



Organisation in Arztpraxen: Der Irrtum über die „Erziehung“ von Patienten

Von *IFABS*

Erstellt am 25 Jul 2016 - 10:15

Quelle: <http://bit.ly/2a5f52k> [1]

er Verbesserungsvorschlag einer Medizinischen Fachangestellten im Rahmen der Valetudo Check-up „Praxismanagement“-Analyse ihrer Praxis besagte, dass ihrer Meinung nach die Patienten besser „erzogen“ werden müssten, damit der Praxisablauf funktioniert und alle ihre Arbeit sachgerecht erledigen können. Betrachtet man die Gesamtheit der Befragungen aus der Valetudo Arzt-Community®, sind diese und ähnliche Anregungen nicht selten. Sie entspringen dem Wunsch nach Struktur und Ordnung, der jedoch aufgrund des undisziplinierten Patienten-Verhaltens nicht umsetzbar ist.

Das Problem liegt in den Praxen

Ergänzt man die Betrachtung um die Resultate der Praxismanagement-Analysen und betrachtet hierbei speziell die eingesetzten Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen der Praxisorganisation in Relation zum Best Practice-Standard, liegt der Durchschnittswert in Praxisbetrieben, in denen derartige Veränderungen vorgeschlagen werden, deutlich unter 40%. Das bedeutet, dass die Teams 60% und mehr der Ihnen zur Verfügung stehenden organisatorischen Optionen gar nicht einsetzen.

Erziehen kann nur, wer über Regeln verfügt

Insofern trifft der Lösungsvorschlag einer „Erziehung“ durchaus zu, allerdings in einem ganz anderen Sinn: die Teams müssen zunächst adäquate Ablauf-Regelungen entwickeln und diese ihren Patienten kommunizieren, damit sie überhaupt wissen, woran sie sich halten sollen und können. Der Wunsch nach einer Disziplinierung der Patienten ist damit nichts anderes als der Versuch, die eigenen Verantwortung zu verlagern, doch das funktioniert leider nicht. Im übrigen sind die Praxisbesucher für klare Regelungen äußerst dankbar, denn sie erhalten auf diese Weise eine klare Orientierung.

Die Analyse zum Thema:

Der Valetudo Check-up® „Praxismanagement“ ist eine komplette, als Ferndiagnose konzipierte Benchmarking-Praxisanalyse. Der Preis beinhaltet die Bereitstellung der Analysebögen (Arzt, MFA und Patienten), die Auswertung der eingeschickten Fragebögen, den Benchmarking-Vergleich der Praxisdaten mit einem Pool von mehr als 7.000

Praxismanagement-Beschreibungen sowie einen umfassenden Auswertungsbericht, der die bislang ungenutzten Optimierungsmöglichkeiten des Praxismanagements aufzeigt, im Mittel sind 38 Ansätze identifizierbar.

Mehr Informationen: <http://bit.ly/1pdfr8r> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:04): <http://www.medkom24.eu/node/21593>

Links:

[1] <http://bit.ly/2a5f52k>

[2] <http://bit.ly/1pdfr8r>

