



## Unternehmensführung in Augenzentren: Warum finden sich selbst in erfolgreichen Betrieben mehr als hundert Optimierungs-Ansätze?

Von IFABS

Erstellt am 14 Aug 2019 - 06:32

Worum es geht

Untersuchungen zu den Key Performance Indikatoren in augenärztlich tätigen Zentren zeigen, dass in diesen Betrieben eine Vielzahl von Fehljustierungen des Managements die Effizienz und Produktivität der Leistungserbringung einschränken. Und auch die Patientenzufriedenheit ist – trotz modernster Medizin und umfassender Kompetenz – oft nur gering ausgeprägt.

Ein Fall-Beispiel

Auf dem Titelbild findet sich das Resultat einer Befragung von 370 Patienten, mit dem weder Ärzte noch Medizinische Fachangestellte gerechnet hatten: die Patient Experience stellte sich inkonsistent und in zum großen Teil negativ dar. Auf Dauer verlieren Betriebe mit derartigen Verläufen mehr Patienten als sie neu gewinnen. Dementsprechend rangierte das Zentrum auch nur bei einer Empfehlungsbereitschaft von knapp 20% (Optimum: 100%).

Welche Faktoren hierfür verantwortlich waren, ermittelten die weiteren Analyse-Module. Die Zentrums-Expertise umfasste nach Abschluss der Analyse dann mehr als achtzig dringend notwendige Veränderungen und knapp siebzig ungenutzte Optimierungsansätze, die aber zum größten Teil in Eigenregie realisierbar waren.

Einfach optimieren

Die Problematik der zahlreichen Fehljustierungen in Augenzentren resultiert aus einer generell zu geringen Analyse-Tätigkeit in Bezug auf das Management. Als Begründungen werden vor allem der damit verbundene Zeitaufwand und die Kosten genannt. Anderen Entscheidern reicht es bereits aus, wenn die finanziellen Ziele erreicht werden, eine zunächst erfreuliche Tatsache, die aber nichts darüber aussagt, ob effizient und produktiv gearbeitet wird.

Eine Benchmarking-basierte KPI-Analyse des Praxismanagements löst dieses Problem, sogar ganz ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters. Wie sie funktioniert, ist hier beschrieben: <https://bit.ly/2PUeEIB> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:48):** <http://www.medkom24.eu/node/24211>

**Links:**

[1] <https://bit.ly/2PUeEIB>