

Viktoria Hausegger, Wien

Den Arbeitsablauf verbessern – die Prozessanalyse (Teil 1)

Der Patient steht im Mittelpunkt aller Prozesse, Effizienz wird durch Koordination erreicht.

In jedem Unternehmen laufen Arbeitsprozesse ab – selbstverständlich auch in Zahnarztpraxen. Diese Prozesse sollen so gestaltet sein, dass sie helfen, Ziele zu erreichen – im Praxismanagement, im Praxismarketing und in der Mitarbeiterführung. In diesem Beitrag steht die Prozessanalyse im Mittelpunkt.

Prozessmanagement und die Veränderung hin zu einer prozessorientierten Organisation sind Projekte der Organisationsentwicklung. In einer Zahnarztpraxis wird dann effizient gearbeitet, wenn die einzelnen Handlungen der Mitarbeiter entlang einer Ablauffkette oder eines Prozesses miteinander koordiniert werden. Diese Koordination ist außerordentlich komplex – daher ist die Gestaltung und Optimierung eine zentrale, permanente Aufgabe. Viele Praxisinhaber denken zu sehr in der Kategorie der „Funktion“. Es gibt den „Chef“, der abgesehen von der Behandlung der Patienten für Zielsetzungen, Weiterentwicklungen, Praxismarketing und -management verantwortlich ist, und außerdem die Mitarbeiter – die angefangen vom Empfang über das Telefonmanagement bis hin zum Beschwerdemanagement mit allem beauftragt sind. Zusätzlich gibt es eine Buchhaltung und je nach Praxisausrichtung noch andere Ärzte oder Therapeuten.

Meistens kommt es an den Bereichsgrenzen zu Brüchen – der Prozessablauf stockt genau dort, die erreichbare Qualität wird nicht erreicht, unnötige Kosten tun sich auf, Zeit wird vergeudet.

Patient im Mittelpunkt

Beim Prozessmanagement steht – ebenso wie beim Praxismarketing – der Patient im Mittelpunkt aller Prozesse. Alle Abläufe sollen letztlich auf ihn ausgerichtet sein. Erst gilt es, die Abläufe festzulegen, dann richtet sich der Aufbau danach aus.

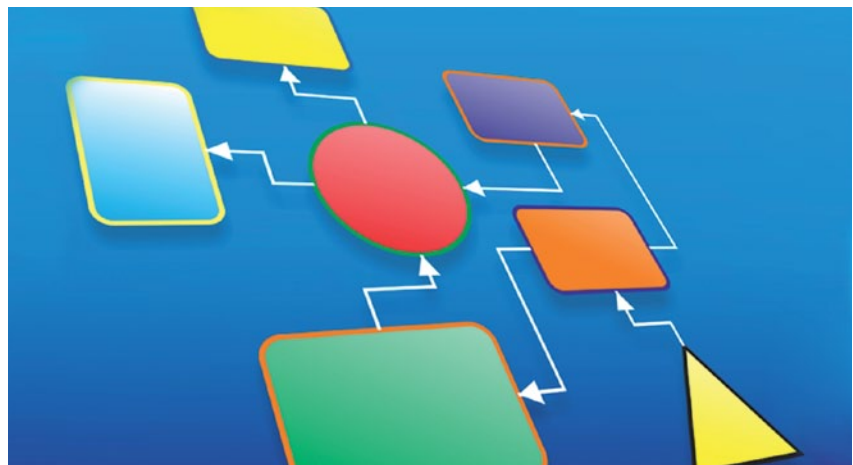


Abb. 1: Um das Mittel auf den Zweck auszurichten, müssen die zentralen strategischen Ziele und Bausteine klar – also schriftlich formuliert – sein.

Anforderungen an das Prozessmanagement

Strategisches Ziel	Anforderungen an das Prozessmanagement
Klare Praxis-Positionierung	Analyse vorhandener Prozesse
Hohe Servicequalität	Stärkere Ausrichtung der Prozesse auf Patienten-anforderungen
Leistungsangebot ausweiten	Flexibilität der Prozesse steigern
Wachstum in neuen Leistungsbereichen	Prozesse auf neue Anforderungen vorbereiten (Robustheit)

Es gibt viele Management-Methoden, die bei der Prozessverbesserung helfen sollen. Im Kern verfolgen sie alle ähnliche Absichten wie das Eliminieren überflüssiger Prozessschritte, die Verbesserung der Qualität, die Standardisierung oder Automatisierung. Der zentrale Punkt jeder Strategie ist der Wille, sich im Wettbewerb zu behaupten und die eigenen Ziele zu erreichen. Die optimale Prozessorganisation ist dafür ein probates Mittel.

Strategieplanung

Um das Mittel auf den Zweck auszurichten, müssen die zentralen strategischen Ziele und Bausteine klar – also schriftlich formuliert – sein. Sie werden im Rahmen der Strategieplanung be-

stimmt, und aus ihnen lassen sich die Anforderungen an das Prozessmanagement definieren (siehe Kasten). Wenn die Strategie der Praxis klar ist, lassen sich daraus auch die Kernkompetenzen und damit die wichtigen Kernprozesse ableiten. Man unterscheidet zwischen Führungsprozessen, Unterstützungsprozessen und Ausführungsprozessen. Damit werden spezifische Prozesse wie Ziel- und Strategieplanung, Personalführung, Personalbeschaffung, Bereitstellung von Finanzmitteln oder Patientenservice gebündelt.

Leistungsparameter für Prozesse

Bereits auf der strategischen Ebene kann eine Diagnose erfolgen, die sicht-

bar machen soll, wie leistungsfähig die Prozesse sind und sein können. In einer prozessorientierten Praxis spielen folgende Leistungsparameter eine wichtige Rolle:

- Termintreue
- Kosten
- Fehlerraten
- Patientenzufriedenheit und Patientenbindung
- „Produktivität“ (Zahl der Patienten)

Ergebnis dieser strategischen Prozessanalyse ist eine Beschreibung, wie leistungsfähig die Kernprozesse des Unternehmens Arztpraxis in Bezug auf die jeweiligen Strategien und Ziele sowie einzelne Leistungsparameter sind. Dieses Ergebnis ist der Orientierungsrahmen für die Modellierung, Gestaltung und Optimierung der Prozesse (siehe Teil 2).

Anfragen und Informationen: www.mehrwertmarketing.at;
E-Mail: office@mehrwertmarketing.at

mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt

www.mehrwertmarketing.at

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

28./29.09. + 20.10.2012 Graz, Steirische Akademie für Allgemeinmedizin
09./10.11. + 01.12.2012 Wien, Kanzlei Leonhart & Leonhart

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich
+ 5 % Sonderbonus für Leser der STOMATOLOGIE

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:

- ✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
- ✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
- ✓ Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
- ✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nützen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995.-/Teilnehmerln
Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35
Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien
office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at



Springer Medizin

ÄRZTE OHNE GRENZEN SUCHT EINSATZKRÄFTE OHNE GRENZEN

Ärzte ohne Grenzen sucht dringend: FachärztInnen, AllgemeinmedizinerInnen, Hebammen, OP-Pflegepersonal, Laborpersonal, PharmazeutInnen, PsychologInnen, SpezialistInnen in Technik und Logistik, SpezialistInnen in Finanz- und Personalwesen. **Voraussetzung:** Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung, sehr gute Englischkenntnisse. Französisch erwünscht.

Wir leisten professionelle medizinische Hilfe bei Naturkatastrophen, bewaffneten Konflikten, Flüchtlingstragödien und Epidemien.

Infos:

www.aerzte-ohne-grenzen.at
01/409 72 76

