



Organisation in der Arztpraxis: Kleinvieh macht auch Mist

Von *IFABS*

Erstellt am 31 Mai 2014 - 05:53

Die große Lösung für Organisationsprobleme existiert nicht

Anders als bei der Patienten häufig gegebenen Empfehlung, ihre Lebensweise in kleinen Schritten umzustellen und keinen radikalen Kurswechsel zu vollziehen, möchten Praxisinhaber, die mit ihrer Organisation unzufrieden sind, möglichst umgehend eine „große“ Lösung umsetzen, um auf diese Weise mit einem Schlag alle Probleme zu lösen. Doch die gibt es nicht, denn die Organisation umfasst eine Vielzahl von Stellgrößen, die jede für sich und in ihrem Zusammenwirken optimiert werden müssen. So besteht eine Organisationsverbesserung zunächst aus einem Blick auf das generelle Prinzip, gefolgt von Detailanalysen, deren Ergebnisse dann zusammengeführt werden („bottom-up“).

Eine Stunde Zeitgewinn durch eine Formulierungs-Veränderung

Oftmals verbergen sich Möglichkeiten der Ablauf- und Arbeitsveränderung in Vorgängen, die Praxisteams gar nicht beachten. Ein Beispiel ist die bei telefonischen Terminvereinbarungen von Medizinischen Fachangestellten häufig gestellte Frage: „Wann können / möchten Sie kommen?“. Im Sinne der Patientenorientierung ist das zunächst ein freundlicher Ansatz, aus organisatorischer Sicht ein gravierender Fehler. Zum einen wird mit der Frageform Zeit verschwendet, wenn man sie mit der Alternativ-Formulierung: „Ich kann Ihnen folgende Termine anbieten...“ vergleicht. Telefonate mit derartigen Terminangeboten sind im Mittel 39 Sekunden kürzer, auf 100 Telefonate ergibt sich eine Stunde Zeitersparnis. Bei gleicher Freundlichkeit des Angebots – Patienten empfinden zwischen den Formulierungen diesbezüglich keinen Unterschied – werden die Terminbelegung und damit die Arbeitszeitauslastung der Praxis optimiert. Hinzu kommt, dass die Patienten die Angebotsvariante als deutlich professioneller empfinden.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/31/organisation-in-der-arztpraxi...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:35): <http://www.medkom24.eu/node/19182>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/31/organisation-in-der-arztpraxis-kleinvieh-macht-auch-mist/>