

**Neue Therapieoption
bei Multipler Sklerose**

**Pillen
Spritzen –
oder doch
Skalpell?**

■ **Honorarreform,
nächste Runde:
Asymmetrischer
Irrsinn**

■ **Automatisierte
Terminvergabe:
Die Patienten
sind zufrieden**

■ **Arzt
in Finanznöten:
Operation
Praxisrettung**

ANZEIGE

THE LINDE GROUP

Linde

Medizinische Gase bestellen Sie telefonisch bei
Linde Gas Therapeutics unter 089. 37 00 01 95.

Automatisierte Terminvergabe, Patienten zufrieden

Meine Arzthelferinnen haben mehr Zeit fürs Wesentliche

Arztpraxen klagen heutzutage über zunehmende Unwirtschaftlichkeit. Ein Kostentreiber ist die Bedienung der zahlreichen Anrufe von Patienten, die einen Termin vereinbaren möchten (circa 80 Prozent der in einer Praxis eingehenden Anrufe). Verbringt eine Sprechstundenhilfe 25 Prozent ihrer Arbeitszeit mit Telefonaten, entstehen durch die traditionelle telefonische Patientenbetreuung im Durchschnitt monatlich circa 670 Euro beziehungsweise jährlich 8 000 Euro Kosten für die Terminvergabe, rechnet Professor Eckart Jacobi¹ vor. Diesen Kosten stehen keine direkten Einnahmen gegenüber. Der Inhaber einer Praxis für Rheumatologie, Physikalische und Rehabilitative Medizin hat sich aus dieser wirtschaftlichen Zwickmühle erfolgreich befreit – mit der automatisierten Terminvergabe.

Während das große Telefonaufkommen in einer Arztpraxis hohe Kosten verursacht, lässt die Erreichbarkeit häufig zu wünschen übrig. Praxisanschlüsse sind oft besetzt und außerhalb der Öffnungszeiten nicht erreichbar. Durch die Vielzahl an Telefonaten können oftmals auch die Patienten innerhalb der Arztpraxis nicht angemessen betreut werden, da die Sprechstundenhilfen wenig Zeit für Ihre eigentlichen Aufgaben haben.

Trendforschern², zunehmend bereit sind, Geld in ihre Gesundheit zu investieren. Dadurch entstehen Umsatzpotenziale, die eine Praxis nutzen sollte.

Mit dem Ziel, die Kosten zu senken und gleichzeitig die Erreichbarkeit zu erhöhen, hat Prof. Jacobi in seiner Praxis für Rheumatologie und Rehabilitation erfolgreich von traditioneller Terminvereinbarung über Sprechstundenhilfen auf schwerpunktmäßig automatisierte Terminvereinbarung umgestellt. Das Resultat ist außerordentlich positiv: Es hat die Anzahl der für Telefondienst zuständigen Sprechstundenhilfen reduziert und spart dadurch Kosten in signifikanter Höhe. Gleichzeitig gibt es ein überwiegend positives Feedback von den Patienten, die sowohl den von ihm implementierten Sprachserver als auch das Online-Portal der Praxis rege nutzen und deren Erreichbarkeit schätzen.

Terminvereinbarung sind zu jeder Zeit erreichbar. Im Folgenden werden beide Konzepte kurz erläutert.

Nutzung eines Terminsprachservers

Der Sprachserver nimmt den Anruf entgegen. Durch moderne dynamische Steuerung über Schlagworte ist der Sprachserver sehr benutzerfreundlich: Prof. Jacobi machte die Erfahrung, dass seinen Patienten teilweise nicht bewusst war, dass sie mit einem Computer gesprochen hatten. Der Sprachserver greift auf den Terminkalender zu und nennt dem Patienten den nächstmöglichen Termin. Wird der Termin akzeptiert, wird er in den Kalender eingetragen. Ist dies nicht der Fall, nennt der Sprachserver einen weiteren freien Termin. Bei einer zweiten Ablehnung durch den Patienten erfolgt eine Rufweiterleitung an die Praxis.

Die Dialoge sowie die Zugriffe des Sprachservers können individuell an die Bedürfnisse einer Praxis angepasst werden. Ein Dialog kann folgendermaßen ablaufen:

In der folgenden Tabelle ist das Ergebnis der Implementierung des Terminsprachservers durch die Praxis von Prof. Jacobi innerhalb eines Quartals dargestellt. Für das Quartal waren bereits viele Wiederholungstermine aus dem vorherigen Quartal vergeben – der Rest wurde durch den Sprachserver beziehungsweise die Sprechstundenhilfe mit Rückgriff auf den Praxisterminkalender vergeben.

Die Erfahrungen der Praxis von Prof. Jacobi sind durchaus Erfolg versprechend für die Zukunft der automatisierten Terminvereinbarung: es zeigt sich, dass 85 Prozent der Patienten durch den Sprachserver zufriedenstellend betreut wurden, wobei nur bei 23 Prozent aller

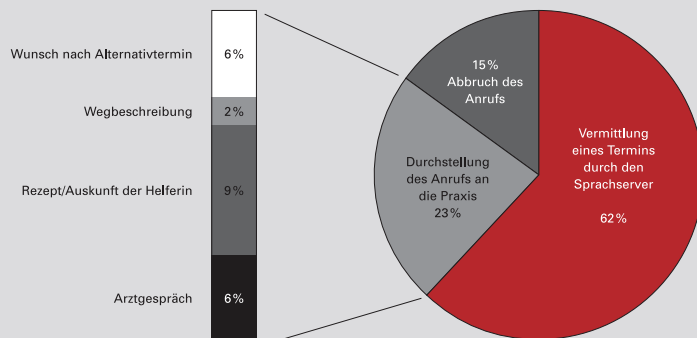
Vorteile automatischer Terminvereinbarung

Reduktion der Anzahl eingehender Anrufe um 60 %–80 %	✓
Rund um die Uhr Erreichbarkeit an 7 Tagen die Woche	✓
Hohe Qualität der Terminvergabe	✓
Entlastung der Helferinnen	✓
Zeitersparnis bei der Terminvergabe	✓
Kein Besetztszeichen mehr, keine Warteschleifen	✓
Senkung der administrativen Kosten	✓
Helferinnen haben mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben	✓
Erhöhte Patienten- bzw. Kundenzufriedenheit	✓

Erreicht man es, die eingehenden Anrufe zu reduzieren, z. B. durch eine automatisierte Terminvergabe, kann folglich damit bei gleichzeitiger Kostensenkung die Patientenzufriedenheit gesteigert werden. Außerdem besteht die Chance, dass die Sprechstundenhilfen in der zusätzlichen Zeit fakturierbare Leistungen erbringen. Dies ist besonders vor dem Hintergrund interessant, dass Patienten, laut im Gesundheitswesen führenden

Konzepte zur automatisierten Terminvereinbarung funktionieren einerseits über einen Terminsprachserver andererseits über das Internet. Der Sprachserver nimmt Anrufe entgegen und vergibt mit Rückgriff auf den Terminkalender der Praxis automatisch Termine. Die Online-Terminvereinbarung ermöglicht dem Patienten eine eigenständige Terminvereinbarung über das Internet. Sowohl der Terminsprachserver als auch die Online-

Implementierungserfahrungen der Praxis Prof. Jacobi im Quartal 2/2010 (650 Scheine inkl. Privatpatienten)



Anrufe eine persönliche Annahme durch die Sprechstundenhilfe erforderten. Die Arzthelferin wurde also wesentlich entlastet und konnte sich vermehrt um ihre eigentlichen Aufgaben kümmern – nämlich die Begrüßung von Patienten, die Organisation des Praxisablaufs, die Bearbeitung des Formularwesens, die Erledigung der Abrechnungen und die Unterstützung des Arztes bei medizinischen Tätigkeiten wie Blutabnahme.

Die Reaktion der Patienten auf den Sprachserver war altersunabhängig positiv. Sowohl jüngere Patienten als auch Senioren hatten keine Probleme mit der Nutzung des Sprachservers. Aufgrund des einfachen Dialoges führten auch Sprachdialekte zu keinerlei Schwierigkeiten. Einige Patienten hakten nach, ob die Terminvereinbarung erfolgreich war – dies war jedoch stets der Fall.

Wie auch bei der traditionellen Terminvergabe gab es Patienten, die zum vereinbarten Termin nicht erschienen. Die Quote ist allerdings mit der traditionellen Terminvergabe vergleichbar.

Nutzung eines Online-Terminvereinbarungsportals

Ein Online-Terminvereinbarungsportale ermöglicht die Terminvergabe via Inter-

SERVICE

- Weitere Informationen erhalten Sie über die Homepage der Praxis von Prof. Jacobi: www.jacobi.org.
- Für detaillierte Informationen zum Sprachserver bzw. zur Online-Terminvereinbarung kontaktieren Sie bitte James Hartman: james.hartman@termin24.net.

net. So kann der Patient eigenständig und zu jeder Zeit online Termine vereinbaren. Dafür muss er lediglich im Internet den Terminvereinbarungsdialo der Praxis öffnen und dort einen freien Termin auswählen. Der Dialog greift auf den Terminkalender der Praxis zu (Webkalender oder Schnittstelle zu Kalender eines Drittanbieters) und der Termin wird eingetragen.

Insgesamt werden die Erfahrungen mit Online-Terminvereinbarung durch Prof. Jacobi in der eigenen Praxis sowie durch Patienten und andere Arztpraxen, die die Konzepte implementiert haben, positiv bewertet. Die Praxis gibt heute für Wiederholungstermine Zettel mit der Internetadresse für die Online-Terminvereinbarung mit, die auch auf der Homepage publiziert wird. Dies hat auch zur Folge, dass einige Patienten freie Termine abfragen, diese aber nicht buchen. Im Juli 2010 wurden beispielsweise nur sieben Termine online gebucht, allerdings wurde 22-mal ein Termin ohne Buchung abgefragt. Dies zeigt ein großes Interesse und Neugierde der Patienten an der

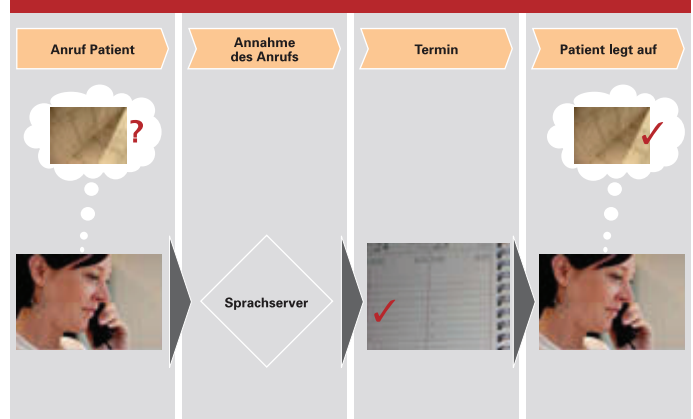
Online-Terminvereinbarung, unabhängig von dem Bedürfnis nach einem Termin.

Fragt Prof. Jacobi seine Patienten nach der Zufriedenheit mit der automatisierten Terminvereinbarung, äußern sie sich stets zufrieden und positiv – vor allem über die 100-prozentige Erreichbarkeit der Praxis für Terminvereinbarungen. Die Praxis hat den Vorteil, dass die Arzthelferinnen sich um ihre eigentlichen Aufgaben kümmern können beziehungsweise sogar fakturierbare Leistungen erbringen. Gleichzeitig wird durch Kostensenkung das ursprüngliche Ziel des Arztes erreicht – nämlich die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Praxis. ■

¹ Prof. Jacobi war langjährig Chefarzt einer großen Rehabilitationsklinik und ist wiss. Leiter des Forschungsinstituts für Rehabilitationsmedizin an der Universität Ulm. Forschungsschwerpunkte sind Prozessoptimierung und Gesundheitsökonomie. Nach Erreichen des 65. Lebensjahres hat er eine Facharztpraxis mit Kassenzulassung in Bad Wurzach eröffnet.

² für mehr Informationen siehe: Schmitt-Sausen, Nora: „Trendforschung Gesundheit: Umbruch als Chance begreifen“ in: Deutsches Ärzteblatt 2010; 107(7): A-265/B-233

Grundsätzliche Funktionalität eines Terminsprachservers



Dialogbeispiel (Sprachserver → Patient)

