

Terminbuch optimieren

EFFEKTIVES UND ENTSPANNTES ARBEITEN

Wer zuerst kommt, mahlt zuerst! Wann können Sie denn? Diese zwei Faktoren haben mit Terminmanagement wenig bis gar nichts zu tun. Patiententerminierung ist als Schaltstelle, in der die Fäden einer guten und effektiven Praxisorganisation zusammenlaufen, zu betrachten. Gutes Terminmanagement bestimmt und wird nicht fremdbestimmt.

Uwe Zoske

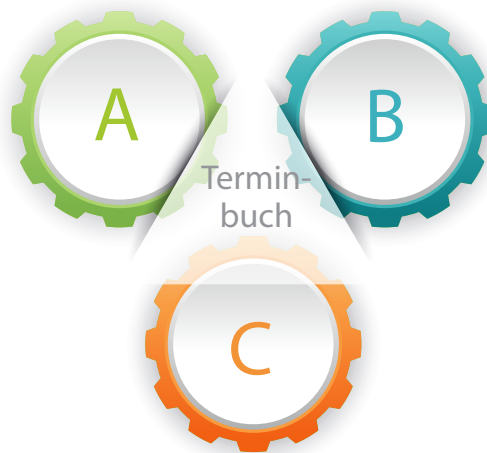
☞ Wunschpatienten bezeichnen wir als A-Patienten: Sie erfüllen die Anforderungen, die Sie formuliert haben, um ihre Praxisziele erreichen zu können. Eigenschaften können sein, dass sie regelmäßig zur Vorsorge kommen, pünktlich erscheinen, Ihren Therapievor schlägen folgen und Ihre Praxis empfehlen. B-Patienten lassen einige dieser Eigenschaften vermissen, verfügen aber über eine gute Grundmotivation, während C-Patienten nur dann die Praxis aufsuchen, wenn sie ein akutes Problem haben – dann aber erwarten sie, sofort „bedient“ zu werden. Die Kriterien bestimmen aber immer Sie selbst.

A-B-C-Kategorisierung umsetzen

A-Patienten erhalten die attraktiven Behandlungszeiten, nämlich die frühen und späten Termine, die Ihre Mitarbeiter mit einem Vorlauf von einigen (drei bis fünf) Tagen reservieren. Dadurch soll vermieden werden, dass B- und C-Patienten diese Termine blockieren. Erst wenn absehbar ist, dass es nicht gelingt, die reservierten Zeiten mit A-Patienten zu füllen, bekommen auch B- und C-Patienten die Möglichkeit, Termine in diesen Blöcken wahrzunehmen. Die restlichen Zeiten stehen den B- und C-Patienten zur Verfügung. Grundsätzlich haben aber A-Patienten „freie Fahrt“ und können auch außerhalb der A-Blöcke ihren Wunschtermin bekommen. Zudem lassen sich weitere Blöcke einbauen, beispielsweise für Neupatienten, für die Sie mehr Zeit einplanen, sowie Zeitpuffer, die sie Patienten anbieten, die eine kurzfristige Weiterbehandlung benötigen. Für alle Blöcke ist eine Vorlaufzeit definiert, die festlegt, ab wann sie mit anderen Terminen belegt werden können, um ein volles Terminbuch zu sichern.

Erste Voraussetzung aber ist, dass alle Patienten mit dem Buchstabensystem gekennzeichnet werden,

was Aufgabe des Arztes ist. Sie geben also nach der Behandlung jedem Patienten sein Kürzel, was in einem elektronischen System sehr viel einfacher umzusetzen ist. Ohne diese Kürzel hat der Terminmanager keine Chance, die Termine gemäß den Vorgaben zu vereinbaren. Bei Anruf oder persönlichem Erscheinen des Patienten ruft er sich die Patientenakte auf und erkennt sofort, um welchen Patienten es sich handelt.



Die konsequente Terminvergabe nach den Kriterien A (Wunschtermine für zuverlässige, regelmäßig erscheinende Patienten), B (Wunschtermine nur, wenn nicht belegt für einigermaßen zuverlässige Patienten) und C (freigebliebene Termine für spontan auftauchende Patienten) führt zu weniger Wartezeiten.

Die Terminierung

Am einfachsten sind A-Patienten zu terminieren, da sie sich grundsätzlich ihren Termin aussuchen können und dieser, wie oben beschrieben, auch außerhalb des A-Blocks liegen kann. Dennoch sollten die Patienten geführt werden, im ersten Schritt mit der einfachen Frage „Vormittags oder nachmittags?“, um nachfolgend ein Terminangebot zu unterbreiten. Für B- und insbesondere C-Patienten stehen dagegen nur begrenzte Zeiten zur Verfügung. Sollte ein Patient einen Wunsch äußern, der in einem A-Block liegt, erhält er die Aussage, dass die Termine mit einem langen Vorlauf belegt sind, um ihm die Behandlung in einem B- oder C-Block

anzubieten. Es gilt, diesen Vorschlag als für ihn positiv darzustellen. Wir empfehlen eine rhetorische Schulung des Rezeptionsmitarbeiters, um dem Patientendruck auf eine nette, verbindliche Art standzuhalten und im Sinne der Praxis zu terminieren.

Durchsetzungsstärke gefordert

Ein funktionierendes Terminmanagement ist eine echte Herausforderung für Rezeptionsmitarbeiter. Es ist daher nicht angezeigt, dass alle Mitarbeiter Termine vergeben dürfen, denn nicht alle werden in der Lage sein, das vorgegebene System umzusetzen. Es bedarf der Durchsetzungsstärke, des rhetorischen Geschicks und einer Verbindlichkeit gepaart mit großer Freundlichkeit. Nicht selten üben Patienten Druck aus, um ihren Terminwunsch erfüllt zu bekommen. Wenn sich die Praxis diesem Druck aber nicht stellt, wird sie keine Chance haben, ein funktionierendes Terminmanagement zu installieren. Versierte Terminmanager orientieren sich an den Vorgaben des Terminsystems, das farblich dargestellt werden sollte, z. B. grün für A, gelb für B und rot für C.

Wir empfehlen, gezielt einen Mitarbeiter mit der Verantwortung für das Terminmanagement zu betrauen. Er hat zudem die Aufgabe, dafür Sorge zu tragen, dass das System funktioniert, auch wenn er nicht in der Praxis ist. Und Ärzte sollten sich nicht dazu hinreißen lassen, den Patienten Termine zu versprechen, die die Autorität des Terminmanagers untergraben, denn in der Regel wissen Sie nicht, ob Ihr Termin in das Terminsystem passt. Natürlich stellen dringende medizinische Notfälle die Ausnahme von der Regel dar.

Reibungsarme Abläufe

Die Vorteile des klar strukturierten Terminbuchs liegen auf der Hand. Die Abläufe funktionieren so viel reibungsloser. Sie schaffen sich Freiraum, beispielsweise um Leistungen auszubauen oder Therapien anzubieten, die schon lange darauf warten, realisiert zu werden. Es tritt grundsätzlich eine Entspannung bei allen Beteiligten ein. Auch die Patienten werden es Ihnen danken, denn ein ganz entscheidendes Beurteilungskriterium sind die Wartezeiten, die gerade anspruchsvolle Patienten nur bedingt akzeptieren.

Literatur beim Autor

**DER AUTOR**

Uwe Zoske

ZOSKE & PARTNER

Praxismarketing

65329 Hohenstein

Tel.: +49 (0)6120 - 903 516

uz@zoskeundpartner.de