

PRAXISORGANISATION

Mehr als nur ein Kalendereintrag: So optimieren Sie Ihr Terminmanagement

von Uwe Kalin, Sportwissenschaftler und Sporttherapeut
und Stefan Stihler, Physiotherapeut

! Doppelbelegungen, Platzierung von 20-Minuten-Terminen in 30-Minuten-Freiräume u. a. Pannen im Terminmanagement kommen in vielen Physio-Praxen vor. Sie sind unwirtschaftlich, reduzieren Ihre Arbeitsproduktivität als Therapeut und binden administrative Ressourcen, die für andere Aufgaben (z. B. Rückrufe, Forderungsmanagement) fehlen. All das beeinträchtigt die Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern. Abhilfe schafft ein professionelles Terminmanagement. |

Checkliste: Wo stehen Sie mit Ihrer Praxis?

Wenn es im Terminmanagement Ihrer Praxis Pannen gibt oder Sie zumindest den Eindruck haben, dass noch „Luft nach oben“ ist, nehmen Sie sich kurz Zeit für die folgende Checkliste (online unter pp.iww.de, Abruf-Nr. 45650490).



CHECKLISTE / Wie effizient ist das Terminmanagement in meiner Praxis?

	Ja	Teilweise	Nein
Ich plane meine Termine lange im Voraus.			
In meinem Terminplan kommt es häufig zu unwirtschaftlichen Lücken.			
Es kommt häufig zu Doppelbelegungen, da Terminkärtchen und Kalender nicht übereinstimmen.			
Wenn ein Therapeut ausfällt, brauche ich ewig, um alle Termine abzusagen und neue zu vereinbaren.			
Manchmal kann ich die Eintragungen im Papierkalender kaum entziffern.			
Kurzfristig freie Termine zu finden, stellt mich vor eine Herausforderung.			
Die wartenden Patienten vor dem Tresen werden oft ungeduldig, da ich ihre Anliegen nicht schnell genug bearbeiten kann.			
In meiner Praxis kommt es immer wieder zu Doppelbelegungen von Räumen oder Materialien.			
Meinen Patienten Termine bei ihrem Wunschtherapeuten zu geben, kostet mich Zeit, weshalb ich auf solche Sonderwünsche nur selten eingehen kann.			
Ich weiß nicht immer, wann eine Verordnung ausläuft und kann die Patienten nicht immer rechtzeitig daran erinnern, eine neue Verordnung zu beantragen.			
Manchmal fehlt mir der Überblick über die Arbeits- und Urlaubszeiten meiner Therapeuten.			
Ich würde mir wünschen, Dauertermine nicht komplett händisch eintragen zu müssen.			
Bei der Anlage von Patienten passieren mir immer wieder Übertragungsfehler, was sich im Endeffekt negativ auf meine Abrechnungsqualität auswirkt.			
Wenn ein Patient absagt, gelingt es mir nicht immer, den frei gewordenen Termin zu füllen.			

Sie haben mehr als vier dieser Punkte mit „Ja“ oder „Teilweise“ beantwortet? Dann wird es Zeit, sich zu fragen, wie das auch anders aussehen kann!

So optimieren Sie Ihr Terminmanagement

Die folgenden Tipps und der Einsatz einer entsprechenden Branchensoftware helfen Ihnen, Ihre Praxisabläufe besser zu strukturieren. So können Sie sich als Therapeut und Praxisinhaber wieder auf Ihre fachliche Kernkompetenz und zugleich Ihre umsatzrelevante Tätigkeit konzentrieren: die Behandlung Ihrer Patienten.

■ Zehn Praxis-Tipps für Ihre Terminplanung

1. Lesen Sie die Versichertenkarte unmittelbar ein, wenn Sie einen Datensatz für einen Patienten neu anlegen. So vermeiden Sie Übertragungsfehler.
2. Prüfen Sie die erfassten Patienten- und Verwaltungsdaten unbedingt auf Form und Inhalt, um Absetzungen durch die Kostenträger zu reduzieren. Siehe dazu die Beiträge in PP 11/2018, Seite 11 und PP 05/2017, Seite 3.
3. Eine lückenlose Terminplanung macht Ihre Praxis wirtschaftlich. Haben Sie im Idealfall immer eine Übersicht über freie Termine und Ressourcen.
4. Kennzeichnen Sie die Arbeits- und Urlaubszeiten Ihrer Therapeuten. Das erleichtert es Ihnen, Ihren Patienten Termine beim jeweiligen Wunschtherapeuten zu geben.
5. Vermerken Sie ausstehende gesetzliche Zuzahlungen deutlich sichtbar. Kommt ein Patient zum Termin, können Sie ihn direkt auf die ausstehende Zuzahlung ansprechen.
6. Führen Sie eine Warteliste. Wenn Termine frei werden, wissen Sie direkt, welche Patienten noch auf einen Termin warten.
7. Fragen Sie niemals den Patienten, wann es ihm passen würde, sondern machen Sie einen Vorschlag. So beschleunigen Sie die Terminvereinbarung.
8. Entwickeln Sie Strategien für den Fall, dass ein Therapeut ausfällt. Es sollte klar sein, wie Sie die Terminabsagen und -verlegungen koordinieren.
9. Drucken Sie Terminzettel aus. So vermeiden Sie Diskrepanzen zwischen Ihrem Terminplan und dem Terminzettel des Patienten.
10. Richten Sie Dauertermine ein. Das erleichtert Ihnen die Terminplanung, und Sie müssen nicht nach jeder Behandlung um einen Folgetermin feilschen. Vergessen Sie aber auch nicht, die Dauertermine zu löschen, wenn der Patient keine Folgeverordnungen mehr mitbringt.

▾ WEITERFÜHRENDER HINWEIS

ZU DEN AUTOREN | Uwe Kalin, Business Development Manager, Stefan Stihler, Produktmanager, beide opta data Abrechnungs GmbH, www.optadata-gruppe.de

ARCHIV

Themenverwandte
PP-Beiträge

