

Fachgebiet: Consulting

Eva Hundt
Praxisberaterin

Der Weg zur optimierten Terminplanung

Spätestens mit dem Inkrafttreten des Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG) ist das Thema der Optimierung der Terminplanung in vielen Praxen wieder ganz aktuell. Die Ärzte fragen sich, wie man die offene Sprechstunde implementiert und die Fälle einplant, die extra-budgetär vergütet werden.

Der Optimierungsbedarf ist groß, und obwohl der Terminkalender sämtliche Praxisabläufe bestimmt und über die personellen, räumlichen und die zeitlichen Ressourcen entscheidet, ist das Terminmanagement häufig das Stiefkind der Praxisorganisation. Die Folgen sind lange Wartezeiten für Patienten, und eine ungleichmäßige Arbeitsbelastung für die Ärzte und Mitarbeiter, die teilweise zu Leerzeiten im Behandlungsprozess führt. Das bedeutet Stress im Team und gerade mit dem TSVG kann dies zu Geldverlust durch ungenutzte Potentiale führen.

Die Planung:

Wie jedes Projekt, sollte auch die Optimierung der Terminplanung gut vorbereitet sein. Folgende Punkte sollten Sie bei der Planung beachten:

1. Jedes Projekt beginnt mit der Benennung eines Verantwortlichen. Für die Optimierung der Terminplanung sollte die Person zuständig sein, die Ihre Praxisabläufe am besten kennt. Denn es müssen sämtliche Prozesse in der Planung bedacht werden.

2. Erstellen Sie einen Maßnahmenplan, in dem Sie alle Schritte von der Planung über die Einführung und Umsetzung der Optimierung dokumentieren. Für die einzelnen Maßnahmen werden Verantwortliche und Fristen für die Erledigung benannt. Dieser Plan kann eine einfache Tabelle sein. Die Form spielt dabei keine Rolle.

3. Machen Sie sich Gedanken dazu, welche Anforderungen sie an den Terminkalender bzw. die EDV haben und ob sie mit dem bestehenden System weiterarbeiten können. Ggf. muss es erweitert oder ersetzt werden.

Fragen, die Sie sich z.B. stellen sollten:

- Soll es die Möglichkeit der Online Terminvereinbarung geben?
- Möchten Sie eine elektronische Warteliste führen?
- Wie viele Terminalsparnen werden benötigt?
- Möchten Sie die Möglichkeit haben, Spezialsprechstunden bzw. Terminblöcke zu planen?
- Brauchen Sie ein Recallsystem?
- Sind Sie mit der Benutzerfreundlichkeit des bestehenden Systems zufrieden?
- Möchten Sie eine Terminsuchfunktion nutzen?

Fortsetzung Der Weg zur optimierten Terminplanung

Der optimierte Kalender:

Sind diese vorbereitenden Maßnahmen getroffen worden und hat man sich für die passende EDV-Lösung entschieden, dann geht es an die Organisation des Terminkalenders.

Folgende Punkte sollten Sie beachten:

1. Müssen die Terminspalten des Kalenders nur zeitliche oder auch räumliche Kapazitäten planen? Sind bestimmte Untersuchungen an bestimmte Räume gebunden, muss dies bei der Planung des Kalenders berücksichtigt werden, sonst kommt es zu Über- oder Fehlplanung der Termine.

2. Mit Inkrafttreten des TSVG sind wohnortnahe und grundversorgende Fachärzte ab dem 01.09.19 dazu verpflichtet mindestens fünf Stunden pro Woche offene Sprechstunde anzubieten. Dies ist ein guter Anlass, sich generell Gedanken zu Terminblöcken zu machen. Häufig ist es effizienter, wenn man spezielle Sprechstunden z.B. für

Vorsorgen, Privatpatienten oder eben Akutpatienten anbietet. Hat man sich für spezielle Terminblöcke entschieden, muss vor der Implementierung dieser Blöcke der Bedarf der jeweiligen Terminart ermittelt werden. Dieser Wert kann mit einer einfachen „Strichliste“ errechnet werden. Elektronische Patientenlisten können dieses für die Praxis leisten.

3. Bestimmen Sie die unterschiedlichen Terminarten und hinterlegen sie diese mit sinnvollen Zeitslots.

4. Richten Sie die elektronischen Wartelisten so ein, dass jeder Arzt und Mitarbeiter auf den ersten Blick sehen kann, wer der nächste Patient ist. Häufig wird in den Praxen mit nur einer Liste gearbeitet, die erst zeitaufwendig interpretiert werden muss, bis man den nächsten Arbeitsschritt kennt.

Die Umsetzung und Nutzung:

Hat man mit der Organisation und der Einrichtung des elektronischen Terminkalenders eine optimale Infrastruktur für

eine effiziente Terminvergabe geschaffen, dann geht es darum, diese auch richtig zu nutzen. Bei der Umsetzung und Nutzung sollten Sie Folgendes beachten:

1. Klare Regeln für die Terminvergabe beugen fehlerhafte Planung vor. Besprechen Sie diese Regeln in einer gemeinsamen Teamsitzung, verschriftlichen Sie diese und legen Sie an jedem Arbeitsplatz, an dem Termine vergeben werden, aus.

2. Viele Köche verderben den Brei. Das gilt auch für die Terminplanung. Diese sollte daher durch so wenige Hände wie möglich gehen.

3. Schulen Sie Ihr Personal. Gerade die Terminvergabe erfordert Konsequenz, kommunikatives Geschick und medizinisches Hintergrundwissen.

4. Geben Sie sich und dem Team drei Monate Zeit, bis Sie das erste Fazit ziehen. Am Anfang wird es holprig und die Umstellung kostet Zeit und Nerven. Doch wenn die Optimierung ihre ersten Früchte trägt, dann haben Sie diese gerne investiert.

Sie brauchen Hilfe bei der Umsetzung? Sprechen Sie uns an.