



Dermatologen ohne ein professionelles Zeitmanagement: Initiative 100% „Best Practice-Management in der Arztpraxis“

Von IFABS

Erstellt am 14 Mai 2015 - 06:32

Ein Projekt zur Optimierung des Praxismanagements

In Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 53% der für ein reibungslos funktionierendes Praxismanagement notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 61% der Anforderungen und Wünsche. Die Initiative 100% „Best Practice-Management in der Arztpraxis“ verfolgt das Ziel, diese Situation nachhaltig zu verbessern. Zu diesem Zweck wurde eine als Ferndiagnose konzipierte Benchmarking-Praxisanalyse entwickelt. Das für alle Fachrichtungen, Praxisformen und –größen geeignete, validierte System ermöglicht Praxisinhabern, mit Hilfe von Arzt-, MFA- und Patienten-Analysebögen ohne Vor-Ort-Berater eine vollständige Praxisanalyse mit Best-Practice- und Fachgruppen-Benchmarking durchzuführen, um auf diese Weise einen Überblick ihrer an objektiven Benchmarking-Parametern gemessenen Praxismanagement-Qualität zu erhalten. Ein „Optimeter“ beschreibt detailliert die bislang ungenutzten Verbesserungsmöglichkeiten der Praxisarbeit.

Dermatologen managen ihre Zeit nicht

Die ersten Analysen in dermatologisch tätigen Arztpraxen zeigen, dass u. a. eine mangelnde „Zeitfresser-Abwehr“ viele Ärzte aus dem Tritt bringt. Der Zeitverlust durch An- und Rückfragen der Medizinischen Fachangestellten zu Sachverhalten, die nicht unmittelbar die jeweils behandelten Patienten betreffen, betragen je Arbeitstag im Durchschnitt 21 Minuten. Ein weiteres Defizit ist die geringe Synchronisation des ärztlichen Zeitmanagements mit der Praxisorganisation. Gesprächs- und Behandlungszeiten, nach denen die Mitarbeiterinnen den Praxisablauf strukturieren, werden von den Ärztinnen und Ärzten nicht oder nur unzureichend berücksichtigt. Die Folgen sind Hektik, Chaos und Ärger. Der dritte Problembereich bezieht sich auf eine fehlende Prioritäten-Bisildung und eine unzureichende Delegation aller nicht-ärztlichen Arbeiten an die Helferinnen.

Patienten beklagen Fließband-Betrieb

Insgesamt resultiert aus den genannten und weiteren Aspekten nicht nur für die Therapeuten ein hoher Arbeitsdruck, sondern es wird auch die Zufriedenheit der Patienten deutlich beeinträchtigt: – „...Grosser Abstand zum Patienten, keine Zeit für den Patienten, schnell flattert ein Rezept über den Tisch, kein Interesse den Patienten anzusehen...“

– „...Hautscreening? 1 mal T-Shirt hochziehen und aus 2 Meter Entfernung begutachtet, 1 mal umdrehen und das wars. Wenn ich Veränderungen feststelle soll ich mich wieder melden. Keine Begrüßung oder Verabschiedung...“

– „Den Weg in diese Praxis kann man sich wirklich sparen. Nach 2 Minuten ist man abgefertigt.“

– „Ich kam mit einem chronischem Leiden zum Arzt und hatte dementsprechend schon Papiere von vorherigen Ärzten. Die schien ihn einerseits zu nerven, aber gleichzeitig eine gute Ausrede dafür zu sein mir quasi im gleichen Atemzug Hallo und Tschüss zu sagen.“

– „...war vor etwa 5 Wochen dort und habe auf Grund eines Ausschlags einen Abstrich machen lassen. Telefonisch wollte man mir das Ergebnis nicht mitteilen und so musste ich in die Praxis...10 Euro, fast eine Stunde warten, damit er mir in 1 Minute sagt, dass der Test negativ war und ich kommen sollte, wenn es wieder schlimmer wird. Das hätte man mir auch am Telefon sagen können. Jetzt bekommt die KK eine Rechnung und ich bin 10 Euro los.“

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/14/dermatologen-ohne-ein-profes...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:45): <http://medkom24.eu/node/20299>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/05/14/dermatologen-ohne-ein-professionelles-zeitmanagement-initiative-100-best-practice-management-in-der-arztpraxis/>