



Niedergelassene Ärzte: Wir arbeiten für Ihr Leben gern...aber äußerst ineffizient.

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Apr 2017 - 06:30

Quelle und weiterführende Informationen: <http://ow.ly/Kjx930b2uz4> [1]

Das Bestreben niedergelassener Ärzte, ihre Patienten individuell und umfassend medizinisch zu betreuen, ist sehr groß. Doch in der Realität kann diese Absicht aufgrund von Fehljustierungen des Praxismanagements häufig nicht umgesetzt werden.

Es bleibt bei der guten Absicht

Das medizinische und menschliche Engagement, das viele Ärzte ihren Patienten entgegenbringen möchten, ist im Praxisalltag häufig gar nicht umsetzbar. Oft empfinden die Praxisbesucher genau das Gegenteil in Form von ärztlichen Kurz-Kontakten, überlangen Wartezeiten, Ärger und hektischer Betriebsamkeit. Die Ursachen sind von der Praxisseite her schnell ausgemacht: eine ausufernde Bürokratisierung und zu anspruchsvolle und undisziplinierte Patienten.

Probleme von Arztpraxen sind hausgemacht

Andererseits finden sich aber auch genügend Arztpraxen, die mit diesen Problemen trotz der auch für sie geltenden Einflüsse nicht zu kämpfen haben. Vergleicht man die beiden Gruppen und untersucht dabei das Praxismanagement, offenbart sich der wahre Grund: in deutschen Arztpraxen wird im Durchschnitt nur etwas mehr als die Hälfte des Best Practice-Standards eingesetzt, d. h. derjenigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen, die einen reibungslosen Praxisbetrieb gewährleisten. Zwei einfache Beispiele zeigen, worum es hierbei geht.

Beispiel „Telefonische Terminvereinbarung“

Mit der täglich tausende von Malen verwendeten Formulierung: „Wann möchten Sie denn kommen“ und den hieraus resultierenden Gesprächen verschwenden Medizinische Fachangestellte pro Tag mehr als eine Stunde Arbeitszeit. Sie kann problemlos durch aktiv geführte Telefonate („Ich kann Ihnen den x-ten um y-Uhr anbieten“) eingespart werden.

Beispiel „Rezeptions-Tourismus“

Gemeint ist damit, dass Praxisinhaber durchschnittlich 46 Mal aus ihren Konsultationszimmern an den Empfang kommen, um dort Anweisungen zu geben oder Organisatorisches zu erledigen. Bei einer mittleren Aufenthaltsdauer von 52 Sekunden ergibt sich hieraus ein täglicher Verlust an Arbeitszeit von gut 45 Minuten. Hierbei verlieren die Praxisinhaber vor allem Zeit durch die Übernahme von Aufgaben, die eigentlich in den Arbeitsbereich der Mitarbeiterinnen gehören: Unterlagen transportieren, Absprachen treffen oder Termine abklären.

Die Optimierung-Bausteine identifizieren

Aus einer Vielzahl derartiger kleiner Fehljustierungen resultiert in der Summe ein immenses Verbesserungs-Potenzial, dessen konsequente Nutzung den Arbeitsdruck senkt, die Motivation steigert und die Patienten gleichzeitig zufriedener macht. Der Aufwand hierfür ist nicht groß: Praxisinhaber, die ihren Praxisbetrieb optimieren möchten, können das mit



minimalem Aufwand tun: gerade einmal 30 Minuten dauert die Bearbeitung eines entsprechenden Anamnese-Fragebogens, 20 Minuten benötigen die Medizinischen Fachangestellten für ihre Unterlage. Das Ganze wird durch eine Patientenbefragung ergänzt.

Im Benchmarking-Vergleich zum Optimum

Diese Materialien bilden die Grundlage des Valetudo Check-up „Praxismanagement“, einer validierten 360-Grad-Praxisanalyse, die ohne einen Vor-Berater auskommt. Durch Vergleich der Praxisangaben mit dem Best Practice-Standard ist das Instrument in der Lage, im Durchschnitt 38 Verbesserungsmöglichkeiten des Praxismanagements zu identifizieren. Der größte Teil der Optimierungen ist dabei von den Praxisteams in Eigenregie sofort umsetzbar. Parallel ermöglicht das System den Praxisbetrieben, ihre Praxisarbeit repräsentativ mit den Gegebenheiten in ihrer Fachgruppe zu vergleichen.

Wer digitalisieren will, muss auch sein Praxismanagement rechtzeitig vorbereiten

Ein Best Practice-Praxismanagement ist u. a. auch im Hinblick auf die reibungslose und nutzbringende Implementierung von Digital-Lösungen wichtig. Ein Beispiel ist der Zusammenhang von Online-Terminbuchungen und der Praxisorganisation. Ist letztere nicht optimiert, sind einmal die Patienten unzufrieden, die von einer schnellen und professionellen Terminvereinbarung in ein Ablauf-Chaos geraten. Darüber hinaus sind die Teams in derartigen Praxen nicht in der Lage, die durch die Internet-Buchungen gewonnene Zeit auch sinnvoll zu nutzen, da sie im Kampf gegen die täglichen Probleme verpufft.

Fazit

Für Ärzte und ihre Teams reichen also die Absicht allein, für ihre Patienten da zu sein, nicht aus. Sie müssen auch ihre Arbeit Best Practice-orientiert ausrichten, um dieses Ziel erreichen zu können.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:01): <http://www.medkom24.eu/node/22269>

Links:

[1] <http://ow.ly/Kjx930b2uz4>