

Termine rund um die Uhr

Wie die Online-Terminplanung Patienten, Praxen und Kliniken das Leben leichter macht

Schon seit über 15 Jahren versuchen die Hersteller von Arztpraxis- und Krankenhaussystemen, die Terminplanung in Praxen und Kliniken durch elektronische Terminkalender zu optimieren und den Anmeldebereich zu entlasten. Der erhoffte Anklang bei Ärzten und Mitarbeiter(inne)n blieb aus. Jetzt bringt die Online-Terminplanung wieder Bewegung in das Thema. Nicht nur die Patienten reagieren positiv auf diesen Zusatzservice. Praxis- und Klinik-Teams haben erkannt, dass die Online-Terminplanung eine praktikable Lösung ist und mehr Vorteile bietet als zunächst gedacht. Dieser Beitrag zeigt, was die Internet-gestützte Terminplanung für die Frauenarztpraxis bringt – organisatorisch und wirtschaftlich.

Ljuba Andrejevic-Kubatlija

Bevor wir über Online-Terminplanung nachdachten, war unsere Praxis aufgrund ihrer Größe (acht Ärz-

tinnen) organisatorisch auf herkömmlichem Wege kaum mehr in den Griff zu kriegen. Die Patientinnen

mussten viel Geld und Zeit in die telefonische Terminvereinbarung investieren, bis sie sich in unserer Warteschleife durchsetzen konnten. Und unsere Mitarbeiterinnen hingen nur noch am Telefon. Das hat sich durch die Online-Terminplanung geändert. *Terminland* war quasi unsere Rettung. Heute können wir unser Personal sinnvoller einsetzen, und die Patientinnen freuen sich über das flexible und komfortable Terminhandling.

So lassen sich Termine online buchen

Die Patientinnen erreichen unseren Terminkalender wahlweise über die Praxis-Homepage oder über die Web-Seite von *Terminland* (www.terminland.de). Sie geben die erforderlichen Personendaten ein und wählen den gewünschten Termin. Die Abbildungen 1-3 zeigen den generellen Ablauf.

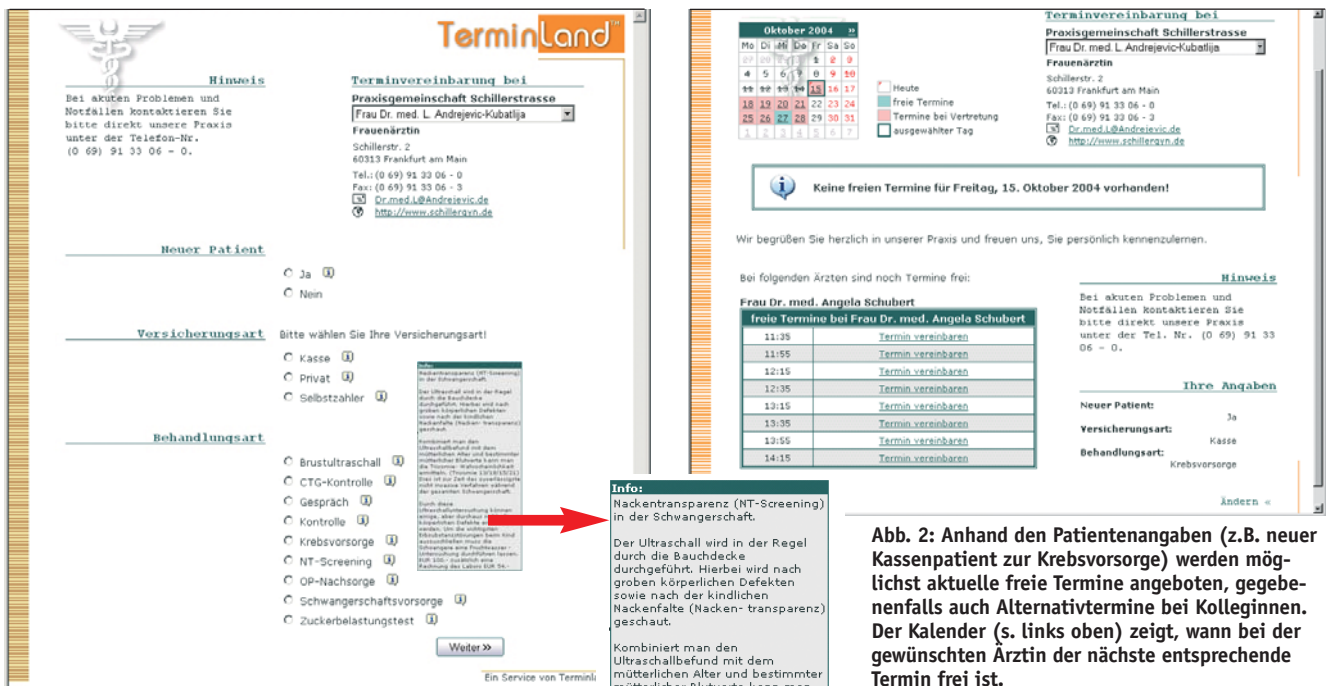


Abb. 1: Auf der Startseite treffen die Patientinnen zunächst ihre Arztwahl, wobei sie sofort sehen, wenn neue Kolleginnen hinzugekommen sind. Dann machen die Patientinnen alle Angaben, die zur Weiterleitung auf den passenden Terminplan nötig sind. Falls z.B. eine Privatsprechstunde angeboten wird, sind die betreffenden Termine nur für Privatpatienten verfügbar und ersichtlich. Die Behandlungsarten informieren ausführlich über unser Leistungsspektrum und machen auf Zusatzqualifikationen aufmerksam (z.B. NT-Screening).

Infos:
Nackentransparenz (NT-Screening) in der Schwangerschaft.
Der Ultraschall wird in der Regel durch die Bauchdecke durchgeführt. Hierbei wird nach groben körperlichen Defekten sowie nach der kindlichen Nackenfalte (Nackentransparenz) geschaut.
Kombiniert man den Ultraschallbefund mit dem mütterlichen Alter und bestimmter mütterlicher Blutwerte kann man die Trisomie-Wahrscheinlichkeit ermitteln. (Trisomie 13/18/15/21) Dies ist zur Zeit das zuverlässigste nicht invasive Verfahren während der gesamten Schwangerschaft.
Durch diese Ultraschalluntersuchung können einige, aber durchaus nicht alle körperlichen Defekte entdeckt werden. Um die wichtigsten Erbsubstanzstörungen beim Kind auszuschließen muss die Schwangere eine Fruchtwasser-Untersuchung durchführen lassen. EUR 100,- zusätzlich eine Rechnung des Labors EUR 54,-

Abb. 2: Anhand den Patientenangaben (z.B. neuer Kassenpatient zur Krebsvorsorge) werden möglichst aktuelle freie Termine angeboten, gegebenenfalls auch Alternativtermine bei Kolleginnen. Der Kalender (s. links oben) zeigt, wann bei der gewünschten Ärztin der nächste entsprechende Termin frei ist.

Termin vereinbaren am Mittwoch, 27. Oktober 2004 15:15 Uhr

Anrede	Frau	Neuer Patient:	Ja
Vorname	Susi	Versicherungsart:	Kasse
Name	Muster	Behandlungsart:	Krebsvorsorge
Geburtsdatum	01.01.80 <small>(z.B. 01.04.1970)</small>		
Strasse	Teststraße 1		
PLZ/Ort	1111 Musterstadt		
Telefon	0111 111111 <small>(z.B. 0611 9777 30)</small>		
E-Mail	susi.muster@aol.com <small>(z.B. theodora.test@terminland.de)</small>		
wiederholen:	susi.muster@aol.com <small>Bitte geben Sie Ihre E-Mail Adresse noch einmal ein.</small>		
Beschreibung	Letzte Krebsvorsorge vor zwei Jahren;		

Abb. 3: Wenn sich die neue Patientin für einen Termin entschieden hat, füllt sie ein Datenblatt aus, dessen Umfang jede Praxis individuell einstellen kann. Die Daten ermöglicht einerseits, bereits vorab Karteikarten für neue Patientinnen anzulegen, andererseits wird bei bereits bestehenden Patientinnen Verwechslungen vorgebeugt. Insbesondere die E-Mail-Adresse ist wichtig (Pflichtfeld), da per E-Mail eine Terminbestätigung erfolgt. Sobald die Patientin ihre Terminbuchung abschickt, wird der Termin reserviert. Außerdem werden die Patientinnen je nach Behandlungsart zum *Procedere* benachrichtigt (Behandlungsdauer, nüchtern erscheinen usw.).

Natürlich können vereinbarte Termine von den Patientinnen auch online abgesagt oder verschoben werden. Die E-Mail, mit der den Patientinnen

ihr Termin bestätigt wird, enthält einen entsprechenden Link. Die Stornofrist, die jeweils eingehalten werden muss, geben wir vor: derzeit 12 Stunden. Damit Stornierungen für uns nachvollziehbar sind, wird nicht nur die Zeit im Terminkalender wieder freigegeben, sondern auch der betreffende Termin entsprechend markiert, also nicht einfach nur gelöscht.

Was tun Patientinnen ohne Internet und E-Mail?

Patientinnen, die keine E-Mail-Adresse haben, können die Online-Terminplanung nicht nutzen. Da aber E-Mail-Adressen bei vielen Anbietern kostenlos zu haben sind, sollte es daran nicht scheitern – vorausgesetzt die Patientin hat einen Internet-Anschluss. Den braucht sie aber natürlich nicht unbedingt, nur um bei uns einen Termin zu vereinbaren. Nach wie vor nehmen wir Terminwünsche z.B. auch telefonisch entgegen und tragen sie direkt in unseren Online-Terminkalender ein.

So sieht unser Terminkalender aus

Den Terminkalender mit Namen, Untersuchungen usw. sehen die Patientinnen bei der Terminbuchung natürlich nicht. Wir schon. Die Trennung zwischen Praxis- und Patientensicht

Speziell für Frauenärzte: 1 Jahr lang Online-Termine kostenlos

Im Rahmen einer Kooperation von *Terminland* und *Jenapharm* können interessierte Frauenärzte die Online-Terminplanung *Terminland Light* oder *Pro* kostenlos anfordern und inkl. Telefonsupport 1 Jahr lang nutzen, ohne dass während dieser Zeit Lizenzgebühren anfallen. Die Benachrichtigung über neue Termine per E-Mail ist ebenfalls kostenfrei. Für die Fax-Benachrichtigung ist nur dann ein Obolus zu entrichten, wenn mehr als 50 Faxe pro Monat angefordert werden (was bislang noch nie der Fall war).

Ein Internet-Anschluss kostet nicht die Welt

Einmalige Kosten		Anmerkung
Einrichtungspreis der T-Com bei Selbstmontage	0 – 99,95	Abhängig von den aktuellen Aktionsangeboten kriegen Sie bei manchen DSL-Anbietern die Bereitstellungsgebühren erlassen, wenn Sie einen neuen DSL-Anschluss beantragen.
Kosten für benötigte Geräte (z.B. DSL-Modem und bei kabelloser Anbindung WLAN-Router usw.)	0 – ca. 250	Etlliche Anbieter geben Ihnen im Rahmen von Aktionsangeboten die Geräte besonders preiswert oder sogar kostenlos dazu.
Monatliche Kosten		
Anschlusspreis für z.B. TDSL 1000 / 2000 / 3000	16,99 / 19,99 / 24,99	Je höher die Übertragungsgeschwindigkeit, desto höher auch der Anschlusspreis.
Verbindungspreispauschale (Flatrate) für TDSL 1000	4,90 – 29,95	Die Flatrate-Höhe variiert nach Anbieter und nach Leistung. Sie können Flatrates mit monatlichem Zeitlimit vereinbaren oder mit begrenztem Download-Volumen. Meistens ist Letzteres günstiger.
Vergleichen lohnt sich. Unter www.top-dsl.com finden Sie die aktuellen Angebote und DSL-Aktionspakete.		

genügt nicht nur datenschutzrechtlichen Anforderungen, sondern ermöglicht, uns als Praxis die Terminvergabe für bestimmte Behandlungsarten vorzubehalten. So vergeben wir beispielsweise OP-Termine grundsätzlich selbst; denn es ergibt wenig Sinn, dass eine Patientin sich selbst zur ambulanten OP einträgt. Da wir den OP-Terminplan für die Internet-Terminvergabe ausblenden können, bekommen die Patientinnen erst gar keine OP-Termine angeboten.

Grundsätzlich lässt sich unser Terminkalender in verschiedenen Varianten (Monats-, Wochen- und Tagesübersicht) anzeigen und ausdrucken (s. Abb. 4 und 5). Im Monatskalender werden Tage mit neuen Internet-Terminen farblich gekennzeichnet, in der Tagesübersicht tragen die Internet-Termine ein Symbol. Darüber hinaus kann man über eine Suchfunktion (neue) Internet-Termine gezielt ermitteln, was die Überwachung der online vereinbarten Termine erleichtert. Für uns Ärztinnen sind jederzeit alle Termine abrufbar, ob zu Hause oder im Urlaub, und diese Möglichkeit nutzen wir gerne.

Die Terminplanung lässt sich individuell einstellen

Dank ausgiebiger Konfigurationsmöglichkeiten ist *Terminland* sehr flexibel. Das können Sie alles einstellen:

■ Terminpläne und Öffnungszeiten

Sie können separate Terminpläne für beliebig viele Ärzte verwalten. Jeder Terminplan richtet sich nach den individuell angegebenen, arzt-spezifischen Praxisöffnungszeiten, wobei Sie Ausnahmeszeiten definieren können (z.B. bei Betriebsurlaub oder Fortbildung) und auch eine Änderung der Öffnungszeiten problemlos möglich ist.

■ Terminarten und -merkmale

Für eine Praxis können beliebige Terminarten definiert werden. Jede Terminart hat bestimmte Merkmale, die Sie frei zuordnen können, z.B.

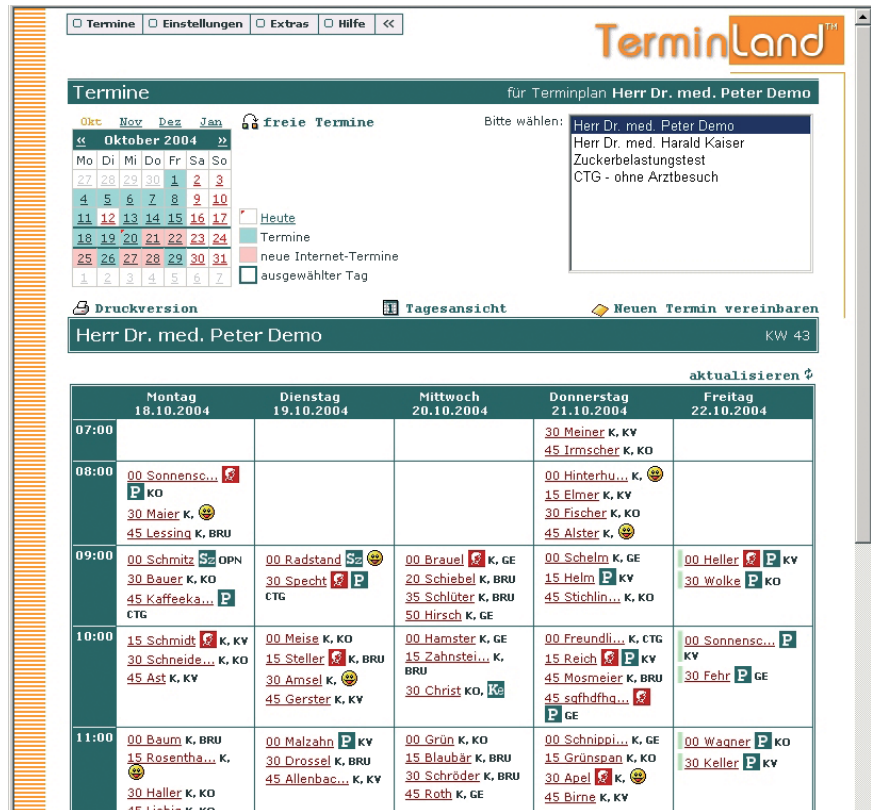


Abb. 4: Gebuchte Termine werden im Terminkalender eingetragen und können in der Praxis z.B. als Wochenübersicht abgerufen werden. *Terminland* stellt eine Reihe von Kürzeln und Symbolen zur Verfügung, mit denen man Termine praxisindividuell kennzeichnen kann (z.B. nach Behandlungsart). Die gewünschten Kürzel und Symbole werden in der Wochen- und Tagesübersicht (s. a. Abb. 5) angezeigt, sodass wir schnell erkennen können, weshalb die Patientinnen kommen (z.B. „KV“ für Krebsvorsorge, „BRU“ für Brustultraschall, „GE“ für Gespräch, „KO“ für Kontrolle oder ☺ für Schwangerschaftsvorsorge), wie sie versichert sind (z.B. „K“ für Kassenpatientinnen oder P für Privatversicherte) und ob es sich um Neupatientinnen handelt (☑).

- Termindauer,
- Behandlungsart wie Brustultraschall, Kinderwunschgespräch, Kontrolle, Krebsvorsorge, OP, OP-Nachsorge, Schwangerschaftsvorsorge,
- neuer Patient: ja/nein.

■ Zeitintervalle

Über Zeitintervalle lässt sich festlegen, welche Terminarten wann vorgesehen sind, z.B.

- Behandlung: Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag, 8.30-12 Uhr,
- OP: Donnerstag, 8-12 Uhr,
- Behandlung sowie Behandlung Neupatient: Montag, Dienstag, Mittwoch und Donnerstag, 14-18 Uhr.

Auf diese Weise lassen sich z.B. auch Zeitintervalle für Privat- oder Teenager-Sprechstunde einrichten.

■ Zusatzterminpläne

Jeder Arztterminplan kann bei Bedarf durch einen Zusatzterminplan erweitert werden. Das ist für Behandlungsarten praktisch, die keinen Arztkontakt erfordern, wie Zuckerbelastungstest oder CTG. Die Patientinnen buchen bei uns solche Termine zwar bei der gewünschten Ärztin, in der Praxis erscheinen die Termine jedoch auf einem Zusatzterminplan für die Helferinnen. Der Verweis auf die jeweilige Ärztin lässt erkennen, bei wem die Patientin in Behandlung ist.

Internet in der Praxis ist kein Muss

Gut ist, dass man in der Praxis nicht unbedingt einen Internetzugang benötigt, um den Patientinnen die Internet-Terminbuchung zu ermög-

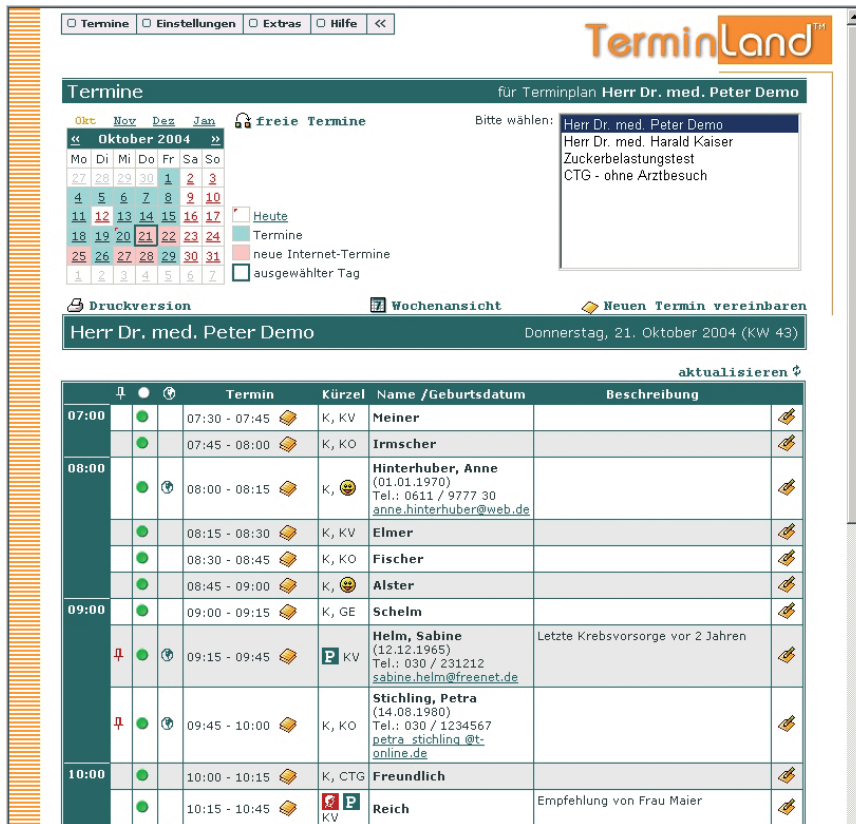


Abb. 5: Die arzt spezifische Tagesübersicht zeigt nicht nur, welche Termine und Behandlungsarten anstehen, sondern liefert auch interessante Verwaltungsinformationen: ☺ = Internet-Termin, ↑ = neuer Internet-Termin, ● = bestätigter Termin (nur bei Terminanfragen), ☺☺ = Doppelbelegung, ✎ = zu bearbeitender Termin.

lichen. Letztlich hängt die Entscheidung für oder gegen Internet davon ab, wie *Terminland* eingesetzt wird. Generell sind zwei Varianten zu unterscheiden (wobei alle im Folgenden genannten Beträge Komplett-Preise sind, die eine Telefon-Hotline umfassen).

■ Terminland Light als zusätzliches System

Wenn Sie Termine weiterhin über Ihren papiernen Terminplaner oder in der Praxissoftware erfassen möchten, kommt *Terminland Light* (für mtl. 29,90 €) ergänzend zum Einsatz. Dafür muss die Praxis nicht ständig online sein und kann sogar ganz ohne Internet-Anschluss auskommen. Sofern Sie Internet haben, schauen Sie regelmäßig nach neuen Online-Terminen, um sie in Ihren Praxistermin kalender zu übertragen. Wenn Sie in der Praxis nicht über Internet verfügen, können Sie sich die online gebuchten Termine automatisch über-

mitteln lassen: wahlweise per Fax oder an eine Wunsch-E-Mail-Adresse. Natürlich muss man bei dieser Nutzungsweise vorbauen, damit es bei Internet- und Praxiskalender möglichst nicht zu Terminüberschneidungen kommt:

- **Internet-Termine exklusiv freigeben:** Sie definieren spezielle Zeitfenster ausschließlich für Internet-Termine und vergeben in der Praxis nur Termine, die außerhalb dieser Zeiten liegen.
- **Terminanfragesystem nutzen:** Sie betreiben *Terminland* im Modus „Terminanfrage mit Terminbestätigung“. Dann gehen die Internet-Termine zunächst als Anfrage in der Praxis ein und können der Patientin nach positiver Prüfung z.B. automatisiert per E-Mail bestätigt werden.
- **Vorlaufzeiten festlegen:** Über die Vorlaufzeiten können Sie steuern, wie viel Zeit zwischen dem Buchungstag und dem Termin liegen muss. Je länger die Vorlaufzeit,

um so weniger Terminüberschneidungen gibt es.

■ Terminland Pro als führendes System

Wenn Sie *Terminland* auch praxisintern zur Terminerfassung einsetzen, müssen Sie während des gesamten Praxisbetriebs online sein. Sie haben jederzeit das komplette Termingeschehen vor Augen und schließen Terminüberschneidungen gänzlich aus. Wir selbst benutzen *Terminland Pro*. Die online gebuchten Termine werden von der Anmeldung kurz gesichtet, um im Falle einer Doppelbuchung den einen oder anderen Termin löschen zu können. Doppelbuchungen kommen selten vor, z.B. wenn Patientinnen versehentlich für die gleiche Untersuchung zwei Termine buchen oder einen Ersatztermin buchen statt den bereits vereinbarten einfach zu verschieben.

Terminland Pro ist ab mtl. 49,90 € zu haben, wobei sich der endgültige Preis nach der Anzahl der benötigten Lizenzen richtet; denn jeder Arzt braucht eine eigene Lizenz. Zwei Lizenzen kosten 89,90 €, und ab der dritten schlägt jede weitere Lizenz mit 29,90 € zu Buche.

Die Vorteile liegen auf der Hand

Unsere ursprünglichen Probleme (relativ schlechte Erreichbarkeit durch Telefonüberlastung und telefonische Überbeanspruchung der Mitarbeiterinnen) haben wir sehr schnell in den Griff bekommen. Die Entlastung der Anmeldung machte sich sofort und wirtschaftlich gesehen äußerst positiv bemerkbar, da unsere Helferinnen weniger Zeit am Telefon verbringen mussten und stattdessen mehr Blutentnahmen, CTGs, OGTs usw. machen konnten. Und wenn eine Patientin uns dringend erreichen muss, kommt sie inzwischen wesentlich schneller durch, weil die Telefonleitung nicht mehr ständig belegt ist. Das stärkt natürlich auch die Patientenbindung. Darüber hin-

aus haben sich aber noch weitere Vorteile gezeigt, die wir heute nicht mehr missen möchten:

■ Fehlerfreie Terminvergabe

Durch die klaren Terminvorgaben sind Fehler bei der Terminvergabe (zu wenig Zeit eingeplant, zur falschen Zeit bestellt usw.) ausgeschlossen. Dadurch können auch neue Helferinnen und Azubis von Anfang an Terminierungsaufgaben übernehmen – und sie lernen sogar noch was dabei, da unser Terminkalender viel Wissenswertes zu den einzelnen Behandlungsarten verrät (s. Abb. 1).

■ Bessere Erreichbarkeit der Patientinnen

Da die Patientinnen bei der Terminbuchung Namen, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeben, können wir sie besser erreichen. Das erleichtert uns unter anderem erforderliche Terminverschiebungen (z.B. wegen Krankheit).

■ Gleichmäßigere Auslastung und bessere Auslastungskontrolle

Da *Terminland* die Patientin von einer ausgebuchten Ärztin an eine freie Ärztin weiterleitet (Angebot von Alternativterminen), verteilt sich die Arbeit gleichmäßiger auf alle Ärztinnen, und neue Kolleginnen sind von Anfang an wesentlich besser ausgelastet. Außerdem sind Termine kurzfristiger verfügbar, was insbesondere bei Neupatientinnen wichtig ist, die schnell einen Termin kriegen müssen und oftmals keine bestimmte Ärztin im Auge haben. Wie gut unsere Terminauslastung letztlich ist, lässt sich dank der übersichtlichen Terminpläne und vor allem anhand der Wochenübersicht prima kontrollieren.

■ Transparenz von Patientenverhalten und Untersuchungsaufkommen

Durch ein umfangreiches Statistikprogramm können wir Patientennewegänge und Patientenstruktur (Privat- und Kassenanteil) mühelos auswerten. Zudem lässt sich leicht über-

wachen, welche unserer Leistungen (Krebsvorsorge, OPs usw.) in welchem Maße angefordert werden und wo ein Rückgang oder Zuwachs zu verzeichnen ist. In den Auswertungen zeichnen sich Tendenzen gut ab, was für Praxisorganisation und weitere Planung äußerst hilfreich ist.

■ Optimaler Arbeitszeitnachweis

Unsere Untersuchungen sind im elektronischen Terminwesen zeitlich klar definiert. Dadurch können wir in Verbindung mit den Terminplänen unsere Arbeitszeit jederzeit exakt belegen und dem neuen EBM wesentlich gelassener entgegensehen.

■ Homepage inklusive

Über *Terminland* sind wir auch zu einer eigenen Homepage gekommen, die wir aus Kosten- und Verwaltungsgründen bislang nicht in Angriff genommen hatten. Schon die einfachere Lösung *Terminland Light* umfasst einen Homepagemanager, mit dem Praxen ihre Internet-Präsenz ohne besondere technische Kenntnisse in wenigen Minuten selbst gestalten können. Auch die Homepage-Pflege ist sehr einfach, sodass wir es selbst machen können – was von großem Vorteil ist.

Die Patientenresonanz ist prima

Nach einem Jahr *Terminland*-Einsatz buchen rund 60 Prozent unserer Patientinnen ihre Termine online. Außerdem lässt sich ein steter Zuwachs sowohl bei Erstuntersuchungen als auch bei wiederholungsbedürftigen Untersuchungen (Kontrolle, Krebsvorsorge) beobachten. Wir führen dieses überraschend gute Ergebnis darauf zurück, dass

- unsere Praxis in einer Großstadt angesiedelt ist,
- es für die Patientinnen komfortabel und praktisch ist, ihre Termine abends, am Wochenende, feiertags oder wann auch immer vereinbaren zu können – genau dann, wenn sie Zeit dafür haben, – und dass

- wir in unserer Telefonwarteschleife auf die Möglichkeit der Online-Terminbuchung hinweisen.

Seit wir *Terminland* benutzen, hat unsere „Terminannahmestelle“ jeden Tag 24 Stunden durchgehend geöffnet. Das wissen die Patientinnen zu schätzen und fragen immer wieder, welche (Fach-)Ärzte sonst noch diesen Service bieten. Die Ärzte, denen wir zuweisen, setzen *Terminland* ebenfalls ein, was unsere Patientinnen natürlich freut.

Unser Resumee

Die Terminplanung über das Internet ist eine neuartige Möglichkeit des Terminmanagements, die wir Ärzte gerne mit einer Spur von Skepsis betrachten. Aber Skepsis ist völlig unnötig, was schon allein das Patienten-Feedback zeigt. Nicht nur, dass *Terminland* allgemein gut angenommen wird, es hilft auch, die Produktivität der Praxis zu steigern. Aus unserer Sicht ist die Online-Terminplanung die innovativste und zukunftsorientierteste Methode, unseren Patientinnen den Weg in die Praxis so leicht und bequem wie möglich zu machen – übrigens auch denen, die ihre Termine nach wie vor lieber telefonisch vereinbaren. Die haben nämlich endlich eine reelle Chance, mit ihrem Anruf bei uns durchzukommen.

Autorin



Dr. med.

Ljuba Andrejevic-Kubatlija

Frauenärztin

Gynäkologische Praxis-
gemeinschaft Schillerstrasse

Schillerstraße 2

60313 Frankfurt

Tel. +49 69 913306-0

Fax +49 69 913306-3

www.schillergyn.de