

## **Bericht über die Erfassung der Wartezeiten**

**vom 07.07.2008 bis 11.07.2008**

Die Wartezeiten der Patienten wurden im oben genannten Zeitraum erfasst. Die Auswertung der Daten erfolgte nach verschiedenen Kriterien.

- 1) Ermittlung der durchschnittlichen gesamten Wartezeit der Patienten mit Angabe der Maximal- und Minimalwerte. Dabei wurde weiterhin unterschieden zwischen
  - a) Akuterkrankungen mit Termin (Patienten riefen vorher an)
  - b) Akuterkrankungen ohne Termin (Patienten kamen ohne Voranmeldung)
  - c) Termine ohne Akuterkrankung (dazu gehören Vorsorgetermine, Impfungen, Hüft-Sono, Quartalstermine, Lufu-Messungen, Narkose-VU,...)
  
- 2) Ermittlung der Termineinhaltung ; es wurde der prozentuale Anteil der Patienten ermittelt, die entweder >5 Minuten zu spät oder > 15 Minuten zu früh zu einem vergebenen Termin erschienen sind
  - a) bei Terminen mit Akuterkrankung
  - b) bei Terminen ohne Akuterkrankung
  
- 3) Ermittlung der durchschnittlichen Wartezeit der Patienten im Sprechzimmer bis zum tatsächlichen Arztkontakt mit Angabe von Maximal- und Minimalwert.

In die Auswertung nicht mit aufgenommen wurden die Patienten, die zur Hyposensibilisierung kamen, da diese immer zwischendurch mitbehandelt werden und danach 30 Minuten zur Beobachtung in der Praxis verbleiben müssen.

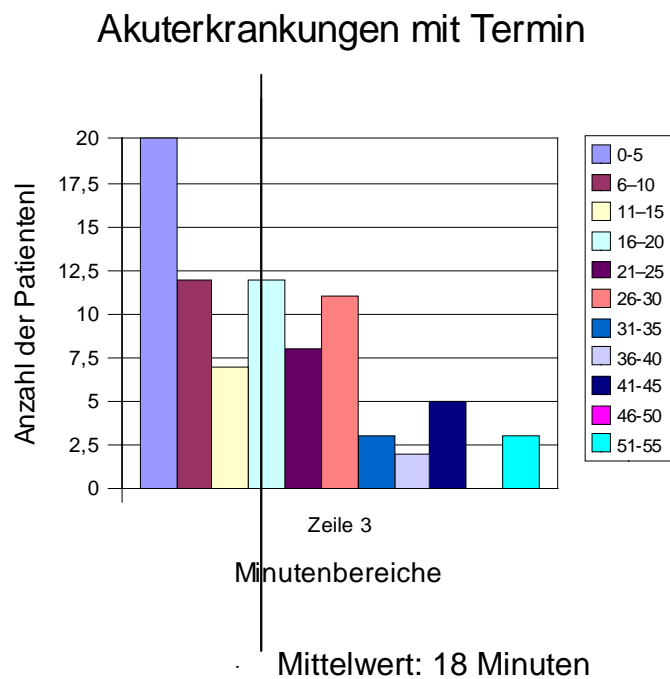
Nachfolgend sind die errechneten Werte zusammengefasst. Die Minutenwerte wurden auf ganze Zahlen gerundet, die %-Werte auf eine Stelle hinter dem Komma. Die einzelnen, genau errechneten Zahlen können den entsprechenden Tabellen entnommen werden.

Zu 1a): Gesamte Wartezeit bei Akuterkrankungen mit Termin:

Akute Erkrankungen mit Termin	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Anzahl der Patienten	22	22	4	17	18	83
Durchschnittl. Wartezeit. In Minuten	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>18</b>
Maximale Wartezeit. In Minuten	53	45	13	43	44	53
Minimale Wartezeit. In Minuten	0	0	0	0	0	0

Die nachfolgende Tabelle und das Diagramm stellen die Verteilung der Patienten auf die jeweiligen Wartezeit-Bereiche dar.

Minutenbereiche	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65
Anzahl der Patienten	20	12	7	12	8	11	3	2	5	0	3	0	0

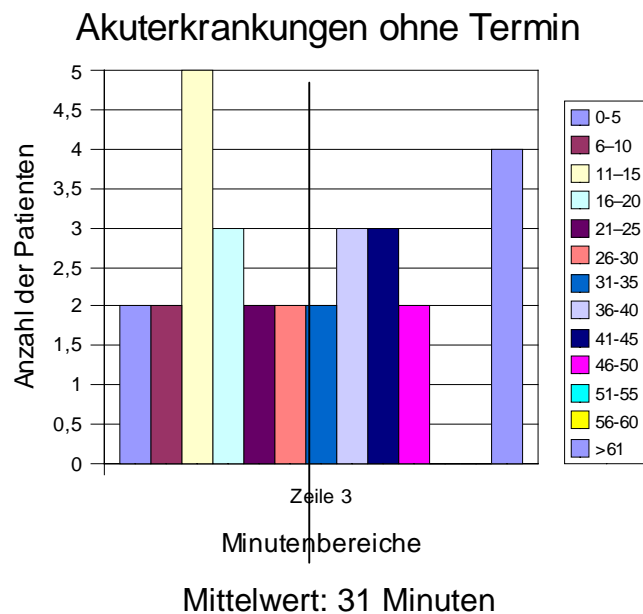


Zu 1b): Gesamte Wartezeit bei Akuterkrankungen ohne Termin:

<b>Akute Erkrankungen ohne Termin</b>	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Anzahl der Patienten	11	4	3	8	4	30
Durchschnittl. Wartezeit. In Minuten	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>31</b>
Maximale Wartezeit. In Minuten	90	38	36	48	44	90
Minimale Wartezeit. In Minuten	6	12	3	1	9	1

Die nachfolgende Tabelle und das Diagramm stellen die Verteilung der Patienten auf die jeweiligen Wartezeit-Bereiche dar.

Minutenbereiche	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	>61
Anzahl der Patienten	2	2	5	3	2	2	2	3	3	2	0	0	4

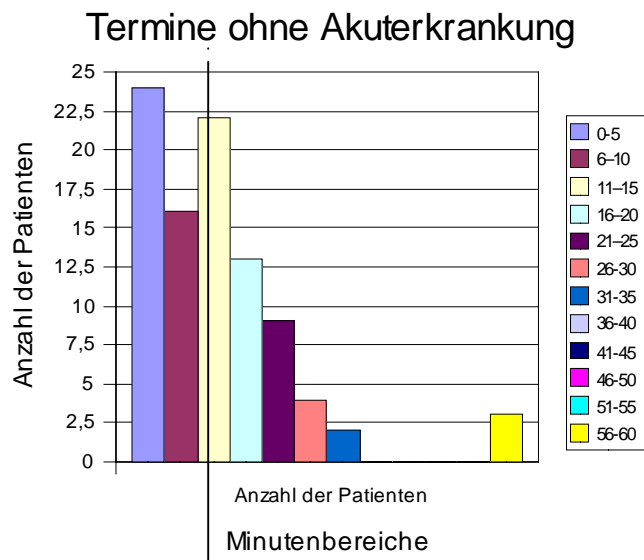


Zu 1c): Gesamte Wartezeit bei Terminen ohne Akuterkrankung:

Termine ohne Akuterkrankung	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Anzahl der Patienten	19	28	8	26	12	93
Durchschnittl. Wartezeit. In Minuten	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
Maximale Wartezeit. In Minuten	56	29	15	28	29	56
Minimale Wartezeit. In Minuten	0	0	0	0	0	0

Die nachfolgende Tabelle und das Diagramm stellen die Verteilung der Patienten auf die jeweiligen Wartezeit-Bereiche dar.

Minutenbereiche	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65
Anzahl der Patienten	24	16	22	13	9	4	2	0	0	0	0	3	0



Mittelwert: 13 Minuten

Zu 2a): Ermittlung der Termineinhaltung bei Akuterkrankungen:

<b>Termine Akuterkrankungen</b>	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Gesamtzahl Patienten	22	22	4	17	18	83
> 5Minuten zu spät	4	2	0	1	0	7
%-Anteil	<b>18,2%</b>	<b>9,1%</b>	<b>0%</b>	<b>5,9%</b>	<b>0%</b>	<b>8,4%</b>
>15 Minuten zu früh	1	2	0	2	5	10
%-Anteil	<b>4,6%</b>	<b>9,1%</b>	<b>0%</b>	<b>11,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>12,1%</b>

Zu 2b): Termineinhaltung bei Terminen ohne Akuterkrankung:

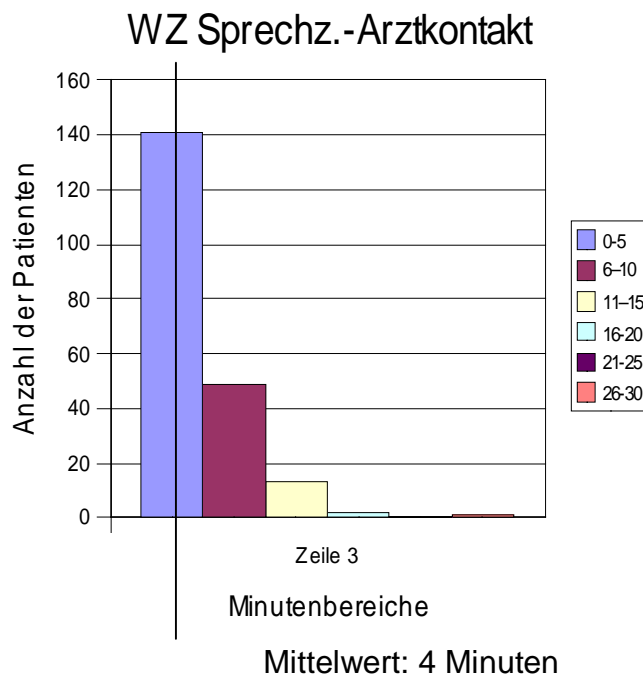
<b>Termine ohne Akuterkrankungen</b>	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Gesamtzahl Patienten	19	28	8	26	12	93
> 5Minuten zu spät	3	8	5	5	1	22
%-Anteil	<b>15,8%</b>	<b>28,6%</b>	<b>62,5%</b>	<b>19,2%</b>	<b>8,3%</b>	<b>23,7%</b>
>15 Minuten zu früh	1	1	1	5	1	9
%-Anteil	<b>5,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>12,5%</b>	<b>19,2%</b>	<b>8,3%</b>	<b>9,7%</b>

Zu 3): Wartezeit der Patienten im Sprechzimmer bis zum tatsächlichen Arztkontakt:

	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Anzahl Patienten	51	55	15	51	34	206
Durchschnittl. Wartezeit in Minuten	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Maximale Wartezeit in Minuten	26	14	13	20	14	26
Minimale Wartezeit in Minuten	0	0	0	0	0	0

Die nachfolgende Tabelle und das Diagramm stellen die Verteilung der Patienten auf die jeweiligen Wartezeit-Bereiche dar.

Minutenbereiche	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30
Anzahl der Patienten	141	49	13	2	0	1



Da die Wartezeiten auch durch die Anzahl der Patienten, die ohne Termin kommen und eingeschoben werden müssen, beeinflusst werden, wurde auch der Anteil dieser Patienten ermittelt.

Anteil der Patienten, die ohne Termin kamen, an der Gesamtpatientenzahl:

<b>Anteil der Patienten ohne Termin</b>	07.07.08	08.07.08	09.07.08	10.07.08	11.07.08	Gesamte Woche
Gesamtzahl Patienten	51	55	15	51	34	206
Ohne Termin	11	4	3	8	4	30
%-Anteil	21,6%	7,3%	20,0%	15,7%	11,8%	14,6%

Am Montag war der Anteil der Patienten, die ohne Termin kamen, relativ hoch. Deshalb liegen auch die ermittelten Wartezeiten am Montag leicht über dem Durchschnitt.

### Vergleich mit 2007:

Die im vergleichbaren Zeitraum 2007 ermittelten Werte liegen im gleichen Rahmen wie die 2008 ermittelten Werte, was aus der folgenden Aufstellung ersichtlich ist:

	02.07. – 06.07.2007	07.07. – 11.07.2007
<b>Akuterkrankungen mit Termin</b>		
Patientenzahl	72	83
Durchschn. Wartezeit	16	18
<b>Akuterkrankungen ohne Termin</b>		
Patientenzahl	21	30
Durchschn. Wartezeit	30	31
<b>Termine ohne Akuterkrankung</b>		
Patientenzahl	96	93
Durchschn. Wartezeit	9	13
<b>Wartezeit im Sprechz. bis Arztkontakt</b>		
Patientenzahl	189	206
Durchschn. Wartezeit	4	4
<b>Anteil der Patienten ohne Termin</b>		
Gesamtpatientenzahl	189	206
Ohne Termin	21	30
%-Anteil	11,1%	14,6%

Kommentar:

Wir bemühen uns, bereits bei der Anmeldung Ihr Anliegen möglichst exakt zu erfassen und den voraussichtlichen Zeitbedarf Ihres Termines zu ermitteln. Deshalb ist es wichtig, dass Sie uns bereits bei der Terminvereinbarung alle Ihre Anliegen nennen und auch angeben, wenn Sie zu mehreren Kindern Fragen haben oder eine Untersuchung wünschen (im Rahmen eines 5-min-Impftermines für Kind A kann nicht das komplexe Entwicklungsproblem von Geschwisterkind B geklärt werden).

Trotz aller Planung gibt es immer wieder unvorhergesehene Zeitverzögerungen in unserem Arbeitsablauf, so dass eine gewisse Wartezeit nicht zu vermeiden ist. Wir sind ernsthaft bemüht, diese so kurz wie möglich zu halten. Bitte unterstützen Sie uns in diesem Bemühen durch **pünktliche Einhaltung Ihres Termines** und **rechtzeitige Absage von Terminen**, die Sie nicht wahrnehmen können!

Ihr Praxisteam

