

Zeitmanagement in Ordinationen

Maßnahmen und digitale Helfer



Bereich	Maßnahmen	Digitale Unterstützung
Telefonanfragen strukturieren	<ol style="list-style-type: none"> 1) Einteilung typischer Anrufgründe festlegen (6–8 Kategorien) inkl. Pflichtinfos und Regeln für Sofortlösung vs. Rückruf. 2) Zwei bis drei fixe Rückrufzeiten täglich definieren und intern/extern kommunizieren. 3) Administrative Anliegen auf die Website verlagern (Formulare statt Telefon/E-Mail). 4) Terminanfragen automatisiert annehmen lassen. 	<p>Online-Rezeption von arzt-direkt, Telefonassistenz z. B. VITAS mit Schnittstelle zu tomedo®</p>
Terminmanagement verbessern	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wenige Terminarten mit Standarddauer definieren. 2) Pro Vormittag/Nachmittag eins bis zwei Pufferfenster fix einplanen. 3) No-Shows mit Erinnerungen, Absageregeln und ggf. Warteliste reduzieren. 4) Akutfälle über definierte Akutfenster steuern. 5) Terminvereinbarungen über einen Online-Kalender ermöglichen. 	<p>Online-Terminkalender (z. B. arzt-direkt), Terminmanagement in tomedo®</p>
Patienten schneller anmelden	<ol style="list-style-type: none"> 1) Stammdaten/Anamnese digital erfassen (vor Ort am iPad oder idealerweise vorab zu Hause). 2) Zentrale Patientenakte als verbindliche Quelle definieren. 3) Checkliste „benötigte Unterlagen“ je Terminart vorab bereitstellen. 4) Self-Check-in für Routinefälle (e-card Terminal) prüfen. 5) e-card-/ELGA-Abläufe organisatorisch standardisieren (Zuständigkeiten, Lesegeräte, Problemfälle). 	<p>Digitale Patientenformulare und zentrale Akte in tomedo®, Self-Check-in/ e-card-Terminal</p>

Bereich	Maßnahmen	Digitale Unterstützung
Effizienter dokumentieren	<ol style="list-style-type: none"> 1) Einheitliches Dokumentationsschema für den Großteil der Fälle definieren. 2) Briefvorlagen und Textbausteine für häufige Diagnosen/Anliegen nutzen. 3) Fixe Dokumentationsfenster im Tagesablauf verankern (kurz nach Terminen oder in zwei bis drei Blöcken). 4) Diktieren mit Spracherkennung nutzen. 	<p>Briefvorlagen/Textbausteine + Spracherkennung in tomedo®</p>
Patientendaten & Dokumente verwalten	<ol style="list-style-type: none"> 1) Verbindliche Benennung/Ablage und eindeutige Zuordnung zur Patientenakte festlegen. 2) Eingangskanäle pro Dokumenttyp standardisieren. 3) Bearbeitung mit Status und klarer Zuständigkeit organisieren. 4) Stammdaten/Kontaktinformationen/Überweisungen/Dokumente zentral pflegen; fehlende Unterlagen als Erinnerung in der Akte vermerken. 	<p>Zentrale Patientenakte und Erinnerungen/Notizen in tomedo®</p>
Abrechnung vereinfachen	<ol style="list-style-type: none"> 1) Leistungserfassung zeitnah zum Termin oder in fixen Tagesfenstern. 2) Wiederkehrende Leistungskombinationen standardisieren (wo sinnvoll). 3) Häufige Fehlergründe sammeln und Prozessregeln ableiten. 4) Abrechnung möglichst digital unterstützen lassen. 	<p>Aktionsketten + Erinnerungen in tomedo®</p>

Bereich	Maßnahmen	Digitale Unterstützung
<p>Gespräche mit Patienten ordnen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proaktive Informationen im Wartebereich (TV/Erklärvideos, auch mehrsprachig). 2) Nicht akute Rückfragen in einen digitalen Kanal verlagern (z. B. Messenger). 3) Geeignete Anliegen telemedizinisch erledigen (z. B. kurze Befundbesprechungen). 4) Beschwerden über einen separaten, strukturierten Prozess bearbeiten. 	<p>Wartezimmer-Infosysteme; arzt-direkt Messenger + Telemedizin</p>
<p>Zeitsparende Abläufe etablieren</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rollen klären (Ordinationsmanager:in bzw. Assistenz, Stellvertretungen, Aufgabenpakete). 2) Feste Zeitfenster für wiederkehrende Aufgaben schützen. 3) Kurzes tägliches Teammeeting zur Priorisierung/Zuständigkeit. 4) Passende Ordinationssoftware auswählen und konsequent einheitlich nutzen. 5) Digitale Angebote gezielt einsetzen. 	<p>Prozessstandards + Softwareeinsatz (tomedo®) + digitale Kanäle (arzt-direkt)</p>