

16.05.2011

■ **Teilnahme Arzt-Patienten-Studie *Service in der Kinderarztpraxis***

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Patientenbefragungen sind die beste Rückmeldung für die eigene Arbeit. Praxisübergreifend durchgeführt können sie außerdem eine sehr gute Werbung für das gesamte Fachgebiet sein. Die KVB und der Berufsverband der Kinder- und Jugendärzte (BVKJ) in Bayern starten deshalb am 15. Juni eine **Umfrage zu Angebot, Bedeutung und Zufriedenheit** von und mit **Service und Arzt-Patienten-Kommunikation** in **bayerischen Kinderarztpraxen**. Welche Angebote schätzen Eltern, wo haben sie Verbesserungswünsche? Wir möchten Sie und Ihre Patienten nach ihrer Meinung befragen!

Thematisch wird die Studie von Terminvergabe und Wartezeit über Kommunikation bis hin zu Praxisausstattung und Ambiente einen weiten Bogen spannen. Damit sich die Inhalte und Fragen der Studie auch wirklich am Alltag einer kinderärztlichen Praxis orientieren, haben wir eng mit den Kollegen vom BVKJ zusammengearbeitet und mit ihnen gemeinsam die Studie konzipiert und die Fragebögen entwickelt.

Die **Teilnahme** an der Studie ist selbstverständlich **kostenlos und anonym**. Zusätzlich ist es allen teilnehmenden Praxen im Anschluss an die Studie für einen Unkostenbetrag möglich, eine **individuelle Einzelauswertung** zu bestellen.

Welchen Nutzen können Sie aus der Studie ziehen? Zunächst besteht die Möglichkeit, das eigene Leistungsspektrum direkt mit dem anderer bayerischer Praxen zu vergleichen. Mit der Option Einzelauswertung können Sie sich außerdem ein wissenschaftlich fundiertes Bild von der Zufriedenheit Ihrer Patienten machen. Wir vom BVKJ und von der KVB glauben zudem, dass die Umfrage eine hohe Patientenzufriedenheit zum Ergebnis haben wird. Damit möchten wir bei Patienten und Krankenkassen für die hohe Qualität der bayerischen Kinderarztpraxen werben. Und wir werden Ihren Patienten mit den Umfrageergebnissen ein klares Bild von tatsächlich erwartbaren Serviceleistungen vermitteln. Das soll Sie auch vor überzogenen Forderungen, wie beispielsweise nach einer Getränkebar oder W-Lan im Wartezimmer, schützen.

Wenn Sie Interesse an einer Studienteilnahme haben, senden Sie uns einfach bis spätestens **03. Juni 2011** die beiliegende **Faxanmeldung** ausgefüllt zurück. Bitte beachten Sie: Da die



Teilnehmerzahl auf **150 Praxen begrenzt** ist, erfolgt die Bearbeitung nach Eingangsdatum. Unser Kooperationspartner, das Institut für Dienstleistungsmanagement (IDM) der Universität Bayreuth, wird allen teilnehmenden Praxen Patientenfragebögen und ein Wartezimmerplakat zuschicken. Ihre ärztliche Meinung wird separat online abgefragt.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter www.pädinform.de im Forum des BVKJ sowie unter www.kvb.de in der Rubrik Hausarzt/Gute hausärztliche Versorgung.

Freundliche kollegiale Grüße

Dr. Krombholz
Vorsitzender des Vorstandes der KV Bayerns

Dr. Lang
Landesverbandsvorsitzender BVKJ Bayern e.V.