

GUTE PRAXISORGANISATION

Das A und O für zufriedene Mitarbeiter und Patienten

Korrekte und reibungslose Umsetzung der Praxisorganisation macht einen beträchtlichen Anteil des Erfolgs einer allgemeinärztlichen Praxis aus und ist wichtiger Bestandteil der Dienstplanung, um Stress und Überstunden zu vermeiden. Manche Praxen sind jedoch über- oder unterorganisiert. Unterorganisation führt zu Chaos und Überorganisation zur Erstarrung und Bürokratie. Wie findet man den perfekten Mittelweg?



Frank H. Meier

Der Praxisalltag in einer allgemeinärztlichen Praxis ist häufig turbulent. Neben der Versorgung von Patienten gilt es, auch die Aufgaben und Ziele des Praxisteam zu definieren und zu organisieren – und das generell und nicht jeden Tag aufs Neue! Damit aber nicht alle Arbeiten an nur einigen Mitarbeitern im Team hängen bleiben, ist eine gut durchdachte und auf die Besonderheiten einer allgemeinmedizinischen Praxis zugeschnittene Praxisorganisation unerlässlich.

Zunächst gilt es, sich einen Überblick zu verschaffen: Welche Tätigkeiten und Aufgaben sind noch offen aus Abrechnung, Organisation, Projekten und Praxiszielvereinbarungen? Ein häufiges Thema ist z.B. die morgendliche Blutentnahme. Bis wann sind diese Aufgaben zu erledigen, und wer hat die Kompetenz die-

se umzusetzen? Hier unterstützt eine klare Dienstplanregelung, die den Ablauf vor Praxisbeginn regelt und für alle Beteiligten einen optimalen Ablauf garantiert.

Eine gute Praxisorganisation – stabiles Gerüst für den Alltag

Eine gute Praxisorganisation stellt Rahmenvorschriften auf. Sie schafft „Spielregeln“ und regelt die Zusammenarbeit im Interesse aller und ermöglicht „Freiheit in der Ordnung“. Dabei sind beispielsweise gerade bei teiltätigen MFAs klare Übergaben ein wichtiger Bestandteil für eine gute Praxisatmosphäre. Diese können persönlich oder schriftlich erfolgen. Bei der persönlichen Übergabe ist es sinnvoll, im Dienstplan eine kurze Überschneidung zu planen oder bei der schriftlichen Übergabe →

Arbeitsmethodik in der Hausarztpraxis: Wo stehen wir heute?

www.allgemeinarzt-online.de/a/1960275

ein Übergabebuch mit festen Ritualen zu etablieren. Welche Übergabeart die passendere ist, entscheidet das Team gemeinsam.

Eine gute Dienstplanung steuert alle Mitarbeiter über die gesamte Praxiszeit hinweg und regelt den Einsatz und die Tätigkeiten der einzelnen Mitarbeiter, ohne dabei die Interessen der Praxis, der Patienten und der Mitarbeiter zu vernachlässigen. Eine große Aufgabe. Aber durch eine gute Ablauforganisation und das Einhalten organisatorischer Grundregeln werden unzählige Ursachen von Missverständnissen, persönlichen Reibungen und Konfliktpotenziale aus der Welt geschafft.

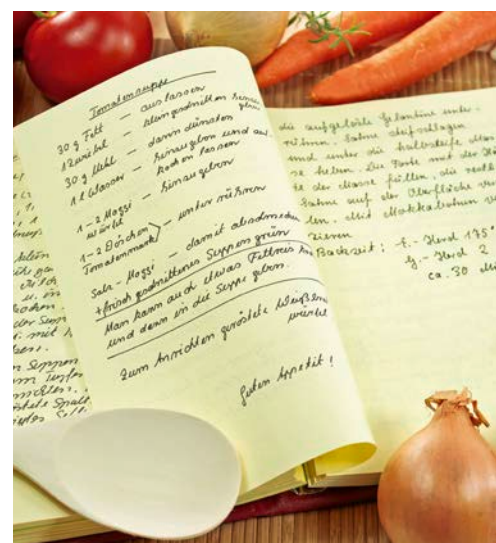
Ablauforganisation – ein einfaches Kochrezept?

Im Vergleich zur Aufbauorganisation, in der grundsätzliche Zuständigkeit von Bereichen, Abteilungen und Einzelpersonen sowie die Hierarchie geregelt ist, werden bei der Ablauforganisation Abläufe, wie z. B. die Vorgehensweise bei bestimmten Wunschleistungen beschrieben. Für ein einheitliches Vorgehen sind die Abläufe im QM visualisiert. Das gibt den zuständigen Mitarbeitern Sicherheit und den Patienten die bestmögliche Versorgung. Gerade bei saisonalen Impfungen, die nicht zur täglichen Routine gehören, hilft ein klar strukturierter Ablaufplan, der die einzelnen Schritte und Handlungen wieder in Erinnerung ruft und daran erinnert, diese frühzeitig in die Planung mit aufzunehmen und potentielle Patienten gezielt darauf anzusprechen.

So kann die Ablauforganisation mit einem Kochrezept verglichen werden. Das Kochrezept beschreibt den Ablauf, sowie die Zutaten und die Kochwerkzeuge beim Kochen der Speisen. Die vorgegebenen Abläufe müssen eingehalten werden, um das gewünschte Ergebnis zu erreichen. Neue Mitarbeiter und Vertretungen können sich anhand dieses definierten Ablaufes schneller zurechtfinden. Tätigkeiten und Verantwortung sind eindeutig geregelt und die anstehenden Aufgaben werden klassisch auf verschiedene Stellen verteilt.

Wendet man dieses Kochrezept beispielsweise auf (saisonalen) Impfungen an, ist zunächst zu

Abb. 1: Die Ablauforganisation kann mit einem Kochrezept verglichen werden. Für ein einheitliches Vorgehen im Sinne des QM werden hier die einzelnen Schritte und Handlungen festgehalten.



Durch eine gute Ablauforganisation und das Einhalten organisatorischer Grundregeln werden unzählige Ursachen von Missverständnissen, persönlichen Reibungen und Konfliktpotenziale aus der Welt geschafft.



Michaela Lückenotto
Business- und Management-Coach
79106 Freiburg
www.lueckenotto-coaching.de

INTERESSENKONFLIKTE:
Die Autorin Michaela Lückenotto, Business- und Management-Coach, befasst sich in dem von der Frielingsdorf Akademie angebotenen, einwöchigen Fortbildungsgang mit IHK-Zertifikat „Praxismanager/ in (IHK) – Arztpraxis / MVZ“ intensiv mit den Themen „Praxisorganisation“ und „Mitarbeiterplanung“.

klären, wer die persönliche und fachliche Kompetenz für die Durchführung hat. Als nächstes welcher Raum dafür genutzt werden kann und welche Utensilien, und in welcher Menge dafür benötigt werden. Auch die Vor- und Nachbereitung der Räume, die Dokumentation und die abschließende Abrechnung sind zu berücksichtigen.

Bei diesen Positionen handelt es sich um die kleinsten organisatorischen Einheiten. Jede Stelle bzw. Position wird mit einem Mitarbeiter besetzt und orientiert sich an dessen Fähigkeiten und Qualifikationen. In einem Praxisorganigramm kann die Struktur übersichtlich dargestellt und die Beziehungen untereinander geregelt werden – und dies einsehbar für alle. Weisungsbefugnisse werden hier deutlich und bilden das stabile Fundament der allgemeinmedizinischen Praxis.

Das Ergebnis

Das Ergebnis einer guten Praxisorganisation und Dienstplanung sind zufriedene Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen, aber auch von zufriedenen Patienten, die sich medizinisch und menschlich gut aufgehoben fühlen. Die Mitarbeiter stärken die gesamte Praxis und übernehmen die notwendige Arbeitsteilung im Praxisalltag. Jeder Praxisinhaber sollte in regelmäßigen Abständen seine Praxisorganisation überprüfen und Abläufe ggf. optimieren. So erreichen Sie mehr Harmonie und Freude in Ihrer eigenen Praxis. ■