

SwissDRG soll Spitäler zum Optimieren anregen – gerade beim Management chirurgischer Instrumente

## Reparieren heisst die Devise – mit Kompetenz

Wissen Sie, wie hoch Ihre Kosten für das ständige A-jour-Halten aller chirurgischen Instrumente in Ihrem Spital sind? – Wie viele Spitaldirektoren könnten diese Frage beantworten, indem sie alle Details auf Franken und Rappen belegen? – Allenfalls könnte sich ein gewiefter Wirtschaftsprüfer in der «kreativen» Konto-Aufteilung zwischen Reparaturen, Unterhalt, Verbrauchsmaterial oder – je nach Budgetbeschaffenheit – aktivierten Neuanschaffungen zurecht finden. Da es aber führende Privatkliniken und erfolgreiche Kantonsspitäler gibt, die bereits neue Wege im Instrumenten-Management gefunden haben, liegt der Schluss nahe, dass diese selbst eine Kostentransparenz geschaffen haben. Nachdem sie die Konsequenzen daraus gezogen haben, sparen sie tüchtig. Wir zeigen wie.

Die Ausgangslage ist praktisch überall dieselbe: Chirurgen haben mit ihrer Arbeit eine erstklassige Versorgung ihrer Patienten sicherzustellen. Gleichzeitig ist es aufgrund von Wirtschaftlichkeitsüberlegungen angezeigt, den Einsatz von Geräten und Instrumenten kostenbewusst zu planen. Nachhaltigkeit in sämtlichen Beschaffungsprozessen – im Sinne eines betriebswirt-

schaftlich optimierten Supply Chain Managements – erhält als Maxime den Charakter eines Erfolgsfaktors. Im Bereich chirurgischer Instrumente sind diese Überlegungen naturgemäss heikel, denn bei aller Effizienzsteigerung kann es niemals darum gehen, Qualitätseinbussen aus Ersparnisgründen oder gar Rationierungen ins Auge zu fassen. Also ist es notwendig, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, die es erlauben, die Lebensdauer teuer beschaffter chirurgischer Instrumente zu erhöhen.

### Kriterien für die Reparaturenentscheidung

Die Wiederaufbereitung sterilisierbarer, wiederverwendbarer chirurgischer Instrumente kann auf unterschiedliche Weise durchgeführt werden. Reparaturenentscheidungen werden natürlich dadurch erschwert, dass Interessenlagen und Informationsasymmetrien zwischen Herstellern, Händlern, Reparaturdienstleistern und Spitälern bestehen. Hersteller bevorzugen möglichst niedrige Reparaturquoten aus Gründen eines konstant hohen Verkaufsvolumens. Arbeitet ein Spital mit Händlern zusammen, werden im Durchschnitt bloss 30 Prozent repariert, während das Einschalten eines Reparaturdienstleisters die Quote auf bis zu 90 Prozent erhöht.

Nun geht's darum, mit Instrumenten zu arbeiten, die überhaupt und vor allem recht oft repariert werden können. Dies wird durch entscheidende Kriterien beeinflusst:

- Ein Hersteller kann Reparaturen ausschliessen oder ihre Zahl begrenzen.



Beratung für ein optimales Sieb-Management

- Auslauf-Modelle werden durch Neuprodukte ersetzt und von einer Reparatur ausgeschlossen, obwohl sie noch reparierbar wären.
- Ist dies Produkt konstruktiv und materialbezogen robust genug, um längere Zeit eingesetzt werden?
- Besteht sogar die Möglichkeit, die Reparatur mit einer Produktveredlung zu kombinieren, so dass der Gebrauchswert gesteigert, der Reparaturzyklus verlängert und somit noch mehr gespart wird?
- Schliesslich die Beschaffungsstrategie: Was dominiert im Spital: Reparaturmanagement oder reine Investitionsgesichtspunkte?

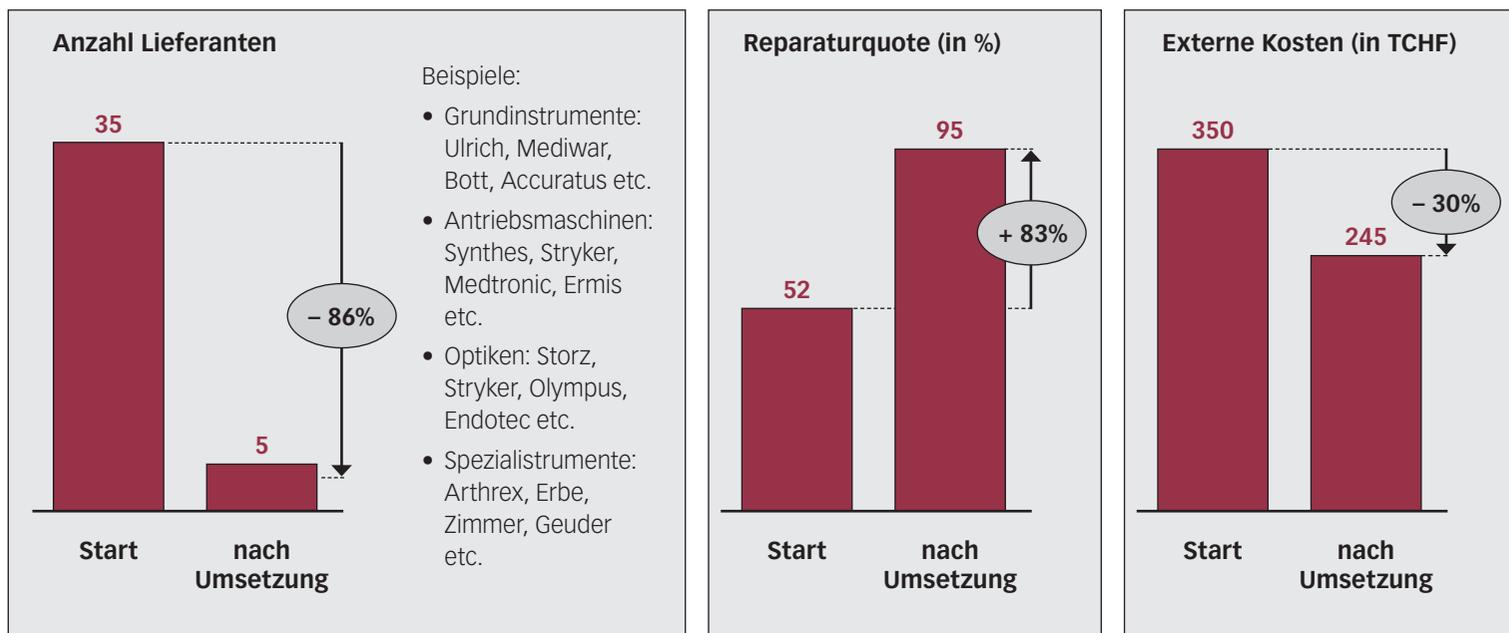
### Ein fortschrittlicher Lösungsansatz

Es besteht also hohe, schwer budgetier- und kontrollierbare Kosten für Reparaturen und



Bernhard Holz, Geschäftsführer Schnorrenberg GmbH, im Fachgespräch mit einem zufriedenen Kunden.

Abbildung 1: Zahlen und Fakten – Kundenbeispiel (anonymisiert)



Reparaturersatz von chirurgischen Instrumenten, Optiken und Antriebsmaschinen. Usus ist bislang eine hohe Ersatzquote bei Reparaturen über die Hersteller. Für das Spital bedeutet das A-jour-Halten zudem einen hohen administrativen Aufwand, vom Verantwortlichen für die Abwicklung der Reparaturen bis hin zur Buchhaltung.

Der Lösungssatz besteht darin, dass ein Grossteil, bis 90% der Instrumente, über eine herstellerunabhängige Stelle ohne Handelsinteressen repariert wird. Wegen der Minimierung der Ansprechpersonen ergibt sich gleichzeitig eine bessere Übersicht. Vorteilhaft ist, wenn ein Bring- und Holservice besteht, der den Paketversand ersetzt. Das führt zusätzlich zu einer Senkung des administrativen Aufwands, bei den regelmässigen persönlichen Kontakten kann der Service optimiert werden.

Ein hoher Anteil Reparaturen durch eine herstellerunabhängige, auf Reparaturen spezialisierte Firma bringt also eine deutliche Kosteneinsparung durch weniger Reparatur-Ersatz. Das zeigen vier Beispiele aus der Praxis, die in Abbildung 1 zusammengefasst sind.

Einen neutralen Reparatur-Dienstleistungs-Service bietet die Instru-Rep AG in Rapperswil. Sie arbeitet als Generalunternehmen für 90% möglicher Reparaturen. Die Hersteller-unabhängige und professionelle Instandsetzung erfolgt bei der Firma Schnorrenberg, einige Kilometer ausserhalb von Berlin (160 Mitarbeiter, primär Chirurgiemechaniker, zertifizierte Prozesse). Hier

werden normkonforme Reparatur vorgenommen von:

- allen Arten von chirurgischen Instrumenten diverser Hersteller
- allen starren Optiksystemen ab 1,9 mm Durchmesser
- allen Arten von Antriebs-/ Bohr- und Sägesystemen
- HF-Zubehör: wie Kabeln, Elektroden und Pinzetten
- Containern und Siebkörben

Mit zum Angebot gehören Planung und Anfertigung von Sonderanfertigungen sowie Veredlungen diverser Artikel, ein Hol- und Bring-service (1–2 x/Woche) und ein Leihpool zur Überbrückung der Reparaturzeit von Optiken und Antriebsmaschinen sowie Zubehör. Darüber hinaus besteht eine Beratung in Bezug auf Aufbau, Optimierung der Ablauf-Prozesse im Reparaturmanagement.

### Leistungsstark und kompetent

Die Philosophie von Schnorrenberg besteht in einer hohen fachlichen Kompetenz, langjähriger Erfahrung sowie ständiger Weiterbildung und Entwicklung. Neben den allgemeinen Standardinstrumenten gehören modernste High-Tech-Systeme zum Reparaturspektrum. Eingesetzt werden:

- Industrielaser zur Herstellung präziser und sehr belastbarer Verbindungen
- CNC-Arbeitsplätze zur Herstellung von speziellen Ersatzteilen, Konstruktion am Auto-Cut-Arbeitsplatz

- computergesteuerte Schleifmaschinen für Trepane
- Galvanisation mit Antikorrosionsstrasse
- Gleitschleifanlagen mit aktiver Oberflächenbearbeitung
- medizinische Druckluftherzeugung bei  $-70^{\circ}\text{C}$  mit 100% Entfeuchtung

Sinnvoll und effizient reparieren heisst, die Grundsätze modernster Technik zu berücksichtigen. Für die Reparatur heutiger Instrumentensysteme reicht handwerkliches Können nicht mehr aus. Die Instandhaltung operationensensibler Instrumente beinhaltet neben den technischen und technologischen Prozessen auch die Einhaltung der vom Gesetzgeber vorgegebenen Richtlinien und Gesetze, insbesondere der amerikanischen FDA-Richtlinien.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und einen kompetenten Service zu bieten, arbeiten die 160 Fachleute in 9 Spezial-Centern:



Ein Anschluss-element für ein AO-Antriebssystem: Alle Teile bestehen jetzt aus Edelstahl. Durch diese Veredelung kann die Reparaturzahl nochmals deutlich erhöht werden.



1. Reparatur von chirurgischen Standardinstrumenten
2. Reparatur von minimalinvasiven Instrumenten
3. Reparatur von Mikro- und Augeninstrumenten
4. Reparatur von flexiblen Zusatzinstrumenten zur Endoskopie
5. Reparatur von AO-Antriebssystemen (Druckluft-, Akku-, elektrischen Systemen)
6. Reparatur von Containern und Zubehörteilen für die ZSVA
7. Prototyp- und Sonderfertigung unter Einbezug der Richtlinie 93/42/EWG, einschliesslich Genehmigungsverfahren
8. Kennzeichnungsabteilung
9. Siebprojekte

### Klare Unternehmungsstrategie

Das Unternehmen hat sich gegen den Verkauf von chirurgischen Instrumenten entschieden. Dadurch, dass Schnorrenberg keinem Hersteller verpflichtet ist, also auch keine Abnahmevereinbarungen erfüllen muss, kann die Notwendigkeit der Reparaturdurchführung ohne Interessenkonflikt entschieden werden.

Für die Kunden bedeutet diese Vorgehensweise, dass die vorhandenen Siebaufstellungen und Packlisten unverändert bleiben. Dies reduziert den Dokumentationsaufwand in der Sterilisationsabteilung erheblich. Zertifizierungen der ZSVA werden somit erleichtert. Das Rezept ist erfolgreich: Monatlich werden 90'000 chirurgische Instrumente repariert.

### Umfassendes Leistungsspektrum

Instru-Rep berät individuell über das optimale Vorgehen und Schnorrenberg bietet ein breites Angebot an Reparaturdiensten. Ein paar Facetten daraus:

### Standardinstrumentarium

Es werden sämtliche Instrumente aller Fachdisziplinen repariert. Eine Spezialität ist die anti-alkalische Oberflächenbearbeitung nach dem hauseigenen Amino-Passivierungs-Verfahren. Dabei wird die Oberfläche der Instrumente unter Einsatz von multifunktionalen Bädern geschützt.

### Reparatur von Antriebssystemen

Das Reparaturspektrum führt über den High-Speed-Bereich der Neurochirurgie bis zu den Standardbohrsystemen in der Unfallchirurgie und Orthopädie. Alle in den Kliniken eingesetzten Maschinensysteme werden repariert. Antriebssysteme, die im Zuge eines Generationswechsels der Hersteller Auslaufmodelle geworden sind, werden weiterhin instand gestellt. Der Betrieb verfügt ein Lager mit mehr als 45'000 Ersatzteilen. Weiter stehen mobile Prüfplätze für Antriebssysteme zur Verfügung. Diese ermöglichen es, die Leistungsfähigkeit der Geräte im OP zu überprüfen. Diese Werte werden dann mit den Sollwerten verglichen und auf Wunsch als Standardwerte in die EDV im Spital eingepflegt.

### Minimalinvasive Chirurgie, Zubehör und Instrumente für starre Endoskopie

Moderne und leistungsfähige Industrielaser ermöglichen eine zeitgemässe und qualitätsorientierte Reparaturtechnik. Damit werden die unterschiedlichsten Materialien miteinander verbunden und somit höchste Funktionalität als Reparaturergebnis garantiert. Bei stromführenden MIC-Instrumenten führen die Fachleute während der Reparatur grundsätzlich eine sicherheitstechnische Überprüfung durch.

### Starre Endoskope

Es wird kein Reparaturaustausch durchgeführt. Spitäler erhalten immer ihre eingeschickte Originaloptik zurück. Optiken mit Totalschaden wer-

den nach Freigabe eines Kostenvoranschlages durchgeführt. In der Abteilung Optik sind alle Mitarbeiter Feinoptiker aus Präzisions- und Optikbereichen. Das Wissen um das Öffnen bzw. Schliessen von Optiken ist kein Geheimnis. Wichtig dabei ist, dass die eingesetzten Werkstoffe eine hohe Standfestigkeit gegen die alkalische Reinigung haben und den Temperaturen bei der Sterilisation gerecht werden. Entscheidend ist die Zufriedenheit der Mediziner, und dafür sorgen Instru-Rep und die Berliner Spezialisten.

### Endotherapieprodukte

Bei der Instandhaltung werden bruchresistente Kunststoffhandgriffe sowie geschliffene Spiralen eingesetzt. Diese schützen die Arbeitskanäle vor Aussägungen und verhindern somit das Durchscheuern dieser empfindlichen Bauteile in den flexiblen Endoskopen. Die mit Mikroschliff versehenen Funktionsteile garantieren speziell in vernarbtem Gewebe einen glatten Schnitt. Für den Anwender sind die Qualitätsverbesserungen erheblich. Verlängerte Standzeiten der Endotherapieinstrumente führen zu deutlichen Entlastungen der Kostenstellen in den Krankenhäusern. Die Ersparnis bewegt sich zwischen 15 % und 20 %.

### Siebzählung/Siebsichtung

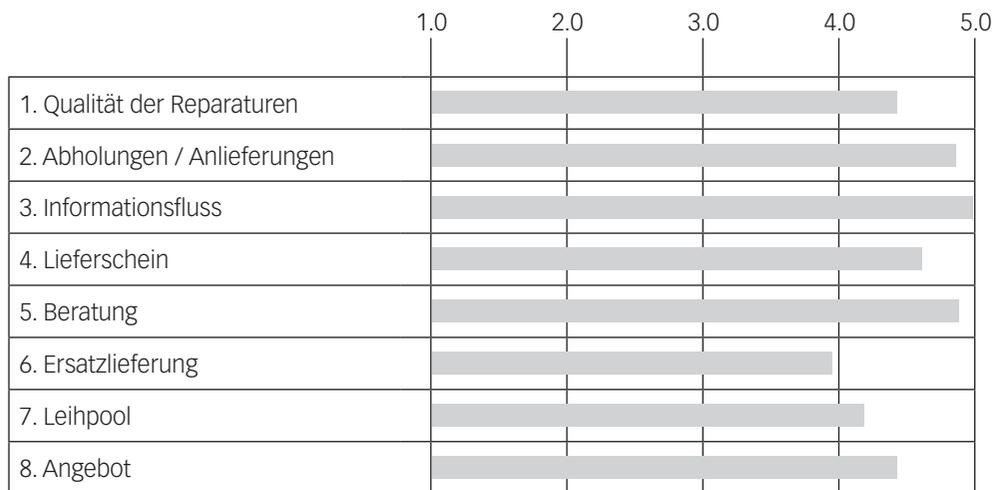
Auftraggeber haben die Möglichkeit, eine fachgerechte und herstellernerneutrale Siebsichtung mit Siebreorganisation durchführen zu lassen. Das Fachpersonal in Berlin verfügt über eine alle notwendigen Qualifikationen und Ausbildungen für die Einführung eines Instrumentenmanagementsystems in einem Spital.



Jedes reparierte Gerät kann unter Originalbedingungen geprüft werden.

### Abbildung 2: Kundenbefragungen – Wie sind Sie mit Instru-Rep und Schnorrenberg zufrieden?

Mittelwert über alle im Jahre 2012 befragten Kunden



Skala: 5 = sehr gut, 3 = genügend, 1 = unbefriedigend

### Bei der Auswahl der Instrumente beginnt's

Die Reparaturmöglichkeiten von kostenintensiven, sterilisierbaren Instrumenten wird immer wichtiger. Die Möglichkeit, ein Produkt beherrscht zu reparieren, hängt naturgemäss mit dessen Konstruktion, Materialbeschaffenheit und Robustheit beim Gebrauch zusammen. Reparierbare Produkte sind meist teurer als nicht reparierbare. Unter Berücksichtigung der Reparaturstrategie kann es dennoch sinnvoll sein, das (vermeintlich) teurere Produkt zu kaufen, weil dessen Wiederaufbereitung die Kosten je Eingriff senkt. Gesamthaft lassen sich folgende Effekte zusammenfassen:

- Betriebswirtschaftliche Vorteile
- Die Kosteneinsparungen in einem gut kontrollierbaren Bereich beugen einer Rationierung andernorts vor.
- Die Kostensenkungen schaffen Freiraum für neue Investitionen.
- Die Schonung von Ressourcen bei Mehrfachwendung bedeutet einen ökologischen Pluspunkt.

### Nachhaltig profitieren

Wenn führende Privatkliniken und erfolgreiche Kantonsspitäler auf die Qualität von Instru-Rep und Schnorrenberg vertrauen, ist das kein Zufall. «In jedem Fall ist es für uns eine Herausforderung», unterstreicht Schnorrenberg-Geschäftsführer Bernhard Holz, «was wir darunter verstehen, ist eine langfristige, nachhaltige Partnerschaft, welche sichere Vorteile für unsere Kunden schafft. Wir nehmen ihre Wünsche ernst und wenn wir uns nach ihrer Zufriedenheit

erkundigen, so schätzen sie insbesondere vier Elemente:

- Jedes zu reparierende Instrument wird vollständig zerlegt und von Grund auf gereinigt. So wird keine selbst im hintersten Winkel versteckte minime Ablagerung übersehen, ebenso kein kleinstes Teil, bei dem man sonst keinen Defekt vermutet hätte.
- Jeder Arbeitsschritt wird vollständig dokumentiert. Die Rückverfolgbarkeit unserer Leistungen ist kein Problem. Das ist für den Operateur, fürs Qualitätsmanagement wie als Prophylaxe für allfällige juristische Schadenersatzansprüche von grosser Bedeutung. Unsere Arbeiten sind überdies FDA-konform.
- Nach Fertigstellung einer Reparatur werden die Original-Herstellerbezeichnung wie auch spezielle Kennzeichnungen eines Spitals wieder oberflächenabhängig per Elektrolyt-Verfahren oder per Laser aufgebracht. Des Weiteren wird auf dieselbe Weise ein Datumsvermerk erstellt.

- Schliesslich gewinnt die Veredelung der Instrumente als vierter Punkt immer mehr an Bedeutung. Unsere Kunden erhalten dadurch nicht nur neuwertige Produkte zurück, sondern erfahren eine echte Qualitätssteigerung bei verschleissintensiven Teilen und im Handling. Dass sich darüber hinaus die Lebenszeit veredelter Instrumente verlängert, wird sehr positiv aufgenommen.»

### Keine Gefahr von Hersteller-Abhängigkeiten

Dazu kommt, dass sich die Fachleute ausserhalb Berlins ständig über die neusten chirurgischen Instrumente ins Bild setzen, die auf den Markt gelangen. Was relevant ist, wird gekauft, total zerlegt und auf Herz und Nieren untersucht. «Nur wer weiss, welche Komponenten reparaturanfällig sind und weshalb, kann seinen Kunden gut raten und bei einem Austausch defekter Teile bessere, verschleissfreieere einbauen», erklärt Bernhard Holz. Auch der Ersatz integrierter Schaltungen, digitaler Herzstücke moderner Geräte, wird mit kompetenten Partnern vollumfänglich sichergestellt. So entsteht bei Schnorrenberg-Kunden in keinem Fall eine kostspielige Abhängigkeit von einem Hersteller oder Geräte-Lieferanten. Auch nach Ablauf von Garantiefreisten oder Gewährleistungszeiten für Austauschteile kommt keine Panik auf.

Die SwissDRG – um an den Beginn unserer Überlegungen zurück zu kommen – werden heilsam auf die Effizienzsteigerung, Prozessoptimierung und aufs Kostenbewusstsein wirken. Im Bereich chirurgischer Instrumente liegt eine deutliche Antwort bereit.

Text: Dr. Hans Balmer

### Weitere Informationen

Instru Rep AG, Susanne Nyffeler  
 snyffeler@hospitalpartners.ch  
 www.instru-rep.com

### Punkt für Punkt: Was Instru-Rep Spitälern bietet

- Nachhaltige Einsparung von rund 30% der Reparaturkosten
- Reparaturquote von über 90%, weniger Neuanschaffungen
- Erhöhte Unabhängigkeit von einzelnen Herstellern/Lieferanten
- Keine Porto- und Verpackungsmaterial-Kosten
- Deutliche Reduktion der Ansprechpartner
- Deutliche Vereinfachung bei der Logistik und Koordination
- Vereinfachte Abrechnung und Kostentransparenz
- Überbrückung der Reparaturzeit durch Leihinstrumente (Optiken, Antriebe)
- Herstellerqualität bei Reparaturen (mit Originalkennzeichnung)
- Berücksichtigung spezifischer Anforderungen (z.B. hausspezifische Schliffe, Gängigkeit, Kennzeichnungen etc.)
- Feedback bei auffälligen Beschädigungen oder Mustern bringt eine kontinuierliche Verbesserung beim Sterilisationsprozess und im OP