



Hohe Arbeitsbelastung niedergelassener Ärzte: Oft sind Praxismanagement-Fehler die Ursache

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Okt 2016 - 06:52

Frust über fehlende Freizeit, Stress, Burn-out: für eine große Anzahl von Ärzten sind diese Begriffe – wie Studien belegen – keine Leerformeln, sondern quälende Realität. Gleichzeitig entwickelt sich aus diesen Phänomenen eine fatale Negativspirale, denn auf Dauer geraten auch Mitarbeiter und Patienten in den Abwärtssog des ärztlichen Stimmungstiefs.

Bei der Ursachenforschung dominiert der Blick auf externe Faktoren:

Vor allem eine Zunahme der Administration, unzuverlässiges Personal und überzogene Patientenansprüche werden von Ärzten als Stressfaktoren angeführt, die die Arbeits-motivation zunichtemachen. Praxisanalysen zeigen aber: etwa 2/3 der ärztlichen Stress- und Burn-out-Probleme sind „Praxis-gemacht“, d.h. sie werden durch ein falsches Praxismanagement verursacht. Das Stressempfinden der Praxisinhaber ist umso größer, je weniger der betriebswirtschaftlich notwendigen Gestaltungsfaktoren des Praxismanagements umgesetzt werden.

Die Stressoren liegen dabei nicht nur in einem unzulänglichen persönlichen Zeitmanagement, sondern auch im Organisations- und im Führungsbereich:

- (1) Viele Praxisinhaber planen ihre Tätigkeiten nicht, arbeiten ohne Prioritäten und erledigen ihre Arbeit nach Anfall. Diese Systemlosigkeit schafft Chaos und Unzufriedenheit.
- (2) Nur wenige Ärzte haben schon einmal eine Arbeitsanalyse durchgeführt und konsequent alle „Zeitfresser“ (vermeidbare Störungen durch Telefonate etc.) eliminiert. Alle anderen Praxisinhaber werden durch den Praxisalltag bestimmt, anstatt ihn selbst zu steuern.
- (3) Häufig differieren die Arbeitszeit des Arztes und die verplanten Sprechzeiten, d.h. die Ärzte kommen erst nach dem offiziellen Sprechstundenbeginn. Das Problem: zum Arbeitsbeginn des Arztes sind sowohl Mitarbeiterinnen als auch Patienten bereits nervös und verärgert, jeder Arbeitstag startet bereits mit Verzögerungen, die nicht wieder aufgefangen werden können.
- (4) Selten sind auch klare Absprachen mit den Mitarbeiterinnen, in welchen Fällen eine Konsultation gestört werden darf. Meist bleibt die Definition der Wichtigkeit eines Anlasses den Mitarbeitern überlassen. Hierdurch entsteht eine Vielzahl von „kleinen“ Ärgernissen, da nur in den wenigsten Fällen die Meinung der Mitarbeiterinnen mit der der Ärzte übereinstimmt.
- (5) Viele Ärzte sind „Theken-Touristen“: sie kommen im Laufe eines Tages durchschnittlich 56 Mal an den Empfang, um dort Administratives zu erledigen. Bei einer mittleren Aufenthaltszeit von etwa einer Minute verlieren sie dort fast eine Stunde Arbeitszeit für Verrichtungen, die meistens eindeutig zum Aufgabenbereich der Mitarbeiterinnen gehören.
- (6) Andere beteiligen sich täglich an der Suche nach verlorenen Akten, an der Bedienung von dauerklingelnden Telefonen oder bei der Lösung anderer Probleme der Mitarbeiterinnen („Mit wie viel Porto sollen wir diesen Brief frankieren?“).
- (7) Die konsequente Delegation von Arbeiten ist ohnehin ein grundlegendes Problem in Arztpraxen. Nur ein geringer Anteil der Ärzte fährt hier eine „klare Linie“ und befreit sich konsequent von allen nicht in ihren Arbeitsbereich fallenden Aufgaben. Die meisten befürchten jedoch, dass ohne ihre ständige Intervention und Präsenz nichts vernünftig funktioniert. Das Ergebnis: die Mitarbeiterinnen sind aufgrund der „Dauerkontrolle“ frustriert und die Ärzte überarbeitet.
- (8) Zu wenige Praxisinhaber wissen, wie ihre Patienten über die Leistungsqualität ihrer Praxis denken. Die Folge: ständige Unsicherheit, den Anforderungen zu genügen und ausreichend für eine adäquate Patientenbindung zu sorgen.
- (9) Nur selten existiert ein Finanzcontrolling-System, das in kürzeren und regelmäßigen Abständen Aufschluss über die wirtschaftliche Situation der Praxis gibt und im Bedarfsfall eine schnelle Gegensteuerung ermöglicht. Der größte Teil der Praxisinhaber lebt in Ungewissheit über ihren Finanz-Status und damit in Unsicherheit.

Zur Reduktion der Stressbelastung steht somit immer eine Untersuchung des Praxismanagements und der hier potentiell wirksamen Stressoren an erster Stelle. Zum Analyse-Tool:

<http://bit.ly/1pdf8r> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Hohe Arbeitsbelastung niedergelassener Ärzte: Oft sind Praxismanagement-Fehler die Ursache

Veröffentlicht auf medkom24 (<http://medkom24.eu>)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:01): <http://medkom24.eu/node/21800>

Links:

[1] <http://bit.ly/1pdf8r>