

Notfalldienst

Mehr Service per Telefon und Computer

Der ärztliche Notfalldienst lässt sich auch außerhalb größerer Städte über ein Sprachserversystem effektiv und ökonomisch organisieren.

Der ärztliche Notfalldienst in Bal lungszentren wird vielfach über eine Leitstelle vermittelt. Diese oft sehr kostenintensive Lösung ist al lerdings – vor allem in dünn besiedel ten Gebieten – nicht flächendeckend zu realisieren. Viele Ärzte wollen zu dem die Entscheidung, wie, wann und auf welcher Ebene ein Patient zu ver sorgen ist, selbst verantworten und nicht einem Disponenten der Leitstelle überlassen. Die Kassenärztliche Verei nigung Südwürttemberg (KVSU) hat sich als Flächen-KV bereits seit länge rem mit diesem Problem beschäftigt und als ersten Lösungsansatz eine ein heitliche Rufnummer eingeführt. Der Einsatz eines Sprachserversystems bot neue Möglichkeiten, den Wünschen und Bedürfnissen von Ärzten und Pati

enten besser zu entsprechen. Im Not falldienstbezirk Stetten am kalten Markt (Schwäbische Alb) startete da her auf Initiative von Dr. med. Achim Hoffmann-Goldmayer, niedergelasse ner Arzt und Vorstandsmitglied der KV, ein Pilotprojekt. Ziel war es, eine einfache, zuverlässige und schnelle Er reichbarkeit des Notfalldienstes für den Patienten zu gewährleisten. Gleich zeitig sollten die Informationen über den Notfalldienst, den diensthabenden Arzt und seine Sprechzeiten möglichst prägnant dargestellt und im Notfall der schnelle Kontakt in die Arztpraxis her gestellt werden.

Belastend für die Ärzte waren zuvor Anrufe von Patienten, die lediglich er fahren wollten, wer Dienst hat und wann sie die Notfallsprechstunde aufsuchen konnten. Über ein vorgeschaltetes Ansa gesystem erhalten die Patienten in Be reichen der KVSU jetzt die gewünsch ten Informationen. Wenn der Patient den Arzt dringend sprechen will, wird das Gespräch nach der Ansage sofort zum diensthabenden Arzt durchgestellt. Dieser Service ist für die Patienten güns tiger als die Vorschaltung

einer Leitstelle, die in der Regel nur eine Rufnum mer weitergibt.

Der Sprachserver ist unter einer einheitlichen bezirklichen Notfallruf nummer erreichbar. Bei der Rufnummer kann es sich um eine neu ein zurichtende Servicruf nummer (zum Beispiel 0180/...) oder eine be reits bestehende, be kannte Nummer han deln. Weil sich gut struk turisierte und verständliche Ansagen mit indivi duellen Sprachaufzeich nungen kaum erreichen lassen, werden sämtliche

Ansagen aus einer Datenbank mit vor gefertigten Textbausteinen durch eine synthetische Stimme gesprochen. Das sichert die Qualität bezüglich Ver ständlichkeit und Inhalt.

Flexible Programmierung

Aus Kostengründen führt die Program mierung des Sprachservers nicht eine zentrale Organisation, sondern der diensthabende Arzt durch. So sind auch kurzfristige Dienstplanänderun gen ohne besonderen Abstimmungs aufwand möglich. Für die Programmie rung des Systems ruft der Arzt zunächst seine Notfallrufnummer an und identi fiziert sich während der Patientenansa ge über ein Schlüsselwort, seine Arzt nummer und eine PIN. Aus dem zentra len Hauptmenü kann er dann die Funk tionen zur Systemeinstellung auswäh len (*Tabelle*).

Sämtliche Einstellungen sind sowohl per Sprache als auch über die MFV (Mehrfrequenzwahlverfahren-)Tasta tur des Telefons möglich. Zur Vereinfachung kann jeder Arzt individuelle Voreinstellungen hinterlegen. Dies sind zum Beispiel seine üblichen Tele fonnummern, etwa vom Handy und von der Praxis. Die Einstellungen las sen sich in der Regel durch umgangs sprachliche Ansagen wie „sofort“, „morgen“, „Montag“ und Ähnliches vornehmen und können bis zu sieben Tage im Voraus programmiert werden (*Grafik*).

Technik

Die technischen Voraussetzungen für den zentralen Sprachserver sind im Wesentlichen handelsübliche PC- und die erforderlichen Softwarekomponenten. Eine zentrale Funktion übernimmt der „Call-Handler“, der es ermöglicht, ein gehende Gespräche zu analysieren, Textbausteine in räumlicher und zeitli

Tabelle: Systemeinstellungen des Sprachservers

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

cher Abhängigkeit auszugeben und die Verbindungen zu den diensthabenden Ärzten herzustellen.

Weitere wichtige Komponenten sind die Sprachsynthese und die Spracherkennung. Die Speicherung der Daten übernimmt eine SQL-fähige Datenbank. Die Systemarchitektur ermöglicht den vollständig redundanten Betrieb und gewährleistet eine hohe Aus-

bereits einheitliche bezirkliche Rufnummern gab. Die Pressestelle der KVSW erstellte eine Begleitinformation und unterstützte bei Neueinführungen die Einführungsphase mit Plakaten, Aufklebern und Presseberichten.

Die Ärzte wurden an einem Schulungsabend auf die Handhabung des Systems vorbereitet. Die Pilotphase in den beiden Regionen verlief problem-

los. Auch die lange Rufnummer wurden von den Patienten nicht beanstandet. Die an die diensthabenden Ärzte durchgestellten Anrufe konnten um bis zu 45 Prozent verringert werden. Dies wird mit den Informationen im Ansagetext zum diensthabenden Arzt und zu den Sprechstundenzeiten begründet, die eine persönliche Kontaktaufnahme mit dem Arzt häufig überflüssig machen.

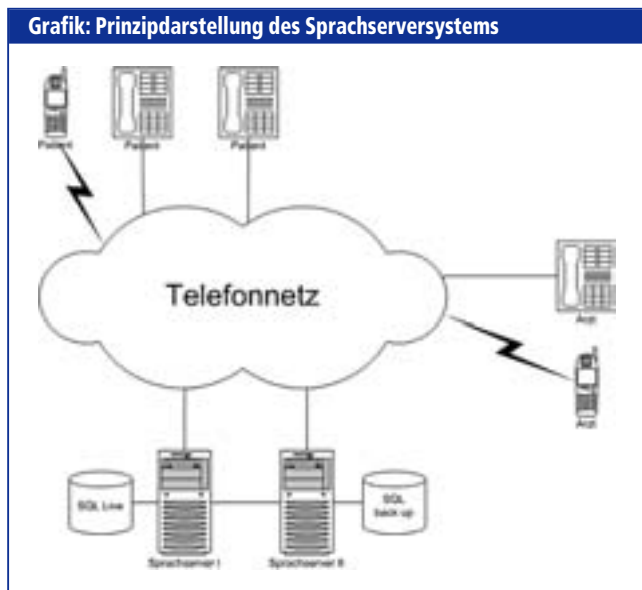
Patientenzufriedenheit

Durch das von der KV Südwürttemberg gemeinsam mit der Firma TeleConsult, Ulm, entwickelte System haben sich die Patienten- und die Arztzufriedenheit erhöht. Der Patient weiß beim Anruf bereits, welcher Arzt Dienst hat und zu welchen Sprechstundenzeiten er diesen aufsuchen kann. In Notlagen wird er unverzüglich an den diensthabenden Arzt weitergeleitet. Für die Ärzte ist vorteilhaft, dass durch die flexible Weiterleitung der Notfalldienstnummer auf jedes Telefon oder Handy eine hohe Flexibilität gewährleistet ist.

Ein positiver Nebeneffekt des Sprachservers ist darüber hinaus die statistische Dokumentation sämtlicher Gespräche: Diese Auswertungen ermöglichen ein umfassendes Qualitätsmanagement und erschließen Verbesserungspotenziale.

Walter Mödinger

Kontaktadresse: Walter Mödinger, TeleConsult Ulm GmbH, Im Lehrer Feld 8, 89081 Ulm, Internet. www.tel-con.de



fallsicherheit. Der programmierbare Call-Handler stellt weitere intelligente Funktionen zur Verfügung, wie zum Beispiel:

- Ansage Notfalldienstbezirk;
- Rerouting auf Ersatzziele bei nicht Erreichbarkeit eines Arztes beziehungsweise außerhalb der Zeiten des organisierten Notfalldienstes;
- automatische Überwachung und Eskalation, falls sich in einem Notfallbezirk kein Arzt für den Dienst anmeldet;
- 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.

Das Sprachserversystem wurde zunächst in den Pilotbezirken Stetten und in Wangen im Allgäu eingeführt, wo es

Nach der positiven Beurteilung durch die Notfalldienstbeauftragten haben weitere Bezirke das System eingeführt. Seit April 2003 ersetzt der Sprachserver darüber hinaus auch in Bezirken der Kassenärztlichen Vereinigung Nord-Württemberg eine Einsatzzentrale und stößt dort bei Ärzten und Patienten ebenfalls auf eine hohe Akzeptanz. Inzwischen ist das System in mehr als 20 Notfallbezirken mit circa 600000 Einwohnern und 400 Ärzten erfolgreich im Einsatz.

Fazit

Ziel der Systementwicklung war nicht nur ein verbesserter Service für die Patienten und die Notfallärzte, sondern auch die Begrenzung der Kosten. Bereits bei der heute noch eher kleinen Ausbaustufe liegen die Betriebskosten unter 0,50 Euro je Notfallarzt und Tag. Einkalkuliert sind dabei die Kosten für