

# Koordination und Kooperation optimieren



Dr. Wolfgang Weng (stehend) mit einer Liste von Anmerkungen.



Erwarten am „grünen Tisch“ die Anregungen der fränkischen Bereitschaftsdienstobleute: Klaus Lüft, Dr. Heinz-Michael Mörlein und Dr. Wolfgang Hoppenthaller (v. li.).

Seit Mitte Januar vermittelt die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) die bayerischen Bereitschaftsdienstärzte über ihre eigenen drei Vermittlungs- und Beratungszentralen (VBZ) in Augsburg, München und Nürnberg. Um die Erfahrungen der Bereitschaftsärzte während der ersten vier Wochen zu erfahren, lud die KVB Mitte Februar deren Obleute zu Informationsveranstaltungen in ihre Bezirksstellen ein. In Nürnberg fand die Auftaktveranstaltung statt. Neben den beiden Bezirksvorsitzenden der KVB, Dr. Werner Sitter für Mittelfranken und Dr. Heinz-Michael Mörlein für Oberfranken, war auch Dr. Wolfgang Hoppenthaller, der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der KVB, angereist, um den Fragen, Anregungen und Kritikpunkten der Kollegen zu begegnen.

## Instrumentalisierte Medien

Dass es erhebliche Anfangsschwierigkeiten im VBZ-Betrieb gegeben hat, und einige zum Teil auch noch nicht vollständig abgestellt werden konnten, daraus machte Dr. Hoppenthaller keinen Hehl: „Wir wollen nichts beschönigen oder uns herausreden.“ Trotz dieses Eingeständnisses sieht sich Dr. Hoppenthaller einer ungerechtfertigten Kritik seitens der Politik ausgesetzt. Als besonders verwerflich kritisierte er den unhaltbaren Vorwurf einiger bayerischer Landespolitiker, dass die KVB-Mitarbeiter in Zweifelsfällen eher den Bereitschaftsarzt als den Notarzt rufen. Seiner Auffassung nach würde die Politik die Anfangsschwierigkeiten gezielt aufbauschen und die Medien für ihre Kritik instrumentalisieren. Über eine unfaire und fehlerhafte Berichterstattung in der Presse wusste auch der HNO-Arzt Dr. Ali Mahdi aus Nürnberg zu berichten. Sein Fazit: „Die Unzufriedenheit wird geschürt.“ In diesem Zusammenhang verwies Dr. Hoppenthaller noch einmal auf den Sabotageverdacht gegen

die VBZ in Nürnberg. Der bayerische KV-Vize sieht in dem nicht zu erklärenden hohen Anrufaufkommen am Samstagvormittag, das bisher an jedem Wochenende in der VBZ in Nürnberg zu registrieren war, den Verdacht erhärtet. Um diesen Verdacht nun von den Strafverfolgungsbehörden mit den ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln untersuchen zu lassen, hat die KVB Anzeige gegen unbekannt erstattet.

## Schlechtes Kartenmaterial?

Nach den offenen Worten der KVB-Verantwortlichen zu Beginn sprachen die mittel- und oberfränkischen Bereitschaftsdienstärzte konkrete Punkte an, die ihrer Meinung nach verbessert werden müssten. Dr. Wolfgang Weng aus Weidenbach beklagte beispielsweise die Ungenauigkeit des digitalen Kartenmaterials, mit dem die VBZ der KVB ausgestattet sind. Ein Kollege äußerte darüber hinaus die Vermutung, dass das KVB-Kartenmaterial neue Siedlungsgebiete nicht enthalte und insbesondere identische Ortsnamen mit gleicher Postleitzahl nicht identifizierbar seien. Darauf entgegnete Roland Dollmeier, KVB-Projektleiter für die VBZ, dass die KVB das neueste Kartenmaterial einsetze, das nicht älter sei als das, das auch moderne Navigationssysteme verwenden würden. Und für die eindeutige Bestimmung des Ortes würde das KVB-Personal Straßennamen, Postleitzahl und Ort abfragen, so Dollmeier. Neben der Kartenproblematik kritisierten die Ärzte vor allem die in ihren Augen unzureichende Zuweisung der Patienten und verwiesen auf Probleme bei der Erreichbarkeit ihrer Disponenten. Die KVB versprach, Abhilfe zu schaffen und die Disponententätigkeit weiter zu verbessern. Außerdem bat sie die Bereitschaftsärzte, mit der Anmeldung nicht bis kurz vor Dienstbeginn zu warten, sondern möglichst

frühzeitig anzurufen, damit die Disponentenleitungen nicht überlastet werden.

## Sofortmaßnahmen eingeleitet

Nach dem unerwartet starken Anrufaufkommen am ersten Wochenende hat die KVB unverzüglich Sofortmaßnahmen ergriffen, um mögliche Wartezeiten zu verhindern: Karten- und Arztdaten wurden nochmals überprüft und neu ins System eingegeben, die Telefonanlage neu konfiguriert und die Vermittlungsplätze um zwölf von 65 auf 77 erhöht. Parallel dazu hat die KVB begonnen, weitere qualifizierte Mitarbeiter für die Vermittlung einzustellen. Insbesondere für den Samstagvormittag wurden zusätzliche Kapazitäten geschaffen. Auch die von einigen Bereitschaftsdienstobleuten geforderte zusätzliche Schulung des KVB-Vermittlungspersonals wird schon seit längerem durchgeführt. Dr. Sitter versprach: „Wir werden organisatorische Mängel in den nächsten Wochen abstellen.“

## Mitwirken der Ärzte

Die Bereitschaftsärzte können auch ihren Beitrag leisten, um das System weiter zu verbessern. Dr. Jürgen Büttner aus Roth plädierte dafür, dass sich die Bereitschaftsdienstgruppen untereinander auf bayernweit einheitliche Zeiten einigen. Dies würde den Mitarbeitern in den VBZ die Tätigkeit wesentlich erleichtern. Informiert wurden die Bereitschaftsärzte auch darüber, dass einige ihrer Kollegen mehrere Telefonnummern für ihren Bereitschaftsdienst gemeldet hätten, was in Einzelfällen zur Verwirrung des VBZ-Personals geführt hat. Angesprochen wurden noch weitere Möglichkeiten, wie die Bereitschaftsdienstgruppen die KVB unterstützen könnten. Schwierigkeiten traten auf, weil be-

sonders bei den regionübergreifenden Facharztdiensten die Grenzen, und somit Zuständigkeiten nicht klar genug abgesteckt waren. Eine Abfrage regionaler Besonderheiten läuft bereits. Außerdem thematisierten die mittel- und oberfränkischen Bereitschaftsärzte, inwiefern es sinnvoll sei, extra ein eigenes Diensthandy innerhalb der Bereitschaftsdienstgruppe anzuschaffen und einzusetzen. Nach zahlreichen Wortmeldungen pro und kontra Diensthandy einigte man sich darauf, innerhalb der jeweiligen Bereitschaftsdienstgruppen eine einheitliche Regelung zu treffen. Ebenfalls diskutiert wurde der Aspekt, ob es notwendig sei, dass das VBZ-Personal

dem Bereitschaftsarzt die Daten des behandelnden Hausarztes mitteilen soll. Die Mehrheit sprach sich in dieser Frage dagegen aus.

### Entlastender Service

Doch neben konstruktiver Kritik gab es auch Lob zu hören. „Ich nehme den Service durch die VBZ gerne an, weil er mich entlastet“, so der Kommentar eines Bereitschaftsarztes. Andere konstatierten: „Bei uns hat es funktioniert.“ Über eine mehrheitliche Zustimmung aus vielen Briefen von Seiten der mittelfränkischen Ärzteschaft berichtete Dr. Sitter: „Der Tenor war: ‚Ihr habt recht‘, ‚besei-

tigt die Mängel‘, ‚macht weiter so‘.“ Einige Bereitschaftsärzte lobten explizit die Freundlichkeit und Höflichkeit der KVB-Mitarbeiter in den VBZ: Man sei nicht „angerannt“ worden, auch wenn man zum sechsten Mal angerufen habe, so ein Bereitschaftsarzt aus Mittelfranken. Die Leistung des VBZ-Personals während der ersten vier Wochen wusste auch Dr. Hoppenthaller zu würdigen. Er dankte den engagierten Mitarbeitern in den drei Zentralen, dass sie trotz des Trubels in beeindruckender Weise ihre Arbeit gemacht hatten.

*Michael Anschütz (KVB)*

## Im Kreuzfeuer der Kritik

Ein echtes Politikum ist der neu geordnete Ärztliche Bereitschaftsdienst in Bayern geworden. So kam es, dass sich die Vorstandsvorsitzenden der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB), Dr. Axel Munte und Dr. Wolfgang Hoppenthaller, dem geballten Unmut der Politiker in einer Sitzung des Sozialausschusses des Bayerischen Landtags ausgesetzt sahen.

Die eigentliche Tagesordnung der Sitzung am 6. Februar im Landtag war kurzfristig umgestellt worden, um sich ausführlich dem Bereitschaftsdienst widmen zu können. Dazu hatten die Fraktionen der CSU, der SPD und von Bündnis 90/Die Grünen jeweils Dringlichkeitsanträge eingereicht. Fast wortgleich wurde darin gefordert, dass die Verantwortlichen der KVB ihren Dienst wieder in die frühere Struktur der Vermittlung über die Rettungsleitstellen eingliedern und im Sozialausschuss Rede und Antwort stehen sollten. Kein leichter Gang also, der die Vorstandsvorsitzenden der KVB an diesem Donnerstagmorgen erwartete.

Doch bevor sie selbst die Gelegenheit bekommen, zu den Vorwürfen Stellung zu nehmen, mussten Dr. Munte und Dr. Hoppenthaller sich in Geduld üben. Vor voll besetzten Presse- und Zuschauerbänken schilderten die Sprecher der Fraktionen erst einmal ausführlich, warum die neuen Vermittlungs- und Beratungszentralen der KVB nicht funktionieren könnten. Das Ganze wurde garniert mit gezielten Vorwürfen gegen die Führungsspitze der KVB. Als „verantwortungslosen Rückschritt“ bezeichnete Konrad Kobler (CSU)

die Einrichtung der Zentralen. Von einer „dilettantischen Vorbereitung“ sprach Theresa Schopper (Bündnis 90/Die Grünen). Und der Ausschussvorsitzende Jochen Wahnschaffe (SPD) sah gar einen „Rückschritt ins gesundheitspolitische Mittelalter“.

Nach einer Stunde der Anschuldigungen und Vorwürfe hatte dann Dr. Munte das Wort. Auf Provokationen ließ er sich nicht ein und verwies vielmehr darauf, dass es eine ähnliche Diskussion in München bereits vor fünf Jahren bei der Einführung der Bereitschaftsdienst-Vermittlung im Elisenhof gegeben habe. Inzwischen sei dieser Dienst zu einer „festen Institution“ geworden. Auch die Vermittlungs- und Beratungszentralen würden sich bei der Bevölkerung durchsetzen, was bereits die Zahl von 65 000 erfolgreichen Vermittlungen in den Wochen seit dem Start am 15. Januar zeige. „Wir gehen hier einen zukunftsweisenden Weg, der auf eine hohe Akzeptanz stößt – aber leider nicht bei den Politikern“, bedauerte Dr. Munte. Er verwies darauf, dass die Vermittlung des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes in dieser Form bundesweit seines Gleichen suche und die Anfangsschwierigkeiten inzwischen durch zahlreiche Maßnahmen weitestgehend behoben seien.

Dr. Hoppenthaller berichtete anschließend aus seiner langjährigen Erfahrung als Landarzt. So sei die Hemmschwelle unter den Patienten hoch, bei der Rettungsleitstelle anzu-

rufen, weil dann gleich die Fahrt mit Blaulicht ins Krankenhaus drohe. Die eigenen Vermittlungszentralen seien die bessere Alternative. Den Politikern sowohl auf Bundesebene als auch im Landtag warf er vor, gezielt Stimmung gegen die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte zu machen. Bevor die Wogen angesichts dieser Kritik hoch schlagen konnten, sorgte Rolf Hegenbart von der AOK für eine ruhigere Atmosphäre. Er erklärte, was hinter der angeblichen „Kopfprämie“ für eingesparte Notarzteinsätze wirklich stecke, und setzte sich für die neue Struktur des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes ein: „Man sollte diesem System erst einmal eine Chance geben, sich zu bewähren.“

Im weiteren Verlauf der Diskussion hatten dann Vertreter des Bayerischen Roten Kreuzes, darunter der BRK-Vizepräsident und CSU-Landtagsabgeordnete Markus Sackmann, und die Mitglieder des Ausschusses das Wort. Nach zweieinhalb Stunden waren alle Argumente ausgetauscht, die Vertreter des Innen- und des Sozialministeriums hatten ihre Positionen erläutert – eine echte Lösung war jedoch nicht in Sicht. Da fand Theresa Schopper den Ausweg: Innerhalb von maximal drei Monaten sei dem Ausschuss ein ausführlicher Bericht über die Situation beim Bereitschaftsdienst vorzulegen. Darauf konnten sich alle Beteiligten rasch einigen. Die Abstimmung der drei Anträge war anschließend Formsache: Einstimmig wurden sie angenommen. Eines ist damit klar: Fortsetzung folgt.

*Martin Eulitz (KVB)*