

Qualitätssicherung im Röntgen – einmal anders

oder was bringt den Röntgenfirmen die Qualitätssicherung?

H. Gschwind

Rückblick in das Jahr 1990. In einem grösseren schweizerischen Medizintechnikunternehmen waren in der Abteilung Röntgen sieben Aussenendienstservicetechniker angestellt. Diese betreuten etwa 2100 Röntgenanlagen in den Arztpraxen. Der Arbeitsplatz und der Wohnort waren identisch und fast gleichmässig über die ganze Schweiz verteilt. Die Qualitätssicherung im Röntgen steckte noch in den Kinderschuhen. Auf freiwilliger Basis wurden nur wenige qualitätssicherungsähnliche Wartungen durchgeführt. Die meiste Zeit der Techniker wurde aber für Störungseinsätze aufgewendet.

Und genau diese Störungseinsätze waren nun der springende Punkt. Man stelle sich vor: Ein Servicetechniker wusste am Montagmorgen nur vage, wie sich seine Arbeitswoche gestalten würde, weder zeitlich, geographisch noch «technisch-intellektuell». Wenige Termine, welche oft erst am Freitag vereinbart wurden, waren bekannt. Die restlichen Einsätze wurden gleichentags oder innert zweier Tage disponiert.

Während der Fahrt zum ersten Kunden erreichte ihn auch schon der erste Anruf für die nächste Störung. Das Natel C war zu dieser Zeit noch fest im Fahrzeug installiert. Nun begann auch der psychische Stress. Kann der neu vereinbarte Termin eingehalten werden, obwohl er gar noch nicht wusste, wie lange er für die Behebung der anstehenden Störung brauchte? Dem wachsenden Zeitdruck wurde nun mit forcierter Fahrweise entgegengewirkt. Oft auch mit behördlichem Expresszuschlag belohnt, sprich Busse wegen Geschwindigkeitsübertretung. Von der Ankunft beim Kunden bis zum Eintreffen in der Arztpraxis verstrichen nochmals nervige Minuten. Es war schwierig, einen geeigneten Parkplatz zu finden.

Eine kurze Demonstration des Kunden zeigte, dass mit dem grossen Fokus die Strahlung ausblieb. Die Fehlerbehebung überdauerte die Mittagspause. Gegen zwei Uhr war endlich die Störung beseitigt. Das Kugellager im Stativkopf rasselte und quietschte immer noch, musste aber aus Zeitgründen unbeachtet bleiben. Hiermit war die nächste Störung vorprogrammiert! Trotz

knurrendem Magen lag ein Mittagessen nicht mehr drin, denn der nächste Kunde wartete schon. Während der Fahrt erreichte ihn nochmals die Zentrale: ob noch eine Störung für heute möglich wäre? Ja, er will es versuchen.

Diesmal Glück gehabt, es war der Temperaturregler der Entwicklungsmaschine und das passende Ersatzteil im Auto. Ein Blick aufs Natel zeigte, dass vermutlich die Zentrale versuchte, ihn mehrere Male zu erreichen. Der Rückruf bestätigte es: Der nächste Tag ist bereits wieder mit zwei Störungseinsätzen verplant. Nach dem kniffligen Austausch der Komponente und den langwierigen Testläufen bis zur korrekten Badtemperatur verging nochmals viel Zeit. Für einen kurzen Test der Röntgenanlage und eine allfällige Justage der Zentrierung blieb keine Zeit mehr.

Am Abend dann die letzte Störungsbeseitigung. Die Lichtvisierlampe war schnell gewechselt und einjustiert. Für das Abdichten der Dunkelkammertüre blieb aber definitiv keine Zeit mehr.

Auf der Heimfahrt ein Anruf an die Lieben zu Hause, sie sollen doch schon mit dem Nachtessen beginnen. Der Abend mit Freunden der Astronomie fiel, wie schon letzten Monat, ins Wasser, und der Kilometerstand hat sich seit dem Morgen um weitere 250 Kilometer erhöht. Und morgen werden es sicher wieder über 200 zusätzliche Kilometer sein. Die angestaute Überzeit könnte vielleicht schon nächste Woche mit einer kleinen Tranche abgebaut werden. Das war aber höchst unsicher und nicht planbar.

Nach etwas über 2 Jahren entschied sich der Techniker, den stressigen und unberechenbaren Job aufzugeben und sich einem anderen Gebiet in der Industrie zuzuwenden. Er nahm eine Arbeit an, wo nicht nur die Arbeitszeiten fixiert waren, sondern auch die Freizeit geplant werden konnte.

Dem Unternehmen blieb nichts anderes übrig, als die Stelle neu auszuschreiben und eine 6monatige Ausbildung des Neulings in Kauf zu nehmen. Die Berufsgattung Röntgentechniker gibt es nicht, also musste das Personal aus art-

Korrespondenz:
Heinz Gschwind
Wiroma AG
Waldeggstrasse 63/1
CH-3097 Liebefeld-Bern
Tel. 031 974 08 74
Fax 031 974 08 70

Wiroma – Der Spezialist für Röntgen und Strahlenschutz

Alles rund ums Röntgen

Zusammenarbeitspartner der FMH Services

Beratungen rund ums Röntgen

www.wiroma.com

verwandten Berufen rekrutiert und eingeschult werden. Der Unternehmer musste durchschnittlich alle 18 Monate mit einer Kündigung eines Servicetechnikers rechnen.

Die Kosten für einen Personalwechsel schlagen, nebst den üblichen Personalkosten, mit etwa einem halben Jahreslohn zusätzlich zu Buche. Dass auch diese Kosten wieder eingespielt werden müssen, ist klar. Den Stundenansatz von Fr. 164.– auf Fr. 180.–, die Reisekilometer von Fr. –,90 auf Fr. 1.10 erhöhen usw. und dann noch unsinnigere Rechnungsbeträge fordern. Bereits damals konnte der einfache Wechsel einer Lichtvisierlampe über Fr. 700.– kosten!

14 Jahre später. Die Qualitätssicherung ist eingeführt und fast ausnahmslos akzeptiert. In einem jungen Unternehmen, bei welchem ein Teil der Techniker der damaligen Firma angestellt bzw. Teilhaber sind, betreuen heute 7 Techniker zwar «nur» 1200 Kunden, aber das mit akzeptablen Arbeitsbedingungen. Die Arbeitsansätze für Qualitätssicherung und Wartungen sind Wochen im voraus geplant. Die Störungseinsätze sind noch ein Bruchteil von früher. Seit

über sechs Jahren musste das Jungunternehmen keine Kündigung eines Servicetechnikers entgegennehmen.

Und die Preise? Die Stundenansätze variieren zwischen Fr. 125.– und Fr. 155.– je nach Technologie. Es gibt neu Bagatellpauschalen für Kleinstreparaturen von Fr. 120.– bis max. Fr. 260.–. Dem gegenüber steht einzig für den Kunden der zusätzliche Aufwand von durchschnittlich etwa Fr. 900.– pro Jahr für die komplette Qualitätssicherung. Dank dieser wird aber auch das Praxispersonal entlastet.

Es muss nicht besonders erwähnt werden, dass auch für den Anwender die Qualitätssicherung mehr Ruhe und weniger Ausfälle im Praxisalltag erwirkt hat. Jede Störung zieht nicht nur Reparaturkosten, sondern auch versteckte Folgekosten nach sich.

Zieht man noch, unter der Voraussetzung einer klaren und offenen Kommunikation, den geschäftlich-kollegialen Umgang mit den Inspektoren des BAG in Betracht, so kann auch seitens der Behörden in manchen Fällen ein Entgegenkommen und eine tolerante Umsetzung der Vorschriften erwartet werden. Tolerant nicht in der Sache, denn auch hier gilt das Gesetz, tolerant aber in der Zeit.

Qualitätssicherung im Röntgen – ja, denn es gewinnen alle.



Ihr Partner, wenn Zahlungseingänge sich verzögern!

Säumige Patientinnen und Patienten? Wenn die Zahlungsmoral krankt, ist Erfahrung gefragt. Wir sind die Spezialisten, entlasten Sie von Inkassosorgen und treiben für Sie die Honorarforderungen ein. Und all dies zu fairen Konditionen, mit grosser Sensibilität und mit der gefragten Kompetenz. Damit Sie sich aufs Wesentliche konzentrieren können. Zum Wohl Ihrer Patientinnen und Patienten.

Votre partenaire pour le règlement de vos factures!

Avez-vous des patients mauvais payeurs? Si cela vous irrite, faites appel à notre expérience. Nous sommes des spécialistes, nous nous occupons de vos soucis de contentieux et encaissons pour vous les honoraires dus! Et tout ceci à des conditions équitables, avec tact et compétence. Pour que vous puissiez vous concentrer sur l'essentiel. Pour le bien de vos patients et patientes. FMH Inkasso Services • Thorackerstrasse 3 • 3074 Muri b. Bern
Tel. 031 950 80 30 • Fax 031 950 80 40 • E-Mail: mail@fmhinkasso.ch



Stellenplattform für Ärztinnen und Ärzte Service en ligne de placement www.FMHjob.ch

Für Fragen kontaktieren Sie Frau Logovi von der Abteilung Stellenvermittlung in Bern unter Tel. 031 359 12 12 oder E-Mail: fmhstv@hin.ch.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à prendre contact avec Madame Logovi de «l'Office de placement» à Berne au numéro de téléphone 031 359 12 12 ou e-mail: fmhstv@hin.ch.

FMH Consulting Services
Stellen- und Praxisvermittlung / Office de Placement
Elfenstrasse 18, 3000 Bern 16
Tel./tél. 031 359 12 12, Fax/fax 031 359 11 12, E-Mail: fmhstv@hin.ch