

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie optimiere ich die Öffnungszeiten meiner Ordination?



Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,
Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at

WIR STELLEN bei unseren Klienten sehr wohl einen positiven Zusammenhang zwischen der Anzahl der Sprechstunden und der Höhe des Umsatzes fest. Wer sich bislang mit vier mal vier Sprechstunden pro Woche begnügt hat, darf auf ein starkes Wachstum hoffen, wenn er seine Öffnungszeiten auf die späten Abendstunden und auf den Samstag ausweitet. Eine Ordination, die vormittags und nachmittags einige Stunden verfügbar ist, wird

sehr rasch ein verstärktes Patientenaufkommen verzeichnen dürfen. Allerdings sind dem Zuwachs an Patienten und Umsatz gewisse Grenzen gesetzt. Wer seine Ordination bereits sechs Stunden täglich oder mehr offen hält, wird nur mehr geringere Zuwächse verzeichnen können.

Neben der Deckelung der Kassenhonorare gibt es bei der Frage der Öffnungszeiten aber auch noch ein weiteres Faktum zu bedenken. Die Gefahr des Ausbrennens steigt dabei überproportional. Burnout ist dabei meist ein unzureichender Begriff. Ich habe häufig beobachtet, dass die medizinische Verantwortung stärker an den Nerven nagt als beispielsweise bei einem überarbeiteten Softwareentwickler. Wer viel arbeitet, benötigt mehr Ruhe. Dieses (arbeits-)medizinische Gesetz können auch keine Mediziner aushebeln.

Allerdings geht es auch nicht nur um die bloße Zahl an Ordinationsstunden. Wir haben festgestellt, dass Ärzte mit einer zielgruppenorientierten Praxisöffnung große Erfolge verbuchen. Eine Spezialsprechstunde für Kinder und Mütter am Nachmittag nach dem Kindergarten brachte einem Allgemeinmediziner in Wien viele neue Patienten. Genauso haben Öffnungszeiten nach dem Feierabend zwischen 17 und 20 Uhr hohe Attraktivität für die arbeitenden Patienten, während Pensionisten leicht auf den Vormittag zu kanalisieren sind.

Unsere Analysen zeigen, dass Patienten nicht mehr länger gewillt sind, ihren Tagesablauf nach den Öffnungszeiten des Arztes auszurichten, sondern sich immer häufiger den Arzt suchen, der ihren Bedürfnissen entgegenkommt. Es kommt hier zwischen einzelnen Ordinationen zu starken Wanderbewegungen in der Patientenschaft. Flexible Öffnungszeiten sind deshalb auch eine überaus geeignete Methode, sich diesem Wandel der Patientenansprüche zu stellen.