



© natali_mis – stock.adobe.com

Prozess- und Terminmanagement in ambulanten Gesundheitseinrichtungen

Wie E-Health-Lösungen dazu beitragen, Terminkoordination effizient zu steuern und die Behandlungsqualität zu fördern

Von Claudia Both

Seit einigen Jahren ist in Gesundheitseinrichtungen ein starker Anstieg an Behandlungen zu verzeichnen, die nicht mehr stationär stattfinden, sondern ambulant durchgeführt werden. Das liegt zum Teil am akuten Mangel an Ärztinnen und Ärzten, der grundsätzlich eine höhere Effizienz notwendig macht. Aber auch der technische und medizinische Fortschritt insgesamt und die Angebote der Gesundheitszentren erlauben es, eine Vielzahl an Behandlungen ambulant durchzuführen. Wichtig für medizinische Einrichtungen ist es, innerhalb dieser Entwicklung nicht nur sicherzustellen, dass Abläufe intersektoral und effizient gesteuert werden, sondern auch dass die ambulante Behandlungsqualität für Patientinnen und Patienten hoch bleibt und die Potenziale der Ambulantisierung ausgeschöpft werden.

Nicht zuletzt die Bewältigung der Corona-Pandemie in den letzten Jahren hat das gesteigerte Bedürfnis nach Effizienzsteigerung der Prozesse in der ambulanten Behandlung offengelegt. Eine konsequente Digitalisierung der internen Prozesse samt Abstimmungen mit Patientinnen und Patienten bietet gerade für Gesundheitseinrichtungen den idealen Hebel, die Vorteile der zunehmenden Ambulantisierung für sich zu nutzen. Das hat auch das Asklepios Gesundheitszentrum (AGZ) Barmbek erkannt.

Das AGZ Barmbek gehört der Asklepios MVZ Nord GmbH an, die 2007 gegründet wurde und einer der 15 Standorte in Hamburg ist. Es verfügt über ein Team von 19 Mitarbeitenden, darunter zehn Ärztinnen und Ärzte, zwei Psychotherapeutinnen

Im Asklepios Gesundheitszentrum (AGZ), Hamburg Barmbek, wird die komplette Terminierung und Ressourcenplanung seit mehreren Jahren online-basiert durchgeführt. Die Umstellung auf eine rein digitale Terminmanagementlösung wirkt sich nachweislich nicht nur positiv auf die Abstimmung mit Patientinnen und Patienten bei ambulanten Terminen im Gesundheitszentrum, sondern auch auf die sektorenübergreifende Vernetzung mit externen Institutionen aus.

Keywords: Ambulante Versorgung, Organisation, Patientenversorgung

und Psychotherapeuten sowie sieben medizinische Fachangestellte, die ausschließlich ambulante Behandlungen anbieten. Das AGZ ►

Barmbek arbeitet interdisziplinär in den Fachbereichen Gynäkologie, Chirurgie, Viszeralchirurgie, Proktologie, Radiologie und Psychologische Psychotherapie. Seit dem letzten Jahr bietet das AGZ Barmbek darüber hinaus Covid-19 Schutzimpfungen sowie gesundheitliche Beratung dazu an. Das Gesundheitszentrum zeichnet sich durch eine Patientenversorgung mit wegweisender Diagnostik und Therapie, ambulanten Operationen sowie Vor- und Nachsorgeuntersuchung aus.

Die Transformation zur effizienteren ambulanten Behandlung

Noch bis 2019 verlief das Terminmanagement im AGZ Barmbek hauptsächlich individuell gesteuert über Telefon und E-Mail. Das beinhaltete sowohl die interne Ressourcenplanung und Terminkoordination sowie die Vergabe und Abstimmung von ambulanten Terminen mit Patientinnen und Patienten. Eine intersektorale Zusammenarbeit über gemeinsame digitale Schnittstellen fand zu diesem Zeitpunkt noch nicht statt. Dies hatte zur Folge, dass inter-

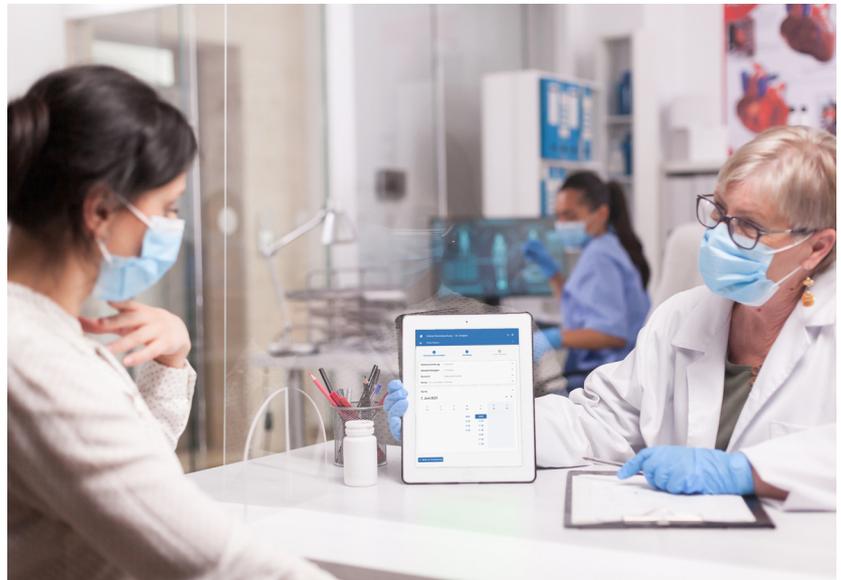


Abb.: Digitale Behandlungskoordination

© 2022 DC_Studio - Envato Elements Pty Ltd.

der AGZ-Fachbereiche auch die Koordination der Covid-Schutzimpfungen ein, die das Gesundheitspersonal vor zusätzliche organisatorische Herausforderungen gestellt hatte (► Abb.).

Ein zugänglicher Weg zu Terminen und Informationen

Seit der Einführung des digitalen Prozessmanagements finden im

digital ausfüllen und abgeben können. Das führt zu einer massiven Zeitersparnis für alle Parteien vor Ort. Die Übermittlung sämtlicher relevanter Informationen vom AGZ Barmbek an Patientinnen und Patienten findet parallel dazu statt, einschließlich örtlicher Informationen wie etwa ein Lageplan der Praxisräumlichkeiten im AGZ Barmbek. Patientinnen und Patienten hatten vor der Einführung der Software-Lösung in der Vergangenheit teilweise Schwierigkeiten, Praxisstandorte innerhalb des Gesundheitszentrums aufzufinden. Seit der Umstellung auf ein digitales Terminmanagement hängt der E-Mail-Bestätigung zusätzlich auch eine Wegbeschreibung an, mit der der genaue Behandlungsort leichter ausfindig zu machen ist.

„Seit der Umstellung auf ein digitales Terminmanagement hängt der E-Mail-Bestätigung zusätzlich auch eine Wegbeschreibung an, mit der der genaue Behandlungsort leichter ausfindig zu machen ist.“

ne sowie externe organisatorische Prozesse viel Zeit in Anspruch nahmen – für alle.

Seit April 2019 setzt das AGZ Barmbek eine E-Health Software ein, um unter anderem die interne Ressourcenplanung und das Terminmanagement effizienter zu organisieren. Darüber hinaus realisiert die Software-Lösung auch das technische Angebot von Videosprechstunden des Fachbereichs Psychologische Psychotherapie. Die Implementierung hatte vor allem das Ziel, dem immer größer werdenden organisatorischen Aufwand im Gesundheitszentrum entgegenzuwirken. Das schloss neben regulären Terminbuchungen für Behandlungen

AGZ Barmbek sämtliche Terminbuchungen online statt, entweder durch die Patientinnen und Patienten selbst oder durch das AGZ-Team. Die Terminvereinbarung unabhängig der Öffnungszeiten entlastet den Telefondienst und bietet Buchenden mehr Flexibilität.

Alle Termine und Ressourcen werden intern übersichtlich über den digitalen Kalender abgebildet und zentral verwaltet. Patientinnen und Patienten erhalten bei Buchungen automatisiert Terminerinnerungen sowie Praxisunterlagen bzw. Dokumente zum Ausfüllen vorab über ein eigenes Online-Formular, in dem sie Anamnese- sowie Fragebögen oder Einverständniserklärungen direkt

Jeder online vereinbarte Termin bedeutet einen enormen Effizienzgewinn für das Team des Gesundheitszentrums und damit spürbare Entlastung für das Praxispersonal. So konnte das AGZ Barmbek zum Beispiel in Spitzenzeiten der Behandlung mit Covid-Bürgerschutzimpfungen eine Termintaktung inklusive Mail-Bestätigung und -Information von fünf bis zehn Minuten anbieten. Eine Frequenz, die über telefonische Terminvereinbarung organisatorisch nicht zu stemmen gewesen wäre. Automatisierte Bestätigungen via E-Mail, Terminerinnerungen und Benachrichtigungen bei Verschiebungen haben darüber hinaus nachweislich die Termintreue erhöht, was insgesamt in

weniger Ausfallzeiten resultierte – gerade bei der Planung von ambulanten Behandlungen ein essenzieller Faktor.

Vernetzt und verknüpft über interne Schnittstellen

Über die direkte Anbindung des AGZ an die Asklepios Klinik Barmbek, profitieren Patientinnen und Patienten bei ambulanten Behandlungen von der gemeinsamen Expertise beider Häuser. Im Bedarfsfall kann außerdem direkt in den passenden stationären Bereich zugewiesen wer-

„Ein individuelles, detailliertes Buchungsregelwerk, in dem grundsätzlich verfügbare Ressourcen sowie Kontingentfreigaben festgelegt sind, erleichtert dabei die Ressourcensteuerung und Terminvereinbarungen sowohl innerhalb des AGZ Barmbek als auch in Zusammenarbeit mit und bei Zuweisungen an die Asklepios Klinik.“

den. Für eine effiziente Planung der Ressourcen im Allgemeinen sowie dem Management interner Termine im Speziellen, ist eine lückenlose digitale Vernetzung beider gesundheitlicher Einrichtungen wichtig. Die Software-as-a-Service-Lösung unterstützt hier, indem sie sich nahtlos an die vorhandenen Strukturen und Prozesse des AGZ sowie der Asklepios Klinik Barmbek anpasst.

Der digitale Kalender schafft eine zentrale Verwaltung aller ambulanten Termine und der dafür notwendigen Ressourcen. Entsprechend der jeweiligen Anforderungen kann die zeitliche Verfügbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Status von Geräten oder Behandlungsräumen genau abgestimmt werden. Die Planung umfasst dabei behandelnde Ärztinnen und Ärzte des AGZ-Teams, sämtliche Praxisräume und gegebenenfalls für den Behandlungsablauf notwendige Ausstattung, zum Beispiel für einen ambulanten gynäkologischen Vorsorgetermin. Termine und Patientendaten werden in Echtzeit synchronisiert. Dadurch sind vereinbarte Zeiten des AGZ in einer zentralen Übersicht aktuell verfügbar und Doppelbuchungen werden aktiv vermieden.

Hohe Datenqualität und -sicherheit über alle Institutionen hinweg

Die verwendete Software-Lösung ist über eine Schnittstelle mit dem Primärsystem des AGZ Barmbek verbunden, sodass Termin- und Patientendaten im Hintergrund automatisch synchronisiert werden. Die Online-Zuweisung ermöglicht eine zentrale Behandlungscoordination auch über das AGZ hinaus. Das heißt: Muss ein Patient nach einer ambulanten Untersuchung in die stationäre Be-

handlung der Asklepios Klinik zugewiesen werden, passiert das ohne Verlust von Patientendaten und erleichtert damit die Planung über sämtliche Institutionen hinweg. Wichtige Informationen stehen allen Beteiligten jederzeit zur Verfügung, Doppel- oder Fehleingaben, Medienbrüche und Informationsverlust werden vermieden.

Gerade im Zusammenspiel zwischen ambulanten und stationären Einrichtungen ist ein gemeinsamer Einblick in die Ressourcenplanung essenziell.

Ein individuelles, detailliertes Buchungsregelwerk, in dem grundsätzlich verfügbare Ressourcen sowie Kontingentfreigaben festgelegt sind, erleichtert dabei die Ressourcensteuerung und Terminvereinbarungen sowohl innerhalb des AGZ Barmbek als auch in Zusammenarbeit mit und bei Zuweisungen an die Asklepios Klinik.

Die Software unterliegt dabei strengsten Anforderungen an den Datenschutz und gewährleistet dank eigens entwickelter, EU-patentierter Ende-zu-Ende Verschlüsselung jederzeit DSGVO-Konformität und Schutz hochsensibler Daten im gesamten Prozess.

Digitales Terminmanagement bringt hohe Entlastung und Akzeptanz

Seit Einführung der Software wurden innerhalb des AGZ Barmbek insgesamt knapp 5.500 Terminbuchungen von Patientinnen und Patienten über die Online-Plattform durchgeführt und damit im Vergleich zu vorherigen telefonischen Vereinbarungen etliche Stundenaufwände eingespart. Auch intern durch das Team des AGZ gebuchte Termine werden zentral im digitalen Kalender verwaltet: Hier wurden seit April 2019 in Summe über 36.000 Termine für knapp über 16.000 Patientinnen und Patienten intern gebucht. Auch die Videosprechstunde etabliert sich mehr und mehr im Behandlungsalltag: 140 Videosprechstunden wurden bereits vereinbart, die monatlichen Buchungszahlen steigen. Sowohl das AGZ-Team selbst als auch Patientinnen und Patienten, die online Terminbuchungen wahrnehmen, zeigen eine hohe Akzeptanz gegenüber dem digitalen Angebot. ■

Claudia Both

Director of Projects & Product
samedi GmbH
Rigaer Str. 44
10247 Berlin
claudia.both@samedi.de



Claudia Both