

Mitgliederorientierung durch Präsenzberatung

„Der direkte Kontakt zu den Ärzten und Psychotherapeuten ist uns ganz wichtig. Die absolute Mitgliederorientierung ist unser Ziel, das uns auch der Vorstand der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) mit auf den Weg gegeben hat.“ Mit diesem Credo beschreibt Gerald Frieß, Leiter des Bereichs Service und Versorgung der KVB, das Ziel seiner Mitarbeiter. Unter seiner Leitung arbeiten seit nun fast einem Jahr 28 Experten der KVB als so genannte Präsenzberater. Sie sind in allen bayerischen Regionen vor Ort tätig und stehen den Ärzten und Psychotherapeuten bei allen Fragen um die Führung der Praxis mit Rat und Tat zur Seite. Die bisherigen Erfahrungen zeigen: Dieses neue Angebot der KVB wird gut angenommen.

Die Präsenzberater sind sozusagen das „Gesicht“ der KVB, das der Arzt oder Psychotherapeut im Gespräch erlebt. Diese Personifizierung einer körperschaftlichen Institution ist für Frieß ein bedeutender Beitrag zur Mitgliederorientierung und -bindung, wie er es gerne marktwirtschaftlich ausdrückt; „Unsere Mitglieder und deren Patienten verstehen wir als Kunden, die wir durch bedarfsgerechte Dienstleistungen und bestmögliche Servicequalität immer wieder neu für uns gewinnen müssen“, so der Service-Chef der KVB. Die Präsenzberater erfüllen nämlich nicht nur den Beratungsbedarf der Ärzte und Psychotherapeuten, sie wirken auch einer möglichen Anonymisierung der KVB entgegen. Die Berater sind Ansprechpartner für alle Angelegenheiten,



Service für die Mitglieder wird bei der KVB groß geschrieben.

Foto: www.BilderBox.com

ten, durch die die Mitglieder der KVB zielgruppenorientierte Informationen erhalten, sei es zu den Themen Niederlassung, Kooperationen oder bei der Praxisabgabe. Dank des mitglieder- und auch patientenorientierten Beratungsangebots unterstützt die KVB somit die bayerischen Ärzte und Psychotherapeuten im zunehmenden Wettbewerb im Gesundheitswesen.

Die Idee dazu entstand bereits Mitte 2004, als die KVB im Zuge ihrer Verwaltungsreform das Kompetenzzentrum Service und Beratung gründete. Damit wurde die Trennung der Beratungsleistungen vom operativen Geschäft vollzogen. Etwa ein Jahr später, also Mitte 2005, erfolgte die Aufteilung der KVB-Beratung in eine telefonische und eine Präsenz-, also persönliche Beratung. Damit wurde eine wesentliche Voraussetzung geschaffen, um im Wettbewerb mit alternativen Leistungsanbietern und Organisationen erfolgreich bestehen zu können. „Wir sind ein kompetenter, innovativer und wettbewerbsfähiger Dienstleister für unsere Mitglieder und deren Patienten“, so das Leitbild von Frieß. Die Einrichtung der Präsenzberatung ist für ihn die „konsequente Umsetzung des stetigen Veränderungs- und Verbesserungsprozesses der KVB hin zu einem Dienstleistungsunternehmen“.



„Wir denken, dass wir den richtigen Weg eingeschlagen haben.“

Gerald Frieß

Die knapp 30 Mitarbeiter in der KVB-Präsenzberatung arbeiten an allen Standorten der KVB, also in Augsburg, Bayreuth, München, Nürnberg, Regensburg, Straubing und Würzburg. Durchschnittlich vier Beratungen pro Tag absolviert jeder Einzelne von ihnen, oft auch in der Praxis des Arztes oder Psychotherapeuten, wenn dieses gewünscht ist. Das Aufgabenfeld umfasst die persönliche Beratung, die Betreuung von Informationsveranstaltungen und Seminaren, aber auch schriftlich werden die Mitglieder beraten. Das Informationsportfolio bietet auf Grund der

Komplexität der Themen zwei spezialisierte Beratungsgebiete: zum einen zur Praxisführung, die die Mitglieder während ihres gesamten Praxiszyklus begleitet, zum anderen die Beratung rund um Ab-

rechnung und Honorarverteilung. Die Beratungen finden zu den Wunschterminen der Mitglieder statt. Da ein Beratungsgespräch oft intensiver Vorbereitung bedarf, ist eine vorherige Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung erforderlich.

„Die Rückmeldungen der Mitglieder sind uns sehr wichtig und wir bemühen uns weiterhin, unser Angebot zu verbessern. Wir denken, dass wir insgesamt den richtigen Weg eingeschlagen haben und möchten ihn weiter fortsetzen“, so Gerald Frieß abschließend, „im Sinne unserer Mitglieder und im Sinne ihrer Patienten“.

Volker Heiliger (KVB)

Die Präsenzberatung in Zahlen

Insgesamt 28 Präsenzberater arbeiten bayernweit an den KVB-Standorten Augsburg, Bayreuth, München, Nürnberg, Regensburg, Straubing und Würzburg.

Das Beratungsspektrum umfasst unter anderem:

- Abrechnung
- Niederlassung/Kooperationsmöglichkeiten/Ermächtigung
- Abgabeplanung
- Qualitätsmanagement und Qualitätszirkel
- Betriebswirtschaftliche Beratung
- Neue Versorgungsformen
- Verordnungswesen

Im Jahr 2005 haben die Berater genau 4679 persönliche Beratungen durchgeführt. Derzeit absolviert ein Berater der KVB durchschnittlich vier Beratungen pro Tag (Stand: April 2006).

„Wir stehen für unsere Aussagen ein“ – Präsenzberater der KVB im Gespräch

Im Interview berichten Anton Altschäffel, Berater für Praxisführung, und Dagmar Wiedemann, Beraterin für Abrechnungsfragen, von ihrer Tätigkeit und ihren bisherigen Erfahrungen. Beide sind in der KVB-Bezirksstelle Niederbayern in Straubing tätig.

Was sind Ihre derzeitigen Beratungsschwerpunkte und Spezialthemen?

Altschäffel: Mein Schwerpunkt ist die Präsenzberatung Praxisführung. Am häufigsten werden Fragen zu Themen wie Niederlassungs-/Existenzgründungsberatung, Kooperationsmöglichkeiten sowie zu Praxisabgabevorhaben gestellt. Ein zunehmendes Schwerpunktthema ist die Gründung eines Medizinischen Versorgungszentrums (MVZ).

Wiedemann: Mein Spezialgebiet ist die Abrechnung mit den Schwerpunkten EBM 2000 plus, Honorarverteilungsvertrag, Abrechnungsunterlagen lesen und verstehen, Strukturverträge, Disease-Management-Programme (DMP) und vieles weitere mehr.

Welche Aufgaben haben Sie konkret und wie umfangreich sind diese?

Altschäffel: Unsere Aufgaben als Präsenzberater am Standort sind vielfältig. Dazu gehören persönliche individuelle Beratungen. Wir betreuen viele Veranstaltungen direkt vor Ort, die Mitgliedernähe wird groß geschrieben. Die Organisation und Durchführung von Seminaren zur Optimierung der Praxisführung, zur „Nachwuchsförderung“ in Form von Existenzgründerseminaren, QM-Seminaren sowie Patientenseminaren zur Darstellung der KVB in der Öffentlichkeit gehören auch zu meinem interessanten und vielfältigen Aufgabenbereich. Außerdem habe ich natürlich viele telefonische Kontakte im Vorfeld und im Nachgang von persönlichen Beratungen. Dazu gibt es noch einiges an Schriftverkehr zu erledigen.

Wiedemann: Auch in der Präsenzberatung Abrechnung fällt viel an: Persönliche individuelle Einzelberatungsgespräche, Referententätigkeit zum Bereich EBM 2000 plus, Unterstützung der Krankenkassen bei deren Veranstaltungen zu DMP, Gruppengespräche mit einzelnen Fachgruppen zu deren drängenden Fragen. Insgesamt ist die Aktualität der Themen von großer Bedeutung.



Anton Altschäffel berät seit zehn Jahren bei der KVB die niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten.

Altschäffel: In der Menge bedeutet das mindestens jede Woche ein Seminar am Abend oder am Wochenende, im Schnitt eine Gruppenberatung pro Woche, manchmal auch vor Ort, eine Vielzahl von individuellen persönlichen Beratungen, flankierend die dazugehörigen telefonischen Kontakte.

Wie läuft ein Beratungsgespräch ab?

Altschäffel: Zwei Schritte sind notwendig. Zunächst der telefonische Kontakt mit der Klärung des konkreten Beratungsthemas und eine Terminvereinbarung für die persönliche Beratung. Es folgt das Vorbereiten der Beratung; dazu gehört das Generieren von individuellen Daten des Mitglieds, bei Bedarf auch unter Einbindung regionaler Besonderheiten. Der Beratungsablauf sieht dann folgendermaßen aus: Schilderung des „Kunden-Anliegens“, sachliche Information und Beratung mit Aufzeigen von Alternativen und Abgeben einer konkreten Empfehlung. Was uns wichtig ist: Die Beratungen sind keine Konflikt- oder „Problemgespräche“. Es handelt sich fast ausschließlich um rein sachliche Beratungsgespräche, bei denen die Mitglieder sehr dankbar sind für diese neutrale, fundierte Hilfestellung.

Welche Fähigkeiten sind bei einem Berater besonders gefordert?

Altschäffel: Besonders wichtig ist das ganzheitliche und analytische Denken. Viele Be-



Für Dagmar Wiedemann ist die Aktualität das A und O.

beratungsthemen sind vielschichtig und haben für den Beratenen bei der Umsetzung weitreichende Konsequenzen.

Wiedemann: Wir müssen alle vertraglichen Regelungen weitestgehend kennen und beherrschen.

Was sind die größten Probleme, die Ihnen geschildert werden?

Altschäffel: Dies sind zum einen honorartechnische Probleme, zum anderen auch zunehmend Schwierigkeiten bei der Praxisübergabe.

Wie wird das Angebot angenommen?

Altschäffel: Sehr gut, das Angebot der persönlichen Einzel- oder Gruppenberatung wird sehr gern angenommen. Die Präsenzberater sind ja neben den Regionalen Vorstandsbefragten die personifizierte KVB vor Ort. Wäre das nicht gewährleistet, bestünde die Gefahr der Anonymisierung und des Verlustes der Identifikation mit der KVB. Der Präsenzberater vor Ort steht auch persönlich für seine Aussagen in der Beratung ein und ist dafür verantwortlich. Er begleitet viele Ärzte und Psychotherapeuten und deren Anliegen mit – oft bis zum Zulassungsausschuss – und die Mitglieder kommen immer wieder auf uns zu.

Vielen Dank für das Gespräch.

Die Fragen stellte Volker Heiliger (KVB)

Ausschreibung eines Vertragsarztsitzes aus Sicherstellungsgründen

**Bezirksstelle Unterfranken der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns
Planungsbereich Landkreis Bad Kissingen**
1 Kinder- und Jugendarzt

Bewerbungen einschließlich der notwendigen Unterlagen bitte an die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns, Bezirksstelle Unterfranken, Hofstraße 5, 97070 Würzburg, Telefon 0931 307-308