



LEITFADEN FÜR GESUNDHEITSDIENSTLEISTER

DER FAKTOR MENSCH IM INTERNEN RISIKOMANAGEMENT

**Wie Sie eine risikobewusste
Unternehmenskultur schaffen**

EINLEITUNG

Die Turbulenzen der letzten Jahre haben viele Unternehmen dazu gezwungen, ihre Risikostrategien neu aufzustellen. Dabei liegt der Fokus auf der Entwicklung einer langfristigen Resilienz.

Nirgendwo wird dies deutlicher als im Gesundheitswesen, wo immer raffiniertere Cyberangriffe die vertraulichen Daten von Patienten gefährden. Gleichzeitig mehren sich die Schwachstellen, da medizinische Aufzeichnungen auf digitale Plattformen verlagert werden, die Telemedizin boomt und medizinische Internet-of-Things-Geräte (IoT) immer häufiger zum Einsatz kommen. Noch nie war es so wichtig wie heute, Patienten aus der Ferne und effektiv zu betreuen und dabei die Informationssicherheit und die Einhaltung von Vorschriften im Auge zu behalten.

WUSSTEN SIE SCHON?

Im Mai 2021 legte ein Ransomware-Angriff die IT-Systeme des irischen Gesundheitsdienstes lahm, so dass die meisten Krankenhäuser des Landes über eine Woche lang ohne Computer arbeiten mussten¹.

Im Jahr 2020 hatte ein Ransomware-Angriff auf ein Krankenhaus in Europa schwerwiegende Folgen für die Patienten².

1. 10 Tage nach dem Ransomware-Angriff kämpft das irische Gesundheitssystem.
2. Nach schwerem Cyberangriff war der Betrieb in einem neuseeländischen Krankenhaus zwei Wochen gestört.
3. IBM Cost of a Data Breach Report, 2021.
4. Umfrage durchgeführt im September 2021 von One Poll. Die Studie wurde unter Mitarbeitern (n=11.000) in 10 Ländern und Datenmanagern (n=300) in Deutschland, Großbritannien und Frankreich durchgeführt. Die im Text dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf Deutschland.

Doch wie schützen Sie Ihr Unternehmen angesichts der zunehmenden Risiken?

Ein wichtiger Faktor, der oft übersehen wird, ist die Bedrohung von innen. Wenngleich meist unbeabsichtigt, gefährden menschliches Verhalten und Fehler die Gesundheitsdienstleister, indem sie Leben aufs Spiel setzen und finanzielle Verluste verursachen, ganz zu schweigen von einem erheblichen Imageschaden, wenn sensible medizinische Daten verloren gehen. In einer Zeit, in der die Digitalisierung so schnell voranschreitet, haben Gesundheitseinrichtungen mehr zu verlieren als die meisten anderen.

Ein kürzlich veröffentlichter IBM-Bericht schätzt die durchschnittlichen Kosten einer Datenschutzverletzung im Gesundheitswesen auf **9,23 Millionen Dollar** pro Vorfall - mehr als in jeder anderen Branche³.

Aus diesem Grund hat Iron Mountain eine EMEA-weite Studie⁴ in Auftrag gegeben, in der potenzielle Ansatzpunkte für das Risikomanagement aufgezeigt werden, die Unternehmen in Verbindung mit menschlichen Schwächen berücksichtigen sollten - mit einigen überraschenden Ergebnissen.

Die Studie wurde unter Mitarbeitern* (n=11.000) in der EMEA-Region und Datenmanagern (n=300) in Deutschland, Großbritannien und Frankreich durchgeführt. Die dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf Deutschland.

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Guidebook die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

INHALT:

Beginnen wir mit den einfachsten Herausforderungen.

Denn es gibt einige überraschende Erkenntnisse dazu, wie wir arbeiten - zu Hause und im Büro.

Welche dieser Aussagen treffen auch auf **Sie** zu?



KLICKEN
SIE AUF DIE **ICONS**,
UM MEHR ZU
ERFAHREN!

Zum Glück lassen sich diese relativ einfachen Probleme schnell beheben:

- Teilen Sie diese Statistiken im Unternehmen, um das Problem zu verdeutlichen, ohne die Mitarbeiter eines direkten Fehlverhaltens zu beschuldigen.
- Heben Sie die Bedeutung eines angepassten Verhaltens hervor.
- Machen Sie auf verfügbare Hilfsmittel, Schulungen und Unterstützung aufmerksam.
- Verdeutlichen Sie den Unterschied zwischen einem kalkulierten und einem unnötigen Risiko.
- Aktualisieren Sie Ihre Richtlinien, um ein maximales Verständnis und ein hohes Verantwortungsbewusstsein für das Risikomanagement zu gewährleisten.

AUF DEM WEG ZU EINER RISIKOBEWUSSTEN UNTERNEHMENS- KULTUR

2

Wir können zwar die menschliche Natur nicht ändern, aber wir können Menschen für den Umgang mit Risiken sensibilisieren - und gleichzeitig Innovationen fördern - indem wir eine von Grund auf risikobewusste Unternehmenskultur schaffen.

Hier sind die fünf Schritte zum Aufbau von „Resilience by Design“:

1

VERÄNDERN DER DENKWEISE IHRES UNTERNEHMENS

FAKT IST:

Fast jeder zweite Mitarbeiter (44 %) gibt an, **bei der Arbeit einen „kritischen“ Fehler gemacht zu haben**, und 14 Prozent sind bereits ein Risiko eingegangen, das Ihr Unternehmen Geld gekostet hat.

DIE LÖSUNG:

Beginnen Sie damit, **Risikobewusstsein fest in Ihrer Kultur zu verankern** und jeden einzelnen Mitarbeiter zum Botschafter zu machen. Verankern Sie die Mentalität, dass Risikobewusstsein eine grundlegende Verantwortung eines jeden Mitarbeiters ist. Auch die befragten Datenmanager kommen zu diesem Ergebnis: 63 Prozent sind der Meinung, dass eine zuverlässige Human Firewall die Verantwortung aller Mitarbeiter ist.

STELLEN SIE
IHRE STRATEGIE
AUF UND
**HAKEN
SIE DIE**
EINZELNEN
SCHRITTE AB!

2

NEUGESTALTEN IHRER RICHTLINIEN FÜR DAS INFORMATIONSMANAGEMENT

FAKT IST:

Über die Hälfte (54 %) aller Mitarbeiter **hält es für lohnenswert, bei der Arbeit Risiken einzugehen**, obwohl fast ein Viertel (23 %) bereits Opfer von **Betrug oder Phishing geworden ist**.

DIE LÖSUNG:

Gesundheitsdienstleister haben auf die Pandemie mit Notfallmaßnahmen reagiert, aber diese Maßnahmen sind nun idealerweise in langfristige Strategien überführt worden, die auf hybrides Arbeiten ausgerichtet sind. Schaffen Sie verständlich formulierte Informationsmanagement-Richtlinien, die für Büro-, Hybrid- und/oder Remote-Mitarbeiter sowie für Lieferanten und Auftragnehmer gelten.

Da Gesundheitseinrichtungen mit der **Digitalisierung von Patientenakten** voranschreiten, ist es von entscheidender Bedeutung, eine lückenlose Nachweiskette während aller Erfassungs-, Transport-, Digitalisierungs- und Entsorgungsprozesse zu gewährleisten.

3

FÖRDERN EINER UNTERSTÜTZENDEN KULTUR

FAKT IST:

42 Prozent der Mitarbeiter **fühlen sich durch „kritische“ Fehler gestresst**, die sie bei der Arbeit gemacht haben.

DIE LÖSUNG:

Hybride Arbeitsumgebungen sind nachweislich produktivitätsfördernd, doch können diese positiven Effekte durch Stress unterdrückt werden. Stellen Sie sicher, dass Ihre **Arbeitsabläufe für das Risikomanagement ausgelegt sind**. Ziehen Sie neue **Technologien in Betracht**, um ihre Mitarbeiter zu unterstützen. Mit Hilfe von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen können Sie beispielsweise die Unternehmensprozesse verbessern und absichern.

Was ist „Resilience by Design“?

Resilienz - oder die Fähigkeit Ihres Unternehmens flexibel auf Angriffe zu reagieren - sollte nie ein nachrangiger Gedanke sein. Sie sollte in jeden Schritt Ihrer Geschäftspolitik und -prozesse integriert werden.

Integration von Technologien nach der Pandemie:

Mehr als die Hälfte (52 %) der von uns befragten Datenmanager hat während der Pandemie **neue Software angeschafft**, und ebenso viele haben **Tools zur gemeinsamen Nutzung von Daten**, wie z.B. Microsoft Teams, eingeführt.

Diese müssen in Programme zur Verwaltung des Lebenszyklus von Informationen eingebettet werden. Dazu gehört **das Festlegen von Aufbewahrungsfristen für unstrukturierte Daten** wie Chats und Sitzungsaufzeichnungen, sowie das Schaffen eines zentralen Systems für Compliance und Richtlinienmanagement, das an das komplexere Technologieumfeld von heute angepasst ist.

4

WEITERENTWICKELN IHRER PROZESSE

FAKT IST:

Vier von zehn Mitarbeitern sind im Umgang mit arbeitsbezogenen Daten im Büro **sicherheitsbewusster** als zu Hause.

DIE LÖSUNG:

Durch die zunehmende Etablierung virtueller Sprechstunden und digitaler Patientenakten, werden immer größere Datenmengen erzeugt. Dies erfordert ein komplettes **Neudenken der Information Governance**: von der Verwaltung der Zugriffsrechte über die gemeinsame Nutzung digitaler Informationen bis hin zur Datenaufbewahrung und der Verwaltung unstrukturierter Daten. Als ersten Schritt **sollten Sie eine Datenübersicht erstellen**, um zu verstehen, wie Daten in und aus Ihrem Unternehmen fließen.

5

EINPRÄGSAMERES TRAINING

FAKT IST:

Während über die Hälfte (59 %) der Datenmanager sagt, dass **Risikomanagement-Schulungen** gut besucht sind, geben ganze 46 Prozent der Arbeitnehmer an, dass sie noch nie an einer Schulung teilgenommen haben.

DIE LÖSUNG:

Auch wenn Unternehmen zweifellos über Risikoschulungen verfügen, zeigen unsere Ergebnisse, dass diese schnell vergessen werden. Um die Wirkung zu verbessern, sollten Sie die **Schulungen ansprechender, relevanter und nachvollziehbarer gestalten**. Damit helfen Sie Ihren Mitarbeitern das Gelernte im Berufsalltag anzuwenden, weil sie verstehen, wie es sich auf sie und ihre Patienten auswirkt.

„Wir machen alle Fehler, daher ist Risiko - per Definition - ein allgegenwärtiger Faktor bei der Arbeit. Im digitalen Zeitalter nehmen die Risiken allerdings zu, was bedeutet, dass sich das Risikomanagement ständig weiterentwickeln muss. Angesichts neuer Geschäftsmodelle, hybrider Arbeitsformen und der wachsenden Bedrohung durch Cyberangriffe, ist es heute wichtiger denn je, Beschäftigte und interne Risiken effektiv zu managen, um Resilience by Design aufzubauen.“

Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain

AUF DEM WEG ZU EINER RISIKOBEWUSSTEN UNTERNEHMENS- KULTUR

2

VERANKERN SIE IHRE STRATEGIE MIT „RESILIENCE BY DESIGN“

3



Der Meinung sind auch die befragten deutschen Datenmanager: Laut unserer Umfrage glauben fast zwei Drittel (**63 %**), dass alle Mitarbeiter für das Risikomanagement verantwortlich sind.

„Ein gewisses Maß an Risikobereitschaft kann ein Unternehmen in die Lage versetzen, innovativ zu sein. Aber ein mangelndes Bewusstsein für die alltäglichen Gefahren kann die Widerstandsfähigkeit untergraben. Wir empfehlen, jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter zu befähigen, zu Risikobotschaftern zu werden, indem Sie das Risikobewusstsein in ihrer Kultur verankern. Dies schafft einen sicheren Raum, in dem jede und jeder Einzelne innovativ sein kann und das Unternehmen floriert.“

Sue Trombley, Managing Director of Thought Leadership, Iron Mountain

Um eine dauerhafte Wirkung zu erzielen, sollte die Resilienz in jeden Schritt Ihrer Geschäftsprozesse integriert und durch die täglichen Handlungen aller Mitarbeiter - sowohl des medizinischen Personals als auch der Mitarbeiter in der Verwaltung - verstärkt werden. **Das ist „Resilience by Design“.**

Während Gesundheitseinrichtungen ihre langfristigen Strategien überdenken, ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass das Risiko unerwarteter Marktveränderungen wahrscheinlich bestehen bleiben wird, auch während wir uns weiter von den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie erholen.

Aus diesem Grund sind **hybride Arbeitslösungen, die mit „Resilience by Design“ verbunden sind**, der Schlüssel zum langfristigen Erfolg Gesundheitsdienstleisters. Dazu gehören Lösungen, die beispielsweise einen

sicheren Zugriff auf Informationen von jedem Ort aus ermöglichen und die **Arbeitsabläufe** für die Archivierung und Digitalisierung von Unterlagen rationalisieren. Lösungen, die Sie dabei unterstützen, den gesamten Lebenszyklus Ihrer Daten und der Ihrer Patienten unabhängig von Format und Typ effektiv zu verwalten. Lösungen, die es Ihnen ermöglichen, Ihre **Informationen zu schützen und besser zugänglich zu machen und gleichzeitig** Ihre Entscheidungen und die Patientenversorgung zu verbessern.

Wenn Sie Unterstützung beim Informationsmanagement in Ihrem Unternehmen benötigen und Lösungen besprechen möchten, die Ihnen dabei helfen, die Widerstandsfähigkeit Ihres Unternehmens in einer hybriden Arbeitswelt zu verbessern, wenden Sie sich an unser Team oder besuchen Sie ironmountain.com/de

ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain ist der weltweit führende Anbieter von innovativen Archiv- und Informationsmanagement-Services. Das 1951 gegründete Unternehmen archiviert und schützt Milliarden wertvoller Vermögenswerte, von geschäftskritischen Dokumenten über hochsensible Daten bis hin zu kulturellen und historischen Artefakten. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Mit seinem breiten Dienstleistungsspektrum, das vom Informationsmanagement über die Unterstützung bei der digitalen Transformation, Rechenzentren, sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert ihrer gespeicherten und archivierten digitalen und physischen Dokumente, Daten, und Informationen schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten.
Iron Mountain und das Berglogo sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken und registrierten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

DE: 0800 408 0000 | WWW.IRONMOUNTAIN.COM/DE
AT: +43 (0) 2287 30 544 | WWW.IRONMOUNTAIN.COM/AT
CH: 0800 00 24 24 | IRONMOUNTAIN.COM/CH

