

PRAXISFÜHRUNG

Ein Drittel mehr Patienten bei gleichem Aufwand

Durch professionelles Praxismanagement sei in nahezu jeder Arztpraxis noch eine Effizienzsteigerung möglich, meint der Autor. Nachfolgend einige Beispiele, in welchen Bereichen oftmals Potenziale für eine Effizienzsteigerung versteckt sind

Wer kennt das nicht? Montagmorgen in der Arztpraxis – Stress, Hektik, ungeduldige Patienten und dazu vielleicht noch ein Notfall. Die Mitarbeiterin am Empfang arbeitet einige Stunden an ihrer Leistungsgrenze.

Dass am Montagmorgen in der Praxis ein Flaschenhals entsteht, ist durchaus nachvollziehbar. Das „Problem“ beginnt damit, dass mehrere Patienten gleichzeitig zur Praxis hereinkommen. Die Anliegen reichen von „zum Termin einbestellt“, „nur ein Rezept holen“, „eine Bescheinigung benötigen“, „einen Termin vereinbaren“ bis hin zu „einen Patienten abliefern“. Zwischendurch klingelt immer wieder das Telefon: Termine werden kurzfristig abgesagt oder verschoben, Rezepte bestellt, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen angefordert, und ein Taxifahrer will wissen, ob Patientin Müller abgeholt werden kann. Hinzu kommen kurz nach Beginn der Sprechstunde die „Rückläufer“ aus dem Behandlungszimmer, die sich wiederum in vielen Fällen an die Mitarbeiterin am Empfang wenden, da sie beispielsweise ein Rezept, eine Information, einen neuen Termin oder eine Bescheinigung benötigen. Nicht zu vergessen: dazwischen immer wieder Telefonate. Die Unterbrechungen durch ungeduldige Patienten, die aus dem Wartezimmer kommen und nachfragen, wann der Herr Doktor endlich für sie Zeit hat, vernachlässigen wir an dieser Stelle.

Wie aus dem Szenario leicht zu erkennen ist, führen viele Faktoren zu einer unbefriedigenden Situation. Die Überlegung, wie ein oder zwei Veränderungen eine maximale Effizienzsteigerung bewirken kön-

nen, sollte man besser aufgeben. Ein Maximum an Effizienz ist vielmehr nur durch viele kleine Optimierungen zu erzielen.

Um eine Überlastung des Empfangs zu vermeiden, wäre es denkbar, bestimmte Ströme (wie oben beschrieben) zu kanalisieren. Je nach baulicher Situation könnten verschiedene „Terminals“ errichtet werden, sodass sich Patienten mit bestimmten Anliegen an bestimmte Terminals wenden müssen. Sollten bauliche Gegebenheiten eine Aufteilung in verschiedene Terminals verbieten, sollte das gesamte Praxisteam seinen Fokus darauf richten, der Kollegin am Empfang so gut es geht, den Rücken freizuhalten. Durch den Einsatz geeigneter Kommunikationsmittel, wie einer guten Telefonanlage, könnten Telefonanrufe ihrem Anliegen nach selektiert werden. Damit könnte eine weitere Entlastung der Mitarbeiterin am Empfang erreicht werden. Datenschutz und Diskretion sind in der beschriebenen Situation ebenfalls heikle Themen.

Unnötige Zeitverluste vermeiden

Im Alltag ist bei der Arbeit am Empfang meist Multitasking-Fähigkeit gefragt: Während mit einer Patientin am Telefon ein neuer Termin vereinbart wird, wird gleichzeitig mit einem anderen Patienten an der Rezeption gesprochen. Nebenbei werden Karteikarten für die nächsten Termine zurechtgelegt, während für einen anderen Patienten ein Rezept ausgedruckt wird.

Was hat jedoch dieses Chaosszenario mit einer Effizienzsteigerung zu tun? Die maximale Effizienz

kann nur erreicht werden, wenn eine Praxis maximal organisiert ist, sodass keine unnötigen Zeitverluste entstehen. Der beschriebene Alltag führt aber dazu, dass Patienten falsch einbestellt werden, weil Termine falsch vergeben oder falsch registriert werden. Das hat zur Folge, dass Patienten zu früh ins Behandlungszimmer gerufen werden, damit der behandelnde Arzt rasch tätig werden kann.

Den Empfangsbereich möglichst entlasten

Wegen des Chaos am Empfang muss der Arzt nachfragen, zu welchem Behandlungszimmer er als Nächstes gehen soll. Stress und Hektik bewirken, dass Patienten in das falsche Behandlungszimmer beordert werden. Der Arzt kommt mit seinem Patienten aus dem Zimmer für EKG/Ultraschall (Multifunktionszimmer) und will mit ihm in seinem Behandlungszimmer weitere Untersuchungen durchführen. Doch dort wartet bereits der nächste Patient. Schon startet die nächste „Stress-Kette“. Also wird wieder improvisiert.

Die wichtigste Managementaktion besteht darin, den besagten Flaschenhals zu vermeiden. Alle Aktionen, die den Empfangsbereich zusätzlich belasten, müssen anderweitig organisiert werden. Das Einrichten verschiedener Terminals, der Einsatz einer Planungssoftware und auch die Bildung von Termingruppen erleichtern den Praxisalltag ungemein. Praxisinhaber, die entsprechende Empfehlungen ganzheitlich umgesetzt haben, bestätigen, dass ein Drittel Patienten mehr bei gleichem Zeitaufwand behandelt werden können. ■

Udo Simianer