

# 10 TIPPS FÜR EIN EFFIZIENTES PRAXISMANAGEMENT

## 1. DELEGIEREN SIE AN EXTERNE DIENSTLEISTER

Viele Ärzte scheuen sich davor, Arbeiten an andere abzugeben. Selbst unliebsame Aufgaben machen sie häufig selbst. Dabei dürfte den meisten Praxisinhabern schon nach kürzester Zeit klar geworden sein, dass die Fächer Betriebswirtschaftslehre und Steuerrecht während des Studiums zu kurz gekommen sind. Wenn der Arzt genug Zeit für seine Patienten haben möchte, sollte er daher nicht versuchen, alles selbst zu bewältigen. Alles, was externe Dienstleister besser und kosteneffizienter können als Sie, sollten Sie delegieren.<sup>2</sup>

## 2. SCHÖPFEN SIE DAS POTENTIAL IHRER MITARBEITER AUS

Auch Ihre medizinischen Fachangestellten können Sie möglicherweise mehr unterstützen, wenn Sie in Ihre Weiterbildung investieren. Es gibt zahlreiche Angebote, von denen Ihr gesamtes Praxisteam profitiert. Beispielsweise kann ein Versorgungsassistent Hausbesuche durchführen und er ist im Wundmanagement qualifiziert.<sup>3</sup> Praxismanager übernehmen dagegen vor allem organisatorische Aufgaben<sup>4</sup>.

## 3. NUTZEN SIE VORHANDENE DIENSTLEISTUNGSANGEBOTE

Viele Agenturen sind bereits darauf spezialisiert, Arztpraxen bei organisatorischen Abläufen zu unterstützen. Auch bei manchen kassenärztlichen Vereinigungen kann man sich kompetente Hilfe holen. Die kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW) bietet zum Beispiel Praxiscoaching, Beratung zum Qualitätsmanagement sowie zahlreiche Seminare im Bereich Praxisorganisation an.<sup>5</sup>

## 4. PLANEN SIE AUCH ZEIT FÜR UNANGENEHME AUFGABEN FEST EIN

Abrechnungen, Dokumentation, Qualitätsmanagement – in einer Arztpraxis fällt viel Verwaltungsarbeit an. Planen Sie von Anfang an genug Zeit für solche Tätigkeiten ein. Die Arbeit ist schneller gemacht, wenn Sie sich einen festen Zeitblock dafür freihalten, als wenn stapelweise Formulare erst kurz vor deren Fälligkeit in Nachtschichten abgearbeitet werden.<sup>6</sup>

## 5. NUTZEN SIE FEHLER, UM AUS IHNEN ZU LERNEN

Fehler passieren überall. Aber gerade im Umgang mit Patienten können sie verheerende Folgen haben. Schaffen Sie mit Ihren Mitarbeitern eine Kultur, in der offen über Fehler gesprochen werden kann. Jeder Fehler beinhaltet auch die Chance, daraus zu lernen. Man sollte vor allem nicht fragen, wer Schuld hat, sondern wie es zu diesem Fehler kommen konnte.<sup>7</sup>

## 6. KÜMMERN SIE SICH UM IHRE MITARBEITER

Gute Mitarbeiter sind ein unverzichtbarer Bestandteil einer effizienten Praxis, aber oft nur schwer zu finden.<sup>8</sup> Haben Sie solche Mitarbeiter gefunden, dann vergessen Sie nicht, ihnen auch die entsprechende Wertschätzung entgegenzubringen. Hin und wieder ein Lob und ein respektvoller Umgangston helfen dabei, die Motivation der Mitarbeiter hoch zu halten.<sup>9</sup> Mindestens einmal im Jahr sollten Sie zudem Vier-Augen-Gespräche durchführen, in denen Sie mit Ihren Mitarbeitern Zielvereinbarungen treffen und entsprechende Maßnahmen, die für das Erreichen dieser Ziele nötig sind, wie zum Beispiel Fortbildungen, planen.<sup>8</sup>

## 7. TRETEN SIE EIN INS DIGITALE ZEITALTER

Moderne Technik ist inzwischen auch aus dem Praxisalltag nicht mehr wegzudenken. Nutzen Sie diese, um Ihre Arbeit effizienter zu gestalten. Onlineterminvereinbarung, Diktieren von Arztbriefen, Onlinerezeptbestellung oder digitale Patientenakten sind nur einige der Möglichkeiten, die es heutzutage gibt.<sup>1</sup> Lassen Sie sich bei deren Einsatz allerdings vorher durch spezialisierte Unternehmen beraten, die sich auch mit den Sicherheitsaspekten auskennen.

## 8. SCHAFFEN SIE DIE MÖGLICHKEIT FÜR PATIENTEN-FEEDBACK

Kritik von Patienten sollten Sie ernst nehmen und gleichzeitig als wertvolle Hinweise zur Verbesserung Ihrer Praxisorganisation wertschätzen. Geben Sie den Patienten auch die Möglichkeit, Kritik anonym zu äußern, indem Sie Evaluationsbögen in Ihrer Praxis für sie zugänglich machen.<sup>10</sup> Haben die Patienten das Gefühl, ihre Kritik nicht vorbringen zu können oder nicht ernst genommen zu werden, findet diese Kritik manchmal einen anderen Weg an die Öffentlichkeit. Verunglimpfungen der eigenen Praxis im Internet möchte niemand gerne lesen. Beugen Sie dem vor, indem Sie eine Atmosphäre schaffen, die es dem Patienten ermöglicht, seine Kritik loszuwerden. Patientenfragebögen, die Sie in Ihrer Praxis auslegen können, finden Sie beispielsweise auf den Seiten der KVBW.<sup>10</sup>

## 9. KOMMUNIZIEREN SIE

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern und Patienten über Änderungen bei gewohnten Abläufen und andere wichtige Neuigkeiten. Wird die Praxis beispielsweise wegen einer Fortbildung oder Urlaub geschlossen, sollten Sie und Ihre Mitarbeiter die Patienten rechtzeitig darüber informieren. Dann können sich diese frühzeitig um neue Termine oder Wiederholungsrezepte kümmern und der Praxisalltag gerät weniger durcheinander. Regelmäßige Besprechungen im Team sollten zum Praxisalltag gehören, damit alle Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand sind.

## 10. GEBEN SIE INNOVATIONEN EINE CHANCE

Auch wenn Sie der Meinung sind, in Ihrer Praxis gebe es nicht viel Verbesserungsbedarf, sollten Sie sich vom Gegenteil überzeugen lassen. Geben Sie Neuerungen eine Chance und überprüfen Sie, ob zum Beispiel mithilfe von modernem Qualitätsmanagement nicht doch Optionen zur Verbesserung der Praxisorganisation evaluiert werden können.<sup>11</sup>

## Quellen:

1. Klaus-Dieter Thill: Die 20 Best Practice-Ansätze "guter" Organisation in Arztpraxen.
2. Riedel R-R, Hansis ML, Wehrmann W et al. Wirtschaftlich erfolgreich in der Arztpraxis. 2. Aufl. Köln: Deutscher Ärzte-Verlag GmbH; 2009.
3. VERAH – Aufgaben und Kompetenzen, Deutscher Hausärzterverband, verfügbar unter: <https://www.verah.de/ueber-verah/werden>, abgerufen am 19.09.2019.
4. Know-how für Arztpraxen, Praxisnetze und MVZs, Weiterbildung im Praxismanagement, TÜV Süd, verfügbar unter: <http://www.tuev-sued.de/akademie-de/seminare-gesundheitswesen-und-medizintechnik/gesundheitswesen/praxismanagement>, abgerufen am: 19.09.2019.
5. Praxismanagement, KVBW, verfügbar unter: <https://www.kvbawue.de/praxis/unternehmen-praxis/praxismanagement/>, abgerufen am: 19.09.2019.
6. Zeitmanagement: Die „Aufschieberitis“ bekämpfen, Ärzteblatt, verfügbar unter: <http://www.aerzteblatt.de/archiv/162883/Zeitmanagement-Die-Aufschieberitis-bekaempfen>, abgerufen am 19.09.2019.
7. Fehlermanagement erfordert Verantwortung und gründliche Analyse, KVBW, verfügbar unter: <https://www.kvbw-admin.de/api/download.php?id=556>, abgerufen am 19.09.2019.
8. In Mitarbeitergesprächen wird auf individuelle Situationen eingegangen, KVBW, verfügbar unter: <https://www.kvbw-admin.de/api/download.php?id=558>, abgerufen am 19.09.2019.
9. Mitarbeiterführung: Tipps für ein gutes Betriebsklima, Ärzteblatt.de, verfügbar unter: <http://www.aerzteblatt.de/archiv/171047/Mitarbeiterfuehrung-Tipps-fuer-ein-gutes-Betriebsklima>, abgerufen am 19.09.2019.
10. Patientenbefragung, KVBW, verfügbar unter: <https://www.kvbw-admin.de/api/download.php?id=457>, abgerufen am 19.09.2019.
11. Qualitätsmanagement (QM) Handwerkszeug statt Selbstzweck, KVBW, verfügbar unter: <https://www.kvbawue.de/praxis/unternehmen-praxis/qualitaetsmanagement/>, abgerufen am 19.09.2019.
- 12.