

Zeitmanagement verkürzt Wartezeiten und vermeidet Stress in der Praxis

Mit Pufferzeiten können auch Notfälle problemlos eingeschoben werden

Die Anzahl der Patienten im Wartezimmer nimmt kontinuierlich zu und niemand im Praxisteam kann sich den Luxus einer Verschnaufpause leisten. Auch die reguläre Sprechstundenzeit wird einmal mehr deutlich überschritten. Alle sind im Stress und fragen sich: Wo ist die Zeit heute wieder geblieben? Woran liegt es, dass in manchen Praxen kaum Wartezeiten entstehen und in anderen Praxen die Toleranzgrenze von Patienten und Praxisteam permanent gereizt wird? Der 12. Teil der **ergo**-QM-Serie befasst sich mit dem anspruchsvollen Thema Zeitmanagement und Terminorganisation.

Probleme mit dem Zeitmanagement und der Terminorganisation zeigen sich in unterschiedlichster Weise. Anzeichen sind Stresssymptome, angespanntes Arbeitsklima, Anzahl der Beschwerden, aufgetretene Fehler und weitere negative Aspekte. Im Ergebnis führen diese Probleme immer zu Wartezeiten und Unzufriedenheit. Damit kommt die interne Problematik auch bei den Patienten an.

Gründe für Wartezeiten gibt es viele. Und oft ergibt das Eine das Andere. Hier beginnt die Ursachenforschung im Rahmen des internen Qualitätsmanagements. Was sind die größten Störfaktoren und welches sind die Zeitkiller? Darüber hinaus werden die einzelnen Anforderungen untersucht und strukturiert. Welche Untersuchungen, Behandlungen und Therapieangebote bietet eine Praxis an, wie groß ist dabei der zeitliche Aufwand und wie lange dauert mit den notwendigen Informationen der jeweilige Sprechstundentermin?

AUF DER BASIS dieser Informationen entsteht eine Sammlung unterschiedlicher Terminarten. Jede Terminart wird nun mit einer entsprechenden Zeittaktung verbunden und kann dann in das gesamte Zeitgerüst der Praxis eingebaut werden. So erhält

ein Standard-Untersuchungstermin zum Beispiel zehn Minuten, Gesundheitscheck, Vorsorge- oder Ultraschalluntersuchungen bekommen das doppelte Zeitfenster eingeräumt, ein Impf- oder Blutabnahmetermin wird dagegen nur mit fünf Minuten berücksichtigt.

WICHTIG IST nun, dass alle Teammitglieder diese Kriterien kennen und sich selbstverständlich an die vereinbarten Spielregeln halten. Das bedeutet auch, dass keine Termine doppelt vergeben werden. Patienten, die zu spät kommen, müssen warten, bis eine Lücke frei ist und alle Pünktlichen versorgt wurden. Dies hat auch zur positiven Folge für die Praxis, dass meist ein Lerneffekt entsteht und nur noch wenige Patienten zu spät kommen.

FÜR AKUT- UND NOTFÄLLE werden Pufferzeiten reserviert. Wie viele und wie oft (zum Beispiel eine zehnmündige Pufferzeit pro zwei Stunden) entscheidet die Praxis auf Grund vorhandener Erfahrungswerte und erweitert diese bei Bedarf, das heißt bei Grippenwellen, nach und vor Urlaubsterminen oder während Vertretungszeiten. Werden diese Regeln eingehalten, ist auch eine fest eingeplante Kaffeepause kein Luxus mehr, sondern wird zum Standard.

IMMER WIEDER auftretende Zeitkiller sind beispielsweise folgende Fälle: Akut- und Notfallpatienten sprengen den Zeitrahmen, weil auch Altbeschwerden gleich mit behandelt werden sollen. Doch auch bei noch so hoher Dienstleistungsorientierung sollte das Terminsystem nicht permanent selbst unterlaufen werden. Da hilft nur Konsequenz. Das bedeutet: Freundlich und höflich auf einen neu zu vereinbarenden Termin verweisen.

DIE REIHE der Störfaktoren und Zeitkiller kann beliebig erweitert werden. Private Telefonate, Pharmareferentenbesuche und die zu spät kommende Praxisleitung gehören ebenso dazu wie fehlende Absprachen oder Zuarbeit im Praxisteam. In der Teambesprechung werden nach der Problemanalyse genau und präzise die gemeinsamen Ziele festgelegt. Sobald das notwendige Problembewusstsein im Team besteht, fällt die Umsetzung der neuen Spielregeln und Maßnahmen leicht(er). Am Erfolg erfreut sich nicht nur das gesamte Praxisteam, sondern auch die Patienten profitieren auf Grund deutlich gesunkener Wartezeiten.

WEITERE INFORMATIONEN rund ums Thema QM erhalten interessierte Praxen bei den Qualitätsmanagementberatern der KVBW. Zum Service des QM-Teams gehören zum Beispiel persönliche und telefonische Beratungen sowie Bereitstellung von Mustern und Informationsunterlagen. Kontaktaufnahme über den Praxisservice Tel. →0711/7875-3300 oder per E-Mail an praxisservice@kvbawue.de.

