NIEDERLASSUNG 01.02.2025

BDC|Umfrage-Ergebnisse: Kommunikation zwischen Durchgangsärzten und Verwaltungen der Unfallversicherungsträger



Telefonische Erreichbarkeit muss besser werden!

Im BG-lichen Heilverfahren wird eine enge Kooperation zwischen den Sachbearbeitern der UV-Träger und den Durchgangsärzten angestrebt, um vor allen in länger dauernden Heilverfahren eine qualitativ und zeitlich optimale Rehabilitation zu gewährleisten. Dabei werden uns als BDC von Durchgangsärzten immer häufiger Mängel bei der Kommunikation berichtet. Dieses Problem wurde auch in einer Vortragssitzung bei der UMED-Tagung in Mainz am 15.11.2024 thematisiert. Dies war der Anlass für eine online-Umfrage des BDC unter den 1.591 D-ärztlich tätigen BDC-Mitgliedern im Herbst 2024. 441 BDC-Mitglieder haben daran teilgenommen, vielen Dank dafür!

Die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage werden im Folgenden dargestellt.

Frage nach der Qualität der Kommunikation

Wie beurteilen Sie insgesamt die Form der Kommunikation mit den UV-Trägern im Hinblick auf Form, Höflichkeit und Respekt (Beurteilung nach Schulnoten)?

Die Gesamtqualität der Kommunikation wurde mit „Gut“ bis „Befriedigend“ eingeschätzt, tendenziell von Krankenhaus-D-Ärzten etwas besser als von Niedergelassenen. Das spricht dafür, dass auftretende Probleme in vielen Fällen im gegenseitigen Austausch gelöst werden können, sofern ein persönlicher – meist telefonischer – Kontakt erst einmal zustande gekommen ist. In den Klartext-Kommentaren der Umfrage-Teilnehmer wurde häufig der harsche und unangemessene Ton in den Formulierungen der schriftlichen BG-Anfragen kritisiert. Wenn 23 % und damit fast ein Viertel der niedergelassenen D-Ärzte die Form der Kommunikation mit den Schulnoten 5 und 6 bewerten, sollte dies für die UV-Träger ein dringender Anlass zum Umsteuern sein. Tendenziell scheint allerdings die persönliche Kommunikation besser zu funktionieren als die schriftliche, wie die Einzelkommentare zu dieser Frage zeigen.

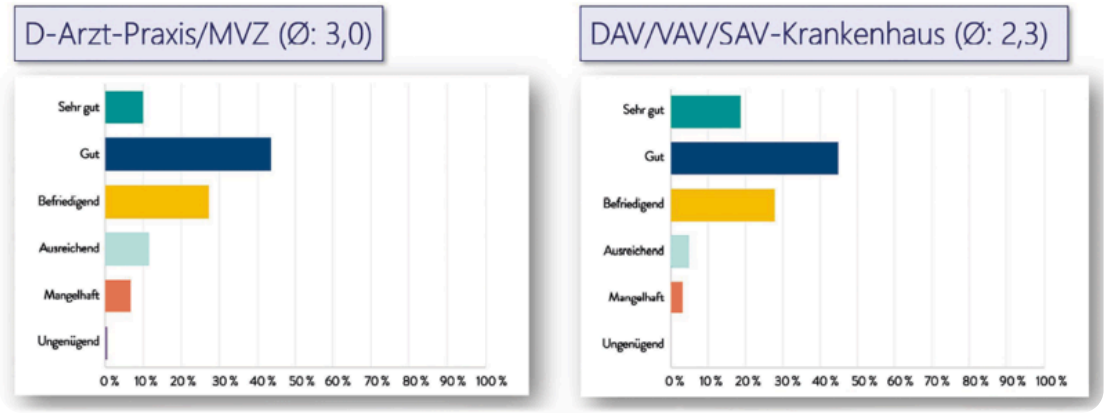


Abb. 1: Gesamtqualität der Kommunikation

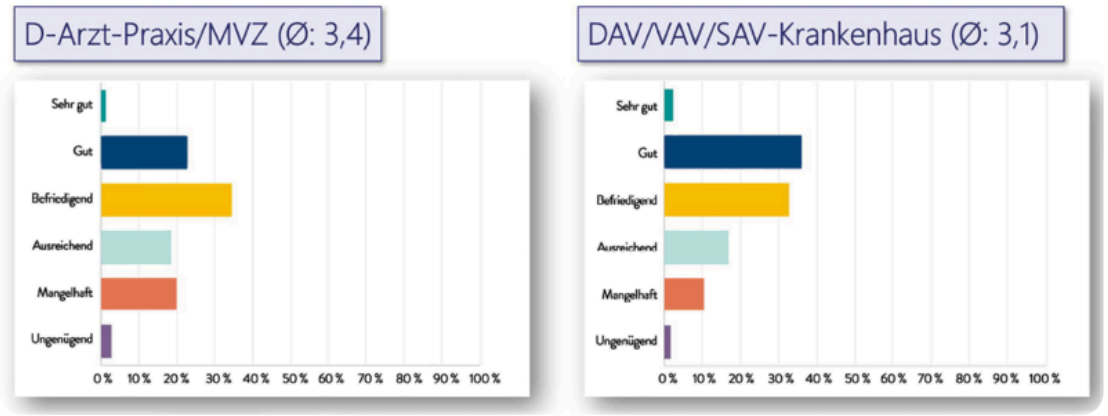


Abb. 2.: Erreichbarkeit der UV-Träger

Frage nach der Erreichbarkeit der UV-Träger

Wie beurteilen Sie insgesamt die Erreichbarkeit von Mitarbeiter:innen bzw. Reha-Manager:innen der UV-Träger (Beurteilung nach Schulnoten)?

Die tendenziell ungünstige Beurteilung der Erreichbarkeit sowohl durch die niedergelassenen D-Ärzte als auch die Krankenhaus-D-Ärzte zeigt, dass hier das Hauptproblem liegt. Aus den mehr als 150 Freitext-Kommentaren zu dieser Frage ist zu entnehmen, dass es vor allem an der telefonischen Erreichbarkeit der Sachbearbeiter hapert. Dabei wurden vor allem die Probleme in der Mittags- und Nachmittagszeit genannt, die häufigen Vertretungen ohne genaue Fallkenntnisse, Besetzzeichen beim Anruf oder die Vermittlung an die Zentrale, sowie die mangelnde Zuverlässigkeit bei einer Rückrufbitte. Weiterhin sind die UV-Träger oft nicht (mehr) telefonisch erreichbar, wenn die D-Ärzte am späten Nachmittag Zeit für ein Telefonat hätten.

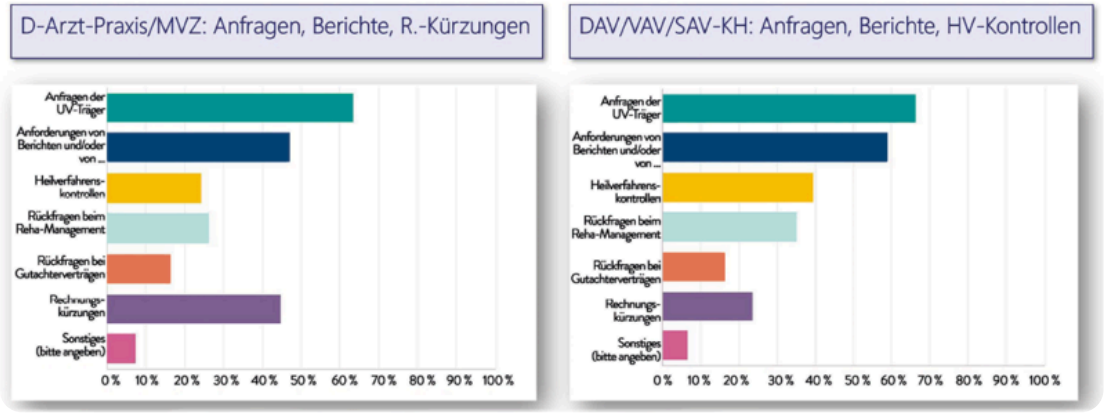


Abb. 3: Anlass der Kommunikation

Frage nach dem Anlass der Kommunikation

Was ist der häufigste Anlass dafür, dass Sie Kontakt zu den UV-Trägern suchen? (Mehrfachauswahl möglich)

Erwartungsgemäß stehen hier Rückfragen im Rahmen des Behandlungsverlaufes im Vordergrund. Etwas überraschend ist aber die hohe Anzahl von Rückfragen bei Rechnungskürzungen in 38,6 % der Antworten. In den Klartextangaben wurden von den Niedergelassenen vor allem Korrekturen der Abrechnungen, teilweise um Bagatellbeträge, und dies vorzugsweise durch die Unfallkassen reklamiert. Darüber hinaus ging es oft um fehlende Genehmigungen für besondere Leistungen, vor allem für die DVT. Aus den Krankenhäusern werden häufige Rückfragen im Zusammenhang mit Verlegungen in VAV- und SAV-Kliniken berichtet.

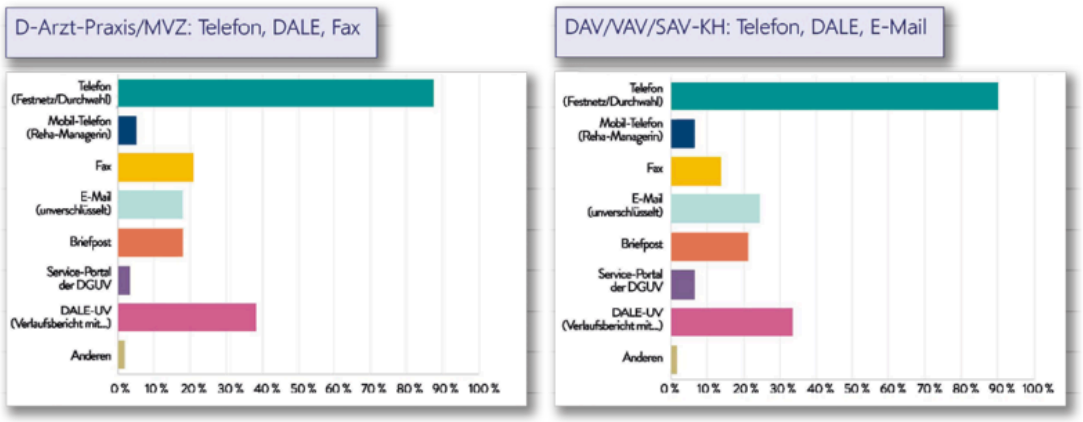


Abb. 4: Aktuell bevorzugte Kommunikationsmedien

Frage nach den aktuell genutzten Medien

Welchen Weg der Kommunikation nutzen Sie dafür in der Regel? (Mehrfachauswahl möglich)

In beiden Versorgungsbereichen spielt die telefonische Kommunikation eine entscheidende Rolle. An zweiter Stelle hat sich das DALE-UV-Verfahren als sicheres und rasches Kommunikationsmedium etabliert, z.B. im Rahmen eines Verlaufsberichtes mit Rückrufbitte. Viele D-Arzt-Praxen haben für (Hausarzt-) Überweiser eine gesonderte Durchwahlnummer, die auch für diese Zwecke genutzt werden sollte, um den Sachbearbeitern beim Rückruf die Praxis-Warteschleife zu ersparen. Ein sicher bald rückläufiger Anteil der Kommunikation läuft aktuell noch über die datenschutzrechtlich problematischen Medien Fax und unverschlüsselte E-Mail.

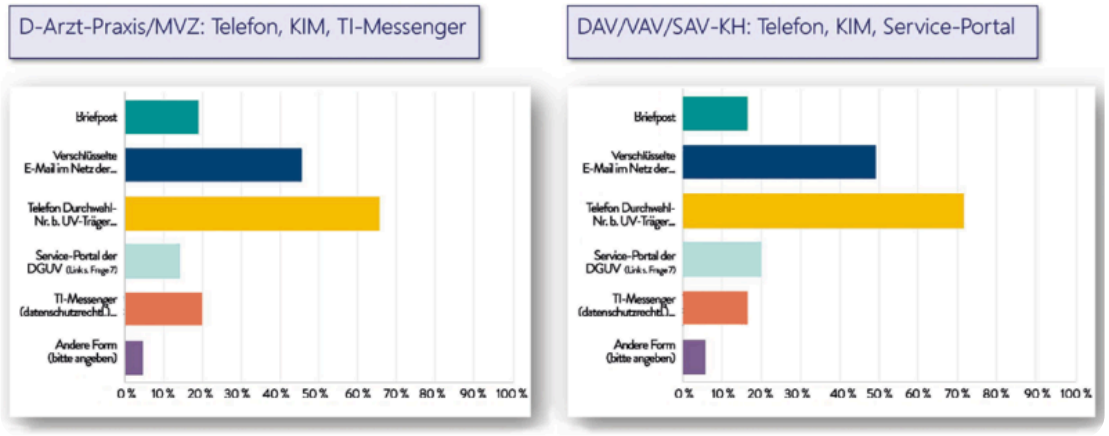


Abb. 5.: Kommunikationsmedien der Zukunft

Frage nach der zukünftigen Kommunikation

Welche Form der Kommunikation wünschen Sie sich zukünftig? (Mehrfachauswahl möglich)

Bemerkenswerterweise steht auch für die Zukunft die telefonische Kommunikation auf der Nr. 1 der Wunschliste. Ein Teilnehmer der Umfrage lieferte dazu in den Klartextkommentaren die treffende Begründung: „Ein Telefonat spart oft fünf Anschreiben". Besonders der unmittelbare bidirektionale Austausch wurde als Vorteil gegenüber allen elektronischen Medien geschildert. Alle UV-Träger sind jetzt auch über eigene KIM-Adressen im sicheren Netz der Telematik-Infrastruktur erreichbar.

Für eine bessere Akzeptanz bei den D-Ärzten wäre allerdings auch über die Empfangsmöglichkeit bei den UV-Trägern hinaus auch der Versand vom KIM-Nachrichten zu wünschen. Allerdings hat die Umfrage auch ergeben, dass in fast 40 % der Krankenhäuser noch technische Defizite bei der E-Mail-Kommunikation via KIM bestehen. Bemerkenswert ist auch die gute Akzeptanz für sichere Messenger im Netz der TI, die zukünftig einen unkomplizierten Informationsaustausch zumindest unter den Leistungserbringern ermöglichen könnten. Von Krankenhaus-D-Ärzten wird auch das DGUV-Service-Portal häufig genutzt. Dies dürfte aber nur eine Zwischenlösung darstellen, bis die KIM-Kommunikation auch dort stabil etabliert ist.

Zusammenfassung und Fazit

Die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen D-Arzt und Verwaltung ist im berufsgenossenschaftlichen Heilverfahren unverzichtbar. Bei einer TED-Umfrage im Jahr 2021 anlässlich der 100-Jahr-Feier des D-Arzt-Verfahrens hatten sich 22 % der Teilnehmer Verbesserungen bei der Kommunikation gewünscht. Unsere aktuelle BDC-online-Befragung hat ergeben, dass auch in der Zukunft elektronische Kommunikationsmedien zwar hilfreich sein werden, dass aber weiterhin der direkte telefonische Austausch auf der Wunschliste ganz oben steht. Die UV-Träger sollten dies zum Anlass nehmen, dringend die Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiter:innen zu verbessern. KIM und TI-Messenger können zukünftig wahrscheinlich eine wichtige Rolle spielen, dazu muss aber die Einbindung der Krankenhäuser in die Telematik Infrastruktur vorangetrieben werden. Unnötige Rückfragen zu Rechnungskürzungen und Genehmigungsverfahren sollten vermieden und der Fokus auf die Koordination der Heilverfahren gelegt werden. Die Ansprache und die Formulierungen in den Anschreiben der UV-Träger werden von vielen D-Ärzten als rüde, anmaßend und wenig kooperativ empfunden. Dazu gibt es den oft geäußerten Wunsch nach Mäßigung und vermehrter Wertschätzung der D-ärztlichen Leistungen.

Nicht alle Wünsche werden sich zeitnah umsetzen lassen. Der Berufsverband der Deutschen Chirurgie engagiert sich aber weiterhin dafür und steht für alle konstruktiven Projekte als Gesprächspartner der DGUV zur Verfügung.

Kalbe P: BDC|Umfrage-Ergebnisse: Kommunikation zwischen Durchgangsärzten und Verwaltungen der Unfallversicherungsträger. Passion Chirurgie. 2025 Januar/Februar; 15(01/02): Artikel 04_05.

Autor:in des Artikels



Dr. med. Peter Kalbe

Vizepräsident des BDC
Gelenkzentrum Schaumburg
Stükenstraße 3
31737 Rinteln

Kontakt