



Innovation in der Beratung von Arztpraxen: Mit TeleConsulting zum Best Practice-Praxismanagement

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Sep 2016 - 06:25

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2bKxeUf> [1]

Praxismanagement-Optimierung: Fehlende Barrierefreiheit

Die Nachfrage niedergelassener Ärzten nach Praxismanagement-Beratungen wächst, denn Beeinträchtigungen wie Hektik, Ärger, Stress und Demotivation sind für viele Praxisteams – und in der Konsequenz für ihre Patienten – tägliche Realität. Um Abhilfe zu schaffen, fehlen Praxisinhabern jedoch das Wissen und die Zeit. Gleichzeitig sind die in Frage kommenden Berater den Medizinern jedoch häufig zu teuer. So kostet eine unspezifische Optimierungs-Analyse gemäß den Ergebnissen von Arzt-Befragungen im Durchschnitt € 1.975,— (netto), den größten Anteil machen hierbei die Präsenz- und Reisekosten aus. Notwendige ergänzende Leistungen wie beispielsweise die Durchführung einer Patientenbefragung werden zusätzlich berechnet. Zudem ist der Erfolg dieser Unterstützungen stark von der Beraterqualität abhängig, die sehr variiert, da immer mehr Branchen-Fremde auf dem Gebiet arbeiten. So bleiben die für alle Beteiligten quälenden Situationen häufig unverändert bestehen.

Praxisteams mangelt es an Best Practice-Kenntnissen

„Das muss nicht sein!“ sagt der Betriebswirt Klaus-Dieter Thill. Er beschäftigt sich seit mehr als zwanzig Jahren mit dem Management in Unternehmen und Institutionen der Gesundheitswirtschaft sowie mit der Entwicklung von geeigneten Verbesserungs-Methoden. Im Hinblick auf Arztpraxen ist seine Analyse eindeutig: unabhängig von der Fachrichtung entstehen die Praxisprobleme zu fast 90% durch eine unzureichende Berücksichtigung des Best Practice-Standards. Hierbei handelt es sich um die für einen reibungslos funktionierenden Betrieb notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen des Praxismanagements. Ist der Mangel in seinen Details erkannt, können die meisten Veränderungen sogar problemlos von Praxisinhabern und ihren Medizinischen Fachangestellten in Eigenregie umgesetzt werden. Das Hauptproblem von Arztpraxen ist damit die Identifizierung der Verbesserungsmöglichkeiten, nicht ihre Umsetzung.

47% ungenutztes Verbesserungspotenzial

Der Inhaber des Instituts für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) hat untersucht, welche Praxisführung-Aspekte überdurchschnittlich erfolgreiche und produktive Arztpraxen von anderen unterscheiden und diese durch die betriebswirtschaftlich notwendigen Vorkehrungen ergänzt. So entstand ein Best Practice-Kriterienkatalog für alle Aktionsbereiche der Praxisarbeit, begonnen bei der Planung über die Patientenbetreuung, Organisation, Führung, Marketing bis hin zu Zeit-, Abrechnungs- und Finanzmanagement. Wie groß das Optimierungs-Potenzial in Arztpraxen ist, zeigt eine von Thill ermittelte Zahl aus dem Pool der mehr als 8.000 bislang durchgeführten Analysen: im Durchschnitt werden nur 53% der Kriterien dieses Katalogs genutzt. Kein Wunder also, dass die täglich erlebbare Realität so negativ geprägt ist.

TeleConsulting für die Optimierung des Praxismanagements

Auf der Basis seiner Erkenntnisse entwickelte der Experte das TeleConsulting, eine Methode, die ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters die individuellen Gegebenheiten des Praxismanagements ermittelt, einem Benchmarking-Vergleich unterzieht, um seinen „Gesundheitszustand“ zu überprüfen und als Resultat einen konkreten Optimierungsplan liefert. Das ganze, unter der Bezeichnung „Valetudo Check-up© Praxismanagement“ angebotene Leistungspaket erhält der Anwender zu einem Preis, der gerade ein Zehntel der Vor-Ort-Analysekosten ausmacht. Thills Konzept basiert hierfür auf drei Säulen:

- (1) der Reduktion aller überflüssigen kostentreibenden Faktoren,
- (2) einer Automatisierung von Standardvorgängen und
- (3) einem umfassendes Detailwissen über den Praxisbetrieb.

Intelligente Fragebögen ersetzen Berater

Zunächst kommen bei einem TeleConsulting statt Beratern speziell entwickelte Survey-Bögen für Arzt / Ärzte, Medizinische Fachangestellte und Patienten – bis zu hundert können



befragt werden – in die jeweils zu untersuchende Praxis. Angebots-Präsentation, Kauf und Bereitstellung der Bögen erfolgen über die Online-Plattform des Instituts, eine Regelung, die Ärzte gleichzeitig unabhängig von Terminvereinbarungen mit Beratern macht.

Ärzte und Medizinische Fachangestellte dokumentieren im Ankreuz-Verfahren ihre Arbeitsweise, ergänzt durch eine Patientenzufriedenheits-Befragung. Der hierfür notwendige Arbeits- und Zeitaufwand ist sehr gering: die Bearbeitung des Arztbogens beansprucht ca. 30 Minuten, das Ausfüllen der Helferinnen-Unterlage dauert etwa 20 Minuten und der Patientenbogen ist in drei Minuten fertiggestellt.

Thill hat auch elektronische Erfassungsmöglichkeiten der Angaben getestet, doch die Akzeptanz der Nutzer aus dem medizinischen Bereich war gering, sie präferieren Fragebögen.

Die ausgefüllten Survey-Forms werden dann an das Institut geschickt und dort ausgewertet.

Objektives Benchmarking

Die Angaben der Screening-Bögen führen zu einer 360-Grad-Sicht der Praxisgeschehens, das neben dem Best Practice-Standard mit den Praxisführungs-Beschreibungen von mehr als 8.000 Betrieben verglichen wird, die diese Analyse bereits genutzt haben. Im Durchschnitt können aus diesem qualitativen Betriebsvergleich je Praxis 38 Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden, die in der umfassenden Praxis-Expertise zusammengefasst sind, genügend Ansätze, die täglichen „Qualen“ für Ärzte, Medizinische Fachangestellte und Patienten zu beenden.

Das doppelte Benchmarking bietet darüber hinaus den Vorteil, dass die Arbeitsbedingungen der untersuchten Arztpraxen mit objektiven und repräsentativen Kriterien verglichen werden und nicht mit subjektiven Berater-Einschätzungen.

Follow-up-Untersuchungen ermöglichen Monitoring der Praxismanagement-Qualität

Auf Wunsch können niedergelassene Ärzte Folgeuntersuchungen durchführen, bei denen die Entwicklung des Praxismanagements sowie der MFA- und Patientenzufriedenheit analysiert werden. Auf diese Weise sind z. B. die durch Veränderungsmaßnahmen bewirkten Effekte bestimmbar.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:11): <http://www.medkom24.eu/node/21692>

Links:

[1] <http://bit.ly/2bKxeUf>