



Zeit- und Terminmanagement

Zeit gewinnen ist möglich

Wenn die Terminvereinbarung in der Praxis gut funktioniert, sind alle zufrieden: Patienten, MFA und Ärzte. Trotzdem ist das nicht selbstverständlich. Wir zeigen auf, wie Sie durch gutes Terminmanagement Zeit gewinnen können.

Die letzte Ausgabe von info praxisteam hatte Tipps zur Optimierung des Wartezimmers gegeben. Und da schließen wir heute an. Denn je kürzer die Wartezeiten, desto zufriedener die Patienten. Viele Untersuchungen zeigen: Wenn Patienten regelmäßig mehr als eine halbe Stunde warten müssen, steigt die Unzufriedenheit deutlich.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Patienten in der Sprechstunde ist von Fachgebiet zu Fachgebiet und von Arzt zu Arzt verschieden. Sicher haben Sie Erfahrungen für die eigene Praxis, die Sie auch bei der Terminplanung einkalkulieren. Doch nicht alles lässt sich zuverlässig vor-

hersagen, schon gar nicht in Pandemiezeiten. Neben den infektionsbedingten Gründen gibt es wöchentliche Spitzenzeiten (Montagsmorgen), die es bei der Planung zu berücksichtigen gilt.

Die Terminvergabe organisieren

Die Terminsprechstunde ist die häufigste Form der Sprechstundensysteme. Patienten erhalten im Vorfeld einen Termin für die Untersuchung. Diese Vergabe sollte im Zeitalter von elektronischen Planungshilfen eigentlich ein Kinderspiel sein, trotzdem gibt es immer wieder Hürden und Missverständnisse.

Die Terminvereinbarung findet in den meisten Praxen nach wie vor per Tele-

fonanruf statt. Für die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung werden in der Regel monatliche Servicegebühren fällig, die können sich aber durchaus rechnen. Denn eine effiziente Online-Terminvereinbarung entlastet nicht nur die Rezeption, sondern führt auch zu einer besseren Auslastung, da Terminbuchungen auch außerhalb der Praxis-Öffnungszeiten möglich sind.

Doch gleich, ob Telefon oder Online: Grundlage des Terminrasters ist die Einschätzung, wie lange ein Termin dauert. In vielen Praxen ist das ein 10- oder 15-Minuten-Takt, aber auch der kann mal zu kurz oder mal zu lang sein. Es lohnt sich, Pünktlichkeit und Wartezeiten der Patienten über einen Zeitraum von mindestens vier Wochen einmal genau zu dokumentieren. Wann ist der Ansturm besonders hoch? Wo und wie entstehen Wartezeiten? Gibt es Zeiten mit Leerlauf? Wie lange müssen Patien-

ten mit Termin warten und wie lange Patienten ohne Termin? Solche Aufzeichnungen sind eine wesentlich präzisere Planungsgrundlage als Ihr Bauchgefühl.

Wenn Sie die Gespräche an der Rezeption entgegennehmen, können Sie den Zeitbedarf des Patienten mit gezielten Fragen bereits grob einschätzen auf Grundlage von Erfahrungswerten zu sortieren: Erstbesuch, Kontrollbesuch, neuer Patient, chronisch kranker Patient usw. – für Vorsorge-Untersuchungen wird schließlich mehr Zeit geblockt als für eine Befundbesprechung. Erstgespräche mit neuen Patienten oder Termine mit älteren oder gebrechlichen Patienten brauchen unter Umständen länger, das sollte dann gleich mit eingeplant werden. Termine mit besonders hohem Gesprächsbedarf sollten Sie gegen Ende des Arbeitstages einplanen.

Ähnliche Termine gruppieren

Wenn Sie ähnliche Untersuchungen und Behandlungen im Terminplaner gruppieren, können Sie Vorbereitungszeit sparen. Solche Spezialsprechstunden (Akutsprechstunde, Diabetessprechstunde etc.) können Sie sogar für Ihr Praxismarketing nutzen. Meist ist es auch sinnvoll, Pufferzeiten einzubauen, je nach Situation sparen Sie zwischen 10 und 20 Prozent der Arbeitszeit.

Statt den Patienten am Telefon nach seiner Wunschzeit zu fragen, nennen Sie ihm zwei oder drei Termine zur Auswahl. Damit lenken Sie nicht nur die Terminvergabe. Indem Sie eine offene Frage auf eine Entscheidungsfrage zwischen zwei oder drei Optionen reduzieren, sparen Sie im Schnitt 39 Sekunden pro Terminvereinbarung, hat der Virchowbund errechnet. Bei 100 Anrufen am Tag ist das über eine Stunde.

Untersuchungen haben gezeigt, dass das Terminmanagement effizienter ist, wenn nur eine MFA damit betraut ist, anstatt das ganze Team. Das ist die klassische Aufgabe einer Praxismanagerin, die jederzeit den vollen Überblick über alle Termine haben sollte. Der aktuelle Praxis-Terminplaner sollte dann aber für

alle einsehbar sein, inklusive Raumbelastung.

Termindisziplin fördern

Da nicht alle Patienten Bescheid geben, wenn sie einen Termin nicht einhalten können, sollte man bereits bei der Terminvergabe darauf hinweisen, dass notfalls rechtzeitig abgesagt werden muss. Oft ist es kein böser Wille, dass Patienten nicht erscheinen, sie haben es schlicht vergessen. Wenn Sie Patienten 24–48 Stunden vorher telefonisch, per SMS oder E-Mail erinnern, senken Sie die Rate deutlich. Bei der Online-Terminvergabe wird dieser Service häufig mit angeboten. Lücken durch kurzfristige Ausfälle können Sie ggfs. mit Patienten füllen, die zeitlich flexibel sind und einen kurzen Anfahrtsweg haben. Die Bereitschaft dazu können Sie bei der nächsten Terminvergabe erfragen und diese Information im Praxisverwaltungssystem hinterlegen. Terminpatienten, die pünktlich erscheinen, sollten durch kurze Wartezeiten „belohnt“ werden. Und für alle Patienten gilt: Übersteigt die Wartezeit 20 Minuten, sollten Sie Patienten proaktiv informieren, mit wie viel Wartezeit zu rechnen ist.

Spezielle Zeiten

Sicher planen Sie Montagmorgen und zu anderen Stoßzeiten schon genügend Spielraum für unangemeldete Patienten ein. Gerade Hausarztpraxen haben einen höheren Anteil an Patienten, die mit akuten Beschwerden oder als Notfälle kurzfristig und meist ohne festen Termin in der Arztpraxis erscheinen. Blöcke für eine Kurzsprechstunde in der Frühe, vor der Mittagspause und am Ende der Nachmittagssprechstunde haben sich bewährt. Klassische „Anlässe“ sind akute Beschwerden, die nicht bedrohlich sind: Bauchschmerzen, Übelkeit & Co.

Last not least: Seien Sie selbstkritisch und achten Sie auf Teamdisziplin. Wenn die Sprechzeit um 9 Uhr startet, sollte alles bereits fünf Minuten vorher einsatzbereit sein. Denn wenn Sie den Rechner erst um 9 Uhr hochfahren, ist die Verzögerung vorprogrammiert und wird bis zum Mittag nicht mehr aufgeholt.

Leser-Tipps

Im Leser-Dialog hatten wir in der letzten Ausgabe nach Tipps zum Zeit- und Terminmanagement gefragt. Hier ein paar Antworten:

- › Sabine Gust aus Wannweil schreibt: „Wir haben einen Covid-Impfvormittag pro Woche. Dieses Angebot wird dem jeweiligen Bedarf angepasst, anfangs gab es zwei Impfvormittage und ein Abendfenster. Für Vorsorgeuntersuchungen, Sporttauglichkeitsuntersuchungen oder Impfberatungen vor Fernreisen wird eine etwas größere Zeitspanne zwischen 20 und 30 Minuten eingeplant und nur an bestimmten Tagen. Montag und Freitag bieten wir solche Untersuchungen gar nicht an.“
- › Auch Jeannine Maier aus Neuffen hat uns geschrieben, wie in ihrer Praxis die Terminvergabe geregelt ist: „Blutentnahme morgens von 07.20 bis 8.30 Uhr, vormittags ab 8 Uhr zwei Checks, danach beginnt die ‚normale‘ Sprechstunde. Ab 13 Uhr dann die Infektsprechstunde. Nachmittags von 15 bis ca. 15.30 Uhr Impfsprechstunde, danach ist wieder normale Sprechstunde. Abends um 18.30 noch ein Check und zum Schluss nochmals eine Infektsprechstunde.“
- › Und Isabell Kremer aus Münster schreibt: „Um zu vermeiden, dass zum Beispiel Säuglinge und Kleinkinder in Kontakt mit Corona kommen. Diese kommen sofort ins Zimmer oder warten separat in kleineren Behandlungsräumen. Rezepte und Überweisungen können bei uns telefonisch oder per E-Mail angemeldet und von uns vorbereitet werden. Patienten mit V. a. Corona und Erkältungserkrankungen dürfen nur nach telefonischer Anmeldung in unsere Infektionsprechstunde. Ansonsten bieten wir auch eine Videosprechstunde an, was gerne angenommen wird.“