



## Das große Rätselraten: Mangelnde Entscheidungs-Eindeutigkeit in Arztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 5 Mär 2015 - 07:34

„Was wir vom Chef brauchen sind klare Ansagen, nicht dieses Wischiwaschi, wo dann niemand genau weiss, was zu tun ist!“

„Mehr Klarheit bei den Ansagen!“

„Ich wünsche mir, dass die Chefin präziser sagt, was sie will, dann könnten wir unsere Arbeit besser und schneller erledigen!“

Eindeutig zweideutig

Diese drei Aussagen aus Mitarbeiterbefragungen in Arztpraxen skizzieren ein weit verbreitetes Problem: die mangelnde Eindeutigkeit bei Entscheidungen, Anweisungen und Bitten von Praxisinhabern. „Wenn der Chef etwas sagt, fängt das Rätselraten an, was er eigentlich will!“, bringt eine Praxismanagerin das täglich wiederkehrende Problem auf den Punkt. Die Reaktionen von Medizinischen Fachangestellten auf unpräzise Aufträge sind sehr unterschiedlich: die einen handeln so, wie sie meinen, dass es am ehesten der Aufgabenstellung entspricht und riskieren – ja nach Temperament des Praxisinhabers – Ärger und Zurechtweisungen, falls ihre Interpretationen nicht zutreffen. Die anderen fragen so lange nach, bis die Aufgabenstellung bis in Detail definiert ist, eine Strategie, die ebenfalls zu Unmut auf beiden Seiten führt.

Ein grundsätzliches Problem?

Warum handeln Praxisinhaber so? Ist es Nachlässigkeit, Gleichgültigkeit oder Unvermögen? Eine entsprechende Auswertung der Valetudo Check-ups „Praxismanagement“ zeigt, dass ein grundlegender Fehler der Mediziner ausschlaggebend ist: die fehlende grundlegende Definition, Zuordnung und Koordination der Praxis-Aufgaben. Betriebe, in denen die Mitarbeiterinnen sich über uneindeutige Entscheidungen beklagen, sind stets durch ein eklatantes Defizit in diesem Bereich charakterisiert. Zur Lösung des Problems bedürfte es damit nur eines Arbeitsschrittes, der gleichzeitig viele der Arbeitsanweisungen überflüssig machen würde.

Weiterführende Informationen zu den Inhalten dieses Blogs bieten die E-Books der QuickGuide-Publikations-Serien? - „10-Minuten-Briefings“? - „5-Minuten-Facts&Figures aus der Gesundheitswirtschaft“ und? - „Benchmarking-CheckBooks“?

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/05/das-groese-ratselraten-mangel...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:01):** <http://www.medkom24.eu/node/20030>

### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/05/das-groese-ratselraten-mangelnde-entscheidungs-eindeutigkeit-in-arztpraxen/>