



Optimierung des Managements in Arztpraxen: Mit der Benchessment-Technik gegen Pauschalisierung und Gleichgültigkeit

Von IFABS

Erstellt am 19 Mär 2015 - 07:29

„Wir machen doch schon alles, was nötig ist!“

Praxisteams stehen sich bei der Verbesserung ihres Praxismanagements häufig selbst im Weg. Ursächlich sind eine ausgeprägte Betriebsblindheit („Wir machen doch schon alles, was nötig ist!“) und die Negativ-Korrelation zu anderen Praxisbetrieben („...die Kollegen kämpfen ja mit den gleichen Probleme...“), die ein Handeln vordergründig unnötig macht, da man ohnehin nichts verändern kann.

Input-Out-Analyse?

Ein Ansatz, Teams vor diesem Hintergrund von Pauschalisierungen und Verallgemeinerungen die Notwendigkeit und das Potenzial optimierender Ansätze zu verdeutlichen, sind prägnante und objektivierende Kennziffern, die im Hinblick auf die eingesetzten Instrumente, Prozesse und Verhaltensweisen des Praxismanagements beschreiben, wie der Handlungsstatus ist, wie dieser im Idealfall ausgeprägt sein sollte und welchen Umsetzungsstand man in Fachgruppen-gleichen Betrieben findet, ergänzt um die Information, – welche Wirkungen aus dem Einsatz des Praxismanagement-Instrumentariums resultieren, welche Ideal wäre und welche Effekte in der Fachgruppe erzielt werden.

Analyse mit Hilfe eines Benchmarking-basierten Assessments?

Das Benchessment ist ein Ansatz, der diese Fragen beantwortet. Es handelt sich hierbei um ein Assessment, dessen Beurteilungsmaßstäbe die Resultate eines Fachgruppen- und Best Practice-Benchmarkings sind. Eine Benchessment-orientierte Praxisentwicklung beruht nicht auf den subjektiven Einschätzungen eines Beraters, sondern misst als qualitativer Betriebsvergleich die Praxismanagement-Qualität in der Relation zum repräsentativen Markt-Standard und zum Leistungsoptimum. Der Aufwand zur Bestimmung der notwendigen Daten ist mit Hilfe einer validiert-strukturierten Datendokumentation äußerst gering und für alle einzelnen Aktionsbereiche des Praxismanagements, aber auch für ihre Aggregation möglich.

Ein Fallbeispiel?

In einer kardiologischen Praxis verzeichneten die beiden Praxisinhaber zunehmende Führungsprobleme, konnten aber keine Ursache hierfür ausmachen. Beide waren der Meinung, das Mögliche und Notwendige zu tun, um ihr Personal adäquat zu leiten. Eine Benchessment-Analyse zeigte, dass der Einsatz der Führungsinstrumente in Relation zum Best Practice-Standard bei 49,8% lag, d. h. knapp die Hälfte der notwendigen Regelungen realisiert wurde. Mit einer Relation von 69,3% lag die Einsatzintensität auch 1/3 unter dem Durchschnitt der Fachgruppe. Im Output-Bereich ergab sich für die Führungsqualität aus Personalsicht (Zufriedenheit der Medizinischen Fachangestellten in Relation zu ihren Anforderungen) ein Score von 31,5%, der zugehörige Fachgruppen-Wert war bei 58,1% angesiedelt.

Einblicke schaffen Bewusstsein

Ein Blick in die Score-Ermittlungsdokumentationen zeigte u. a., dass wichtige Instrumente wie regelmäßige morgendliche Besprechungen und Teammeetings kaum durchgeführt wurden. Erst aus den objektivierenden Bewertungen erkannten die Chirurgen die Wichtigkeit dieser Aspekte, denen sie bislang keinerlei Bedeutung zugemessen hatten. Insgesamt betrachtet ermittelte das Benchessment-Konzept nicht nur Optimierungsoptionen, sondern sensibilisierte die Praxisinhaber durch die Markt-Referenzen für die Notwendigkeit einer intensivierten Führungstätigkeit.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/19/optimierung-des-managements-...> [1]



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:01): <http://www.medkom24.eu/node/20079>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/19/optimierung-des-managements-in-arztpraxen-mit-der-benchessment-technik-gegen-pauschalisierung-und-gleichgultigkeit/>