

KVB-Studie zu Service und Patientenzufriedenheit zeigt: Bayerns Kinder- und Jugendärzte bieten besten Service

München, 14. November 2011: Ausführliche Gespräche zwischen Arzt und Patient, umfangreiche Aufklärung zu Diagnose und Therapie, Einfühlungsvermögen des Arztes und freundliches, kompetentes Praxispersonal: Das sind Aspekte, die in Kinder- und Jugendarztpraxen besonders wichtig sind – so das Ergebnis einer Studie, die vom Institut für Interdisziplinäres Dienstleistungsmanagement (IDM) der Universität Bayreuth im Auftrag der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) und des Landesverbands Bayern des Berufsverbands der Kinder- und Jugendärzte (BVKJ) durchgeführt wurde. Bayerns Kinder- und Jugendärzte erhielten in all diesen Kategorien von ihren Patienten und deren Eltern Bestnoten.

Vor allem das Informationsverhalten der Ärzte und das Verhalten der Praxismitarbeiter wurden durchweg als sehr gut beurteilt. „Die Studie belegt eindeutig die hohe Servicequalität in den bayerischen Praxen“, so Dr. Wolfgang Krombholz, Vorstandsvorsitzender der KVB. Neben der medizinischen Fachkompetenz sei auch das Zwischenmenschliche, das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient ein wesentlicher Faktor für den Erfolg einer Behandlung. „Die Ergebnisse der aktuellen Studie beweisen: Trotz schwierigster Arbeitsbedingungen – trotz voller Wartezimmer, überbordender Bürokratie und stetigem Kostendruck – gelingt es den Kolleginnen und Kollegen in den Praxen in vorbildlicher Weise, eine gute zwischenmenschliche Basis für die medizinische Versorgung zu schaffen“, so Krombholz.

Im Rahmen der Studie wurden knapp 5.500 Fragebögen von Patienten aus über 150 Kinder- und Jugendarztpraxen in ganz Bayern ausgewertet. Sowohl die Ärzte als auch die jungen Patienten bzw. deren Eltern wurden befragt, wie sie das Angebot an nicht-medizinischen Dienstleistungen und die Kommunikation zwischen Arzt und Patient in der Praxis beurteilen. Dabei spannte die Studie thematisch den Bogen von Terminvergabe und Wartezeiten über das Kommunikationsverhalten in der Praxis sowie die Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Einrichtungen bis hin zu Praxisausstattung und Infektionsschutz.

Der BVKJ Bayern war in die Studie eng eingebunden. „Für uns war entscheidend, dass die Studie dem Praxisalltag von Kinder- und Jugendärzten gerecht wird“, erläutert Dr. Martin Lang, Vorsitzender des BVKJ Bayern, das konkrete Studiendesign. „Die extrem hohe Rücklaufquote von 90 Prozent der Ärzte-Fragebögen zeigt, dass wir im Zuge der Studie die richtigen Fragen gestellt haben“, so Lang. Auch bei den Patienten-Fragebögen lag die Rücklaufquote mit fast 60 Prozent erfreulich hoch. „Das wirkt sich natürlich sehr positiv auf die Aussagekraft einer Studie aus“, bestätigt Prof. Dr. Herbert Woratschek, Inhaber des Lehrstuhls für interdisziplinäres Dienstleistungsmanagement in Bayreuth. Basierend auf den Ergebnissen der Studie wird ein spezielles Befragungsinstrument, nutzbar für das Qualitätsmanagement in Kinder- und Jugendarztpraxen, entwickelt und Anfang 2012 allen Ärzten kostenlos zur Verfügung gestellt.

Pressestelle der KVB
Telefon: 0 89 / 5 70 93 - 2192
Fax: 0 89 / 5 70 93 - 2195
E-Mail: presse@kvb.de
Internet: www.kvb.de

KVB
Elsenheimerstraße 39
80687 München

Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Studie sind online verfügbar unter www.kvb.de in der Rubrik Praxis / Praxisführung / Service in der Arztpraxis