

Fallbeispiel Grundversorgerpraxis

Arbeitsumfeld/Rahmenbedingungen

Sie arbeiten in einer grossen Grundversorgerpraxis als MPK. Das Team besteht aus 6 Grundversorger, 2 Gynäkologen, 1 Assistenzarzt, 12 MPA's, 2 MPA's-Lehrlinge und 2 Sekretärinnen. Die Grundversorgerpraxis darf selbstdispensieren und führt eine grosse Apotheke.

Wöchentlich werden ca. 500 Patienten in der Praxis behandelt. Es kommen auch viele Patienten in die Praxis, die nur eine Blutuntersuchung haben oder Medikamente brauchen.

Situation

In den letzten Monaten werden Sie vermehrt mit Patientenreklamationen konfrontiert. Das Personal habe keine Zeit und sei unfreundlich. Zudem seien Medikamentenbestellungen nicht bereit gemacht. Die Wartezeiten seien allgemein viel zu lange.

Die Ärzte beklagen sich, dass oft Berichte zu spät versendet werden oder Röntgenanmeldungen nicht gemacht werden. Auch gehen Krankendossiers von Patienten verloren. Der leitende Arzt teilt Ihnen im Gespräch mit, dass er wünscht, dass gewissenhafter gearbeitet wird und die Sekretärinnen sich besser absprechen.

Die Sekretärinnen beklagen sich, dass sie mit den vielen Dossiers, die jeden Tag auf Ihrem Schreibtisch landen nicht nachkommen mit dem Verarbeiten der Dossiers. Dazu müssen sie noch alle Korrespondenz erledigen.

Sie selbst stellen ebenfalls fest, dass gewisse MA viel Zeit zum Plaudern haben, mehrere Rauchpausen werden gemacht ohne Rücksprache mit dem Team. Patienten stehen am Empfang und werden nicht bedient, da gerade ein Gespräch über den Wochenendausgang Priorität hat.

Auch die Lehrlinge haben an der letzten Teamsitzung bemängelt, dass sie zu wenig betreut werden.

Letzte Woche haben Sie noch erfahren, dass in einem Monat eine Apothekenkontrolle ansteht. Ohne die erneute Bewilligung wäre die finanzielle Sicherheit der Praxis nicht gewährleistet.

Sie sehen sich gezwungen den Sachverhalt zu analysieren und Lösungsvorschläge dem leitenden Arzt zu unterbreiten und konkrete Massnahmen zu erarbeiten.

Ihr Konzept sollen Sie anschliessend in der nächsten Management-Sitzung vorstellen.

Vorgehen

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihr Konzept entwerfen und präsentieren wollen.

Arbeiten Sie mit folgenden Schwerpunkten:

- Analyse
- Lösungsvorschläge
- Massnahmen
- Erfolgskontrolle/Evaluation

Berücksichtigen Sie bei Ihren Überlegungen die neu gewonnenen Erkenntnisse über folgende Aspekte.

- Zielkonflikte, Ziele priorisieren
- Entwicklungsmodi/Reorganisation
- Changemanagement
- Aufbau/Ablauforganisation
- Jobrotation/Enrichment/Enlargement