



Organisationsforschung in Arztpraxen: Chirurgen immer noch auf Best Practice-Niveau, Neurologen nach wie vor im Chaos

Von IFABS

Erstellt am 29 Jun 2017 - 05:46

Quelle: <http://ow.ly/NsU630d6Kcv> [1]

Die Qualität der Praxisorganisation beeinflusst alle für eine Arztpraxis relevanten Leistungsqualitäts- und Ergebnis-Parameter. Ein Vergleich von Organisationsanalysen aus den Jahren 2013 und 2017 zeigt, dass niedergelassene Ärzte sich dennoch kaum um diese Stellgröße kümmern.

Die Bedeutung der Organisation in der Übersicht

Die Organisation ist der Dreh- und Angelpunkt aller Praxisaktivitäten: wichtige Aktions- und Leistungsparameter wie z. B. Patientenzufriedenheit, Adhärenz, Stressbelastung, Produktivität oder wirtschaftlicher Erfolg werden durch sie maßgeblich beeinflusst. Praxisanalysen zeigen aber immer wieder:

- 80% der Anlässe, die Hektik, Stress und Ärger in Arztpraxen verursachen, beruhen auf organisatorischen Defiziten.
- 60% der Gründe, die Patienten an Arztpraxen kritisieren, beziehen sich auf organisatorische Probleme.
- 32% aller Ärzte haben bislang erst eine Organisationsanalyse durchgeführt.
- 25% ist der Praxisgewinn durchschnittlich durch eine umfassende Organisations-Optimierung steigerbar.
- 52% verbessert sich im Mittel die Weiterempfehlungsbereitschaft der Patienten, 46% der Customer Care Quality Score (CQS).
- 18 nachhaltig wirksame Verbesserungsmöglichkeiten für Strukturen und Abläufe finden sich durchschnittlich in jeder Praxis.

Eine Exploration zum Thema

In einer Exploration wurden mehrere hundert Organisations-Analysen (Valetudo Check-up© „Praxisorganisation“) der Jahre 2013 und 2017 verglichen. Das Resultat: im erstgenannten Jahr setzten die Praxisteams – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen der Untersuchung betrachtet – durchschnittlich nur 43,2% der für eine reibungslos funktionierende Praxisorganisation notwendigen Regelungen und Instrumente ein. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 51,3% der Anforderungen und Wünsche. Im aktuellen Jahr lagen die entsprechenden Werte nahezu unverändert bei 46,8% bzw. 58,3%

Fachgruppen im Vergleich



Klassifiziert man die Organisationsqualität in Relation zum Best Practice-Standard, ergeben sich aus der Analyse der Strukturen und Abläufe in Praxisbetrieben vier Organisationsszenarien für Arztpraxen:

- Werden weniger als 40% der Standard-Regelungen und Instrumente um- und eingesetzt, herrscht organisatorisches Chaos. Sein Kennzeichen ist ein aktionistischer Handlungsstil der Teams, die auf alle organisatorischen Anforderungen passiv reagieren statt sie zu steuern. Vor allem Neurologen sind hiervon betroffen.
 - Eine Situation, die zwischen 40% und 60% liegt, charakterisiert die Desorganisation. Bei diesem Szenario sind durchaus funktionierende Prinzipien festzustellen, insgesamt überwiegt jedoch die Fehlallokation von Zeit, Ressourcen und Patientenaufkommen. Beispiel-Fachgruppen sind Augenärzte und Allgemeinmediziner, Praktiker und Hausärztliche Internisten.
 - Defizitäre Organisation ist durch einen zum größeren Teil positiven Organisations-Status geprägt, einige grundlegende Fehler führen aber immer wieder zu „Sand im Getriebe“. Hier finden sich z. B. die Gynäkologen.
 - Eine Best Practice-Organisation gewährleistet, dass eine Praxis – von Extremsituation abgesehen – nahezu reibungslos funktioniert. In dieses Segment fallen die Chirurgen.
- Wendet man die Szenarien auf Fachgruppen an und vergleicht die Durchschnittswerte, ergibt sich – wie die Abbildung zeigt – eine sehr heterogene Verteilung der Qualitäts-Niveaus.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:55): <http://www.medkom24.eu/node/22449>

Links:

[1] <http://ow.ly/NsU630d6Kcv>