



Erfolgsfaktoren für kurze **Wartezeiten**

Eine Information des Ärztlichen Qualitätszentrums

Zur Unterstützung für Ihr Qualitätsmanagement

Impressum

Ärztliches Qualitätszentrum
Dinghoferstraße 4, 4010 Linz
Tel: 0732/778371-244, Fax: 0732/783660-244

Redaktion: Mag. Barbara Schütz Layout: Mag. Martina Traxler
Druck: 1. Auflage 1000 Stk. Erschienen im Mai 2009
Fotonachweis: MSOffice ClipArt; Traxler

Expertenbeirat der best practise Ordinationen
Dr. Hummer, Dr. Zechmann, Dr. Freiberger, Dr. Honsig,
Dr. Hinterecker, Dr. Allinger, Dr. Bsteh und Mag. Alkin

Wartezeiten beim Arzt? Immer ein Thema

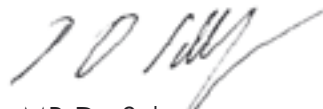
Patienten erwarten von einem sehr guten Arzt auch eine sehr gute Organisation.

Studien belegen, dass die Wartezeiten an sich nicht wirklich relevant sind für die Patientenzufriedenheit, sondern die Kommunikation und Interaktion mit Ärztin/Arzt und Mitarbeiterinnen im Vordergrund steht.

Wartezeiten resultieren aus Arbeits- und Organisationsabläufen in der Ordination, aus der Kompetenz der Mitarbeiterin und des Ordinationsinhabers, aus deren Servicegedanken. Auf diesem Wege beeinflussen sie den Gesamteindruck, den Patienten von einer Ordination gewinnen.



MR Dr. Fiedler



MR Dr. Schwening

Der Vollständigkeit halber angeführt

Lange Wartezeiten sind nicht nur für Patienten ärgerlich, sie können auch für Mitarbeiterinnen und die Ärztin/den Arzt zur Belastung werden!




Ergebnisse der Patientenbefragung im Ärztlichen Qualitätszentrum

- Wartezeit in Praxen für Allgemeinmedizin ohne Terminvergabesystem für jeden Patienten im Durchschnitt 26 Minuten
- Wartezeit in Facharztpraxen mit Terminvergabesystem im Durchschnitt pro Patient 22 Minuten

Ohne Termin warten Patienten im Schnitt 26 Minuten, mit Termin warten sie durchschnittlich 22 Minuten!

Die Wartezeiten für Patienten in Ordinationen mit und ohne Terminvergabesystem liegen nicht weit auseinander. Rechtfertigen diese vier Minuten Differenz den enormen Aufwand eines Terminvergabesystems?



Im Folgenden wollen wir Ihnen zeigen, welche Systeme in Ordinationen üblicherweise genutzt werden, wie trotz gelebtem Terminvergabesystem Wartezeiten entstehen und wie es Fachärzte geschafft haben die Terminvergabe zu optimieren!



Unterschiedliche Bestellsysteme

Offene Sprechstunde
Reines Nummernsystem
Halboffene Sprechstunde
Reines Terminsystem

Offene Sprechstunde

Hier gibt es keinerlei Terminvereinbarungen. Der Patient kommt innerhalb der Öffnungszeiten in die Ordination und wartet bis er in der Reihenfolge des Eintreffens der nächste ist und aufgerufen wird.

Vorteil

- geringer Organisationsaufwand und wenige Telefonate für die Mitarbeiterin

Nachteil

- keinerlei Steuerung des Patientenstromes (schlechte Auslastung der Geräte, Patientenaufkommen pro Tag unterschiedlich)

Reines Nummernsystem

Nummern werden von der Mitarbeiterin ausgegeben oder vom Patienten selbst gezogen und dann in laufender Reihenfolge persönlich oder auch über eine Anzeigetafel im Wartezimmer aufgerufen. Die Nummern sind nur für den jeweiligen Tag gültig, an welchem sie (meistens in der Früh) gezogen werden.

Vorteile

- geringer Administrationsaufwand
- Patient wird am selben Tag behandelt
- keine Beschwerden über die Reihenfolge

Nachteile

- Patient muss möglicherweise 2x in die Praxis kommen, wenn er eine sehr hohe Nummer in der Früh zieht.
- keine Berücksichtigung bestimmter Zeitwünsche
- Ordinationsschluss nicht wirklich planbar
- Streit um niedrige Nummern und großer Andrang zu Ordinationsbeginn
- Dringlichkeit nicht eindeutig zuordenbar (außer Patient spricht die Mitarbeiterin direkt an, wenn dies möglich ist)
- Arztbesuch für Patient und Arzt schlecht planbar (Patientenaufkommen, Geräteausnutzung und Wartezeiten)

Halboffene Sprechstunde

Bei dieser Organisationsform kommen zu bestimmten Zeiten und zu bestimmten Untersuchungen bestellte Patienten. Die restliche Ordinationszeit wird als offene Sprechstunde gehandhabt.

Vorteile

- Für bestimmte Untersuchungen oder bestimmte Patienten werden Termine vergeben (Geräteverfügbarkeit und -auslastung planbar).
- Patienten können auch ganz kurzfristig in die Ordination kommen ohne ein Notfall zu sein.

Nachteile

- Ordinationsschluss nicht wirklich planbar
- Arbeitsüberlastung an den Tagen mit offener Ordination
- ev. Leerläufe an den Tagen mit bestellten Patienten
- nur eingeschränkte Planbarkeit des Patientenstroms



Reines Terminsystem

Es wird ein Terminkalender geführt, jeder Patient erhält auf telefonische oder persönliche Anfrage einen Termin. Patienten, die eventuell unangemeldet kommen, werden ebenfalls in den Terminplaner eintragen.

Wichtig!

- Terminpatienten unbedingt termingerecht aufrufen
- Falls Wartezeiten unvermeidlich sind, lassen Sie lieber Patienten ohne längerfristig vereinbarten Termin warten, als langfristig terminisierte Patienten.
- Für die Terminvergabe und die ordinationsinterne Kommunikation müssen die Patientenanliegen kategorisiert, in Gruppen mit unterschiedlicher Behandlungsdauer, eingeteilt werden. Wichtig ist hierbei im Gespräch mit Kollegen die Verwendung von Codes (T1 Termin = 5 Minuten; T2 sind 10 Minuten...).
- Für einen reibungslosen Ablauf sollten alle „Stationen“, die der Patient durchläuft, terminisiert werden (Bsp.: zuerst 20 Min. EKG und anschließend 10 Min. Besprechung).

- „En Bloc“ - Termine einführen; Zusammenfassen von Diabetikern oder Vorsorgeuntersuchungen an einem Nachmittag.

- Pufferzeiten im Terminplan berücksichtigen (jede Stunde ca. 10 - 15 Minuten); An den sogenannten Großkampftagen nach Urlauben oder in der Grippewelle, mehr Puffer freilassen für ganz kurzfristige Termine und dringende Anliegen.

- Im Idealfall ist eine Mitarbeiterin für die Terminvergabe zuständig und verantwortlich. Diese schult eine Vertretung auf das System ein.



- Für den Umstieg von einer offenen Sprechstunde zu einem Terminsystem ist eine langsame, schleichende Einführung zu empfehlen (einen Patienten pro Stunde). Wenn die Patienten sehen, dass in der Ordination der vereinbarte Termin eingehalten wird, werden sie sich auch für den nächsten Besuch einen Termin geben lassen. Hält sich die Ordination nicht an den Termin und sieht der Patient keinen Vorteil, kommt er weiterhin unangemeldet - trotz Terminsystem.

Vorteile für Sie und Ihre Patienten

- kaum Wartezeiten bei guter Planung
- individuelle Zeitwünsche können berücksichtigt werden
- gute Mitarbeiter- und Geräteauslastung
- hohe Zufriedenheiten

Mögliche Nachteile gegenüber einer offenen Sprechstunde

- Arbeitsaufwand für Ordinationshilfe
- ev. Leerläufe wenn Patienten ausfallen
- lange Wartezeiten für kurzfristig terminisierte Patienten in der Ordination
- längere Wartezeiten für die Disziplin der Terminpatienten problematisch



K.D. Thill IFABS Düsseldorf nach einer groß angelegten Studie zu Terminsystemen in einem Interview mit MMW online:

„Mit einem strikten Terminsystem sind Patienten, Arzt und Helferinnen zufriedener. Die kalkulierbare Arbeit bedeutet weniger Stress und die Produktivität ist höher!“

➔ Dieses Statement wird in der Diskussion mit unseren best practise Ordinationen im Experten-Qualitätszirkel bestätigt:

Statements niedergelassener Ärzte im Experten-QZ

Als Stärken ihrer Terminsysteme halten sie fest

- Dem Terminvergabesystem liegt eine realistische Zeiteinschätzung zugrunde und zusätzlich werden noch Pufferzeiten freigehalten.
- Es gibt strikte Vereinbarungen zur Terminvergabe mit den Mitarbeiterinnen.
- Täglich wird eine offene „Notfall“-Sprechstunde abgehalten, in welche Patienten ohne Termin kommen können.

Wenn das Zeitmanagementsystem funktioniert sind die Mitarbeiterinnen sehr motiviert!

- „Ich stehe voll hinter meinen Mitarbeiterinnen“
- „Ich bin selbst schon vor Ordinationsbeginn anwesend um mich auf den Tag vorzubereiten“
- „Das System ist auch für Patienten sehr transparent, Neupatienten erhalten dazu ein Merkblatt“

Negative Auswirkungen auf den Ordinationsablauf

Damit es bei diesen sechs Ordinationen, im Experten-Qualitätszirkel, so gut funktioniert, haben alle die Erfahrung gemacht, wie es nicht optimal läuft.

- Arzt bringt selbst das System durcheinander. Er kommt in der Früh zu spät, hält Termine nicht ein oder überzieht, weil er das Gespräch mit dem Patienten nicht steuern und rechtzeitig beenden kann.

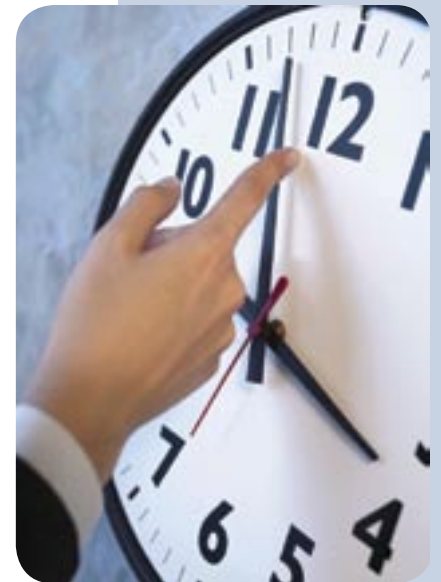


- Patienten bringen das System durcheinander: Wenn ein sehr großer Andrang herrscht oder Patienten undiszipliniert werden und nicht zum Termin erscheinen.
- Die Mitarbeiterin hat das System nicht voll im Griff: Wenn (zu kurze) Termine vergeben werden, die nicht für das Patienten Anliegen geeignet sind, wenn die Mitarbeiterinnen mit den Patientenwünschen oder dem Patientenandrang überfordert sind und nicht „nein“ sagen können.

Wartezeitenmanagement

Tipps zur Verkürzung der „objektiven“, tatsächlichen Wartezeit

- Jegliche Störung des Arztes bei der Untersuchung und Behandlung vermeiden. (Rezepte nur zwischen den Patientenkontakten unterschreiben, einführen einer Rückrufliste oder einer Telefonsprechstunde für Patienten).
- Arbeiten sofern möglich delegieren. (Die knappste Ressource in der Ordination ist die Ärztin/der Arzt. Alle Tätigkeiten die keine medizinisch ärztlichen Tätigkeiten sind, können auch von einer Mitarbeiterin erledigt werden. Informationsblätter für Patienten nutzen).
- Symptomchecklisten anlegen um bei der telefonischen Terminvergabe ev. Notfälle von Nicht-Notfällen unterscheiden zu können
- Bei sehr starkem Patientenandrang, Neupatienten zusätzlich zu dem langfristigen Termin auch einen anderen Kollegen empfehlen mit dem Hinweis auf kürzere Wartezeiten.
- Geplante Pausen und Pufferzeiten für Akutbehandlungen im Terminplaner eintragen und so gut wie möglich freihalten.
- Unbedingt die „tödliche“ Eröffnung des Tages vermeiden (Arzt kommt in der Früh zu spät)
- keine Gespräche aufzwingen lassen (Patientengespräche lenken)
- Langzeitterminisierte Patienten an Termin erinnern (kurzer Anruf am Tag davor).
- Stand-by-Liste führen mit flexiblen Patienten, welche in der näheren Umgebung wohnen, die man anrufen kann, falls ein Patient mit einem längeren Termin ausfällt



Erfahrungsberichte aus den best-practise Ordinationen

Einschulung und Unterweisung der Mitarbeiterinnen in den best practise Ordinationen

Optimal kann ein Terminsystem nur dann funktionieren, wenn eine ganz klare Struktur zugrunde liegt und sich alle, das bedeutet der Ordinationsinhaber genauso wie die Mitarbeiterinnen und die Patienten, daran halten.

In 4 der 6 Ordinationen wird das Terminsystem mit klaren verschriftlichten Anweisungen definiert. Die Mitarbeiterinnen haben hier gemeinsam mit dem Inhaber ein System vereinbart, an das sie sich für die Terminvergabe halten, welches aber auch flexibel ist und offen für Verbesserungen und das als Einschulungsunterlage für neue Mitarbeiterinnen dient.

In den anderen zwei Ordinationen herrscht hier eine ganz klare Kompetenztrennung. Einmal organisiert die Gattin des Inhabers die gesamten Praxisabläufe und die Terminvergabe. Sie ist eine Konstante, die auch neue Mitarbeiterinnen einschult und in einer weiteren Ordination arbeiten zwei sehr versierte Mitarbeiterinnen selbstständig.

Handhabung von Telefonaten

Praktiziert werden ganz unterschiedliche Systeme. Bei einem Arzt werden Kollegen durchgestellt, Patienten wird ein Rückruf angeboten. Bei einem Anderen rufen Kollegen auf der Durchwahl an, für Patienten gibt es eine Telefonsprechstunde und eine Rückrufliste.

Ein Weiterer führt überhaupt keine Telefonate während eines Patientenkontaktes. Kollegen werden zwischen den Patientenkontakten zurückgerufen und für Patienten gibt es eine tägliche Telefonsprechstunde.



Tipp für junge Kollegen

Um für Kollegen erreichbar zu sein, bietet sich die Nutzung eines Handys an, besonders wenn der Arzt in einer geräumigen Ordination viel in den unterschiedlichen Untersuchungs- und Behandlungszimmern unterwegs ist.

Pufferzeiten

Diese werden ganz unterschiedlich gehandhabt. Eine Ordination hat täglich eine Stunde zu Ordinationsbeginn als Notfallsprechstunde reserviert, in welcher Patienten mit dringenden Anliegen versorgt werden. Kommt ein Patient zu dieser Sprechstunde zu einer Routineuntersuchung wird mit ihm ein Termin dafür vereinbart. Nofälle, die im Laufe des Tages kommen werden sofort versorgt, dringende Fälle werden zwischengeschoben bzw. zu Ordinationsende gereiht.

Ein Weiterer hat eine lange Pause zwischen Vormittags- und Nachmittagsordination in welcher Akutpatienten behandelt werden können.

Andere halten sich jede Stunde einen Puffer von 10 Minuten frei oder haben die Pufferzeiten gestaffelt. Pro Stunde wird eine halbe Stunde freigehalten bis eine Woche vorher, da werden dann dringende Patienten eingetragen und gegen Ordinationsende am Abend wird immer ein Puffer von 30 Minuten freigehalten.

Ein Anderer hält sich den Puffer generell für kurzfristige Termine auf, diese Zeiten werden dann an dringende Fälle vergeben.

Vertreterbesuche

Auch hier findet jede Ordination den für sie gangbarsten Weg, die meisten vergeben aber einen Termin, der an die Ordinationszeit angehängt wird.

In manchen Ordinationen werden Vertreter aber auch zu den Pufferzeiten eingeschoben bzw. zwischen Patienten, wenn Kapazität frei ist.



Tipps zur Verkürzung der „subjektiven“ Wartedauer

Falls doch Wartezeiten für den Patienten anfallen, die das angenehme Akklimatisierungsausmaß (zurecht finden in der Ordination, Kleidung ablegen, Toilette aufsuchen, im Wartezimmer Platz nehmen und in die erste interessante Zeitschrift hineinblättern) überschreiten, gibt es einige Tipps und Tricks, diese zumindest kürzer erscheinen zu lassen, als sie tatsächlich sind.

Diese laufen alle über die Beeinflussung des subjektiven Empfindens der Wartezeit, denn in angenehmer Warteatmosphäre vergeht die Zeit „viel schneller“ als wenn man sich unwohl fühlt.

- Wartekomfort verbessern

über die Ausstattung: ausreichend großes Wartezimmer, Garderobe, gute Abschirmung zu Eingangstüre und Empfang, bequeme Stühle, frische Luft, angenehme Zimmertemperatur, helle freundliche Gestaltung der Zimmer, gute Beleuchtung um lesen zu können aber nicht zu steril oder grell, die individuelle Note hineinbringen, Grünpflanzen,...

über den Service: gute und freundliche Information über den Behandlungsablauf, eine gepflegte Zeitschriftenauswahl die nicht nur zur Ordination sondern auch zu den Patienten passt, ev. Getränke oder Wasserspender anbieten, leise angenehme Hintergrundmusik,...

- Dem Patienten die Ungewissheit über die Dauer und Grund der Wartezeit nehmen, Ungewissheit lässt die Wartezeit länger erscheinen als sie tatsächlich ist!

- Ältere Patienten und Akute sind eher bereit zu warten; Jüngere Personen, Berufstätige und Frauen mit kleinen Kindern sind weniger bereit lange Wartezeiten in Kauf zu nehmen.

Zusammengefasst sind für kurze Wartezeiten in der Ordination zwei Faktoren unerlässlich:

1 ein striktes, ausgeklügeltes (gewachsenes), gemeinsam getragenes und schriftlich festgehaltenes Terminsystem, in das alle Patienten eingetragen werden die zu einer Untersuchung/Behandlung kommen und

2 die Disziplin (und die nötige Information dazu) aller Beteiligten (Arzt, Mitarbeiterin und Patienten), diese Regelungen auch einzuhalten.



Wenn Sie die Wartezeit in Ihrer Ordination interessiert stehen Ihnen unterschiedliche Analysemethoden zur Verfügung

- Patienten-Frequenz Analyse (von L. Bürgel)
- Analyse der Behandlungsdauer und Zeitdiebe nach R. Loibl oder A. Frodl
- Time-check Analyse für die Arztpraxis nach K.D. Thill
- Patientenbefragung mit dem Ärztlichen Qualitätszentrum (auch im Rahmen von EPA)
- weitere Analyse- und Managementmethoden (z.B. nach Dr. C. Michlmayr, Orthopäde aus Rohrbach in Zusammenarbeit mit sbcom GmbH)



Tipp für junge Kollegen

Schnuppern Sie vor Ihrer Niederlassung einmal bei einem erfahrenen, fachgleichen Kollegen hinein, wie das Zeitmanagement gehandhabt wird und hinterfragen Sie das System auch bei den Mitarbeiterinnen!



Ärztliches
Qualitätszentrum



Europäisches Praxisassessment

Erkennen Sie Ihre Potenziale,
steigern Sie die Effizienz!

Was ist EPA?

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein System zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in Arztpraxen, das von Ärzten für Ärzte entwickelt wurde. Mittels evaluierter Instrumente erhalten Sie Ergebnisse, die Ihnen konkrete Ansatzmöglichkeiten zur Verbesserung Ihres Praxismanagements bieten!

Was macht EPA so besonders?

- Unbürokratisch und praxisorientiert
- Transparente Kosten
- Nachweisliche Steigerung Ihrer Qualität
- Aufbauend auf die Praxisevaluierung
- Zertifizierbar
- Für alle Fachgruppen geeignet
- International ausgerichtet

Ärztliches Qualitätszentrum
Dinghoferstraße 4, 4010 Linz
Tel: 0732/778371-244, Fax: 0732/783660-244

www.aerztliches-qualitaetszentrum.at
www.patientenbefragung.at
www.europaeisches-praxisassessment.at