



Organisationsqualität in der Arztpraxis: Der Erfolg steckt im Detail

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Aug 2015 - 06:38

Gute Organisation: Eine Grundanforderung

Patienten werten schlechte Organisation als Unfähigkeit des Praxisteam, denn gut funktionierende Abläufe werden in gleichem Umfang und mit der gleichen Selbstverständlichkeit erwartet wie gute Medizin. Die wohl wichtigste Beurteilungsgröße der Organisationsqualität ist für Patienten die Länge der Wartezeit. Entscheidend für die Zufriedenheit ist hierbei nicht die absolute Länge des Wartens, sondern das Verhältnis zu Länge und Qualität des Arztkontaktes. Doch diese Gesetzmäßigkeit beachten nur die wenigsten Praxisinhaber.

Die Organisations-basierte Arzt-Typologie?

Stellt man die Länge der Wartezeit und die Dauer des Arzt-Patienten-Gesprächs einander gegenüber, lässt sich eine die Realität sehr gut beschreibende Typologie für Praxisinhaber entwickeln:

- Die Optimierer (ca. 5% der Ärzte) haben ihre Abläufe systematisch entwickelt und strukturiert. Sie sind in der Lage, den unterschiedlichen Zeitanforderungen der Patienten gerecht zu werden und gleichzeitig ihre Praxisziele zu erreichen. Durch kontinuierliche Analysen und Kontrollen halten sie ihre Organisationssysteme im Form.
- Das Gegenteil sind die Indifferent-Planlosen (ca. 40%). Sie kümmern sich nicht um organisatorische Effizienz oder Patientenwünsche, sondern reagieren aktionistisch auf die täglichen terminlichen Anforderungen der Praxisarbeit. Auch ihr persönliches Zeitmanagement folgt keinen Regeln, sondern spontanen Eingaben, z. B. in Form längerer Privatgespräche mit Patienten.
- Die Akkord-Therapeuten (ca. 25%) sind Optimierer ohne Patientenorientierung. Sie versuchen, das medizinisch Notwendige in so kurzer Zeit wie nur möglich zu erledigen. Informationen erhalten die Patienten von ihnen kaum.
- Die Unorganisierten Kümmerer (ca. 30%) stellen wiederum die Patienten in den Mittelpunkt, vernachlässigen aber dabei die Praxisorganisation. Wer zu ihnen geht, muss überlange Wartezeiten in Kauf nehmen, erhält dafür aber das Maximum an Aufmerksamkeit, Zuwendung und Hilfe.

Das „Geheimnis“ guter Organisation?

Professionelle Praxisorganisation resultiert aus dem Zusammenwirken vieler kleiner, einzelner Stellgrößen. Die wichtigsten sind in dem E-Book „100 Best Practice-Tipps für eine noch bessere Praxisorganisation“ thematisch sortiert, zusammengefasst. Hierbei handelt es sich um praktische, alltagsbewährte Tipps zu organisatorischen Regelungen. Sie stammen zum größten Teil von niedergelassenen Ärzten, die ihre Praxisorganisation Best-Practice-orientiert entwickelt haben. Sie werden ergänzt durch grundlegende, Organisations-fördernde Erkenntnisse aus Praxisanalysen. Alle Tipps geben niedergelassenen Ärzten Anhaltspunkte, wie sie mit guter Organisation Zeit und Kosten sparen können, die Produktivität erhöhen, eine bessere Arbeitsqualität (Stichwort: Work-Life-Balance) erreichen und insgesamt erfolgreicher sind.

Zum E-Book : <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/01/organisationsqualitaet-in-de...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:54): <http://medkom24.eu/node/20554>

Links:



[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/01/organisationsqualitaet-in-der-arztpraxis-der-erfolg-steckt-im-detail/>