

ArztOnline, 02.09.2009 05:00

Virtuelles Wartezimmer schafft Freiräume

Online-Terminsysteme für Arztpraxen gibt es bereits einige. Trotzdem wagt sich ein Start-up-Unternehmen aus Fulda ebenfalls in den Markt. Das Konzept der drei Jung-Unternehmer: Ein Terminsystem, das der Praxis sozusagen Zeit zurückgibt und Potenziale für IGeL aufzeigt.

Von Rebekka Höhl



Bei ihrem Terminsystem VisWa - dem virtuellen Wartezimmer - setzen Dirk Strehlow (von links), Martin Mahr und Maik Schmidt auf eine begleitende Beratung. Dadurch sollen vor allem die zeitlichen Ressourcen optimal verteilt werden.

Foto: reh

Dass die Konkurrenz im Bereich der Online-Terminsysteme groß ist, wissen Martin Mahr, Dirk Strehlow und Maik Schmidt. Sie glauben aber einen Ansatz gefunden zu haben, den der Praxis-EDV-Markt Ärzten bisher so nicht bietet. Und die drei Unternehmensgründer aus Fulda haben einen weiteren Vorteil: Sie kommen alle aus dem Gesundheitsbereich.

Dabei stammt die Idee zu ihrem Terminsystem VisWa ("Virtuelles Wartezimmer") aus einer Erfahrung, die Mahr gemacht hat, als er noch im Rettungsdienst tätig war. In einer Arztpraxis, in die er gerufen wurde, hatte er zehn Minuten Zeit, das Treiben zu beobachten. Dabei war nicht zu überhören und übersehen, dass das Telefon an der Anmeldung unentwegt klingelte. "Zwei Mitarbeiterinnen waren dauerhaft ans Telefon gebunden." Personelle Ressourcen, die an anderer Stelle fehlen.

Mit der Terminanalyse fängt alles an

Und hierin zeigt sich auch schon der Ansatz des Start-ups: VisWa soll helfen, Ressourcen in der Praxis einzusparen. Aber eben nicht, um Personal loszuwerden, sondern um die vorhandenen Ressourcen optimal verteilen zu können. Denn auch das gehört ins Angebot der Unternehmer: die strategische Beratung der Praxis. Deshalb heißt das Unternehmen hinter dem Terminsystem auch "Mahr & Partner" und stellt insgesamt eine Unternehmensberatung dar.

Um tatsächlich den optimalen Ressourceneinsatz zu erreichen, findet zunächst eine Analyse in der Praxis statt. Über einen Zeitraum von drei Monaten werden die verschiedenen Termine erfasst. Dafür stellen die VisWa-Entwickler der Praxis ein spezielles Programm zur Verfügung. In einem Vorgespräch würden allerdings erst einmal die Zielerwartungen der Praxis abgeklöpft, so Mahr. Hierbei gehe es auch darum, herauszufinden, welche Patientenklientel der Arzt für seinen wirtschaftlichen Erfolg brauche. Sollten etwa mehr IGeL- oder auch Präventionstermine vergeben werden? Und welche? Doch dafür liefert spätestens die Datenanalyse einige Anhaltspunkte. Wichtige Aufgabe an die Praxis: Zusammenfassen, welche verschiedenen Termine sie vergibt und wie hoch sie den Zeitbedarf für diese Termine einschätzt.

Selbst die Geräteauslastung lässt sich ermitteln

Die Unternehmensgründer erstellen daraufhin ein Regelwerk für die Terminerfassungssoftware, so lassen sich die einzelnen Termine per Knopfdruck erfassen. Denn das - erklärt Strehlow - könnten sie den Praxen leider nicht ersparen, dass die Arzthelferin zu Beginn des Termins einen Knopf für den Start und der Arzt am Ende der Behandlung einen Knopf, der das Ende des Termins erfasst, drückt. Wobei das Ende zur Not ermittelt werde, wenn die Arzthelferin erneut auf Start drücke. Die einzelnen Terminarten sind in der Erfassungssoftware aber schon hinterlegt. Und der Vorteil der elektronischen Auswertung sei, so Strehlow weiter, dass das System die Daten nach Kassen- und Privatpatienten, Alter, Geschlecht, Postleitzahlen, genutzten Geräten, aber auch Leistungen (etwa IGeL) unterscheiden könne. Dadurch erhalte der Arzt hinterher eine Analyse, die ihm strategische Infos liefere.

Der Datenanalyse schließt sich die Beratung an. "Die Beratung ist ein fester Bestandteil unseres Angebots", sagt Schmidt. Zum einen, damit das Online-Terminsystem hinterher wirklich eine Entlastung und nicht ein "zusätzliches Balastpäckchen ist". Zum anderen, damit die Praxis gleich ihre Prozesse besser strukturieren kann. So werden die erhobenen Daten genutzt, um Regeln für die Online-Terminvergabe zu erstellen. Die Fragen hier lauten: Welche zeitlichen Blöcke sollen etwa für Tagetermine (Akutpatienten), welche für langfristige Termine oder spezielle Geräte und welche für IGeL geblockt werden?

Vergleich mit anderen Praxen ist möglich

Danach werden die Variablen für das Online-Terminsystem erstellt. Nach dem Aufspielen aufs Praxissystem gibt es noch eine Schulung fürs Praxisteam. Und - wenn von der Praxis gewünscht - ist im Anschluss eine weitere Beratung möglich. Mahr, Strehlow und Schmidt würden sich sogar selbst wünschen, dass sie die Praxen weiterhin beraten können. Ganz einfach, weil das System eine Vielzahl von Auswertungen ermöglicht. Der Arzt soll zwar selbst Tages-, Monats-, Quartals- und Jahresstatistiken per Knopfdruck erstellen können. Aber die VisWa-Entwickler könnten in die Beratung auch anonymisiert Daten anderer Praxen einfließen lassen. Geplant ist zudem, dass sich über VisWa mehrere Leistungserbringer vernetzen und Termine untereinander online vergeben können.

Was das Terminsystem noch bieten soll: Online-Rezept- und -Überweisungs-Bestellung sowie ein vollautomatisches Recallsystem. Das erinnert Patienten automatisch per E-Mail an ihre Termine, Gesundheits-Check-ups oder Impfungen. Geplant ist zudem ein SMS-Recall-Service. Besondere Technik benötigen die Praxen nicht, ein Internetzugang reiche. Mahr empfiehlt aber einen kleinen eigenen Server für das Programm. Notwendig sei es jedoch nicht. Dabei liegt das Terminsystem auf dem Praxisrechner oder -server. So kann die Praxis auch bei Ausfall des Internets darauf zugreifen.

Die Patienten hingegen loggen sich auf dem Server eines externen Anbieters ein. Die nötigen Daten für den Login müssen sie sich in der Praxis geben lassen. Das soll den Missbrauch des Systems - wie das Blocken mehrerer Termine - verhindern und erlaubt eine bessere Datenanalyse. Auf diesem externen Server werden die Daten zwischengespeichert. Per Datenabgleich holt sich das Praxissystem die neuen Termini von diesem externen Server ab und ist auch nur dann online.

Im Augenblick wird das System allerdings noch programmiert. Rechtzeitig zur Medica soll VisWa dann auf den Markt kommen. In der Zwischenzeit läuft ein Test in der Allgemeinarztpraxis von Privatdozent Christoph Raschka in Hünfeld.

Dabei werden die drei mit dem Gründerstipendium "Exist" des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie gefördert.

www.viswa.de

Copyright © 1997-2009 by Ärzte Zeitung Verlags-GmbH