



Das Team vom Aesculap-Kundenservice Orthopädie / Wirbelsäulenchirurgie Deutschland organisiert mit dem Malteser Hilfsdienst in Borken die schnelle Hilfe für unsere Kunden.

Gerüstet für den Notfall

Borken, eine Kleinstadt zwischen dem Ruhrgebiet und der holländischen Grenze. Tuttlingen, 600 km südlicher gelegen. Seit über zehn Jahren besteht zwischen diesen beiden Orten eine enge Verbindung. Aesculap in Tuttlingen und der Stadtverband des Malteser Hilfsdienstes in Borken kooperieren auf vorbildliche Weise, um schnelle Hilfe leisten zu können.

Durch diese Zusammenarbeit ist es möglich, dass der Aesculap Kundenservice bei unvorhersehbarem Implantatbedarf kurzfristig in ganz Deutschland Hilfe anbieten kann.

Stellt eine Klinik während einer OP fest, dass ein spezielles Implantat benötigt wird, das in der Klinik nicht vorrätig ist, greift die OP-Leitung zum Telefon und bittet den Aesculap Kundenberater um Hilfe bei der Beschaffung des fehlenden Implantats. Diese Notsituation kommt glücklicherweise nur sehr selten vor, im konkreten Fall ist jedoch schnellste Hilfe gefragt.

Der Aesculap Kundenberater recherchiert, in welcher nächstgelegenen Klinik das benötigte Implantat im Kommissionsbestand vorliegt und klärt mit dieser Klinik ab, ob das Implantat zur Verfügung gestellt werden kann. Auf Grund des hervorragenden Kundenbeziehungsmanagements unseres Kundenservice sind diese Anfragen in der Regel erfolgreich.

Wenn anschließend bei den Borkener Maltesern das Telefon klingelt und sich der Kundenberater aus Tuttlingen meldet, ist auch dort Organisationstalent gefragt. Jetzt muss das Implantat schnellstmöglich von der einen zur anderen Klinik transportiert werden.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter des Malteser Hilfsdienstes machen sich sofort auf die Suche nach einem Fahrzeug des medizinischen Transportdienstes, das in der Nähe der beiden Kliniken stationiert ist. Dafür greifen sie auf eine eigene Datenbank zurück, die im Laufe der Jahre aufgebaut und immer weiter gefüllt wurde. Steht kein Malteser-Fahrzeug zur Verfügung, arbeiten die Borkener Malteser bundesweit mit allen anderen Hilfsorganisationen zusammen - je nachdem, welche nächstgelegene Dienststelle den Transport des Implantats übernehmen kann. Gibt es keine Hilfsorganisation in unmittelbarer Nähe, dann werden auch schon mal die Feuerwehr oder der kommunale Rettungsdienst gebeten, den Transport durchzuführen. Je nach

Entscheidung des operierenden Arztes erfolgt der Transport manchmal sogar mit Blaulicht und Martinshorn.

Noch während der Transport telefonisch organisiert wird, erhalten die Mitarbeiter des Malteser Hilfsdienstes alle notwendigen Daten per E-Mail, z.B. Adressen und Namen der Ansprechpartner.

Der Fahrer meldet dem Malteser Hilfsdienst möglichst laufend den aktuellen Status des Transports. Durch die direkte Weiterleitung dieser Information kann Aesculap den Kunden ebenfalls auf dem Laufenden halten und mitteilen, bis wann das Implantat durch den Fahrer direkt an die Mitarbeiter im OP übergeben wird.

Alles in allem eine organisatorische und kommunikative Höchstleistung des Malteser Hilfsdienstes und des Aesculap Kundenservice-Teams. Dadurch können wir unseren Kunden im Notfall einen unschätzbaren Mehrwert bieten.