

Wartezeiten-Monitoring Oberösterreich 2017



Wartezeiten auf einen Behandlungstermin in fachärztlichen Ordinationen sind ein hochsensibles Thema – für Patienten, für Ordinationen und für die Gebietskrankenkassen und Ärztekammern. Und Wartezeiten sind auch ein Indikator für die regionale Versorgungssituation.

Nach der Erhebung 2014 (s. Bericht in QUALITAS 3/2014) hat das Ärztliche Qualitätszentrum im Auftrag von OÖ Gebietskrankenkasse und der Ärztekammer für OÖ die aktuelle Situation 2017 erhoben und die Entwicklung analysiert.

Schwellenwerte für angemessene und akzeptable Wartezeit

Um in der Analyse die prioritären Handlungsfelder rasch herausfiltern zu können, wurden folgende Ziel- bzw. Schwellenwerte auf Regionsebene definiert:

- Akutpatienten: Termin am gleichen Tag in allen Ordinationen,
- dringende Termine: innerhalb von 5 Werktagen im definierten Einzugsgebiet,
- Routinetermine: innerhalb von 40 Werktagen (8 Wochen) in einem Einzugsgebiet.

Ergebnisse des Wartezeiten-Monitorings 2017

Patienten mit starken Schmerzen und mit definierten akuten Anlassfällen erhalten

von fast allen Fachärzten entsprechend dem Zielwert am selben Tag eine Behandlung. Bei einem dringenden Anfrageanlass erhalten Stammpatienten in den Fächern Augenheilkunde, Innere Medizin, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinderheilkunde, Lungenheilkunde, Radiologie und Unfallchirurgie in allen Einzugsgebieten zu mindestens in einer Ordination einen Termin innerhalb einer Woche. In den anderen Fachgruppen können Patienten nicht in allen Regionen einen Termin innerhalb von einer Woche erhalten. Am größten ist der Termindruck in den Fächern Orthopädie, Psychiatrie und Dermatologie. Vor allem für die Fächer Psychiatrie und Dermatologie hat sich die Situation seit 2014 deutlich verschlechtert.

Viele Routinetermine werden in Facharztordinationen langfristig vergeben und mit den Patienten nach erfolgter Untersuchung sofort neu vereinbart. Wenn dies nicht der Fall ist, betrug die Wartezeit auf einen Routinetermin zwischen einem Tag und mehr als sechs Monaten (Urologie, Gynäkologie). In den Fächern Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinderheilkunde, Lungenheilkunde, Orthopädie, Radiologie und Unfallchirurgie ist in jeder Region ein Termin innerhalb von 2 Monaten möglich.

Indikator für Termindruck

Als Indikator für die regionale Versorgungssituation bzw. als Messgröße für den Termindruck in einem Fach bzw. ei-

ner Region berechnen wir die Quote an Ordinationen im Einzugsgebiet, welche für Stammpatienten für Routineanliegen (k)einen Termin innerhalb von 8 Wochen vergeben können.

Fazit

Vergleicht man die Daten von 2017 mit jenen von 2014, zeigt sich eine weitere Verstärkung des Termindrucks bei Chirurgie (Anlassfall Endoskopie), Psychiatrie, Neurologie und Lungenheilkunde. Bei Urologie und Augenheilkunde bleibt die Situation weiter sehr kritisch.

Termin-Onlinesystem und andere Tools

In OÖ verwendet rund die Hälfte aller Facharztordinationen eine Warte- oder Standbyliste für kurzfristige Termine. Eine Terminerinnerung per SMS ist in 19 Ordinationen (5%) im Einsatz. 4% der Ordinationen nutzen ein Online-Termineintragungssystem.

Ärztekammer und Gebietskrankenkasse haben sich zum Ziel gesetzt, mehr Ordinationen für ein Termin-Onlinesystem zu gewinnen, weil sie sich dadurch eine effizientere Terminvergabe, weniger Stress im Empfangsbereich und eine höhere Termintreue der Patienten erwarten. Daher wurde im Rahmen des Wartezeiten-Monitorings auch die Einstellung der Fachärztinnen und -ärzte dazu abgefragt.



Mehr als die Hälfte der Fachärzte (65%) bewerten die Implementierung eines Termin-Onlinesystems eher oder sehr negativ. Nur 7% sehen dies eher oder sehr positiv und 28% stehen dem neutral gegenüber. Als positiven Effekt sehen viele die Zeitersparnis für die Ordinationsmitarbeiterin.

Als Gründe für die große Skepsis wurden genannt:

- Die fehlende bzw. subjektive Dringlichkeitseinschätzung und damit verbunden die ungesteuerte Termineintragung durch Patienten.
- Keine Möglichkeit, verschieden lange Terminblöcke je nach Anlass zu bu-

chen. Damit fehlt auch die Möglichkeit, eine sinnvolle Reihung der Terminanlässe für das effiziente Arbeiten in der Ordination vorzunehmen.

- Die Befürchtung, dass das bereits derzeit große Problem fehlender Termintreue durch das Fehlen des persönlichen Kontakts eher noch verschärft wird.
- Kaum Möglichkeit, Patienten Informationen zur Vorbereitung auf Untersuchungs- bzw. Behandlungstermin zu geben z.B. nötige Unterlagen, nüchtern, ...

Ärzttekammer und Gebietskrankenkasse werden versuchen, die Akzeptanz durch Best-Practice-Beispiele zu erhöhen und zusätzlich durch einen Zuschuss zu fördern.

	Routinetermin innerhalb 8 Wochen Quote 2017	Veränderung zu 2014 in %-Punkten
Urologie	36 %	- 2
Augenheilkunde	47 %	▲ + 18
Chirurgie	60 %	▼ - 40
Dermatologie	73 %	▼ - 4
Psychiatrie	76 %	▼ - 13
Innere Medizin	80 %	▼ - 7
Gynäkologie	81 %	- 1
Neurologie	87 %	▼ - 13
Lungenheilkunde	89 %	▼ - 11
HNO	90 %	- 1
Kinder- u. Jugendpsychiatrie	100 %	nicht erhoben
Kinderheilkunde	100 %	+/- 0
Orthopädie	100 %	+/- 0
Radiologie	100 %	+/- 0
Unfallchirurgie	100 %	+/- 0

MAG. ALOIS ALKIN



Geschäftsführer
 Ärztliches Qualitätszentrum
 Dinghoferstraße 4, 4010 Linz
alkin@aekeooe.or.at
www.aerztliches-qualitaetszentrum.at