



## Die kleinen Dinge zählen: Organisations-Optimierung in Arztpraxen

Von IFABS

Erstellt am 21 Feb 2015 - 07:16

Organisations-Verbesserung ist Detailarbeit?

Die wichtigste Regel für Ihre Organisationsoptimierungen lautet: eine „große Lösung“ für Organisationsprobleme existiert nicht! Anders als bei der Patienten häufig gegebenen Empfehlung, ihre Lebensweise in kleinen Schritten umzustellen und keinen radikalen Kurswechsel zu vollziehen, möchten Praxisinhaber, die mit ihrer Organisation unzufrieden sind, möglichst umgehend eine „große“ Lösung umsetzen, um auf diese Weise mit einem Schlag alle Probleme zu lösen. Doch die gibt es nicht, denn die Organisation umfasst eine Vielzahl von Stellgrößen, die jede für sich und in ihrem Zusammenwirken optimiert werden müssen. So besteht eine Organisationsverbesserung zunächst aus einem Blick auf das generelle Prinzip, gefolgt von Detailanalysen, deren Ergebnisse dann zusammengeführt werden („bottom-up“).

?Kleine Änderungen, große Wirkung?

Hierzu ein Beispiel und ein Tipp: oftmals verbergen sich Möglichkeiten der Ablauf- und Arbeitsveränderung in Vorgängen, die Praxisteams gar nicht beachten. Nehmen wir die bei telefonischen Terminvereinbarungen von Medizinischen Fachangestellten häufig gestellte Frage: „Wann können / möchten Sie kommen?“. Im Sinne der Patientenorientierung ist das zunächst ein freundlicher Ansatz, aus organisatorischer Sicht ein gravierender Fehler. Zum einen wird mit der Frageform Zeit verschwendet, wenn man sie mit der Alternativ-Formulierung: „Ich kann Ihnen folgende Termine anbieten...“ vergleicht. Telefonate mit derartigen Terminangeboten sind im Mittel 39 Sekunden kürzer, auf 100 Telefonate ergibt sich eine Stunde Zeitersparnis. Bei gleicher Freundlichkeit des Angebots – Patienten empfinden zwischen den Formulierungen diesbezüglich keinen Unterschied – werden die Terminbelegung und damit die Arbeitszeitauslastung der Praxis optimiert. Hinzu kommt, dass die Patienten die Angebotsvariante als deutlich professioneller empfinden.

E-Books zum Thema?

Welche weiteren Möglichkeiten Praxisteams haben, ihre Abläufe und Strukturen zu verbessern, ist im E-Book „100 Best Practice-Tipps für eine noch bessere Praxisorganisation“ beschrieben.

Eine Analyse der eigenen Organisations-Situation ermöglicht das E-Book: Analyse der Praxisorganisation: Wo liegen Ihre Optimierungspotenziale? Benchmarking-CheckBook für niedergelassene Ärzte mit kostenloser Auswertung

© Klaus-Dieter Thill / IFABS

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/21/die-kleinen-dinge-zahlen-org...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:00):** <http://www.medkom24.eu/node/19991>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/21/die-kleinen-dinge-zahlen-organisations-optimierung-in-arztpraxen/>



## **Die kleinen Dinge zählen: Organisations-Optimierung in Arztpraxen**

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://www.medkom24.eu>)

---