vorgänge (49) | Stellungnahmen (Vorg.) (7) | Maßnahmen (6) | Stellungnahmen (Maß.) (3) | Übergaben (7) | Dashboard

RELEVANZ 2018

Relevanz	Anzahl
keine	2
gering	9
hoch	4
mittel	3

RELEVANZ 2017

QUARTALSVERGLEICH

Quartal	2016	2017	2018
Q2	12	7	1
Q3	9	9	0
Q4	9	8	2
Gesamt	41	33	10

Beschwerdemanagement
Lob, Anregungen und Kritik

Start | Kontakte | Vorgänge | Maßnahmen | Reports

RTF-Dokument erzeugen | Abbrechen | Neue Datei hochladen

Vorlage auswählen
Vorlage: Kundenanschreiben

RTF-Dokument | Speichern

Empfänger
"Diana Krüger"

Einstellungen für Veröffentlichung des Vorgangs
Dokument anzeigen:

Dateiinformatonen
Dateiname: Eingangsbestätigung_Beschwerde.rtf
Bezeichnung: Eingangsbestätigung_Beschwerde

manuelle Änderungen
Adresse: Frau Diana Krüger, Alleeweg 14
PLZ und Ort: 10115 Berlin
Datum: 14.03.2018
Betreff: Ihre Rückmeldung vom 13.03.2018
Anrede: Sehr geehrte Frau Krüger
Text eingeben: Textbaustein einfügen
Wir haben Ihr Anliegen an die entsprechenden Stellen in unserem Hause weitergeben. Vielen Dank für Ihre Rückmeldung über Ihren Aufenthalt in unserer Klinik, deren wir uns freuen. Mit freundlichen Grüßen
Absender: Alexander Müller

- ### Lob- und Beschwerdemanagement - Highlights
- ➔ Zentral und/oder dezentral organisiertes Beschwerdemanagement
 - ➔ Automatisierte Verteilung von Lob- und Beschwerdemeldungen an den zuständigen Bearbeiter
 - ➔ Vollständiger interner und externer Kommunikationsprozess, unterstützt mit Dokumentenvorlagen und Textbausteinen
 - ➔ Jeder am Vorgang Beteiligte kann sich jederzeit über den Bearbeitungsstand informieren
 - ➔ Übergabe von kompletten Vorgängen inklusive aller Dokumente an einen anderen Mitarbeiter, z.B. bei Urlaubsvertretung
 - ➔ Kommunikation von Lob- und Beschwerden spezifisch an die betreffenden Organisationsbereiche (via Portal)
 - ➔ Umfassende realtime Auswertungsmöglichkeiten



Ideenmanagement

Mit einem Ideenmanagement verbessern Sie Prozesse, sparen Kosten ein und erhöhen die Wirtschaftlichkeit Ihrer Einrichtung. Sie motivieren Ihre Mitarbeiter - vorausgesetzt, Ihr Ideenmanagement basiert auf standardisierten Verfahren, für alle Mitarbeiter gleich und für jeden transparent.

Einreichen von Ideen

Das Einreichen von Ideen erfolgt strukturiert über ein elektronisches Erfassungsformular im Intranet. Um einen großen Anteil an praxistauglichen Ideen mit einem möglichst hohen Reifegrad zu erhalten, werden nicht nur die Ideen selbst, sondern auch Vorschläge zur konkreten Umsetzung, zum möglichen Gutachter oder ergänzende Dokumente erfasst. Über eine Vorgangsnummer kann der Ideengeber den Status seiner Idee jederzeit nachvollziehen. Als Bearbeiter werden Sie über den Eingang einer neuen Idee per E-Mail informiert.

Bearbeitung und Bewertung von Ideen

Kategorisieren Sie eingehende Ideen nach Art der Idee, Grad der Ausarbeitung, Reichweite oder Verbesserungspotential. Holen Sie direkt über das System Stellungnahmen zur Idee ein, von festgelegten Gutachtern oder von dem Ideengeber vorgeschlagenen Experten. Intrafox Health Care unterstützt Ihr Entscheidungsgremium mit der automatischen Berechnung der Prämienhöhe nach dem errechenbaren Vorteil unter Berücksichtigung weiterer Faktoren: Betrifft die Idee den Bereich des Ideengebers oder einen anderen Bereich? Soll eine Anerkennungsprämie erfolgen, weil die Idee zwar gut, aber aus nicht offensichtlichen Gründen dennoch nicht umsetzbar ist?

Ist die Prämierung entschieden, erstellen Sie auf Knopfdruck aus vordefinierten Textbausteinen einen Brief oder eine E-Mail an den Ideengeber. Genauso können Sie auch die Ausschüttung der Prämie an die Personalbuchhaltung anweisen.

Auswertung und Berichte

Behalten Sie die Übersicht über alle Ideen und informieren Sie per Klick über die zeitliche Entwicklung der Ideeneinreichung, wo welche Einsparungspotentiale liegen oder wo welche Prämien ausgeschüttet wurden. Stellen Sie Ihrem Entscheidungsgremium auf Knopfdruck eine Liste aller seit dem letzten Regelmeeting eingegangenen Ideen zur Verfügung. Oder analysieren Sie, wo überdurchschnittlich viele Ideen herkommen und wo ein entsprechendes Engagement noch stimuliert werden muss. Die entsprechenden Maßnahmen dokumentieren Sie direkt im System.

Ideenportal

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern mit einem Ideenportal im Intranet alle bereits eingereichten Ideen zur Verfügung. Stimulieren Sie so Folgevorschläge und reduzieren Sie gleichzeitig das Einreichen von Dubletten. Lassen Sie bestehende Ideen kommentieren und erhalten Sie so wertvolle Hinweise für die Umsetzung.

Willkommen bei Ihrem Ideenmanagement

Geben Sie uns Ihre besten Ideen

Jede Verbesserung, jede Neuerung, jede Innovation, beginnt mit einer Idee. Schön, dass Sie sich entschlossen haben mit einer guten Idee an Verbesserungen in unserem Haus teilzunehmen

Über dieses Portal

Auf diesem Ideenportal können Sie Ihr Ideenmanagement für Ihre Mitarbeiter transparent vermitteln. Hier können Sie z.B. über die Verfahrensweise im Ideenmanagement berichten und den Ablauf bei der Vergabe von Prämien konkret darstellen.

Unter "Idee eingeben" können Mitarbeiter Ihre Ideen eingeben, das Formular kann dabei individuell gestaltet werden.

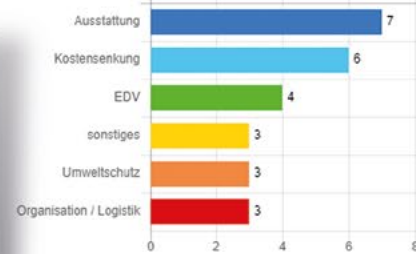
Unter "Ideenliste" können Mitarbeiter alle veröffentlichten Ideen einsehen. Damit können Sie also bequem über bereits vorhandene Ideen und deren Umsetzung informieren, außerdem können sich die Ideengeber auch hier online über den Bearbeitungsstand der Ideenbearbeitung informieren. Auf Wunsch können auch Kommentar zu einzelnen Ideen abgegeben werden, die nach der Freigabe vom

Umsetzung 2014

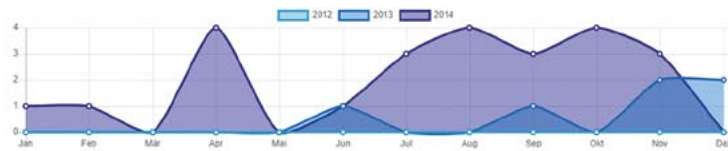
umgesetzt nicht umgesetzt



Top Inhalte 2014



MONATSVERGLEICH

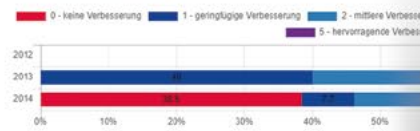


STATUS



Idee eingeben

VERBESSERUNGSPOTENTIAL



OE JAHRESVERGLEICH



Kurzbezeichnung Ihrer Idee:

* Was soll verbessert werden?

* Welche Vorteile hat Ihre Idee?

Was soll verbessert werden?
Bitte machen Sie möglichst detaillierte Angaben zu Ihrer Idee und deren Umsetzung. Je ausführlicher Ihre Angaben, desto höher die Chancen auf Prämierung

Welche Vorteile hat Ihre Idee?
Bitte machen Sie auch Angaben zu Kosten und Nutzen Ihrer Idee

Dateien
--- keine Datei(en) ausgewählt ---

Laden Sie optional Dateien hoch, um Ihre Idee zu illustrieren

Angaben zum Ideeneinreicher
Bitte geben Sie Ihre vollständigen Kontaktdaten an (auch bei vertraulicher Bearbeitung) und nennen Sie ggf. auch weitere

Das Einreichen von Ideen erfolgt strukturiert über ein elektronisches Erfassungsformular im Intranet.

Ideenmanagement - Highlights

- Über eine Vorgangsnummer kann der Ideengeber den Status seiner Idee jederzeit nachvollziehen
- Umfangreiche Kommunikationsmöglichkeiten
- Koordination und Dokumentation von Maßnahmen
- Alle bereits eingereichten Ideen werden für die Mitarbeiter im Ideenportal im Intranet bereitgestellt
- Berechnung der Prämie nach Ihrem individuellen Prämiensystem



Auditmanagement

Mit dem Auditmanagement von Intrafox Health Care haben Sie Ihre Audits stets im Griff und sind immer optimal vorbereitet. Und das sowohl bei Prozess- als auch bei Systemaudits. Dabei hilft Ihnen Intrafox Health Care nicht nur bei der Festlegung sondern auch bei der Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen.

Auditplanung

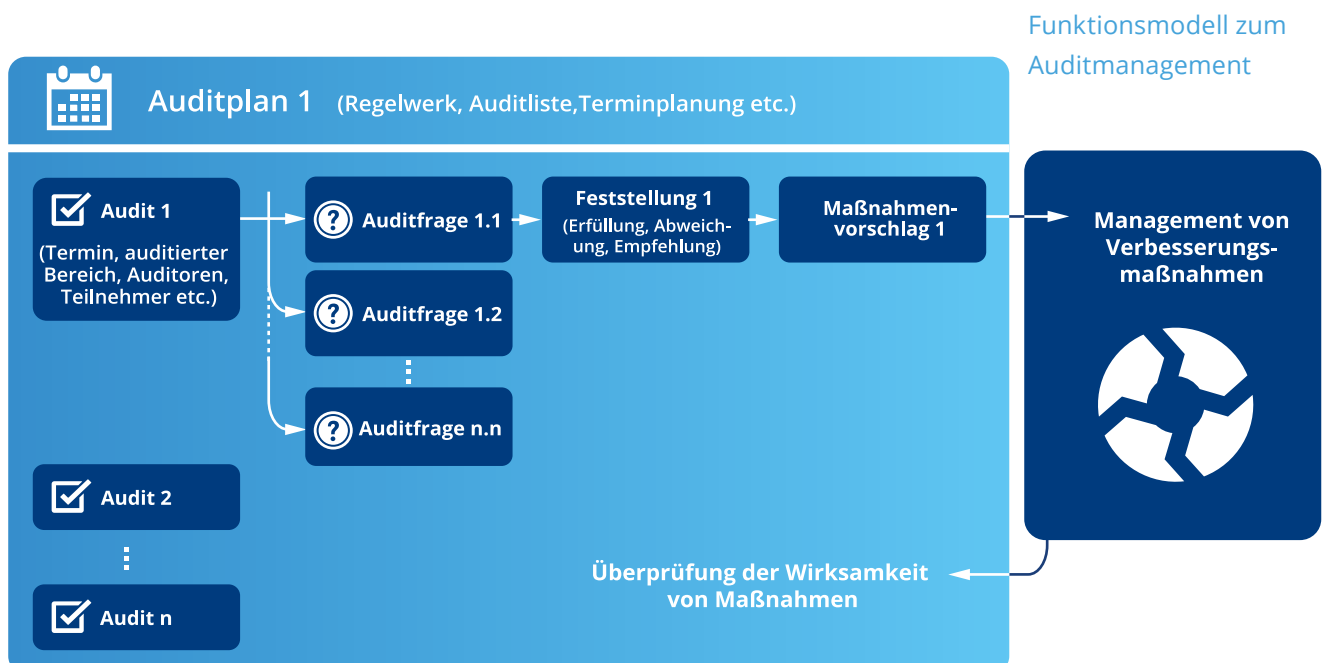
Planen Sie für jedes betreffende Regelwerk bzw. für jede Norm die dazugehörigen Audits in einem eigenen Auditplan. Der Auditplan ist im System übersichtlich nach einzelnen Organisationseinheiten unterteilt und kann nach unterschiedlichen Kategorien gefiltert werden. Sie verwalten innerhalb des Auditplans die einzelnen Audits mit allen wichtigen Informationen, z.B. Termin, geplante Dauer, auditierter Bereich, Auditor, Co-Auditoren, Teilnehmer sowie Bereich- oder Prozessverantwortliche. Legen Sie im System im Rahmen der Vorbereitung für jedes Audit eigene Fragen fest. Die Fragen können Sie dabei auch einfach in Intrafox Health Care importieren.

Auditfragen

Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne für Ihre Audits professionelle Fragen zur Verfügung. Für die Bereiche klinisches Risikomanagement, Qualitätsmanagement und Altenpflege können Sie insgesamt mehr als 290 Checklisten mit mehr als 16.000 Auditfragen erwerben, welche regelmäßig aktualisiert werden. Die Inhalte stellen wir in Kooperation mit Anaquestra bereit.

Auditdurchführung

Die Auditdurchführung erfolgt strukturiert anhand der vorbereiteten Fragen und direkt online in Intrafox Health Care über einen PC oder ein Tablet. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, die Ergebnisse auf Papier zu dokumentieren und nach dem Audit ins System zu übertragen. Versenden Sie, z.B. bei Selbstaudits eine E-Mail aus dem System, direkt mit Link zum Fragenkatalog, der dann vom entsprechenden Ansprechpartner in Intrafox Health Care ausgefüllt wird. Nutzen Sie die umfangreichen Kommunikationsmöglichkeiten im System. Erfassen und speichern Sie Maßnahmen-



vorschläge zur weiteren Verwendung direkt in Intrafox Health Care und koordinieren Sie angenommene Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen im modulübergreifenden Maßnahmenmanagement. In der Prüfmatrix haben Sie die Möglichkeit, die gestellten Fragen z.B. der Norm und dem Jahr zuzuordnen. So sehen Sie, wie viele Fragen von der Qualitätsmanagementnorm, z.B. DIN EN ISO 9001 im entsprechenden Zeitraum abgedeckt wurden, schließen ständige Wiederholungen aus und stellen sicher, dass alle Normkapitel geprüft wurden.

Auditbericht und Dokumentation

Die Informationen aus der Auditdurchführung werden vollständig im System dokumentiert und können so jederzeit zu jedem Stand nachvollzogen werden. Erstellen Sie, auf Basis der im System hinterlegten Informationen, auf Knopfdruck einen fertigen Auditbericht mit Maßnahmen im Word-Format.

The screenshot displays the 'Auditkalender' (Audit Calendar) interface. It features a filter menu on the right with dropdowns for 'Verantwortlicher', 'Auditor', 'Co-Auditor', 'Verantwortlicher vor Ort', 'Auditpläne', 'Status', 'Thema', and 'Auditierte Bereich'. Below the filters is a grid showing audit counts by department and month from 2017 to 2020.

	2017		2018		2019												2020	
	insgesamt	insgesamt	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	insgesamt	insgesamt		
insgesamt	5	11		1	1	2		1	2						2			
Anästhesiologie		1																
Augenkl. / Buchhaltung	1	1		1		1									2			
Einkauf																		
Geschäftsführung	1	1																
Gynäkologie		1													1			
Haustechnik																		
HVQ									1						1			
Intensivmedizin						1									1			
IT		1																
Medizinische Klinik und Poliklinik	1	4																
Neurochirurgische Klinik															1			
Psychiatrie und Psychotherapie																		
Radiologie																		
Reinigung																		
Unfallchirurgie		1																
Urologie		1																
Verwaltung	2	1				1	1								2			

Planen Sie Ihre Audits im systemeigenen Auditkalender, führen Sie Ihre Audits strukturiert anhand vorbereiteter Fragen durch und koordinieren Sie Maßnahmen im modulübergreifenden Maßnahmenmanagement.

Auditmanagement - Highlights

- Planung der einzelnen Audits mit allen wichtigen Informationen
- Strukturierte Auditdurchführung anhand des Fragenkatalogs
- Vollständige Dokumentation der Auditdurchführung
- Auditbericht auf Knopfdruck direkt im Auditmanagement System
- Festlegung und Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen
- Auf Wunsch: umfangreicher Fragenkatalog



Indikatorenmanagement

Durch das Indikatorenmanagement von Intrafox Health Care haben Sie Ihre Qualitätsindikatoren immer im Blick. Die Alarmfunktion lässt Sie keinen kritischen Indikator mehr vergessen. Falls Ihre Qualitätsindikatoren die Grenzwerte überschreiten, steuern Sie durch das integrierte Maßnahmenmanagement jederzeit dagegen.

Indikatoren erfassen

Ihre Qualitätsindikatoren können über eine Schnittstelle in Intrafox Health Care übernommen oder automatisch per CSV oder Excel zu bestimmten Zeitpunkten z.B. monatlich oder quartalsweise importiert werden. Weisen Sie den Indikatoren einen Verantwortlichen, entsprechende Organisationseinheiten und Kategorien zu z.B. Bereich Hygiene. Auf Wunsch können Indikatoren im System verknüpft werden.

Indikatoren überwachen

Behalten Sie alle Qualitätsindikatoren komfortabel und einfach im Blick und sehen Sie sich die Entwicklung grafisch an. Die Bewertung der Indikatoren erfolgt zyklisch. Bei Erreichung von Schwell- oder Grenzwerten werden Sie automatisch per E-Mail benachrichtigt, um frühzeitig Maßnahmen einzuleiten. So kann kein kritischer Indikator mehr unentdeckt bleiben.

Bei Bedarf können Sie andere Mitarbeiter per E-Mail informieren. Holen Sie Stellungnahmen beteiligter Personen direkt über Intrafox Health Care ein.

Maßnahmen ableiten

Leiten Sie bei kritischen Indikatoren frühzeitig Maßnahmen ab und koordinieren Sie diese bequem über Intrafox Health Care. Weisen Sie den Maßnahmen einen Verantwortlichen zu, geben Sie Teilmaßnahmen und Fristen an. Die Wirksamkeitsprüfung erfolgt ebenfalls direkt im System.

Auswertung und Managementbewertung

In den umfangreichen Auswertungen können Sie sich jederzeit über die Entwicklung der Indikatoren informieren. Lassen Sie sich die Auswertung nach Kategorien, Organisationseinheiten und Bewertungen oder Ihrem individuellen Schema ausgeben.

Die Berichte können auf Knopfdruck im Word-Format ausgegeben werden.

Tipp

Mit Intrafox Health Care haben Sie die Möglichkeit die Indikatoren mit passenden Risiken zu verknüpfen. Sobald sich Verschlechterungen innerhalb der Indikatoren ergeben, die für eine Veränderung der Risiken verantwortlich sind, werden Sie per E-Mail informiert. Nehmen Sie eine Neubewertung der Risiken vor und leiten Sie sofort Verbesserungsmaßnahmen ein. Dadurch haben Sie mit Intrafox Health Care sowohl Ihre Indikatoren als auch Ihre Risiken fest im Griff.

Eine Übersicht über die Entwicklung aller Qualitätsindikatoren sehen Sie bereits auf der Startseite.



Sobald die Grenzwerte überschritten werden, erhalten Sie eine automatische Benachrichtigung vom System.

Indikatorenmanagement – Highlights

- ➔ Übernahme der Indikatoren über eine Schnittstelle oder automatischer Import per CSV oder Excel
- ➔ Alarmfunktion für kritische Indikatoren
- ➔ Maßnahmenmanagement mit Wirksamkeitsprüfung
- ➔ Umfangreichen Auswertungen über die Entwicklung der Indikatoren
- ➔ Qualitäts-, Prozess-, Zufriedenheits- und Risiko-Prioritätskennzahlen in einem System



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

Inworks Austria GmbH

Areal Schindler – Wirtschaftspark,
4. Stock, Wuhrkopfweg 1
6921 Kennelbach Austria

Tel +43 5574 66793

E-Mail office@inworks.at
www.inworks.at