

Dr. Heiko Heinrich Stutzke und Wiebke Brüssel
 mail@das-strategiebuero.de

18. Juni 2025

Download:

Diesen Beitrag können Sie auf unserer Homepage im Bereich „Strategie-Impulse“ als PDF-Datei herunterladen.

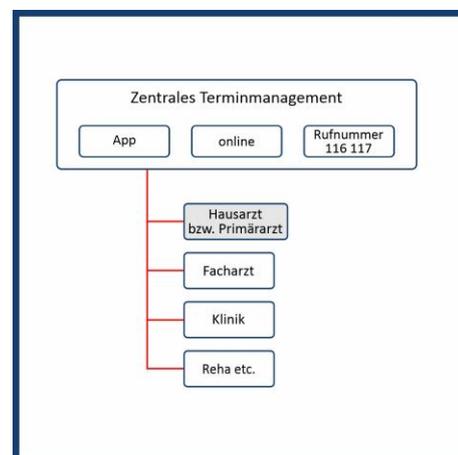
Arzttermine leichter für alle!

Wir alle haben mehr oder weniger regelmäßig Kontakt zum deutschen Gesundheitssystem – zum Beispiel beim Zahnarzt, bei Vorsorgeuntersuchungen oder in der Erkältungssaison für eine Krankschreibung beim Hausarzt.

Eines fällt dabei besonders auf: Es wird immer schwieriger, überhaupt einen Arzt zu erreichen, der einigermaßen zeitnah Termine vergibt. Das gilt besonders für Fachärzte, bei denen monatelange Wartezeiten inzwischen die Regel sind. Von der Versorgung im ländlichen Raum und der Bevorzugung von Privatpatienten gar nicht zu reden.

Es gibt also viel Potenzial für Verbesserungen.

Wir sind natürlich selbst genauso betroffen und haben uns mit dem strategischen Blick gefragt, wie man speziell das Terminmanagement besser aufstellen und gleichzeitig die Arztpraxen entlasten kann.



Kurz gesagt: **Wie wäre es, wenn Terminvereinbarungen nicht mehr Teil des Problems, sondern Teil der Lösung wären?**

So kann das gelingen.

Das neue Terminmanagement

Bisher werden Terminvereinbarungen individuell von jedem Anbieter medizinischer Leistungen vorgenommen – also Arztpraxen, Kliniken und weitere Dienstleister. Im Praxisbetrieb und bei Dienstleistern werden hierfür oft ausgebildete medizinische Fachkräfte eingesetzt, die in dieser Zeit keine ihrer Qualifikation entsprechenden Tätigkeiten durchführen können. Hierdurch entsteht ein direkter Produktivitätsnachteil, auch zulasten der Patienten.

Auch die Patienten selbst müssen heute oft einen hohen Aufwand betreiben, um Termine für Untersuchungen oder Therapien zu erhalten.

Wir schlagen daher vor, das Terminmanagement in Arztpraxen, Kliniken und medizinischen Dienstleistern durch ein zentrales und bundesweit einheitliches System zu ersetzen.

Umgesetzt werden kann das folgendermaßen:

- 1 Ein IT-Dienstleister unter der Regie der Krankenkassen stellt eine Software zum Terminmanagement bereit.** Diese steht allen Arztpraxen, Kliniken und weiteren Gesundheitsdienstleistern zur Verfügung und löst die bisher genutzten, individuellen Systeme ab. Patienten nutzen sie über entsprechende Schnittstellen (siehe Punkt 3). Der IT-Anbieter arbeitet nicht profitorientiert.
- 2 In der Software werden Profile aller Benutzer angelegt.** Ärzte, Kliniken und medizinische Dienstleister legen darin die relevanten Informationen sowie Verfügbarkeitszeiten (auch für bestimmte Leistungen) fest. Die Software wird auf den vorhandenen oder eigenen Rechnern zur Verfügung gestellt. Alternativ könnte eine browserbasierte Version zum Einsatz kommen.
- 3 Patienten erhalten die Möglichkeit, Termine über eine App, eine Termin-Homepage oder einen telefonischen Service** (z.B. die bisherige Tel.-Nr. 116 117) zu vereinbaren. Über die zentrale Datenhaltung sind alle miteinander verzahnt, so dass Abgleiche stattfinden können (Beispiel Ausschluss von Mehrfachterminen). **Eine Identifikation ist nötig, zum Beispiel über die Versichertennummer.**

Im **Benutzerprofil** können bevorzugte Ärzte oder Arztpraxen gespeichert werden (analog der Hinterlegung von Arztpraxen in der Elektronischen Patientenakte).

Die Anwendungen könnten mehrsprachig angeboten werden.
- 4 Patienten vereinbaren auf den genannten Wegen in der Regel zunächst einen Termin bei der Haus- bzw. Primärarztpraxis.** Ohne vorherigen Haus- bzw. Primärarztbesuch sind Terminvereinbarungen bei Augenarzt, Zahnarzt, Kinderarzt etc. möglich. Die Auswahl dieser Ärzte richtet sich nach der bisherigen Praxis für Arztbesuche, die im Hausarztmodell keine vorherige Überweisung vom Hausarzt erfordern.

Der Grund für den Arztbesuch muss angegeben werden, in der App oder auf der Homepage durch einfache Auswahlfelder, die mit der von der Praxis eingestellten Verfügbarkeit der geforderten Leistung verknüpft sind (Beispiel Blutabnahme oder EKG).

Neben einer Terminvereinbarung beim bevorzugten Arzt kann auch die Option „Schnellerer Termin anstatt Termin beim bevorzugten Arzt“ gewählt werden. In diesem Fall werden auch andere Ärzte in der näheren Umgebung angeboten.

Auch Terminabsagen oder -verlegungen (von beiden Seiten) sind möglich.
- 5 Die Möglichkeit, Termine bei weiterführenden (Fach-)Ärzten oder Kliniken zu vereinbaren, wird erst während der Konsultation des Haus- bzw. Primärarztes für den jeweiligen Patienten individuell freigeschaltet.** Der Patient erhält eine individuelle Kennung zur Erleichterung der Identifikation. Diese muss für die Terminvereinbarung eingegeben oder (bei telefonischer Terminvereinbarung) genannt werden. Die Möglichkeit, einen Termin zu vereinbaren, wird für 14 Tage freigeschaltet (nach Vereinbarung gegebenenfalls länger). Eine direkte Terminvereinbarung mit Fachärzten oder Kliniken ist nicht möglich. Bei einer längeren Therapie können aber individuelle Zeiträume für

	mehrere Termine freigeschaltet werden. Danach muss wieder der Primärarzt aufgesucht werden.
6	Das bisherige Terminprivileg von Privatversicherten wird aufgehoben. Alle Patienten sind gleich. Bei der Terminvergabe werden keine Unterschiede gemacht.
7	Im Notfall kann jederzeit eine Notfallambulanz, ein anderer Arzt oder eine Klinik aufgesucht werden. Diese übernehmen die Koordination mit der Haus- bzw. Primärarztpraxis.

Eine technische Voraussetzung für das neue Modell ist das Vorhandensein einer funktionierenden Internetanbindung. Dies gilt aber heute genauso auch bei Telefonverbindungen und anderen Kommunikationsaufgaben.

Ergänzendes

Für die Mitarbeitenden in der telefonischen Terminvergabe wäre es leicht möglich, im Homeoffice und mit verschiedenen Arbeitszeitmodellen zu arbeiten.

Der Vollständigkeit halber sei hier auch die Webseite „Doctolib“ erwähnt, hinter der allerdings ein kommerzieller Anbieter aus Frankreich steht: Ärzte können daran teilnehmen und freie Termine einstellen; diese können von Patienten gebucht werden.

Vorteile

Natürlich gibt es die neue Lösung nicht umsonst. Insgesamt wird das Terminmanagement aber deutlich effektiver:

- Das Personal von Arztpraxen wird entlastet und kann andere Aufgaben wahrnehmen.
- Bisher oft direkt beim Facharzt gebuchte Termine sind nicht mehr möglich, da diese zunächst vom Haus- bzw. Primärarzt freigeschaltet werden müssen. Dies führt zu deutlichen Entlastungen.
- Das Konsultieren mehrerer Haus- oder Fachärzte wird in der Software erkannt und kann eingeschränkt werden.
- Die Patientenversorgung verbessert sich.
- Es gibt Produktivitätsgewinne.
- Durch die zusätzlichen Wege „App“ und „Homepage“ werden Terminvereinbarungen deutlich barrierefreier.
- Wird ein Termin nicht wahrgenommen, kann dies in der Terminsoftware leicht vermerkt werden und wird so auch für die Krankenkassen sichtbar. Auf diese Weise könnte bei mehrfachem Vorkommen zunächst eine freundliche „Erinnerung“ mit dem Hinweis auf unnötig entstehende Kosten und Nachteile für andere Patienten erfolgen, verbunden mit dem Hinweis auf die automatische Berechnung einer Kostenpauschale bei erneutem Auftreten.
- Missbrauch des Versichertenstatus, zum Beispiel durch Weitergabe der Versichertenkarte an unversicherte Personen, wird durch Abgleich innerhalb der Software leichter erkannt als bisher.

Fazit

Das neue Terminmanagement könnte ein moderner und effizienter Baustein werden, um Arztpraxen, Kliniken und medizinische Dienstleister zu entlasten und ihnen mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben zu verschaffen. Patienten erhalten neben der heutigen, weitgehend auf Telefonkontakt angewiesenen Möglichkeit zwei weitere, die keinen persönlichen Kontakt erfordern und zeitsparend genutzt werden können. Missbrauch wird erschwert.

Insgesamt also eine runde Sache, die zwar nicht kostenneutral ist, aber durch die zahlreichen positiven Effekte die Investition rechtfertigt.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen und Ergänzungen.

Redaktionelle Hinweise

Über die Autoren

Dr. Heiko H. Stutzke und Wiebke Brüssel sind Geschäftsführende Gesellschafter des Strategiebüros.

Wir strukturieren und moderieren Planungsprozesse - einschließlich Vorbereitung und Dokumentation. Von einer einzelnen Fragestellung bis zur Strategischen Unternehmensplanung. Unsere Kunden sind Unternehmen und Organisationen im privaten, sozialen und öffentlichen Bereich, Firmen am Anfang ihrer Entwicklung und Gründer.

Hinweis zur verwendeten Sprache

Sprachliche Grundlage für unsere Beiträge ist das amtliche Regelwerk des Rates für deutsche Rechtschreibung. Wir sprechen alle Menschen an.

Lobbyregister

Das Strategiebüro ist unter der Kontonummer K4126147 im Lobbyregister des Deutschen Bundestages eingetragen.

Nutzungsrechte

Alle Rechte für unsere Beiträge und die verwendeten Bilder liegen, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei der Das Strategiebüro GbR.

Wir freuen uns, wenn Sie Beiträge und Bilder für Ihre persönliche (ausschließlich private) Information nutzen, sie zitieren oder verlinken. Wenn Sie unsere Beiträge, Bilder oder andere Inhalte jedoch außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes ganz oder teilweise für gewerbliche oder

hoheitliche Zwecke verwenden, in elektronische Medien einstellen oder weitergeben wollen, bitten wir Sie, hierfür unsere schriftliche Genehmigung einzuholen.

Ergänzung:

Die Verwendung durch hoheitliche Institutionen wird hiermit unter der Bedingung genehmigt, dass Das Strategiebüro an der Umsetzung beteiligt wird.

