

PRAXISMANAGEMENT



Valetudo Check-up©

©IFABS

Information Paper

Einfach optimieren: Der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“
Funktionsweise, Möglichkeiten und Umsetzungsformen

Stand: 07 - 2019

Impressum

Institut

für betriebswirtschaftliche Analysen,
Beratung und Strategie- Entwicklung
(IFABS)

Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill
40474 Düsseldorf, Homberger Str. 18
Tel.: +49-211-461329
Mail: post@ifabs.de
Home: www.ifabs.de

©IFABS / Thill

Die Medizin, das Gesundheitswesen sowie die in dieser Publikation beschriebenen Sachverhalte unterliegen einem fortwährenden Entwicklungsprozess, so dass alle Angaben dieses Ratgebers immer nur dem Wissensstand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung entsprechen können.

Der Leser / Benutzer / Anwender selbst bleibt verantwortlich für den Einsatz und die Umsetzung der vermittelten Inhalte.

Der Verfasser übernimmt infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung für Schäden, die aus der Benutzung der in der Publikation enthaltenen Informationen entstehen.

Die Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

„...viele Teams in Haus- und Facharztpraxen verfügen über ungehobene Schätzungen in Form ungenutzter Möglichkeiten zur Verbesserung des Praxismanagements, die in Eigenregie mit wenigen Handgriffen umsetzbar wären...“

Worum es geht

Unabhängig von der Zielsetzung, die Haus- und Fachärzte mit ihren Praxisbetrieben verfolgen, z. B.

- den Arbeitsdruck zu senken,
- Effizienz und Produktivität zu erhöhen,
- die Patientenorientierung zu intensivieren,
- das Praxisergebnis auszubauen oder
- die Praxisführung strategisch neu auszurichten,

stets ist das Praxismanagement die zentrale Größe. Bei ihrer Analyse zeigt sich jedoch immer wieder, dass viele Praxis-Teams über „ungehobene Schätzungen“ in Form ungenutzter Möglichkeiten zur Verbesserung der Arbeit verfügen, die in Eigenregie mit wenigen Handgriffen umsetzbar wären.

Was es der Praxismanagement-Status verrät

Aus diesem Grund ist es für jeden Praxisinhaber und seine Mitarbeiterinnen hilfreich und wichtig, den Leistungs-Status seiner Praxisführung zu kennen, um in Hinblick auf seine Zielerreichung

- zu überprüfen, ob tatsächlich alle Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen eingesetzt werden, die für einen reibungslos funktionierende Praxisbetrieb notwendig sind,
- zu erkennen, wo die Stärken, Schwächen, Bedrohungen und Chancen der gegenwärtigen Praxisführung liegen und um
- zu erfahren, welche Veränderungs-Möglichkeiten und bislang ungenutzten Leistungs-Reserven existieren.

Das Problem

Doch vielen Ärzten fehlt vor allem die Zeit, sich neben dem Arbeitsalltag hierum adäquat kümmern zu können.

Auch Seminare, Fachartikel und Bücher zum Thema helfen nur bedingt, da sie meist sehr allgemein gehalten sind und dem Einzelnen keine Orientierung für seine jeweilige spezifische Situation bieten.

Ein weitere Lösung wäre der Rückgriff auf externe Berater, aber deren Hilfe ist vielen zu teuer. So kostet eine unspezifische Optimierungs-Analyse gemäß den Ergebnissen von Arzt-Befragungen im Durchschnitt knapp € 2.000 netto,

den größten Anteil machen hierbei die Präsenz- und Reisekosten der externen Experten aus. Notwendige ergänzende Leistungen wie beispielsweise die Durchführung einer Patientenbefragung werden zusätzlich berechnet. Weiter ist der Erfolg dieser Beratungen stark von der Beraterqualität abhängig, die sehr variiert, da immer mehr Branchen-Fremde auf dem Gebiet arbeiten.

So bleibt der Praxismanagement-Status meist unbestimmt und die mit ihm verbundenen Fragen ungeklärt.

Die Lösung

Einen Ausweg aus dem beschriebenen Unterstützungs-Dilemma in Verbindung mit einfacher Umsetzbarkeit und geringer Kostenbelastung bietet das validierte Valetudo Check-up©-System, das inzwischen in mehr als 10.000 Arztpraxen zum Einsatz kam. Es wurde aus der Beratungstätigkeit von Arztpraxen und in Zusammenarbeit mit niedergelassenen Ärzten entwickelt.

Was das System leistet

Das validierte System kommt ohne die Notwendigkeit eines Vor-Ort-Beraters aus, funktioniert aber mit gleicher Detailliertheit und Professionalität, denn die Berater-Fragen stellen Fragebögen. Auf diese Weise gelingt es,

- die individuellen Gegebenheiten des Praxismanagements aus einer 360-Grad-Perspektive (Arzt / Ärzte, MFA, Patienten, ggf. Zuweiser) zu ermitteln,
- das komplexe und vielschichtige Konstrukt „Praxismanagement“ mit Hilfe von Kennziffern (Key Performance Indikatoren) wie eine Art MRT-Aufnahme transparent und überschaubar zu machen,
- die Praxisführung einem Benchmarking- und Betriebs-Vergleich zu unterziehen, um so den „Gesundheitszustand“ im Sinne der Funktionalität zu überprüfen und
- als Resultat eine Praxis-Expertise mit konkretem Optimierungsplan abzuleiten. Im Durchschnitt identifiziert das System knapp 40 bislang ungenutzte Verbesserungsmöglichkeiten.

Analyse und Beratung ohne unnötiges Beiwerk

Der Ansatz des TeleConsulting-Konzeptes ermöglicht es, das Valetudo-Check-up© „Praxismanagement“-Leistungspaket zu einem Preis anzubieten, der einen Bruchteil der Vor-Ort-Analysekosten, aber bei gleicher Analysequalität ausmacht. Das wird durch drei konzeptionelle Bausteine möglich:

- eine Reduktion aller überflüssigen kostentreibenden Faktoren,
- die weitgehende Automatisierung von Standardvorgängen und
- eine umfassendes Detail-Kenntnis der Arbeitsbedingungen in Arztpraxen.

In der konkreten Umsetzung drücken sich diese Aspekte wie folgt aus:

- Die Präsentation der Analyse, Kauf und Bereitstellung der Unterlagen erfolgen über den Online-Shop unseres Instituts, ein Verfahren, das die Anwender gleichzeitig unabhängig von Terminvereinbarungen und Absprachen mit Beratern macht.
- Die meisten der benötigten Informationen werden im Ankreuz-Verfahren dokumentiert, ergänzt durch offene Fragen. Ein Vorwissen oder ergänzende Unterlagen werden nicht benötigt.
- Der für die Bearbeitung der Unterlagen notwendige Arbeits- und Zeitaufwand in den Praxen ist sehr gering, aber äußerst effizient: die ärztliche Beschreibung der Praxisführung nimmt mehr als dreißig Minuten in Anspruch, für die Medizinischen Fachangestellten beträgt die Bearbeitungszeit ihrer Unterlage etwa zwanzig Minuten und für den Patienten-Bogen werden ca. zwei Minuten benötigt, bis zu 100 Patienten können befragt werden. Die ausgefüllten Bögen werden anschließend an unser Institut geschickt und hier ausgewertet.
- Die für jede Auswertung erstellte ausführliche und leicht verständliche Praxis-Expertise gelangt als PDF-Datei per E-Mail in die Praxen und enthält - neben der übersichtlichen Darstellung aller Analyse-Ergebnisse - auch jeweils einen Aktionsplan mit direkt umsetzbaren Veränderungsvorschlägen.

Objektive Analyse durch repräsentative Vergleiche

Die Beratungspraxis zeigt, dass ohne repräsentative Vergleichsgrößen in Arztpraxen lediglich die Hälfte der Verbesserungs- und Entwicklungs-Möglichkeiten ermittelbar ist. Erst die Benchmarking- und Betriebsvergleich-Technik sorgt für eine maximale Ausschöpfung der Möglichkeiten. Sie ist zudem leicht anwendbar, da die Kriterien für ein optimal funktionierendes Praxismanagement bekannt und messbar sind.

Das Besondere des Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ ist gleich ein zweifacher Vergleich der Praxisdaten, über den bislang kein Praxisberater verfügt: ein Best Practice- und ein Fachgruppen-Benchmarking:

- der Best Practice-Standard repräsentiert die Gesamtheit aller Vorkehrungen, die einen reibungslosen Praxisbetrieb gewährleisten. In die Be trachtung gehen dabei alle Aktionsbereiche der Praxisführung, begonnen bei der Planung über Organisation, Patientenversorgung, Marketing und Personalführung bis hin zum Finanz- und Abrechnungsmanagement ein, ergänzt um die Mitarbeiter-, Patienten- und bei spezialisierten Praxen die Zuweiser-Perspektiven,
- der Fachgruppen-Standard zeigt, wie das Praxismanagement des Durchschnitt der Praxen der eigenen Fachrichtung ausfällt und indiziert, wie die Praxisarbeit der zu analysierenden Praxis zum jeweils aktuellen Marktstandard und Leistungsniveau ausgerichtet ist.

Dieses Vorgehen bietet den Vorteil, dass die untersuchten Praxis-Gegebenheiten mit objektiven und repräsentativen Kriterien verglichen werden und nicht mit subjektiven Berater-Einschätzungen. Der Anwender kann sich damit

stets sicher sein, dass die Resultate exakt der Realität entsprechen. Die auf diese Weise ermittelten Schlüssel-Informationen

- verbessern die generelle Orientierung für operative und strategische Entscheidungen,
- bieten für Gespräche mit Praxis-Mitarbeiterinnen, z. B. bei der Planung von Veränderungen, eine objektive Gesprächsgrundlage,
- unterstützen zielgerichtete Optimierungen,
- sichern erreichten Erfolg und unterstützen die Erfolgs-Entwicklung.

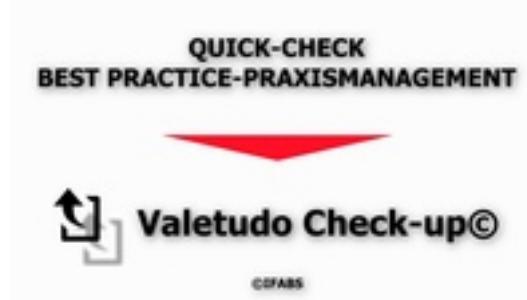
Die Analyse-Bereiche und -Merkmale

Welche Aspekte des Praxismanagements im Detail untersucht werden, zeigt die folgende Übersicht:

Arzt-Sicht	MFA-Sicht	Patienten-Sicht
<ul style="list-style-type: none"> • Praxisprofil • SWOT • Strategie / Planung • Organisation <ul style="list-style-type: none"> - Bestellsystem - Struktur / Prozesse - Arbeitsumgebung - Zeit- / Selbstmanagement • Führung / Zusammenarbeit • Patientenmanagement <ul style="list-style-type: none"> - Gesprächsinhalte - Gesprächsunterstützung - Kooperation • Marktforschung • Corporate Identity / Marketing • IGel-Management • Controlling & Abrechnung 	<ul style="list-style-type: none"> • SWOT • Definition Arbeitsziele • Koordination Abläufe • Definition Arbeitsgebiete • Gleichbehandlung • Entscheidungs-Eindeutigkeit • Problemlösung • Kollegialität • Zusammenarbeits-Qualität • Arbeitsklima • Arbeitsinhalte • Organisationsqualität • Arbeitszufriedenheit • Verbesserungs-Möglichkeiten 	<p>The diagram illustrates the patient's perspective on their interaction with the practice. It consists of five yellow boxes arranged in a circle, each representing a step in the process: Termin (Appointment), Empfang (Reception), Warten (Waiting), Arztkontakt (Doctor's Contact), and Behandlung (Treatment). Arrows connect the boxes in a clockwise cycle, indicating the flow of the visit from appointment through treatment back to the doctor's contact.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit mit 21 Merkmalen • Stärken / Schwächen • Verbesserungen • Empfehlungsbereitschaft
<p>Ca. 30 Minuten Bearbeitungszeit</p>	<p>Ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit</p>	<p>Ca. 2 Minuten Bearbeitungszeit / Bogen Bis zu 100 Patienten können befragt werden</p>

Die Varianten des Valetudo Check-up© - 1

Valetudo QuickCheck© „Best Practice-Praxismanagement“



Die Kurzanalyse ermittelt den Leistungs-Status des Praxismanagements im Best Practice-Vergleich und weist die ermittelten Kennziffern in Form einer kommentierten Dashboard-Übersicht („Alle Informationen im Überblick“) aus.

Der QuickCheck kostet € 49,90 inkl. MwSt.

Zu den Details...

Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ Economy



Diese Variante ist detaillierter angelegt und beinhaltet sowohl einen Best Practice- als auch einen Fachgruppen-Vergleich. Mit Hilfe von Optimeter-Abbildungen und einer Kurz-Expertise werden die aus dem ermittelten Praxismanagement-Status resultierenden generellen Veränderungs-Möglichkeiten dargestellt.

Der Economy-Check kosten € 85,— inkl. MwSt.

Zu den Details...

Die Varianten des Valetudo Check-up© - 2

Valetudo Check-up© „Praxismanagement“



Hierbei handelt es sich um die Vollversion der Untersuchung, die alle nur erdenklichen Auswertungen inkl. 2fachem Benchmarking, SWOT-Analyse und ausführlicher Expertise mit detailliertem Aktionsplan beinhaltet.

Diese Analyse-Variante kostet € 230,— inkl. MwSt.

Zu den Details...

Valetudo Check-up© „Praxismanagement Plus“ für niedergelassene fachärztliche Spezialisten



Diese Version baut auf dem Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ auf und ergänzt ihn um die Analyse der Zuweiser-Zufriedenheit.

Die Plus-Analyse kostet € 320,-- inkl. MwSt.

Zu den Details...

Die Varianten des Valetudo Check-up© - 3

Benchmarking-basierte KPI-Analyse des Praxismanagements für Großpraxen und MVZ



Diese Variante wurde speziell für Praxis-Großunternehmen entwickelt, die u. U. noch über mehrere Praxis-Standorte verfügen.

Die KPI-Analyse kostet € 995,-- netto.

[Zu den Details...](#)

Der Valetudo Check-up© für Arztnetze



Netz-Kooperationen, die den Praxismanagement-Status und mögliche Verbesserungs-Möglichkeiten für jede Mitglieds-Praxis und für das Netz gesamt ermitteln möchten, führen in jedem Betrieb einen Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ Economy durch und buchen zusätzlich das Paket "Valetudo Check-up© „Praxismanagement Arztnetz“ / Gesamtauswertung. Es beinhaltet neben den Best Practice- und Fachgruppen-Vergleichen auch ein internes Netz-Benchmarking, das in die Einzelauswertungen für die Mitglieds-Praxen integriert wird.

Die Gesamtauswertung kostet € 195,-- netto

[Zu den Details...](#)