



Patienten-Versorgungsqualität in Arztpraxen: Wird der Nutzen der Digitalisierung am Organisations-Chaos scheitern?

Von *IFABS*

Erstellt am 18 Aug 2017 - 06:36

Quelle: <http://ow.ly/8yjp30euVyp> [1]

Wenn digitale Lösungen in Arztpraxen vordringen, werden sie die Basisaufgaben und die Grundstruktur des Praxismanagements nicht verändern. Praxisteams, die bereits heute Probleme haben, einen reibungslosen Praxisbetrieb zu gewährleisten, werden zukünftig noch mehr unter Druck geraten und dadurch Patienten die Vorteile der Digitalisierung partiell vorenthalten.

Desaster Arbeitsorganisation

Wer sich mit dem Management in Arztpraxen unter dem arbeitsorganisatorischen Aspekt detailliert beschäftigt, erkennt relativ schnell, dass die meisten Praxisteams nicht in der Lage sind, Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen zu entwickeln, mit denen sie den Patientenanforderungen entsprechende, reibungslos funktionierende Strukturen und Abläufe etablieren. Vielmehr ist der Praxisalltag durch mangelnde Effizienz, geringe Produktivität und einen hohen Arbeitsdruck mit entsprechenden negativen Konsequenzen für Motivation und Arbeitsenergie gekennzeichnet.

Messbares Versagen

In deutschen Arztpraxen werden gegenwärtig – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 46,8% der für eine reibungslos funktionierende Praxisorganisation notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 58,3% der Anforderungen und Wünsche. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig organisatorische Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Problemen führen.

Praxisteams kennen ihre Arbeit nicht

Der Hauptgrund ist dabei Intransparenz, denn nur ein Drittel der deutschen Arztpraxen hat bislang eine professionelle Organisationsanalyse durchgeführt. Praxisinhaber meinen, ihr persönliches Zeitmanagement zu kennen, überprüfen diesen Eindruck aber nie. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass 80% der Anlässe, die Hektik, Stress und Ärger in Arztpraxen verursachen, auf organisatorischen Defiziten beruhen und 60% der Gründe, die Patienten an Arztpraxen kritisieren, sich auf organisatorische Probleme beziehen. Die meisten hiervon wären übrigens ohne großen Aufwand in Eigenregie lösbar.

Die Patienten leiden doppelt

Neben Komforteinschränkungen, z. B. in Form überlanger Wartezeiten, hat diese Situation auch einen Einfluss auf die Versorgungsqualität der Patienten. Aus Zeitgründen erfolgen – was Ärzte selbst so beschreiben – verkürzte Anamnesen und minimale diagnostische Untersuchungen, man nimmt die von den Patienten erstgenannten Symptome auf und verzichtet auf



weitere Nachfragen. Ebenso werden Therapie-Entscheidungen nur kurz skizziert und Medikamente ohnehin kaum erklärt.

Die Digitalisierung Entwicklung- und belastet

Halten nun digitale Lösungen Einzug in Arztpraxen, wird sich diese Situation ohne organisatorische Optimierungen deutlich verschärfen. Zwar wird die Technik einerseits zu Entlastungs-Effekten führen, gleichzeitig werden jedoch auch neue Aufgaben zu bewältigen sein. Dem muss die Praxisorganisation Rechnung tragen. Ist sie hierzu nicht in der Lage, wird Patienten nur ein geringer Teil des Nutzens der Digitalisierung zuteil werden.

Beispiele: Online-Terminvereinbarung und Gesundheitsdaten-Monitoring

Ein solcher negativer Mechanismus ist heute bereits am Beispiel der Online-Terminvereinbarung zu beobachten. Hier trifft der Vorteil, jederzeit, einfach und schnell einen Arzt-Termin zu buchen, auf den Nachteil, dass die Abwicklung in den Praxen selbst unverändert schlecht ist. Dadurch können Praxisteams den Zeit- und Kapazitätsgrenze gewinn, der durch die Online-Buchungen entsteht, gar nicht nutzen und für die Patientenbetreuung einsetzen. Ähnliches wird auch beispielsweise mit dem digitale Gesundheitsdatensystem-Monitoring geschehen: die Übertragung der Daten in die Praxen erfolgt einfach, schnell und aktuell, aber was hilft das, wenn eine Vergabe eines Termins für ein Beratungsgespräch nicht zeitnah erfolgen und / oder der Arzt anlässlich des Termins keine Zeit hat, ihre Bedeutung dem Patienten zu erklären.

Erfolgreiche Digitalisierung beginnt bereits heute mit der Schaffung einer Best Practice-Organisation

Die Digitalisierung ändert nichts an der Grundleistung und den zugehörigen Basisaktivitäten des Managements von Arztpraxen. Um diese zu erfüllen, fehlt Praxisteams vor allem eines: Zeit. Doch die wird knapper werden, denn die Informationsflüsse und -mengen werden zunehmen und entsprechende Kapazitäten zur Ver- und Bearbeitung benötigen. Deswegen ist es für digital-interessierte Praxisinhaber wichtig, schon heute mit einer Best Practice-Organisation die Weichen für zukünftige Entwicklungen zu stellen.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:21): <http://medkom24.eu/node/22574>

Links:

[1] <http://ow.ly/8yjp30euVyp>