



Aus Fehlern lernen: Die Top 10 des Organisations-Grauens in Arztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 30 Apr 2013 - 06:53

Gute Medizin benötigt gute Organisation, denn sonst kommen die ärztliche Beratungs- und Behandlungsqualität sowie die Betreuungsleistung der Mitarbeiterinnen nur unzureichend zum Tragen. Doch wo liegen die Hauptprobleme der organisatorischen Gestaltung des Praxisbetriebs? Eine Untersuchung des Instituts für betriebswirtschaftliche Analyse, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) ging dieser Frage nach. Zu diesem Zweck wurden mit Hilfe eines Fragebogen-gestützten Organisations-Schnelltests (Benchmarking-Organisationsanalyse, BOA) Allgemeinarzt-Praxen untersucht, die nach eigenen Angaben mit Termin-Bestellsystemen arbeiten. Einschlusskriterium war eine Erfüllung der Patientenanforderungen (Zufriedenheit mit den erfragten Leistungsmerkmalen in Prozent der Wichtigkeit) von weniger als 50%. Die Ergebnisse: als Durchschnittswert für die Patientenzufriedenheit mit der Praxisorganisation konnte für die analysierten Praxen die Note 4,7 (Basis: Schulnoten-Skalierung) ermittelt werden. Folgende Fehlsteuerungen der Praxisorganisation waren hierfür in der Hauptsache (Auftrittshäufigkeit > 70%) verantwortlich:

- (1) Missbrauch der Pufferzeiten: in 2/3 der Praxen fehlen Pufferzeiten vollständig, in den übrigen Betrieben werden sie nur teilweise beachtet und für die Eingliederung von Patienten ohne Termin verwendet.
- (2) Unzureichende Aufgabenkoordination: es gibt keine Abstimmung der Tätigkeiten innerhalb des Praxisteam, so kommt es zu Doppel- oder Nicht-Erledigungen.
- (3) Schlechte interne Kommunikation: der Informationsfluss ist nicht geregelt und institutionalisiert.
- (4) Fehlende Abstimmung des ärztlichen Zeitmanagements mit den Praxisabläufen: Ärzte halten die zur Verfügung stehenden Konsultations-Zeiten nicht ein, führen ausufernde Privatgespräche mit den Patienten oder lange Telefonate.
- (5) Mehrdeutige Arbeitsanweisungen des Arztes / der Ärzte: ein schneller Zuruf im Vorbeigehen: "Kümmern Sie sich `mal um...!" ohne weitere Spezifikation oder Vorgaben "nach Tagesform" machen es vielen Mitarbeiterinnen schwer, ihre Aufgaben adäquat zu erledigen.
- (6) Zu geringe Personalkapazität: der Personalbestand ist nicht auf das Patienten- und Arbeitsaufkommen abgestimmt oder wird zeitlich falsch eingesetzt (z. B. Halbtages-Kräfte im Schichtbetrieb).
- (7) Fehlende Organisation der Arbeitsmittel: die Aufbewahrung / Lagerung von Büro- und Verbrauchsmaterialien erfolgt an mehreren, z. T. wechselnden Orten, Geräte / Unterlagen werden nach Gebrauch nicht wieder an ihren Ursprungsort zurückgebracht und müssen gesucht werden
- (8) Flüchtigkeitsfehler: das Personal ist unaufmerksam, Termine werden vergessen, Arbeiten nur oberflächlich erledigt.
- (9) Handlungs-Prioritäten fehlen: es gibt keine Abstimmung darüber, welche Anfragen oder Arbeiten Vorrang haben und / oder die Prioritäten des Praxisinhabers wechseln ständig.
- (10) Geringe Delegation: Praxisinhaber erledigen fast alle Arbeiten selbst, geben keinen Tätigkeiten ab und geraten dadurch in eine tägliche Überlastungs-Situation.

Quelle: <http://bit.ly/12WfTcA> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:42): <http://www.medkom24.eu/node/17657>

Links:



[1] <http://bit.ly/12WfTcA>