



Arztpraxen: Die 10 Organisations-Sünden

Von *IFABS*

Erstellt am 18 Jan 2015 - 07:31

Wo liegen die Hauptprobleme der organisatorischen Gestaltung des Praxisbetriebs? Die Ergebnisse einer Untersuchung von Arztpraxen, die nach eigenen Angaben mit Termin-Bestellsystemen arbeiten, gibt Aufschluss. Einschlusskriterium war eine Erfüllung der Patientenanforderungen (Zufriedenheit mit den erfragten Leistungsmerkmalen in Prozent der Wichtigkeit) von weniger als 50%. Folgende Fehlsteuerungen der Praxisorganisation waren hierfür in der Hauptsache (Auftrittshäufigkeit > 70%) verantwortlich:

- (1) Missbrauch der Pufferzeiten: in 2/3 der Praxen fehlen Pufferzeiten vollständig, in den übrigen Betrieben werden sie nur teilweise beachtet und für die Eingliederung von Patienten ohne Termin verwendet.
- (2) Unzureichende Aufgabenkoordination: es gibt keine Abstimmung der Tätigkeiten innerhalb des Praxisteam, so kommt es zu Doppel- oder Nicht-Erledigungen.
- (3) Schlechte interne Kommunikation: der Informationsfluss ist nicht geregelt und institutionalisiert.
- (4) Fehlende Abstimmung des ärztlichen Zeitmanagements mit den Praxisabläufen: Ärzte halten die zur Verfügung stehenden Konsultations-Zeiten nicht ein, führen ausufernde Privatgespräche mit den Patienten oder lange Telefonate.
- (5) Mehrdeutige Arbeitsanweisungen des Arztes / der Ärzte: ein schneller Zuruf im Vorbeigehen :”Kümmern Sie sich mal um...!” ohne weitere Spezifikation oder Vorgaben “nach Tagesform” machen es vielen Mitarbeiterinnen schwer, ihre Aufgaben adäquat zu erledigen.
- (6) Zu geringe Personalkapazität: der Personalbestand ist nicht auf das Patienten- und Arbeitsaufkommen abgestimmt oder wird zeitlich falsch eingesetzt (z. B. Halbtags-Kräfte im Schichtbetrieb).
- (7) Fehlende Organisation der Arbeitsmittel: die Aufbewahrung / Lagerung von Büro- und Verbrauchsmaterialien erfolgt an mehreren, z. T. wechselnden Orten, Geräte / Unterlagen werden nach Gebrauch nicht wieder an ihren Ursprungsort zurückgebracht und müssen gesucht werden, also Unordnung.
- (8) Flüchtigkeitsfehler: das Personal ist unaufmerksam, Termine werden vergessen, Arbeiten nur oberflächlich erledigt.
- (9) Handlungs-Prioritäten fehlen: es gibt keine Abstimmung darüber, welche Anfragen oder Arbeiten Vorrang haben und / oder die Prioritäten des Praxisinhabers wechseln ständig.
- (10) Geringe Delegation: Praxisinhaber erledigen fast alle Arbeiten selbst, geben keine Tätigkeiten ab und geraten dadurch in eine tägliche Überlastungs-Situation.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/01/18/arztpraxen-die-10-organisati...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:23): <http://medkom24.eu/node/19886>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/01/18/arztpraxen-die-10-organisations-sunden%E2%80%A8/>