



Erfolgreiches Praxismanagement: Die Kurzsprechstunde

Schneller getaktet

In der Praxis dreht sich alles um die Patienten, die wichtigsten Prozesse sollten deshalb auch um sie herum strukturiert werden. Zu den Geheimtipps beim Terminmanagement gehört die Einrichtung einer Kurzsprechstunde mit Patientenintervallen im 5-Minuten-Takt. Wir zeigen Vorteile und Voraussetzungen.

Es gehört zu den Errungenschaften der medizinischen Grundversorgung in Deutschland, dass akute Beschwerden sofort behandelt werden – und das soll natürlich auch so bleiben. Trotzdem sind Akut-Patienten in der Hausarztpraxis durchaus auch Problempatienten, denn in der Regel erscheinen sie ohne Terminvereinbarung und können so den Praxisablauf schon mal kräftig durcheinander wirbeln: Sie werden

zwischen die Patienten mit fest vereinbartem Termin eingeschoben, schnell verrutscht der ganze Kalender und die bestellten Patienten ärgern sich.

Und erfahrungsgemäß bleibt es nicht immer beim Anlass der Akutbehandlung. Sitzt der Patient erst einmal im Sprechzimmer, fallen ihm oft noch andere Beschwerden ein. Deshalb kosten solche Patienten nicht nur die Zeit des Arztes, sondern binden auch Raum- und Praxisteam-Kapazität. Es gibt zwei Wege, dem Problem zu begegnen: Entweder Sie planen grundsätzlich mit einem großzügigen Zeitpuffer, was wahrscheinlich nur in kleineren Praxen realistisch sein dürfte. Die bessere Alternative: Sie richten eine spezielle Kurzsprechstunde

für die Behandlung dieser Akut-Patienten ein.

Die Erfahrung von Hausarztpraxen, die eine solche Kurzsprechstunde eingeführt haben, sind durchweg positiv. Arzt und Praxisteam werden entlastet und Stoßzeiten abgefedert – mit vielen positiven Begleiteffekten: Das Wartezimmer und der Parkplatz vor dem Haus werden leerer und alle Patientenkontakte werden vorhersehbar und sind dadurch auch besser zu planen. Wichtigste Änderungen gegenüber den Pufferzeiten: Statt gleichmäßig über den Tag verteilt, werden die Kurzsprechstundenblöcke zu festen Zeiten eingeplant. Sie müssen vor- und nachmittags jeweils einen Block reservieren, ideal sind drei Blöcke am

Serie Praxismanagement

Die Kurzsprechstunde

Das Medikamentencontrolling
Die Chronikersprechstunde



© Anne Katrin Figge – Fotolia.com

Zeit gewonnen: Durch eine Kurzsprechstunde können Arzt und Praxisteam bis zu einer halben Stunde am Tag sparen, sagen die Praxisökonominnen.

Tag: Einer gleich in der Frühe, einer vor der Mittagspause und einer am Ende der Nachmittagsprechstunde.

Fünf-Minuten-Takt

Die Behandlung in der Kurzsprechstunde sollte sich an einem Zeitrahmen von etwa drei bis fünf Minuten pro Patient orientieren. Das erfordert Disziplin von allen Beteiligten. Das Praxisteam muss die Patienten schon im Vorfeld darauf hinweisen und sie bitten, in der Kurzsprechstunde nur den akuten Anlass zu besprechen und für eventuelle weitere Themen einen separaten Termin zu vereinbaren. Und Arzt wie Patient sollten sich an diese Vereinbarung halten und sich nicht unnötig lange aufhalten. Patienten reagieren in der Regel sehr zustimmend auf diese Bitte, wenn man ihnen klarmacht, dass sie bei vereinbarten Terminen auch davon profitieren, wenn der Ablauf nicht durch Akut-Patienten gestört wird.

Klassische „Anlässe“ sind akute Beschwerden, die nicht lebensbedrohlich sind: Bauchschmerzen, Übelkeit, Fieber und Erkältungen – die Liste ist lang. Neben den akuten Beschwerden lassen sich auch andere Anlässe gut in der Kurzsprechstunde abbilden. Etwa die Besprechung von Laborbefunden, kleine Wundkontrollen oder kurze Rückfragen zur Arbeitsunfähigkeit oder

bei Medikamentenwünschen. Wenn die räumlichen Gegebenheiten der Praxis es zulassen, ist ein separater Raum für die Kurzsprechstunde durchaus nützlich. Dieser Raum kann klein sein, dann gibt es statt einem ausladenden Schreibtisch nur ein Stehpult mit einem Notebook als EDV-Arbeitsplatz und eine Sitzgelegenheit für den Patienten.

Rechtzeitig informieren

Die Einführung einer Kurzsprechstunde setzt eine klare Kommunikation in Richtung Patienten voraus, und den größten Teil der Kommunikationsarbeit verrichtet das Praxisteam. Wenn sich Ihre Praxis zur Einführung entschließt, sollten Sie also einen Termin festlegen und schon im Vorfeld auf die Änderung hinweisen. „Ab dem 1. Januar 2008 werden wir für Sie ein neues Terminsystem einführen!“ Als Erklärung sollten Sie auf jeden Fall die folgenden Punkte ansprechen:

- Akute Beschwerden und Notfälle werden auch zukünftig am gleichen Tag behandelt. Der Unterschied zu früher: Wir bitten Sie vorher anzurufen, um den günstigsten Zeitpunkt abzustimmen. So können wir den Zeitbedarf einplanen und Ihnen genügend Aufmerksamkeit widmen.
- Sie profitieren doppelt: Während der „normalen“ Sprechstunden reduziert sich die Wartezeit und wir haben mehr Zeit für Ihre Behandlung.

Praxisökonominnen haben errechnet, dass der Zeitgewinn durch eine Kurzsprechstunde bis zu 30 Minuten am Tag beträgt. Das Argument „bei unseren Patienten klappt das nicht“ wurde übrigens in der Realität schon oft widerlegt. Selbst in großen Praxen auf dem Land gewöhnen sich die Patienten schnell um, wenn sie entsprechend informiert werden. Neben der direkten Ansprache bietet sich dazu natürlich auch ein Plakat im Wartezimmer an. Mehr dazu lesen Sie auf den Seiten 4 und 5.

Natürlich wird es immer ein paar wenige Patienten geben, die sich über die neue



© Sergey Pristvyazhnik – Fotolia.com

Telefonische Voranmeldung ist Pflicht, auch für die Kurzsprechstunde. Patienten lassen sich von den Vorteilen schnell überzeugen.

Kurzsprechstunde beschweren. Hier ist Ihr diplomatisches Talent gefragt – mit dem guten Argument, dass er selbst ja auch profitiert und der freundlichen Aufforderung, beim nächsten Mal aber vorher anzurufen. Es ist allen anderen Patienten gegenüber wichtig, dass die Regelung vom Praxisteam auch konsequent umgesetzt wird: Wer trotz mehrerer Gespräche weiter unangemeldet kommt, wird einfach als Letzter behandelt. ■

Wie sind Ihre Erfahrungen?

Haben Sie in Ihrer Praxis auch bereits Erfahrungen mit Kurzsprechstunden gemacht? Dann teilen Sie uns und Ihren Kolleginnen diese Erfahrungen mit. Am einfachsten geht das im Internet, dort können Sie diesen Beitrag direkt kommentieren. Klicken Sie unter www.info-praxisteam.de auf Praxisorganisation und dann auf den Beitrag „Kurz getaktet“. Am Ende des Beitrags finden Sie die Funktion „Beitrag kommentieren“. Sie können uns Ihre Erfahrungen aber natürlich auch schriftlich mitteilen: MedKomm, Redaktion info praxisteam, Neumarkter Straße 43, 81673 München oder per Fax an die 089/43721360.