



Konzepte für den Ärztlichen Bereitschaftsdienst

Analyse und Lösungsansatz



TeleConsult Ulm GmbH

Hersteller- und anbieterunabhängiger Ingenieurdienstleister

- ✓ Telekommunikation
- ✓ Informationsverarbeitung
- ✓ Organisation
- ✓ Security
- ✓ Internet-Anwendungen

Gründung: 1999
Sitz: 89081 Ulm, Im Lehrer Feld 8
Geschäftsführer: Walter Mödinger
Dipl.-Ing.; Betriebswirt (VWA)



Referenzen: ärztlicher Bereitschaftsdienst

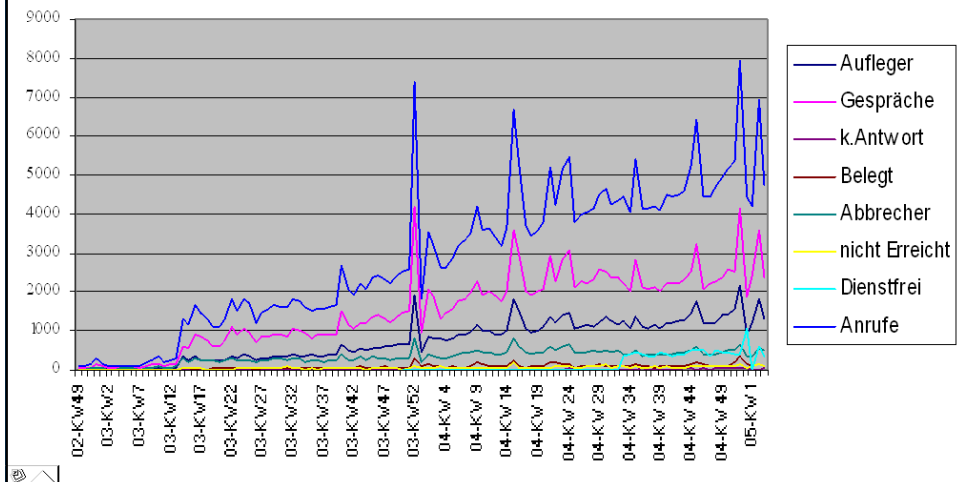
- **Kassenärztliche Vereinigung Süd-Württemberg**
 - über 30 Bezirke im System „follow me“ (pure Servicerefernummer)
 - 46 Bezirke / ca. 1,2 Mio. Einwohner (Sprachserver-System)
 - ca. 800 Ärzte im Bereitschaftsdienst
 - weitere Bezirke in Vorbereitung
- **Kassenärztliche Vereinigung Nord-Württemberg**
 - 14 Bezirke / ca. 0,3 Mio. Einwohner (Sprachserver-System)
 - ca. 300 Ärzte im Bereitschaftsdienst
 - weitere Bezirke in Vorbereitung
- **Kassenärztliche Vereinigung Koblenz**
 - 14 Bezirke / ca. 0,3 Mio. Einwohner (Sprachserver-System)
 - ca. 300 Ärzte im Bereitschaftsdienst
 - generelle Einführung in über 60 Bezirken geplant
- **Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen**
 - 2 Bezirke / ca. 0,05 Mio. Einwohner (Sprachserver-System)
 - ca. 26 Ärzte im Bereitschaftsdienst

(Stand: Jan. 2005)



Anruhzahlen Sprachserver

Gesamtstatistik (seit Dez. 2002)





Ist- Zustand

- ✓ Heterogene Dienstleistung in den Bereitschaftsdienstbezirken
 - Zeitungsveröffentlichung
 - Ansage auf Anrufbeantworter / Sprachbox
 - 'Diensthandy'
 - Servicrufnummer mit Durchschaltung zum diensthabenden Arzt
 - Vermittlung über die Rettungsleitstelle / Einsatzzentrale
 - Notfallpraxis
 - Fahrdienste mit Fahrbereitschaft

- ✓ Keine allgemeine Dokumentation der Anrufbearbeitung

- ✓ Kein Quantitäts- und Qualitätsmonitoring

- ✓ Hohe Kosten bei der Integration von Rettungsleitstellen, Einsatzzentralen, Notfallpraxen oder Fahrdiensten

- ✓ Hohe Verkehrsspitzen bei „atypischer“ Wochenverteilung



Kostenvergleich

(Fremd-)Kosten pro Patientenruf 1)

Lösung	untere Kosten	obere Kosten
örtliche Zeitungsveröffentlichung	0,00 €	0,10 €
ansagefreie Vermittlung über Telefon	0,05 €	0,35 €
Ansage- und Vermittlungssystem mit Telefon- und Internetkonfigurator	0,28 €	0,55 €
kommerzielles Call Center	2,25 €	3,80 €
Rettungsleitstelle / Einsatzzentrale 2)	1,53 €	> 5,00 €
Notfallpraxis	keine Angabe	keine Angabe
Fahrdienste mit Fahrbereitschaft	€ 10 / Einsatz	€ 30 / Einsatz

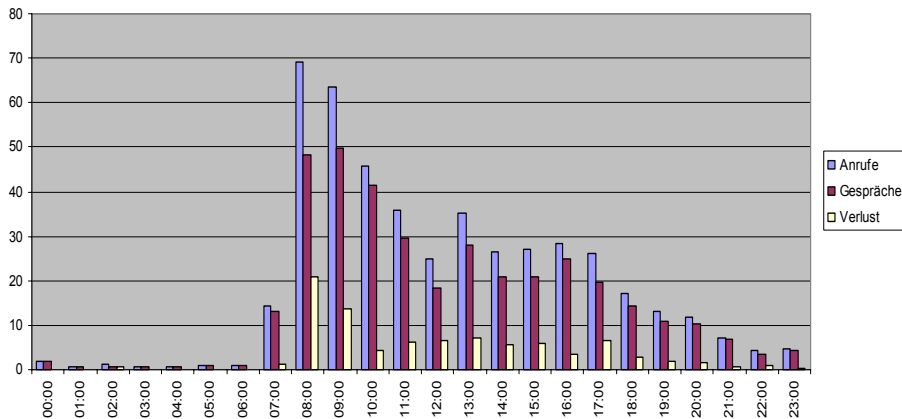
1) Kosten, ohne Behandlungskosten

2) Verrechnung teilweise unter den tatsächlichen Kosten



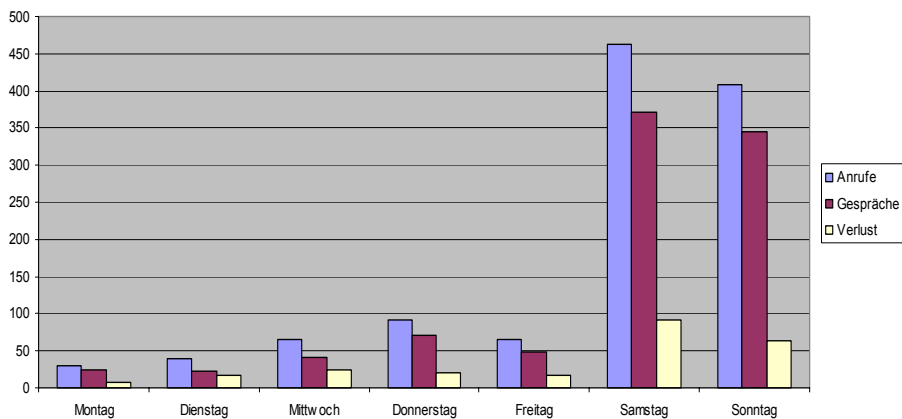
Anrufverteilung Samstag (follow me)

Tagesverkehrskurve
November 2001, Samstag, 12 Bezirke

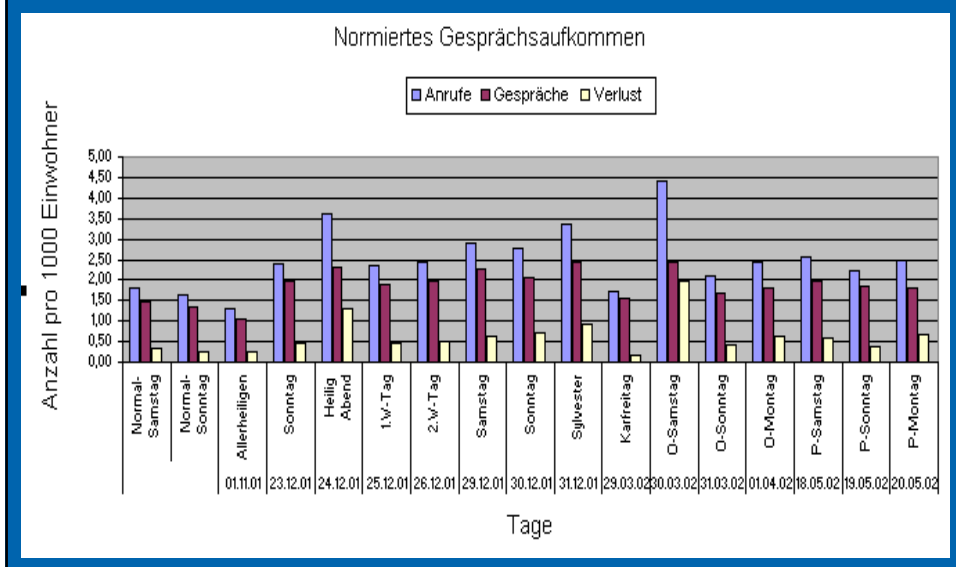


Wochenverteilung der Anrufe (follow me)

Gespräche (Durchschnitt) pro Wochentag in 12 Bezirken
November 2001



Anrufe an Feiertagen *(follow me)*



Bereitschaftsdienst-Konzept der KVSU

- Priorisierung der Behandlung in der Praxis des diensthabenden Arztes
- Hausbesuche nur in medizinisch notwendigen Fällen
- Vermittlung der Patientenrufe über technische Systeme
- Notfallpraxen bzw. manuelle Vermittlung der Patientenrufe über die Rettungsleitstelle in Großstädten
- Keine Überversorgung im Bereitschaftsdienst



Konzeption (1)

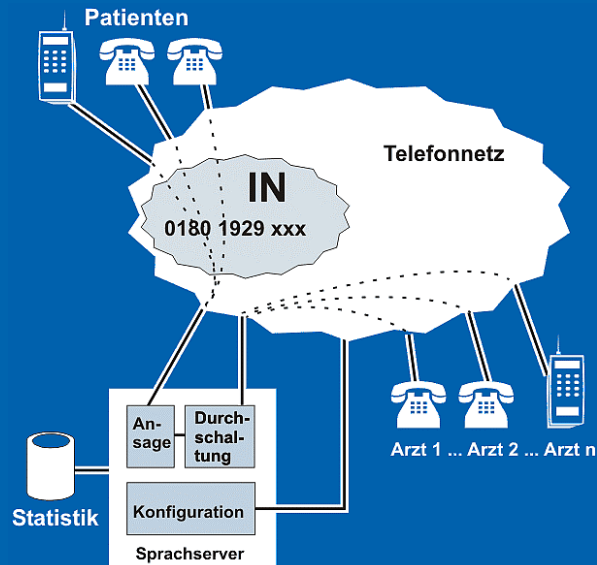
- Einheitliche Rufnummer mit Durchschaltung zur diensthabenden Praxis
- Zentraler Ansage- und Vermittlungsserver
keine Installationen vor Ort
- Strukturierte (automatische) Patientenansagen
diensthabende Praxis und ggf. Zeiten der (Notfall-) Sprechstunden
- Entlastung der Praxen von einfachen Telefondiensten
Reduzierung von Gesprächen
- Dienstfrei-Ansage zu Zeiten außerhalb des organisierten Bereitschaftsdienstes
- Dezentrale (optional zentrale) Administration
über Telefon und Internet
- Zentraler Einstellservice
gebührenpflichtig über Rufnummer 0900 1 100 160



Konzeption (2)

- Kurzfristige Dienstplanänderungen / hohe Flexibilität
- Online-Zugang zu den Dienststellungen und den Verkehrsdaten
- Rerouting-Optionen bei nicht Erreichbarkeit
 - auf ein persönliches Ersatzziel und/oder
 - auf ein bezirkliches Ersatzziel
- Umfassende Support-Hotline
- Qualitätssicherung und Anrufdokumentation
- Optional: Import von Dienstplänen über Excel-Dateien
- Optional: Internet Dienstplanmanager in Vorbereitung
- Geringe System- und Betriebskosten

Systemdarstellung



Patientenanruf

- ✓ Anruf des Patienten bei der bezirklichen Notfallrufnummer
- ✓ Weiterleitung des Gespräches zur strukturierten Sprachansage. Ansage des diensthabenden Arztes und ggf. dessen Notfallsprechstunden / persönliche Zusätze
- ✓ Durchschaltung zum diensthabenden Arzt bzw. Beendigung des Gespräches. Auflegen durch den Anrufer
- ✓ Rerouting-Optionen persönlich / bezirklich bei Besetzt, keine Antwort, ... Weiterleitung auf ein persönliches und / oder bezirkliches Ersatzziel



Einstellung der Dienste (Administration)

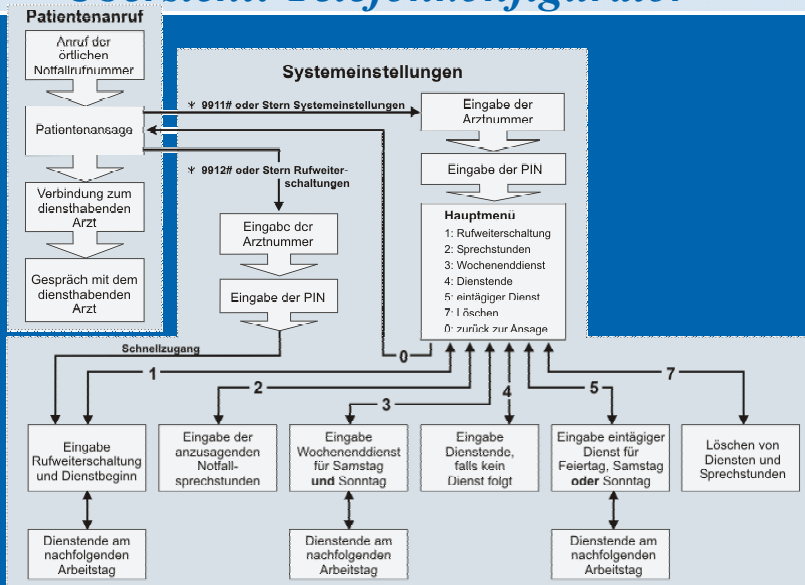
- ✓ Über das Telefon (Telefonkonfigurator)
dezentral durch die diensthabende Praxis
- ✓ Über das Internet (Internetkonfigurator)
 - a) dezentral durch die diensthabende Praxis
 - b) zentral durch eine Organisation
- ✓ Durch Import der Dienstpläne
zentral durch eine Organisation
- ✓ Durch Interaktion mit dem Dienstplanmanager
(in Vorbereitung)



Telefonkonfigurator

- ✓ Systemeinstellung über
 - Sprache und/oder
 - Telefon-Tastatur (MFV)
- ✓ Umgangssprachliche und anwendungsorientierte (typische) Schlüsselworte
 - Datum: sofort, morgen, Montag ... Sonntag
 - Zeit: sofort, achtuhr, zehnuhrfünfzehn, ...
 - Rufnummer: Ziffernfolge oder Kurzwahl (Handy, Praxis, ...)
- ✓ Bedarfsorientierte Funktionen
 - Wochenenddienst
 - eintägiger Dienst
 - automatisches Dienstende
 - Schnellzugang

Übersicht: Telefonkonfigurator



Internetkonfigurator

- ✓ Zugang über www.Arztdienst.net
- ✓ Öffentlicher, allgemein zugänglicher Bereich
Anzeige der aktuellen Einstellungen
- ✓ Geschützter Bereich für die Praxen
Zugang nach Eingabe der Arztnummer und der PIN
 - Dienstkonfigurator
 - Dienstplanmanager (in Vorbereitung)
 - Grunddaten der Praxis
 - Statistik
- ✓ Konfiguration der Dienste im geschützten Bereich



Internetkonfigurator



Internetkonfigurator



Internetkonfigurator



Internetkonfigurator

Praxis	Funktion	Rufnummer	Datum	Beginn	Ende	Löschen
Doktor Muster	Rufweiterleitung	01704236821	Mi 26.05.2004	08:00		Bösch
Doktor Muster	Sprechstunde		Di 15.06.2004	11:00	12:00	Bösch
Doktor Muster	Sprechstunde		Di 15.06.2004	17:00	18:00	Bösch
	Dienstende		Mi 16.06.2004	08:00		Bösch



Dienstplanmanager für mehr Sicherheit und Komfort

✓ Dienstplan

- Online Erstellung und Pflege im Internet
- Freier Zugang durch alle Berechtigte
- Änderungen durch Mitglieder der Dienstgruppe (je nach Berechtigung)
- Ausdruck des aktuellen Dienstplanes

✓ Erinnerungsdienst

- Automatische Erinnerung wenige Tage vor dem Dienst durch einen Erinnerungsanruf
- Eskalation (zweistufig), wenn Erinnerungsanruf nicht quittiert wird
- Konfiguration der Rufwefterschaltung bei Erinnerungsanruf



Internetkonfigurator

https://192.168.117.6/dp_main.php - Microsoft Internet Explorer

Adresse https://arzdienst.net/dp_main.php

2004						
November						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Neuer Dienst

Meindl, Herr (30102)

Beginn << < 08.11.2004 > >>

Ende << < 09.11.2004 > >>

<< < 18:00 > >>
<< < 08:00 > >>

Liste Dienstplan löschen Eintragen

Dienstbeginn für Herr Meindl ab 18:00 08.11.2004 | Dienstende ab 08:00 09.11.2004

Mo	08.11.2004	18:00 Herr Walter Mödinger
Di	09.11.2004	Mödinger 08:00 18:00 Herr Meindl
Mi	10.11.2004	Herr Meindl 08:00 12:00 Herr Walter Mödinger
Do	11.11.2004	Mödinger 08:00 18:00 Herr Meindl
Fr	12.11.2004	Herr Meindl 08:00 18:00 Herr Walter Mödinger
Sa	13.11.2004	Herr Walter Mödinger -
So	14.11.2004	Herr Walter Mödinger -
Mo	15.11.2004	Mödinger 08:00



Betreiberkonzept(e) make or buy

- ✓ **Modell I**
 - Installation des Systems z.B. bei der KV
 - Wartung durch eigenes Team
 - Pflege der Anwendung durch eigene Mitarbeiter

- ✓ **Modell II**
 - Installation des Systems bei einem Dienstleister
 - Wartung durch den Dienstleister
 - Pflege der Anwendungen durch den Dienstleister

Mischformen aus den Modellen I und II
(z.B. Kaufsystem mit Wartung durch Dienstleister)



Betriebskonzept

- ✓ Auslegung der Ansage- und Vermittlungssysteme im Last-Parallelbetrieb; Dopplung aller Komponenten

- ✓ Unterbringung der Systemkomponenten in unterschiedlichen Räumen / Gebäude(teile)

- ✓ Notstromversorgung

- ✓ 24 Stunden Support

- ✓ Eigenüberwachung der Systeme mit automatischer Alarmierung bei Systemstörungen



Abrechnungsmodell TeleConsult Ulm

- ✓ Mietkosten der Plattform Leasingkosten
- ✓ Monatliche Grundpauschale für Wartung je Plattform
 - Hosting durch TeleConsult Ulm
 - Betrieb und Wartung
 - Hotline für Nutzer € 900,00 / Plattform
- ✓ Monatliches Nutzungsentgelt
 - Bezirk 01 – 10 € 40,00 / Bezirk
 - Bezirk 11 – 30 € 30,00 / Bezirk
 - ab Bezirk 31 € 25,00 / Bezirk
 - Abrechnungspauschale bei Mehrfachnutzung € 100,00 / Plattform
- ✓ Telefon- und Internetkosten nach Aufwand

- Die Summe der Kosten werden auf die angeschlossenen Bezirke aufgeteilt.
- Kalkulierte Kosten pro Arzt: ca. 9 ... 12 € / Monat inkl. Telefonkosten
- Preise zuzügl. MWSt. und den einmaligen Einrichtungskosten



Ihr Gewinn

- ✓ Einheitliche Rufnummer in Verbindung mit einem innovativen Service- und Dienstleistungsangebot
- ✓ Individuelle (strukturierte) Ansagen zur Information und „Lenkung“ der Patienten.
- ✓ Entlastung der diensthabenden Praxen
- ✓ Erhöhte Flexibilität durch verzugsfreie Systemreaktion in Verbindung mit einer dezentralen, multimedialen und benutzerfreundlichen Eigenadministration
- ✓ Offene und skalierbare Systemarchitektur. Betreuung und Weiterentwicklung durch einen fachkundigen Partner
- ✓ Umfassender Support einschließlich Hotline durch einen fachkundigen Partner
- ✓ Geringe Kosten



www.Tel-Con.de



TeleConsult
Ulm GmbH

Walter Mödinger

TeleConsult Ulm GmbH

Tel.: (0731) 96294-0

Fax: (0731) 96294-29

eMail: Info@Tel-Con.de