



# Wartezeiten bei Vertragsärzten – überraschende Erkenntnisse bei Bestandsaufnahme in Oberösterreich



Dipl.-Ing. Claudia  
Pirngruber

leitet die Abteilung  
Vertragspartner I (nieder-  
gelassener Bereich)  
Ärzte und Therapeuten  
in der OÖGKK.



Mag. Katharina Siegl  
ist Mitarbeiterin in der  
Abteilung Direktionsbüro  
und Kommunikation in  
der OÖGKK.

Wartezeiten auf Termine beim Facharzt sind ein regelmäßiges und häufig genanntes Ärgernis für Patientinnen und Patienten. Doch wie lange muss man nun wirklich warten? Welche Unterschiede gibt es zwischen Ordinationen, Fachgruppen und Regionen? Ab wann sind längere Wartezeiten wirklich ein Problem? Welche Möglichkeiten gibt es, lange Wartezeiten zu vermindern? Und wie kann die soziale Krankenversicherung wirksam zur Verbesserung der Situation für die Patientinnen und Patienten beitragen? Die OÖ Gebietskrankenkasse befasst sich seit mehreren Jahren mit diesen Fragen und hat teils überraschende Erkenntnisse gewonnen.

## Wartezeiten unter Beobachtung

Seit 2008 verschafft sich die OÖGKK gemeinsam mit der Ärztekammer für OÖ regelmäßig in mehrjährigen Abständen einen Überblick über die Wartezeiten auf Termine in Facharztordinationen. Dieses Wartezeitenmonitoring führt das Ärztliche Qualitätszentrum als Vollerhebung mittels standardisierter telefonischer Befragung in den Ordinationen durch und erhebt unter anderem, ob die zwischen OÖGKK und Ärztekammer für OÖ vereinbarten Zielwerte bei den Wartezeiten (siehe unten) eingehalten werden. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt nach Fachgruppen in einem definierten Einzugsgebiet. Letzteres bezieht sich im Wesentlichen auf die Bezirke, wobei im Zentralraum die Stadt- und Umgebungsbezirke ein gemeinsames Einzugsgebiet bilden.

## Zielwerte für Wartezeiten

Ein wesentliches Kriterium für die Bewertung der Wartezeiten bildet die Dringlichkeit einer medizinischen Behandlung. Die OÖGKK und die Ärztekammer für OÖ haben dafür bereits 2011 Zielwerte vereinbart.

- **Zielwert Akutpatienten:** Patienten erhalten einen Termin bzw. eine Behandlung am gleichen Tag.
- **Zielwert Patienten mit dringenden Beschwerden:** Patienten erhalten in der Versorgungsregion bzw. im Einzugsgebiet einen Termin innerhalb von fünf Werktagen.
- **Zielwert Routinetermin:** Patienten erhalten in der Versorgungsregion bzw. im Einzugsgebiet einen Routinetermin innerhalb von 40 Werktagen. Für die im Hinblick auf die Wartezeiten besonders problematischen Fachgruppen **Augenheilkunde** und **Dermatologie** wurden die Zielwerte für Routine- und Kontrolltermine abgewandelt und um weitere Kriterien ergänzt:
  - Termine werden innerhalb von drei Monaten vergeben, in Einzelfällen und mit Einverständnis des Patienten ist eine Terminvergabe innerhalb von sechs Monaten möglich.
  - Patienten mit Zuweisung werden innerhalb von acht Wochen behandelt. Handelt es sich dabei um Akut- oder dringliche Fälle, gilt der oben genannte Zielwert.
  - Kurzfristige Kontrolltermine werden gleich in der Ordination vereinbart.

- Die Telefone sind zu den Ordinationszeiten ausreichend besetzt und Termine können vereinbart werden.

Die letzte Erhebung aus dem Jahr 2014 ergab, dass der Zielwert für Akutpatienten – Behandlung am gleichen Tag – in allen Facharztordinationen flächendeckend eingehalten wurde. Bei dringenden Problemen betrug die Wartezeit bei 84,6 Prozent der Ordinationen höchstens die per Zielwert vereinbarten fünf Werktage. Auch der Zielwert für Routinetermine konnte in sieben Fachgruppen vollständig und in vier Fachgruppen in über 80 Prozent der Ordinationen eingehalten werden. Lediglich in der Fachgruppe Urologie und – trotz erweiterter Ziele – bei den Augenärzten wurden die Zielwerte deutlich verfehlt. Die nächsten Befragungsergebnisse werden für Herbst 2017 erwartet.

### Ergänzende Untersuchung

Neben dem flächendeckenden Monitoring, das gemeinsam mit der Ärztekammer für OÖ beauftragt wird, führt die OÖGKK bei Bedarf auch selbst Kontrollen in Fachgruppen mit erhöhtem Beschwerdeaufkommen durch. Per Testanruf wurden zuletzt Ende 2015 in den Ordinationen dreier Fachgruppen – Augenheilkunde, Dermatologie und HNO – Terminanfragen zur Kontrolle leichter Beschwerden gestellt. Bei dieser Erhebung wurde auch die Auslastung der Ordinationen in die Ergebnisdarstellung einbezogen. Während sich in den Fachbereichen Dermatologie und HNO die Probleme auf wenige Einzelfälle beschränkten, zeigte sich in der Fachgruppe Augenheilkunde ein buntes Bild. 27 Prozent der Ordinationen hielten die strengeren Zielwerte von maximal acht Wochen für Routineterminen ein,

auch deutlich geringere Wartezeiten kamen vor. 30 Prozent der Ordinationen hielten die erweiterten Ziele für die Fachgruppe ein. 43 Prozent verfehlten auch diese großzügigeren Ziele. Bis auf zwei Ausnahmen waren jedoch in allen Einzugsgebieten Termine innerhalb einer dem Zielwert entsprechenden Wartezeit möglich.

### Überraschende Erkenntnis

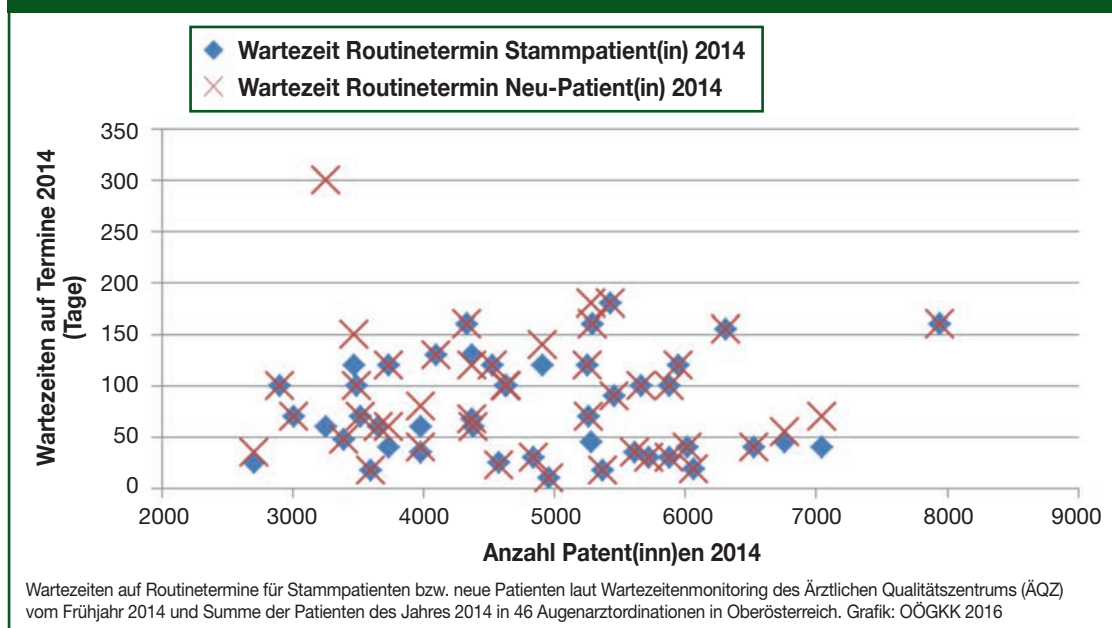
Als überraschendes Ergebnis zeigte diese Erhebung der OÖGKK, dass offenbar kein Zusammenhang zwischen der Auslastung der Ordination und der Wartezeit auf einen Termin besteht. Mehrere sehr stark frequentierte Ordinationen sind offenbar durchaus in der Lage, Routinetermine innerhalb weniger Wochen anzubieten. Umgekehrt kommt es auch bei Ordinationen mit unterdurchschnittlicher Auslastung zu überlangen Wartezeiten. Der fehlende Zusammenhang bestätigte sich auch in einer erweiterten Analyse der Fachgruppe Augenheilkunde anhand des Wartezeitenmonitorings 2014 des Ärztlichen Qualitätszentrums unter Einbeziehung der Summe der betreuten Patientinnen und Patienten in den jeweiligen Ordinationen im Jahr 2014.

### Wieso warten?

Im Rahmen eines gemeinsamen Workshops bei Prof. Dr. Gerhard F. Riegl (Leiter des Instituts für Management im Gesundheitsdienst in Augsburg) haben sich OÖGKK und Ärztekammer für OÖ intensiv mit dem Thema Wartezeitenmanagement auseinandergesetzt. Auch Prof. Riegl sieht im Ordinationsmanagement den zentralen Hebel für das Vermeiden überlanger Wartezeiten und verweist auf einen Paradigmenwechsel: Eine überlastete Ordina-

**Kein Zusammenhang zwischen Ordinationsauslastung und Wartedauer.**

Beispiel Augenheilkunde: kein Zusammenhang zwischen Wartezeiten und Auslastung





© Ilio - Fotolia.com

### Ordinationsmanagement als wesentlicher Einflussfaktor auf Wartezeiten.

tion gilt nicht mehr als Erfolgsbeweis für Ärztinnen und Ärzte, sondern als Managementdefizit. Mittels eines zeitgemäßem Ordinations- und Terminmanagements nach dem Motto „work smarter, not harder“ lassen sich die internen Abläufe optimieren, die Patientenfrequenz steuern, und auch die Zahl der unzuverlässigen Patienten ist durch gezielte Maßnahmen und Instrumente reduzierbar.

Hemmend für ein effizientes und effektives Ordinationsmanagement sind laut Prof. Riegl oft die Ärztinnen und Ärzte selbst: Durch ihre „Befundhoheit“ können sie eine anbieterorientierte Nachfrage verwirklichen und haben somit Einfluss auf die Patientenfrequenz (insbesondere bei Routine- und Kontrollterminen) in ihrer Ordination. Fehlende Priorisierung, Abstimmungsprobleme, mangelndes Delegieren und Abweichungen zwischen Sprechzeit und Arztanwesenheit zählen zu den häufigsten Gründen für die Verschwendung wertvoller ärztlicher Zeitressourcen. So sind laut einer deutschen Studie (IFAB Düsseldorf, 1.490 Praxen) 73 Prozent der Ärzte sogenannte „Theken-Touristen“, die im Durchschnitt 58-mal täglich selbst an den Empfangsschalter kommen und sich dort jeweils durchschnittlich 1,3 Minuten lang aufhalten. In nur 14 Prozent der Ordinationen wurde bereits eine Zeitanalyse durchgeführt (Riegl 2016: 18). Letztere ist aber eine wichtige Ausgangsbasis für die Verbesserung des Termin- und Wartezeitenmanagements.

### Maßnahmen aus Sicht der Krankenversicherung

Was kann nun eine Krankenversicherung tun, um bei den Wartezeiten Verbesserungen für die Patientinnen und Patienten zu erzielen? Die OÖGKK setzt hier an

verschiedenen Punkten an, wobei die Probleme besonders in der Fachgruppe Augenärzte noch keineswegs gelöst sind.

- Ein regelmäßiges Monitoring der Wartezeiten gemeinsam mit der Ärztekammer für OÖ liefert einen Überblick über die Problemlage und bildet eine Ausgangsbasis für Problemanalysen. OÖGKK-eigene Erhebungen ergänzen dieses Bild.
  - Regelmäßige Versichertenbefragungen spiegeln die Erfahrungen und die Wahrnehmung der Patientinnen und Patienten wider und geben Aufschluss über die Toleranz für Wartezeiten in medizinisch nicht dringenden Fällen.
  - Klare Zielwerte für Wartezeiten nach medizinischer Dringlichkeit schaffen Transparenz in Bezug auf die Erwartungen an die Ärzteschaft und zeigen Handlungsbedarf auf.
  - Das Angebot und die Förderung von Zeitmanagement- und Terminmarketing-Seminaren für Ärztinnen und Ärzte sowie deren Ordinationspersonal unterstützen ein zeitgemäßes Ordinationsmanagement.
  - Gesprächsrunden mit der Ärztekammer, den Fachgruppenvertretern und auch den Ärzten selbst – z. B. im Rahmen von regionalen Ärzteforen oder in eigens einberufenen Terminen mit Augenärzten.
  - Etablierung zusätzlicher Facharztstellen (plus 20 Stellen in ganz Oberösterreich im Zeitraum 2015 bis 2020), sofern dies aus versorgungspolitischer Sicht richtig erscheint.
  - Test verschiedener Anreizsysteme im Rahmen von Pilotprojekten, wie die Anhebung der Honorarsummenlimits für Ordinationen mit entsprechender Versorgungswirksamkeit.
  - Patientenlenkung im Sinne des Best Point of Service.
  - Erweitertes Leistungsspektrum in der Primärversorgung, um nicht erforderliche Überweisungen auf die nächste Versorgungsstufe und Drehtüreffekte zu reduzieren.
  - Patienteninformation: Zur Vermeidung langer Wartezeiten empfiehlt die OÖGKK regelmäßig, auch bei anderen wohnortnahen Ärzten um einen Termin anzufragen, da innerhalb eines Einzugsgebiets durchaus deutliche Unterschiede bei den Wartezeiten vorliegen.
- Geplant und mit der Ärztekammer für OÖ als gemeinsames Ziel im Rahmen der Kooperations-BSC vereinbart ist daher auch der Aufbau einer Online-Plattform zur Wartezeiten- und Termintransparenz. Auf diese Weise sollen Patienten schneller und einfacher zu einem akzeptablen Termin kommen und Ordinationen bei der Terminvergabe unterstützt werden. Die OÖGKK erwartet sich mehr Patientenorientierung, mehr Überblick und eine Reduktion der Wartezeiten.

### QUELLEN

Ärztliches Qualitätszentrum (2014): Wartezeitenmonitoring OÖ 2014, Erhebung der Terminwartezeiten in Facharztordinationen mit GKK-Vertrag. Bericht.

Riegl, Gerhard F. (2016): Marketingorientiertes Termin- & Wartezeitenmanagement. Workshop mit Repräsentanten der Ärztekammer OÖ und der Gebietskrankenkasse OÖ. Foliensatz.