

Die Tochtergesellschaften der KVB

Wir gestalten Versorgung – so lautet ein Motto der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB). Um die Zukunft im Gesundheitswesen mitgestalten zu können, ist es allerdings notwendig, sich auch auf den zunehmenden Wettbewerb gerade im Bereich der ambulanten medizinischen und psychotherapeutischen Versorgung einzustellen. Die KVB hat dafür Tochtergesellschaften gegründet, die im „Bayerischen Ärzteblatt“ in dieser und den nächsten Ausgaben vorgestellt werden. Den Auftakt macht die dienstälteste KVB-Tochter: Die Gedikom GmbH mit Sitz in Bayreuth.



Mitarbeiter der Gedikom bei der Arbeit.

Gedikom – eine Erfolgsgeschichte

Vor gut einem Jahr hat die KVB mit der Gedikom GmbH in Bayreuth ihre erste Tochtergesellschaft gegründet. Hervorgegangen aus der Vermittlungs- und Beratungszentrale (VBZ) der KVB in Nürnberg, ist die Gedikom auf einem guten Weg, zu einem wichtigen Anbieter für telefonische Dienstleistungen im Gesundheitsbereich zu werden. Ein aufregendes Jahr liegt hinter dem Gedikom-Team – Zeit für eine erste Bilanz und einen Blick in die Zukunft.

Der Name Gedikom steht für Gesundheitsdienstleistung Kommunikation und beschreibt damit exakt das Tätigkeitsfeld der hundertprozentigen KVB-Tochter. Rund 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, so genannte Call-Center-Agents, bearbeiten rund um die Uhr die eingehenden Anrufe – etwa 75 000 im Monat. Im Mittelpunkt steht dabei die Organisation

und Vermittlung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes außerhalb der Öffnungszeiten der Arztpraxen.

Herzstück des Call-Centers sind 40 hochmoderne Arbeitsplätze, die modular aufgebaut sind und auch in Sachen Technik und Ergonomie keinen Wunsch offen lassen. Jeder Arbeitsplatz ist mit zwei hoch auflösenden Bildschirmen ausgestattet: Während der Call-Center-Agent auf dem einen Monitor die relevanten Informationen mit Hilfe einer neuen Einsatzleitsoftware aufnimmt, zeigt ihm der andere Monitor den exakten Standort des Anrufers an. So genannte digitale „Wallboards“, die an den Wänden angebracht sind, geben dem Raum nicht nur das Flair eines Kontrollzentrums, sondern zeigen auf einen Blick alle wichtigen Informationen zu Betrieb und Auslastung.

365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag steht das Call-Center der Gedikom in Bayreuth zur Verfügung, damit Patienten auch nachts, an Wochenenden und an Feiertagen ärztliche Hilfe vermittelt werden kann. Zu jeder Zeit sind mindestens zwei Vermittler im Einsatz. In den Stoßzeiten, etwa am Samstagmorgen, nehmen zwischen 20 und 25 Mitarbeiter gleichzeitig Anrufe entgegen. Komplett besetzt ist das Call-Center zu den Hochlastphasen, zum Beispiel an den Weihnachtsfeiertagen, dem Karfreitag oder bei Grippewellen. Ein webbasiertes so genanntes „Forecast-Modul“ hilft bei der Personalplanung: Aus den Anruferzahlen der Vergangenheit berechnet es für jeden Tag und jede Stunde das zu erwartende Aufkommen an Anrufen und erreicht dabei eine sehr hohe Genauigkeit. Dies ermöglicht eine optimal ausgerichtete Personalplanung, die es der Gedikom erlaubt, besonders wirtschaftlich zu arbeiten.

Bei unter drei Prozent der Anrufe handelt es sich um Notfälle. Die Mitarbeiter entscheiden anhand der geschilderten Symptome, ob ein Notfall vorliegt und veranlassen in Absprache mit der zuständigen Rettungsleitstelle, dass ein Rettungswagen mit Notarzt zum Patienten fährt. Bei ihrer Entscheidung sind die Telefonvermittler an die Leitlinien des Notarztindikationskatalogs gebunden. Alle haben außerdem Berufserfahrung in einem medizinischen Assistenzberuf, wie beispielsweise Arzthelfer, Rettungsassistent oder Krankenpfleger. Vertieft wird dieses Wissen durch regelmäßige

Zahlen und Daten zur Gedikom

Gesellschaftszweck	Erbringung von Hilfstätigkeiten für die KVB und Übernahme weiterer Aufgaben, insbesondere für Träger der Sozialversicherung (vgl. § 75 Abs. 6 SGB V und § 85 Abs. 5 SGB IV)
Gesellschafter	KVB vertreten durch den je amtierenden Vorstand
Geschäftsführung/ Vorstand	Geschäftsführer: Christian Hess
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes - Vermittlung der Notdienstapotheken - Psychotherapeutenvermittlung - Funkkoordinierte Einsatzplanung der Taxizentrale Nürnberg

Fortbildungen und Schulungen, bei denen den Gedikom-Mitarbeitern von Ärzten verschiedenster Fachrichtungen Kenntnisse zu unterschiedlichen medizinischen Bereichen vermittelt werden. Aber auch Rhetorik und Gesprächsführung werden gezielt trainiert.

Größter Auftraggeber der Gedikom ist bislang die KVB, für die die Gedikom nicht nur die Organisation und telefonische Vermittlung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes insbesondere in Franken übernimmt, sondern auch die Vermittlung freier Psychotherapieplätze und die Terminvergabe im Mammographie-Screening. Außerdem geben die Telefonagenten der Gedikom Auskunft über die geöffneten Notdienstapotheken.

Nach fast einjährigem Bestehen der Gedikom ist nun – neben dem Aufbau eines starken und kompetenten Teams – natürlich die Erweiterung des Kundenstammes vorrangiges Ziel. Zu den „Wunschkunden“ zählen dabei nicht nur Kassenärztliche Vereinigungen, die wie die KVB bei der Vermittlung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes oder bei Terminvereinbarungen unterstützt werden können. Auch für Krankenkassen oder Apotheken und Apothekenverbände bieten sich telefonische Dienstleistungen wie beispielsweise Infohotlines oder Erinnerungskaktionen an. Susanne Sperlich, die Kaufmännische Leiterin der Gedikom, nennt als zentrale Punkte der Geschäftsphilosophie „Qualität, Kompetenz und Effizienz“ und betont, dass man sich daher bewusst nicht über das Krite-

rium der Preisführerschaft am Markt etablieren will. Das Konzept scheint aufzugehen: Mit der Gmünder Ersatzkasse (GEK) konnte bereits ein weiterer Kunde gewonnen werden und mit einer ganzen Reihe von Unternehmen befindet sich die Gedikom derzeit in aussichtsreichen Verhandlungen. So fällt auch das Fazit des Geschäftsführers der Gedikom GmbH, Christian Hess, absolut positiv aus: „Ich bin mit unserem ersten Jahr sehr zufrieden und optimistisch, was die Zukunft angeht.“

Im Internet präsentiert sich das Unternehmen übrigens seit kurzem mit einem komplett neu gestalteten Auftritt unter www.gedikom.de.

Tobias Müller (KVB)

Auf gute Zusammenarbeit



Will mit der KVB neue Wege beschreiten: Theo Zellner, Präsident des Landkreistags.

Quelle: Bayerischer Landkreistag

Die Verantwortlichen von Bayerischem Landkreistag und der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) haben Ende September bekannt gegeben, eine gemeinsame Absichtserklärung zur Weiterentwicklung der sektorenübergreifenden medizinischen Versorgung in den bayerischen Landkreisen zu unterzeichnen.

Wesentliche Elemente darin sind eine bessere Verknüpfung der ambulanten und stationären medizinischen Versorgung sowie eine Abstimmung bei der Implementierung neuer Versorgungsformen, wie zum Beispiel Medizinischer Versorgungszentren. Die Absichtserklärung soll Ende November unterschrieben werden.

Angesichts zahlreicher Herausforderungen, denen sich die Verantwortlichen für die Struktur des Gesundheitswesens in Bayern zu stellen haben, führt kein Weg an einer engen Abstimmung und Kooperation vorbei. „Die Zeiten der Abgrenzung sind für alle Seiten vorbei. Wenn wir das hohe Versorgungsniveau in Bayern erhalten möchten, dann geht dies nur, wenn wir Hand in Hand arbeiten. Mit der KVB haben wir einen Partner, der für Qualität in der Medizin und Psychotherapie steht. Und wir Landräte wissen genau, wo die Menschen in den einzelnen Regionen unseres Freistaates der Schuh drückt. Gemeinsam wollen wir Bewährtes erhalten, aber auch neue Wege beschreiten“, so der Präsident des Landkreistags, Theo Zellner. Die im Landkreistag zusammengefassten 71 Landkreise betreiben Krankenhäuser an 135 Standorten in Bayern.

Auf der Agenda für die Kooperation stehen deshalb neben der Schnittstellenthematik ambulant/stationär auch die Situation der Notärzte und die Nachwuchssorgen insbesondere im hausärztlichen Bereich, wie Dr. Gabriel Schmidt, Bereichsvorstand Hausärzte der KVB, erklärte: „Gerade in den ländlichen Regionen stellen wir zunehmend fest, dass nur mit erheblichem Aufwand Nachfolger für Praxen zu finden sind. Das breite Tätigkeitsspektrum und die geforderte Verfügbarkeit nahezu rund um die Uhr führen leider dazu, dass es den dringend benötigten Nachwuchs eher in die großen Städte zieht – sofern die jungen Kolleginnen und Kollegen nach dem Studium nicht sowieso ins Ausland gehen. Wir hoffen, dass wir mit den Landräten gemeinsam zusätzlich zu unserem überregionalen Förderprogramm für angehende Allgemeinmediziner auch Möglichkeiten ausloten können, eine Niederlassung als Arzt in den weniger gut versorgten Regionen Bayerns wieder attraktiver zu gestalten.“

Martin Eulitz (KVB)