



Digitalisierung der Arztpraxis: Die Organisations-Qualität als Transformations-Barriere

Von IFABS

Erstellt am 22 Mai 2018 - 06:43

Worum es geht

In der öffentlichen Diskussion werden als Barrieren für die Digitalisierung von Arztpraxen Aspekte wie eine bislang unzureichende Klärung des Datenschutzes, fehlende Abrechnungsmöglichkeiten oder ausstehende verbindliche Einsatzempfehlungen von Fachinstanzen genannt. Doch auch die Arbeitsbedingungen in Arztpraxen können sich als Hemmnis erweisen wie das Beispiel „Praxis-Organisation“ zeigt.

Die Organisationsqualität im Fokus

Zentraler Ansatzpunkt der Implementierung und Diffusion digitaler Konzepte in Arztpraxen ist die Organisation, denn ihr Einsatz verlangt deutlich veränderte Strukturen und Abläufe. Stellt man die mit der Einführung von Digital-Projekten verbundenen Anforderungen den organisatorischen Voraussetzungen in Praxisbetrieben gegenüber, zeigen sich ein deutliches Problem: in Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 46,8% der für eine reibungslos funktionierende Praxisorganisation notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt, die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 58,3% der Anforderungen und Wünsche. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig organisatorische Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Problemen führen.

Die Barriere wirkt bereits in der Gegenwart

Praxen, die Online-Terminvereinbarungen eingeführt, aber ihre Abläufe nicht optimiert haben, können beispielsweise die Vorteile der entstehenden Freiräume gar nicht nutzen, da sie die Ressourcen zur Beseitigung anderer Fehlsteuerungen verwenden müssen. Zudem steigt die Patienten-Unzufriedenheit, da Internet-Buchungen eine Organisationsqualität versprechen, die nicht eingelöst wird.

Ebenso klagen Patienten in Praxen, die Videosprechstunden anbieten, über verlängerte Wartezeiten, da deren Integration nicht adäquat vorbereitet ist.

Stiefkind Organisationsanalyse

Obwohl die meisten Gründe, die Patienten an Arztpraxen kritisieren und die Ursachen, die in Arztpraxen Hektik, Stress und Ärger verursachen, auf organisatorischen Defiziten beruhen, haben sich bislang nur wenige Ärzte systematisch um eine Optimierung, z. B. mittels einer Organisationsanalyse, gekümmert. Wie groß der Optimierungsbedarf ist, zeigen die Ergebnisse der Valetudo-Check-up-Untersuchungen: werden entsprechende Analysen durchgeführt, finden sich durchschnittlich achtzehn Verbesserungsmöglichkeiten für Strukturen und Abläufe. In kaum einem Praxisbetrieb existiert bislang ein professionelles Monitoring des Patienten-Feedbacks zur Organisationsqualität, ebenso fehlen entsprechende Rückkoppelungs-Mechanismen zur Erhebung von Hinweisen und Vorschlägen der Medizinischen Fachangestellten. Und auch die Praxis-EDV wird i. d. R. als Dokumentationshilfe genutzt und kaum zur Unterstützung der Ablaufoptimierung.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:13): <http://www.medkom24.eu/node/23201>

