



## Organisation und Kommunikation: Hier besteht in Arztpraxen der größte Handlungsbedarf

Von IFABS

Erstellt am 27 Feb 2015 - 07:33

Eine weitere, im Rahmen des Valetudo Check-up-Forschungsprojektes untersuchte Matchment-Relation ist die Input-Output-Beziehung des Praxismanagements und der hierdurch erzielten Patientenzufriedenheit. Mit Hilfe der in den letzten Jahren durchgeführten Benchmarking-Praxisanalysen konnte ermittelt werden, dass in Arztpraxen – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 53% der für ein reibungslos funktionierendes Praxismanagement notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt werden. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 61% der Anforderungen und Wünsche.

Qualitäts-Klassifizierung des Praxismanagements?

Aus den Resultaten konnte zudem ein valides Klassifikations-Schema für die Praxismanagement-Qualität entwickelt werden:

0% bis 40%: Defizitäres Praxismanagement. Die Werte in dieser Ergebnisspanne beschreiben ein unterdurchschnittlich ausgebildetes Praxismanagement mit geringer Aktivierung des Leistungspotentials des Praxis-Ressourcen. Es besteht akuter Handlungsbedarf.

40% bis 60%: Grenzwertiges Praxismanagement. Werte dieser Klassifizierung indizieren ein durchschnittliches Praxismanagement-Leistungspotential mit deutlichen Defiziten – vor allem, je näher ein Wert zur unteren Intervall-Grenze angesiedelt ist -, die eine Veränderungsnotwendigkeit in sich tragen.

60% bis 80%: Norm-Praxismanagement. Die Werte in diesem Intervall kennzeichnen ein überdurchschnittlich ausgeprägtes, bis auf kleine Ausnahmen gesundes Praxismanagement. Das Leistungspotenzial ist bereits sehr weitreichend ausgeschöpft, allerdings existieren auch noch Verbesserungsmöglichkeiten, je näher der Wert zur unteren Grenze des Beurteilungs-Intervalls liegt.

Über 80%: Best Practice-Praxismanagement. Werte, die in diesem Bereich liegen, sind Best Practice-konform ausgerichtet und „kerngesund“. Dieser Sektor ist die „unternehmerische Komfortzone“ und entspricht einer Praxisführung mit optimaler Aktivierung des Leistungspotenzials. Wird der erreichte Zustand auf diesem Niveau gehalten, ist eine sichere Basis für nachhaltigen Praxiserfolg gelegt.

Die einzelnen ärztlichen Fachgruppen realisieren sehr unterschiedliche Scores: so liegen Chirurgen im Best Practice-Bereich, Neurologen weisen ein defizitäres Praxismanagement auf und HNO-Praxen liegen in der grenzwertigen Zone.

Qualitäts-Klassifizierung der Betreuungsqualität

Nach einem vergleichbaren Schema lässt sich auch der PCQS einteilen. Die Durchschnitts-Praxis erzielt mit ihrem Input eine weitgehend anforderungsgerechte Betreuungsqualität, die jedoch am unteren Ende der Kategorie-Einteilung liegt, nahe am Übergang zur grenzwertigen Betreuungsqualität. Die beiden Hauptkritikpunkte der Patienten betreffen die Organisation und Kommunikation in den Praxen, zwei Bereiche, die neben der Personalführung zu den Schwachstellen des Managements der meisten Praxisbetriebe zählen.

Quelle und Abbildung: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/27/organisation-und-kommunikati...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:59):** <http://www.medkom24.eu/node/20015>

**Links:**



[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/02/27/organisation-und-kommunikation-hier-besteht-in-arztpraxen-der-groste-handlungsbedarf/>