

Selbstverständnis des Geschäftsbereichs Service & Beratung

Die Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW) ist der Dienstleister der ersten Wahl für Ärzte und Psychotherapeuten. Der Geschäftsbereich Service & Beratung (GBSB) leistet hierzu einen wichtigen Beitrag, indem er ein umfassendes und zielgruppenorientiertes Service- und Beratungsangebot bietet. Seine Dienstleistungen richten sich sowohl an Ärzte, Psychotherapeuten und Praxismitarbeiter als auch an andere Akteure im Gesundheitswesen. Hierzu gehören beispielsweise Bürger, Patientenorganisationen und Vertragspartner. Alle diese Zielgruppen sind Kunden des GBSB. Zudem unterstützt der Geschäftsbereich auch innerhalb der KVBW die Kollegen mit einem breit gefächerten Service- und Beratungsangebot.

Vor dem Hintergrund eines zunehmenden Wettbewerbs im Gesundheitswesen und der sich ständig ändernden Rahmenbedingungen steigt das Bedürfnis aller Akteure nach zuverlässigen Informationen und kompetenten Service- und Beratungsleistungen. Der GBSB sieht seine grundlegende Aufgabe darin, diesem Bedürfnis Rechnung zu tragen und mit Hilfe maßgeschneiderter Angebote die genannten Zielgruppen in ihrer Handlungsfähigkeit zu unterstützen und zu stärken. Die Dienstleistungen des Geschäftsbereichs tragen dazu bei, im Interesse des Gemeinwohls die medizinische Versorgung der Menschen in Baden-Württemberg zu gestalten und weiterzuentwickeln.

Der GBSB erfüllt seine Aufgaben mit dem hohen Sachverstand seiner Mitarbeiter und der Erfahrung aus langjähriger Tätigkeit. Alle Dienstleistungen, die er anbietet, erbringt er vollständig, umsichtig und mit hoher Servicebereitschaft. Eine dezentrale Organisationsstruktur mit vier Bezirksdirektionen in Freiburg, Karlsruhe, Reutlingen und Stuttgart sowie einem Regionalbüro in Mannheim sorgt für Nähe zum Kunden und garantiert einen weit reichenden und flächendeckenden Service. Der GBSB arbeitet zielgruppenorientiert, klar strukturiert und hoch effizient. Um ein Höchstmaß an Fachwissen, Kundenfreundlichkeit und Serviceorientierung zu gewährleisten, bildet er seine Mitarbeiter strukturiert und kontinuierlich weiter.

Definition: Gelungener Service und Beratung

Service und Beratung sind aus Sicht des GBSB gelungen, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Dem individuellen Anliegen des Kunden wird Rechnung getragen.
- Der Kunde kann neue Kenntnisse und Fertigkeiten erwerben bzw. seine Handlungskompetenzen erweitern.
- Durch das vermittelte Wissen ist der Kunde in der Lage, alternative Handlungsoptionen zu bewerten und selbstständig Entscheidungen zu treffen.
- Beim Kunden wird eine hohe Akzeptanz für die Dienstleistungen erzielt - selbst für kritische Informationen oder Ergebnisse.
- Der Kunde ist in der Lage, Gelerntes anzuwenden bzw. auf Neues zu übertragen.
- Die zur Verfügung gestellten Informationen sind verständlich, nachvollziehbar und transparent.
- Die Service- und Beratungsleistungen werden vom Kunden weiterempfohlen.

Der GBSB strebt ein Klima des Vertrauens an, das sich auf seine Kunden überträgt. Damit dies gelingt, kommunizieren die Mitarbeiter wertschätzend und zielgruppenorientiert. Denn eine erfolgreiche Kommunikation ist für den GBSB wichtig zur Erfüllung seines Anspruchs, Ansprechpartner der ersten Wahl für Service und Beratung zu sein.