

IHR FACHMAGAZIN FÜR ANGEWANDTE KOMPLEMENTÄRMEDIZIN

„Ich kann nicht mehr“

Stress und Burn-out

Gesundheits-Boost oder überschätzter Trend?

Infusionen

Kick-off

Praxis-
management

Diese Ausgabe wird Ihnen kostenlos
zur Verfügung gestellt von:



Lemniscus



Die Kunst der Terminorganisation*

Praxis-Management | Strategien und Tipps



Dieser Artikel basiert auf der Erfahrung aus der Entwicklung und dem Betrieb von Iemnicus. Über 1.300 Praxen nutzen die Online-Terminbuchung, über 4.500 Praxen nutzen die Terminplanung. Das Feedback hat letztendlich zu den vielen Instrumenten geführt, die in allgemeiner Betrachtung in diesem Artikel beschrieben werden.

#Terminbuchung #Praxisorganisation #Praxiserfolg
#Planungssicherheit #Flexibilität #Toolkit

Foto: © momius - Stock.Adobe.com

Dipl. Wi.-Ing. Papick G. Taboada

Effiziente Terminbuchung?

Die Terminbuchung ist ein zentrales Element des Praxisalltags und birgt das Potenzial, Abläufe zu optimieren und die Erwartungen der Patientys¹ zu erfüllen. Sie ist wie das Balancieren auf einem Seil – man braucht Geschick, Konzentration und die richtige Technik, um nicht aus dem Gleichgewicht zu geraten. Dieser Artikel beleuchtet die Herausforderungen und Chancen der Online-Terminbuchung in Heilpraktikys-Praxen und gibt Denkanstöße für eine effiziente Terminplanung, die den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht wird. Wir betrachten die langfristige, mittelfristige und kurzfristige Terminplanung und bieten praxisnahe Lösungen, die eine hohe Terminauslastung und Zufriedenheit der Patientys sicherstellen.

Das Praxenleben: Vielfalt in Struktur und Bedarf

In der bunten Welt der Heilpraktikys decken unsere Praxen ein breites Spektrum an Organisationsformen ab – von strikten Zeitplänen, die jede Minute zählen, bis hin zu individuell angepassten Terminlängen, die auf die spezifischen Bedürfnisse jedes Patientys zugeschnitten sind.

Unser gemeinsames Ziel in diesem vielfältigen Gefüge ist es, eine optimierte und möglichst lückenlose Terminplanung zu erreichen.

Ein unerwartet ausgefallener Termin mag zwar wie ein kleiner Stolperstein auf unserem Weg erscheinen, doch systematische Lücken im Terminplan können schnell zu einem Hindernisparcours mit signifikanten Herausforderungen für unsere Praxisabläufe führen. Eine effiziente Terminplanung ist die strategische Organisation der Terminbuchungen in einer Praxis, die darauf abzielt, den Kalender möglichst lückenlos zu gestalten und dabei gleichzeitig den manuellen Aufwand für das Praxisteam zu minimieren.

In diesem Kontext ist die Online-Terminbuchung weit mehr als nur ein Marketinginstrument; sie ist eine zentrale Säule in der effektiven Unterstützung unseres Praxisalltags.

Es ist wichtig zu betonen, dass die Online-Terminbuchung nur eines von vielen Instrumenten in unserem Werkzeugkasten ist. In diesem Artikel sprechen wir von „Terminplanung“ als ein umfassendes Konzept, das verschiedene Bausteine umfasst:

- ▶ Die Online-Terminbuchung selbst, die unseren Patientys ermöglicht, mit nur wenigen Klicks ihren nächsten Termin zu vereinbaren.

- ▶ Die Online-Terminzettel / Reservierungen, die es uns erlauben, Termine gezielt zu reservieren und unseren Patientys persönlich anzubieten.
- ▶ Die verschiedenen Terminerinnerungen, die eine Brücke bauen zwischen der Planung und der tatsächlichen Wahrnehmung der Termine, indem sie sowohl frühzeitig als auch kurz vor dem Termin anstehende Besuche in Erinnerung rufen.
- ▶ Die Warteliste, ein Instrument, das es uns ermöglicht, flexibel auf kurzfristige Änderungen zu reagieren und die Terminauslastung zu optimieren.

Keines dieser Instrumente allein kann die Herausforderungen der Terminplanung vollständig lösen. Doch gemeinsam, intelligent eingesetzt, bilden sie ein mächtiges Gesamtpaket, das uns sehr weit bringen kann.

Dieser ganzheitliche Ansatz ermöglicht es uns, die Terminplanung nicht nur als eine administrative Aufgabe zu sehen, sondern als einen integralen Bestandteil unseres Praxiserfolgs, der es uns ermöglicht, den Bedürfnissen unserer Patientys gerecht zu werden und gleichzeitig unsere Ressourcen optimal zu nutzen.

Langfristige Terminplanung: Weitsicht und Flexibilität

Die langfristige Terminplanung entfaltet die volle Stärke der Online-Terminbuchung. In dieser Phase ist eine weitreichende Automatisierung möglich, denn wir konzentrieren uns auf Dienstleistungen, die ideal für eine Online-Buchung geeignet sind. Oder anders formuliert: Wir reden in der langfristigen Terminplanung **nicht** über Angebote wie „Notfalltermin“ oder „Telefonische Rücksprache“. Patientys zeigen in diesem Zeitraum eine besondere Flexibilität, was vermutlich an ihrem noch leeren Terminkalender liegt. Diese Flexibilität ermöglicht es uns, die Terminplanung effizient und bedarfsgerecht zu gestalten.

Ein kritischer Aspekt in dieser Phase ist das Potenzial für Terminausfälle, also „No-Shows“. Die Online-Terminbuchung bringt Unsicherheiten mit sich, insbesondere durch den Kontrollverlust über den Terminplan und eine möglicherweise niedrigere Hemmschwelle für Patientys, Termine online zu buchen. Diese Unsicherheiten können zu einer erhöhten „No-Show“-Rate führen, die unsere Planung und Ressourcennutzung beeinträchtigen könnte.

Das Potenzial für „No-Shows“ ist in der langfristigen Planung besser zu verkraften, indem proaktiv vorgebeugt wird. Ein wesentlicher Faktor, der uns dabei unterstützt, ist die Möglichkeit, diese „No-Shows“ durch gezielte Maßnahmen in der mittelfristigen Planung in „rechtzeitige Absagen“ umzuwandeln.

Frühzeitige Terminerinnerungen, die eine moderne Praxisverwaltung automatisch ermöglicht, spielen hierbei eine entscheidende Rolle. Sie erinnern Patientys rechtzeitig an ihre Termine

¹ Der Autor entgendert mit dem y-Suffix (gendern nach Phettberg)

→ Dipl. Wi.-Ing. Papick Garcia Taboada

Geschäftsführer der pgt technology scouting GmbH. Seit 2013 betreibt seine Firma die online-Praxisverwaltung „lemniscus“. Er hat somit aus nächster Nähe die Entwicklung im Bereich „papierlose Praxis“ und „online-Terminbuchung“ erlebt und teilweise mitgestaltet.



Kontakt: www.lemniscus.de

und geben ihnen die Gelegenheit, Termine, an denen sie nicht teilnehmen können, frühzeitig abzusagen. Dies erhöht nicht nur die Planungssicherheit für die Praxis, sondern fördert auch eine verantwortungsvolle Terminwahrnehmung seitens der Patientys.

Indem wir nicht alle Zeitslots für langfristige Buchungen freigeben, bewahren wir zudem Flexibilität für kurz- und mittelfristige Termine. Diese strategische Entscheidung ermöglicht es uns, auf Veränderungen reagieren zu können und die Terminauslastung zu optimieren. Die Kombination aus gezielter Freigabe von Terminen, automatisierten Erinnerungen und der Möglichkeit zur frühzeitigen Absage bildet ein robustes System, das die Herausforderungen der langfristigen Terminplanung effektiv adressiert und die Grundlage für eine flexible und patientenorientierte Terminplanung schafft.

Mittelfristige Terminplanung: Ein strategisches Gleichgewicht

In der mittelfristigen Terminplanung verdichtet sich das Puzzle der Praxisorganisation. In diesem Zeitraum konfrontiert die verringerte Verfügbarkeit von Terminen sowohl Praxen als auch Patientys mit neuen Herausforderungen. Die Flexibilität beider Seiten nimmt ab, und der Prozess, einen passenden Termin zu finden, gestaltet sich zunehmend aufwendiger.

Um das Risiko von „No-Shows“ zu minimieren und die Planungssicherheit zu verbessern, empfiehlt sich die gezielte Beschränkung der Online-Buchung auf Bestandspatientys. Eine gelungene Integration von Praxisverwaltung und Online-Terminbuchung unterstützt diese Strategie durch einfache Regelwerke bzw. Anpassungsmöglichkeiten, die es erlauben, Online-Buchungen speziell für Bestandspatientys zu reservieren. Bestandspatientys zeigen typischerweise eine höhere Verbindlichkeit, was die Terminplanung erleichtert und die Effizienz der Praxis steigert.

Eine zentrale Rolle in der mittelfristigen Planung spielt die frühzeitige Terminerinnerung: Diese Erinnerung wird mehrere Tage vor dem anstehenden Termin versandt und gibt Patientys ausreichend Zeit, ihre Pläne zu überdenken, Terminkollisionen zu erkennen und notfalls Termine rechtzeitig abzusagen. Diese proaktive Kommunikation ist entscheidend für eine verantwortungsvolle Terminwahrnehmung und unterstützt das Ziel, „No-Shows“ zu reduzieren.

In dieser Phase beginnt auch die Verdichtung des Terminplans. Während Lücken im Kalender für kurzfristige Notfalltermine noch

willkommen sind, bewegt sich die Planung zunehmend in Richtung einer möglichst effizienten Auslastung. Die Beschränkung der Online-Buchung auf Bestandspatientys und der Einsatz von frühzeitigen Terminerinnerungen sind strategische Maßnahmen, die dazu beitragen, die Herausforderungen der mittelfristigen Terminplanung zu meistern.

Kurzfristige Terminplanung: Reaktion und Anpassung

In der kurzfristigen Terminplanung erreichen die Herausforderungen der Terminorganisation ihren Höhepunkt. In dieser Phase wird es extrem schwierig, Termine zu planen und eine effiziente Auslastung zu gewährleisten. Die Verdichtung des Terminplans erfordert nun eine besonders sorgfältige und oftmals manuelle Vorgehensweise. Es ist die Zeit, in der jede Lücke im Kalender kostbar wird und sich nur noch evtl. durch aufwendige Verschiebungen schließen lässt.

Die kurzfristige Terminerinnerung spielt in diesem hektischen Stadium eine entscheidende Rolle. Sie dient dazu, sicherzustellen, dass Patientys ihren Termin nicht vergessen. In der kurzfristigen Planung ist es für eine Absage meist zu spät, sodass der Fokus darauf liegt, die „No-Show“-Rate so gering wie möglich zu halten. Diese Erinnerung kurz vor dem Termin ist ein letzter, wichtiger Schritt, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass der Termin wahrgenommen wird.

Gleichzeitig kommt die Warteliste zum strategischen Einsatz. Sie ermöglicht es, auf kurzfristige Änderungen flexibel zu reagieren und sicherzustellen, dass kein Termin ungenutzt bleibt.

Patientys auf der Warteliste können kurzfristig in frei werdende Slots eingeschoben werden, was eine optimale Ausnutzung der verfügbaren Ressourcen ermöglicht. Die Warteliste wird so zu einem unverzichtbaren Werkzeug, um die Effizienz der Praxis auch in letzter Minute zu maximieren.

Eine Warteliste für Patientys ist nur dann fair, wenn es tatsächlich zu einer Terminvereinbarung kommt. Die Warteliste dient nicht nur als Sicherheitsnetz für die Praxis, sondern auch als Instrument, das eine kurzfristige Absage positiv erscheinen lässt, da dadurch die Warteliste-Einträge zum Zuge kommen.

Für ein Patienty, das über die Warteliste zu einem Termin kommt, wirkt die Praxis gut organisiert und die Warteliste nicht wie ein leeres Versprechen. Für die Terminplanung hat die Warteliste zur Folge, dass Lücken nicht „auf jeden Fall“ bereits in der langfristigen und mittelfristigen Planung geschlossen werden müssen, was zu einer Entspannung in der Terminvergabe führt.

Moderne Praxisverwaltungen bieten mit ihren Instrumenten, von Online-Buchungen und -Reservierungen über Terminerinnerungen bis hin zur Warteliste, ein umfassendes Toolkit, das diesen Anforderungen gerecht wird. Der intelligente Einsatz dieser Tools hilft, die Terminplanung effizient zu gestalten und ein System zu etablieren, das nicht nur „No-Shows“ minimiert, sondern auch eine hohe Terminauslastung und Zufriedenheit sicherstellt.

Fazit

Der Schlüssel zum Erfolg liegt im gezielten Einsatz des richtigen Instruments zum richtigen Zeitpunkt

Effiziente Terminbuchung ist das Herzstück eines erfolgreichen Praxisbetriebs. Sie begegnet nicht nur den vielfältigen Anforderungen und Bedürfnissen unserer Praxen und Patientys, sondern ist auch entscheidend für die Optimierung der Abläufe und die Erfüllung der Erwartungen aller Beteiligten. Die Online-Terminbuchung birgt sowohl Herausforderungen als auch Chancen, und der Schlüssel zum Erfolg liegt in einem strategischen und ganzheitlichen Ansatz.

Die Terminplanung erstreckt sich von der langfristigen bis zur kurzfristigen Planung und erfordert in jeder Phase einen spezifischen Ansatz:

- ▶ Langfristige Planung ermöglicht Flexibilität und Automatisierung.
- ▶ Mittelfristige Planung erfordert ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen Verfügbarkeit und Nachfrage.
- ▶ Kurzfristige Planung verlangt nach schnellen Reaktionen und Anpassungen.

Automatische Terminbestätigungen und -erinnerungen informieren Patientys nicht nur zweckmäßig, sondern fördern

auch ein professionelles Praxisbild und stärken die Kundenbindung.

Obwohl die Terminplanung in drei Phasen gegliedert und scheinbar entspannt dargestellt wird, befindet sich das Praxis-Team realistisch Weise kontinuierlich in der kurzfristigen Planungsphase. Täglich rücken Termine von der langfristigen in die mittel- und schließlich in die aufwendige kurzfristige Planung. Diese Dynamik erfordert eine ständige Anpassung und Optimierung der Planung, um den Praxisalltag effizient zu gestalten.

Die beschriebene Vorgehensweise hat zum Ziel, die Belastung der kurzfristigen Terminplanung zu verringern, indem für jede Phase gezielte Strategien und Instrumente eingesetzt werden. Dadurch soll der administrative Aufwand für das Praxisteam minimiert und eine kontinuierliche sowie effiziente Terminplanung trotz der Dynamik des Praxisalltags gewährleistet werden.

Zusammenfassend ist effiziente Terminbuchung mehr als nur die Vereinbarung von Terminen; sie ist ein zentraler Aspekt des Praxiserfolgs, der eine durchdachte Planung, Anpassungsfähigkeit und den Einsatz moderner Technologien erfordert. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, das richtige Instrument zum richtigen Zeitpunkt gezielt einzusetzen, um sowohl den Bedürfnissen der Patientys gerecht zu werden als auch den Arbeitsaufwand für die Praxis effektiv zu reduzieren.

AKOM

Anzeige