

Mitgliederzufriedenheit ganz oben auf der Agenda

Die Bayerische Landesärztekammer (BLÄK) steht vor der Herausforderung, sich und vor allem ihre internen Arbeitsprozesse zu modernisieren. In Zeiten des digitalen Wandels sowie Fachkräftemangels muss sie sich weiter zukunftsfähig aufstellen, um ihre hoheitlichen Pflichten auch morgen noch erfüllen zu können. Nach umfassender Analyse wurde dafür die Strategie „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ entwickelt. „BLÄK 2028“ wird auf der Vollversammlung, dem 83. Bayerischen Ärztinnen- und Ärztetag in Lindau, vorgestellt und erläutert werden.

Und „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ heißt auch: die Mitgliederzufriedenheit erhöhen. Genau deshalb sind die Einschätzungen, Meinungen und Wünsche der Mitglieder von großer Bedeutung. Daher hat die BLÄK das Institut für Qualitätsmessung und Evaluation (IQME) beauftragt, in der Zeit von Juli bis August 2024 bayernweit eine schriftliche Befragung aller Mitglieder durchzuführen – übrigens die erste ihrer Art. Diese aktuelle Vollbefragung stellt zwar eine Momentaufnahme dar, aber sie zeigt den künftigen Weg der BLÄK: bei seiner künftigen Ausrichtung nicht nur auf Einzelmeinungen zurückzugreifen, sondern auf statistisch gesicherte Meinungen aller Mitglieder.

Hoher Rücklauf

Mit 16.100 Rücksendungen kann die Befragung „volle Repräsentativität“ für sich beanspruchen – bezüglich der Grundgesamtheit von 84.200 befragten Mitgliedern, der Geschlechterverteilung sowie über alle Altersgruppen, Bezirke und ärztlichen Tätigkeitsfeldern hinweg. Die hohe Umfragebeteiligung spricht einerseits für die hohe Motivation der Ärzteschaft, andererseits ist sie Ausdruck für die Wichtigkeit der Zukunft der BLÄK.

Schnellere Bearbeitung von Anliegen

Doch was sind nun die Top-Ergebnisse dieser ersten Mitgliederbefragung der BLÄK? Das positive vorneweg: Die Punkte „Freundlichkeit der Mitarbeitenden“ und „fachliche Expertise der BLÄK-Mitarbeitenden“ erhielten bei den Mitgliedern die höchsten Zustimmungswerte. Handlungsbedarf sahen die bayerischen Ärztinnen und Ärzte vor allem bei der Bearbeitungsdauer von Anträgen

und sonstigen Anliegen, in der Transparenz der Bearbeitung von Anträgen und sonstigen Anliegen, in der Dienstleistungsorientierung der BLÄK, im berufspolitischen Engagement der BLÄK und bei der Erreichbarkeit der Kammer.

Dies ist ein deutlicher Handlungsauftrag, den die Befragten ins Pflichtenheft der Kammer für den Weg „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ geschrieben haben. Dabei wird die Digitalisierung, die übrigens bei den Mitgliedern laut Umfrage einen nicht so ganz hohen Stellenwert einzunehmen scheint, vor allem überall dort eingesetzt werden, wo sie zur Beschleunigung der BLÄK-internen

Prozesse führt. Digitalisierung bedeutet hier also Mittel zum Zweck: zum effizienten Arbeiten und zum Beschleunigen der Prozesse, insbesondere in der Weiterbildung. Dass die BLÄK dafür qualifiziertes und motiviertes Personal benötigt und das Ganze auch solide finanziert werden muss, versteht sich von selbst.

Handlungsauftrag

Die folgende Grafik zeigt den Handlungsauftrag nach Priorisierungen (Aktionsportfolio) an die BLÄK auf einen Blick. Dabei wird deutlich, dass gerade die erwähnten Themenfelder Bearbeitungsdauer der Anträge und der sonstigen Anliegen (3), Transparenz bei der Bearbeitung von Anträgen und sonstigen Anliegen (5) sowie die Dienstleistungsorientierung der BLÄK (6) besonders im Fokus stehen. Ihnen kommt in den Augen der Mitglieder eine hohe Priorität zu, bei gleichzeitig niedrigen Zufriedenheitswerten. Hier wird die BLÄK durch „BLÄK 2028“ zeitnah ansetzen und die Arbeitsprozesse verändern und beschleunigen.

Dagmar Nedbal (BLÄK)

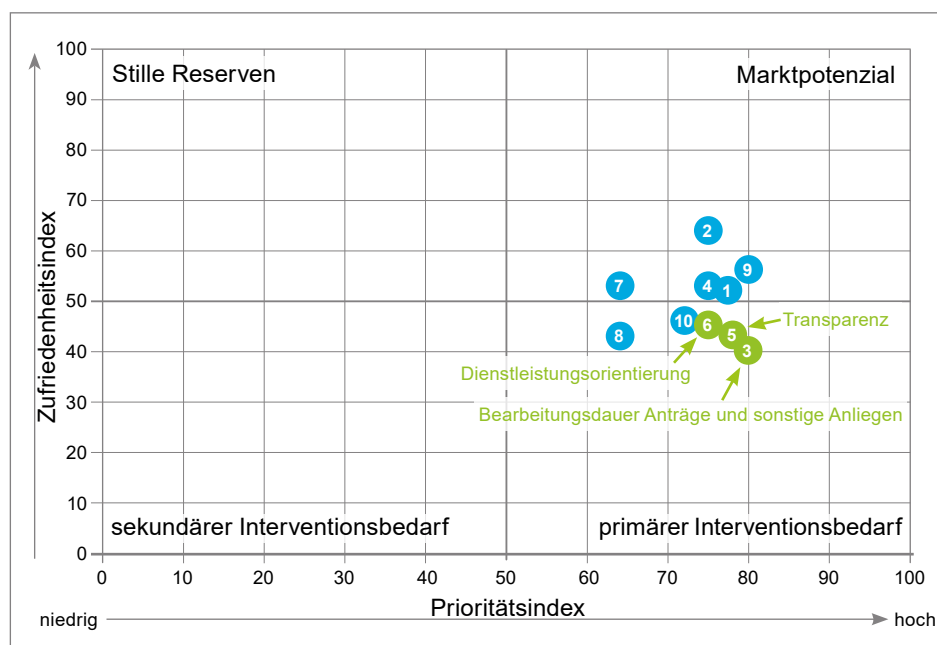


Abbildung: (1) Erreichbarkeit der BLÄK, (2) Freundlichkeit der Mitarbeitenden, (3) Bearbeitungsdauer Anträge und sonstige Anliegen, (4) Verständlichkeit von Informationen, (5) Transparenz Bearbeitung Anträge und sonstige Anliegen, (6) Dienstleistungsorientierung der BLÄK, (7) Digitale Angebote der BLÄK, (8) Innovationsfähigkeit der BLÄK, (9) Fachliche Expertise der BLÄK-Mitarbeitenden und (10) Berufspolitisches Engagement der BLÄK



DR. MARKUS BECK
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Die komplexen Herausforderungen für unsere Körperschaften haben seit Jahren zugenommen. Ein Ende dieses Prozesses ist nicht abzusehen. Ohne flache Hierarchien, reliable Prozessgestaltung und Entlastung von redundanten Vorgängen mit maximaler Unterstützung des Workflows für die Mitarbeitenden werden wir als BLÄK nicht vor die Welle kommen und proaktiv handeln können. Dazu ist neben strukturellen Anpassungen des Organisationsaufbaus auch eine neue, zeitgerechte und zukunftssichere digitale Aufstellung der BLÄK über die nächsten Jahre erforderlich. Diese, auch finanziell herausfordernde, Neuaufstellung dient, auch langfristig, nicht primär zur Kosteneinsparung, sondern steht für eine serviceorientierte Selbstverwaltung der Zukunft.



DR. OTTO BEIFUSS
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Der Stellenwert der Digitalisierung ist sehr hoch und das Gesundheitswesen als „Insellösung“ der analogen Welt wird in den alten Strukturen nicht verharren können. Der Anteil der „Digital Natives“ an der Gesamtbevölkerung – auch innerhalb der Ärzteschaft – wird kontinuierlich wachsen. Die alte, analoge Kommunikation wird zur aussterbenden Spezies. Das Ausmaß der Digitalisierung wird zum Gradmesser der Fortschrittlichkeit. Als Gesamtvertretung muss die BLÄK mit gutem Beispiel voranschreiten und ihre Mitglieder dabei maximal unterstützen. Dies wird grundlegende Änderungen, zum Teil schmerzlicher Art, erfordern.



DR. ANDREAS BOTZLAR
1. VIZEPRÄSIDENT DER BLÄK
FACHARZT FÜR CHIRURGIE

Es geht um nicht weniger als den Erhalt der Selbstverwaltung: Sie ist Garant der freien Berufsausübung und damit Sicherheitsnetz für Patientinnen und Patienten, die sicher sein müssen, eine nach medizinischen Kriterien adäquate Behandlung zu erhalten. Nur eine gut finanzierte und aufgabengerecht aufgestellte Ärztekammer kann aktuellen Herausforderungen erfolgreich begegnen, indem sie die Ärztinnen und Ärzte in Bayern bei ihrer Berufsausübung begleitet und bei ihrer Weiterentwicklung unterstützt.



DR. KARL BREU
FACHARZT FÜR ÖFFENTLICHES
GESUNDHEITSWESEN

Die Digitalisierung hat einen enorm hohen Stellenwert und wird weiter an Bedeutung gewinnen. Technologien wie ePA, Telemedizin und KI-gestützte Diagnosesysteme ermöglichen eine genauere, schnellere und individuellere Patientenversorgung. Digitale Daten sind eine wichtige Grundlage für medizinische Forschung und die Entwicklung neuer Therapien. Patienten gewinnen durch die Digitalisierung mehr Kontrolle über ihre Gesundheit. „BLÄK 2028“ soll die Kammer mitgliederorientiert und effizienter machen. Um auch zukünftig unsere Interessen kompetent und innovativ vertreten zu können, brauchen wir höhere Effizienz und vor allem vollständige Transparenz.



**DIPL.-KFM.
FRANK DOLLENDORF**
HAUPTGESCHÄFTSFÜHRER DER BLÄK

Mit „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ haben wir eine gemeinsame Strategie für eine mitgliederorientierte, gestaltende und effiziente BLÄK erarbeitet. Die Ist-Situation, inklusive der IT-Architektur und der Kern-Arbeitsprozesse, ist analysiert und der Handlungsbedarf – nicht zuletzt auch durch die aktuelle Mitgliederbefragung 2024 – ausgemacht. Jetzt gilt es, die BLÄK vor allem dienstleistungsorientierter, transparenter nach außen und digitaler nach innen zu gestalten. Diese Transformationsprozesse hin zu einer zukunftsfähigen Organisation sind alternativlos und insbesondere gehen sie einher mit einem Kulturwandel in der BLÄK.



JOHANN ERTL
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

„BLÄK 2028“ ist der Weg für die Kammer, besser zu werden. Mit der Einführung elektronischer Verfahren, zum Beispiel dem Mitgliederportal, verbinde ich das Nutzenversprechen: So verkürzen wir Bearbeitungszeiten und sorgen für mehr Transparenz. Gerade bei der ärztlichen Weiterbildung gilt es, eine geeignete Infrastruktur zu schaffen. Das bedeutet, hier die Verfügbarkeit digital und flexibel zu gestalten und ein kontinuierliches Investment in die Weiterbildungsangebote.

Die Digitalisierung sehe ich dabei als notwendiges Mittel zur Modernisierung der Verwaltung.



DR. FLORIAN GERHEUSER
FACHARZT FÜR ANÄSTHESIOLOGIE

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet aus meiner Sicht die Chance, die Patientenversorgung endlich schneller, sicherer und ressourcenschonender zu gestalten – andere Länder zeigen uns das schon längst, auch in Europa. Dazu muss sie allerdings aus Sicht der Patientinnen/Patienten und Behandelnden gedacht und fortentwickelt werden. Anbieter- und andere Partikularinteressen müssen hinter einem nationalen Masterplan „Gesundheitsdatenmanagement“ zurückstehen. Was für das Gesundheitswesen als Ganzes gilt, muss natürlich auch von der BLÄK gefordert werden: Moderne Kommunikationsstrukturen und Erreichbarkeit, rascher Zugriff auf relevante Daten und vieles mehr, was nur mit einer modernen digitalen Infrastruktur erreicht werden kann!



GUIDO JUDEX
FACHARZT FÜR KINDER- UND JUGENDMEDIZIN

Die Digitalisierung stellt eine große Herausforderung, aber auch eine große Chance dar. Sie kann unser Leben vereinfachen, Abläufe beschleunigen und auch, zum Beispiel durch automatisierte Rückmeldungen, die komplexe Arbeit der Kammer transparenter machen. Sie wird auch helfen, dass Menschen primär die Arbeiten machen, für die man auch wirklich Menschen braucht. Vor allem den Austausch mit den Mitgliedern der Kammer, somit mit Ihnen. Ich würde gerne meine Erfahrungen in die digitalere Ausrichtung und den entsprechenden Umbau der Kammerstrukturen im Rahmen von „BLÄK 2028“ einbringen.



DR. MELANIE KRETSCHMAR
FACHÄRZTIN FÜR INNERE MEDIZIN

Diesen Sommer hatten wir zum ersten Mal eine Mitgliederbefragung im Rahmen der Strategie „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“. Was sind die wichtigsten Ergebnisse und welche Konsequenzen ziehen wir daraus? Sehr positiv bewerteten die Kolleginnen und Kollegen die BLÄK-Mitarbeitenden. Ihnen wurden fachliche Expertise und Freundlichkeit zugeschrieben. Handlungsbedarf wurde dagegen bei der Bearbeitungsdauer von Anträgen sowie bei Transparenz und Serviceorientierung gesehen. Auch ich sehe diesen Handlungsbedarf und bin froh, dass wir diesen Handlungsauftrag nun konsequent anpacken.



DR. ARIANE KUNSTEIN
FACHÄRZTIN FÜR FRAUENHEILKUNDE UND GEBURTSHILFE

Durch die Strategie „BLÄK 2028“ finden wir Ärztinnen und Ärzte den Weg in die Gegenwart und hoffentlich auch in die Zukunft. Die Welt ist immer digitaler, die Verwaltung muss es ebenfalls werden. Im Ländervergleich hat Deutschland einen enormen Nachholbedarf, das ist in der Kammer leider nicht anders. Auch wenn nicht Wenige mit dieser Entwicklung hadern, ist sie nicht aufzuhalten. Daher ist es wichtig, dass wir sie selbst und in unserem Sinn mitgestalten. Die neuen Strukturen werden uns Zeit gewinnen, vieles einfacher, übersichtlicher und nachvollziehbarer machen. Die Ärzteschaft wird zufrieden sein – wir werden profitieren!



DR. MARLENE LESSEL
2. VIZEPRÄSIDENTIN DER BLÄK
FACHÄRZTIN FÜR PATHOLOGIE UND
FACHÄRZTIN FÜR INNERE MEDIZIN

Es geht mir persönlich beim Transformationsprozess insbesondere darum, eine moderne und zeitgemäße Bayerische Landesärztekammer zu schaffen. Dabei hat die Mitgliederorientierung und -zufriedenheit oberste Priorität. Zwar hatte die Befragung durchaus ein paar Überraschungen in sich, doch in der Ausrichtung sind wir uns alle einig: Die „BLÄK 2028“ wird schneller, transparenter, dienstleistungsorientierter und digitaler werden, worauf ich mich bereits heute sehr freue.



DR. HEIDEMARIE LUX
FACHÄRZTIN FÜR INNERE MEDIZIN

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen hat für mich persönlich einen hohen Stellenwert. Jedoch sollte immer hinterfragt werden, wo die Digitalisierung zu einer echten Verbesserung führt. Für die BLÄK ist es essenziell, die Digitalisierung gerade in der Kommunikation mit den Mitgliedern schnell und umfassend umzusetzen. Die Mitglieder erwarten Transparenz und eine schnelle Rückmeldung zum Stand der Antragsbearbeitung sowohl bei Befugniserteilungen oder Anmeldung zur Facharztprüfung. Voraussetzung ist die klare Kommunikation der zugrundeliegenden Kriterien.



DR. IRMGARD PFAFFINGER
FACHÄRZTIN FÜR
PSYCHOSOMATISCHE MEDIZIN
UND PSYCHOTHERAPIE SOWIE
FACHÄRZTIN FÜR ANÄSTHESIOLOGIE

Seit vielen Jahren mahnen wir bei jeder Wahl unter anderem den Umbau der BLÄK zum Dienstleister für alle Ärztinnen und Ärzte an – jetzt endlich wird diese Forderung umgesetzt. Jetzt gilt es diesen Weg konsequent und zielorientiert weiterzuverfolgen. Es gibt wirklich sehr viel zu tun – werden wir „fit für die Zukunft“!



DR. CHRISTIAN POTRAWA
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Meine persönliche Rolle bei der Unterstützung von „BLÄK 2028“ sehe ich darin, die notwendigen Maßnahmen auf die Ebene der Bezirks- und Kreisverbände herunterzubrechen. In meiner Funktion kann ich die notwendigen Bemühungen zur weiteren Transformation und Digitalisierung rasch und effizient umsetzen. Dies gelingt mit einem motivierten Team an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die sich in einem regen und kontinuierlichen Austausch mit den Fachleuten der BLÄK befinden. Ich sehe meine Aufgabe auch darin, anhand einer erfolgreichen und zeitnahen Umsetzung auf Bezirksebene die ÄKV zu motivieren, die Digitalisierungskampagne zu bejahen und in ihrem Bereich sukzessive und nachhaltig umzusetzen.



DR. GERALD QITTERER
PRÄSIDENT DER BLÄK
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Strategie „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ – was heißt das für die Ärztinnen und Ärzte in Bayern? Und vor allem: Was nutzt es? Wir haben uns auf den Weg gemacht, für ein Mehr an Mitgliederzufriedenheit; wir in der BLÄK wollen schneller, transparenter und effizienter werden. Um auch morgen unsere hoheitlichen Aufgaben erfüllen zu können und gleichzeitig auch eine kraftvolle Interessenvertretung zu sein, müssen wir uns heute verändern. Mit „BLÄK 2028“ stellen wir die BLÄK zukunftsgerichtet auf. Insbesondere wollen wir die Servicequalität verbessern, Arbeitsprozesse – wo sinnvoll – digitalisieren und moderne Kommunikationsplattformen einführen.



DR. GERT ROGENHOFER
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Eine der größten Herausforderungen der BLÄK wird die positivere Akzeptanz und die Aufwertung durch die Mitglieder sein.

Das erfordert zwingend eine Verbesserung des Services durch „BLÄK 2028“. Die BLÄK-Mitarbeiter werden in der Mitgliederbefragung zwar durchwegs als freundlich und kompetent geschildert, eine Digitalisierung interner Prozesse wird aber ein wesentlicher Baustein sein für eine professionellere Beratung der Mitglieder. Damit messen wir dem Aspekt „Interessenvertretung“ mehr Gewicht zu, ohnehin sorgt die Erfüllung der so genannten „hoheitlichen Aufgaben“ durch die Kammer des Öfteren für Missstimmung.



**DR. MELANIE RUBENBAUER-
BEYERLEIN**
FACHÄRZTIN FÜR
DIAGNOSTISCHE RADIOLOGIE

Die Strategie „BLÄK 2028“ soll Tradition erhalten, aber die BLÄK in die Neuzeit bringen und sich engagiert um die Bedürfnisse ihrer Mitglieder kümmern. Nur eine neu strukturierte Kammer kann das leisten, was die Mitglieder von ihr erwarten. Die BLÄK soll keine Blackbox sein. Antragstellende sollen kontinuierlich wissen, in welchem Bearbeitungsprozess die eigenen Anträge zu Prüfungen, Fort- und Weiterbildungen sich befinden. Die Mitarbeitenden der BLÄK werden einen für sie ausfüllenden Arbeitsplatz haben, an dem sie gerne ihre Kompetenz einbringen.



DR. HANS-ERICH SINGER
FACHARZT FÜR ALLGEMEINMEDIZIN

Der Nutzen der Strategie „BLÄK 2028 – Fit für die Zukunft“ ist zum einen intern die Beschleunigung und Transparenzverbesserung von Antragsverfahren. Damit kommen wir einem oft vorgebrachten und dringenden Wunsch der Mitglieder nach. Zum anderen soll die digitale Sicherheit nach extern auf den aktuellen Stand der Technik gebracht werden. Nur so wird sich die Ärztekammer zukünftig nachhaltig vor digitalen Angriffen von außen schützen können.

Das Vorantreiben der Digitalisierung ist dabei kein Selbstzweck, sondern ein wichtiges Werkzeug zur Erreichung dieser Ziele.