

# INTRAFox HEALTH CARE IM RAHMEN DER GESETZLICH GEFORDERTEN QUALITÄTSSICHERUNG

Der christliche Auftrag der Stiftung kreuznacher diakonie mündet für die Krankenhäuser der Stiftung nicht zuletzt in einer modernen und leistungsfähigen medizinischen Betreuung, die in einer offenen und vertrauensvollen Atmosphäre der Geborgenheit erfolgt. Da auch das Qualitätsmanagement diese Werte spiegelt, ist es kein Wunder, dass alle Krankenhäuser über ein Beschwerdemanagement verfügen. Getreu Ihrem Leitsatz, „nicht aufhören anzufangen“, sind die Stiftungskrankenhäuser nun von der papiergebundenen Bearbeitung auf eine leistungsfähige IT-Lösung umgestiegen.

Das Beschwerdemanagement ist ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung der Stiftungskrankenhäuser kreuznacher diakonie. Die Gründe für die Einführung eines IT-gestützten Beschwerdemanagements liegen in einer drastischen Vereinfachung, einer höheren Transparenz und einer deutlichen Beschleunigung der Prozesse. Ein CIRS/Risikomanagement befindet sich im Aufbau. Um alle Managementprozesse zentral abzubilden, haben sich die Stiftungskrankenhäuser für Intrafox Health Care von Inworks entschieden.

Geleitet wird das Projekt von Achim Becker, Internist und einer der Qualitätsmanagementbeauftragten des Diakonie Krankenhauses der Stiftung kreuznacher diakonie: „Natürlich führt ein IT-basiertes Beschwerdemanagement zu einer erheblichen zeitlichen Entlastung der beteiligten Mitarbeiter. Aber das ist längst nicht alles: Auch die Auswertung der Beschwerden und Risiken ist flexibel und schnell möglich. Das schließt auch ein Benchmarking der Krankenhäuser der Stiftung kreuznacher diakonie ein.“

## Alle Anforderungen erfüllt

Zu Beginn des Projekts haben die Qualitätsmanagementbeauftragten der einzelnen Kliniken einen Anforderungskatalog für die Softwarelösung erarbeitet. Ende 2008 erfolgte ein Abgleich der dokumentierten Anforderungen mit den Leistungsmerkmalen der auf dem Markt erhältlichen Lösungen. „Das Ergebnis war eindeutig“, stellt Achim Becker fest, „nur Intrafox Health Care erfüllt alle geforderten Spezifikationen. Alle anderen Lösungen beherrschen nur einen Bruchteil der Anforderungen. Mit ihnen hätten wir unseren Arbeitsalltag nicht wirklich erleichtern können, da wir gezwungen gewesen wären, unsere Handakten parallel fortzuführen.“



### Unternehmen

Stiftung kreuznacher diakonie

### Abteilung

Qualitätsmanagement der Krankenhäuser

### Ergebnis

Optimierung der Prozesse und Vergleichbarkeit der Ergebnisse im Beschwerdemanagement, Aufbau CIRS und Risikomanagement

### Benefits

deutliche Vereinfachung des Prozesses, mehr Informationen, schnellere Bearbeitung, höhere Transparenz und sinkende Kosten

### Web

<http://www.kreuznacherdiakonie.de>

Da die Krankenhäuser eigenständige wirtschaftliche Einheiten sind, legen die Qualitätsmanagementbeauftragten besonderen Wert auf die Mandantenfähigkeit der Lösung. Und auch die Erfüllung aller Datenschutz-Anforderungen ist für das Team außerordentlich wichtig.

## Erwartungen werden erfüllt

Inzwischen ist Intrafox Health Care im Praxisbetrieb. Achim Becker: „Bereits unmittelbar nach dem Start wurde sichtbar, dass alle Mitarbeiter, die in die Bearbeitung der Vorgänge involviert sind, über mehr Informationen als zuvor verfügen und schneller reagieren können.“ Auch können Vorgänge bei Inaktivität eskaliert werden. Zusätzlich erstellen die Qualitätsmanager nun Auswertungen nach frei wählbaren Kriterien, etwa nach Bearbeitungsdauer oder entstandenen Kosten.“

„Mit Intrafox werden wir“, bemerkt Achim Becker abschließend, „unserem Auftrag jeden Tag ein wenig besser gerecht“. So zeigt sich auch hier: Nur wer nicht aufhört anzufangen, kann seinen christlichen wie auch den gesetzlichen Auftrag dauerhaft erfolgreich erfüllen.

## Warum Inworks?

Die Stiftung kreuznacher diakonie arbeitet mit Inworks, weil Inworks

-  mit Intrafox Health Care als einziger Anbieter alle Anforderungen erfüllt
-  von Beginn an enorm flexibel und zuverlässig agiert
-  konkret Hilfe bietet, etwa bei der Implementierung
-  durch eine hohe inhaltliche wie technische Kompetenz überzeugt

## Stiftung kreuznacher diakonie

Die Stiftung kreuznacher diakonie nimmt teil am Auftrag der Kirche, Gottes Liebe zur Welt in Jesus Christus allen Menschen zu bezeugen. Sie weiß sich diesem Auftrag verpflichtet und beteiligt sich seit ihren Anfängen an der Diakonie als Wesens- und Lebensäußerung der Kirche und nimmt sich besonders der Menschen in leiblicher Not, in seelischer Bedrängnis und in sozial benachteiligten Verhältnissen an.

Die kreuznacher diakonie ist eine große, gemeinnützige und mildtätige kirchliche Stiftung des öffentlichen Rechts und wurde 1889 in Bad Sobernheim gegründet. Heute hat die Stiftung kreuznacher diakonie ihren Sitz in Bad Kreuznach und ist Träger von Einrichtungen in Rheinland-Pfalz, Saarland und Hessen.

Durch die Angebote der Geschäftsbereiche der Stiftung kreuznacher diakonie erfahren Menschen in vielfältiger Weise Hilfe zum Leben. Dazu gehören Krankenhäuser, Hospize, Wohnungen und Werkstätten für Menschen mit körperlichen und geistigen Behinderungen sowie psychischen Erkrankungen. Darüber hinaus ist die Stiftung Träger von Betreuungs- und Wohnangeboten für Menschen im Alter, Hilfen für Kinder, Jugendliche und Familien sowie für Menschen ohne Wohnung. Qualifizierungsprojekte für Menschen, die am Arbeitsmarkt benachteiligt sind gehören ebenfalls zur Stiftung kreuznacher diakonie. In allen Arbeitsbereichen gibt es stationäre und ambulante Angebote. Zudem bietet die Stiftung kreuznacher diakonie rund 1.000 Aus-, Fort- und Weiterbildungsplätze in pflegerischen, pädagogischen und diakonisch-theologischen Berufen.

Rund 8.000 Menschen nehmen täglich Dienstleistungen der kreuznacher diakonie in Anspruch. Die Stiftung kreuznacher diakonie ist Dienstgeber von fast 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.