

A close-up photograph of several hands holding white puzzle pieces. The hands are positioned around the pieces, suggesting they are being assembled or held together. The background is slightly blurred, showing a person in a blue shirt and a blue vertical bar on the right side.

RISIKOMANAGEMENT  
IM FOKUS

# INHALTSVERZEICHNIS

## Risikomanagement im Fokus

+ NEXUS / CURATOR - die umfassende Softwarelösung für Ihr Qualitäts- und Risikomanagement .....	4
+ Klinisches Risikomanagement: Pragmatisch, teamfähig und integriert! .....	6
+ Entwicklungstreiber im Risikomanagement .....	7
+ Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) .....	8
+ Mit NEXUS / CURATOR Herausforderungen anforderungskonform und intuitiv meistern .....	12



## NEXUS / QM: Qualitäts- und Organisationsmanagement

NEXUS ist Ihr Partner für Qualitäts- und Risikomanagement im Gesundheitswesen. Neben der Software für alle gängigen Zertifizierungsverfahren unterstützt NEXUS durch eine individuell abgestimmte Beratung im Qualitäts- und Risikomanagement.

Die kontinuierliche Pflege der QM- und Zertifizierungsdokumentation stellt mittlerweile in allen Gesundheits- und Sozialeinrichtungen eine technische und organisatorische Herausforderung dar. Um die Qualität sowohl intern weiter zu verbessern als auch nach außen nachzuweisen, ist es hilfreich, eine QM-Software einzuführen, die zu einer effektiven QM-Arbeit beiträgt und die Mitarbeiter in die unternehmerische Ausrichtung einbindet.

Transparente und optimierte Prozesse ermöglichen es, die Wünsche Ihrer Patienten und Kunden mit hoher Qualität zu erfüllen und sowohl effiziente als auch effektive Arbeit zu leisten. Gut geschulte Mitarbeiter sowie eine einfache und schnelle QM-Software sind wichtige Voraussetzungen für die erfolgreiche Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems einer Organisation.

## NEXUS / CURATOR: Ein lebendiges Portal

NEXUS / CURATOR ist die webbasierte Wissensdatenbank für ein umfassendes, systematisches Qualitätsmanagement mit Dokumentenlenkung im Gesundheitswesen.

Das Portal dient der Verbesserung der organisationsbezogenen Kommunikation im Krankenhaus. Inhalte für das Qualitäts-, Personal- oder Risikomanagement, aktuelle Nachrichten oder zentrale Projektlisten lassen sich im Team bearbeiten. Durch einfaches Suchen und Finden wird eine gemeinsame, lebendige Wissensbasis geschaffen. Finden Sie wichtige und relevante Informationen in Dokumenten, Verträgen, im Risikoatlas, Maßnahmenkatalogen oder Verträgen.

NEXUS / CURATOR, die webbasierte Wissensdatenbank und Basis für das Intranet, ist auf die Anforderungen des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen abgestimmt. Alle organisationsbezogenen Daten sind schnell abrufbar und werden auf einer Weboberfläche abgebildet.

## EINE SOFTWARE - VIELE MÖGLICHKEITEN





## Klinisches Risikomanagement Pragmatisch, teamfähig, integriert!

NEXUS / CURATOR bietet Ihnen eine realistische Herangehensweise für die Einführung eines klinischen Risikomanagement-Systems, das die Anforderungen des gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) vollumfänglich erfüllt.

Durch veränderte rechtliche Rahmenbedingungen ist in den letzten Jahren viel Bewegung in das Thema Risikomanagement gekommen. Die Einführung eines im Praxiseinsatz funktionierenden Risikomanagement-Systems hat sich zu einer existenziell wichtigen Aufgabe für Gesundheitseinrichtungen und deren Management entwickelt. Mehr und mehr zeigt sich, dass es eben nicht ausreicht, pro forma einige wenige „Feigenblatt“-Strukturen zu definieren.

Reine Marketingaktionen, ein einmaliges Zertifikat oder eine bloße Beauftragung werden in Zukunft nicht mehr ausreichen – eine Entwicklung, die ganz im Sinne der Patientensicherheit und des Gesetzgebers zu sehen ist. Die Anforderungen sind eindeutig so ausgelegt, dass das System real und nachweislich leben muss – und dass es sich weiterentwickelt.

**Dies ist nur mit einem System möglich, das pragmatisch ist, Arbeit im Team ermöglicht und in die vorhandenen Strukturen des Qualitätsmanagement-Systems eingebunden ist. In allen drei Punkten kann NEXUS / CURATOR Sie auf bestmögliche Art und Weise unterstützen.**

Unser Team konnte in den vergangenen 10 Jahren und in weit mehr als 300 Einrichtungen des deutschen Gesundheitswesens sehr viel über die Chancen – aber auch über die Stolpersteine – lernen, die der Aufbau einer intranetbasierten Dokumentenlenkung in einem Qualitätsmanagement-System mit sich bringt. Daneben konnten wir in den letzten drei Jahren einiges über Anfangsschwierigkeiten und falsche Ansätze im Umgang mit dem neuen Thema Risikomanagement mitnehmen und haben aktiv an Lösungen mitgewirkt. Die Anforderungen, die Herausforderungen und unsere Ideen zur Umsetzung möchten wir Ihnen in dieser Broschüre vorstellen.

## Entwicklungstreiber

Softwaresysteme lohnen sich, wenn sie wichtige Prozesse einer Organisation effizienter gestalten. Wir sehen derzeit drei Treiber, die dazu geführt haben, dass das Thema Risikomanagement bei unseren Kunden eine zentrale Position eingenommen hat.



### Patientenrechtegesetz

Mit dem neuen Patientenrechtegesetz wurde die Einführung eines Fehlermeldesystems und eines Risikomanagementsystems zur gesetzlichen Pflicht. Noch brisanter wird dies bei Haftungsfragen im Schadensfall: Die Beweislast geht auf den Behandler über, wenn die gesetzlich geforderten Strukturen oder der sogenannte „fachliche Standard“ nicht vorhanden bzw. dokumentiert sind – mit drastischen Auswirkungen auf die Einrichtung und persönlichen Konsequenzen für das verantwortliche Management.

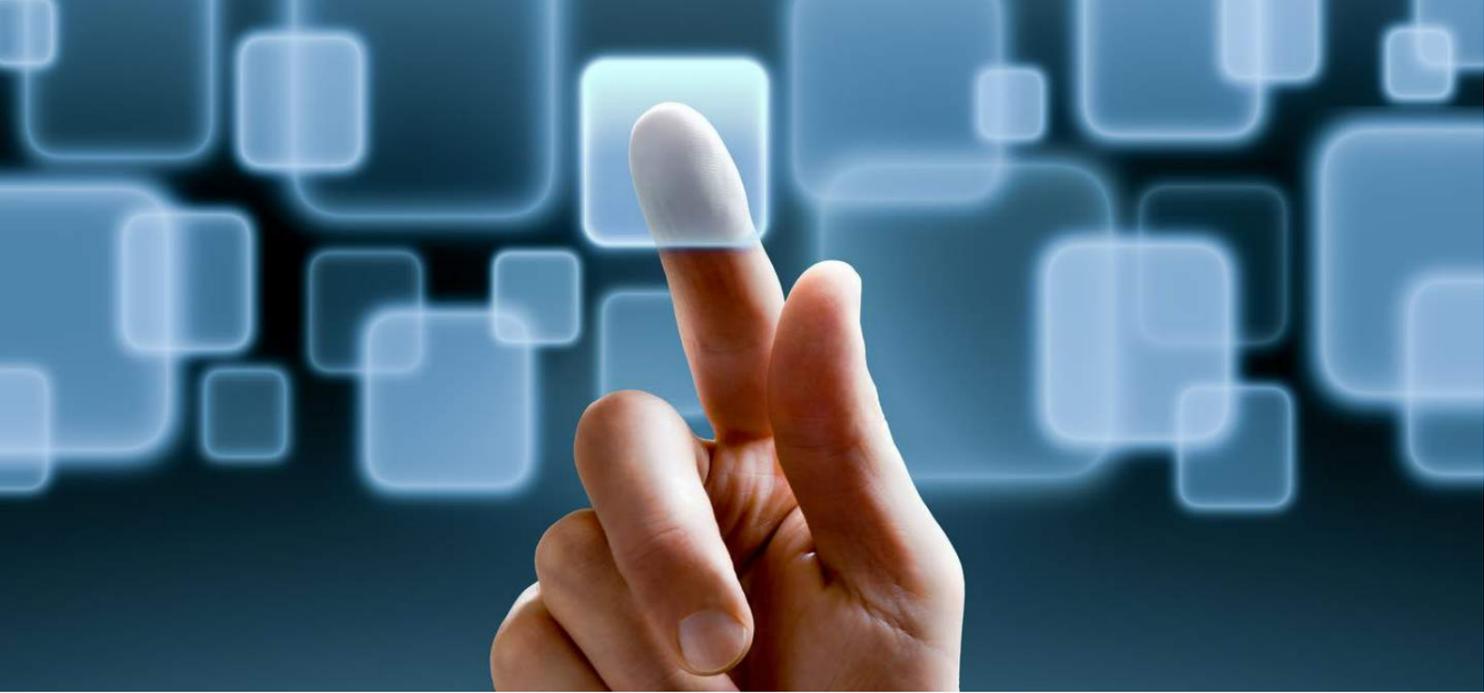
### DIN ISO 9001:2015

Mit der Überarbeitung der Norm DIN-ISO 9001:2008 auf die DIN-ISO 9001:2015 kommt die zentrale Forderung hinzu, dass ein in das Qualitätsmanagement integriertes Risikomanagementsystem vorhanden sein muss. Spätestens bei einer anstehenden Rezertifizierung / Akkreditierung ist eine Auseinandersetzung mit der Thematik erforderlich. Die Erbringung vertraglicher Pflichten von Geschäftspartnern wird mehr und mehr in Form von Nachweisen eingefordert, die sich auf die DIN-ISO-Normen beziehen – eine Entwicklung, die jetzt auch das Risikomanagement betrifft.

### Anforderungen des G-BA

Nach der anfänglichen Unklarheit, welche konkreten Maßnahmen sich aus der veränderten Rechtslage ergeben, hat der gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) einen **Mindestanforderungskatalog** entwickelt, der als Richtlinie klare Anforderungen definiert, die mit großer Wahrscheinlichkeit in die Rechtsprechung einfließen werden.

Dazu kommen weitere Gesetze, Richtlinien und Normen, die sich nur mit den Instrumenten eines Qualitäts- und Risikomanagementsystems effizient erfüllen lassen. Ein Beispiel hierfür ist die seit 25. Mai 2018 geltende europäische Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO).



# Anforderungen an das Risikomanagementsystem

**Die Patientenperspektive muss einbezogen werden.**

In NEXUS / CURATOR können alle „häufigen Komplikationen“ in den Pflegestandards oder anderen medizinischen Verfahrens-anweisungen direkt als Einzelrisiken identifiziert und verbunden werden. Damit ist eine sehr nahe Bindung der medizinisch-pflegerischen Vorgaben an den Risikoatlas gegeben.

**Risiken müssen strukturiert identifiziert und analysiert werden.**

Mit den NEXUS / CURATOR-Formularen für Einzelrisiken und einem selbst gestaltbaren Risikoatlas ist beides effizient und übersichtlich möglich. Einzelne Teams und Arbeitskreise können zusammen an der Analyse der Risiken arbeiten, übersichtliche To-Do-Listen geben Orientierung.

**Risiken müssen bewertet und durch Präventionsmaßnahmen reduziert werden.**

In NEXUS / CURATOR kann das Bruttoisiko mit den Dimensionen „potentielle Schadenshöhe“ und „Eintrittswahrscheinlichkeit“ bestimmt werden. Das Netto-Risiko ermittelt sich voll automatisch durch den Maßnahmen-Effizienzwert in den zugehörigen Maßnahmen. Ein integriertes Maßnahmenmanagement legt klare Zuständigkeiten und saubere Arbeitslisten fest.

**Die Risikostrategie muss Führungsaufgabe sein.**

In NEXUS / CURATOR wird die Führungsebene durch einen mehrstufigen Genehmigungsworkflow, Lesebestätigungen und verschiedene Reports und Diagramme eingebunden. Eine vom Management gern genutzte Auflistung ist die nach Risiko-relevanzklassen sortierte Liste aller Maßnahmen: So lässt sich schnell ermitteln, welche unter Umständen kostenintensiven Maßnahmen mehr oder weniger zu priorisieren sind.

## Die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA)

Gesetze werden – wenn schon nicht für die Ewigkeit – so doch mit einem langfristigen Horizont erarbeitet. Dies hat zur Folge, dass der Gesetzestext oft an Klarheit vermissen lässt und man konkrete Anforderungen vergeblich sucht. Aus diesem Grund hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) als oberstes Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung von Ärzten, Zahnärzten, Psychotherapeuten, Krankenhäusern und Krankenkassen einen Anforderungskatalog erarbeitet, der sich als Mindeststandard für Risikomanagementsysteme im Gesundheitswesen mit großer Wahrscheinlichkeit auch in der Rechtsprechung niederschlagen wird.

Demzufolge muss eine geeignete Software grundsätzlich **drei Eigenschaften** erfüllen:

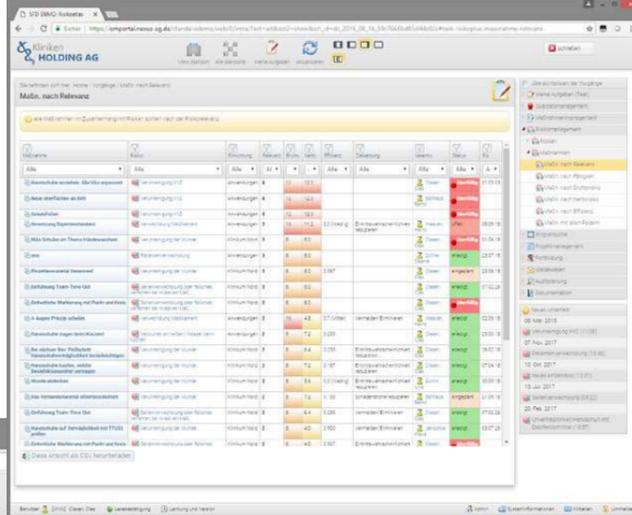
**Sie muss benutzbar sein.**

**Sie muss wartbar sein.**

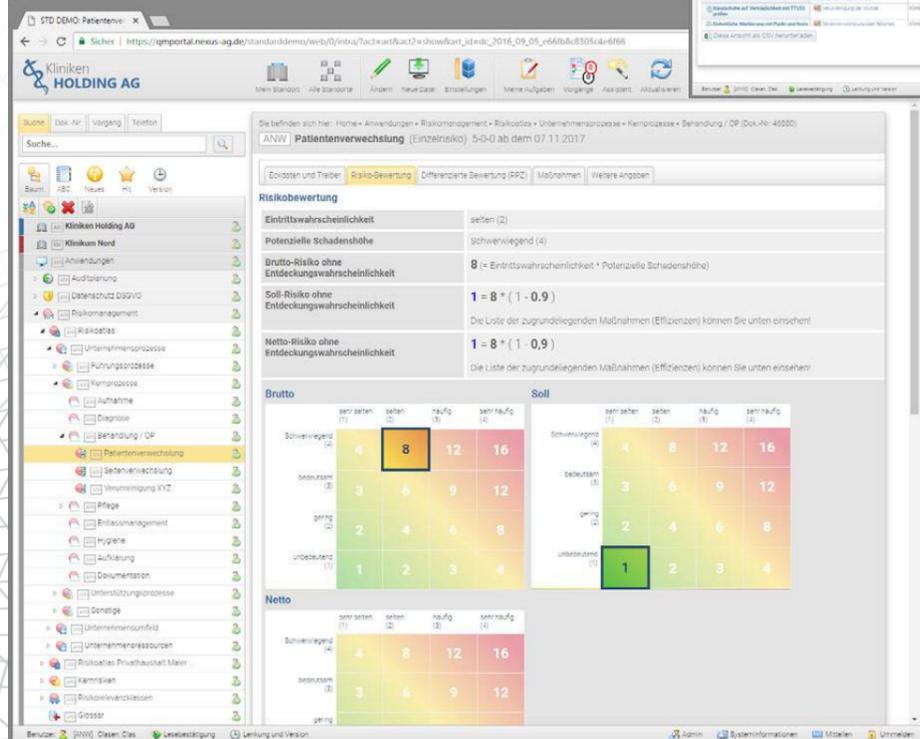
**Sie muss effizient sein.**

Darüber hinaus bietet der Anforderungskatalog des G-BA eine gute Orientierungshilfe, **welche Leistungen** die Softwarelösung erbringen muss.

NEXUS / CURATOR unterstützt Sie optimal bei der Erfüllung der Anforderungen des G-BA und bietet darüber hinaus die geforderte Integration in die Strukturen des Qualitätsmanagements – elegant und flexibel.



Maßnahmen nach Relevanz



Risikobewertung und -überwachung durch mehrere Standardauswertungen

# Integration in das Qualitätsmanagement

Anforderungen G-BA

Für die einzelnen Risiken sind klare Verantwortlichkeiten zu benennen.

In NEXUS / CURATOR haben wir bei Bestandskunden bereits klare Verantwortlichkeiten für einzelne Prozessbeschreibungen umgesetzt. Durch die Verknüpfung der Vorgaben mit den Risiken ist die Zuweisung der Verantwortlichkeit schnell getan und klar nachvollziehbar. Die Verantwortlichen werden in To-Do-Listen stets über ihre aktuellen Aufgaben informiert. Die regelmäßige Bewertung und Weiterentwicklung wird über automatische E-Mail-Erinnerungen und Wiedervorlage-Zeiträume vollautomatisch angestoßen.

In einem einzurichtenden Maßnahmenmanagement sind die Mitarbeiter einzubeziehen und aktuell zu informieren.

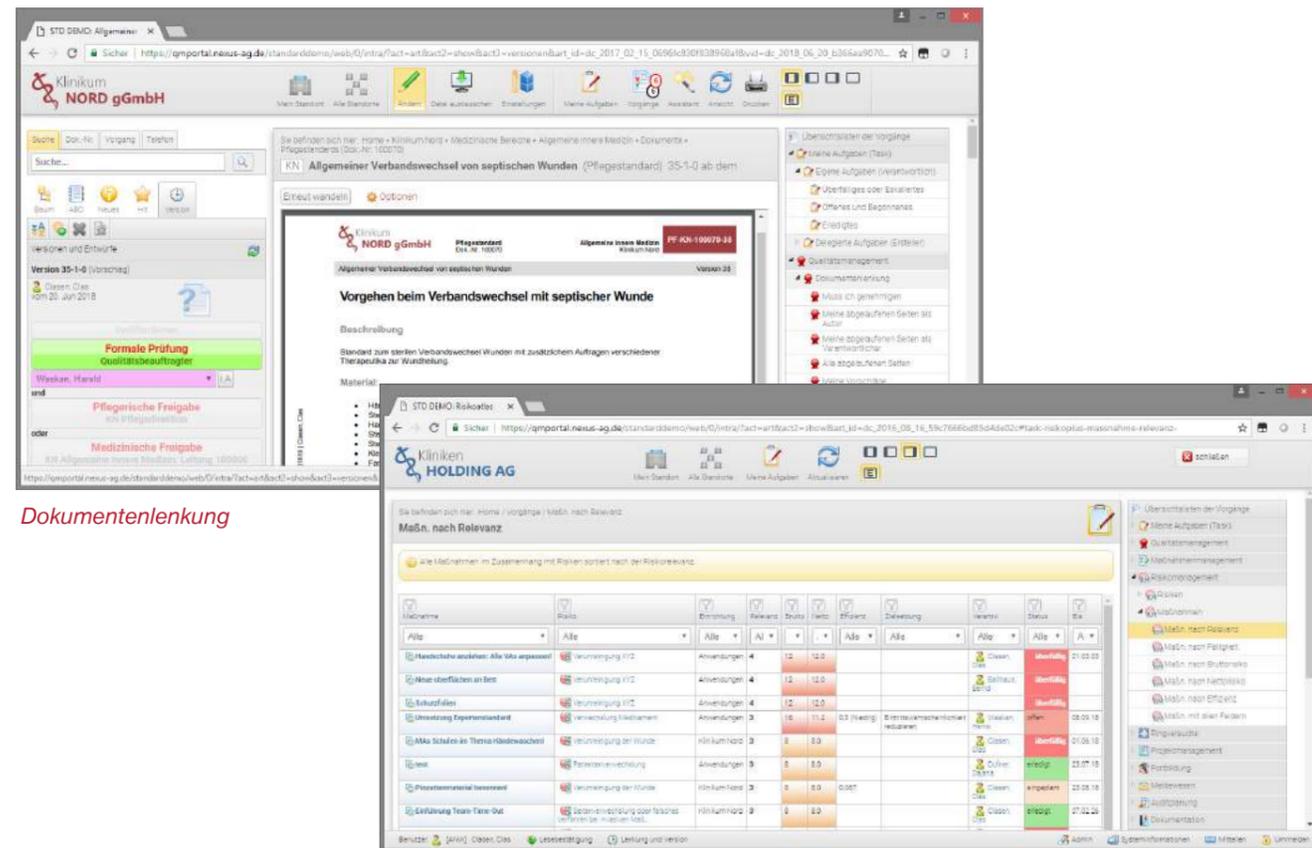
NEXUS / CURATOR verfügt über ein Maßnahmenmanagement-System, auf das niederschwellig und transparent im Intranet zugegriffen werden kann. Die Mitarbeiter finden Informationen zum aktuellen Status Quo, ihre To-Dos und andere Statistiken genau dort, wohin ihre Aufmerksamkeit ohnehin schon gerichtet ist: im Intranet neben Kalendern, dem Menüplan der Kantine und den News aus dem Marketing.

Doppelstrukturen von Qualitäts- und Risikomanagement sind zu vermeiden.

In NEXUS / CURATOR ist alles in einem System vereint und eng miteinander verzahnt. Es gibt einen gemeinsamen Maßnahmenkatalog, so dass die Prozessverantwortlichen auch gleichzeitig als Verantwortliche für die daraus entstehenden Risiken bestimmt werden. Mit der Forderung nach „Integration“ greift der G-BA einen wichtigen Punkt auf, der in vielen Häusern zu Turbulenzen geführt hat – die Lösung, die NEXUS / CURATOR hierfür bereit hält, finden Sie unter „Herausforderungen und Lösungen“.

Nach der Implementierung von Maßnahmen hat eine Evaluation gemäß dem PDCA-Zyklus mit ggf. erforderlichen Anpassungen zu erfolgen.

In NEXUS / CURATOR werden die Maßnahmen direkt an den Vorgabedokumenten erfasst und im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung von den Verantwortlichen und deren Beauftragten abgearbeitet. Damit ist das Prinzip des Plan-Do-Check-Act über die Verzahnung mit der Dokumentation für das Qualitätsmanagement sofort gegeben.



Dokumentenlenkung

Maßnahmenmanagement

# Fehlermeldesystem (CIRS) und Beschwerdewesen

Anforderungen G-BA

Ein Fehlermeldesystem muss allen Mitarbeitern niederschwellig zugänglich sein.

Dies ist mit den intranetbasierten Formularen in NEXUS / CURATOR der Fall. Pflichtfelder werden an einer Stelle gebündelt. Die Formulare lassen sich von den Kunden zudem individuell gestalten bzw. noch weiter vereinfachen.

Die Meldungen müssen freiwillig, anonym und sanktionsfrei erfolgen können.

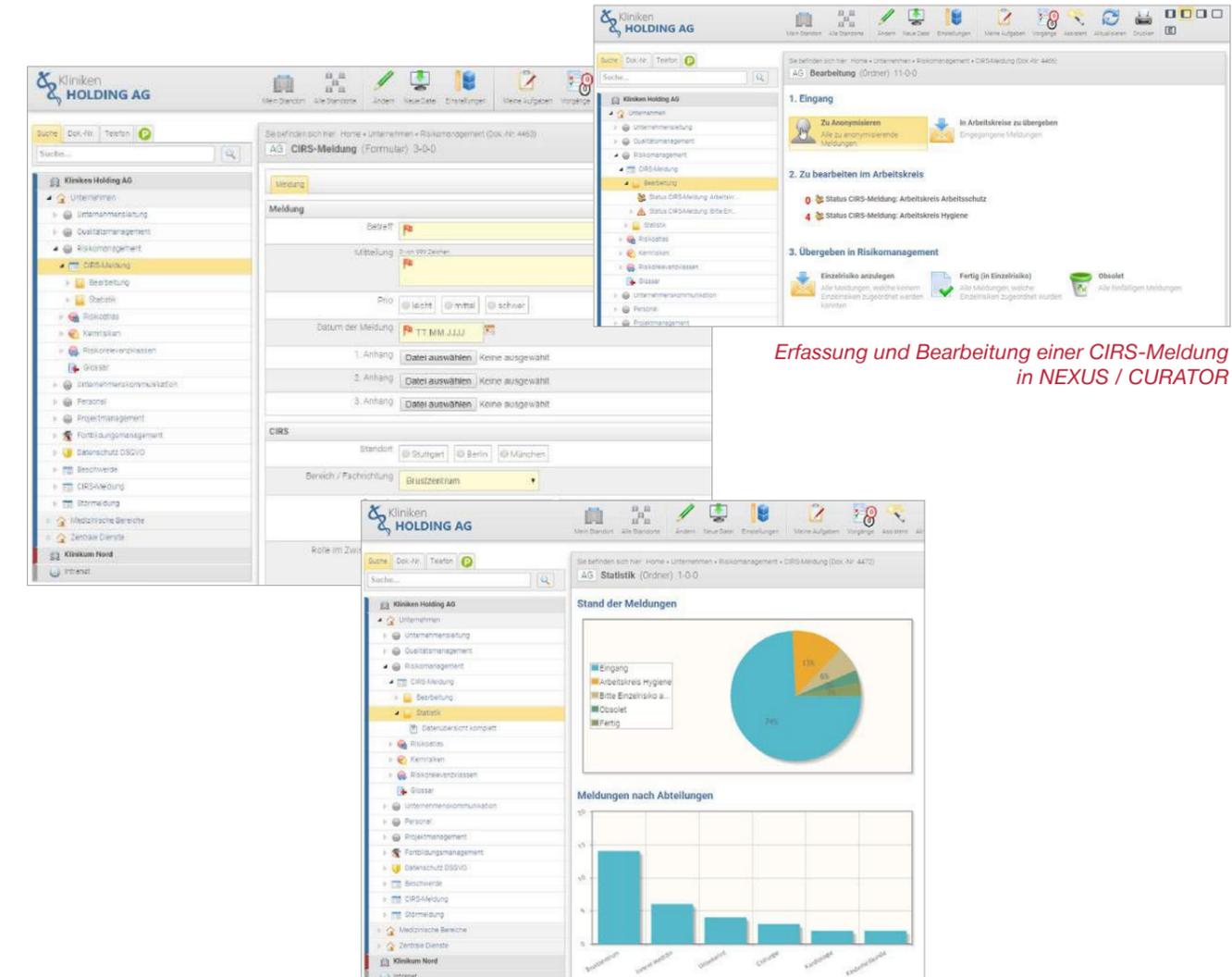
In NEXUS / CURATOR werden die Meldungen so abgesendet, dass nicht erkennbar ist, welcher PC oder welcher Benutzer sie aufgegeben hat. Zudem kann ein Workflow-Schritt definiert werden, der den Text zunächst einer Vertrauensperson als „Anonymisierer“ zur Prüfung, ob Textstellen auf den Melder zurückgeführt werden können, vorlegt. Diese erste, noch nicht anonymisierte Fassung wird überschrieben und nicht im System gespeichert. Alle weiteren Schritte werden versioniert und sauber dokumentiert.

Das Haus muss an einem einrichtungsübergreifenden Fehlermeldesystem beteiligt werden.

Die Standard-Meldebögen in NEXUS / CURATOR orientieren sich an den Feldern von großen CIRS-Netzen, so dass die Übertragung inhaltlich keine Probleme verursacht.

Beschwerden von Mitarbeitern müssen in einem separaten Meldebogen erfasst und bearbeitet werden.

Maßnahmen hieraus fließen in den allgemeinen Maßnahmenkatalog.



Erfassung und Bearbeitung einer CIRS-Meldung in NEXUS / CURATOR

Auswertungsmöglichkeiten



## Problematische Musterinhalte und Aktionismus

**Sind vorgefertigte Kataloge mit Musterrisiken eine schnelle und einfache Möglichkeit, das Risikomanagement-System mit Leben zu füllen?**

Nein. Denn mit der Identifikation eines Risikos besteht auch sofort die Notwendigkeit, dieses Risiko durch geeignete Maßnahmen beherrschbar zu machen. Implementiert man einen Katalog, der möglicherweise tausende Einzelrisiken enthält, müssen diese auf einen Schlag auch entsprechend kontrollierbar sein. Es liegt auf der Hand, dass dies kaum umsetzbar ist.

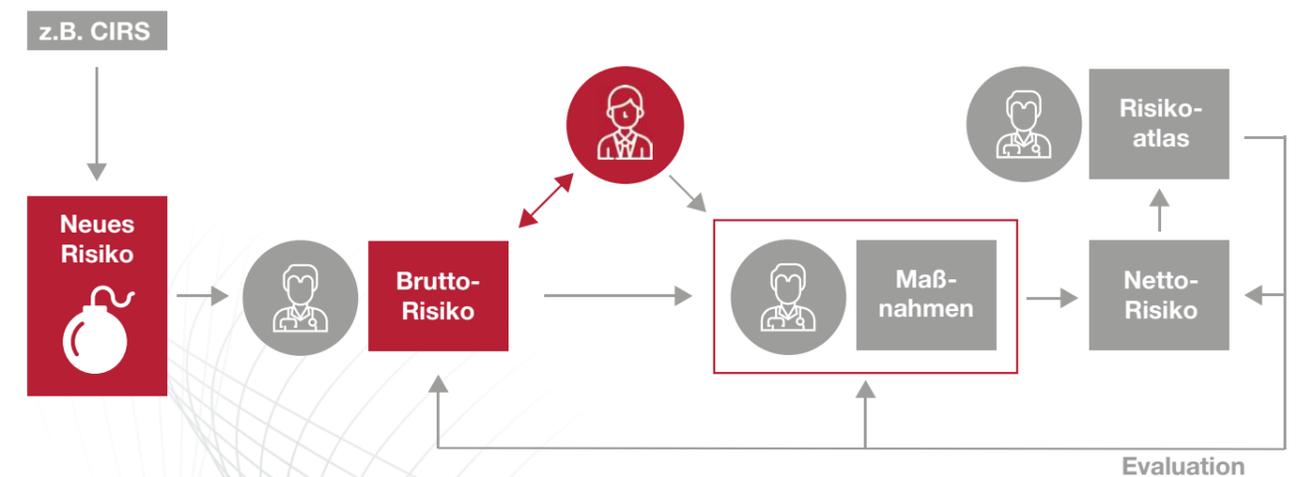
In NEXUS / CURATOR kann im Rahmen der Identifikation von Risiken ein Genehmigungsworkflow definiert werden, der - wie vom G-BA gefordert - das Management einbindet. In diesem Prozess wird der Risikokatalog, ausgehend von den Anforderungen der einzelnen Häuser, Schritt für Schritt aufgebaut. Einzelrisiken werden zunächst bewertet und priorisiert, bevor sie in den offiziellen Katalog aufgenommen werden. Statt sich mit Massen an Musterdaten zu überfrachten und zu verzetteln, ist dies ein bewusster Akt und führt zu einem praktikierbaren Risikomanagement.

## Herausforderungen und Lösungen

Aufgrund des Drucks seitens des Gesetzgebers hat sich im klinischen Risikomanagement einiges getan. Grundsätzlich ist diese Entwicklung zu begrüßen – dient das systematische Management von Risiken doch letztlich dem Wohl der Patienten.

Es hat sich aber auch gezeigt, dass es einige typische Fallgruben und Herausforderungen zu bedenken gibt und dass blinder Aktionismus meist nicht von Erfolg gekrönt wird. Durch die intensive Zusammenarbeit mit unseren Bestandskunden konnten wir unsere Software-Lösung konsequent auf die speziellen Anforderungen des Risikomanagements in Gesundheitseinrichtungen ausrichten.

**Einige typische Fragestellungen bzw. Herausforderungen und die dazugehörigen Lösungen haben wir für Sie zusammengestellt.**



Beispielhafte, workflowbasierte Risikoidentifikation

**Webbasierte Portale sind schnell eingeführt – aber besteht nicht das Risiko, dass hier hochsensible Daten unkontrolliert das Haus verlassen können?**

Es stimmt, dass Web-Portale oft eingeführt werden, da sie eine scheinbar schnelle und unkomplizierte Lösung versprechen. Dies geschieht sogar zum Teil an der EDV-Abteilung des Krankenhauses vorbei.

NEXUS / CURATOR wird als System auf einem Server im Rechenzentrum des Kunden betrieben und von NEXUS gewartet. Wir haben in unseren Software-Wartungsprozessen Erfahrung damit, Systeme zu pflegen, auf deren Inhalte wir selbst keinen Zugriff haben und garantieren höchste Sicherheit durch alleinigen Zugriff auf das Test- oder QS-System mit Transportpaketen auf das Echtssystem durch die Kunden-EDV.

# Elfenbeintürme und Hürden durch zu komplexe Modelle

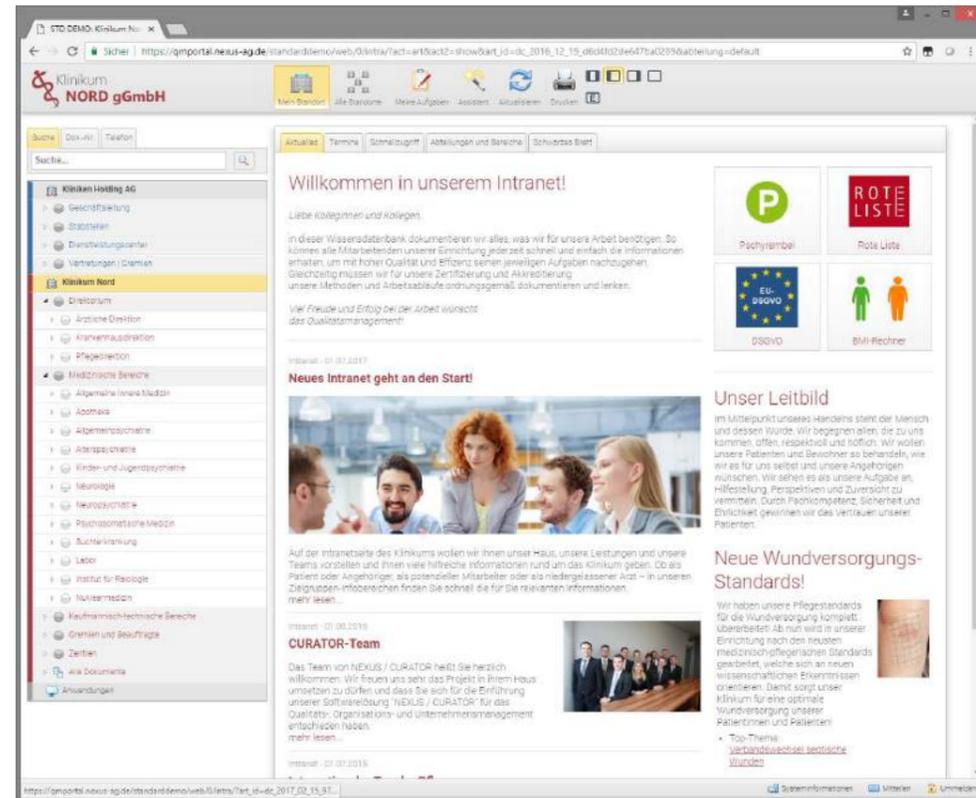
## Fragen und Antworten

**In der Industrie gibt es eine Vielzahl an erprobten Modellen und Instrumenten für das Risikomanagement – können diese Konzepte auf die Situation im Gesundheitswesen übertragen werden?**

In der Produktion werden Prozesse und auch Risiken oftmals in kleinste Schritte zerlegt – bis hin zu einem Grad an Formalisierung der Abläufe, der in der Pflege oder der Behandlung von Menschen nicht immer anwendbar ist. Auf Produktionsbetriebe ausgerichtete Risikomanagement-Lösungen sind für das klinische Risikomanagement oftmals nur mit großem Aufwand anwendbar, geschult und eingeführt. Sind die Modelle und die Software zu komplex, neigen derartige Systeme zum Elfenbeinturm-Dasein und entfalten in der Realität kaum Wirkung. Im Rahmen von Zertifizierungen fällt dies im günstigsten Fall bei der Betrachtung der „Durchdringung“ auf, im schlechtesten Fall bei der nicht verhinderten Schädigung von Patienten.

In NEXUS / CURATOR werden zunächst wenige wichtige Daten zur Beschreibung und Kategorisierung eines Einzelrisikos erfasst. Der Detailgrad kann im Projekt oder im Laufe der Zeit flexibel bestimmt werden. So lässt sich einfach und intuitiv in das System einsteigen.

Diejenigen Kunden, die bereits mit der Dokumentenlenkung von NEXUS / CURATOR vertraut sind, freuen sich über den einfachen Einstieg: Das Einzelrisiko inklusive Bewertung und Bewältigung lässt sich mit den gleichen Bedienschritten realisieren wie bei allen anderen Vorgabedokumenten. Gleiches gilt für das Rechtmanagement. Die vielen über die Jahre geschulten Dokumentenbeauftragten und „Verantwortlichen“ für Anweisungen können sofort „loslegen“ und die Risiken managen, die mit den entsprechenden Prozessbeschreibungen verknüpft sind. Dadurch ist das Risikomanagement-System direkt dort angesiedelt, wo das „Leben“ bereits stattfindet: In der QM-Dokumentation mit einer Vielzahl an aktiven Autoren und im von den Mitarbeitern intensiv beachteten Intranet.



Startseite des Intranets

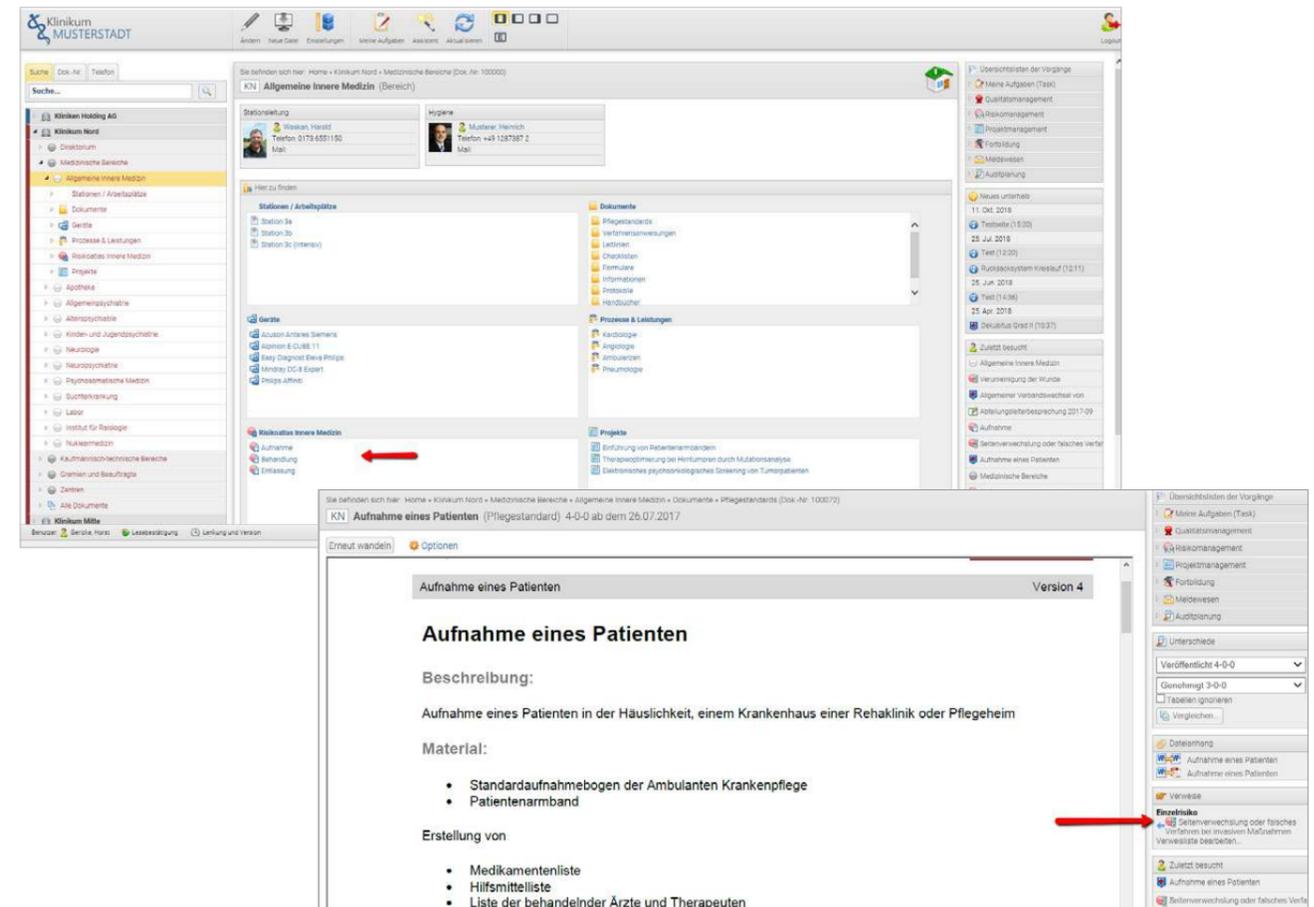
# Fehlende Integration in das QM-System

## Fragen und Antworten

**Warum ist es nicht empfehlenswert, zwei getrennte Systeme für das Qualitäts- und Risikomanagement aufzubauen?**

Sowohl der Gesetzgeber als auch der G-BA verlangen ausdrücklich die Integration des Risikomanagements in das Qualitätsmanagement-System. Dennoch sind viele Häuser so vorgegangen, dass eigene Gremien und Abteilungen für das Risikomanagement geschaffen wurden, häufig komplett am Qualitätsmanagementbeauftragten vorbei. Statt etablierte Strukturen zu nutzen, wurden neue, teils widersprüchliche geschaffen. So geht der Risikoatlas komplett an der Prozesslandschaft vorbei und doppelte, sich sogar widersprechende Maßnahmenkataloge werden definiert.

In NEXUS / CURATOR sind die Dokumentation von Qualitätsmanagement (QM) und Risikomanagement eines! Der Verantwortliche einer Verfahrensanweisung ist auch der Verantwortliche für die mit diesem Verfahren verbundenen Risiken. Die Benutzer, die Abläufe, die Technik und die Systematik für die Dokumentenlenkung und die Dokumentation des Risikomanagements sind eines! Es besteht auch nur ein Maßnahmenkatalog: Eine Maßnahme aus dem QM kann herangezogen werden, um damit Risiken zu bewältigen (ein Maßnahmeneffizienzwert kann bestimmt werden). Genauso kann das QM bei Rezertifizierungen auf Verbesserungsmaßnahmen verweisen, die im Rahmen der Risikobewältigung initiiert wurden.



Integration des Risikomanagements in das Qualitätsmanagement

## DIE VORTEILE FÜR SIE AUF EINEN BLICK

- + Integration in das Qualitätsmanagement-System
- + Risikoidentifikation über das integrierte NEXUS-Fehlermeldesystem (CIRS)
- + Strukturierte Identifikation und Analyse von Risiken
- + Individuell gestaltbarer Risikoatlas
- + Automatische Berechnung von Brutto- und Nettorisiko sowie der Risikorelevanzklasse
- + Übersichtliche To-do-Listen für mehr Orientierung
- + Klare, nachvollziehbare Zuweisung von Verantwortlichkeiten
- + Integration in die zentrale Maßnahmensteuerung
- + Statistische Datenauswertungen
- + Umfangreiche Rechteverwaltung
- + vollständig webbasiert