

# info plus

Informationen der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

## ORGANISATIONSENTWICKLUNG

# Verbindliche Prozesse verbessern die Versorgung



### Start

**Helmut Etschenberg,**  
Vorstands-  
vorsitzender der  
Unfallkasse NRW

**Wie kann die Unfallkasse NRW (UK NRW) ihre Leistungen noch effizienter und effektiver als bisher erbringen – zum Vorteil für Versicherte und im Rahmen der gesetzlichen Aufgabenerfüllung? „Zum Beispiel, wenn wir Prozesse standardisieren können“, sagt Johannes Plönes, stellvertretender Geschäftsführer der UK NRW, und weist auf das standardisierte Rentenfeststellungsverfahren.**

■ Der neue standardisierte Prozess greift derzeit immer dann, wenn ein vorderer Kreuzbandriss die Hauptdiagnose eines Versicherten ist. Standardisierte Abläufe beschleunigen das Verfahren, sind verlässlich und sichern die Qualität. „Langfristig wird es sich auszahlen und die Qualität der Versorgung verbessern. Nach zwei Jahren in der Praxis lässt sich schon eine deutliche Qualitätssteigerung bei der Fallsteuerung erkennen“, so Plönes.

Neben Effizienz und Verlässlichkeit sieht Plönes aber auch die Überprüfbarkeit als weiteren Vorteil des standardisierten Arbeitens: „Transparenz ist ein wichtiges Merkmal einer modernen Verwaltung, um auch künftig für die Menschen in NRW erfolgreich handeln zu können.“ Im Bereich der Schülerunfallversicherung hat die UK NRW als

erste Unfallkasse in Deutschland das Rentenfeststellungsverfahren mit einem verbindlichen Workflow eingeführt und evaluiert. Orientiert haben sich die zuständige UK-NRW-Projektgruppe und ihr Lenkungsgremium an einem Benchmarking-Projekt der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung. Dieses verdeutlichte die Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Fallsteuerung in der Allgemeinen Unfallversicherung (AUV). Die positiven Auswirkungen der einheitlichen Fallsteuerung im AUV-Bereich trafen auf die Schülerunfallversicherung ebenfalls zu: optimierte Prozesse, kürzere Laufzeiten und weniger Verwaltungsaufwand durch weniger medizinische Begutachtungen. Anfang 2019 hat die UK NRW dieses standardisierte Verfahren dann auch auf die AUV bei der Hauptdiagnose „Vorderer Kreuzbandriss“ übertragen. Evaluation und Mitarbeiterbefragung schlossen sich an.

Ob sich weitere Verletzungsarten für das standardisierte Verfahren eignen, wird geprüft. Plönes: „Auch künftig wollen wir Vorreiter bei Qualitätsin-

itiativen sein und die Erkenntnisse aus solchen Prozessen für die Weiterentwicklung unserer Organisation nutzen.“

**Noch schneller: infoplus gibt es auch als PDF per Mail. Bestelladresse: infoplus@kompart.de**

### SERVICE

Wissenswertes rund um den gesetzlichen Unfallversicherungsschutz:  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
Webcode S0016

## FÜR FEUERWEHREN IM EHRENAMT

# Erweiterte Leistungen

■ Die Unfallkasse NRW hat zum 1. Januar 2020 ihre freiwilligen Unterstützungsleistungen für die Angehörigen von Feuerwehren im Ehrenamt erweitert. Verunglückten Feuerwehrleute im Dienst tödlich, so erhalten unter bestimmten Voraussetzungen nun auch ihre unverheirateten

Hinterbliebenen Entschädigungen – beispielsweise dann, wenn sie ein gemeinsames Kind mit der oder dem Verstorbenen hatten und in einer häuslichen Gemeinschaft lebten.

**Weitere Informationen:**  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
Webcode S0449

## ZUFRIEDEN MIT DER UK NRW

# Umfrage

■ Wie zufrieden sind Sie mit unserem Service rund um Ihre Haushaltshilfe? Das möchte die UK NRW erfahren. Bis zum 30. April 2020 läuft eine Online-Umfrage. Wer mitmacht, kann ein iPad gewinnen!

[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
Webcode N1484

## Wir schaffen Transparenz

Die Unfallkasse NRW setzt ihren Weg eines modernen, zukunftsfähigen Dienstleisters fort. Das bedeutet nicht nur, gute Antworten auf Fragen des demografischen und digitalen Wandels zu haben, sondern auch, transparent zu sein, um verlässlich zu bleiben. Mit dem standardisierten Rentenfeststellungsverfahren im Bereich der Schülerunfallversicherung sind wir vorbildlich transparent. Sobald zum Beispiel der vordere Kreuzbandriss als federführende Hauptdiagnose bei einem Schülerunfall feststeht, greift das Verfahren und hat sich mittlerweile als gutes Verfahren bewährt. Die Prozesse sind einheitlich, medizinisch gesichert, schnell und überprüfbar. Dadurch profitieren deutlich mehr Versicherte als bisher von einer einmaligen Rentenzahlung. Zudem haben Versicherte einen Bescheid, in dem die Unfallfolgen festgeschrieben sind. Das hilft, wenn später weitere Behandlungen erforderlich werden sollten. Mittlerweile haben wir diesen Ablauf auch auf andere Versichertengruppen ausgeweitet. Mal sehen, ob das auch bei anderen Verletzungen funktioniert. Wir prüfen das, versprochen!

In diesem Sinne Ihr

Helmut Etschenberg

## Drei Fragen an



Dr. Roland Strich,  
Beratungsarzt der  
Unfallkasse NRW

### Transparent, sicher, kundenorientiert

Warum ist ein standardisiertes Rentenfeststellungsverfahren sinnvoll?

■ Im Vordergrund steht hier ein einheitliches und beschleunigtes Feststellungsverfahren, welches die Gleichbehandlung der Versicherten sicherstellt. Standardisiert bedeutet für dieses Verfahren, dass durch Experten ein Workflow erarbeitet wurde, der diesen Grundsatz realisiert.

Warum braucht es dafür in der Regel keinen Gutachter?

■ Mit dem Workflow wird ein medizinisch gesicherter Bearbeitungsverlauf für eine bestimmte Fallgestaltung beschrieben und die Heilverfahrenssteuerung und Leistungsfeststellung durch die Sachbearbeitung unterstützt. Nur im Einzelfall kann es notwendig sein, einen Beratungsarzt der Unfallkasse NRW einzubeziehen.

Welche Vorteile haben Versicherte durch dieses Verfahren?

■ Für den Versicherten besteht ein transparentes Feststellungsverfahren und ein hohes Maß an Verfahrenssicherheit. Auch mit Blick auf künftige Behandlungsmaßnahmen oder bei Verschlimmerung der unfallbedingten Beschwerden haben sie einen Bescheid, in dem die Unfallfolgen festgestellt sind. Dies erleichtert künftige Behandlungsmaßnahmen oder erforderliche Antragstellungen. Durch die Bearbeitung nach einem standardisierten Rentenfeststellungsverfahren profitieren die Versicherten von einer schnelleren Feststellung und Entschädigung, was sicherlich im Sinne der Kundenorientierung zur Steigerung der Zufriedenheit beiträgt.

## DAS NEUE VERFAHREN IN DER PRAXIS

# Wie gute Routinen entstehen

Bei der Diagnose „Vorderer Kreuzbandriss“ wird Verena Deskau, Sachbearbeiterin bei der Unfallkasse NRW, vielen Versicherten nun standardmäßig eine Rente gewähren. Behandlung und Heilungsverlauf werden dafür präzise dokumentiert.

■ Es kann täglich auf jedem Schulsportplatz in NRW passieren: Die 17-jährige Janina S. (Name geändert) springt am 9. Mai 2019 für einen Kopfball in die Luft, stürzt bei der Landung und verdreht sich das Kniegelenk. Die Folge: Vordere Kreuzbandruptur und Verletzung des Innenmeniskus – möglicherweise ein Fall für das standardisierte Rentenfeststellungsverfahren. Sobald der vordere Kreuzbandriss als federführende Hauptdiagnose feststeht, legt Verena Deskau in ihrem Arbeitssystem eine Checkliste an. Damit protokolliert sie den Unfallhergang, die Versorgung samt Behandlungserfolg und bilanziert, ob die Gesamtvergütung beschieden werden kann.

**SERVICE**  
Mehr zu den Leistungen der UK NRW:  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
Webcode S0002

Am 21. Juni wurde Janina S. operiert. Deskau lässt sich OP- und Entlassungsbericht zusenden und studiert das Konzept zur Nachsorge. Nur wenn binnen sechs Monaten nach dem Unfall eine Kreuzbandersatzplastik eingesetzt wird, die Patientin Orthesen und Physiotherapie erhält und die Heilung gut verläuft, kann die UK NRW einige Monate später die standardisierte Rente gewähren. Der Heilungsverlauf definiert auch den Workflow im Arbeitssystem. „Zusätzlich zur Checkliste wird eine Wanderaufgabe erzeugt, die erscheint, sowie ich den Fall aufrufe“, sagt Verena Deskau, „so weiß ich immer, was erledigt ist und wie es im Verfahren weitergeht.“

Zwei bis sechs Wochen nach dem Eingriff prüft die Sachbearbeiterin erstmals, wie die Heilung verläuft. Janina S. nutzte bis Ende Juni eine Schiene zur Ruhigstellung des Gelenks in der Nacht und für drei Monate eine Knieorthese zur Stabilisierung am Tag. Anschließend nahm sie bis

zum 17. September eine erweiterte ambulante Physiotherapie (EAP) in Anspruch.

Sowie die EAP oder Physiotherapie abgeschlossen ist, kann Verena Deskau die Gesamtvergütung festlegen – unabhängig vom weiteren Heilverlauf. Für die Einschätzung der gestaffelten Erwerbsminderung in den verschiedenen Phasen des Heilprozesses greift die Sachbearbeiterin auf festgeschriebene Erfahrungswerte und den einschlägigen Arztbericht zurück. Anschließend legt sie alle Informationen mit der Checkliste in der digitalen Akte ab und setzt die Wanderaufgabe im System auf „erledigt“.

Selbst wenn Jahre später noch unvorhergesehene Unfallfolgen auftreten, sind Therapie und Heilungsverlauf nun gut dokumentiert. Seit der Einführung des Verfahrens bearbeitet Verena Deskau regelmäßig Fälle nach dem Schema der standardisierten Rentenfeststellung: „Es ist ein hochwertiges, gut strukturiertes Verfahren, das auch den Versicherten nützt. Denn wir kommen erheblich schneller zum Rentenbescheid als bisher.“

## EINFÜHRUNG NEUER WORKFLOWS

# Die Basis mitgenommen

■ Gut zwei Jahre dauerte die Einführung der standardisierten Rentenfeststellung bei der Unfallkasse NRW (UK NRW). Die Entwicklung des Verfahrens habe erhebliche Ressourcen gebunden, sagt Heike Brockmeyer, Gesamtpersonalrat der UK NRW, „aber es ist sehr gut gelaufen, im Grunde ein Musterbeispiel dafür, wie man die Basis in solche Prozesse einbinden sollte.“ Es begann Ende 2016 mit der

Bildung einer Projektgruppe, in der die Abteilungs- und Gruppenleitungen der beiden großen Regionaldirektionen Rheinland und Westfalen-Lippe ebenso eingebunden waren wie Beschäftigte aus dem Schwerfallbereich.

Schritt für Schritt entwickelte das Team einen praxistauglichen Workflow. Nach Schulungen und Feedback-Runden wurde das Verfahren Anfang 2018 für den Bereich der Schülerunfallver-

sicherung eingeführt. Anfang 2019 wurde es auf die allgemeine Unfallversicherung übertragen – mit anschließender Evaluation und Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deren Ergebnisse flossen wiederum in den Workflow ein. „Im Ergebnis gab es kaum praktische Probleme bei der Anwendung“, so Brockmeyer, „denn alle Beteiligten waren ausgesprochen gut vorbereitet.“

## RENTENFESTSTELLUNGSVERFAHREN

# Optimieren durch standardisieren

**Der vordere Kreuzbandriss ist eine häufige Verletzung im Schulsport. Mehrere hundert Fälle werden der Unfallkasse NRW (UK NRW) pro Jahr gemeldet. Ist der vordere Kreuzbandriss die federführende Hauptdiagnose, greift bei der UK NRW ein standardisiertes Verfahren, das die Fallsteuerung deutlich beschleunigt hat.**

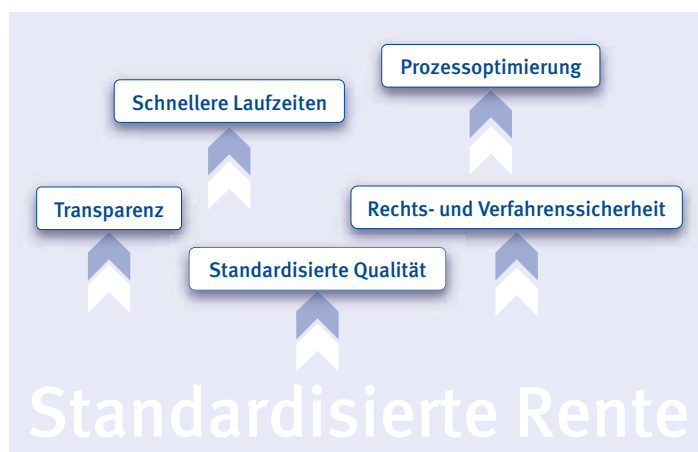
■ Lassen sich Heilverfahren durch ein standardisiertes Rentenfeststellungsverfahren noch effektiver und wirtschaftlicher steuern als bisher? Welche Verletzungsart eignet sich? Können Versicherte davon profitieren? Und wie bindet man die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in geänderte Arbeitsabläufe so ein, dass sich der neue Workflow letztlich in der Praxis bewährt? Fragen wie diese erarbeitete bei der UK NRW eine spezielle Projektgruppe, in der Fach- und Führungskräfte aus Westfalen-Lippe und dem Rheinland sowie der Gesamtpersonalrat eingebun-

den waren. Außerdem zog die UK NRW medizinischen Sachverständigen hinzu, und zwar unfallchirurgisch-orthopädische Beratungsärzte. „Mit Unterstützung all dieser Akteure konnten wir die Arbeit richtungswiesend weiterentwickeln. In der Gesamtbetrachtung lohnt ein standardisiertes Rentenfeststellungsverfahren in geeigneten Fallkonstellationen mit entsprechenden Fallaufkommen“, sagt Gesamtprojektleiterin Birgit Morgenstern, Referentin Grundsatz Rehabilitation und Entschädigung bei der UK NRW. Nach etwa zwei Jahren wurde Anfang 2018 der neue Bearbeitungsworkflow für die Diagnose „Vorderer Kreuzbandriss“ im Bereich der Schülerunfallversicherung (SUV) verbindlich eingeführt und ein Jahr später auch auf die allgemeine Unfallversicherung (AUV) ausgeweitet. Wie sich der neue Workflow auf ihren Arbeitsalltag auswirkt, konnten die UK-NRW-Beschäftigten in einer speziellen Befragung angeben.

**SERVICE**  
 Mehr zum Thema  
 Entschädigung:  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
 Webcode S0036

## Zum Thema

### Die Ziele des Verfahrens



Quelle: UK NRW 2020

Für Morgenstern hat sich das standardisierte Rentenfeststellungsverfahren bei federführender Hauptdiagnose „Vorderer Kreuzbandriss“ mittlerweile bewährt. Mehr Versicherte als bisher profitieren von einer einmaligen Rentenzahlung. Da die Unfallfolgen per Bescheid festgestellt sind, haben Versicherte außerdem ein hohes Maß an Verfahrenssicherheit – auch mit Blick auf künftige Behandlungen

beziehungsweise Verschlimmerungen der Beschwerden. Zudem ist das Verfahren durch die standardisierte Vorgehensweise transparent und nachvollziehbar. Die Sachbearbeitung ist effektiver und schneller geworden. Da in Fällen einer standardisierten Rentenfeststellung auf eine medizinische Begutachtung verzichtet werden kann, fallen keine Mehraufwendungen für ärztliche Expertisen an.



**Corinna Wiegatz** (53) ist Referentin der Abteilung Organisation von Sicherheit und Gesundheit in der Hauptabteilung Prävention.

## Was macht eigentlich ...

### ... eine Expertin für Beschäftigtenbefragungen?

■ Ich habe die Projektgruppe zur Einführung des standardisierten Rentenfeststellungsverfahrens von März 2018 bis Juli 2019 bei der Beschäftigtenbefragung beraten. Meine Aufgabe war, die Ziele der Befragung zu erarbeiten, den Fragebogen zu entwickeln und die Ergebnisse aufzubereiten.

Wir wollten wissen, welche Veränderungen das Verfahren mit sich bringt: Es sollte deutlich werden, wie sich der definierte Workflow auf die Arbeitsweise, auf den persönlichen Handlungsspielraum und die Effizienz, aber auch auf die Zufriedenheit

auswirkt. In der Praxis habe ich die Sitzungen der Projektgruppe zu diesem Thema, die die Projektleitung moderierte, inhaltlich geleitet. Zunächst haben wir die Fragen entwickelt. Dann habe ich einen Entwurf des Fragebogens getestet, die Ergebnisse dokumentiert und in die Projektgruppe zurückgespielt. Im Vorfeld der Befragung gab es einen Kennzahlen-Workshop mit den Führungskräften, um die inhaltlichen Ziele der Befragung festzulegen. Im Anschluss an die Befragung habe ich mich um die Auswertung gekümmert.

44 Prozent der Befragten haben geantwortet. Wir haben viele sehr ausführliche und ehrliche Rückmeldungen bekommen. Ein Kernergebnis war, dass die Bewertung des Verfahrens stark davon abhing, wie viel Erfahrung jemand damit bereits gesammelt hatten: je mehr, desto positiver. Noch wichtiger ist aber, dass die Befragung selbst eine Botschaft enthält. Sie lautet: ‚Eure Befürchtungen, eure Erfahrungen sind uns wichtig!‘ Das ist ein sehr nachhaltig wirksames Signal, das viel zur Akzeptanz solcher Veränderungen beiträgt.

Personalien



**Dr. Nikolaus Wrage** ist neuer Geschäftsführer der Unfallkasse Brandenburg und Feuerwehr-Unfallkasse Brandenburg. Dr. Wrage war zuvor über viele Jahre als Volljurist bei der Deutschen Rentenversicherung in unterschiedlichen Führungspositionen tätig.

**Dr. Ruth Hecker** (57) steht als neue Vorsitzende an der Spitze des Aktionsbündnisses



Foto: Helene Hecker

Patientensicherheit (APS). Die promovierte Fachärztin für Anästhesie und langjährige Leiterin des Bereichs Qualitätsmanagement und klinisches Risikomanagement, jetzt Patientensicherheitsbeauftragte des Vorstands der Uniklinik Essen, folgt auf Hedwig François-Kettner. Dr. Hecker war seit 2016 stellvertretende APS-Vorsitzende. Neue stellvertretende APS-Vorsitzende ist die Juristin Heike Morris von der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland.

**EU-MELDEPFLICHT DIENSTUNFÄLLE**

**Unfallkasse NRW bietet digitale Lösung**

**Alle Dienstherrn des Landes NRW müssen statistische Daten zu Dienstunfällen ihrer Beamtinnen und Beamten melden. Mit der Weiterleitung der Daten über ihr Extranet unterstützt die Unfallkasse NRW (UK NRW) das Land NRW in seiner Meldepflicht an die Europäische Union (EU).**

■ Wenn Beamtinnen oder Beamte im Dienst einen Unfall erleiden, können die Dienstherrn den Vorfall nun im Rahmen der Umsetzung von EU-Vorgaben für statistische Zwecke an die UK NRW melden. Die UK NRW leitet die Daten über die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung an das Statistische Amt der Europäischen Union weiter. An den etablierten Meldewegen zu Zwecken der Regulierung der Unfälle gemäß den Dienstunfallfürsorgevorschriften ändert sich nichts.

Die statistischen Meldungen sind innerhalb von vier Wochen, nachdem die Betroffenen ihren Dienst wieder angetreten haben oder absehbar ist, dass

die Dienstunfähigkeit dauerhaft bestehen wird, zu melden. Dafür hat die UK NRW als Partner der Landesregierung – eine entsprechende Vereinbarung wurde am 15. Januar 2020 unterzeichnet – in ihrem Extranet mit der „Dienstunfallmeldung“ eine digitale Portallösung eingerichtet.

Zusätzlich zur Unfallmeldung braucht die UK NRW jährlich Angaben zur Gesamtzahl aller Beamtinnen und Beamten. Diese Meldung muss jeweils zur Jahresmitte (Stichtag 30. Juni) erfolgen und dient der Feststellung von Unfallquoten. Dafür stellt die UK NRW neben ausführlichen Informationen zum Verfahren auf ihrer Webseite unter „Sie möchten ... Statistikdaten zu Dienstunfällen melden“ auch den Vordruck „Meldung Grundgesamtheiten“ zur Verfügung. Der Vordruck soll elektronisch an ein spezielles, im Vordruck genanntes E-Mail-Postfach versandt werden.

**Weitere Informationen unter:**  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)  
Webcode S0672

**UK-NRW-EXPERTEN**

**Fachbuch neu aufgelegt**

■ Die Schülerunfallversicherung (SUV) ist der Haupttätigkeitsschwerpunkt der Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand. Allein bei der Unfallkasse NRW (UK NRW) sind knapp vier Millionen Menschen in diesem Bereich versichert: Schüler, Studierende, Kita-Kinder. Doch wer ist wann abgesichert? Welche Auswirkungen haben das europäische Sozialrecht und aktuelle Entscheidungen des Bundessozialgerichts auf die SUV? Diesen und weiteren Fragen gehen die UK-NRW-Experten Tobias Schlaeger, Myra Linder und Anna-Maria Bruno in ihrem neu aufgelegten Handbuch nach. Es bietet eine in klarer Sprache abgefasste Praxisdarstellung aller wichtigen rechtlichen Fragestellungen. Die Neuauflage bringt zudem sämtliche Ausführungen auf den neuesten Stand.

**Schlaeger/Linder/Bruno: Unfallversicherung für Kinder in Tagesbetreuung, Schüler und Studierende (2. Auflage 2020, Nomos Verlagsgesellschaft)**  
ISBN: 978-3-8487-6093-0

Folgen Sie uns auf Twitter: @UKNRW



KomPart Verlagsges. mbH & Co. KG, Postfach 110226, 10832 Berlin

**Impressum**

Herausgeber:  
Unfallkasse Nordrhein-Westfalen

Verantwortlich:  
Gabriele Pappai, Geschäftsführerin,  
Unfallkasse NRW  
Moskauer Straße 18  
40227 Düsseldorf

Redaktion:  
Claudia Schmid (verantwortlich),  
Anja Schnake, Kristin Sporbeck;  
Creative Director: Sybilla Weidinger  
Grafik: Désirée Gensrich

**Ihr Draht zur infoplus-Redaktion:**  
Tel.: 030 22011-202  
**Anmelden, ummelden, abmelden:**  
E-Mail: [infoplus@kompart.de](mailto:infoplus@kompart.de)

Verlag:  
KomPart Verlagsgesellschaft  
mbH & Co. KG  
Postfach 110226, 10832 Berlin  
Tel.: 030 22011-0  
Fax: 030 22011-105  
E-Mail: [verlag@kompart.de](mailto:verlag@kompart.de)  
Druck: Albersdruck, Düsseldorf

**TERMINE**

■ „Leiten. Stärken. Motivieren.“ – unter diesem Motto steht der Deutsche Kitaleitungskongress 2020. Erwartet werden rund 3.500 Fach- und Führungskräfte. Sie wollen die Zukunft der Kita mitgestalten, neue Praxis-Ideen für den Kita-Alltag erhalten und ihre Ideen und Erfahrungen austauschen. Über 40 Referentinnen und Referenten und mehr als 30 Vorträge und Foren sind im Programmangebot. Der Deutsche Kitaleitungskongress findet von Anfang März bis Mitte September 2020 in sieben deutschen Städten statt – am 3. und 4. März 2020 beispielsweise in Düsseldorf. Hier ist dann auch die Unfallkasse NRW vertreten (Stand 7). Informationen und die weitere Termine in anderen Städten gibt es unter:  
[www.deutscher-kitaleitungskongress.de](http://www.deutscher-kitaleitungskongress.de)