

Planung, „Puffer“, Pünktlichkeit...

So klappt´s mit der Bestellpraxis!

Franz Dietz

An das Zeitmanagement in einer Hausarztpraxis sind vielfältige Erwartungen geknüpft: Die Patienten wollen möglichst schnell und reibungslos „drankommen“, das Praxisteam wünscht sich ein entspanntes Arbeitsklima, um möglichst allen Patientenanliegen umfassend gerecht werden zu können, Praxisinhaber schließlich müssen neben den medizinischen auch die betriebswirtschaftlichen Aspekte im Auge behalten. Eine Gemeinschaftspraxis mit drei Hausärzten im niederbayerischen Fürstentum erklärt, wie sie dem permanenten Zeitdruck ein Ende gemacht hat.

„Der Nächste bitte...“ – Der ständige unstrukturierte Patientenandrang in einer „Run-in-Praxis“ führte auch in unserer hausärztlichen Gemeinschaftspraxis über Jahre hinweg des öfteren zu dem Gefühl, heute niemals fertig zu werden. Um nicht in einen Sog aus fehlender Erholung, Erschöpfung, Hektik und Frust zu gelangen, in dem kommunikative und fachliche Fehler schwer vermeidbar sind, war beim Umzug in eine geräumigere Praxis vor zehn Jahren klar: Die Sprechstundenzeiten werden künftig exakt geplant und konsequent durchgehalten – mit Regeln, die für alle gleichermaßen gelten.

Auf Bewährtes zurückgegriffen

Wir versuchten es zunächst mit einem Nummern- und Markensystem. Allerdings erwies sich dieses im Alltag als zu unflexibel und unüberschaubar und brachte keine Zeitersparnis. Der Ärger wurde anders, aber nicht weniger! Auch mit einer PC-Bestellliste, wie sie unsere Praxissoftware unterstützt, schien keine Vereinfachung möglich. Denn die Terminvergabe fand und findet hauptsächlich



Das Wartezimmer bis auf den letzten Platz besetzt und kein „Entkommen“? Auch das ist ein Fall für „gelebtes“ Qualitätsmanagement!

am Telefon statt. Deshalb gingen wir zu einem schriftlichen Bestellsystem mit traditionellem Terminbuch über.

Termine im Viertelstundentakt

Als Terminabstand legten wir grundsätzlich eine Viertelstunde fest. Vormittags, zwischen 8 und 13 Uhr, vergeben wir bis zu 15, abends, von 16.30 bis 19 Uhr, maximal 10 Termine pro Arzt. Für Gesundheitschecks, Krebsfrüherkennungs-, Kinder-Vorsorge- und Ultra-

Eine Haftnotiz mit Uhrzeit auf jeder Patientenkartei verrät dem Arzt, ob er im Zeitplan liegt.

schalluntersuchungen sowie kleine chirurgische Operationen und Ergometrien werden doppelte Termine eingeplant. Sie werden längerfristig fixiert, in der Regel zwei, maximal aber vier Wochen im voraus. Doppeltermine werden möglichst auch für absehbar zeitaufwendigere Fälle wie bisher unbekannte Patienten, DMP-Teilnehmer, Patienten in schweren

seelischen Konfliktlagen oder mit aktuell lebensverändernden Erkrankungen vergeben. Wenn eine Kontrolluntersuchung oder ein Verbandswechsel nötig ist, kann der Patient auch gleich in der Praxis den nächsten Termin vereinbaren.

Ein „Post-it“ kontrolliert den Zeitplan

Bereits am Vortag bereiten die Helferinnen die Karteien vor. An jeder vermerken sie mit einem Haftzettelchen die Uhrzeit, für die der jeweilige Patient einbestellt wurde. So weiß der behandelnde Arzt, ob er im Zeitplan liegt bzw. ob und wie lange sein Patient im Wartezimmer sitzen mußte. Verspätete Patienten müssen, außer bei wirklichem Notfall, warten, bis die pünktlichen versorgt sind und eine Lücke frei wird. Seither kommen nur noch wenige zu spät.

Genügend Zeitpuffer für Akutfälle

Für Akutfälle vergibt eine Helferin jeden Tag eine halbe Stunde vor Sprechstundenbeginn telefonisch Termine. Für Patienten, die einfach so frühmorgens in die Praxis kommen, ist bei jedem Arzt gleich zu Beginn der Sprechstunde ein Termin

frei. Rund ein Drittel der Termine pro Tag und Arzt ist als Puffer für Akut- und Notfälle reserviert. In Zeiten mit erfahrungsgemäß höherer Arbeitsdichte, z. B. während einer Grippewelle, bei Urlaubsvertretungen oder „Termin-Stau“ vor und nach dem Praxisurlaub, werden statt Festterminen noch größere Zeitpuffer für Akutfälle eingeplant.

Insel der Ruhe statt Dauerstreß

Die mutigste und wichtigste Errungenschaft unseres Bestellsystems: Zwischen 10.15 und 11 Uhr ist für Ärzte eine große Pause eingetragen! Diese Zeit brauchen wir nicht nur für Kaffee und Breze, um die Post zu sichten oder Fälle zu besprechen. Sie ist auch ein Zeitpuffer, wenn doch mal ein Patientengespräch länger dauert oder ein dringender Hausbesuch aus der Sprechstunde heraus notwendig wird. Alle zwei Wochen findet an einem Mittwoch zu dieser Zeit auch eine viertelstündige Konferenz mit dem Team statt. Die regelmäßigen Visiten in Altenheimen und weniger dringliche Hausbesuche erledigen die Ärzte dagegen nach 13 Uhr.

Weniger als zehn Minuten Wartezeit

Natürlich hat die notwendige Stringenz unseres Bestellsystems bestimmte Patienten frustriert und zu einem Arztwechsel veranlaßt – insbesondere diejenigen, die grundsätzlich einen Sonderstatus bei der Terminvergabe oder eine besondere Dringlichkeit beansprucht haben. Inzwischen ist das Anmelden per Telefon jedoch zur Selbstverständlichkeit geworden und sogar einige der anfangs Abgewanderten kommen wieder in unsere Praxis. Schließlich hat unser Bestellsystem nicht nur zu einem entspannteren Arbeiten für Ärzte und Helferinnen geführt, sondern auch zu zufriedeneren Patienten: Denn sie müssen im Schnitt weniger als zehn Minuten warten. ■

Dr. med. Franz Dietz

*Facharzt für Allgemeinmedizin
94081 Fürstzell*

Für den Anhang im QM-Ordner

Interessant in dieser Ausgabe:

- Malariaphylaxe für Migranten auf Heimatbesuch
- Hochdrucktherapie update 2007

Einfach **schnell** sicher sein. Mit dem neuen CONTOUR® von Bayer:

- Messergebnis in nur 5 Sekunden
- Verbesserte Sensortechnologie – auch geeignet für Peritonealdialyse-Patienten und bei Neugeborenen

Bewährte Vorteile:

- Ohne Codieren: Ausschluss einer möglichen Fehlerquelle
- Einfache Handhabung
- Geringe Blutmenge (0,6 µl)

neu
von Bayer



Abbildung vereinfacht

Passende Sensoren:
Ascensia MICROFILL®

Mehr Infos unter
Bayer Diabetes Service:
0800/72 61 880 (kostenfrei)
www.ascensia.de



CONTOUR®

Bayer HealthCare