

- 54\_ Lassen Sie Ihre Patienten nicht kommentarlos warten
- 55\_ Immobilienfonds treibt Kollegen in die Insolvenz
- 56\_ Abrechnungstipps: Ziffern für den Notfalleinsatz

## Wartezeiten verkürzen

# So optimieren Sie Ihr Terminsystem!

Lange Wartezeiten lassen sich Patienten vom Arzt „vergüten“, weiß Dipl.-Psychologin Katharina Hartig. Denn wer lange wartet, verlangt mehr Aufmerksamkeit von seinem Doktor. Um Zeit zu sparen und Ihre Nerven und die Ihres Praxisteam zu schonen – hier ein paar Tipps zur Optimierung des Terminsystems.

— Wenn Sie die Wartezeiten in Ihrer Praxis verkürzen möchten, sollten Sie zunächst die Terminplanung unter die Lupe nehmen. Nur so finden Sie heraus, wo sich mögliche Zeitfresser verbergen. Wie viele Patienten suchen mit und ohne Termin die Praxis auf? Gibt es Pufferzeiten im Terminplaner, und wie häufig werden die Sprechstundenzeiten – morgens und abends – überschritten? Gibt es unterschiedliche

Terminarten und -längen oder werden alle Patienten stereotyp in regelmäßigen Abständen, z.B. im 10-Minuten-Takt, einbestellt? Wie oft werden die „zumutbaren“ Wartezeiten überschritten? Gibt es bestimmte Tageszeiten oder Wochentage, an denen sich lange Wartezeiten häufen?

Die Analyse der Terminplanung und der Wartezeiten ist zwar aufwendig, aber nur so können Sie effiziente Gegenmaßnahmen ergreifen. Manchmal liegen die Probleme auch ohne zeitintensive Untersuchung auf der Hand: In einer Praxis, erzählt Frau Hartig auf dem Seminar „Praxisabläufe und Terminmanagement optimieren“, wurden die Patienten im 15-Minuten-Takt einbestellt. In diesen 15 Minuten allerdings luden die Helferinnen zusätzlich bis zu 16 Akutpatienten für „zwischendurch“ ein – das kann selbstverständlich nicht gut gehen. In einer anderen Praxis wurden die ersten Termine morgens ab acht Uhr vergeben, der Arzt traf aber immer erst eine halbe Stunde später ein. Bis es dann richtig losging, waren weitere zehn Minu-



Foto: Anke Thomas

Dipl.-Psychologin Katharina Hartig ist Referentin und Trainerin für Praxismangement.

ten verstrichen. Diese Verzögerung verschob alle Vormittagstermine, über die Mittagspause wurde durchgearbeitet. Im Schnitt mussten alle Patienten mindestens eine halbe Stunde Wartezeit erdulden.

### Sechs Empfehlungen für eine reibungslose Terminplanung

Damit das Terminsystem funktioniert, gibt Katharina Hartig folgende sechs Empfehlungen:

1. **Entwicklung eines Terminrasters** mit mindestens drei verschiedenen Terminlängen (kurz: 3–4 Minuten; mittel/normal: ca. 10 Minuten; Lang- oder Doppeltermin: 15 Minuten und mehr)
2. **„En Bloc“-Terminierung von gleichartigen Leistungen**, etwa die Beratung und Schulung von Diabetikern.
3. **Einplanen von ausreichend Pufferzeiten** für Notfälle oder Unvorhergesehenes. Wie viel Puffer nötig ist, lässt sich zunächst aus der Analyse des Terminsystems ableiten, später können immer noch Korrekturen erfolgen.
4. **Weniger reguläre Termine** an Tagen, beispielsweise am Montag, an de-

nen sich Wartezeiten häufen.

#### **5. Vorsicht beim „Zwischendurchreinschieben“ von Akutpatienten.**

Besser sind vorab festgelegte Zeitfenster für Akutpatienten im Sinne einer „Akutprechstunde“.

**6. Klare Kompetenzen bei der Terminvergabe.** Vorteilhaft ist, wenn nur eine Helferin für die Terminvergabe verantwortlich ist. Untersuchungen haben ergeben, dass die Fehlerquote (doppelte Terminvergabe, fehlende Einträge etc.) stark ansteigt, wenn viele Helferinnen Termine vergeben; in solchen Praxen liegt sie bei bis zu 34%. Ist ausschließlich eine Helferin für die Termine zuständig, sinkt die Quote auf 6%.

Die Systematik, wie Termine wann für wen vergeben werden, sollten Sie in Ruhe mit Ihrem Team besprechen. Vergessen Sie aber nicht, immer mal

wieder nachzufragen: Wo hakt es noch? Wie sieht es mit den Wartezeiten aus? Welche Korrekturen sind aus Sicht der Helferinnen nötig, damit es besser klappt?

#### **Wartezeiten lassen sich nicht gänzlich vermeiden**

Zu hoch gesteckte Erwartungen an die Terminplanung allerdings sind ebenfalls kontraproduktiv, warnt Katharina Hartig. Praxisteams, die sich z.B. das Ziel gesetzt haben, dass Terminpatienten niemals länger als 30 Minuten warten sollen, müssen nicht das Handtuch werfen, wenn dies nicht 100-prozentig klappt. Liegt die Quote bei 80%, ist das bereits ein sehr gutes Ergebnis. Schließlich ist die Terminplanung, beruhigt Hartig, eine „Dauerbaustelle“, auf der immer wieder Korrekturen nötig sind.

Praxen, in denen ein Bestellsystem

funktioniert, profitieren in mehrfacher Hinsicht: Die Sprechstunden enden pünktlich, Arzt und Praxisteam haben mehr Freizeit. Die Praxis arbeitet wirtschaftlicher, weil Ressourcen besser ausgelastet sind. Und nicht zuletzt sind die Patienten zufriedener, wenn sie nicht lange warten müssen. Wird es dennoch mal länger, sollten Ihre Helferinnen die Patienten darüber – möglichst frühzeitig und offen – informieren (siehe Artikel „Lassen Sie Ihre Patienten nicht kommentarlos warten“, Seite 54).

ANKE THOMAS ■