



Sprechzeiten und Terminvergabe

Alles zu seiner Zeit

Idealerweise ist das Wartezimmer überflüssig. Gute Organisation und professionelles Terminmanagement sorgen dafür, dass die Praxis gut ausgelastet ist und Patienten nicht lange warten müssen. Wir zeigen, wie Sie diese schöne Theorie in die Praxis umsetzen.

Die Vergabe von Terminen sollte im Zeitalter von elektronischen Planungshilfen eigentlich ein Kinderspiel sein. Doch leider gibt es neben den wöchentlichen (Montagsmorgen) und jährlichen (Erkältungssaison) Spitzenzeiten auch andere Gründe, die den Praxisablauf stören können und die man nur schwer vermeiden kann.

Bestimmt kennen Sie das: Sie vereinbaren telefonisch einen Termin, müssen aber sofort nach dem Telefonat zur Assistenz in den Behandlungsraum und nehmen sich vor, die Terminvereinbarung sofort nach der Rückkehr an die Rezeption ins System einzupflegen. In der Zwischenzeit vergibt aber Ihre Kollegin, die den nächsten Anruf entgegen genommen hat, den vermeintlich freien Zeitraum. Kommt dann noch ein Notfall

dazwischen, sind längere Wartezeiten für die Patienten vorprogrammiert.

Organisation der Terminvergabe

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 mal lässt sich die Dauer der Termine schwierig einschätzen, mal muss die Kollegin ihr krankes Kind aus der Kita abholen und mal hängt das Arbeitstempo des Arztes von seiner Tagesform ab. Diese Dinge gilt es, in den Griff zu bekommen. Eine der Grundlagen ist die Einschätzung, wie lange ein Termin dauert. Der gerne genutzte 15-Minuten-Takt kann je nach Anlass auch zu kurz oder zu lang

sein. Versuchen Sie, den Zeitbedarf des Patienten mit gezielten Fragen bereits bei der Terminvergabe einzuschätzen und überlegen Sie sich zusammen mit den Kolleginnen und Chefs Möglichkeiten, die Patienten auf Grundlage von Erfahrungswerten zu sortieren: Erstbesuch, Kontrollbesuch, neuer Patient, chronisch kranker Patient usw. (siehe Tabelle Seite 13).

Statt den Patienten am Telefon nach seiner Wunschzeit zu fragen, nennen Sie ihm drei Termine zur Auswahl – und Ihren Wunschtermin an letzter Stelle. Die meisten Menschen entscheiden sich für die letzte Alternative.

Termine in Stoßzeiten zu reduzieren gehört zum kleinen Einmaleins der Terminvergabe, etwa am Montagmorgen. Sicher planen Sie montagmorgens schon immer genügend Spielraum für unangemeldete Patienten ein. Ebenfalls wichtig: Gibt es Tage, an denen Sie oder eine Ihrer Kolleginnen alleine sind, sollten an diesem Tag keine Untersuchungen oder Behandlungen einbestellt werden, für die Sie die Anmeldung verlassen müssen. Leider ist es nicht für alle Patienten selbstverständlich, dass sie den MFA Bescheid geben, wenn sie einen Termin nicht einhalten können. Daher sollte man

die Patienten bereits bei der Terminvergabe darauf hinweisen, dass notfalls rechtzeitig abgesagt werden muss.

Spezialsprechstunden

Gerade in der Hausarztpraxis kann es einen Versuch wert sein, außer für aufwendigere Untersuchungen gar keine Termine zu vergeben. Bei einer offenen Sprechstunde legen Sie einen Zeitraum fest, in dem Patienten ohne vorherige Terminvergabe in die Praxis kommen können. Das kann aufgrund der schlechten Kalkulierbarkeit aber sowohl zu Über- als auch zu Unterbelegung führen und sollte deshalb in kleinen Schritten ausprobiert werden.

Besser steuerbar ist das Prinzip der Kurzsprechstunde. Dazu müssen Sie eigene Blöcke reservieren, ideal sind erfahrungsgemäß drei am Tag: Einer gleich in der Frühe, einer vor der Mittagspause und einer am Ende der Nachmittagsprechstunde. Klassische „Anlässe“ sind akute Beschwerden, die nicht bedrohlich sind: Bauchschmerzen, Übelkeit, Fieber und Erkältungen – die Liste ist lang.

Die Behandlung in der Kurzsprechstunde sollte drei bis fünf Minuten pro Patient dauern. 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.

Da etwa ein Viertel der Patienten einer Hausarztpraxis von Diabetes mellitus, Koronarer Herzkrankheit (KHK) oder einer chronischen Atemwegserkrankung (Asthma bzw. COPD) betroffen ist, kann die Praxis auch von einer Chronikersprechstunde profitieren. Besonders rationell wird immer dann gearbeitet, wenn mehrere gleichartige Abläufe direkt aufeinanderfolgen. Da bietet es

Konzept mit Zukunft: Online-Terminvergabe

Bei Flügen, Bahnfahrten, Hotels oder Reservierungen im Restaurant nebenan sind Online-Buchungen längst zur Selbstverständlichkeit geworden. Doch beim Hausarzt klingt das immer noch ein bisschen nach Science Fiction. Dabei kann die Online-Terminvergabe dazu beitragen, das Praxisteam zu entlasten und gleichzeitig den Patientenservice verbessern.

Eine ganze Reihe von Internetportalen bietet die Möglichkeit, einen Termin beim Arzt online zu vereinbaren. Sie unterscheiden sich in Handhabung und Preis. Bei manchen Anbietern bucht der Patient die Termine direkt, bei anderen sendet das Portal online eine Terminanfrage an die Praxis, die von der Rezeption aktiv bestätigen muss. Um doppelte Terminverwaltung zu vermeiden, bieten viele Anbieter die Möglichkeit, den Online-Termin kalender mit dem regulären elektronischen Praxistermin kalender



abzugleichen oder die Terminvergabe auf der eigenen Website abzuwickeln. Auch die Anbieter von Praxisverwaltungssoftware haben in der Zwischenzeit fast alle entsprechende Module in ihrem Angebot.

Einen einführenden Artikel zu Vor- und Nachteilen der verschiedenen Anbieter finden Sie im Online-Archiv des Deutschen Ärzteblattes unter:

www.aerzteblatt.de/archiv/146897

sich förmlich an, die DMP-Untersuchungen mit der zugehörigen Dokumentation in einem festen Zeitblock zusammen zu fassen. Da es am Montag und am Freitag meist etwas hektischer zugeht, sind Dienstag, Mittwoch und Donnerstag dafür besonders geeignet. Sinnvoll ist es außerdem, die DMP-Untersuchungen möglichst früh im Quartal anzusetzen. So bleibt der Praxis im Fall der Fälle

mehr Zeit, Patienten an die fällige Untersuchung zu erinnern.

Generell sollten Sie bei Auswahl der Sprechzeiten darauf achten, dass zumindest einer der Blöcke auch für Berufstätige zu realisieren ist. Eine Abendsprechstunde pro Woche kann nicht nur für Entzerrung an den übrigen Tagen sorgen, sondern wird von vielen Patienten auch als Service hoch geschätzt.

Termin	Raum	Ø Zeitbedarf	Vorbereitung
Arztkontakt, Erstvorstellung	Behandlungszimmer	15 Minuten	Anamnese-Fragebogen Neupatient
Arztkontakt, Wiedervorstellung	Behandlungszimmer	15 Minuten	ohne
Gutachten	Behandlungszimmer	20 Minuten	Anfragen, Altbefunde
Vorsorgeuntersuchung	Behandlungszimmer	20 Minuten	Fragebogen Vorsorgeuntersuchung, Laborwerte, Impfpass
Standardimpfung	Labor	5 Minuten	Impfpass
Labor	Labor	5 Minuten	welche Laborwerte werden benötigt
Injektion	Labor	5 Minuten	Medikament, Aufklärungsbogen
...			

Checklisten wie diese können helfen, den tatsächlichen Zeitbedarf für verschiedene Konsultationsarten zu ermitteln und so besser zu planen.