

Praxisbericht:

Neues Notfallsystem der Kassenärztlichen Vereinigung Südwürttemberg

Den ärztlichen Notfalldienst auch außerhalb der großen Metropolen effektiv und ökonomisch sinnvoll zu organisieren und dabei die Interessen der Patienten und der Ärzte im Auge zu behalten ist eine schwierig zu lösende Aufgabe. Die Patienten erwarten schließlich eine einfache Erreichbarkeit der Notfallärzte, gute Informationen und nicht zuletzt einen schnellen Kontakt. Die KVSW hat eine neue und interessante Lösung mit einem Sprachserver entwickelt.

Belastend für die Ärzte sind Patientenanrufe, die nur erfahren wollen, wer Dienst hat und wann er in die Notfallsprechstunde kommen kann. Ärgerlich, dass viele dabei einfach auflegen. Über ein vorgeschaltetes Ansagesystem erhalten die Patienten nun die gewünschten Informationen. Und wenn der Patient den Arzt sprechen will, wird das Gespräch nach der Ansage sofort zum diensthabenden Arzt durchgestellt. Das ist für die Patienten ein optimaler Service und allemal besser als die Vorschaltung einer Leitstelle, die im allgemeinen auch nur eine Rufnummer weitergibt.

Das Ansagesystem wird unter einer einheitlichen bezirklichen Notfallofnummer angerufen. Bei der Rufnummer handelt es sich um eine neu einzurichtende Servicrufnummer (z.B. 0180 x) oder um eine bereits bestehende und bekannte Nummer. Die bei einem Ansagesystem notwendigen gut strukturierten und verständlichen Ansagen lassen sich mit individuellen Sprachaufzeichnungen kaum erreichen. Alle Ansagen werden daher aus einer Datenbank mit vorgefertigten Textbausteinen durch eine synthetische Stimme gesprochen. Das sichert die Qualität bezüglich Verständlichkeit und Inhalt.

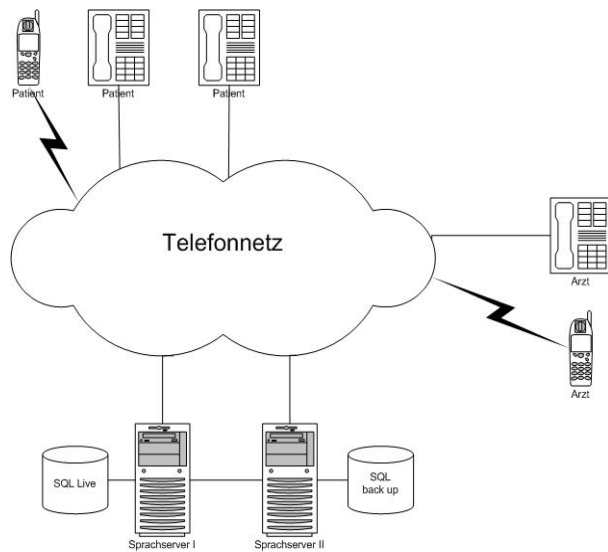
Aus Kostengründen führt die Programmierung des Sprachservers nicht eine zentrale Organisation sondern der jeweils diensthabende Arzt durch. Daher sind auch kurzfristige Dienstplanänderungen ohne besonderen Abstimmungsaufwand möglich. Für die Programmierung des Systems ruft der diensthabende Arzt zunächst seine eigene bezirkliche Notfallofnummer an und identifiziert sich während der Patientenansage in Form eines Schlüsselwortes, seiner Arztnummer und aus Sicherheitsgründen seiner PIN. Aus dem zentralen Hauptmenü können dann die Funktionen zur Systemeinstellung ausgewählt werden.

	Funktion	Beschreibung
1	Rufweiserschaltung	Die erste Rufweiserschaltung dient zur Einstellung des Dienstbeginns. Während eines Dienstes können beliebig viele Rufweiserschaltungen zu anderen Zielen folgen
2	Sprechstunden	Einstellung der anzusagenden Sprechstunden während eines Dienstes
3	Wochenenddienst	Vereinfachte Einstellung eines kompletten Wochenenddienstes mit der ersten Rufweiserschaltung und den Notfallsprechstunden
4	Dienstfrei	Beenden einer Rufweiserschaltung und aktivieren der Dienstfrei- Ansage
8	Ansage der Einstellungen	Ausgabe aller gültigen Einstellungen des Bezirks
9	Hilfe	Hilfetext
0	Zurück	Beenden der Einstellung und Rücksprung zur Patientenansage

Alle Einstellungen sind sowohl über die Sprache wie auch über die MFV-Tastatur des Telefons möglich. Zur Vereinfachung lassen sich für jeden Arzt individuelle Voreinstellungen hinterlegen. Dies sind z.B. seine üblichen Telefonnummern (Handy, Praxis, ...). Die Einstellungen lassen sich sehr komfortabel durch umgangssprachliche Ansagen wie z.B. 'sofort', 'morgen', 'Montag', ... vornehmen. Alle Programmierungen sind dabei bis zu sieben Tage im voraus möglich.

Die notwendige Technik besteht im wesentlichen aus handelsüblichen PC-Komponenten und der Software. Eine zentrale Funktion übernimmt der Call-Handler, der es erlaubt, eingehende Gespräche zu analysieren, Textbausteine in räumlicher und zeitlicher Abhängigkeit auszugeben und die Verbindungen zu den diensthabenden Ärzten herzustellen. Weitere wichtige Komponenten sind die Sprachsynthese und die Spracherkennung. Für die Speicherung der Daten kommt eine SQL-fähige Datenbank zum Einsatz. Die gewählte Systemarchitektur erlaubt den vollständig redundanten Betrieb und gewährleistet eine hohe Ausfallsicherheit.

Prinzipdarstellung:



Der programmierbare Call-Handler ermöglicht weitere intelligente Funktionen:

- Ansage Notfalldienstbezirk
- Rerouting auf Ersatzziele bei nicht Erreichbarkeit eines Arztes bzw. außerhalb den Zeiten des organisierten Notfalldienstes
- automatische Überwachung und Eskalation, falls sich in einem Notfallbezirk kein Arzt für den Dienst anmeldet
- die Synchronisation mit einer Internet-Anwendung zur Einstellung und Überwachung, sowie für Patienten zur Abfrage der Dienste
- Anonyme Dienste (ohne Namensansage des diensthabenden Arztes)
- Verteilung der Anrufe auf mehrere gleichzeitig diensthabende Ärzte in großen Bezirken

Die Einführung erfolgte zunächst in den beiden Pilotbezirken Stetten akM und Wangen im Allgäu, wo bereits einheitliche bezirkliche Rufnummern im Einsatz waren. Eine begleitende Information der Öffentlichkeit war daher nicht erforderlich. Die Ärzte wurden an einem Schulungsabend auf die Handhabung des Systems vorbereitet. Für die Programmierung erhielt jeder Arzt eine scheckkartengroße Kennkarte (Kurzbedienungsanleitung) mit seinen persönlichen Daten.

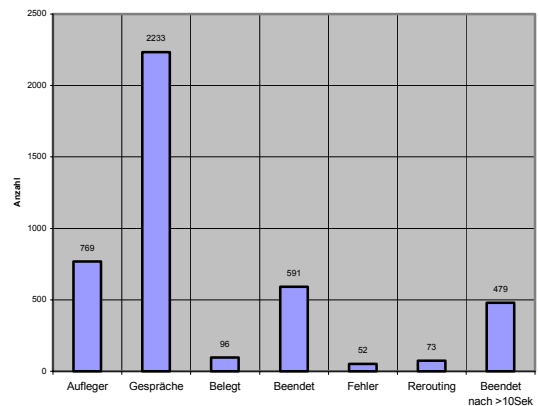
Die Ergebnisse sind durchweg positiv. Von den Patienten kamen keine kritischen Reaktionen. Vom Start weg bereitete die dezentrale Handhabung des Systems durch die diensthabenden Ärzte keine größeren Schwierigkeiten. Das Anrufaufkommen bei den diensthabenden Ärzten reduzierte sich enorm, im Vorfeld von angesagten Notfallsprechstunden um zeitweise über 40%. Viele Patienten besuchen ohne vorherigen fernmündlichen Kontakt die Notfallsprechstunde. Die leicht und von jedem

Telefon programmierbare Rufweitschaltung des Sprachservers erlaubt die einfache Änderung der Rufweiterleitung auch während des Dienstes.

Nachdem die Notfalldienstbeauftragten in Stetten akM, Dr. Achim Hoffmann-Goldmayer, und in Wangen, Dr. Michael Opfermann das System positiv beurteilten, führten weitere Bezirke das System ein. Zum 1. April 2003 wurde der Sprachserver erstmals auch in Bezirken der KVNW als Ersatz einer Einsatzzentrale eingesetzt. Auch Dr. Jörg Schmelzle, Notfalldienstbeauftragter der Kreisärzteschaft Aalen, berichtet von einer sehr guten Akzeptanz sowohl bei den Patienten wie auch bei den Ärzten. Und dies, obwohl hier neue Rufnummern als Ersatz einer vormals überregionalen Nummer eingeführt wurden. Inzwischen ist das System in ca. 20 Notfallbezirken mit ca. 600.000 Einwohnern und 400 Ärzten erfolgreich im Einsatz.

Ein angenehmer Nebeneffekt des Sprachservers ist die Dokumentation aller Gespräche. Über Statistikauswertungen ist ein umfassendes Qualitätsmanagement und das Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen möglich.

Beispiel: Auszug Statistik Mai 2003



Ziel der Systementwicklung war nicht nur ein deutlich höherer Service für die Patienten und die Notfallärzte sondern auch die Begrenzung der Kosten. Bereits bei der heute noch eher kleinen Ausbaustufe betragen die Betriebskosten weniger als € 0,50 pro Notfallarzt und Tag. Einkalkuliert sind dabei die Kosten für ein redundantes Systempaar, die Telefonkosten, sowie einem 24 Stunden Systemservice einschließlich Hotline durch einen Dienstleister.

WM