

# UNIVERSITÄTSKLINIKUM HAMBURG-EPPENDORF (UKE)

## KONSOLIDIERUNG IM FEHLER- UND RISIKOMANAGEMENT

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf hat seine Feedbacksysteme konsolidiert. Verschiedene Meldesysteme, unter anderem CIRS, Arzthaftpflicht, Beschwerdemanagement und Ideenmanagement, sind nun in einer zentralen IT-Lösung zusammengeführt.

»Wissen, Forschen, Heilen durch vernetzte Kompetenz«, so lautet das Motto des UKE. Der Neubau des Neuen Klinikums gibt dieser Vision eine baulich und technologisch herausragende Gestalt. Und nun hat das UKE mit der Einführung von Intrafox Health

Care, der führenden Feedbacklösung für Kliniken, auch seinen verschiedenen Feedbacksystemen eine zukunftsweisende Architektur gegeben.

»Wir wollen die Rückmeldungen unserer Kunden und Mitarbeiter systematisch erfassen und auswerten, um so potentiellen Fehlern frühzeitig und nachhaltig vorzubeugen und geeignete Korrekturmaßnahmen abzuleiten«, beschreibt Susanne Blinn, als Leiterin des Geschäftsbereichs Qualitätsmanagement für die Konsolidierung der Feedbacksysteme verantwortlich, ein zentrales Anliegen des UKE.



## RISIKEN MINIMIEREN

Zu diesem Zweck sind am UKE bereits unterschiedliche Prozesse etabliert, beispielsweise das zentrale Beschwerdemanagement, die Erfassung und Bearbeitung von Beinahe-Schäden, unerwünschte Ereignisse im Rahmen des medizinischen Risikomanagements sowie die Aufnahme von Sach- und Personenschäden. Zudem hat das UKE mit »Mach Mit« einen erfolgreichen Ideenwettbewerb ins Leben gerufen.

Um diese Prozesse im Sinne des Qualitätsmanagements kontinuierlich zu optimieren und effizient zu steuern, entschied sich das Universitätsklinikum für die Einführung einer IT-Lösung, die alle Prozesse und Informationen zentral zusammenführt. »Auf diese Weise binden wir die Analyseergebnisse effektiv in die Unternehmensstrategie ein«, erläutert

### Unternehmen:

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

### Abteilung:

Qualitätsmanagement

### Aufgabe:

Zusammenführung der Fehlerbearbeitung und Meldesysteme in einer einheitlichen EDV-Lösung

### Ergebnis:

Konsolidierung mit deutlichem Effizienzgewinn und hoher Zukunftssicherheit

### Benefits:

Kurze Einarbeitungszeit, optimale Suchfunktion, hohe Systemstabilität, schnelles Generieren von Reports, zahlreiche Möglichkeiten zur Feedbackerfassung, individuelle Anpassung der Prozesse auch im laufenden Betrieb

### Web:

[www.uke.de](http://www.uke.de)



Susanne Blinn.

### GEHT NICHT GIBT'S NICHT

Keine leichte Aufgabe angesichts verschiedener Standorte, rund 3.000 Meldungen im Jahr, zahlreicher beteiligter Mitarbeiter und schneller Arbeitsprozesse. »Nach längerer Suche mussten wir feststellen, dass nur ein Produkt am Markt innovativ genug ist, um unsere hohen Ansprüche tatsächlich zu erfüllen«, erläutert Susanne Blinn die Entscheidung für Intrafox Health Care. »Neben der außergewöhnlichen Einsatzbreite hat uns die

unglaubliche Flexibilität des Systems beeindruckt. Wir können die unterschiedlichsten Prozesse wie CIRS und Arzthaftpflicht oder auch unser Ideenmanagement individuell und spezifisch abbilden.«

Und auch im Reporting ist Flexibilität ein Muss. Deshalb lassen sich in Intrafox Health Care die umfangreichen Standard-Berichte jederzeit durch benutzerdefinierte Reports ergänzen. Und das sei, so Susanne Blinn abschließend, eine für das Management unabdingbare Funktion: Jederzeit auf Knopfdruck über die wirklich relevanten Informationen zu verfügen.

### WARUM INWORKS?

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf arbeitet mit Inworks, weil Inworks

- ▶ als einziger Anbieter über eine Lösung verfügt, die die Ansprüche des UKE erfüllt
- ▶ guten und schnellen Service bietet
- ▶ auf neue Anforderungen unkompliziert reagiert

### 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 1.000 Ärzte, 2.000 Pflegekräfte und 3.000 weitere Mitarbeiter versorgen jährlich etwa 60.000 Patienten stationär und mehr als 250.000 Patienten ambulant. Das UKE wurde als erstes deutsches Universitätsklinikum in seiner Gesamtheit nach DIN ISO 9001 zertifiziert.

Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm,  
Tel. +49 731 93807-0, E-Mail: [info@inworks.de](mailto:info@inworks.de), [www.inworks.de](http://www.inworks.de)

**inworks**<sup>®</sup>