


Per Mausklick zum Arzttermin

FULDA Überfüllte Wartezimmer, lange Wartezeiten, ein Arzt, der kaum Zeit für seine Patienten hat – Alltag in deutschen Praxen. Ein Trio aus Fulda will diese Missstände an der Wurzel packen und kümmert sich derzeit um zwei Projektpraxen aus der Region.



Großansicht 

Wollen Wartezeiten den Garaus machen: Dirk Strehlow, Martin Mahr und Maik Schmidt (von links). Foto: Ute Fiedler

Wenn es nach Martin Mahr, Dirk Strehlow und Maik Schmidt geht, dann müsste kein Patient mehr lange auf einen Termin beim Arzt oder im Wartezimmer warten. Die drei Fuldaer vom Start-up-Unternehmen Mahr & Partner haben ein Konzept entwickelt, das den Praxisalltag und die Terminvergabe verbessern und vereinfachen soll.

Das Zauberwort heißt Internet: Online sollen sich Patienten beim Arzt anmelden und im Computer sehen, wann ein Termin für welche Behandlung frei ist. „Aber natürlich können die Patienten auch noch zum Hörer greifen und anrufen. Das eine schließt das andere nicht aus“, sagt Mahr, der weiß, dass das Modell der Online-Terminsysteme nicht neu ist.

„Aber die Terminvergabe stellt nur eine Komponente unseres Systems VisWa, was für visionäres Wartezimmer-Management steht, dar. Und das ist neu“, erläutert er. „Wir bieten ein Komplett-Programm an, das vom zur Verfügungstellen der IT-Plattform über das Aufspielen der Programme bis hin zur Beratung und Mitarbeiterschulung geht“, erklärt der 36-Jährige.

Der Ablauf ist wie folgt: Drei Monate lang werden mit Hilfe des Programms alle Termine erfasst und analysiert. Zudem wird geschaut, auf welches Patientenkontingent die Praxis zielt, welche Termine sie vergibt und wie lange die jeweilige Behandlung dauert. „Die Erfahrungswerte werden abgefragt und ins Programm eingefügt. Im Laufe der Zeit können die Intervalle verkürzt oder verlängert werden“, erläutert Strehlow. Das Unternehmertrio erstellt ein Regelwerk für die Terminerfassungssoftware. „Dann können Termine per Knopfdruck erfasst werden, und die Praxen können überlegen, wie viel Zeit sie unter anderem für Akutpatienten und langfristige Termine pro Tag einräumen wollen“, fügt Mahr hinzu, der die Idee zu VisWa hatte.

„Vor einigen Jahren, als ich als Rettungsassistent fürs Rote Kreuz arbeitete, musste ich auf einen Patienten in einer Arztpraxis warten und habe zehn Minuten lang das Treiben um mich herum beobachtet“, erklärt er. Ununterbrochen habe das Telefon geklingelt, und die Arzthelferinnen hätten minutenlang Terminbücher gewälzt, bis der Patient zufrieden war. „Das könnte online viel schneller gehen, und die Helferinnen hätten wieder Zeit für andere Dinge, habe ich mir damals gedacht“, erläutert Mahr.

Zufriedenheit in Test-Praxen

Als er seinen Kommilitonen Dirk Strehlow (31) und Maik Schmidt (33), mit denen er an der Hochschule Fulda Gesundheits- und Pflegemanagement studierte, von seiner Idee erzählte, waren sie Feuer und Flamme. Auch sie kommen aus dem Gesundheitsbereich und wissen um den Unmut der Patienten ob der langen Wartezeiten. „Per VisWa sollen nicht nur Termine vorgemerkt werden, es sollen auch Rezepte und Überweisungen bestellt werden können“, sagt Maik Schmidt. „Zudem bietet es einen Recall-Service für Patienten an, der per E-Mail an Vorsorgeuntersuchungen oder zum Beispiel Impfungen erinnert. Die Zugangsdaten erhält der Patient vom Praxisteam“, erklärt er.

Das Trio ist von seinem Konzept überzeugt, nicht zuletzt deswegen, weil es als Start-up-Unternehmen vom Gründerstipendium Exist des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie gefördert wurde. Zudem wird es sein Produkt auf der Cebit präsentieren, die Anfang März in Hannover stattfindet.

Zwei Praxen – Tölle in Fliesen und Raschka in Hünfeld – berät das Unternehmen bereits, bevor VisWa eingesetzt wird. Und sie haben schon jetzt einiges bewirkt. „Wir haben eine deutliche Verbesserung hinsichtlich der Wartezeiten gemerkt“, sagt Dr. Fabian Tölle. Maximal 30 Minuten müssten seine Patienten jetzt warten. „Vorher war es deutlich länger, anderthalb bis zwei Stunden“, sagt er. Und auch Dr. Christoph Raschka erhofft sich eine Verbesserung der Patientenzufriedenheit und eine deutliche Verkürzung der Wartezeiten. „Wir haben bereits eine Befragung durchgeführt, die Patienten freuen sich auf die Umstellung des Systems.“

Von unserer Redakteurin
Ute Fiedler
