

An
alle bayerischen Hausärztinnen
und Hausärzte

Dr. med. Gabriel Schmidt
Bereichsvorstand Hausärztliche Versorgung

Fax: 0 89 / 5 70 93-6 49 18

20.01.2011

■ Servicekompass für die Hausarztpraxis

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

wenn Patienten in unsere Praxis kommen, erwarten sie inzwischen meist mehr als unsere medizinische Leistung. Ob Praxisflyer oder eigene Homepage: Das Serviceangebot, also das ganze „Drumherum“, wird immer wichtiger – hier wachsen Anspruch und Erwartung.

Ziel unseres Programms *Gute hausärztliche Versorgung ist es*, solche Entwicklungen in unserem Sinne mitzugestalten. Was wir dabei zum Thema Service erarbeitet haben, möchte ich Ihnen heute präsentieren. Mit diesem Schreiben erhalten Sie einen

- **Patientenflyer** (20 Expl.)
„Der Servicekompass – Servicestandards in Bayerns Hausarztpraxen“ und ein
- **Wartezimmerplakat** (1 Expl.)
„Bei so viel Service werden Sie Augen machen!“.

Als kostenlosen Download finden Sie außerdem auf unserer Homepage einen

- **Leitfaden für Ärzte**
„Der Servicekompass – Empfehlungen für die Hausarztpraxis“
(Download unter www.kvb.de/hausarzt in der Rubrik *Gute hausärztliche Versorgung*)

Der Flyer gibt Patienten einen Überblick, welche Serviceleistungen zum aktuellen Standard in bayerischen Hausarztpraxen gehören. Diese sind das Ergebnis einer wissenschaftlich begleiteten Studie, in der wir über 3.300 bayerische Hausärzte und Patienten nach Angebot und Wichtigkeit von rund 75 Serviceleistungen befragt haben. Immer dann, wenn Ärzte und Patienten eine Leistung als besonders wichtig bewertet haben und der Aufwand dafür als vertretbar eingeschätzt wurde, wurde diese Leistung in den Katalog aufgenommen.

Wichtiges Ergebnis: Es besteht bereits ein sehr patientenorientiertes Angebot in den Praxen – nicht weniger als 38 Leistungen konnten wir als Standard identifizieren. Auf dem Plakat heißt es daher: „Bei so viel Service werden Sie Augen machen!“. Der Leitfaden für Ärzte enthält zu allen in der Studie abgefragten Leistungen detaillierte Auswertungen, die auch auf das Alter der befragten Patienten oder die Einwohnerzahl am Praxisstandort eingehen.

Sie erfüllen bereits viele Standards? Dann zeigen Sie Ihren Patienten Ihr Engagement in Punkto Service und geben Sie ihnen den Kompass als Orientierungshilfe an die Hand. Wollen Sie besser einschätzen können, welche Angebote für Ihre Praxis tatsächlich Sinn machen? Dann lohnt sich der Leitfaden mit den Praxisempfehlungen für Sie.

Sowohl bei der Studie als auch bei der Ausarbeitung des Servicekompasses haben wir im Übrigen eng mit dem Beratenden Fachausschuss für die hausärztliche Versorgung der KVB zusammen gearbeitet. Dabei ist es unsere gemeinsame Überzeugung: Mit eigenen Ideen und Lösungen bekommen wir die praxistauglichen Ergebnisse, die wir uns wünschen. Und nur so können wir uns am besten vor unrealistischen Erwartungen schützen.

Verstehen Sie die Materialien daher bitte als Angebot. Wir freuen uns, wenn Sie und Ihre Praxis davon profitieren.

Mit besten kollegialen Grüßen

Ihr



Dr. med. Gabriel Schmidt

Bereichsvorstand Hausärztliche Versorgung

PS: Ab dem **1. März 2011** werden alle Ärzte und Psychotherapeuten nur noch nach vorheriger Einwilligung in der **KVB-Arztsuche** angezeigt. Reichen Sie jetzt Ihre Einwilligungserklärung online ein. Über den Editor, die neue Datenpflege-Anwendung im Mitgliederportal *Meine KVB*.