

In eine neue Zukunft

Dr. med. Monika Hänggi, CEO

- 1. Halbjahr 2014
 - Neue Geschäftsleitung
 - Organigramm
 - Dienstleistungsangebot
 - Kennzahlen
- Zukunft
 - Qualität
 - Weiterbildung
 - Marketing und PR

1. Halbjahr 2014



Neue Geschäftsleitung:

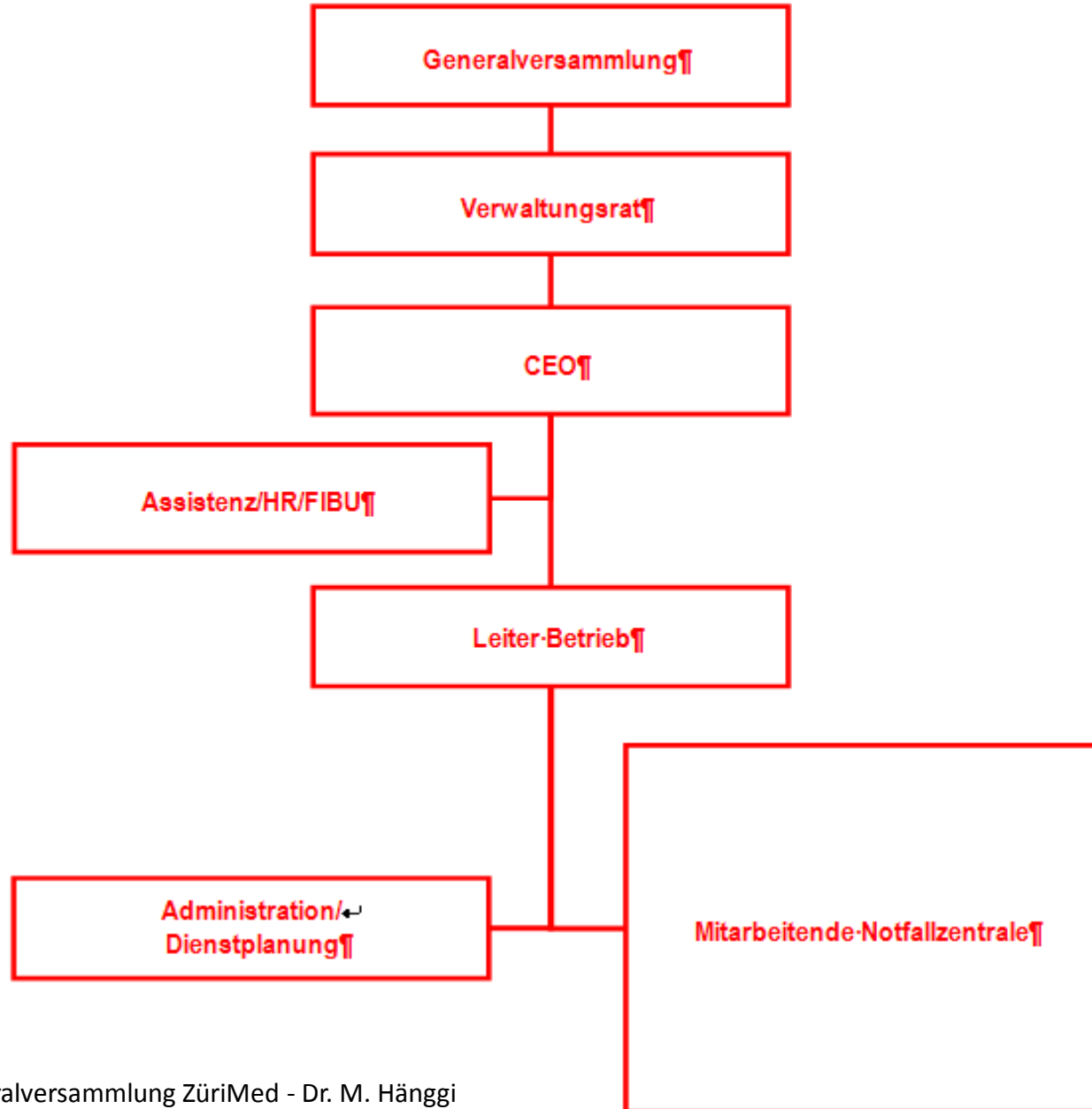
- Dr. Monika Hänggi, CEO
- Eduard Helfer, Leiter Betrieb und Callcenter



Dr. med. Monika Hänggi

- 1996 – 2004 Ausbildung Facharzt Strahlentherapie
- 2004 - 2013 Leiterin Medizincontrolling
Kantonsspital Bruderholz (heute KSBL)
- 2004 – 2007 Wirtschaftsstudium (MBA)
- Ab Januar 2014 CEO Ärztefon AG,
Projektleiterin AGZ

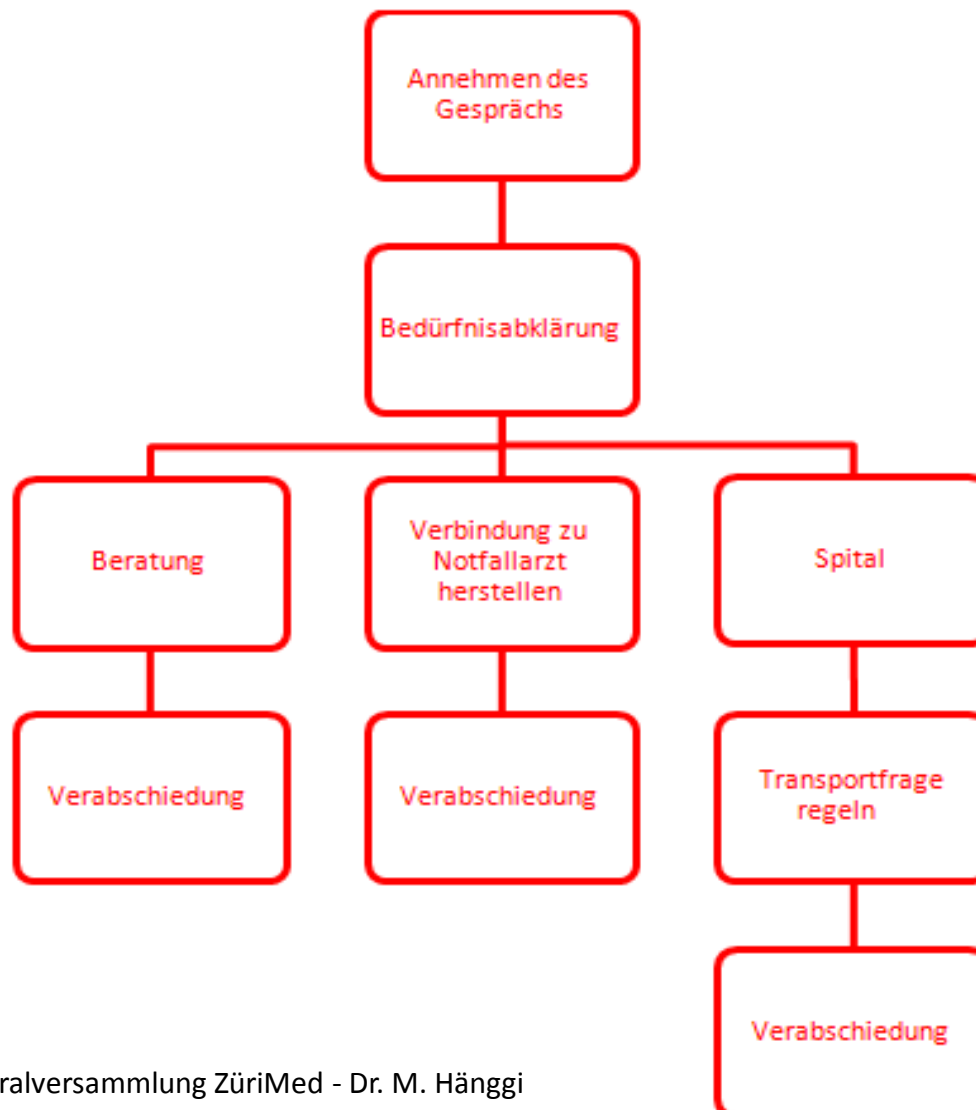
Organigramm



Dienstleistungsangebot

- Organisation und Koordination des amb. Notfalldienstes
- Callcenter -> Triage
 - Nichtärztliche Beratung
 - Vermittlung an den Dienstarzt

Gesprächsablauf



Kennzahlen Dienstleistung 2013

- Angenommene Anrufe 126'824 (+ 6 %)

- angenommen innerhalb 30“ 89.67 % 113'721
- angenommen innerhalb 60“ 94.35 % 119'664

- Nacht (zwischen 19:00 – 07:00) 26.81 % 33'997
- Wochenende (Fr 19:00 - Mo 07:00) 40.00 % 51'401

- Im Schnitt ein Anruf alle vier Minuten

- Triagierung an die Notfallärzte:
 - 66 % an die Hausärzte
 - 13 % an die Kinderärzte
 - 7 % an die Augenärzte
 - 5% an die Frauenärzte
 - 4 % an die Psychiater

- Häufigste Beurteilungen:
 - 12 % Schmerzen
 - 10 % Grippe / Erkältung / Infektionen
 - 7 % Verschlechterung des Allgemeinzustandes
 - 7 % Fieber
 - 7 % Drogen / Alkohol
 - 5 % Verletzungen / Unfall

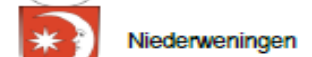
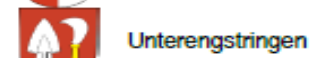
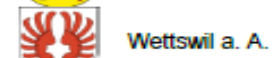
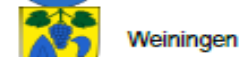
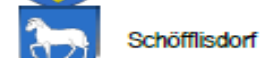
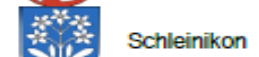
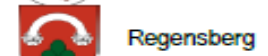
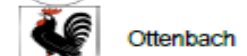
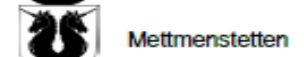
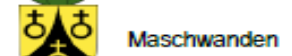
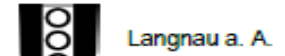
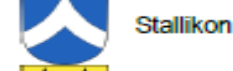
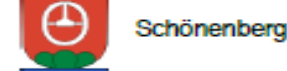
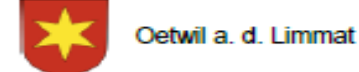
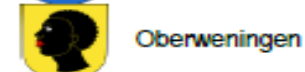
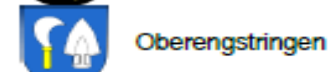
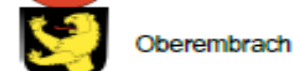
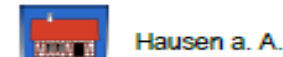
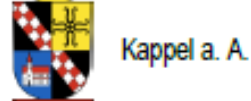
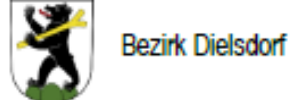
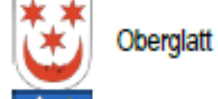
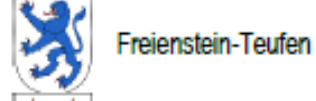
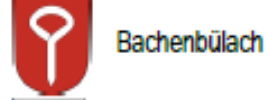
Kennzahlen Personal

- 17 Mitarbeitende mit total 1'410 %

- Administration: 230 % 3
- Call-Agents: 1'180 % 14

- Durchschnittsalter: 43 Jahre

- Durchschnittliche Anstellungsdauer: 5 Jahre



Akquisition

- 5 offene Offerten
 - 2 Kanton Zürich
 - 3 ausserkantonale (Bern, Zug, Thurgau)

2. Zukunft



Qualitätssicherung von zentraler Bedeutung:

- Interne Qualitätssicherung:
 - Kontinuierliche Schulung der Mitarbeitenden zu med. Wissen, Kommunikation und Prozesstreue (neues Konzept etabliert per 01.06.2014)

- Externe Qualitätssicherung:
 - Nachweis der Kundenzufriedenheit in repräsentativen und messbaren Werten (neues Konzept in Bearbeitung)

- Implementation eines computerassistierten Assessments (Implementation 2. Semester 2014)

- Neu definiert und in verschiedene Beschwerdetypen aufgegliedert:
 - Beschwerden zur Dienstleistung der Ärztefon AG
 - Beschwerden zur Dienstleistung in der Zusammenarbeit mit den Ärzten
- Beschwerden werden statistisch erfasst und zur weiteren Qualitätssteigerung, im Sinne einer lernenden Organisation, genutzt.

- Die Mitarbeitenden wählen die Lernthemen aus einem Gesamtangebot eigenständig aus.

Das Lernangebot umfasst unter anderem:

- Evaluation der geführten Gespräche
 - Fortbildungen zu Medizin, Kommunikation und Prozesse
 - Erarbeiten von Artikeln für die Wissensdatenbank
-
- Randomisierte Evaluation von Gesprächen durch die Leitung

- Überprüfung der Weiterbildung anhand eines «Creditsystems» -> Bestandteil der jährlichen Mitarbeiterqualifikation.
- Lehrkompetenz:
 - Vermittlung der medizinischen Inhalte durch ärztliche Lehrkräfte
 - Vermittlung der kommunikativen Skills durch Fachperson
 - Neue Mitarbeitende werden nach erwachsenenbildnerischen Kriterien geschult. (Momentan noch nicht implementiert.)
- Fernziel:
 - Zertifizierung der Weiterbildung durch das Qualitätslabel „eduqua“
 - Diplom als „Telemedizinische FachberaterIn“ durch die Schweiz. Gesellschaft für Telemedizin und e-Health

Marketing und PR

- Jahresbericht



Marketing und PR

- Flyer A⁴ und A⁵:
 - Praxis
 - Gemeinden

ÄRZT+FON 044 421 21 21

Die Notfallzentrale Ihres Arztes

Wir sind die offizielle ärztliche Notfallzentrale der Stadt Zürich
und der angeschlossenen Gemeinden

Sie brauchen ärztliche Hilfe oder einen medizinischen Rat?

Abends, Nachts, an Wochenenden und Feiertagen oder bei
Abwesenheit Ihres Arztes?

Wir beraten Sie kostenlos zu gesundheitlichen Fragen oder
vermitteln Ihnen den diensthabenden Arzt.

Wählen Sie einfach die Nummer

044 421 21 21

und Ihnen wird fachkundig geholfen. Zögern Sie nicht uns
anzurufen.

Wir sind 365 Tage und 24 Stunden am Tag immer für Sie da.

Die telefonische Beratung und Vermittlung durch die Ärztelefon AG ist für Sie dank Ihrer
Gemeinde kostenlos. Die ärztlichen Dienstleistungen werden vom Arzt abgerechnet.

Ärztelefon AG, Grütstrasse 60, 8802 Kilchberg ZH - Die Notfallzentrale Ihres Arztes

Marketing und PR

- Newsletter 3 x / Jahr an die Gemeinden

ÄRZT+FON-INFO

ÄRZTEFONBEITRAG 2015

Der Beitrag 2015 bleibt unverändert bei CHF 2.14 / Einwohner.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Wir haben dieses Frühjahr das Beschwerdemanagement neu definiert und aufgegleist. Dies beinhaltet:

- Beschwerden zur Dienstleistung der Ärztefon AG
- Beschwerden zur Dienstleistung der diensthabenden Ärzte
- Beschwerden von Ärzten, welche sich über die Dienstleistung, entweder durch die Ärztefon AG oder ihrer Kollegen beschweren

Unser Bestreben, unsere Qualität kontinuierlich weiter zu verbessern, ist darauf angewiesen, dass wir konstruktive Kritik entgegen nehmen, evaluieren und nötigenfalls die entsprechenden Schritte einleiten.

Selbstverständlich sind wir auch für positive Rückmeldungen empfänglich und freuen uns darüber.

Wir bitten Sie, allfällige Rückmeldungen an Eduard Helfer, Leiter Betrieb (e.helfer@aezrtefon.ch) zu richten.

BILDUNG

Im Zusammenhang, die Qualität unserer Dienstleistung kontinuierlich zu steigern, haben wir ein Lernkonzept erarbeitet, welches die permanente Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden regelt. Dazu gehört auch die Evaluation der geführten Beratungsgespräche nach den Schlüsselqualifikationen der Mitarbeitenden.

- Medizinisches Fachwissen
- Das Einhalten von Prozessen (Prozessstreue)
- Kommunikative Fähigkeiten und Patient empowerment

Das Konzept tritt Mitte dieses Jahres in Kraft und wird schrittweise eingeführt.

PALLIATIV-CARE

Die Ärztefon AG freut sich, Ihnen mitzuteilen, dass wir ab Mitte Jahr die Hotline des Pilotprojektes „Palliative Care“ betreuen werden. Wir setzen alles daran, den Bürgerinnen und Bürgern nicht nur in Notsituationen weiter zu helfen, sondern auch zu beraten und ihnen die nötige Hilfestellung zu ihrer momentanen Situation anzubieten.

Ärztefon AG, Grüsstrasse 60, 8802 Kilchberg ZH, Telefon 044 421 21 21, email sekretariat@aezrtefon.ch

Info-Nr.1/2014

→

Juni 2014-GL

Marketing und PR

- Informationen an die Ärzte in der Zürcher Ärztezeitung 4 x / Jahr



Marketing und PR

- Kundenbesuch:
Veranstaltungen zur Präsentation der Firma nach aussen
 - Aktuell drei Kundenbesuche vereinbart



- Moderne, übersichtlich gestaltete Homepage (noch ausstehend)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

