



© Peopleimages iStockphoto

Home > Praxisalltag > Praxisführung > „Quickticket“: Das lange Warten hat ein Ende

3. März 2022

SPRECHZEITEN-MANAGEMENT

„Quickticket“: Das lange Warten hat ein Ende

Sie werden oft als Problem wahrgenommen, als solches aber kaum angegangen: Die Rede ist von den langen Wartezeiten in Arztpraxen. Für Patienten sind sie oft Quelle von Frust und Unmut, für das Praxisteam erhöhen sie den Stresslevel – als wäre der in der aktuellen Pandemie nicht schon hoch genug. Gerade während „Grippe-“ und „Corona“-Wellen können lange Wartezeiten zudem ein Problem für Hygiene und Patientensicherheit in der Praxis sein. Eine neue Software-Anwendung namens „Quickticket“ soll Abhilfe schaffen.

Lange Wartezeiten beim Besuch einer Arztpraxis sind für die meisten Menschen nicht nur eine lästige Vergeudung ihrer Lebenszeit, sie führen auch zu Unzufriedenheit unter den Patienten. Nicht nur durch Akutsituationen, sondern auch durch Terminstau kommt es oftmals zu Zeitverzögerungen. Das ist verständlich! Gibt es doch im Praxisalltag immer wieder dringende Fälle, die Vorrang haben.

Warum aber werden Patienten nicht automatisch darüber informiert, wann sie an der Reihe sind?

Mit dieser Frage haben wir uns als Entwickler der neuen Softwarelösung „Quickticket“ seit dem Jahresbeginn 2020 befasst. Während der Produktentwicklung waren für uns fünf Aspekte wichtig:

1. „Quickticket“ soll keinen Mehraufwand für Ärzte mit sich bringen. Das konnten wir durch Schnittstellen zu diversen bereits bestehenden Praxisverwaltungssystemen lösen.
2. Das System soll einfach bedienbar sein, sodass sich Patienten in Sekundenschnelle in die Warteliste einreihen können. Vom 14-jährigen Teenager bis hin zur 75-jährigen Großmutter soll die Anwendung dank einfachster Bedienung überzeugen.
3. Es sollte eine webbasierte Lösung sein. Niemand möchte sich extra ein weiteres Programm herunterladen oder eine App installieren müssen.
4. Es soll eine Anwendung für alle sein und keine Personengruppen ausschließen.
5. Und es soll etwas Einzigartiges sein, nicht bloß das hundertste Terminvereinbarungstool.

Der große Vorteil: Unser System ermöglicht es, dass sich Patienten online und ortsunabhängig über die Wartezeit beim behandelnden Arzt informieren – und zwar am aktuellen Tag. Doch sie können sich nicht nur informieren, sondern sich auch direkt und im Browser (ohne App-Download) in die Warteliste einreihen. Das funktioniert über die Entnahme der nächsten verfügbaren Ticketnummer durch einen einfachen Klick. Dabei wissen Patienten exakt, wann ihre Behandlung startet.

Und so funktioniert es

Am Smartphone, Tablet oder PC erscheint das Online-Ticket. Auf diesem wird der prognostizierte Beginn der Behandlungszeit in Echtzeit angezeigt. Es gibt eine Benachrichtigungsfunktion, die beispielsweise 15 Minuten vor dem Termin daran erinnert, und ggf. kann die Ticketnummer auch unkompliziert storniert werden.

Durch die Schnittstelle zum Praxisverwaltungssystem erkennt und reagiert der Machine-Learning-Algorithmus von „Quickticket“, sobald es zu Verzögerungen kommt, ohne dass das Praxispersonal hier Tätigkeitsschritte ausführen muss. Somit werden die Patienten vollautomatisiert über das bereits erhaltene Online-Ticket über ihre tatsächliche Startzeit der Behandlung informiert.

Auch Patienten mit einem bereits vereinbarten Termin erhalten dieses Online-Ticket. Daher sieht jeder Patient am aktuellen Tag, wann er tatsächlich an der Reihe ist. So kommen Personen rechtzeitig und ohne lange warten zu müssen in die Praxis.

In den Praxen steht vor Ort ebenso der „Quickticket-Kiosk“ bereit. Über einen einfachen Knopfdruck können sich Personen ohne Smartphone dort selbstständig in die Warteliste einreihen. Die Wartenummer, die voraussichtliche Startzeit der Behandlung und ein QR-Code sind auf einem Ausdruck angeführt. Durch Scannen des QR-Codes können (Begleit-)Personen das dazugehörige Online-Ticket mit all seinen Funktionen aufrufen.



Arbeitsansicht bei Quickticket

Die Patienten können sich in der Zwischenzeit zu Hause ausruhen oder anderen Erledigungen nachgehen – der Warteraum bleibt nahezu leer, der Stress in der Praxis wird reduziert und die Laune aller Beteiligten steigt.

Davon konnten sich bereits viele Praxisinhaber selbst ein Bild machen, etwa Dr. Hans Lehner, Allgemeinarzt in Stinatz, Österreich, nachdem er unser System drei Wochen lang in Verwendung hatte: „Es ist beruhigend zu wissen, dass es im Warteraum ruhiger zugeht. Ich persönlich verspüre auch weniger Stress, weil ich sehe, dass die Warteliste gut und schnell abgearbeitet werden kann, ohne dass Patienten mit langen Wartezeiten zu rechnen haben.“

Autoren

Katharina Feiertag
Armin Dax-Sinkovits

Geschäftsführung Quickticket GmbH [↗](#)
Graz, Österreich

STELLEN SIE IHRE FRAGE

Haben Sie auch einen Beitrag oder eine Fragestellung, die von allgemeinem Interesse ist? Dann schreiben Sie uns an:

redaktion-allgemeinarzt@universimed.com



NEUESTE ARTIKEL



Umwelt- und Klimaschutz

Klimaschutz: Praktische Umsetzung in der Hausarztpraxis

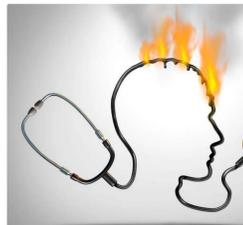
Die Klimakrise macht sich bereits heute in Deutschland bemerkbar, und sie ist nicht ohne Folgen für die tägliche hausärztliche Arbeit. Laut Beschluss des Ärztetags 2021 soll der ...



Pandemiestress in den Praxen

Wie lassen sich Kündigungen von Mitarbeiterinnen vermeiden?

Praxisbetreiber sind meist überrascht, wenn eine Mitarbeiterin* eine Eigenkündigung vornimmt. Ist Arbeitsüberlastung der Grund, wird die Lage schnell prekär: Für das übrige Team bedeutet ...



Resilienz und Stressbewältigung

Stress in der Praxis: So auf die Bremse treten!

An manchen Tagen möchten Patienten einen schnellen Behandlungstermin – als hätten sie sich verabredet. Dazu kor die Impftermine wegen „Coro das verursacht Stress. Man k

Über uns

Der Allgemeinarzt
Werben auf Allgemeinarzt
Kontakt
Mediadaten
AGB
Impressum
Datenschutz
Cookie-Einstellungen
Newsletter

Newsletter

Bleiben Sie über die spannendsten Neuerungen in Medizin und Berufspraxis auf dem Laufenden.

E-Mail-Adresse

NEWSLETTER ABONNIEREN