

Beitrag vom Webinar zur offenen Sprechstunde am 23.05.2024

Speakerin und Autorin: Dr. Shabnam Fahimi-Weber

Bei der offenen Sprechstunde kommt es häufig zu Herausforderungen wie lange Wartezeiten, hohem Patientenaufkommen und Belastung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie zu organisatorischen Fragen. Dieser Beitrag wird Ihnen helfen, mit diesen Herausforderungen umzugehen und zeigt Ihnen Lösungen für die größten Herausforderungen auf. Außerdem wird dargelegt, welche Vorteile die offene Sprechstunde für Patienten und Praxen mit sich bringt. Zudem wird erläutert, wie Sie mehr Sichtbarkeit für die offene Sprechstunde erreichen und das Patienten- und Wartezeitmanagement besser bewältigen können.

1. Vorteile der offenen Sprechstunde für Patienten und Praxen

Die offene Sprechstunde bietet zahlreiche Vorteile sowohl für Patienten als auch für Praxen. Für Patienten bedeutet sie einen einfachen und schnellen Zugang zur medizinischen Versorgung ohne lange Wartezeiten auf einen Termin. Praxen profitieren von einer effizienteren Nutzung ihrer Ressourcen und der Möglichkeit, neue Patienten zu gewinnen. Im Folgenden werden die wichtigsten Vorteile der offenen Sprechstunde für Patienten und Praxen detailliert dargestellt.

Vorteile der offenen Sprechstunde für Patienten

- **Schnelle Hilfe:** Patienten erhalten rasch medizinische Versorgung bei akuten Beschwerden, ohne lange Wartezeiten auf einen Termin.
- **Erhöhte Flexibilität:** Die Möglichkeit, ohne Terminvereinbarung zum Arzt zu gehen, bietet Patienten eine flexible Lösung, insbesondere bei unvorhersehbaren gesundheitlichen Problemen.
- **Steigerung der Patientenzufriedenheit:** Durch den schnellen und unkomplizierten Zugang zur medizinischen Versorgung fühlen sich Patienten gut betreut und sind insgesamt zufriedener mit ihrer ärztlichen Betreuung.
- **Niedrigere Hemmschwelle:** Die offene Sprechstunde senkt die Hemmschwelle für Patienten, die sonst vielleicht aus Angst vor langen Wartezeiten oder organisatorischem Aufwand auf einen Arztbesuch verzichten würden.

Vorteile der offenen Sprechstunde für die Praxis

- **Effiziente Nutzung der Ressourcen:** Durch die flexible Handhabung von Patientenzahlen und -anfragen kann die Praxis ihre personellen und materiellen Ressourcen optimal einsetzen.
- **Gewinnung neuer Patienten:** Die offene Sprechstunde zieht neue Patienten an, die aufgrund der unkomplizierten Zugangsmöglichkeiten die Praxis aufsuchen.
- **Reduzierung von Terminabsagen:** Die Möglichkeit von spontanen Besuchen in der offenen Sprechstunde verringert die Zahl der Terminabsagen, da Patienten direkt behandelt werden können, ohne langfristige Terminvereinbarungen treffen zu müssen.
- **Stärkung des Praxisprofils:** Eine Praxis, die offene Sprechstunden anbietet, zeigt sich patientenorientiert und flexibel, was das positive Image der Praxis stärkt, und das Vertrauen der Patienten erhöht.

2. Rechtliche Anforderungen der offenen Sprechstunde

Die offene Sprechstunde ist für viele Facharztgruppen in Deutschland seit dem 01.09.2019 verpflichtend. Diese Regelung bringt mehrere rechtliche Anforderungen mit sich:

- **Verpflichtung seit dem 01.09.2019:** Für viele Facharztgruppen in Deutschland verpflichtend.
- **Mindestens 5 Stunden pro Woche:** je Arzt und voller Zulassung.
- **Meldung der Sprechzeiten:** Die Sprechzeiten für die offene Sprechstunde sind bei der KV zu melden. Dies kann über ein Online-Formular erfolgen.
- **Notfallpatienten:** Selbst, wenn Praxen Notfallpatienten auch ohne offene Sprechstunde sofort behandeln, schließt dies nicht die verbindlichen 5 Stunden zur offenen Sprechstunde aus.
- **Terminvergabe:** In der offenen Sprechstunde können Termine nur vergeben werden, wenn es sich nicht um eine Einzelpraxis handelt.
- **Anzahl der behandelten Patienten:** Wie viele Patienten in der offenen Sprechstunde behandelt werden, obliegt der Praxis.
- **Eingeschränktes Anrecht auf Behandlung:** Ein Anrecht auf eine Behandlung haben die Patientinnen und Patienten in der offenen Sprechstunde jedoch nicht, außer im Notfall.

Relevante Facharztgruppen der offenen Sprechstunde

Die offene Sprechstunde ist für eine Vielzahl von Facharztgruppen relevant und bietet eine breite Palette von medizinischen Dienstleistungen. Die Facharztgruppen, die in den EBM-Kapiteln 6, 7, 8, 9, 10, 14, 16, 18, 21 und 26 aufgeführt sind, können an der offenen Sprechstunde teilnehmen. Dazu gehören unter anderem:

- Augenarzt
- Chirurg
- Dermatologe
- Gynäkologe
- HNO-Arzt
- Kinder- und Jugendpsychiater
- Nervenarzt
- Neurochirurg
- Neurologe
- Orthopäde
- Psychiater
- Urologe

Hausärzte: Können auch offene Sprechstunden anbieten und die dort erbrachten Leistungen abrechnen. Eine Kennzeichnung als Vermittlungsart "offene Sprechstunde" entfällt, da das TSVG für Hausärzte in diesen Fällen keine extrabudgetäre Vergütung vorsieht.

3. Finanzielle Aspekte & extrabudgetäre Vergütung der offenen Sprechstunde

Die finanzielle Vergütung der offenen Sprechstunde spielt eine entscheidende Rolle für die wirtschaftliche Attraktivität dieses Angebots. Leistungen, die im Rahmen der offenen Sprechstunde erbracht werden, können extrabudgetär honoriert werden, was Praxen zusätzliche

Einnahmen ermöglicht. Es gibt jedoch bestimmte Regelungen und Deckelungen, die beachtet werden müssen. Im Folgenden werden die finanziellen Aspekte und die Bedingungen der extrabudgetären Vergütung detailliert erläutert.

- **Extrabudgetäre Honorierung:** Alle Leistungen in der offenen Sprechstunde werden extrabudgetär honoriert.
- **Gesamtdeckelung:** Bis maximal 17,5 Prozent der Arztgruppenfälle.
- **Patienten im Quartal:** Bei Patienten, die bereits im Quartal einen Schein haben, muss kein neuer Fall angelegt werden.
- **Kennzeichnung neuer Patienten:** Wie ein neuer Patient in der offenen Sprechstunde gekennzeichnet wird, obliegt der Praxis. Sollte der Patient erst in der offenen Sprechstunde abgerechnet werden, kann dieser nicht noch einmal als Neupatient abgerechnet werden.
- **Neuer Schein:** Wenn ein Patient einen Vorsorgetermin hatte und dann im neuen Quartal zur offenen Sprechstunde kommt, muss ein neuer Schein angelegt werden (GOP 88210).
- **Abrechnung:** Ein zweiter Schein muss nicht angelegt werden, wenn der Patient zur offenen Sprechstunde kommt und einige Tage später zum Vorsorgetermin. Die Abrechnung erfolgt über den Schein der offenen Sprechstunde.
- **MVZ-Besuche:** Bei Patienten, die ein MVZ in der offenen Sprechstunde besuchen und dadurch zu verschiedenen Facharztgruppen gehen, muss nur beim ersten Arztbesuch ein Schein ausgestellt werden. Bei weiteren Besuchen wird ein zweiter Schein ohne Kennzeichnung angelegt.

Hinweis: Ob die Leistungen aus der offenen Sprechstunde bei Patienten, die bereits im Quartal in der Praxis waren, extrabudgetär honoriert werden, hängt von der jeweiligen KV ab. Bitte bei Ihrer KV nachfragen.

4. Herausforderungen und Lösungen der offenen Sprechstunde

Die offene Sprechstunde bringt sowohl Chancen als auch Herausforderungen mit sich. Hohe Patientenaufkommen, lange Wartezeiten und die zusätzliche Belastung für das Praxispersonal sind nur einige der Probleme, denen Sie begegnen können. Um diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern, sind sorgfältige Planung und der Einsatz moderner Technologien

entscheidend. Im Folgenden werden die größten Herausforderungen und mögliche Lösungen für die offene Sprechstunde erläutert.

Herausforderungen

- **Eine gesteigerte Anzahl von Patientinnen und Patienten:** Die offene Sprechstunde führt zu einem erhöhten Patientenaufkommen, was die Kapazitäten der Praxis stark beansprucht. Dies erfordert eine sorgfältige Planung und Organisation, um den zusätzlichen Patientenandrang effizient zu bewältigen.
- **Lange Wartezeiten:** Da viele Patienten ohne Termin kommen, können sich lange Wartezeiten ergeben. Dies kann zur Unzufriedenheit bei den Patienten führen und die Praxislogistik erheblich belasten. Es ist wichtig, effektive Strategien zur Wartezeitreduzierung zu entwickeln, um die Patientenzufriedenheit zu gewährleisten.
- **Hohe Belastung für Mitarbeiter und Ärzte:** Die zusätzliche Belastung durch das erhöhte Patientenaufkommen und die damit verbundenen organisatorischen Anforderungen führt zu einer erhöhten Arbeitsbelastung für das Praxispersonal und die Ärzte. Dies kann zu Stress führen, wenn keine angemessenen Maßnahmen zur Arbeitsentlastung und Unterstützung ergriffen werden.

Lösungen

- **Sorgfältige Einschätzung und Planung der Kapazitäten:** Eine genaue Analyse der vorhandenen Ressourcen und der zu erwartenden Patientenzahlen ist essenziell. Dies ermöglicht eine effektive Zuweisung von Personal und Räumlichkeiten, um Engpässe zu vermeiden.
- **Festlegung der Sprechzeiten für die offene Sprechstunde:** Die klar definierte zeitliche Einordnung der offenen Sprechstunden hilft, den Patientenfluss zu steuern und Überlastungen zu verhindern. Dies sollte gut kommuniziert und in den Praxisbetrieb integriert werden.
- **Klärung der Verfügbarkeit der Räumlichkeiten:** Eine frühzeitige Planung und Abstimmung der Nutzung von Behandlungsräumen stellt sicher, dass ausreichend Platz für die offene Sprechstunde zur Verfügung steht, ohne den regulären Praxisbetrieb zu beeinträchtigen.
- **Nutzung digitaler Helfer:** Der Einsatz von digitalen Tools wie Terminmanagement-Systemen, Online-Anmeldung und automatisierten Benachrichtigungen kann die Organisation

erheblich erleichtern. Diese Technologien tragen dazu bei, Wartezeiten zu reduzieren und den Informationsfluss zwischen Patienten und Praxis zu verbessern.

5. Sichtbarkeit der offenen Sprechstunde in der Praxis erhöhen

Eine klare und gut sichtbare Kommunikation der offenen Sprechstunde ist entscheidend, um Patienten über dieses Angebot zu informieren und es effektiv zu nutzen. Durch verschiedene Maßnahmen können Sie sicherstellen, dass Ihre Patienten über die offenen Sprechstunden Bescheid wissen und diese nutzen können. Im Folgenden finden Sie einige Strategien, um die Sichtbarkeit der offenen Sprechstunde in Ihrer Praxis zu erhöhen.

- **Auf dem Praxisschild die Zeiten der offenen Sprechstunde veröffentlichen:** Stellen Sie sicher, dass die Zeiten der offenen Sprechstunde klar und deutlich auf dem Praxisschild angegeben sind, damit sie für alle Patienten gut sichtbar sind.
- **Aufsteller an der Anmeldung:** Platzieren Sie Aufsteller oder Hinweistafeln an der Anmeldung, um Patienten auf die Zeiten der offenen Sprechstunde aufmerksam zu machen.
- **Auf den Webseiten darauf hinweisen:** Informieren Sie auf Ihrer Praxis-Website über die Zeiten und Bedingungen der offenen Sprechstunde. Nutzen Sie dafür gut sichtbare Bereiche wie Banner oder spezielle Informationsseiten.
- **Vormerken über die Online-Terminierung anbieten:** Bieten Sie Patienten die Möglichkeit, sich online für die offene Sprechstunde vorab anzumelden oder sich Vormerkungen zu sichern, um den Ablauf zu erleichtern.
- **Soziale Medien nutzen:** Setzen Sie auf alle verfügbaren Kommunikationskanäle, um die offenen Sprechstunden bekannt zu machen, einschließlich sozialer Medien und E-Mail-Newslettern.

6. Effektives Patientenmanagement in der offenen Sprechstunde

Ein effizientes Patientenmanagement ist entscheidend für den reibungslosen Ablauf der offenen Sprechstunde. Durch klare Kriterien, gut organisierte Teams und geschulte Mitarbeiter können Sie sicherstellen, dass die Patienten optimal betreut werden. Im Folgenden werden einige wichtige Strategien vorgestellt, die Ihnen helfen, das Patientenmanagement in der offenen Sprechstunde effektiv zu gestalten.

- **Auswahlkriterien und Transparenz:** Definieren Sie klare Kriterien, welche Patienten für die offene Sprechstunde in Frage kommen. Kommunizieren Sie diese transparent an die Patienten, um Missverständnisse zu vermeiden und den Ablauf zu optimieren.
- **Bei Bedarf separate Teams schaffen:** Organisieren Sie bei hohem Patientenaufkommen separate Teams, die sich speziell um die offene Sprechstunde kümmern. Dies hilft, die Arbeitslast zu verteilen und die Effizienz zu steigern.
- **Mitarbeiter für klare Kommunikation schulen:** Schulen Sie Ihre Mitarbeiter in klarer und effektiver Kommunikation. Dies stellt sicher, dass Informationen korrekt und verständlich an die Patienten weitergegeben werden, was zu einem reibungsloseren Ablauf und höherer Patientenzufriedenheit führt.

7. Maßnahmen zur Verbesserung des Wartezeitmanagements

Ein effizientes Wartezeitmanagement ist essenziell, um die Zufriedenheit der Patienten zu erhöhen und den Praxisablauf zu optimieren. Durch gezielte Maßnahmen können Wartezeiten reduziert und die Warteerfahrung der Patienten deutlich verbessert werden. Im Folgenden werden einige bewährte Strategien vorgestellt, die Ihnen dabei helfen, das Wartezeitmanagement in Ihrer Praxis zu optimieren.

- **Regelmäßig über den aktuellen Stand informieren:** Halten Sie Patienten regelmäßig über den aktuellen Stand und die voraussichtliche Wartezeit auf dem Laufenden, um Unklarheiten und Frustrationen zu vermeiden.
- **Eine angenehme Warteumgebung bieten:** Schaffen Sie eine angenehme Warteumgebung durch komfortable Sitzgelegenheiten, gute Beleuchtung und ansprechende Gestaltung, um die Wartezeit für die Patienten erträglicher zu machen.
- **Nutzen von informativen Broschüren oder Gesundheitsinformationen:** Stellen Sie informative Broschüren oder Gesundheitsinformationen bereit, um den Patienten während der Wartezeit nützliche Informationen zu bieten und sie sinnvoll zu beschäftigen.
- **Digitale Helfer zur Versendung von Wartezeit-Prognosen:** Nutzen Sie digitale Helfer wie dubidoc, um Wartezeit-Prognosen an die Patienten zu versenden. Dies kann per SMS, E-Mail oder App-Benachrichtigung erfolgen und hilft den Patienten, ihre Wartezeit besser einzuplanen. Auch die Self-Check-in-Station von dubidoc kann Ihnen helfen, indem der Patient seine Versichertenkarte in die Station einfügt und sich damit eigenständig in das

virtuelle Wartezimmer einträgt. Der Patient erhält eine Bestätigungsmail über die erfolgreiche Anmeldung und eine Prognose der Wartezeit.

Die offene Sprechstunde stellt eine wertvolle Ergänzung zum regulären Praxisbetrieb dar. Sie verbessert den Zugang zur medizinischen Versorgung für Patienten und optimiert gleichzeitig die Ressourcennutzung und Effizienz der Praxis. Durch die offene Sprechstunde können sowohl Patienten als auch Praxen unabhängig von der Größe von den zahlreichen Vorteilen profitieren.

Über die Autorin

Dr. med. Shabnam Fahimi-Weber ist HNO-Ärztin, Gründerin und geschäftsführende Gesellschafterin des HNO-Zentrum-Ruhr in Essen. Ihre Erfahrungen aus dem Praxisalltag und ihre starke Affinität zu Digitalisierungsthemen veranlassten sie im Jahr 2016 zur Gründung von dubidoc, eine Software für modulare Digitalisierung im Gesundheitssystem mit dem Fokus auf Automatisierung der Prozesse in den Arztpraxen.

Die digitale Transformation des Gesundheitswesens beschäftigt Dr. med. Fahimi-Weber als Speakerin, Dozentin und Autorin diverser Fachbücher zum Thema Digitalisierung in der Medizin. Sie ist zudem Gründerin und Geschäftsführerin der ENT-Research GmbH, einer Gesellschaft zur Durchführung klinischer Studien.

Über dubidoc

dubidoc ist ein Online-Terminmanager, der Arztpraxen das Vereinbaren, Verwalten und Steuern von Patiententerminen erleichtert. Dabei orientiert sich dubidoc an den Bedürfnissen der Praxen, MVZs und Klinikambulanzen und lässt sich dank des modularen Aufbaus individuell einsetzen. Neben der Online-Buchung von Terminen bietet dubidoc unter anderem ein virtuelles Wartezimmer mit Wartezeitprognosen, Videosprechstunde, den automatisierten Dokumentenversand, die digitale Zuweisung von Patienten an Partnerpraxen sowie eine Self-Check-In-Lösung. Aufgrund vorhandener Schnittstellen ist dubidoc mit gängigen PVS kompatibel. Damit ist dubidoc die digitale Lösung für Ärzte und Praxismitarbeiter mit dem Personal entlastet und die Wirtschaftlichkeit der Praxis erhöht wird sowie ein willkommenes Serviceangebot für Patienten.