

Gewinn und Qualität



durch professionelles
Ressourcen-
und
Aufgaben-Management



Qualität und Gewinn durch Ressourcen- und Aufgaben-Management

Übersicht

Eine ambulante medizinische Einrichtung moderner Prägung ist eine eigenständige Organisations- und Wirtschaftseinheit. Die Anforderungen wachsen ständig. Mit Ihnen müssen auch die Strukturen und Instrumente wachsen.

Wie in anderen Organisationseinheiten gilt auch für eine Augenarztpraxis das Gebot der Wirtschaftlichkeit und auch insbesondere das der Qualität (Prozess- und Ergebnis-Qualität).

Was für Wirtschafts- und Industriebetriebe selbstverständlich ist, wird auch für Praxen und Kliniken zum Standard. Zu diesem Standard gehörten auch eine professionelle Ressourcenplanung und ein sicheres Aufgaben-Management. Die Umsetzung erfolgt mit moderner Software, die bereits bestehende Computereinrichtungen (Praxis-Software) nutzen kann. Die Investitionen in softwarebasiertes Ressourcen- und Aufgaben-Management amortisieren sich bereits nach wenigen Monaten. Das Ergebnis sind eine deutlich bessere Qualität und mehr Gewinn durch Ausschöpfung von Rationalisierungsreserven.

Definitionen

Unter Ressourcen im Sinne betrieblicher Organisation versteht man die Potentiale (insbesondere zeitlich) der Personen in einer Praxis und die Verfügbarkeiten von technischen Infrastrukturen (Räumen, Geräten, etc.). Im Ressourcen-Management verwaltet man diese Potentiale übersichtlich und gewinnbringend.

Zum Ressourcen-Management bei den Personen (Ärzte und Praxis-Teams) gehört die Planung von Produktivzeiten, Urlaubszeiten, Kapazitäten für Aus- und Fortbildung usw. Die Instrumente des Ressourcen-Managements sind Übersichten (am Bildschirm), denen man die verfügbaren Kapazitäten in der Praxis oder Klinik auf einen Blick entnehmen kann. Ressourcen-Management ersetzt auch die Krankheitsstatistik, die Verfügbarkeitskontrolle etc.

Unter Aufgaben-Management in der ärztlichen Praxis wird die systematische Abarbeitung wiederkehrender Aufgaben verstanden. Das Aufgaben-Management umfasst unabhängig von den patientenbezogenen Tätigkeiten alle Aufgaben der Organisation, Verwaltung, Hygiene-, Sicherheits- und Qualitäts-Management.

Modernes Aufgaben-Management funktioniert softwarebasiert durch tägliche Meldungen am Bildschirm.

Vorteile des Softwarebasierten Ressourcen-Managements

Alle Ressourcen, ob Personen oder Einrichtungen, verursachen Aufwendungen im finanziellen Sinne. Ihr wirtschaftlicher Einsatz steuert Praxis- und Klinikgewinn. Ab fünf Personen (Ärzte und Praxis-Team) ist Ressourcen-Management dringend empfehlenswert, ab zehn Mitarbeitern ist Ressourcen-Management ein Muss.

Das Ressourcen-Management schafft eine transparente und damit attraktivere Arbeitsumgebung. Die Energie aller Team-Mitglieder kann sich auf Patienten und die verschiedenen Qualitäts-Aspekte konzentrieren. Mit gezieltem Ressourcen-Management lassen sich die Personalkapazitäten besser ausnutzen. Damit steigt nachweislich der Pro-Kopf-Umsatz in Praxen und Kliniken.

Auf Knopfdruck sieht man jederzeit, wer an einem bestimmten Tag oder in einer Woche verfügbar ist, wer im Urlaub oder krank ist oder wer welche Fortbildungen oder Besprechungen hat. Die

Ressourcenplanung kontrolliert auch die Mindestverfügbarkeit in Teams, so dass Urlaubsüberschneidungen und Überbesetzungen fast gänzlich ausgeschlossen werden können.

In kleinen Organisationseinheiten kann mit optimalem Ressourcen-Management der Gewinn zwischen 5% und 10% gesteigert werden. Bei großen Einheiten sind Ergebnisverbesserungen von bis zu 20% realistisch.

Vorteile von Softwarebasierten Aufgaben-Management

In einer ärztlichen Praxis gibt es über 200 Aufgaben, die täglich, wöchentlich, monatlich, halbjährlich, jährlich oder alle drei Jahre wiederkehren. Zu solchen Aufgaben gehören beispielsweise Beschaffungen und Prüfungen der Literatur im Wartezimmer, die regelmäßige Durchführung der Datensicherung, die Einhaltung von Wartungsintervallen von Geräten usw. Niemand kann alle diese Aufgaben im Kopf behalten. Auch Checklisten in Papierform an den verschiedenen Stellen in der Praxis können nur begrenzt die Erledigung dieser Aufgaben gewährleisten. So gehört es zum Standard in einer Praxis oder Klinik, dass immer wieder Aufgaben vergessen werden oder aber andere mehrfach erledigt werden.

Mit softwarebasierten Aufgaben-Management erhält jeder Mitarbeiter täglich oder mehrmals täglich am Bildschirm Meldungen, welche Aufgaben bis zu einem bestimmten Datum zu erledigen sind. Die Praxisleitung hat ebenfalls auf Knopfdruck jederzeit einen Status welche Aufgaben erledigt sind, welche noch anstehen und wie viel Zeit gegebenenfalls noch besteht.

Mit dem professionellen Aufgaben-Management in medizinischen Organisationseinheiten wird das Hygiene- Sicherheits- und Qualitäts-Management (HSQM) gesteuert und die Arbeitsatmosphäre wesentlich optimiert.

Software für Ressourcen- und Aufgaben-Management

Ein Entwicklerteam hat in einer dreijährigen Entwicklungszeit professionelle Module für das Ressourcen- und Aufgaben-Management in medizinischen Organisationseinheiten entwickelt. Die Module sind unabhängig von der Praxis-Software und können auch parallel mit anderen Verwaltungssystemen und Dokumentations-Programmen eingesetzt werden. Für den Einsatz in Arztpraxen und Kliniken gibt es vier verschiedene Modul-Varianten. Damit kann die Software maßgeschneidert den Anforderungen der einzelnen Anwender angepasst werden. Die Software ist Windows basiert und selbstverständlich netzwerkfähig. Sie kann natürlich auch über Datenfernübertragung an verschiedenen Standorten genutzt werden.

Die Module des Ressourcen- und Aufgaben-Managements sind optimal kombinierbar mit der Software für den Bereich Hygiene- Sicherheits- und Qualitäts-Management (HSQM) für alle Human- und Zahnmediziner. So werden beispielsweise die Personal- und Infrastrukturdaten nur einmal zentral in einem intelligenten Datenbanksystem verwaltet.

Die Lizenzierung der Module für Ressourcen- und Aufgaben-Management erfolgt über Basis- und Laufzeit-Lizenzen (monatlich). Im Rahmen der Laufzeit-Lizenzen (Runtime-Lizenzen) werden innerhalb der Anwenderveranstaltungen Workshops zur optimalen Anwendung (bereits im Preis enthalten) angeboten.

Individuelle Angebote und Beratungen auch „Vor Ort“ erhält man über kontakt@medkaizen.de.

Fragen und Antworten zur Software für Ressourcen- und Aufgaben-Management

Für welche Praxen eignet sich Ressourcen- und Aufgaben-Management?

Grundsätzlich ist die Software zur optimalen Planung der Ressourcen und Aufgaben für Praxen jeder Größenordnung geeignet. Ab fünf Personen (Ärzte und Praxisteam) ist insbesondere das Ressourcen-Management sinnvoll. Bei größeren Einheiten, so z.B. bei Gemeinschaftspraxen ab zehn Mitarbeitern sollte Ressourcen- und Aufgaben-Management eine Selbstverständlichkeit sein.

Was leistet Software für Ressourcen- und Aufgaben-Management (RAM)?

In der RAM-Software ist als Grundlage eine Datenbank enthalten, in der alle Mitarbeiter und auch zusätzliche Gruppen verwaltet werden. So gibt es dann die Gruppe der Ärzte, der Helferinnen, der Auszubildenden etc. Für jede Person gibt es Tages-, Wochen-, Monats- und Jahres-Übersichten. In diese werden z.B. Urlaubszeiten, Aus- und Fortbildungs-Termine, Besprechungen etc. eingetragen. Neben den Übersichten gibt es selbstverständlich auch Auswertungen über Urlaubszeiten, Krankheitstage usw.

Welche Voraussetzungen sind für RAM-Software notwendig?

Die Software für Ressourcen- und Aufgaben-Management in der Arztpraxis und Klinik sind unabhängig vom Praxis-System. Die Module können also unabhängig auf jedem Windows-Einzelplatz und Windows-Netzwerk eingesetzt werden.

Die RAM-Software-Module sind kompatibel mit der Software für Hygiene-, Sicherheits- und Qualitäts-Management. Beide Software-Module greifen auf die gleiche Personal- und Struktur-Datenbank zu.

Welche Investitionen sind mit RAM-Software verbunden?

Es gibt insgesamt vier Varianten, um die Ressourcen- und Aufgaben-Management-Software einzusetzen. Der „Ressourcen-Planer light“ ist eine Einstiegsversion und geeignet für kleinere Einheiten (Lizenz bis zu acht Personen). Der „Ressourcen-Planer professional“ ist für die intensivere Nutzung von Ressourcen-Management in größeren Einheiten (unbegrenzte Anzahl von Personen und Strukturen wie Räumen, Geräten etc.) geeignet.

Die nächste Version kombiniert Ressourcen- und Aufgaben-Planung. Damit werden dann auch wiederkehrende Aufgaben transparent verwaltet. Dies ist bereits auch eine Grundlage für professionelles Qualitäts-Management.

Schließlich kann der Ressourcen-Planer auch noch mit jeder Version der HSQM-Software kombiniert werden und diese ergänzen.

Für alle Versionen gelten Lizenz-Konditionen mit Basis- und Runtime-Lizenzen. Diese sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. Für den Einführungszeitraum in 2005 gelten Subskriptions-Preise. In den Preisen sind bereits einmal jährlich Workshops im Rahmen der Anwenderveranstaltungen speziell für das Ressourcen- und Aufgaben-Management enthalten.

Welche Schulung und Einweisung ist für den Einsatz von Ressourcen- und Aufgaben-Management-Software notwendig?

Die Software selbst ist weitgehend selbsterklärend. Bei der Belegung der Datenbanken mit Terminkategorien und insbesondere den Tätigkeits- und Arbeitsgruppen ist allerdings eine Unterstützung sinnvoll.

Für die Ressourcen-Planer (Versionen light und professional) ist ein halber Einweisungstag (netto 3 Stunden) ausreichend. Wird neben dem Ressourcen- auch das Aufgaben-Management eingeführt, empfiehlt es sich, zweimal einen halben Tag zu buchen.

Unterstützt wir die Einführung mit Bedienungsanleitungen und Organisations-Hinweisen mit Formularen zur Einteilung von den verschiedenen Gruppen und Terminkategorien.

Gibt es Schnittstellen zur Praxissoftware?

Es sind standardisierte Schnittstellen, beispielsweise für Outlook geplant. Über diese kann dann im Regelfall auch mit professionellen Praxissystemen mit ähnlichen Schnittstellen kommuniziert werden.