

An die  
Zuweiserinnen und Zuweiser  
des RSE, Standort Burgdorf

### Projekt „Entwicklung Notfall Burgdorf“; direkte Nummern für Notfälle

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Die Notfallstation ist unsere Eintrittspforte für die meisten stationären internmedizinischen Patienten und einen namhaften Teil der stationären chirurgischen Patienten. Für Sie ist die Notfallstation die Hauptanlaufstelle bei der Zuweisung von akut erkrankten oder verunfallten Patienten. Entsprechend hoch ist der Anspruch an diese Drehscheibe und Visitenkarte unseres Betriebs. Wir wissen aus Rückmeldungen von Ihnen, dass hier in mancherlei Hinsicht Verbesserungsbedarf besteht und nehmen diesen Umstand ernst.

Ein Teil der Defizite resultiert aus der stark veralteten Infrastruktur mit sehr beengten Platzverhältnissen. Dies wird sich mit dem anstehenden grossen Bauprojekt der RSE AG bessern, an dessen Vorprojekt derzeit mit Hochdruck gearbeitet wird. Daneben besteht aber zweifellos auch in der bestehenden Infrastruktur noch Verbesserungspotenzial, vor allem was die Prozesse auf der Notfallstation und in der Zusammenarbeit mit Ihnen, aber auch internen Partnern, betrifft.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung der RSE AG haben deshalb den Auftrag zu einem Verbesserungsprojekt für die Notfallstation am Standort Burgdorf erteilt, mit den Zielen, die Dienstleistung zu verbessern, die Wartezeiten zu reduzieren und die Patientenzufriedenheit, aber auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu erhöhen. Diese Ziele sollen über Prozessoptimierungen erreicht werden, die gleichzeitig die Grundlage für eine adäquate Gestaltung der Notfallstation im Rahmen des Bauprojekts bilden.

Das Projekt wird von Chirurgischer und Medizinischer Klinik gemeinsam getragen, mit der Anästhesiologie abgestimmt und von Dr. Martin Egger moderiert.

Ein erster konkreter Schritt im Rahmen des Projekts ist die Einführung je einer neuen direkten Nummer für Sie für die Anmeldung von Chirurgischen und Medizinischen Notfallpatienten:

Nummern für die Zuweisung von Notfällen **ab dem 1. Oktober 2012:**

Chirurgie: 034 421 22 44

Medizin: 034 421 23 44

Wir setzen alles daran, dass diese Nummern rund um die Uhr bedient und (ausser während der Anmeldung eines Patienten durch eine andere Kollegin/einen anderen Kollegen) frei sind. Wir bitten Sie aus diesem Grund aber auch, die Linien Ihrerseits **ausschliesslich für die Anmeldung von Notfällen** zu benutzen. Für sämtliche anderen Kontakte mit der Ärzteschaft bitten wir Sie, wie bisher den Weg über die Zentrale (Tel. 034 421 21 21) zu benutzen.

Wir hoffen, mit diesen neuen Nummern einem oft aus Ihrer Mitte geäußerten Bedürfnis zu entsprechen und Ihre tägliche Arbeit zu erleichtern. Sollte die Dienstleistung nicht wie gewünscht funktionieren, bitten wir Sie um entsprechende Rückmeldung. Wir sind auch sonst dankbar für Feedbacks, die einer Verbesserung der Dienstleistung im Bereich der Notfallstation dienen können. Bitte wenden Sie sich für Rückmeldungen an Dr. Martin Egger, Ärztlicher Leiter Notfall Burgdorf ([martin.egger@rs-e.ch](mailto:martin.egger@rs-e.ch), Tel. 034 421 23 93).

Gerne informieren wir Sie zu gegebener Zeit über weitere Neuerungen, hoffen aber vor allem auch darauf, dass der Optimierungsprozess für Sie und Ihre Patienten in der täglichen Arbeit spürbar wird.



PD Dr. Stephan Vorburger  
Chefarzt Chirurgie



PD Dr. Robert Escher  
Chefarzt Medizin



Dr. Martin Egger, MPH  
Ärztl. Leiter Notfall Burgdorf