

# BG Kliniken und Unfallversicherungsträger arbeiten Hand in Hand

## Key Facts

- Die Onlinebefragung zum Schwerstverletzungsverfahren (SAV) bestätigt erneut, dass die BG Kliniken hervorragend auf die Bedarfe der Unfallversicherungsträger eingestellt sind
- Die Gesamtzufriedenheit mit den BG Kliniken ist mit über 90 Prozent weiter gestiegen
- Spezifische Anforderungen der Unfallversicherungsträger, zum Beispiel zu Reha-Planung und Reha-Management, werden von den BG Kliniken umfassend erfüllt

## Autorin

➤ **Maïke Weerts**

**Die Kliniken der gesetzlichen Unfallversicherung sind im Rahmen der „Onlinebefragung zur Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit SAV-Kliniken“ Bestandteil der Bewertung. Die von der DGUV durchgeführte Befragung dient der Qualitätssicherung der SAV-Kliniken und liefert für die BG Kliniken wertvolle Hinweise für die Zusammenarbeit mit den Unfallversicherungsträgern.**

**D**ie Ergebnisse der dritten SAV-Onlinebefragung liegen dem Klinikkonzern für alle neun Akutkliniken vor und bestätigen den Dienstleistungsgedanken der BG Kliniken für die Unfallversicherungsträger (UVT). In der gesetzlichen Unfallversicherung erbringen die BG Kliniken medizinische Leistungen: Sie haben besondere Angebote für die Unfallversicherungsträger und unterstützen sie maßgeblich bei der nachhaltigen Rückkehr und Wiedereingliederung der Versicherten in die Arbeitswelt. Das zentrale strategische Ziel der BG Kliniken lautet daher: „Wir sind Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger und unsere Patientinnen und Patienten.“

Das gleichlautende, im Jahr 2018 gestartete Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ ist ein Schlüsselprojekt zur Erreichung dieses Ziels. Der im Projekt erarbeitete strukturierte Vergleich der Prozesse diente dazu, Standards und Handlungsempfehlungen für effektive Prozessgestaltungen in den BG Kliniken zu identifizieren. Die SAV-Onlinebefragung der DGUV bot nun einen guten Anlass, die

Zufriedenheit an ebendiesen Schnittstellen zu überprüfen.

Es liegen für die BG Kliniken insgesamt 650 Bewertungen der Unfallversicherungsträger vor. Damit wurden noch einmal deutlich mehr Bewertungen für BG Kliniken abgegeben als bei der letzten Befragung im Jahr 2018 (493 Stück). Verteilt auf die neun Akutkliniken bietet dieser Rücklauf eine sehr gute Basis für die Auswertung und zeigt, dass die BG Kliniken bei fast allen Fragen intensiv von den Unfallversicherungsträgern genutzt werden und ein hohes Interesse an der Bewertung der BG Kliniken bestand.

### 94 Prozent Weiterempfehlungsrate bei BG Kliniken

Die Ergebnisse unterstreichen die hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Arbeit der BG Kliniken: Die Gesamtzufriedenheit ist von einem hohen Niveau auf knapp 92 Prozent erneut gestiegen. Auch die Weiterempfehlungsrate liegt bei über 90 Prozent. Gegenüber 2018 fand in den meisten Fragen eine weitere Verbesserung statt.

Die BG Kliniken verstehen sich als zentrale und verlässliche Ansprechstellen für die Belange und Bedarfe der Unfallversicherungsträger. Dies bestätigen die Befragungsergebnisse beispielsweise mit der Tatsache, dass in 90 Prozent kompetente Ansprechpersonen für die Anfragen des Reha-Managements „fast immer“ oder „häufig“ erreichbar sind.

Insgesamt zeigt die Umfrage eine hohe Zustimmung der Mitarbeitenden der Unfallversicherungsträger mit der Erreichbarkeit und der Kommunikation mit den Kliniken. Es findet in der Regel eine schnelle Kontaktaufnahme durch die Klinik statt, wenn um Rückmeldung gebeten wird. Die Ansprechpersonen für die Unfallversicherungsträger sind in den Kliniken sehr gut vernetzt, sodass bei Behandlungsbedarf in anderen Fachabteilungen die zuständige Ansprechperson auch darüber Auskunft geben beziehungsweise eine Rückmeldung organisieren kann. Ebenso beinhalten die Entlassberichte fast immer Hinweise aus anderen Fachabteilungen. Diese problemlose Einbindung mehrerer Fachdisziplinen verdeutlicht den Stellenwert der

interdisziplinären Arbeit in den BG Kliniken. Denn die speziellen Therapie- und Behandlungsangebote setzen eine interdisziplinäre und multiprofessionelle Zusammenarbeit voraus und können als ein wesentliches Kernelement in der Versorgung von Schwerstverletzten definiert werden.

Der Wunsch der Unfallversicherungsträger nach kurzfristigen Terminen für planbare Behandlungsmaßnahmen innerhalb einer Woche kann dagegen noch nicht immer zu deren Zufriedenheit erfüllt werden. Hier arbeiten die Kliniken an entsprechenden Maßnahmen, um die Nachfrage der Unfallversicherungsträger besser erfüllen zu können. Ein Austausch zu den konkreten Bedarfen findet zurzeit im Rahmen der Um-

setzung der Projektergebnisse intensiv zwischen den einzelnen Standorten und den jeweiligen Mitarbeitenden der Unfallversicherungsträger statt.

### Zufriedenheit bei der Unterstützung der Reha-Planung

Insbesondere durch die enge Zusammenarbeit mit dem Reha-Management wird in den BG Kliniken eine optimale Begleitung des Behandlungsprozesses ermöglicht. Reha-Maßnahmen werden in Abstimmung mit dem Unfallversicherungsträger gesteuert. Betrachtet man die Auswertungsergebnisse, so wird dieser Anspruch der BG Kliniken zur vollen Zufriedenheit der Unfallversicherungsträger erfüllt: Es zeigt sich über alle Kliniken hinweg eine hohe

Zufriedenheit der Befragten mit allen Themen rund um das Reha-Management. Die Unterstützung bei der Erstellung des Reha-Plans wird fast zu 100 Prozent von allen Teilnehmenden mit hoher Zufriedenheit bewertet. Eine abteilungsübergreifende qualifizierte und zügige Rückmeldung wird ebenso sichergestellt wie die Unterstützung für Fälle außerhalb des Reha-Managements. Und auch das erforderliche Angebot von zeitnahen Gesprächsterminen für die Reha-Planung kann von allen BG Kliniken zu circa 90 Prozent „fast immer“ oder „häufig“ angeboten werden. Die Ergebnisse der Onlinebefragung werden auch für einen internen Benchmark genutzt, um in allen BG Kliniken das Angebot im Sinne der Unfallversicherungsträger noch weiter zu optimieren.

Quelle: BG Kliniken (auf Grundlage der DGUV-Daten) / Grafik: kleonstudio.com

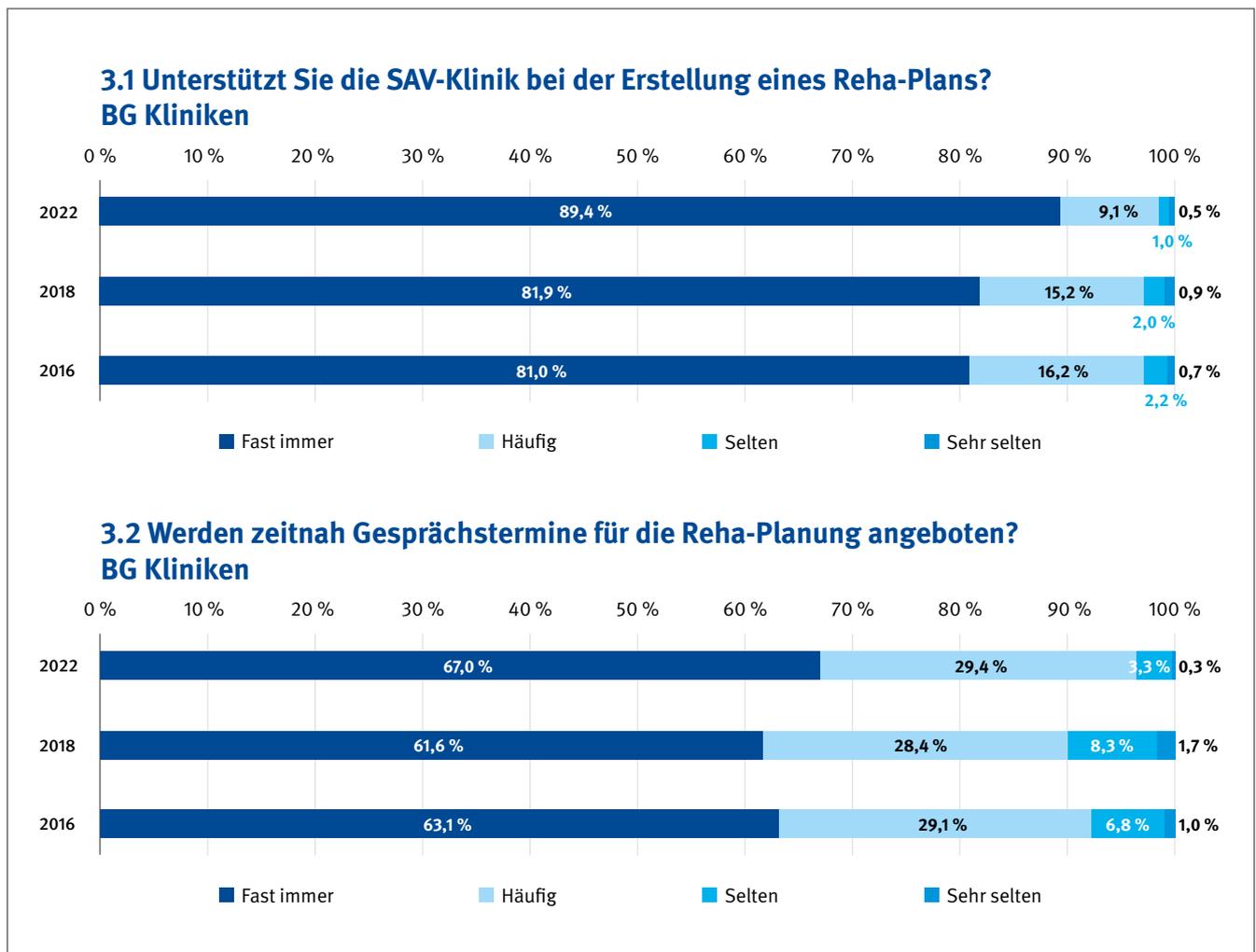


Abbildung 1: Die Zufriedenheit bezüglich der Reha-Planung im zeitlichen Verlauf



**Insbesondere durch die enge Zusammenarbeit mit dem Reha-Management wird in den BG Kliniken eine optimale Begleitung des Behandlungsprozesses ermöglicht. Reha-Maßnahmen werden in Abstimmung mit dem Unfallversicherungsträger gesteuert.“**

Eine Herausforderung in der Zusammenarbeit mit den Unfallversicherungsträgern sind die vorgegebenen Berichtsfristen und Laufzeiten sowohl für Entlassungsberichte als auch für beauftragte Gutachten. Hier liegen die Laufzeiten weiterhin oberhalb der Zielvorgaben, haben sich aber gegenüber der letzten Befragung im Jahr 2018 zum Teil verkürzt und damit deutlich verbessert.

Die Qualität der Berichte und Gutachten wird dagegen mit hoher Zufriedenheit bewertet. Die Berichte werden als fast immer schlüssig und vor allem vollständig in Bezug auf Plausibilität und Nachvollziehbarkeit der Einschätzung von Kausalität und Minderung der Erwerbstätigkeit (MdE) bewertet. Hier zeigen sich die enge Zusammenarbeit zwischen BG Kliniken und Unfallversicherungsträgern sowie die Kenntnis der Bedarfe der Unfallversicherungsträger aufseiten der Gutachterinnen und Gutachter in den BG Kliniken.

Allerdings wünschen sich die Befragten noch häufiger zeitnahe Information über Verzögerungen im Heilverfahren. Dies ist eine der im Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ formulierten Schnittstellen, sodass durch das Projekt bereits Lösungen und Verbesserungsvorschläge in den Kliniken erarbeitet wurden.

### **Fragen greifen Untersuchungsschwerpunkte auf**

In diesem dritten Durchgang der SAV-Onlinebefragung wurden speziell für die Bewertung der BG Kliniken Fragen aufgenommen, die Untersuchungsschwerpunkte aus dem Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ aufgreifen. Hier bestätigen die Ergebnisse die Erfolge des Projektes und zeigen eine hohe Zufriedenheit der Befragten in der Zusammenarbeit mit den Kliniken.

Die Befragten äußern eine hohe Zufriedenheit mit den lokalen Arbeitsmöglichkeiten, die von den BG Kliniken für die Mitarbeitenden der Unfallversicherungsträger bereitgestellt werden. Des Weiteren schätzen die Befragten das Wissen der Mitarbei-

rinnen und Mitarbeiter der BG Kliniken über die gesetzliche Unfallversicherung fast zu 100 Prozent als stets oder häufig vorhanden ein.

In allen BG Kliniken sind die UVT-Servicezentren als zentrale Anlaufstelle für alle Belange der Unfallversicherungsträger und Fragen rund um das Heilverfahren eingerichtet. Diese Kontaktstellen agieren als zentrale Schnittstelle zwischen BG Klinik und den Unfallversicherungsträgern und sorgen so für einen nahtlosen und sektorübergreifenden Ablauf in der Versorgung der Versicherten im Heilverfahren der gesetzlichen Unfallversicherung. Die Ergebnisse zeigen, dass die Nutzung der UVT-Servicezentren zu großer Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden führt. Von denjenigen, die das UVT-Servicezentrum

### **Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“**

Das Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ wurde von 2019 bis 2021 an allen neun Akutkliniken der BG Kliniken durchgeführt. Unter Einbezug von Mitarbeitenden der BG Kliniken und den Unfallversicherungsträgern wurden Untersuchungsschwerpunkte identifiziert, die die Zusammenarbeit betreffen. Die Prozesserhebung dokumentiert das Serviceangebot der BG Kliniken für die Unfallversicherungsträger und gibt wertvolle Hinweise für den weiteren Ausbau der Zusammenarbeit. Für die wesentlichen Schnittstellen zwischen BG Klinik und Unfallversicherungsträgern wurden vergleichbare Prozesse entwickelt. Die Ergebnisse des Projektes sind in Handlungsempfehlungen verdichtet, die in den BG Kliniken aktuell umgesetzt werden.



nutzen, sind mehr als 90 Prozent „sehr“ beziehungsweise „ziemlich zufrieden“ mit der Zusammenarbeit.

Die Befragungsergebnisse bestätigen die insgesamt sehr hohe Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit den BG Kliniken. Gleichzeitig liefern sie wertvolle und konkrete Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten für die BG Kliniken.

Verbesserungspotenziale liegen bei den Themen Berichtslaufzeiten und Fristen für Gutachten, zeitnahe Terminvergabe sowie zum Teil bei der zeitnahen Rückmeldung an die Unfallversicherungsträger. Hier werden

bei der Umsetzung der Handlungsempfehlungen im Projekt „Premium-Dienstleister für Unfallversicherungsträger“ zurzeit gemeinsam Ansätze erarbeitet, um die Zufriedenheit weiter zu erhöhen.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der dritten SAV-Onlinebefragung der DGUV, dass sich die BG Kliniken auf die Bedarfe der Unfallversicherungsträger an die SAV-Kliniken hervorragend eingestellt haben. Auf dieser Basis kann und wird die zielgerichtete und bedarfsorientierte Zusammenarbeit mit den Berufsgenossenschaften und Unfallkassen auch künftig zur Zufriedenheit sichergestellt und ausgebaut werden. 

### SAV-Klinik

Die BG Kliniken zählen zu den SAV-Kliniken. Dabei handelt es sich um Einrichtungen, welche die Anforderungen zum Schwerverletzungsartenverfahren, der höchsten Stufe des dreiteilig gegliederten stationären Heilverfahrens in der gesetzlichen Unfallversicherung erfüllen. 2013 in Kraft getreten, wurde nach zehnjähriger Praxiserfahrung und veränderten Rahmenbedingungen eine Weiterentwicklung der SAV-Anforderungen notwendig. Seit dem 01. Juli 2023 gelten die überarbeiteten Voraussetzungen.

Quelle: BG Kliniken (auf Grundlage der DGUV-Daten) / Grafik: kleonstudio.com

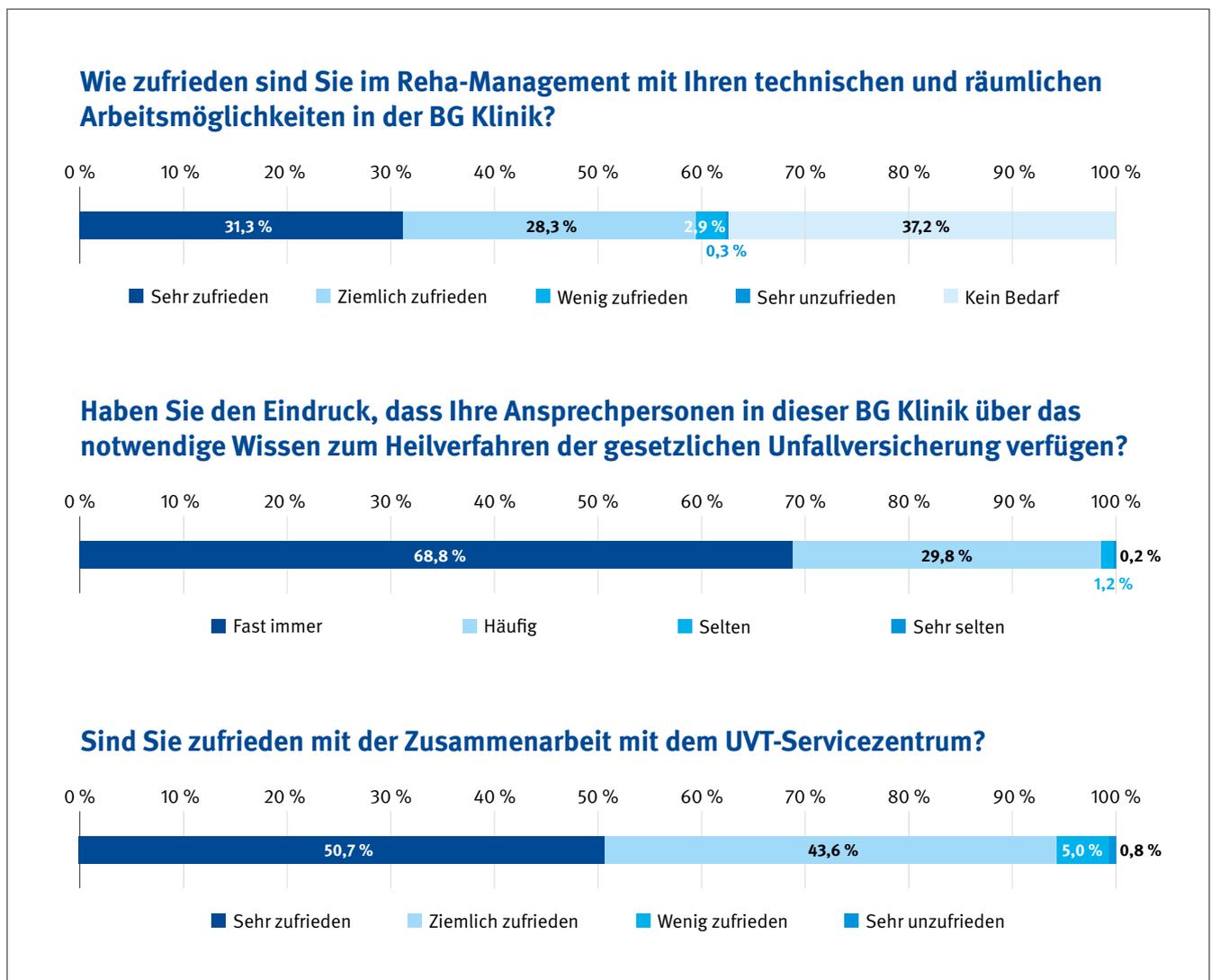


Abbildung 2: Umfrageergebnisse zur Zufriedenheit hinsichtlich Reha-Management, Heilverfahren-Wissensstand und der Zusammenarbeit mit dem UVT-Servicezentrum