

Implantate-Service Bei Anruf Lieferung im Vertrieb Deutschland

Gehen einem Krankenhaus die benötigten Knie- oder Hüftprothesen aus, ist nichts einfacher und schneller, als über den Aesculap Implantate-Service für Nachschub zu sorgen.

Ein Anruf genügt und schon liefert Aesculap die gewünschten Produkte innerhalb von 12 bzw. 24 Stunden frei Haus. Ob Arzt, Krankenhausverwaltung oder OP-Schwester – bei Bestellung bis 16:30 Uhr erfolgt der Versand noch am gleichen Tag. Per Nachtexpress mit Anlieferung zwischen vier und acht Uhr morgens kommt die Lieferung garantiert pünktlich vor OP-Beginn an.



■ Ralf Schumacher, Leiter Direktvertrieb, Team Orthopädie

Die Implantate-Hotline des „Customer Service Teams“ in Tuttlingen, werktags von 6:30 Uhr bis 20:00 Uhr geschaltet, ist auch am Wochenende erreichbar – für Bestellungen genauso wie für telefonische Produktberatung oder die Abstimmung über Lieferquote und Verfügbarkeit.

Auch am Wochenende bereit

Via Sonderfahrt sind auch Wochenendzustellungen möglich. „Diese sind vor allem in der Winterzeit gefragt, der Hauptzeit der Oberschenkelbrüche“ veranschaulicht Ralf Schumacher, Teamleiter Kundenservice Deutschland Orthopädie/Spine, die saisonalen Abhängigkeiten.

Pro Monat werden derzeit 5.100 Lieferungen per Tagexpress und 4.900 mit dem Nachtexpress verschickt, lautet die Hochrechnung der Logistikabteilung. Dieser Logistik-Service wird durch einen Implantate-Safe abgerundet, der genau dahin zugestellt wird, wo die Implantate-Sendungen am schnellsten und bequemsten entnommen werden können. Sei es die Klinikpforte, der Abstellraum oder OP-Eingangsbereich. Zudem werden die Sendungen in umweltgerechten Mehrwegboxen geliefert, über die das verbleibende Verpackungsmaterial entsorgt werden kann.

DOCH WAS TUN, WENN'S „BRENNT“?

- Wenn die Implantate kurzfristig innerhalb weniger Stunden benötigt werden?
- Wenn der Kunde die Implantate bei uns nicht rechtzeitig bestellt und der Patient bereits in der Narkose liegt, als dies auffällt?
- Wenn es bei einigen Artikeln Lieferprobleme gibt und das Implantat sofort von Krankenhaus A zum Krankenhaus B gefahren werden muss?
- Oder wenn nicht vorhersehbare Probleme während der OP auftreten und zusätzliches Material von einem externen Aesculap Krankenhaus gebraucht wird?

In diesen und ähnlich kuriosen Fällen kann Aesculap auf die sofortige Unterstützung durch die Malteser in Borken zählen. Seit fast fünf Jahren nutzt der Aesculap Implantate-Service circa ein- bis zweimal im Monat erfolgreich den Notfallfahrtdienst der Malteser.

RASCH HELFEN IN NOT

Wie im aktuellsten Fall vom 24. Mai 2006, als im Vertrieb folgender Notruf einging:

Das Malteser KH Köln hatte einen Patienten auf dem OP-Tisch liegen, der nach Einschlagen eines Hüftschafths den Femur (Oberschenkelknochen) sprengte. Diese Fraktur wollte man mit einem langen Revisionsschaft versorgen, der aber im Haus nicht vorhanden war.

Der Oberarzt informierte unseren Innendienst, dieser organisierte über die Malteser in Borken, dass die BiCONTACT

Revisions-Instrumente und Implantate innerhalb von 50 Minuten nach Anruf von einem KH in Essen mit Sonderrechten, also mit Blaulicht und Martinshorn, in Köln beim Kunden geliefert wurden.

Die Freigabe zur Nutzung der Sonder- und Wegerechte wurde vom Operateur gefordert, da der Patient zu dem Zeitpunkt noch auf dem OP-Tisch in der Narkose lag. Ein echter Notfall eben.

Echtes Teamwork

Die Zusammenarbeit mit dem Malteser Borken ermöglicht es Aesculap, schnell und flexibel auf Notfälle bundesweit zu reagieren. In dem Fall prüft zuerst der Tuttlinger Customer Service, in welchem Krankenhaus die benötigten Implantate als Kommissionsware vorhanden sind und ausgeliehen werden können. Diese Auskunft wird an einen zentralen Ansprechpartner der Malteser

weitergegeben, der den eiligen Transport innerhalb von wenigen Stunden oder gar Minuten (bei Sonderrechtsfahrten) bundesweit organisiert.

Schließlich geht es um den Patienten

Der Nutzen für den Kunden liegt klar auf der Hand. Die Malteser-Fahrzeuge sind laut §35 und §38 der Straßenverkehrsordnung mit Sonder- und Wegerechten ausgestattet und können nach Rücksprache mit dem Arzt unter Verwendung von Blaulicht und Martinshorn von den anderen Verkehrsteilnehmern „freie Bahn“ verlangen: ob bei Stau, Rotlicht oder Geschwindigkeitsbegrenzung. Denn wenn es um Menschenleben und ihre Gesundheit geht, zählt jede Minute.

5 Fragen an ...

Dart-Europameister in der Disziplin Shanghai

Umag, Kroatien, 2. Juni 2006



Marco Schuy

Abteilung MIC-Chirurgie
(Werk Instrumente)

Vermutlich werden wir alle es nie erfahren. Wie fühlt man sich als Dart-Europameister?

Einfach gut.

Wie haben Sie sich auf das Turnier vorbereitet?

Als ich vor elf Jahren aktiv mit dem Dartsport angefangen habe, waren zwei Stunden Training täglich unentbehrlich. Doch je länger man spielt, desto lockerer wird man. Einschließen auf die Automaten vor Ort war wichtig, aber das Wichtigste ist, den Kopf frei zu haben, sich nicht an den anderen Spielern orientieren und nicht verkrampfen. Auch die Tagesform und das Glück spielen mit. An diesem Tag hat einfach alles gepasst.

Wie kamen Sie zum professionellen Dartsport?

Zum Dart gehört nicht nur Übung und Talent dazu. Man muss auch gut rechnen und die Nerven behalten können. Der Wunsch, genau die Zahl zu treffen, die man gerade braucht, haben mich dazu motiviert, mich Gleichgesinnten im Verein anzuschließen.

Was macht Ihnen besonders Spaß?

Gewinnen. (lacht) Am meisten macht das Spielen in der Mannschaft Spaß. Einen Sieg gemeinsam zu erringen ist ein gigantisches Gefühl. An dieser Stelle meine Empfehlung an alle, die gerne Dart spielen, einem Verband beizutreten.

Und wenn Sie verlieren?

Wenn man blöd verliert, tut es schon weh. Doch bei berechtigten Niederlagen kann ich damit gut leben. Des einen Pech ist schließlich des anderen Glück.