

Grundvoraussetzung für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für Arztpraxen

Elektronische Kommunikation schafft Sicherheit für Patient, Arzt und Praxismitarbeiter

Der Alltag in Arztpraxen stellt hohe Anforderungen an das Eigenorganisationstalent von Ärzten und Mitarbeitern. Ständig wechselnde Einsatzorte wie Behandlungszimmer, Rezeption oder Büro und ständig wechselnde Tätigkeiten lassen keinen Vergleich mit anderen Berufen zu, die zumeist nur an einem Ort stattfinden und sich um eine Tätigkeit drehen. Hierbei den Überblick zu behalten ist eine echte Herausforderung. Schnell kann es vorkommen, dass eine mündlich zwischen zwei Tätigkeiten und Einsatzorten übermittelte Anweisung oder Patienteninformation schlichtweg in Vergessenheit gerät. In der Tat zeigt die Erfahrung, dass rund 40 Prozent aller mündlich weitergegebenen Informationen überhaupt nicht oder erst verspätet beachtet bzw. bearbeitet werden. Darunter leidet im Extremfall die Dienstleistungs- und Behandlungsqualität einer gesamten Praxis.

Die Praxisleitungen stehen vor einem Problem, das mit steigender Mitarbeiterzahl exponentiell zunimmt. Während sich Praxen mit wenigen Mitarbeitern noch recht gut informell, d.h. ohne schriftlich fixierten Informationsfluss beim gemeinsamen Gespräch vor dem Behandlungsbeginn organisieren lassen, ist dies bei größeren Praxen oder gar Praxismgemeinschaften nicht mehr möglich. Praxisleitung und Mitarbeiter setzen sich dabei einer realen Gefahr aus, denn an welcher Stelle die Informationskette unterbrochen wurde, wer letztendlich die Schuld daran trägt, dass eine wichtige Patienteninformation oder eine ärztliche Anweisung nicht weitergeleitet wurde, ist ohne schriftliche Aufzeichnungen unmöglich nachzuvollziehen. Im schlimmsten Fall kann deshalb die Rechtssicherheit gegenüber Mitarbeitern und Patienten nicht gewährleistet werden.

Ein weiteres Problem: Da das Personal in Arztpraxen seine Tätigkeiten an ständig wechselnden Orten verrichtet, ist es kaum möglich, unter einem ver-

treibbaren Zeitaufwand jeden jederzeit persönlich anzusprechen. Die Suche nach dem Aufenthaltsort des Ansprechpartners würde den eigenen Arbeitsfluss zerstören, weshalb zumeist gleich darauf verzichtet wird. Dass hierbei Informationen verloren gehen – im Sinne von „einfach vergessen werden“ – ist eine zwangsläufige und gefährliche Folge. Dabei sind es zumeist die „kleinen“, auf den ersten Blick scheinbar nicht ganz so wichtigen Informationen, die verloren gehen: Der Materialbestand der Praxis ist zwar noch nicht vollständig verbraucht, neigt sich aber allmählich dem Ende zu und sollte zeitig aufgestockt werden; ein medizinisches Gerät produziert seltene aber doch sporadisch auftretende Fehler; ein Patient tätigt beim Verlassen der Praxis eine scheinbar unwichtige, für den Behandlungsansatz aber vielleicht entscheidende Äußerung gegenüber der Arzthelferin – für derartige Detailinformationen möchte niemand seine aktuelle Tätigkeit oder gar die des Vorgesetzten unterbrechen.

Kurzum: Unter einem gestörten Informationsfluss leidet die gesamte Dienstleistungsqualität einer Arztpraxis und letztlich der Patient, weshalb einer klar geregelten Praxiskommunikation im Rahmen von Qualitätsmanagementsystemen für Arztpraxen eine eminent hohe Bedeutung zukommt.

Herkömmliche Systeme zur computergestützten Praxiskommunikation stoßen auf klassische Probleme

Wer sich bei der Umsetzung eines rechtlich verbindlichen Kommunikationskonzepts nicht auf anachronistische Hilfsmittel wie Zettelboxen oder Informationstafeln verlassen möchte, kommt nicht umher, eine computergestützte Praxiskommunikation in Betracht zu ziehen. Computer werden heutzutage in jeder Praxis eingesetzt – zumeist gleich ein ganzes Computernetzwerk mit mehreren Arbeitsplätzen. Allerdings ist nicht jedes Praxis-Computernetzwerk automatisch dazu geeignet, eine elektronische Kommunikationsstruktur aufzubauen. Der Grund dafür liegt auch hier an den ständig wechselnden Einsatzorten der Mitarbeiter und den diversen Standorten der verschiedenen Rechner. Denn in der Regel läuft ein Praxisrechner im Dauerbetrieb, wird abwechselnd für unterschiedliche Tätigkeiten von mehreren Mitarbeitern benutzt. Eine Identifikation in Form eines eigenen „Log-In“ pro Mitarbeiter findet nicht statt. Woher also soll ein Praxiscomputer wissen,

welcher Mitarbeiter ihn gerade bedient und somit die richtige Anweisung oder Information zum richtigen Zeitpunkt ausgeben?

Die Anforderungen im Rahmen eines Qualitätsmanagements für Arztpraxen an die computergestützte Kommunikation sind dementsprechend klar gefasst: Mitteilungen müssen nicht nur sicher und nachvollziehbar transportiert werden, sondern es muss unbedingt sichergestellt sein, dass die Nachrichten regelmäßig den richtigen Empfänger erreichen und nicht in der persönlichen Mitarbeiter-Mailbox vor sich hin dümpeln.

Die Kombination von EDV-Kommunikationssystem und Arbeitszeiterfassung sichert den Informationsfluss

Die ISP Unternehmensberatung GmbH aus Münster unterstützt deutschlandweit Arztpraxen bei der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen. Bereits vor Jahren erkannte Geschäftsführer Reinhard Pintaske den Trend zur elektronischen Praxiskommunikation und entwickelte zusammen mit seinem Team ein besonderes Modul, das im Arbeitszeiterfassungsprogramm „workchip“ implementiert wurde. Die entscheidende Besonderheit dabei ist, dass das Kommunikations-Modul durch die Kombination mit der Arbeitszeiterfassung garantiert, dass sämtlichen Mitarbeitern einer Praxis – neben der Möglichkeit, Mitteilungen zu frei gewählten Zeitpunkten abzurufen – neue Nachrichten zu festgelegten Anlässen präsentiert werden. Denn mindestens viermal am Tag – bei Arbeitsantritt, bei Pausenbeginn und Pausenende sowie zum Feierabend – bucht sich jeder Angestellte eindeutig identifizierbar in das System ein. Diese tägliche Prozedur ist ein idealer Zeitpunkt, um auf neue Mitteilungen aufmerksam zu machen! Automatisierte Empfangsbestätigungen geben dabei dem Absender die letzte Sicherheit und zeigen an, wann eine Nachricht vom Empfänger gelesen wurde. Ein lückenlos nachvollziehbarer und zu 100 Prozent sicherer Informationsfluss ist somit garantiert.

Für Praxen mit einem großen Mitarbeiterstab ist die elektronische Kommunikation die einzige Möglichkeit, der Informationsflut geordnet Herr zu werden. Doch auch für kleinere Praxisteam bietet sich die Einführung an. Schließlich bedeutet weniger Mitarbeiter auch, dass die Angestellten sowohl in Bezug auf ihre Tätigkeiten als auch im Hinblick auf die Einsatzorte „multi-

funktionaler“ sind als ihre Kollegen in Großpraxen. Und nicht zuletzt ermöglicht es die elektronische Praxiskommunikation auch, Nachrichten an Teammitglieder abzusetzen, die unter Umständen gar nicht vor Ort sind. Spätestens zum nächsten Arbeitsantritt wird die Nachricht zuverlässig zugestellt.

Das Modul zur elektronischen Praxiskommunikation ist in der Professional-Version des Arbeitszeiterfassungsprogramms „workchip“ bereits serienmäßig integriert. Für das Praxismanagement bedeutet dies eine echte Einsparungsmöglichkeit, da die Anschaffung oder Lizenzierung zusätzlicher Software nicht notwendig ist! Weitere Informationen zu „workchip“ und seinen Zusatzmodulen können im Internet unter www.workchip.de abgerufen werden. Die ISP Unternehmensberatung GmbH informiert auf www.isp-ms.de ausführlich über Qualitätsmanagementsysteme für Arztpraxen. Telefonischer Kontakt ist unter 0251 / 2 89 62 89 möglich.

Ansprechpartner für weitere Informationen:

*ISP Unternehmensberatung GmbH
Reinhard Pintaske
Guerickeweg 6
48159 Münster
Tel.: (0251) 2 89 62-89
Fax: (0251) 2 89 62-90
www.workchip.de
info@workchip.de*

PRESSEDIENST