

## Erfolgreiche Bereitschaftsdienstvermittlung der KVB

Ein Jubiläum der besonderen Art konnten kürzlich die Vermittlungs- und Beratungszentralen (VBZ) der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) feiern: Ende Januar 2005 war die dritte Million bei den Vermittlungen des vertragsärztlichen Bereitschaftsdienstes erreicht. Allein im Jahr 2004 waren unter der Telefonnummer 01805 191212 über 1,3 Millionen Anrufe von Patienten eingegangen, die an Wochenenden und Feiertagen der Hilfe eines Haus- oder Facharztes bedurften oder sich nach der nächst gelegenen Apotheke erkundigten.

„Die Entwicklung unserer Zentralen vom schwierigen Start zum Jahresbeginn 2003 bis heute ist eine echte Erfolgsgeschichte. Wir können mit Fug und Recht behaupten, dass dieser Service aus der ambulanten medizinischen Versorgung der bayerischen Bevölkerung nicht mehr wegzudenken ist“, erklärte Dr. Werner Sitter, KVB-Ressortbeauftragter für die VBZ. In Spitzenzeiten, wie vormittags an Silvester letzten Jahres, hatten die drei Vermittlungszentralen in Augsburg, München und Nürnberg zwischen 550 und 620 Anrufe pro Stunde zu verzeichnen. Ein Gespräch dauert im Schnitt rund zwei Minuten, bis zur Verständigung des Arztes im Bereitschaftsdienst vergehen in der Regel rund vier Minuten. Dazu der Vorstandsvorsitzende der KVB, Dr. Axel Munte: „Die Quote der Anrufer, die von uns an den Rettungs- oder Notarztdienst beziehungsweise an ein Krankentransportunternehmen weitergeleitet werden, liegt bei unter drei Prozent und ist weiterhin rückläufig. Es zeigt sich, dass die Patienten selbst zwischen Notfall- und Bereitschaftsdienst unterscheiden können.“ Er wies darauf hin, dass bei Notfällen und schwerwiegenden Erkrankungen die Rettungsleitstellen unter der Telefonnummer 19222 (in München: 112) die erste Anlaufstelle für die Patienten sind.

Dass die Vermittlungszentralen ihre anfänglichen Startschwierigkeiten längst überwunden haben, zeigt sich auch an der rückläufigen Zahl der Beschwerden. So kamen im Jahr 2004 nur noch 54 Beschwerden, was gemessen an der Zahl der Vermittlungen einen Anteil von 0,004 Prozent ausmacht. Im Jahr 2003 hatte das Team um Leiterin Sabine Steinlechner noch fast 600 Beschwerden zu



Über drei Millionen Mal professionelle Vermittlung des vertragsärztlichen Bereitschaftsdienstes durch die KVB in Bayern.

bearbeiten gehabt. „Wir führen diese erfreuliche Entwicklung unter anderem darauf zurück, dass wir ein sehr umfassendes Schulungskonzept für unsere insgesamt rund

250 Mitarbeiter realisiert haben und dass die Software zur Daten- und Adresssuche inzwischen sehr stabil läuft“, so Dr. Sitter.

*Martin Eulitz (KVB)*



### KVB-Geschäftsbericht als Download im Internet

Wollten Sie schon immer einmal wissen, wie das Tagesgeschäft der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) aussieht? Interessiert Sie, welche Aufgaben die verschiedenen Ressorts und Stabsstellen der KVB haben? Oder wollen Sie nur einige Kennzahlen zur vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Versorgung in Bayern erfahren?

Dann lesen Sie doch einfach nach im KVB-Geschäftsbericht.

Sie finden ihn unter [www.kvb.de](http://www.kvb.de) im Internet.

Die KVB hat den Geschäftsbericht auf ihrer Homepage in der Rubrik „Über uns“ als PDF-Datei zum Herunterladen eingestellt.