

# Eine viertel Million Telefonanrufe im Jahr

**Seit 1. Juli 2007 hat die Bayerische Landesärztekammer (BLÄK) spezielle, themenspezifische Rufnummern und ein Informationszentrum (IZ) eingerichtet (wir berichteten). Ein Interview mit Dr. Wilfrid Beuttel, CONSILIO Management Consulting, die das Projekt in der BLÄK begleitet.**

*Was hat sich seit dem 1. Juli 2007 getan?*

Beuttel: Grundlegend hat sich geändert, dass die Telefonie in der BLÄK nicht mehr nur als Telefonleitung von drinnen nach draußen oder umgekehrt verstanden wird. Wir treten nun mit einem völlig neuen Konzept auf. Der Außenauftritt ist das, was am meisten bemerkt wird. Gleichzeitig hat sich aber auch – und das ist der wesentliche Erfolg – nach innen einiges geändert: Nämlich die Bedeutung der Telefonie im Haus. Sie ist eigentlich ein Teil von vielen unterschiedlichen Gesamtprozessen. Demzufolge ergeben sich einige Änderungen bis in die Fachbereiche hinein, was sich am Konzept IZ auch ganz deutlich zeigt.

*Konkret – wie viele Anrufe gehen denn so in der BLÄK ein?*

Beuttel: Nach unseren ersten Messungen, die wir zum Teil durch Schätzungen ergänzen mussten, sind es gut eine viertel Million Telefonate, die im Jahr in der BLÄK eingehen.

*Und was passiert mit diesen 250 000 Anrufen?*

Beuttel: Ausgangsbasis war, dass in den Hauptanrufzeiten nur noch 25 bis 40 Prozent dieser Telefonate überhaupt beantwortet wurden. Nach der Änderung und Umorganisation haben wir jetzt zumindest für den Teil der Telefonate, die über die speziellen Rufnummern laufen, eine Erreichbarkeit von über 90 Prozent erlangt.

*Was heißt das in Zahlen?*

Beuttel: Im Monat November 2007 beispielsweise sind insgesamt (ohne Faxe/im ganzen Haus) 26 382 Anrufe eingegangen. Davon 9108 im IZ. Das entspricht 35 Prozent.

*Was passiert mit den übrigen Anrufen?*

Beuttel: Das sind Anrufe, die außerhalb dieses Konzeptes, via Direktdurchwahlen, auf Einzelpersonen gerichtet sind. Bei der Nutzung der speziellen Rufnummern ist noch Potenzial.

*Sind Sie denn mit diesen Resultaten zufrieden?*

Beuttel: Ich bin mit den Resultaten sehr zufrieden. Wir haben solche Projekte auch schon in

anderen Unternehmen gemacht. Ich muss sagen, dass hier in der BLÄK das Vorangehen von einem sehr hohen Engagement der Mitarbeiter getragen war. So ist es uns gelungen, sehr zügig voranzukommen, zügiger als in manch anderen Fällen. Es ist auch klar, dass die Zeit der Umstellung für einige natürlich eine zusätzliche Belastung darstellt. Doch solche Belastungen werden in der Regel gerne in Kauf genommen, wenn man sieht, dass sich hinterher die entsprechende Verbesserung einstellt.

*Und mit der Akzeptanz bei den Mitarbeitern?*

Beuttel: Ja. Ich habe an der Zusammenarbeit gemerkt, dass wir alle am gleichen Strang ziehen und auch keine Diskussionen durchführen müssen, die sich um die generelle Sinnhaftigkeit oder die Machbarkeitsfrage drehen.

*Gilt das auch für die Abstimmung mit dem Präsidium?*

Beuttel: Mein Eindruck, wann immer ich insbesondere mit der Spitze des Hauses, mit dem Präsidium, Kontakt hatte, war, dass es wirklich voll hinter dem steht, was hier an Änderungen eingeführt wird. Es gäbe auch aus meiner Sicht keinen Grund, warum die Chefs sagen könnten, sie seien mit irgendeinem Vorgang in dem gesamten Projekt unzufrieden gewesen, denn wir hatten ja wirklich von Anfang an immer eine positive Entwicklung. Mit positiven Ergebnissen kann man sich auch gut nach außen darstellen. Man muss in dem Zusammenhang auch sehen, dass die Telefonie, die Erreichbarkeit des Hauses, eigentlich ein wesentlicher Punkt der Serviceaufgabe der BLÄK ist. Ich habe in der BLÄK eine absolut vorbehaltlose Unterstützung des gesamten Projektes erlebt. Dies gilt insbesondere für den BLÄK-Hauptgeschäftsführer Dr. Rudolf Burger, M. Sc., der das Ganze eigentlich erst ins Rollen gebracht hat und betreut.

*An welchen Verbesserungspotenzialen arbeiten Sie derzeit mit uns?*

Beuttel: Da muss man sicherlich zwei Punkte sehen. Der eine Punkt ist der, dass ein solches Konzept, ein IZ zu installieren, keinen Endpunkt hat. Das ist ein Vorgang der sich jetzt immer weiterentwickeln wird, da er von Personen getragen wird, die die Sache weiter vorantreiben und weil sich auch die Aufgaben der BLÄK ständig verändern. Zum zweiten muss man auch den Punkt sehen, dass die Telefonie eben ein Teil von Gesamtprozessen ist. So sind wir mittlerweile daran, interne Bearbeitungsprozesse anzupacken.



*Haben Sie weitere Fragen an Dr. Wilfrid Beuttel können Sie eine E-Mail an [beuttel@consilio.de](mailto:beuttel@consilio.de) senden.*

*Sie arbeiten in den Fachabteilungen?*

Beuttel: Ja genau. Zunächst wollen wir im Bereich Weiterbildung Optimierungen herbeiführen, was auch noch einmal zu verbesserten Serviceleistungen beitragen wird. Konkret gesagt geht es um eine Verkürzung der Durchlaufzeiten bei Anträgen auf Qualifikationen aller Art.

*Verraten Sie uns ein paar Inhalte?*

Beuttel: Nur so viel. Im Moment arbeiten wir an der neuen Prozessgestaltung für den Gesamtbereich Weiterbildung. Hieraus resultieren nicht nur organisatorische Ablaufänderungen bei der Antragsstellung und -bearbeitung sondern auch Änderungen im Bereich Informations-Technologie. Das beinhaltet beispielsweise die Installation von Prüfungswochen, die Möglichkeit der Online-Antragstellung oder auch Anreizsysteme für eine komplette, richtige Antragsstellung.

*Dürfen wir Sie bald als Kollegen begrüßen?*

Beuttel: Obwohl wir manchmal schon fast das Gefühl haben könnten hier dazuzugehören, sind und bleiben wir externe Berater.

*Wenn Sie sich jetzt etwas im Zusammenhang mit unserem Projekt wünschen dürften, was wäre das?*

Beuttel: Weiter eine so gute Zusammenarbeit mit der BLÄK und was uns selber natürlich auch große Freude bereitet: Gemeinsam weiter arbeiten an den Verbesserungen in der Serviceleistung des Hauses.

Danke für dieses Gespräch.

*Dagmar Nedbal (BLÄK)*

# Bayerische Hausärzte auf glattem Eis?



*Emotionen: Bei der Korbveranstaltung des BHÄV am 30. Januar machten rund 7000 Ärzte ihrem Unmut Luft. Kritisiert wurden vor allem die immer schlechter werdende finanzielle Situation der Hausärzte und die ausufernde Bürokratie. Durch die Rückgabe ihrer Kassenzulassungen wollen die Hausärzte Druck ausüben und sich der „Verklavung“ entziehen.*

**Mit den Klängen des Gefangenenchores aus der Oper Nabucco wurden die bayerischen Hausärzte in der Nürnberger Arena begrüßt. Nicht zum Eislaufen, wie viele andere Besucher der Arena, sondern um über ihre Zukunft als Vertragsärzte im Kassensystem zu entscheiden. Über 7000 sind dem Aufruf des Vorstandes des Bayerischen Hausärztesverbandes (BHÄV) gefolgt, haben ihre Praxen für diesen Tag geschlossen und damit ein deutliches Zeichen gesetzt. Der Vorsitzende des BHÄV, Dr. Wolfgang Hoppentaller, wurde mit lang anhaltendem Applaus begrüßt. Die Regie der Protestveranstaltung war ganz auf Emotionen ausgelegt. „Wir wollen an diesem Schicksalstag der Arroganz der Macht die Stirn bieten“, so Hoppentaller in seiner Begrüßung.**

## K.o. für viele Hausärzte

„Nachdem die bisherigen Protestveranstaltungen erfolglos geblieben sind, wollen wir mit dem Ausstieg aus dem Kassensystem endlich klare Verhältnisse schaffen und uns wieder etwas Luft zum Atmen verschaffen“, verkündete Hoppentaller in seiner Rede. Er prognostizierte, dass bei den geplanten Änderungen im Abrechnungsbereich ab 2009 20 bis 30 Prozent der Hausarztpraxen in Bayern pleite gehen würden. Es sei absolut unverständlich, wieso die Hausärzte völlig ausgeblutet würden. Er kritisierte besonders, dass zu viel Geld aus dem Budget für Verwaltung und Bürokratie ausgegeben werde. „Dieses System ist pervers und marode“, erklärte er und beklagte:

„Unsere Hausärzte haben Existenzängste und den Kopf nicht mehr frei für die Behandlung der Patienten“. Der Vorsitzende wies auch auf die zunehmende Konkurrenz durch gewinnorientierte Konzerne im Gesundheitswesen hin: „Wir brauchen keine Kapitalgesellschaften in unserem solidarischen Gesundheitssystem. Wichtig ist eine wohnortnahe, hausärztliche Versorgung und keine Call-Center, Case Manager und Care Manager.“ Er forderte ein eigenes Vertragsrecht für die Hausärzte, rief seine Kollegen dazu auf, kollektiv die Kassenzulassung zurückzugeben und am Ende der Veranstaltung die entsprechenden Erklärungen in die bereitgestellten „Körbe“ zu werfen.

## Keine Luxusgeschöpfe

Margit Büttner, Vorsitzende des Verbandes in der Praxis mitarbeitender Arztfrauen (VmA), war es eine Herzensangelegenheit, das althergebrachte Bild der Arztfrau richtig zu stellen: „Wir sind keine Klunker behangenen Luxusgeschöpfe. Nicht selten haben wir auf eine eigene Berufskarriere verzichtet, um die wirtschaftliche Existenz der Praxis und der davon lebenden Familie durch unsere Mitarbeit zu sichern.“ Sie hätte Angst um die Arbeitsplätze in den Arztpraxen, die durch die Auswirkungen des EBM 2008, der Kündigung des Gesamtvertrages und der Strukturverträge durch die AOK und die Arzneimittelregresse bedroht seien. Büttner betonte: „Wir Arztfrauen haben viel durch unsere unbezahlte Arbeit kompensiert. Viele von uns sahen dies als einen freiwilligen sozialen Beitrag. Doch wer sozial sein will, muss es sich auch leisten können.“

„Es sind nicht unsere Fähigkeiten, sondern unsere Entscheidungen, die über unser Leben bestimmen.“ Mit diesem Zitat aus „Harry Potter“ rief Bärbel Grashoff vom Ärztesverband MEDI Baden-Württemberg die versammelten Hausärzte auf, das „sinkende Schiff“ zu verlassen. Sie beklagte, dass die Hausärzte nicht einmal die gebührende Wertschätzung erhalten würden und protestierte gegen den krankhaften sozialistischen Gleichmachungswahn. In diese Kerbe schlug auch der Vorsitzende der Freien Ärzteschaft, Martin Grauduszus: „Die Gesundheitsreform gehört komplett eingestampft“.

## Rechtliche Unsicherheiten

Im Vorfeld der Veranstaltung war es zu rechtlichen Unsicherheiten gekommen. So hat der vom BHÄV beauftragte Notar seine Funktion im Einvernehmen zurückgelegt, da er vom Bayerischen Justizministerium auf dienstrechtliche Konsequenzen hingewiesen wurde. Nach Auffassung des Ministeriums würde die kollektive Rückgabe der Kassenzulassungen gegen § 95b Sozialgesetzbuch V und damit gegen geltendes Sozialrecht verstoßen. Der Vorstand des BHÄV hat daraufhin kurzerhand einen Rechtsanwalt aus Norddeutschland für die Abwicklung des Korbmodells engagiert. Am Ende der Veranstaltung konnten die Hausärzte dann ihre Ausstiegserklärungen in die vorbereiteten Behälter einwerfen. Hoppentaller rief die Hausärzte dazu auf: „Stellen wir die normative Kraft des Faktischen her. Wir müssen uns aus dieser Diktatur befreien und endlich Freiberufler werden.“

Das genaue Ergebnis der Abstimmung soll Ende März vorliegen. Bis dahin könnten die Hausärzte noch ihre Erklärungen abgeben. Nur wenn in einem Regierungsbezirk das Quorum von 70 Prozent erreicht werde, würde es in regionalen Versammlungen weitergehen. Dann hätten die Hausärzte noch eine Woche Zeit, ihre Entscheidung pro oder contra zu überdenken. Blicke es bei mindestens 68 Prozent Zustimmung zum Ausstieg, dann würden die Ausstiegserklärungen dem Zulassungsausschuss übergeben. Und ab 1. Juli 2008 wären diese Hausärzte dann keine Vertragsärzte mehr und könnten ihre Verträge selbst mit den Krankenkassen aushandeln.

Jodok Müller (BLÄK)