

MTD

www.mtd.de

SONDERDRUCK

Medizin-
Technischer Dialog

Offizielles Organ
ZMT / BVS



Der Sanitäts-
fachhandel



ISSN 0935-137-X

Bundesverband des
Sanitätsfachhandels e.V.

Medi-Manage Innovation/Mainz

Reparatur rettet Werte

**BEWÄHRTE TECHNIK
LANGFRISTIG NUTZEN**

Schnelle, zertifizierte Reparatur von Ultraschallsonden,
MRT-Spulen und flexiblen Endoskopen


Medi-Manage
Innovation
Deutschland


Medi-CENT
Innovation
Schweiz

Reparatur &
Wartung nach
MPBetreibV

Während Ultraschall-Sonden bereits seit annähernd 20 Jahren von spezialisierten Betrieben repariert werden, setzt sich dieser werterhaltende Service bei Endoskopen erst seit wenigen Jahren allmählich auf dem Markt durch. Einer der wenigen spezialisierten überregional agierenden Anbieter ist die Medi-Manage Innovation GmbH. Das Unternehmen mit Standorten in Mainz und Basel setzt beim Service auf die europaweite Kooperation mit zertifizierten Partner-Werkstätten sowie Herstellern. Zu Chancen und Grenzen der Endoskop-Reparatur unterhielt sich die MTD-Redaktion mit der geschäftsführenden Inhaberin Monika Wüster.



Monika Wüster.

Frau Wüster, Ihr Unternehmen trägt das Wort Innovation im Namen und ist doch bereits seit fast 20 Jahren auf dem Markt. Könnten Sie für die Leser die Firmenhistorie kurz Revue passieren lassen?

Unser Unternehmen hat sich parallel zum Fortschritt in der Medizintechnik entwickelt. Angefangen haben wir am 1. Oktober 2001 mit dem Vertrieb von Knochendichte-Messsystemen verschiedener Firmen. Die Nähe zur Osteodensitometrie ist biografisch bedingt: Mein Mann ist Endokrinologe und hat als Professor in diesem Bereich viel geforscht.

Nach der Firmengründung kamen später Kältereizsysteme zur Schmerztherapie hinzu. Von Beginn an haben wir den

Service zu diesen Geräten mit angeboten, eine Werkstatt etabliert und ein Netzwerk an Servicetechnikern aufgebaut. Uns war klar: Diese hoch entwickelten Geräte brauchen dauerhaft qualifizierten Service. Wer verkauft, muss auch reparieren können. So auch im Geschäftsbereich Ultraschall-Sonden.

Die Expertise und vor allem das gut organisierte und gebündelte Know-how kommen uns seit 2014 im Bereich der Instandsetzung von MRT-Spulen und seit 2016 in der Endoskop-Reparatur zugute. Heute haben wir an unserem Stammsitz in Mainz acht Mitarbeiter im Service und im Vertrieb und zählen zwölf zertifizierte Partner in unserem Netzwerk, zu dem u. a. die Firma Endoscope Complete Services GmbH & Co. KG (Dassow/Mecklenburg-Vorpommern) gehört. Unser Umsatz ist dabei beständig gewachsen.

Seit wann sind Sie auch in der Schweiz aktiv und wie gestaltet sich dort der Markt im Unterschied zu Deutschland?

Die Schweiz gilt als einer der weltweit wichtigsten Medizintechnik-Märkte. Wer vorne dabei sein will, muss hier mitspielen. Die Medtech-Branche bringt es in der Schweiz auf einen Exportanteil von 5,1 Prozent an den Gesamtausfuhren. Hier ist bereits jeder 100. Arbeitsplatz aus der Medizintechnikbranche. Medi-Manage Innovation kann auch vom Fachkräftepotenzial in der Schweiz profitieren.

Unsere Entscheidung für die Schweiz im Jahr 2017 ist vor diesem Hintergrund zu sehen – auch wenn EU-Ländermärkte hinsichtlich der Handelsbeziehungen etwas unbürokratischer zu gestalten wären. Das nehmen wir gerne in Kauf und können uns auf eingespielte Abläufe verlassen.

Neben dem Service bieten Sie auch Produkte, Mietangebote und ein Lifestyle-Sortiment ...

Wir kommen damit dem wachsenden Gesundheitsbewusstsein in der Bevölkerung nach. Knochendichte-Messungen werden heute zum Beispiel in Apotheken oder Fitness-Studios als Gesundheitsservice und Marketinginstrument angeboten. Wir stellen dazu Mietgeräte zur Verfügung. Hier erreichen wir eine sehr gesundheitsbewusste Klientel, die bereit ist, in ihre vitale Lebensqualität zu investieren. Unser wissenschaftlich erprobtes Lifestyle-Coaching, das auf gesunde Ernährung, Knochen, Muskeln und Gelenke zielt, ist in diesem Zusammenhang eine naheliegende Ergänzung.

Wie kam es zum Eintritt in das Feld der Endoskopie-Reparatur?

Die Medizin setzt heute zunehmend auf minimalinvasive Diagnose- und Behandlungsmethoden. Die Endoskopie schafft dafür günstige Voraussetzungen und spielt eine wachsende Rolle in den Einrichtung-



Häufige Schäden an Endoskopen: Abwinklungsmi perforiert.



Einführungsschlauch geknickt.



Einführungsschlauch gequetscht.

gen des Gesundheitswesens. Die Geräte werden mit LED-Technik und hochauflösenden Video-Chips kombiniert. Unsere Erfahrung in Vertrieb und Wartung von Medizintechnik kommt uns bei den Endoskopen zugute. Insofern passt die Endoskopie-Reparatur perfekt in unser Dienstleistungsportfolio.

Ein sensibler Bereich

Worin unterscheidet sich dieses von den anderen Bereichen wie MRT-Spulen und Ultraschallsonden?

Die Herausforderung liegt bei Endoskopen vor allem im Bereich der Hygiene. Die Geräte müssen thermisch desinfiziert werden und wasser- sowie hitzebeständig sein. Dazu müssen sie dem täglichen Einsatz in Praxis und Klinik standhalten. Die Aufbereitung der Endoskope ist aufwendig und sollte sehr gewissenhaft durchgeführt werden. Weil die Geräte im Körper eingesetzt werden, ist besondere Sorgfalt im Umgang notwendig, um die Gefahr von Infektionen auszuschalten – ein sensibler medizinischer Bereich also.

Unsachgemäße Reinigung und mangelnde Sorgfalt

Was sind die häufigsten Ursachen für die Beschädigung von Endoskopen? Welche Tipps geben Sie diesbezüglich den Anwendern zur Handhabung und Schadensvermeidung?

Besonders häufig sind Schäden, die auf eine unsachgemäße Reinigung und mangelnde Sorgfalt im Gebrauch zurückzuführen sind. Das sind in unserer Werkstatt etwa 65 bis 70 Prozent der Schadensfälle. Diese Schäden sind meist vermeidbar, wenn die Sauberkeits- und Funktions-

kontrolle sorgsam ausgeführt werden. Zu den häufigsten Schäden zählen Knickschäden, Wasser- und Feuchtigkeitsschäden oder Undichtigkeiten am Abwinkelungsteil.

Defekte können jedoch auch durch bestimmte Chemikalien, die bei der Reinigung verwendet werden, entstehen oder durch sehr hartes Wasser. Ungeeignete Zusatzinstrumente oder falsche und unzureichende Reinigung können zu Beschädigungen an Endoskopen führen. Der achtsame und sachgerechte Umgang mit Endoskopen ist gerade in großen Einrichtungen, in denen viele unterschiedliche Personen mit den Geräten umgehen, eine Herausforderung. Kliniken oder Arztpraxen können hier durch Qualitätsmanagement und die Definition von Verantwortlichkeiten entgegensteuern.

Welche Arten von Schäden können Sie beseitigen?

Die Grenze bei den Schäden, die wir reparieren, setzt das Gebot der Wirtschaftlichkeit. Ist ein Defekt an einem Endoskop so ausgeprägt, dass sich die Reparatur nicht mehr lohnt, empfehlen wir das unseren Kunden auch nicht. Wir schaffen Transparenz über die Reparaturkosten, das ist stets der erste Schritt. Zu den häufigsten Schadensbildern, die wir sehen, gehören z. B. perforierte Abwinkelgummis, ein geknickter oder gebrochener Einführschlauch, Flüssigkeitskontamination im Kontrollgehäuse, gequetschte Einführungs-schläuche und verschmorte Endkappen.

Worin bestehen Unterschiede zwischen starren und flexiblen Endoskopen?

Starre Endoskope zeigen weniger Defekte an Schläuchen und Gummis bzw. Abwinkelungssektionen. Die Beweglichkeit

flexibler Endoskope erzeugt mehr Reibung und deshalb auch mehr Reibungsflächen, an denen Schäden entstehen können. Auch die Materialbeschaffenheit und der Desinfektionsaufwand machen hier den Unterschied.

12 zertifizierte Partner

Endoskope reparieren zum einen die Experten in Ihren eigenen Werkstätten in Mainz und Basel. Zudem setzen Sie auch auf ein Netzwerk von Kooperationspartnern. Würden Sie uns dies vorstellen?

Unser Netzwerk besteht aus zwölf zertifizierten Unternehmen im Bundesgebiet und im Ausland, z. B. in Frankreich. Insgesamt arbeiten hier 20 Mitarbeiter. Bei der Auswahl unserer Partner legen wir Wert auf Know-how, das über entsprechende DIN-ISO-Zertifizierungen nachgewiesen werden muss. Auch regelmäßige Fort- und Weiterbildung durch die Gerätehersteller ist für uns essenziell.

Mit unseren Partnerunternehmen leisten wir eine effiziente Arbeitsteilung: Unsere Werkstätten und Fachpartner konzentrieren sich auf Technik, Reparatur und Wartung und wir auf den Vertrieb. Davon profitieren unsere Kunden, weil wir schnelle Abläufe garantieren können.

Könnten Sie uns den Ablauf einer Reparatur exemplarisch schildern?

Unsere Kunden informieren uns telefonisch oder per E-Mail, meist mit Fotos, über einen Schaden. Wir kümmern uns dann zuerst um ein passendes Ersatz-Endoskop, damit wichtige Untersuchungstermine nicht abgesagt werden müssen. Das defekte Gerät wird dann entweder von uns abgeholt oder zur Analyse einge-



Endkappe verschmort, Objektivfenster angeschlagen.



Flüssigkeitskontamination (Kontrollgehäuse).



Lichtleiter in Abwinkelungssektion gebrochen.



Technikerin in der Werkstatt.

sandt. Wir schauen uns das Gerät an und übermitteln einen Kostenvoranschlag. Die schnelle Transparenz über die Reparaturkosten ist eine unserer Stärken. Gibt uns der Kunde dann einen Auftrag, wird das Endoskop repariert und wieder zurückgesandt oder abgeholt.

Schulung durch Hersteller

Worin liegen Vorteile für die Kunden?

Egal, von welchem Hersteller das Endoskop ist, wir arbeiten Hersteller-neutral und liegen im Schnitt 15 Prozent unterhalb der Reparaturkosten der Hersteller. Wir reparieren auch Geräte, die noch in die Garantiezeit fallen, denn unsere Partner werden durch die Hersteller geschult und verwenden Original-Ersatzteile. Die Rechnungen können bei den entsprechenden Voraussetzungen beim Hersteller eingereicht werden.

Wann lohnt sich eine Endoskop-Reparatur nicht mehr und was dann?

Transparenz über die Reparaturkosten hat für uns eine hohe Priorität. Wir wissen, wie wichtig Wirtschaftlichkeitsaspekte gerade bei teurem medizinischem Gerät sind. Lohnt sich eine Reparatur nicht mehr, weil die Schäden am Endoskop zu groß sind, können wir schnell und kostengünstig für Ersatz sorgen.

Bei Neuware agieren Sie dann also auch als Handelsunternehmen. Mit welchen Herstellern kooperieren Sie hier?

Wir vermitteln Geräte von allen namhaften Herstellern, dazu gehören z. B. GE,

Philips, Karl Storz. Der Wunsch unserer Kunden und ihre Erfahrung mit bestimmten Herstellern spielt bei der Ersatzgerätebeschaffung eine entscheidende Rolle.

Treten Sie nicht auch in den Wettbewerb mit den Herstellern bzw. wie wird Ihr Unternehmen von den Herstellern bewertet?

Für die Hersteller sind wir ein wichtiger Dienstleistungs- und Vertriebspartner. Denn die Medizintechnik-Unternehmen haben ein großes Interesse an einem verlässlichen Reparatur-Service, für den sie sich mit entsprechenden Schulungen und Zertifizierungen einsetzen. Auch hier geht es weniger um Konkurrenz als um sinnvolle Arbeitsteilung und die Konzentration auf Know-how. Wir arbeiten Hand in Hand und verstehen uns weniger als Wettbewerber, sondern vielmehr als Mitspieler auf dem gleichen Spielfeld, in dem jeder seine Position gut ausfüllt.

Durch Ihr Know-how und das Netzwerk punkten Sie bei den Kunden. Wie akquirieren Sie diese und können Sie einige Referenzkunden nennen?

Wir setzen neben den klassischen Vertriebswegen auf Content Marketing, um unsere Dienstleistung zu bewerben. Das Internet ist für uns ein wichtiges Instrument, um unseren Service und unsere Expertise in den Vordergrund zu stellen. Ein Großteil unserer Kunden kommt aus dem Bereich der Kliniken, z. B. die Kantonsklinik in Luzern oder das Klinikum in

Ludwigshafen. In stationären Einrichtungen haben Endoskope eine hohe Auslastung und werden von wechselndem Personal bedient. Der Verschleiß ist entsprechend hoch.

Aber auch Medizinische Versorgungszentren und Facharztpraxen setzen auf unseren Service und lassen die Geräte regelmäßig durch uns warten. Sie wissen, dass eine Reparatur im Vergleich zur Neuanschaffung mit weniger Schulungsaufwand für die Anwender verbunden ist und dass wir Instandsetzungen durchführen, ohne den Ablauf in der Praxis zu stören. Es geht also um Werterhaltung von teuren Investitionsgütern und um Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen – und das sind ganz bedeutende Aspekte.

Inwiefern kooperieren Sie auch mit dem medizintechnischen Fachhandel? Sind Sie hier offen für Partnerschaften? Welche Chancen bieten sich dem Fachhandel im Endoskopie-Markt?

Unsere Dienstleistung ist für den medizinischen Fachhandel interessant. Wer Endoskope verkauft, wird natürlich auch mit der Frage konfrontiert: Was kann ich tun, wenn Schäden am Endoskop auftreten? Wir können für den Fachhandel in diesem Kontext ein wichtiger und verlässlicher Servicepartner sein – eine Win-win-Situation für beide Seiten. Entsprechende Kooperationen gibt es bereits.

Frau Wüster, wir danken für das Gespräch.

Rainer Straub



Mitarbeiter von Service und Vertrieb vor dem Verwaltungsgebäude.