

Informationen des Berufsverbandes
der Deutschen Chirurgen e.V.

2016

05

Passion Chirurgie



Titelthema

Orthopädie und Unfallchirurgie

Editorial



Orthopädie und Unfallchirurgie: Einigkeit macht stark
J.-A. Rüggeberg

Schaufenster



Diebstahlwelle geht weiter
Trojaner bedrohen IT-Systeme
Videochat mit Ärzten
BDC-Umfrage

Titelthema



Update: Becken- und Azetabulumchirurgie
M. P. Hahn

Rolle des Chirurgen im Behandlungsteam muskuloskelettaler Tumoren
M. Panzica

Arthroskopie bei Gonarthrose – Eine Handlungsempfehlung für Ärztinnen und Ärzte

Aktuelle Behandlungsstrategie der vorderen Kreuzbandverletzung und Prävention von Knieverletzungen

T. Stoffels

Steigende Patientenzahlen

R. Hoffmann, B. Kladny, F. Niethard

Weiter- und Fortbildung



Schau Dich Schlau: Minimalinvasive Versorgung der distalen Radiusfraktur

Safety Clip: Risiken im Aufwachraum
M. Schrewe

Hygiene-Tipp: MRGN-Bakterien in Siphons und Toiletten

W. Popp, K.-D. Zastrow

Hygiene-Clip: Get Your Disinfection

English in a brief: The way we lead (Part II)

E. Goodman

Rezension: Versorgungsstandards, Implantationstechniken, Portpflege

P. Kalbe

Vergütung und Ökonomie



Die Stille der Schuldenkrise
M. Schön

Personal & Karriere



Personalia

Recht und Versicherung



GEMA-Gebühren in der Arztpraxis

J. Heberer

Versicherungsangebote des BDC

Politik



Finanzierung der Notfallversorgung

F. Gebhard

Fragen und Antworten



Leistungen im Rahmen des Versorgungsauftrages des Krankenhauses

J. Heberer

Zusatzbezeichnung „Spezielle Unfallchirurgie“

J. Heberer

Panorama



Online-Terminvergabesysteme in Orthopädie und Unfallchirurgie

M. Reinhold, J. Schmidt, C. Rennhak, R. Fieber, W. Lindner

Ein Jahr OPiDs – Eine positive Bilanz

R. Radke-Lottermann

BDC Service



Lifestyle-Angebote im Mai 2016

Landesverbände

BDC Termine



Seminare der BDC|Akademie

Veranstaltungshinweise

Ads in dieser Ausgabe:

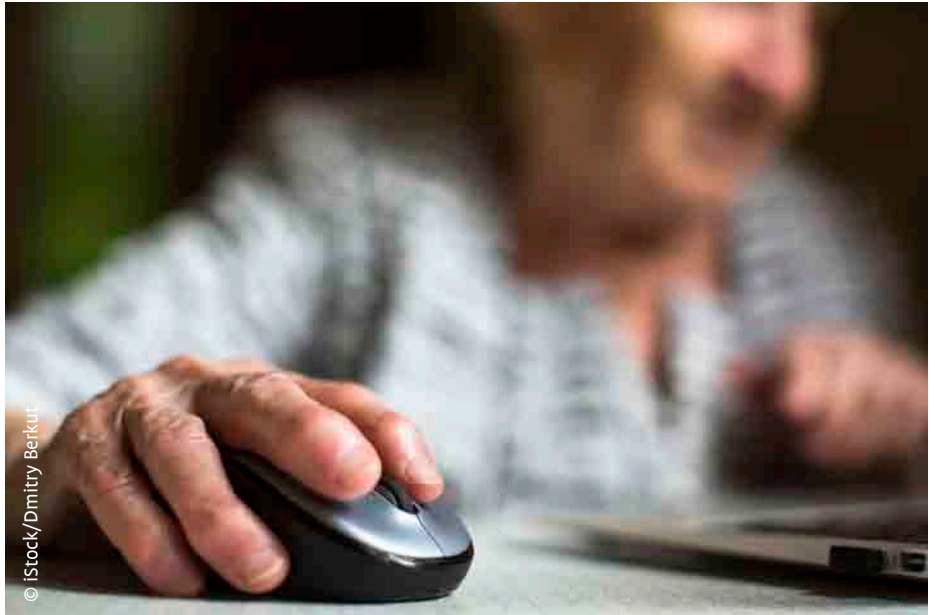
Nachwuchs-Kongress „Staatsexamen & Karriere“

Partner des BDC für chirurgische Fort- und Weiterbildung

Online-Terminvergabesysteme in Orthopädie und Unfallchirurgie

M. Reinhold, J. Schmidt,
C. Rennhak, R. Fieber, W. Lindner

**Einfluss auf die
Patientenzufriedenheit und
Kundenbindung**



Das Gesetz zur Stärkung der Versorgung in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-VSG) verpflichtet die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) ab Januar 2016 Terminvermittlungsstellen einzurichten. Hintergrund der Gesetzesnovelle ist es, Patienten innerhalb einer vierwöchigen Frist einen Facharzttermin zu garantieren und längere Wartezeiten zu vermeiden.

Im Folgenden berichten die Autoren von einer Studie (Befragung) zur Untersuchung von Online-Terminvergabesystemen in der Orthopädie und Unfallchirurgie (Krankenhäuser und Arztpraxen) unter besonderer Berücksichtigung der Akzeptanzlage aus Patienten- und Krankenhaus-Mitarbeitersicht, am Beispiel einer orthopädisch-unfallchirurgischen Klinik eines großen kommunalen Krankenhauses (465 Betten) in Rostock.

Online-Terminvergabe: Chance zur Kooperation und Patientenakquisition?

Mit der Verabschiedung des GKV-VSG (§75 SGB V) hat der Gesetzgeber die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) zum 23.01.2016 verpflichtet, Terminservicestellen (TSS) einzurichten. Die gesetzlich vorgeschriebene Frist für einen Facharzttermin beträgt maximal 4 Wochen. Versorgungslücken sollen dadurch geschlossen werden. Aktuell bekommen Patienten von den KVen Telefonnummern der TSS mitgeteilt. Die TSS muss dann binnen einer Woche einen Termin beim niedergelassenen Facharzt vermitteln. Gelingt dies nicht, muss die TSS auch Termine im Krankenhaus anbieten. Die Einführung moderner Online-Terminmanagementsysteme scheint konventionellen telefonischen Hotlines in Hinblick auf die permanente Verfügbarkeit (24/7), die optimale Weitergabe kurzfristig abgesetzter Termine, mehr Transparenz und viel

Potential zur Verbesserung einer sektor- und fachübergreifenden Vernetzung im deutschen Gesundheitswesen überlegen zu sein.

Verlauf der Rostock-Studie

Mit Hilfe einer aktuellen Literatur-Recherche der medizinisch- und betriebswirtschaftlichen Fachliteratur wurden Erfahrungen und marketingrelevante Aspekte von Online-Terminvergabesystemen evaluiert. Zusätzlich wurden fünf qualitative Einzelinterviews des administrativen Krankenhauspersonals und eine quantitative schriftliche Patientenumfrage (n=105) in 2015 durchgeführt.

Kernziele der Befragung waren:

- 1.) Die Stärken und Schwächen konventioneller Terminvergabeprozesse und
- 2.) die Erfahrungen und Patientenbereitschaft zur Nutzung eines Online-Terminvergabesystems genauer zu untersuchen.

Zielgruppen & Online-Trends

Online-Terminvergabesysteme haben sich in anderen Dienstleistungsbranchen (Tourismus, Hotel, Verkehr) längst flächendeckend durchgesetzt. Die Vorteile einer ortsungebundenen ständigen Verfügbarkeit, Vergleichsmöglichkeiten aktueller Preise und Verfügbarkeiten liegen auf der Hand und werden vom Kunden zunehmend genutzt. Die Voraussetzungen sind ein Internetzugang und das notwendige Wissen und Kenntnis im Umgang mit Internet-Suchmaschinen und Online-Anwendungen (Shops, Apps usw.). Mitarbeiter wiesen darauf hin, dass Markenbildung, Markenpflege und Kundenbindung [1] für Krankenhäuser zu strategischen Erfolgsfaktoren werden, die sich mit Hilfe von Online-Systemen gut transportieren und kommunizieren lassen [2].

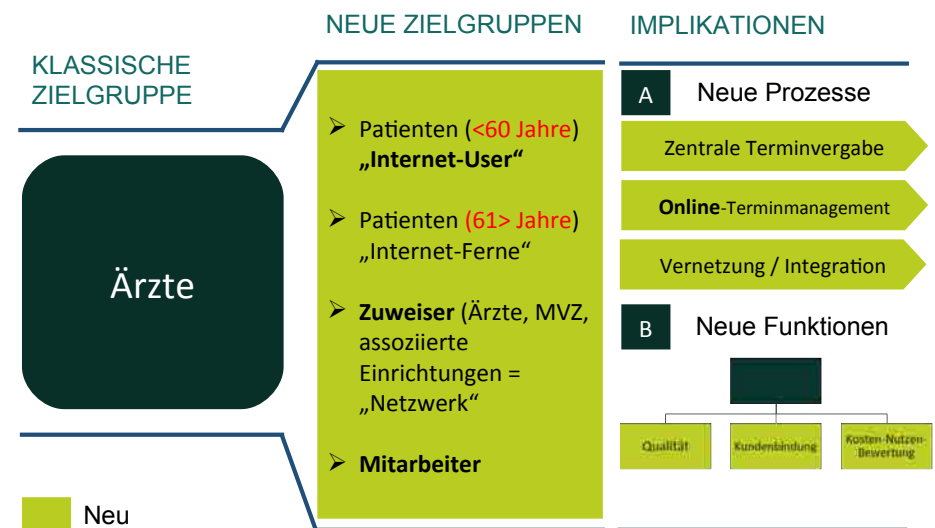
Studienergebnisse

Die Befragung des Patientenlientels (n=105) in Krankenhäusern bzw. orthopädisch-unfallchirurgischen Spezialambulanzen zeigt, dass die Patienten (Kunden) aus zwei sehr heterogenen Subgruppen bestehen:

- Internet-User**, d. h., typischerweise jüngere (<60 Jahre), berufstätige Patienten und
- Internet-Ferne**, d. h. vorwiegend ältere, nicht-berufstätige Patienten ohne Kenntnis oder Zugriffsmöglichkeit auf einen Computer, Laptop oder andere internet-fähige mobile Endgeräte (Tablet PC, Smartphone).

Die Einzelinterviews (n=5) des administrativen Klinik-Personals ergaben, dass bisher 30 Prozent der Arbeitszeit für Telefonate im Zusammenhang mit organisatorischen Belangen in Sachen Terminvergabe benötigt werden. Andere Arbeitsprozesse werden dadurch ständig unterbrochen und gestört. Mehrfachtelefonate, Informationsverluste, zeitliche Verzögerungen und eine auf die Betriebs- und Öffnungszeiten eingeschränkte Erreichbarkeit sind über diesen Weg offensichtlich unvermeidbar. In Kenntnis der Tatsache, dass nicht nur die klassische Zielgruppe der „Ärzte“ bestmöglich bedient werden muss,

Abb. 1: Stationäre Leistungserbringer (Krankenhäuser) richten ihre internen Strukturen bei der Terminvergabe auf vier neu definierte Kundengruppen aus.



sollten interne Strukturen und Arbeitsabläufe eines stationären Leistungserbringers (Krankenhäuser) auf zukünftig **vier neu definierte Zielgruppen** ausgerichtet werden, zu denen

- Internet-User,
- Internet-Ferne,
- zuweisende Ärzte/Kooperationspartner und
- Mitarbeiter des eigenen Unternehmens gleichermaßen gehören. (**Abb. 1**)

Die zwei wesentlichen Implikationen zur Umgestaltung und Definition neuer Arbeitsprozesse für ein effektives Terminvergabeverfahren sind

- a) eine Zentrale Terminvergabebestelle (Callcenter/Hotline) und
- b) ein ergänzendes Online-Terminmanagement System. Online-Terminvergabesysteme mit einer serviceorientierten Softwarearchitektur vernetzen und integrieren sich in bestehende IT-Krankenhausinformationssysteme [3, 4].

Die neuen Funktionen müssen an der Prozessqualität, dem Potential zur Kundenbindung und über eine Kosten-Nutzen-Analyse bewertet bzw. ausgerichtet werden.

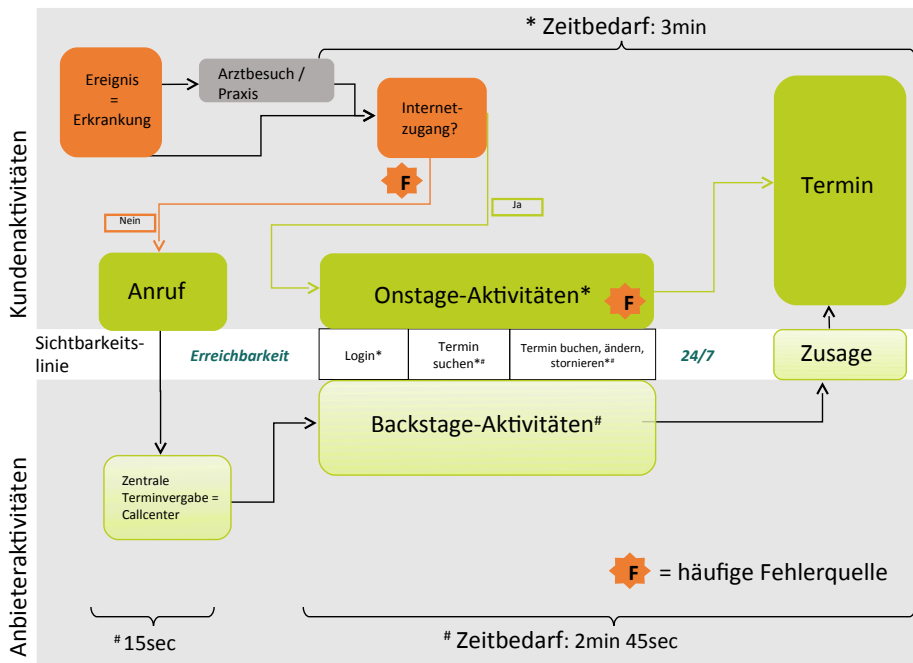
Die Patientenumfrage zeigt, dass die Beurteilung und der Stellenwert unterschiedlicher Rahmenbedingungen als Voraussetzung zur Organisation des Terminmanagements im Krankenhaus vom Patientenalter, Geschlecht und Berufstätigkeit abhängen. Flexibilität, Transparenz, keine Wartezeiten und permanente Verfügbarkeit von Online-Terminvergabesystemen werden von den Befragten besonders geschätzt, als positiv bewertet und vom Patienten als Mehrwert erkannt. Das wird auch durch aktuelle Studien bestätigt [5].

Erarbeitung einer individuellen effizienten Lösung für das Klinikum Südstadt Rostock

Die Kontaktpunktanalyse des IST-Zustandes bei der Terminvergabe zeigt, die eingeschränkte Erreichbarkeit (Öffnungs- und Betriebszeiten) und eine nicht einheitliche Regelung zur Entgegennahme der Telefonate und Patientengespräche waren die häufigste Fehlerquelle und der Grund für Wartezeiten. Zur Lösung dieser Probleme wurde ein Service Blueprint (Prozessdiagramm) erstellt. (**Abb. 2**)

Zur Neustrukturierung der Terminvergabeprozesse mit Ergänzung

Abb. 2: Service Blueprint (Prozessdiagramm) „neu“ zur Neustrukturierung von Terminvergabeprozessen mit Ergänzung einer Online-Buchungsoption.



wurde eine Online-Buchungsoption entworfen. Bisher wurde eine neue von den anderen Funktionsbereichen räumlich getrennte und gleichzeitig für Patienten, Mitarbeiter und Zuweiser gut erreichbare zentrale Anlaufstelle mit einer telefonischen Hotline eingerichtet und eine Applikation zur Online-Terminvergabe (www.T7-Rostock.de) entwickelt. Erste Erfahrungen damit wurden auf Arzt-Homepages (www.dr-reinhold.com) gesammelt und sollen in Kürze auch am Klinikum Südstadt Rostock eingesetzt werden.

Konsequenzen

In Einklang mit den Ergebnissen der Rostock-Studie und aktuellen empirischen Studien über zukünftige Trends des Nutzerverhaltens und Kundenservice-Managements [1] liegt folgender Schluss nahe. Online-Terminvergabesysteme werden deutlich zur Verbesserung innerbetrieblicher Arbeitsprozesse in Gesundheitsbetrieben beitragen, die Autonomie des Patienten (Selfservices) [6] fördern und zukünftig, ähnlich wie in anderen Dienstleistungsbranchen, eine ausschlaggebende Rolle bei der Patienten- bzw. Kundenbindung spielen.

Learnings, Tipps & erhoffte Marketing-Effekte

Ein Hauptproblem wurde bereits am Klinikum Südstadt Rostock durch die Einrichtung einer räumlich von den anderen Funktionsbereichen getrennten zentralen Terminvergabestelle (Callcenter) gelöst. Die Einführung des Online-Terminvergabesystems am Klinikum ist für 2016 vorgesehen, dadurch werden positive Effekte auf das Image des Klinikums im Spektrum der Kliniklandschaft erwartet. Weitere Informationen und detaillierte Ergebnisse der Befragungen sind bei den Autoren erhältlich.

Literatur

- [1] Rennhak C. Herausforderung Kundenbindung. Rennhak C, editor. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag; 2006.
- [2] Kärte J, Neumann K. Der Gesundheitsmarkt. Roland Berger Strategy Consultants; 2008 Jun pp. 1–48.
- [3] Karastoyanova D, Leymann F. Service Oriented Architecture – Overview of Technologies and Standards. it – Information Technology. 2008 Feb; 50(2):83–5.
- [4] Meyer J-A, Tirpitz A. Service-orientierte Architekturen (SOA) im Mittelstand. BoD Books on Demand; 2009. 1 p.
- [5] Jameda. Umfrage: Online-Buchung von Arztterminen [Internet]. München: jameda; 2015 Apr pp. 1–8. Available from: http://www.jameda.de/presse/patientenstudien/_uploads/anhaenge/ergebnispresentation_studie_digitale-gesundheit-4830.pdf
- [6] Detecon Consulting, Munich Business School. Kundenservice der Zukunft. Mit Social Media und Self Services zur neuen Autonomie des Kunden. 2010 Sep pp. 1–48.

**Korrespondierender Autor:
Priv.-Doz. Dr. med. Maximilian
Reinhold, MBA**

Ltd. OA Wirbelsäulenchirurgie
Klinikum Südstadt Rostock
Klinik für Orthopädie, Unfallchirurgie
und Handchirurgie
Akademisches Lehrkrankenhaus der
Universität Rostock
Südring 81, 18059 Rostock
info@dr-reinhold.com
<http://www.dr-reinhold.com>

Jörg Schmidt

Dozent Munich Business School
University of Applied Sciences
München
Inhaber: Institut für Marktforschung
im Gesundheitswesen (IMIG),
München
Zentnerstraße 33, 80798 München
<http://www.IMIG-institut.de>

Prof. Dr. oec. publ. Carsten Rennhak

Professor für Public Relations
und Marketing, Universität der
Bundeswehr München, Fakultät
für Betriebswirtschaftslehre und
Organisationskommunikation
Werner-Heisenberg-Weg 39, 85577
Neubiberg

Dipl. oec. Renate Fieber

Verwaltungsdirektorin
Klinikum Südstadt Rostock
Südring 81, 18059 Rostock

**Priv.-Doz. Dr.-Ing. habil. Wolfgang
Lindner**

Technische Fakultät, Lehrstuhl für
Informatik 6 (Datenmanagement)
der Friedrich-Alexander Universität
Erlangen-Nürnberg
Geschäftsführer X-Services
Friedrich-Barnewitz-Str. 3, 18119
Rostock

 Weitere Artikel finden Sie auf BDC|Online (www.bdc.de, Rubrik **Wissen | Panorama**).

Reinhold M. / Schmidt J. / Rennhak C. / Fieber R. / Lindner W. Online-Terminvergabesysteme in Orthopädie und Unfallchirurgie. 2016 Mai, 6(05): Artikel 09_01.

Impressum

Herausgeber:

Berufsverband der Deutschen Chirurgen e.V.

Präsident:

Prof. Dr. med. Dr. h.c. Hans-Joachim Meyer

Vizepräsidenten:

Prof. Dr. med. Julia Seifert

Dr. med. Jörg-Andreas Rüggeberg

Justitiar:

Dr. jur. Jörg Heberer, Berlin/München

Geschäftsführer:

Dr. rer. pol. Ronny Dittmar

Redaktion:

Dr. med. Jörg-Andreas Rüggeberg

Julia Weilbach

passion_chirurgie@bdc.de

Bildredaktion:

Julia Weilbach

passion_chirurgie@bdc.de

Jonas Dittmar

BDC-Geschäftsstelle:

Luisenstraße 58/59, 10117 Berlin

Tel. 030/28 00 41 00, Fax 030/28 00 41 09

mail@bdc.de

www.bdc.de

Verlag Verlags- und Produktionsservice:

schaefermueller publishing GmbH

Ifenpfad 2-4, 12107 Berlin

info@schaefermueller.de

Tel. +49 30 76180 625

Anzeigenverwaltung:

Julia Weilbach

Berufsverband der Deutschen Chirurgen e.V. (BDC)

BDC Service GmbH

Luisenstraße 58/59

10117 Berlin

Fon: 030/28004-202

Fax: 030/28004-108

passion_chirurgie@bdc.de

Abbildungshinweise:

Cover- und Editorialfoto von © iStock (prapassong). Teaserfotos von fotolia, iStock oder von den Artikelautoren.

Erscheinungsweise und Bezug:

Passion Chirurgie erscheint monatlich als elektronische Ausgaben (eMagazin im EPUB Format) und quartalsweise als gedruckte Zeitschriftenausgabe (IVW-Mitgliedschaft). Der Bezug ist im Mitgliedsbeitrag des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen e.V. enthalten und ist Mitgliedern des BDC vorbehalten.

Sonstige Hinweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in Passion Chirurgie zur Bezeichnung von Personengruppen oft nur die männliche Form verwendet, gemeint sind aber immer gleichermaßen weibliche und männliche Vertreter der jeweiligen Personengruppe.

BDC im Web 2.0:

Neu im eMagazin: Finden Sie den BDC-Chirurgen

Auch in diesem Jahr gibt es wieder ein Gewinnspiel in der Passion Chirurgie, bei dem kurz vor Weihnachten der Gewinner eines Tablet-PCs ausgelost wird.

Die Besonderheit in diesem Jahr: Zusätzlich zu dem Bilderrätsel „Ein Wort – Ein Bild“ ist in jedem eMagazin der hier abgebildete „BDC-Chirurg“ in einem der Artikel versteckt. Finden Sie ihn, erhöhen Sie Ihre Gewinnchancen mit jeder Ausgabe und schicken Sie eine E-Mail mit dem Titel des Artikels an bilder-raetsel@bdc.de mit dem Betreff Passion Chirurgie EPUB 05/2016.



Viel Glück!

Falls Sie die App noch nicht installiert haben, auf BDC|Online finden Sie eine Anleitung.

