



Foto: iStockphoto

Service der Uniklinik Köln

Medizinisches ServiceCenter entlastet Mitarbeiter

Nicht besetzte Telefone, Anrufbeantworter oder ständig besetzte Leitungen gehören an der Uniklinik Köln der Vergangenheit an. Ein medizinisches ServiceCenter (MSC) nimmt Anrufe kompetent entgegen und leitet sie an die gewünschte Stelle weiter. Davon profitieren alle: die Mitarbeiter der Kliniken von weniger Anrufen und die Kunden von einer deutlich besseren Erreichbarkeit.

Die Kommunikation mit den Patienten, deren Angehörigen, den Leistungserbringern und externen Partnern ist ein wesentliches Element der Innen- und Außendarstellung einer Klinik. Eine große Rolle spielt hierbei das Telefongeschäft. Mit jährlich zirka drei Millionen Anrufen in der Uniklinik Köln stellt das Telefonieren für ärztliches und pflegerisches Personal, in Zeiten zunehmender Arbeitsverdichtung, eine hohe tägliche Belastung dar. Da ist es keine Seltenheit,

dass Anrufer niemanden erreichen, nur Tonbandansagen oder Besetztzeichen zu hören bekommen und am Ende nicht die gewünschte Auskunft erhalten. Das Ergebnis ist ein unzufriedener Anrufer, mit einem schlechten Ersteindruck der Klinik.

Großteil der eingehenden Anrufe geht verloren

Ein Beispiel aus dem Alltag, wie es sich auch an der Uniklinik Köln häufig zutrug: Im Wartebereich der Poliklinik sitzen

etwa zehn Patienten. Die drei Behandlungsräume sind bereits mit zu untersuchenden Patienten belegt. Zwei Pflegekräfte sind damit beschäftigt, Blutabnahmen durchzuführen, EKGs zu schreiben und dem Arzt zu assistieren. Bei einer Mitarbeiterin klingelt das schnurlose Telefon in der Kitteltasche. Da sie einem Patienten Blut abnimmt, ist es ihr nicht möglich, das Gespräch entgegenzunehmen. Dann klingelt das Telefon im Büro, auch dieser Anrufer wird nicht bedient werden, weil

die andere Mitarbeiterin gerade bei einem Patienten ein EKG schreibt. Schaffen sie es doch zum Telefon, so werden die Anrufe kurz und bündig abgearbeitet. Zur Beantwortung von Fragen ist oft keine Zeit, und so bleibt der Anrufer mit ungeklärten Fragestellungen am anderen Ende des Telefons enttäuscht zurück.

Eine 2006 durchgeführte Anrufanalyse in der Medizinischen Klinik I und der Augenklinik der Uniklinik Köln hat ergeben, dass zirka 52 Prozent (!) der eingehenden Anrufe verloren gingen, da Gespräche nicht angenommen wurden oder Telefonleitungen besetzt waren. Dabei gilt das Telefon als eines der wichtigsten internen Kommunikationsinstrumente und nimmt darüber hinaus für das externe Marketing eine zunehmend wichtige Rolle ein.

Ferner fühlten sich 47 Prozent der Mitarbeiter „erheblich“ bis „sehr“ durch die ankommenden Anrufe in ihrer Arbeit beeinträchtigt. Um die Mitarbeiter der Ambulanzen von den Telefonanrufen zu entlasten, die Erreichbarkeit zu erhöhen sowie dadurch die Kommunikations- und Servicequalität zu verbessern, hat der Vorstand der Uniklinik Köln im August 2006 beschlossen, ein Medizinisches ServiceCenter (MSC) aufzubauen. Dieses ging im März 2007 in Betrieb.

Medizinisches ServiceCenter informiert und leitet Telefonate weiter

Beim telefonischen Erstkontakt mit den an das MSC angebotenen Kliniken trifft der Anrufer nun auf qualifizierte, freundliche und kompetente Mitarbeiter. Tonbandansagen, Anrufbeantworter, (un)besetzte Telefone und Mitarbeiter, die unter Zeitdruck die Telefonanrufe entgegennehmen, gehören der Vergangenheit an. Stattdessen wird der Anrufer informiert und gezielt an die gewünschte Stelle weitergeleitet. Sollten doch ein-

mal alle Leitungen im MSC belegt sein, so hat der Anrufer die Möglichkeit, eine Rückruf-funktion zu aktivieren.

Die Kliniken, für die das MSC die Anrufe übernimmt, profitieren von einer deutlichen Entlastung in der Telefonie. Die Mitarbeiter dort können sich mehr auf die Patientenversorgung konzentrieren und werden nicht mehr durch fehlgeleitete Anrufe gestört. Ärzte, Pflegekräfte und Sekretariatsmitarbeiter melden eine deutliche Entlastung durch eine viel geringere Anzahl von Anrufen. Die bisher positiven Rückmeldungen unterstreichen die bislang gesammelten Ergebnisse und Erfahrungen.

Die Aufgaben des MSC gehen weit über eine reine Vermittlungstätigkeit hinaus. Die Mitarbeiter terminieren ambulante Patienten, versenden Informationsschreiben für die Patienten (Abb. 1), bearbeiten Befund- und Rezeptanfragen, vermitteln Anfragen an die Ärzte, koordi-

nieren Konsile und geben allgemeine Auskünfte.

Mittlerweile arbeitet das MSC für die Medizinische Klinik I (Gerinnungs-, Immunologische, KMT- und Onkologische Ambulanz), die Klinik für Augenheilkunde (Stationen, Poliklinik und Orthoptik), die Klinik für HNO (Poliklinik, Pädaudiologie) und die Ambulanzen der Klinik für Orthopädie, Frauenheilkunde und Kinderkardiologie. Weitere Kliniken sind in der Planung.

Arbeit im MSC erfordert hohes Maß an Kundenorientierung

Die Anrufe der angebundenen Kliniken werden Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 bis 17.00 Uhr ins MSC geroutet. Außerhalb dieser Zeiten erfolgt die Anrufbearbeitung durch die Kliniken selbst.

Um die medizinischen Sachverhalte klären zu können, arbeiten im MSC ausschließlich Mitarbeiter mit langjähriger Erfahrung in einem medizinischen

Ausschnitt aus Informationsschreiben für Patienten bei Terminvereinbarung

Abb. 1

Sehr geehrte Frau xy,

mit Ihnen wurde ein ambulanter Untersuchungstermin in der Poliklinik der Augenklinik der Uniklinik Köln am **Dienstag, den 8.2.2011** um **10.00 Uhr** vereinbart.

Die Untersuchung findet in der Augenklinik (Gebäude 34 auf dem Lageplan), im Erdgeschoss statt.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenstellung der **wichtigsten Informationen**:

Benötigte Unterlagen

Um Ihnen zeitaufwendige und belastende Doppeluntersuchungen zu ersparen, helfen uns die Untersuchungsergebnisse Ihrer Ärzte, bei denen Sie bisher betreut worden sind. Bitte bringen Sie **folgende Unterlagen** (sofern vorhanden) zur ambulanten Untersuchung mit:

- Poliklinik-Berechtigungsschein (wird vom Augenarzt ausgestellt und gilt nur für Patienten in Nordrhein-Westfalen)
- Überweisungsschein (vom Augenarzt)
- Ihre Krankenversicherungskarte (Chipkarte)
- Vorhandene Untersuchungsbefunde (Original oder Kopie)
- Befunde von Röntgenuntersuchungen
- Vorhandene Patientenpässe oder Patiententagebücher (z. B. Blutzuckertagebuch, Marcumarpass, Allergiepass, Röntgenpass, Glaukumpass)
- Liste mit den aktuell einzunehmenden Medikamenten

Kerpener Straße 62
50937 Köln
Telefon +49 221 478-0
Telefax +49 221 478-4095

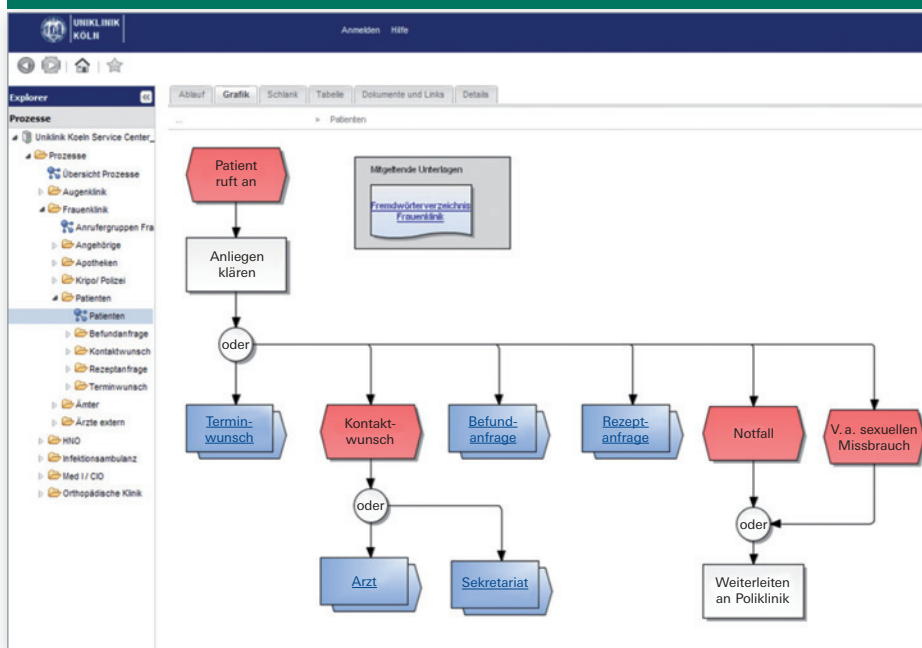
www.uk-koeln.de

Universitätsklinikum Köln (AöR)

Vorstand: Prof. Dr. Edgar Schömig (Vorsitzender und Ärztlicher Direktor) • Dipl.-Kfm. Günter Zwilling (Kaufmännischer Direktor)
Prof. Dr. Joachim Klosterkötter (Dekan) • Vera Lux (Pflegedirektorin) • Prof. Dr. Peer Eysel (stellv. Ärztlicher Direktor)
Bank für Sozialwirtschaft Köln • BLZ: 370 205 00 • Konto: 815 0000 • IBAN: DE04 3702 0500 0008 1500 00 • BIC: BFSWDE33XXX
Steuernummer: 223/5911/1092 • Ust-IdNr.: DE 215 420 431 • IK: 260 530 283
ÖPNV: Straßenbahn Linie 9 Hst. Lindenburg, Linie 13 Hst. Gleueler Str./Gürtel • Bus Linie 146 Hst. Leibplatz

Ausschnitt (Beispiel Frauenklinik)

Abb. 2



Beruf (Gesundheits- und Krankenpfleger/innen, Medizinische Fachangestellte). Grundvoraussetzung für die Arbeit im MSC sind sehr gute kommunikative Fähigkeiten, Freundlichkeit, Organisationstalent und ein hohes Maß an Service- und Kundenorientierung.

Da die Mitarbeiter mit den elektronischen Terminkalendern umgehen können müssen, sind Erfahrungen im Umgang mit dem PC von Vorteil (KIS, E-Mail Programm, SAP, Office). Alle Mitarbeiter haben zusätzlich eine Telekommunikationsschulung zum Thema „Professionelle Gesprächsführung“ besucht. Vor Anbindung einer neuen Klinik oder eines neuen Fachbereichs hospitieren die Mitarbeiter dort, um Einblick in die Abläufe vor Ort zu gewinnen. Zusätzlich erhalten sie eine Schulung zu den wichtigsten Erkrankungen, die in der Klinik behandelt werden. Eine besondere Chance bietet das MSC Klinikmitarbeitern, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr am Krankenbett tätig sein können. Auch für Eltern besteht die Möglichkeit, in unterschiedlichen Teilzeitmodellen zu arbeiten.

Um sicherzustellen, dass jeder Anruf nach einem vorher defi-

nierten Standard bearbeitet wird, nutzen die Mitarbeiter ein Prozessstool (Abb. 2), in dem die Anrufprozesse aller angebotenen Kliniken und Dokumente wie Informationsschreiben und Fremdwörterverzeichnisse hinterlegt sind. So kann zum Beispiel nachgesehen werden, wie vorzugehen ist, wenn ein Patient mit Schluckbeschwerden in der HNO einen Termin wünscht. Speziell in der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern ist das Tool sehr hilfreich.

Die Anrufe gehen über eine spezielle Telefonsoftware ein, die diverse Funktionen für die Anrufer und die Mitarbeiter des MSC bietet. So sieht jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz, wie viele interne und externe Anrufer aktuell in der Warteschleife sind und wie lange diese schon warten; welcher Anrufer einen „Call Back“ (Rückruf) wünscht; welcher der Kollegen gerade telefoniert, frei ist oder sich in der Anrufnachbearbeitung befindet.

Die Telefonsoftware ermöglicht es, statistische Auswertungen durchzuführen. So lassen sich zum Beispiel die Anzahl der empfangenen und angenommenen Telefonate, die Anzahl der Call Backs (Rückrufe) und ein-

geleiteten Anrufe über einen definierten Zeitraum sowie Wartezeiten am Telefon auswerten. Dies bietet die Möglichkeit, die Anruferentwicklung zu verfolgen, den Anteil der „verloren gegangenen Anrufe“ zu bestimmen und die Personaleinsatzplanung entsprechend zu steuern. Aktuell werden monatlich zirka 10 000 Anrufe von den Mitarbeitern im MSC bearbeitet.

Mitarbeiter und Kunden sind deutlich zufriedener

Das MSC hat zur Entlastung der Mitarbeiter in den Ambulanzen geführt und die Erreichbarkeit der Kliniken deutlich verbessert. Hervorzuheben ist die hohe Kundenzufriedenheit, weil nun jedes Anliegen zeitnah und freundlich bearbeitet wird. Dies hat eine intern durchgeführte Befragung unter den Mitarbeitern ergeben. Demnach ist die Mehrheit der Befragten (Ärzte, Pflegepersonal, Verwaltungsmitarbeiter) (sehr) zufrieden mit dem MSC (Weiterempfehlungsrate > 80 Prozent).

Die Ausweitung der Übernahme von Telefonnummern weiterer Fachdisziplinen kann nach erprobten Modellen fortgeführt werden. Die Resonanz zeigt sich bereits heute durchweg positiv. Innerbetrieblich zeigt sich eine geringere Belastung von Pflegepersonal, Ärztlichem Dienst und Verwaltungspersonal durch die Telefonie. Somit findet ein effizienter Einsatz von Mitarbeitern statt, der zudem die Zufriedenheit derselbigen steigert. Damit ist das Medizinische ServiceCenter zu einem erfolgreichen Konzept für die Uniklinik Köln geworden.

Anschrift der Verfasser:

Kai-Uwe Buschina,
Stellvertretender Pflegedirektor
E-Mail: kai-uwe.buschina@uk-koeln.de

Claudia Hänsch, Projektmanagerin,
Stabsstelle Pflegedirektion
E-Mail: claudia.haensch@uk-koeln.de

Mandy Beau,
Teamleitung Medizinisches ServiceCenter
E-Mail: mandy.beau@uk-koeln.de

Uniklinik Köln
Kerpener Straße 62, 50937 Köln