

Strategische Terminplanung unter Berücksichtigung von direkter und indirekter Patientenwartezeit

Matthias Schacht, Lara Wiesche, Marina Pulst, Brigitte Werners
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbes. Unternehmensforschung und
Rechnungswesen, Fakultät für Wirtschaftswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum
matthias.schacht@rub.de

Im Rahmen der Terminplanung gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen, die sich für verschiedene Strukturen von Arztpraxen anbieten. In diesen Systemen wird sowohl die Terminierung von Patienten als auch eine adäquate Einplanung von Patienten, die unangemeldet mit akuten Beschwerden in der Praxis erscheinen, berücksichtigt. Als Gütekriterien für diese Terminvergabesysteme dienen insbesondere anfallende Überstunden, die Auslastung des Arztes sowie die Wartezeit der Patienten. In der Literatur werden zwei Arten von Wartezeiten unterschieden. Die indirekte Wartezeit beschreibt die Zeitspanne zwischen der Terminvereinbarung und dem eigentlichen Behandlungstag. Als direkte Wartezeit wird hingegen die Zeit zwischen dem angesetzten Termin und dem Start der Behandlung am Behandlungstag definiert. Diese wird in der wissenschaftlichen Literatur bisher nicht oder nur indirekt berücksichtigt. Mit Hilfe von stochastischer Simulation können unterschiedliche Systeme der Terminvergabe untersucht und hinsichtlich der Kriterien evaluiert und verglichen werden. Darüber hinaus stellt sich die Frage, inwieweit die Kapazitäten des existierenden Systems erhöht werden können, um die indirekte Wartezeit zu reduzieren und welche Konsequenzen sich daraus für die direkte Wartezeit am Behandlungstag ergeben. Dieser Trade-off sowie die Auswirkungen auf Auslastung und Überstunden des Arztes werden als Ergebnis von Sensitivitätsanalysen präsentiert.