

Der Servicekompass für Kinder- und Jugendärzte

Praktische Tipps für die Kinder- und Jugendarztpraxis



Über den Servicekompass	4
1. Informationsverhalten des Arztes	5
1.1 Aufklärung über eventuelle Risiken bei Impfungen und Behandlungsmaßnahmen.....	5
1.2 Erkundigung, ob Medikamente vertragen wurden	5
1.3 Infos zu IGeL und allgemein	5
2. Verhalten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter	6
3. Termine und Wartezeiten	6
3.1 Einhaltung der Termine	6
3.2 Information über Wartezeiten	6
4. Praxisausstattung	7
4.1 Jugendgerechte Unterhaltung.....	7
4.2 Spielzeug.....	7
4.3 Patientensicherheit.....	7
5. Infektionsschutz	8
5.1 Vorsorgemaßnahmen bei Ansteckungsverdacht	8
5.2 Verhaltensempfehlungen bei Infektionsverdacht.....	8
6. Infomaterial der Arztpraxis	8
7. Zusammenarbeit mit Facharzt oder Krankenhaus	9
8. Erreichbarkeit der Arztpraxis	10
8.1 Hausbesuche durch den Arzt	10
8.2 Nutzung von E-Mail oder SMS zur Beantwortung von Anfragen	10

9. Schutz der Privatsphäre	10
10. Erinnerung an Vorsorgemaßnahmen	11
11. Kinderwagenstellplätze und Barrierefreiheit	11
12. Webauftritt der Arztpraxis	12
13. Beschwerdemanagement und Patientenzufriedenheit	12
Links	13

Über den Servicekompass

Der Servicekompass ist das Ergebnis der Studie „Service in der Kinderarztpraxis“, die die KVB 2011 gemeinsam mit dem bayerischen Landesverband des Berufsverbands der Kinder- und Jugendärzte (BVKJ) durchgeführt hat.

Die Studie hat gezeigt, dass die Patienten und Eltern sehr zufrieden mit den niedergelassenen Kinder- und Jugendärzten und ihren Praxen sind. Darüber hinaus wurden die Servicebereiche identifiziert, die einen besonders hohen Einfluss auf die Patientenzufriedenheit haben. Durchgeführt wurde die Studie vom Institut für interdisziplinäres Dienstleistungsmanagement der Universität Bayreuth (IDM), namentlich Professor Herbert Woratschek, Professor Klaus Zieschang und Dr. Bastian Popp.

Der Abschlussbericht des IDM zur Studie bildet die Grundlage für den Servicekompass. Darin wurden Bereiche identifiziert, in denen noch Verbesserungspotenzial in den Kinder- und Jugendarztpraxen existiert. Informationen über den Ablauf der Studie und die Ergebnisse wurden im Kinder- und Jugendarzt, 43. Jg. (2012) Nr. 2, sowie in KVB FORUM 12/2011 veröffentlicht. Der Servicekompass setzt sich jedoch nicht im Detail mit den Studienergebnissen auseinander. Er soll vielmehr ein praktischer Leitfaden sein, wie Kinder- und Jugendärzte die Zufriedenheit ihrer Patienten maximieren können. Viele der Empfehlungen lassen sich aber auch auf alle anderen Fachrichtungen übertragen.

Die hier gesammelten Tipps und Anregungen sind vor allem praxisnah. Sie stammen sowohl von den Beratern für Qualitätsmanagement in der KVB als auch von Experten des BVKJ.

Zur Studie¹⁾

Zum besseren Verständnis, wie die Inhalte des Servicekompass zu Stande kommen, ein paar Worte zu der zu Grunde liegenden Studie: Befragt wurden die Eltern beziehungsweise Erziehungsberechtigten der Patienten in bayerischen Kinder- und Jugendarztpraxen. Jugendliche füllten den Patientenfragebogen eben-

falls aus, wobei keine feste Altersgrenze galt. Jeweils ein Arzt der teilnehmenden Praxen beantwortete den analog zum Patientenfragebogen aufgebauten Arztfragebogen.

Im Patientenfragebogen wurden die abgefragten Service-Items hinsichtlich ihrer Qualität beurteilt. Für jeden der dreizehn abgefragten Servicebereiche sowie für die Praxis insgesamt wurde auch die Zufriedenheit erhoben. Mit Hilfe statistischer Verfahren wurde berechnet, wie wichtig die einzelnen Servicebereiche für die Gesamtzufriedenheit der Patienten sind. Die folgende Liste gibt alle erhobenen Servicebereiche an sowie den prozentualen Anteil (in Klammern) jedes Bereichs an der Gesamtzufriedenheit.

1. Informationsverhalten des Arztes	22 %
2. Verhalten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter	14 %
3. Termine und Wartezeit	10 %
4. Ausstattung und Gegebenheiten in der Arztpraxis	9 %
5. Schutz vor Infektionen	7 %
6. Informationsmaterial der Arztpraxis	6 %
7. Zusammenarbeit mit Facharzt oder Krankenhaus	6 %
8. Erreichbarkeit der Arztpraxis	5 %
9. Verbesserungsvorschläge und Beschwerden	5 %
10. Schutz der Privatsphäre	5 %
11. Erinnerung an Vorsorgemaßnahmen	4 %
12. Kinderwagenstellplätze und Barrierefreiheit	4 %
13. Internetseite der Arztpraxis	3 %

Der Aufbau des Servicekompass entspricht dieser Reihenfolge. Die Ratschläge beziehen sich vor allem auf Bereiche, für die die Studienergebnisse Verbesserungspotenzial ergeben haben.

¹⁾ Ausführliche Informationen zur Studie und den Ergebnissen finden Sie in den oben genannten Quellen, sowie im ebenfalls vom IDM entwickelten Qualitätsmanagement-Instrument, das für Mitglieder der KVB kostenlos unter www.kvb.de erhältlich ist

1. Informationsverhalten des Arztes

Das Informationsverhalten des Arztes ist der wichtigste Zufriedenheitsfaktor für die Patienten. Dabei kommt es darauf an, gleichermaßen auf das Kind beziehungsweise den Jugendlichen einzugehen, wie auch auf die Eltern oder Begleitpersonen. In der Studie haben die bayerischen Kinder- und Jugendärzte hervorragende Werte in diesem Bereich erhalten. Tipps zu Gesprächsführung würden den Rahmen des Servicekompass sprengen. Dieses Kapitel geht deshalb auf bestimmte Teilbereiche ein, in denen den Studienergebnissen zu Folge das Informationsangebot noch optimiert werden kann.

1.1 Aufklärung über eventuelle Risiken bei Impfungen und Behandlungsmaßnahmen

- Legen Sie Flyer mit den wichtigsten Informationen rund um das Thema Impfen aus. Diese sollten auch Verweise auf seriöse Quellen enthalten, bei denen sich Interessierte pharmaneutral und wissenschaftlich über das Impfen informieren können (zum Beispiel STIKO). Flyer können Sie zum Beispiel bei der Landesarbeitsgemeinschaft Impfen (LAGI) oder der STIKO bestellen.
- Bestimmen Sie eine impfverantwortliche Mitarbeiterin (MFA), die sich um den organisatorischen Teil des Impfens kümmert. Das entlastet Sie als Arzt und kann helfen, die Impfquoten in der Praxis zu erhöhen. Die Verantwortliche sollte sich um die Bestellung von Impfstoffen kümmern (nicht mehr oder weniger als im selben Quartal des Vorjahres tatsächlich verimpft wurde), um deren Lagerung und gegebenenfalls Rückgabe. Außerdem sollte Ihr gesamtes Praxisteam darauf eingespielt sein, sich nach den Impfpässen zu erkundigen und Fragen zu beantworten, gerade auch in Bezug auf gängige Argumente von Impfgegnern. Achten Sie jedoch genau darauf, bei welchen Themen Ihre Mitarbeiterinnen aufklären dürfen und bei welchen Ihre ärztliche Expertise unverzichtbar ist! Auch in vorgedruckten Impfaufklärungsbögen, in denen die erziehungsberechtigte Person einwilligt, kann auf einige wichtige Punkte eingegangen und können Argumente gegen das Impfen vorweggenommen werden.

1.2 Erkundigung, ob Medikamente vertragen wurden

- Sprechen Sie bei der Verschreibung von Medikamenten auch über mögliche Darreichungsformen, wie zum Beispiel die Einnahme mit einer Suppe anstatt eines Saftes. So können Sie die Compliance schon im Vorfeld erhöhen. Denkbar ist auch ein Merkblatt mitzugeben, in denen verschiedene Darreichungsmöglichkeiten aufgeführt sind und auf dem Sie nur noch die für das jeweilige Medikament in Frage kommenden Varianten ankreuzen. Dabei sollte der Hinweis nicht fehlen, dass bei Unverträglichkeiten dringend eine Rückmeldung erfolgen muss.
- Alternativ lässt sich auch ein Plakat im Wartezimmer oder an der Innenseite der Praxistür anbringen, mit der Frage: „Hat Ihr Kind die Medikamente gut vertragen?“ und dem Hinweis auf die erforderliche Rückmeldung in einem solchen Fall.
- Unabhängig davon welche Variante Sie wählen: Achten Sie auch darauf, dass Ihre Mitarbeiterinnen beim Aushändigen eines Rezepts noch einmal daran erinnern, dass Unverträglichkeiten an Sie kommuniziert werden müssen.

1.3 Infos zu IGeL und allgemein

- Der bayerische Landesverband des BVKJ hat die meisten IGeL-Leistungen in seinen Selektivverträgen bereits abgedeckt. Machen Sie Ihre Patienten auf diesen Vorteil aufmerksam! Hinweise darauf können zum Beispiel in einer Broschüre mit Praxisinformationen, auf der Praxishomepage oder auf einem Plakat platziert werden.
- Es bietet sich an, im Wartezimmer eine Info-Ecke einzurichten. Hier können diverse Präventionsangebote und Informationsmaterialien, Broschüren über verbreitete Kinderkrankheiten (Mumps, Masern, Röteln, Scharlach, Windpocken, etc.), Selbsthilfegruppen zu ADHS, Kinderschwimmen, Aktivitäten für adipöse Kinder, Entspannungsgruppen und ähnliches ausgelegt werden.

2. Verhalten und Erscheinungsbild der Mitarbeiter

Das Verhalten der Mitarbeiter ist der zweitwichtigste Zufriedenheitsfaktor für die Patienten. Die Kommunikation spielt auch hier die größte Rolle. Die Studie hat eine sehr hohe Zufriedenheit der Patienten beziehungsweise Begleitpersonen mit den Mitarbeitern ihrer Kinder- und Jugendärzte ergeben.

Erkennbarkeit der Zugehörigkeit

Leichtes Verbesserungspotenzial sehen die Patienten laut Studie in der Erkennbarkeit der Zugehörigkeit zur Arztpraxis. Sollte

in Ihrer Praxis keine Regelung dafür existieren, bitten Sie am besten Ihre Angestellten selbst um Vorschläge. So geben Sie ihnen Gestaltungsspielraum und vermeiden einen Uniformierungszwang. Beispiel: Da Kindern gerne mit Farben begegnet wird, bieten sich farbige Poloshirts an. Gerne verschiedenfarbig, dafür aber mit einem einheitlichen Praxislogo versehen. Hier ist aber aus hygienischer Sicht darauf zu achten, dass diese bei mindestens 60 Grad Celsius gewaschen werden können. Eine weitere Variante ist das Anbringen von kreativen Namensschildern an den Oberteilen. Diverse Möglichkeiten wie Tier- oder Blumenmotive sind hier denkbar.

3. Termine und Wartezeiten

Wartezeiten sind auf Platz drei der wichtigsten Zufriedenheitsfaktoren für Patienten. Natürlich ist der Praxisalltag von Kinder- und Jugendärzten stark von Akutfällen geprägt, sodass sich längere Wartezeiten auch bei bester Organisation manchmal nicht vermeiden lassen. Die folgenden Tipps helfen Ihnen aber dabei, solche Situationen auf ein Minimum zu reduzieren.

3.1 Einhaltung der Termine

- Reservieren Sie eine bis zwei Stunden pro Tag für Akutfälle, in einer speziellen Akutsprechstunde. So entlasten Sie ihren Zeitplan und verringern die Wahrscheinlichkeit langer Wartezeiten.
- Gerade bei Kindern und Jugendlichen sind Akutsituationen häufig. Dass Sie als Arzt dann schnellstmöglich zur Verfügung stehen möchten, ist selbstverständlich. Dies sollten Sie Ihren Patienten vor Augen führen. Damit wächst das Verständnis, wenn es doch einmal im Wartezimmer länger dauern sollte.
- Wenn Sie in Ihrer Praxis bestimmte Zeiten für Infektions-, Akut- oder Jugendsprechstunden reserviert haben, sollten Sie einen großen, gut sichtbaren Wochenkalender im Wartezimmer oder am Empfang anbringen, in dem die verschiedenen Zeiten deutlich markiert sind. So können Sie bei Ihren

Patienten ein Bewusstsein für die zeitliche Organisation Ihrer Praxis schaffen, auch wenn deren Besuch selbst gerade nicht in eine Sondersprechstunde fällt.

3.2 Information über Wartezeiten

Wenn sich längere Wartezeiten einmal nicht vermeiden lassen, informieren Sie Ihre Patienten über den Grund (zum Beispiel ein Akutfall) und über die voraussichtliche Dauer der Verzögerung. Hier gilt die psychologische Faustregel: Unangenehmes wird als weniger belastend empfunden, wenn es erwartbar ist und das Ausmaß abgeschätzt werden kann.

4. Praxisausstattung

Die materielle Ausstattung der Praxis spielt eine weniger große Rolle, als der menschliche Faktor. Trotzdem sollte sie nicht vernachlässigt werden.

4.1 Jugendgerechte Unterhaltung

- Während die meisten Kinder- und Jugendarztpraxen sehr kindgerecht gestaltet sind, sehen Jugendliche noch Verbesserungsbedarf für ihre Bedürfnisse. Im Idealfall gibt es natürlich zwei getrennte Wartebereiche mit unterschiedlicher Ausstattung. Da dies oft nicht möglich ist, besteht eine andere gute Möglichkeit darin, Termine für Jugendliche in ein bestimmtes Zeitfenster der Woche zu legen. Dadurch sind ihre Patienten mit Gleichaltrigen im Wartezimmer und Sie können die Unterhaltungsmaterialien austauschen. Räumen Sie Spielzeuge für Kinder in die Ecke und legen jugendgerechte Literatur aus. Darunter fallen natürlich Bücher und Zeitschriften, aber auch Materialien zur Aufklärung oder Informationen zu jugendrelevanten Untersuchungen und Präventionsmaßnahmen (zum Beispiel HPV-Impfungen).
- Generell sollten Sie den Jugendlichen das Gefühl von Selbstverantwortung geben. Ab der J1 sollten die Eltern bei Untersuchungen nicht mehr im Sprechzimmer anwesend sein, die ärztliche Schweigepflicht gilt auch gegenüber den Eltern des Jugendlichen.

Sollte sich jedoch aus der Untersuchung eine Behandlung ergeben, sei es nur die Verordnung eines Medikaments oder ein geringfügiger Eingriff, muss bei Jugendlichen ab 14 Jahren die Einsichtsfähigkeit überprüft und dokumentiert werden. Beachten Sie hier unbedingt die gültige Rechtslage!

4.2 Spielzeug

Eine Spielecke erleichtert den kleinen Patienten das Warten. Achten Sie hierbei auf altersgerechte Spielsachen, welche ansprechend und vor allem auch gut zu reinigen sind! Zum Beispiel Bausteine, hochwertiges Holzspielzeug oder auch pädagogische Vorlese- und Bilderbücher.



4.3 Patientensicherheit

Kinder fassen alles an, was sie zu greifen bekommen. Achten Sie besonders darauf, dass die Steckdosen entweder nicht erreichbar oder mit einer Kindersicherung versehen sind.

5. Infektionsschutz

Dass Infektionsschutz wichtig ist, weiß jeder Kinder- und Jugendarzt. Für die Patientenzufriedenheit ist aber auch wichtig, dass Ihre Schutzmaßnahmen ersichtlich und nachvollziehbar sind. Dieses Kapitel gibt Ihnen Tipps, wie Sie mit einfachen Mitteln den besten Schutz erreichen und dies auch Ihren Patienten vor Augen führen können.

5.1 Vorsorgemaßnahmen bei Ansteckungsverdacht

Wie bei der jugendgerechten Wartezimmergestaltung, gilt auch beim Infektionsschutz: am besten räumliche Trennung, ansonsten zeitliche. Halten Sie zwei Wartezimmer vor oder legen Sie bestimmte Zeiten für Infektionssprechstunden fest. Bei beiden Varianten ist es wichtig, dass Sie ihre Praxismitarbeiter gut schulen, damit die richtige Einteilung der Patienten funktioniert.

5.2 Verhaltensempfehlungen bei Infektionsverdacht

- Für den besten Schutz sollten Kinder beziehungsweise Patienten mit Verdacht auf eine respiratorische oder Ausschlags-erkrankung eine Mund-Nasen-Maske aufsetzen und die Hände desinfizieren. Weisen Sie zum Beispiel durch ein Wartezimmerplakat, auf der Internetseite und am Telefon darauf hin. Wenn keine Maske vor dem Betreten der Praxis aufgesetzt wurde, sollten am Empfang welche bereit stehen, ebenso wie Handdesinfektionsmittel. Das gemeinsame Desinfizieren der Hände am Empfang ist einfach und kostengünstig und signalisiert den Eltern eindeutig, dass der Infektionsschutz in Ihrer Praxis einen hohen Stellenwert hat.
- Im Infektionswartezimmer oder bei zeitlicher Trennung während der Infektionssprechstunde sollten potenziell ansteckende Kinder auch keine Spielsachen oder Bücher anfassen, die auch von anderen Kindern genutzt werden. Hier ist es notwendig, neben den üblichen Hygienemaßnahmen zusätzlich die Spielzeuge, Stühle und Patiententoilette zu desinfizieren.

6. Infomaterial der Arztpraxis

Die Studie hat Verbesserungspotenzial bei Informationen über die Praxis in Hinsicht auf Organisation, Leistungsspektrum und Personal ergeben. Auf der Internetseite sind solche Informationen leicht zu ergänzen, doch auch im Wartezimmer sollten Sie gezielt informieren. Vertrautheit unterstützt Vertrauen – geben Sie ihren Patienten die Möglichkeit, Ihre Praxis besser kennenzulernen!

Praxisflyer

- Wenn Sie Flyer verwenden wollen, achten Sie bei den Inhalten darauf, dass diese nicht regelmäßig aktualisiert werden müssen. Über Dinge, die sich häufig ändern, informiert man besser auf der Internetseite oder an einem schwarzen Brett.
- Sie haben weniger Aufwand, wenn Sie Praxismaterialien wie Flyer, Webauftritt oder Visitenkarten einheitlich gestalten.

Diese können Sie dann optisch und inhaltlich als Vorlage für Neues nutzen.

- Ein Flyer bedeutet weniger Aufwand und Kosten, lässt aber auch weniger Raum für Informationen und Bilder als eine Broschüre. Ein Mittelweg ist eine gut gestaltete Broschüre im schlichten Word-Format, die in der Praxis in einer Präsentationsmappe ausgelegt werden kann. Weiterer Vorteil: Die Mappe kann stets auf einfache Weise aktuell gehalten werden.
- Die Erklärung von Organisatorischem oder Ihrem Leistungsspektrum kann die eine oder andere Nachfrage ersparen und entlastet auf diese Weise Ihr Praxisteam. Ihre Mitarbeiter sind außerdem ein wichtiger Teil des menschlichen Faktors, der die mit Abstand größte Bedeutung für die Patientenzufriedenheit hat. Eine kurze Vorstellung der einzelnen Mitarbeiter mit Bild und einer kleinen persönlichen Note kann hier unterstützend wirken.

7. Zusammenarbeit mit Facharzt oder Krankenhaus

Insgesamt wird die Zusammenarbeit mit Krankenhäusern oder Fachärzten als gut bewertet. Bei der Frage, wie eine Überweisung erfolgen sollte, gehen die Meinungen allerdings auseinander. Über ein Viertel der Befragten bevorzugt es, wenn sich die Praxis auf Wunsch um den gesamten Überweisungsprozess kümmert. Mehr als ein Drittel favorisiert die Empfehlung eines Facharztes, der den Kinder- und Jugendarzt über den Behandlungsverlauf informiert. Etwas weniger als ein Drittel der Befragten wünscht sich Informationen darüber, was bei der Arztauswahl zu beachten ist. Die Arztsuche möchten diese Befragten aber selbst vornehmen. Nur eine Minderheit dagegen möchte, dass sich die Praxis immer vollständig um den gesamten Überweisungsprozess kümmert.

Unser Vorschlag: Bieten Sie alle Varianten an und lassen Sie Ihre Mitarbeiterinnen immer nachfragen, was der Patient bevorzugt.



8. Erreichbarkeit der Arztpraxis

Der Bereich der Erreichbarkeit wird insgesamt etwas besser als „gut“ bewertet. Zwei Aspekte fallen jedoch deutlich schlechter aus.

8.1 Hausbesuche durch den Arzt

- Hausbesuche sind für viele Ärzte ein problematisches Thema. Zum einen kosten sie viel Zeit, die an anderer Stelle zur Behandlung fehlt. Zum anderen sind im Falle eines Hausbesuchs die Möglichkeiten zur Untersuchung und Behandlung eingeschränkt. Machen Sie ihren Patienten diese Punkte klar, zum Beispiel auf Ihrer Internetseite, in der Infobroschüre usw. – am besten schon vor der Bitte um einen Hausbesuch.

- Auch sollten Sie auf den Ärztlichen Bereitschaftsdienst oder Notdienst verweisen: auf Ihrer Internetseite, dem Anrufbeantworter und per Aufsteller oder Plakat in Ihrer Praxis. Machen Sie bei dieser Gelegenheit auch ruhig auf das Problem der eingeschränkten Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten bei einem Hausbesuch aufmerksam.

8.2 Nutzung von E-Mail oder SMS zur Beantwortung von Anfragen (zum Beispiel Rezeptbestellungen und Terminvereinbarungen)

- Die neuen Kommunikationsformern werden immer wichtiger, besonders bei der jüngeren Generation. Sie haben zudem

den Vorteil, dass sie einfach und sehr kostengünstig umgesetzt werden können. Auch Ihr Praxistelefon wird entlastet: E-Mail und SMS bieten Ihrem Praxispersonal mehr Flexibilität, weil nicht so unmittelbar wie auf einen Telefonanruf reagiert werden muss.

- Die generelle Erreichbarkeit und Terminanfrage per E-Mail oder SMS ist dabei oft wichtiger, als die Möglichkeit auf diesen Wegen ein Rezept zu bestellen. Deshalb kann es sich lohnen, diese Angebote in zwei Schritten einzuführen. Erst

wenn ein allgemeiner E-Mail-Kontakt gut angenommen wird und die Terminvergabe auf diesem Weg funktioniert, sollten Sie auch Rezeptbestellungen und andere Angebote auf diesem Weg ausprobieren.

- Bestimmen Sie zudem klare Regeln, zum Beispiel dass der Anspruch auf einen elektronisch von der Praxis vorgeschlagenen Termin verfällt, wenn dieser nicht innerhalb einer bestimmten Frist vom Patienten bestätigt wird.

9. Schutz der Privatsphäre

- Der Schutz der Privatsphäre fängt am Telefon oder der Rezeption an. Besonders das Praxispersonal muss dabei sehr diszipliniert vorgehen. Ideal ist es, wenn Ihre Mitarbeiter die Patienten dazu einladen, Privates in einem eigenen Raum mit geschlossener Tür zu klären.
- Auch Sie als Arzt können versehentliche Indiskretionen verhindern, wenn Sie darauf achten, dass Befunde im Behandlungsraum restlos geklärt werden. So vermeiden Sie, dass die Patienten zwischen Tür und Angel doch noch eine Nachfrage stellen, die möglicherweise von Dritten mitgehört werden kann.

- Idealerweise befindet sich der Anmeldebereich nicht in direkter Verbindung mit dem Wartebereich. Dies ermöglicht Ihnen die Datenerhebung unter maximaler Diskretion. Achten Sie darauf, dass Ihre Patientendaten und alle relevanten Informationen für die individuelle Behandlung unter Einhaltung des Datenschutzes leicht für Sie zugänglich sind.

10. Erinnerung an Vorsorgemaßnahmen

- Über die Hälfte der befragten Patienten hätte gerne ein System, das sie an fällige Impfungen oder Untersuchungen erinnert. Die Ansprüche an Form und Ausmaß unterscheiden sich dabei aber deutlich. Der Großteil möchte gefragt werden, ob ein Erinnerungsservice an Vorsorgemaßnahmen und fällige Impfungen gewünscht wird und diesen dann per E-Mail, Anruf oder Brief erhalten können.
- Unser Tipp: Bieten Sie ihren Patienten die Möglichkeit eines Erinnerungsservices auf Wunsch. Eine gute Einstiegsmöglich-

keit ist beispielsweise eine Erinnerung nur per E-Mail anzubieten. So können Sie die Akzeptanz unter Ihren Patienten und den Erfolg des Services austesten, ohne zusätzliche Kosten für Porto oder Material aufwenden zu müssen. Das Einverständnis für einen Erinnerungsservice für präventive Leistungen sollten Sie sich schriftlich von Ihren Patienten einholen.



11. Kinderwagenstellplätze und Barrierefreiheit

Besonders in einer Stadt ist das Anbieten von Kinderwagenstellplätzen oftmals problematischer als in ländlicheren Regionen. Genau deshalb kommt dem Platz für den Kinderwagen in urbanen Gebieten auch eine höhere Bedeutung zu. Wenn Ihre Pra-

xisräume und der Hausflur wenig Platz bieten, um Kinderwägen abzustellen, fragen Sie Ihren Vermieter und die Nachbarn, ob es möglich ist, außen ein kleines Vordach und Schließmöglichkeiten vor dem Haus anzubringen.

12. Webauftritt der Arztpraxis

- Folgende Informationen sollte ihre Internetseite auf jeden Fall enthalten: Sprechzeiten, Kontaktinformation mit Telefonnummer(n), Lageplan und Anfahrtsmöglichkeiten, eine Leistungsübersicht sowie Angaben zur Barrierefreiheit. Über die gesetzlich geforderten Inhalte können Sie sich auf der Webseite der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) in der Rubrik Beruf/Recht informieren. Hinweisen möchten wir Sie auch auf den Leitfaden des Bundesverbandes Digitale Wirtschaft, zu finden unter www.bvdw.org in der Rubrik Foren/Recht/Leitfäden und Empfehlungen.
- Wenn vorhanden, nutzen Sie Inhalte und das Design bereits vorhandener Materialien (zum Beispiel Praxisbroschüre). Achten Sie auf eine einheitliche Präsentation.
- Haben Sie regelmäßig Aktualisierungsbedarf, kann es sich lohnen, ein eigenes Content-Management-System (CMS) einzusetzen. Damit können Sie Inhalte schnell selbst aktualisieren.
- Ein Kontaktformular beziehungsweise eine E-Mail-Verlinkung kann zusätzlichen Mehrwert liefern. Beachten Sie aber bitte, dass von Ihrer Praxis dann auch eine relativ zeitnahe Antwort erwartet wird. Diesen Aufwand gilt es richtig einzuschätzen und zu berücksichtigen.

13. Beschwerdemanagement und Patientenzufriedenheit

Die Einführung eines Beschwerdemanagements ist im Rahmen der Qualitätsmanagement-Richtlinie gefordert. Beschwerden, Anregungen und Rückmeldungen sollen zur kontinuierlichen Verbesserung genutzt werden.

Um diese Rückmeldungen zu erhalten, können Sie im Wartebereich oder auch im Ausgangsbereich einen Beschwerdekasten/Beschwerdebox mit einem Beschwerde/Anregungsformular aufstellen. Den jugendlichen Patienten und Erziehungsberechtigten wird so die Möglichkeit gegeben, sich anonym mitzuteilen, falls sie nicht direkt das Personal ansprechen möchten.

Auch die Erfragung der Patientenzufriedenheit ist ein gefordertes Element der Qualitätsmanagement-Richtlinie. Befragungen dienen der allgemeinen Rückmeldung und können neben posi-

ven Ergebnissen ebenfalls Hinweise auf Verbesserungen geben. Führen Sie Patientenbefragungen mittels Fragebogen einmal im Jahr durch.

Speziell für Kinder- und Jugendärzte hat die KVB gemeinsam mit dem BVKJ Bayern einen Fragebogen zur Erhebung der Patientenzufriedenheit entwickelt. Das IDM hat ebenfalls ein auf der Studie basierendes Befragungsinstrument erstellt. Beide Fragebögen inklusive einer Durchführungs- und Auswertungsanleitung finden Sie auf unserer Internetseite unter www.kvb.de.

Links

1. **Bayerische Landesärztekammer (BLÄK):**
www.blaek.de
2. **Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V.:**
www.bvdw.org
3. **Berufsverband der Kinder- und Jugendärzte e. V. Landesverband Bayern (BVKJ):**
www.bayern.bvkj.de
4. **Institut für interdisziplinäres Dienstleistungsmanagement (IDM):**
www.dlm.uni-bayreuth.de/de/index.html
5. **Kinder- und Jugendarzt:**
www.kinder-undjugendarzt.de
6. **Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB):**
www.kvb.de
7. **KVB FORUM:**
www.kvb.de/presse/publikationen/kvb-forum/
8. **Landesarbeitsgruppe Impfen (LAGI):**
www.lgl.bayern.de/gesundheit/praevention/impfen/lagi.htm
9. **Ständige Impfkommission (STIKO):**
www.rki.de/DE/Content/Kommissionen/STIKO/Empfehlungen/Impfempfehlungen_node.html

Hinweis:

Wenn aus Gründen der Lesbarkeit die männliche Form eines Wortes genutzt wird („der Arzt“), ist selbstverständlich auch die weibliche Form („die Ärztin“) gemeint.

Impressum

Herausgeber:

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns
Elsenheimerstraße 39
80687 München

www.kvb.de

Redaktion:

Referat Strategische Versorgungs-
strukturen & Sicherstellung

Grafik und Layout:

Stabsstelle Kommunikation

Bilder:

iStockphoto.com (Titelseite,
Seite 7, 9, 11)

Stand:

Mai 2012