

Leerlauf oder Wartezeit

Sind Patienten gern gesehen oder Störfaktoren?

Werter Kollege B.,

mit den Jahren wird man betriebsblind und hinterfragt bestimmte Abläufe immer seltener. So finde ich die Diskussion um Wartezeiten und Leerlauf, um Praxisorganisation und Personaldichte, finde ich auch Ihren Beitrag erfrischend.

Zum Thema Öffnungszeiten, Bestellsysteme, Patientenströme, Wartezeiten und Leerlauf gibt es sogar ernsthafte wissenschaftliche Arbeiten, gibt es allerdings kein Patentrezept. Darum gibt es auch immer wieder neue Überlegungen. Ganz allgemein kann man sagen: Je größer der Ärztemangel in der Region, je mehr Notfälle der Fachrichtung bzw. der Ausrichtung der Arztpraxis immanent sind, desto schwieriger wird die Organisation.

Dennoch kann man bestimmte Arbeitsabläufe und die Personalbesetzung optimieren. Voraussetzung ist natürlich immer eine solide Praxis-Analyse. Auch sollte man vor allen Veränderungen bewährter Abläufe auch den Rat der Mitarbeiter einholen sich ihrer Unterstützung bedienen.

Oft werden tatsächlich, ich habe das oft beobachten können, Patienten als störend empfunden. Das allerdings darf in meiner Praxis kein Patient merken!

Meine Mitarbeiter sind so trainiert, dass jeder Patient, egal wie voll die Praxis gerade ist, schon bei der Begrüßung das Gefühl vermittelt bekommt, dass er gern gesehen ist. Und alle Mitarbeiter wissen, dass unsere gesamte wirtschaftliche Existenz von unseren Patienten abhängt.

Über akute Erkrankungen und Notfälle müssen wir in diesem Zusammenhang nicht reden, über die ständigen Wiederholungsrezepte und Überweisungen zur fachfremden Behandlung schon: In meiner Praxis wird jeder Patient instruiert, dass ihm eine Vorbestellung viel Zeit spart: Das funktioniert inzwischen über Telefonanruf, Fax und neuerdings auch per Internet (Eingabe durch den Patienten auf meiner Homepage und Sofortausdruck in der Praxis als Fax) schon sehr gut.

Einen separaten, von der Anmeldung getrennten Telefondienst und telefonische Separierungen („Wollen Sie einen Termin, tippen Sie die Eins, haben Sie eine Nachfrage, tippen Sie die Zwei, ...“) kenne ich von sehr großen Gemeinschaftspraxen. In den meisten Fällen aber sind die Wünsche der Patienten um Rat, um Auskunft oder Termin, um Hausbesuch, Rezept, Einweisung oder Überweisung so differenziert, dass sie nur an einer Stelle, an der Anmeldung, qualifiziert zu lösen sind.

Im ganzen System der Praxisorganisation gibt es ein Nadelöhr, den Arzt. Vom Prinzip könnte er überall alles machen, könnte er jeden Mitarbeiter ersetzen. Umgekehrt aber geht das nicht. Darum ist das Personal, bei aller Wertschätzung seiner Arbeit, zur Entlastung des Arztes da, nicht umgekehrt. Und darum gibt es bei mir ein Prinzip: Wenn eine Arbeit von den Mitarbeitern erledigt werden kann, dann wird sie von den Mitarbeitern erledigt und nicht vom Arzt. Das Prinzip lässt sich auch anders formulieren: Delegieren, delegieren, delegieren. Je voller die Praxis und je länger die Wartezeit, desto wichtiger ist dieses Prinzip. Die Entlastung des Personals ist wichtig und braucht Organisation, darf aber nicht ärztlichen Einsatz kosten. Um ein Beispiel für dieses Prinzip zu nennen: Solange auch nur ein Mitarbeiter in meiner Praxis ist, gehe ich nicht ans Telefon, selbst wenn ich daneben stehe. Dafür ist meine Arbeitszeit zu kostbar.

Zur Personal-Besetzung gilt: Soviel Personal, wie nötig und so wenig wie möglich. Darum arbeiten bei mir alle Mitarbeiter in Teilzeit (34-32-26-24-20-8 Wochenstunden), womit alle auch sehr zufrieden sind.

Die Vorteile zeigen sich z. B. in ihren Urlaubszeiten, die sich da besser über das Jahr verteilen und vor allem bei akuten Erkrankungen. Da sind Vertretungen viel leichter möglich. Bei längeren Erkrankungen gilt: Von einer vollzeitbeschäftigten Mitarbeiterin darf man schon mal Überstunden erwarten, nicht aber auf Dauer. Dagegen ist eine Mitarbeiterin bei bspw. 26 Wochenstunden schon eher bereit, auch eine längere Zeit 36 Std. pro Woche zu arbeiten. Man hat bei Teilzeitarbeit, so wie Sie sich das wünschen, eine wirklich gute Flexibilität des Personals. Und es ist Teilzeitarbeit auch wirtschaftlich: Überstunden lassen sich durch Freizeit abgelten, so steht es bei mir auch in jedem Arbeitsvertrag, es werden keine zusätzlichen Überstunden-Zuschläge fällig.

Sie haben, völlig zu Recht, auch die EDV erwähnt: Ein gutes Programm ist heutzutage wichtigste Voraussetzung für einen guten Praxisablauf. Wo immer man wiederkehrende Arbeitsabläufe damit verkürzen kann, muss man die EDV nutzen. Auch damit kann man sich selbst und die Mitarbeiter entlasten und die Wartezeiten verkürzen.

Werter Kollege B,

Sie haben mich sicher gut verstanden: Patienten sollten keine Störfaktoren sein. Vorbestellungen aber können die Abläufe sehr verbessern.

Und die Berechnung von Personalstunden, wie diskutiert, kann bei der so individuellen Situation einer jeden Arztpraxis nur eine Orientierung geben, viel wichtiger erscheint mit die Teilzeitarbeit für die Mitarbeiterinnen.