

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie löse ich das Problem der langen Wartezeiten?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**

*MEDplan 1120 Wien,*

*Tel. 01/817 53 50-260,*

*www.medplan.at,*

*Fragen & Anregungen:*

*praxis@aerztemagazin.at*

**EIN ÜBERFÜLLTES** Vorzimmer sorgt nicht nur für nervige Patienten, sondern erhöht auch den Arbeitsdruck auf Ordinationsleitung und Team. In Deutschland griff eine Gruppenordination für Allgemeinmedizin zur Selbsthilfe und entwickelte nach eigenen Bedürfnissen ein Anmelde- und Terminvergabesystem, um den permanenten Arbeitsdruck zu lindern. Die Hamburger Allgemeinärztin Ulrike Stewien und ihr Kollege Turgut Koca überprüften die

Sprechzeiten und die Zahl der Hausbesuche, erstellten Statistiken und ermittelten das Verhältnis zwischen Akut- und Terminfällen. Sie errechneten, wie häufig sie welche Diagnostik anwendeten und wie viel Zeit sie für welche Patienten benötigten. Ergebnis der Datenerhebung war ein Terminmodell, bei dem beide Ärzte an jedem Arbeitstag jeweils Sprechzeiten-Blöcke für Termin- und für Akutfälle anbieten.

**BEI TERMINPATIENTEN** achten die Praxismitarbeiter darauf, welche Diagnostik erforderlich ist und ob geriatrische Patienten dabei sind. Wenn möglich, werden Patienten mit gleicher Diagnostik geballt einbestellt. Patienten ab 80 Jahren, für die in aller Regel mehr Zeit einzuplanen ist, bestellen die Mediziner bevorzugt mittwochs und freitags ein. Diese Tage weisen den geringsten Patientenzustrom auf. Ergänzt wurde das Modell durch die Möglichkeit, Termine online zu buchen. Dafür schalteten die Ärzte zehn Prozent ihrer Sprechstundenzeiten über einen Online-Kalender frei. Aktuell weiten die Ärzte diesen Anteil auf Grund des steigenden Zuspruchs aus, da rund 15 Prozent der Patienten ihre Termine bereits online buchen.

**IN SUMME BERICHTEN** die beiden Mediziner, dass sich der Arbeitsdruck bei zumindest gleichbleibender Auslastung verringert habe. Als besonders wirkungsvoll erweise sich die Bündelung der Terminpatienten nach ihren Therapie-Bedürfnissen. Der Zeitbedarf könne exakter eingeschätzt werden und die Sprechstunden ließen sich kompakter strukturieren.