VIELE KLEINE FEHLER – EIN GROSSER FEHLBETRAG

Nadine Strebel (FEDERER & PARTNERS)

Es gibt Ärzte, die arbeiten wenig, verdienen aber überdurchschnittlich gut. Wo liegt das Geheimnis dieses scheinbaren Widerspruchs? Es liegt in der effizienten Ablaufplanung der Praxis und entsprechender Delegation an die MPAs. Wie der nachstehende Ablauf zeigt, kann dies in jeder Praxis umgesetzt werden.

Patchwork-Agenda durch passive Terminvergabe

Die effiziente Planung fängt bereits mit der richtigen Terminvergabe an: Der Patient benötigt einen Termin und ruft in der Arztpraxis an. Die MPA fragt den Patienten nach seinen Anliegen, triagiert diese und vergibt ihm einen Termin. Typischerweise fragt die MPA den Patienten, wann es ihm denn am besten passt. Diese Terminvergabe wird auch passive Terminvergabe genannt. Das heisst, dass der Patient den Termin bestimmen darf und nicht die MPA. In der Folge ergeben sich in der Agenda diverse Lücken, eine sogenannte Patchwork-Agenda ist das Resultat. Gewisse Tage sind sehr streng, wobei andere Tage für den Arzt etwas angenehmer erscheinen. Bei einer passiven Terminvergabe entstehen nicht nur grosse Umsatzverluste, sondern zusätzlich ein grosser Zeitverlust. Die Telefonate dauern in der Regel viel zu lang. Die MPA ist die Managerin der Sprechstunde – die Agenda der Schrittmacher der Sprechstunde. Eine professionelle, aktive Terminvergabe spart rund 1.5 MPA-Stunden pro Tag!

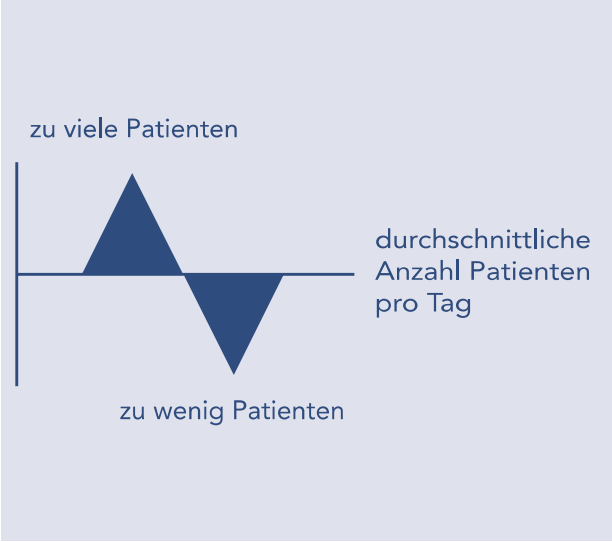

Abbildung 1: Der fatale Double Dip

Der fatale Double Dip (doppelter Umsatzverlust):

- Bei zu vielen Patienten können nicht alle Leistungen erbracht werden → Umsatzverlust.
- Bei zu wenig Patienten werden keine Leistungen erbracht → Umsatzverlust.
- Ziel: Umsatzverluste durch Schwankungen in der Patientenzahl vermeiden.

Konsultation

Der Patient betritt die Praxis und wird durch die MPA begrüsst. Ist der Patient zum ersten Mal in der Praxis, werden alle seine Personalien aufgenommen. Die Krankenkassenkarte wird verlangt. Die MPA bittet den Patienten zudem, das Personalienblatt auszufüllen. Vollständig ausgefüllte Personalienblätter reduzieren unnötige Rückfragen.

Nun ist Delegation gefragt – als Arzt sollten Sie sich ausschliesslich auf die ärztlichen Leistungen konzentrieren. Benötigt der Patient

Voruntersuchungen wie zum Beispiel ein Labor, Röntgen, Lufu, EKG usw., werden diese vorgängig durch die zuständige MPA durchgeführt. Müssen beim Patienten im Vorfeld Blutentnahme und Laboruntersuchungen gemacht werden, ist es von Vorteil, ihn für einen separaten Termin einzubestellen. Der Termin mit dem Arzt, um die Ergebnisse zu besprechen, wird ein paar Tage später vereinbart. Denn serielle Termine führen regelmässig zu Terminkollisionen und bringen Unruhe in den Ablauf.

Der Patient hat sich nun ins Wartezimmer gesetzt. Wie lange darf die Wartezeit für den Patienten betragen? Ist es unangemessen, den Patienten warten zu lassen? Das Wartezimmer heisst Wartezimmer, weil man dort warten muss. Wenn der Patient nicht warten muss, wartet meistens der Arzt. Dies bedeutet Zeit- und Umsatzverlust.

Entscheidend ist, wie viele Sprechzimmer der Arzt in der Praxis zur Verfügung hat. Arbeitet der Arzt nur in einem Sprechzimmer oder benutzt er mehrere? Ideal ist, wenn der Patient in einem freien Sprechzimmer vorgesetzt wird und der Arzt pendelt. So entstehen die geringsten Zeitverluste.

Der Arzt behandelt den Patienten. Der Patient hat diverse Anliegen, die er jedoch nicht vorgängig am Telefon bei der MPA angemeldet hat. Die Zeit reicht nicht. In solchen Fällen ist es ratsam, wenn möglich hart zu bleiben und einen neuen Termin zu vergeben. Immer nach dem Prinzip «one session – one topic».

Nach der Konsultation begleitet der Arzt den Patienten an den Empfang zurück, delegiert von da aus das weitere Vorgehen und und verabschiedet den Patienten. Dieses Vorgehen ist in vielen Praxen zu beobachten und einer der grössten Zeitfresser im Praxisalltag. Besser ist eine professionelle Delegation (Chat, Laufzettel). Dies verhindert Unruhe und Stress und spart circa 1.5 Stunden Sprechzeit pro Tag. Die MPA koordiniert das weitere Vorgehen, und der Patient verlässt die Praxis.

Nachbereitung

Der Arzt notiert den Verlaufseintrag in der Krankengeschichte des Patienten. Die Einführung der elektronischen Krankengeschichte spart im Schnitt 0.5 MPA-Stellen, denn die grössten Zeitverluste entstehen beim Heraussuchen und Versorgen der Papier-Krankengeschichten.

Wenn Sie das falsch machen …	**… verlieren Sie!** **Ø Zeit** **Ø Umsatz**
Terminvergabe	3 Minuten
Serielle Termine	5 Minuten
Warten auf die Patienten	5 Minuten
Patientenführung/Delegation	3 Minuten
Überschreitung der Konsultationszeit	5 Minuten
Papier-Krankengeschichten	8 Minuten
Berichte	10 Minuten
Tagesjournal	300 Franken/Tag

echt.raum

Architektur, Praxisdesign & Projektmanagement

Die Praxen von echt.raum zeichnen sich durch eine hohe entwerferische Qualität aus. Als Architektinnen ETH / SIA wissen wir, was gutes Design ist. Wir sind Perfektionistinnen und erstellen individuelle Praxen nach Ihren Bedürfnissen. Um einen sauberen Planungs- und Ausführungsverlauf zu garantieren, übernehmen wir auch das Projektmanagement und die Bauleitung. So haben wir alles im Griff.

echt.raum I Lavaterstrasse 69, 8002 Zürich I www.echtraum.ch I 043 333 06 77 I info@echtraum.ch

Wer verrechnet die erbrachten Leistungen? Werden die Leistungen korrekt verrechnet? Wird zu viel oder gar zu wenig verrechnet? Das Tagesjournal sollte täglich kontrolliert werden, erfolgt dies nicht, beträgt der tägliche Umsatzverlust in einer Grundversorgerpraxis circa 300 Franken.

Der Patient muss zu einem Kollegen überwiesen werden oder ein Bericht der Konsultation muss erstellt werden. Lange Berichte dienen meist der Selbstdarstellung und werden nicht gelesen. Kurze Berichte werden hingegen gerne gelesen (zu lange Berichte = Zeitverlust).

Fazit

Es ist nicht einfach, die vielen kleinen täglichen Fehler zu eliminieren. Die Belohnung für eine Praxisoptimierung ist jedoch ansprechend: Zeitgewinn, Umsatzgewinn und eine bessere Work-Life-Balance.

Nadine Strebel

Consultant
FEDERER & PARTNERS

FEDERER & PARTNERS ist seit zwanzig Jahren in der Unternehmensberatung im Gesundheitswesen tätig. Die Beratungsschwerpunkte liegen in den Bereichen Praxis-/Zentrumsgründungen, Optimierung bestehender Praxen sowie Praxisverkauf. Nadine Strebel betreut seit 2018 die Analyse und Optimierung von Arztpraxen.

FEDERER & PARTNERS
Unternehmensberatung
im Gesundheitswesen AG
Mitteldorfstrasse 3
5605 Dottikon
056 616 60 60
nadine.strebel@federer-partners.ch
www.federer-partners.ch