



# Welche Faktoren bestimmen die Organisationsqualität in Arztpraxen? Best-Practice-Untersuchungsergebnisse

Von IFABS

Erstellt am 31 Mär 2012 - 14:59

Die Funktionalität der Praxisorganisation bestimmt maßgeblich die Möglichkeiten einer individuellen Patientenbetreuung, den wirtschaftlichen Praxiserfolg und die Arbeitsbedingungen des gesamten Praxisteam. Die Ergebnisse von Patientenbefragungen und die Beurteilungen in Arzt-Bewertungsportalen zeigen aber immer wieder, dass in Arztpraxen auf breiter Ebene Organisationsdefizite existieren. Ihre Beseitigung würde nicht nur die Patientenzufriedenheit erhöhen, sondern auch den unternehmerischen Handlungsspielraum und das finanzielle Ergebnis vieler Praxisbetriebe deutlich verbessern. Aber was macht eine gut funktionierende Praxisorganisation aus? Das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) setzte zur Beantwortung dieser Frage an Hand des eigenen Benchmarking-Pools die Regelungen, Maßnahmen und Verhaltensweisen des Praxismanagements von Praxen mit sehr gut funktionierender Organisation in Relation zu denen in Praxisbetrieben mit Organisationsproblemen. Das Ergebnis: sehr gute Organisationsqualität unterscheidet sich von durchschnittlicher oder schlechter durch spezielle Regelungen bei knapp 150 Management-Merkmalen (Best Practice-Kriterienkatalog) in den Bereichen: Planung, Patientenkontakt, Bestellsystem, Aufbau-Organisation, Ablauf-Organisation, Arbeitsumgebung, Führung, Team-Voraussetzungen und Selbstmanagement. Die Gestaltungsmerkmale reichen dabei von Parametern aus dem unternehmerischen Handlungsbereich wie z. B. Arbeitszielplanungen und –kontrollen über Details des Bestellsystems (Planung und Einhaltung von Pufferzeiten) und der Führung (regelmäßige Praxisbesprechungen, Zielvereinbarungen) bis hin zum Arbeitsstil des Praxisinhabers (Delegationsverhalten, Art der Aufgabenerledigung etc.).

Mit den identifizierten Merkmalen des Best Practice-Katalogs untersuchte das Institut in einem zweiten Schritt, ob und in welchem Umfang zwischen den ärztlichen Facharztgruppen Unterschiede bei der Organisationsqualität feststellbar sind. Das Ergebnis zeigt die folgende Tabelle (Angaben in Prozent der Erfüllung des Best Practice-Kriterienkatalogs):

- Augenärzte / Chirurgen: 70,2%
- Chirurgen: 68,6%
- Gynäkologen: 61,3%
- Orthopäden: 53,7%
- Internisten: 50,4%
- HNO: 49,8%
- Urologen: 48,1%
- Allgemeinärzte, Praktiker, Hausärztliche Internisten: 47,3%
- Dermatologen: 44,9%
- Kinderärzte: 44,1%
- Augenärzte / Konservativ: 42,9%
- Neurologen: 41,2%.

Darüber hinaus konnten noch folgende Kennziffern ermittelt werden:

- Praxen in Ärztenetzen: 52,6%
- MVZ: 47,8%
- Privatärzte 63,2%.

Aus den Studienergebnissen hat das Institut einen Fragebogen-basierten Organisations-Schnelltest (<http://bit.ly/xiWNgz> [1]) entwickelt, der Praxisinhabern und ihren Teams zeigt, wie gut



die Organisation ihrer Betriebe im Vergleich zu Fachgruppen-Praxen und in Relation zum Best-Practice-Standard abschneidet. Ein in die Auswertungs-Expertise integriertes Optimeter zeigt auf, durch welche Veränderungen die Praxisorganisation verbessert werden kann.

Quelle: <http://bit.ly/GR3Q6W> [2]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:13):** <http://medkom24.eu/node/16017>

### Links:

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

[2] <http://bit.ly/GR3Q6W>