



Transformation der Arbeit von Haus- und Fachärzten: Die Qualität der Organisation bestimmt den Nutzen der Digitalisierung

Von IFABS

Erstellt am 18 Feb 2019 - 07:39

Worum es geht

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 jedoch zukünftig noch mehr unter Druck geraten und dadurch Patienten die Vorteile der Digitalisierung partiell vorenthalten.

Desaster Arbeitsorganisation

Untersucht man das Management in Arztpraxen auf repräsentativer Basis unter dem arbeitsorganisatorischen Aspekt, ergibt sich als zentrales Resultat, dass die meisten Praxisteams nicht in der Lage sind, Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen zu entwickeln, aus denen den Arbeitsanforderungen entsprechende, reibungslos funktionierende Strukturen und Abläufe resultieren (Best Practice-Standard). Vielmehr ist der Praxisalltag durch mangelnde Effizienz, geringe Produktivität und einen hohen Arbeitsdruck mit entsprechenden, auch in die Teams wirkenden 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 Praxisorganisation-Best Practices 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 hinzukommen. 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 gewinnen, der durch die Online-Buchungen entsteht, gar nicht nutzen und für die Patientenbetreuung einsetzen. Ähnliches wird auch beispielsweise mit dem digitalen 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 eine: 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.

Quelle. und weiterführende Informationen: <https://bit.ly/2zY9GEk> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:45): <http://medkom24.eu/node/23768>

Links:

[1] <https://bit.ly/2zY9GEk>