

Wenn Patienten ihren Termin nicht einhalten

Wie man «no-shows» in der Praxis vermeiden kann

Wenn Patienten nicht zum abgemachten Termin in der Praxis erscheinen, ohne sich vorher abzumelden, ist das mehr als ein Ärgernis. Zwar mögen sich zu früh erschienene Patienten darüber freuen, nicht warten zu müssen, aber die Planung im Sinn einer möglichst gut verteilten Auslastung der Sprechzeiten wird durch «no-shows» vereitelt, und «leere Zeiten» können nicht abgerechnet werden, während die Basiskosten weiterlaufen.

Renate Bonifer

«No-shows» kosten Geld. Darum empfiehlt die amerikanische Wirtschaftsberaterin Elizabeth Woodcock, säumigen Patienten gegenüber nicht allzu nachsichtig zu sein und bei Nichterscheinen eine Rechnung zu schicken. Ob das der Arzt-Patienten-Beziehung förderlich ist, sei dahingestellt, doch abgesehen davon, dass so etwas hierzulande (noch) nicht denkbar ist, liefert Woodcock in einem Beitrag im Online-Portal Medscape durchaus eine Reihe guter Tipps, wie man die Termintreue seiner Patienten auf weniger brachiale Weise fördern kann.

Termin vom Patienten vorschlagen lassen

Meist sind die Praxisassistenten dazu angehalten, die Termine chronologisch zu vergeben und dem Patienten den jeweils nächsten freien Termin anzubieten. Es ist jedoch besser, den Patienten einen Termin vorschlagen zu lassen und dann zu schauen, ob dieser in der Praxisagenda noch frei ist. Dies ergab eine Studie an der Universität Missouri, bei der 11 000 Arzttermine und das Einhalten derselben durch die Patienten ausgewertet wurden. Wer seinen Termin selbst vorschlägt, bedenkt auch eher, ob er zum

angegebenen Zeitpunkt wirklich in die Praxis kommen kann.

Telefonisch erinnern und Termin rückbestätigen lassen

Bei neuen Patienten und absehbar langwierigen Massnahmen sollte man den Patienten darum bitten, seinen Termin ein, zwei Tage zuvor zu bestätigen. Um das zu erreichen, kann die Praxisassistentin beim Vereinbaren des Termins den Patienten fragen, ob man ihn telefonisch oder per E-Mail an seinen Termin erinnern dürfe. Zwei Tage vor dem Termin wird angerufen oder eine E-Mail verschickt, sodass dem Patienten noch ein Tag verbleibt, um den Termin zu planen, falls er ihn vergessen haben sollte, oder um ihn gegebenenfalls noch abzusagen.

Patienten ermutigen, einen Termin gegebenenfalls abzusagen

Es gibt Patienten, denen die Absage eines Termins schwerfällt, weil sie unfreundliche Kommentare fürchten. Doch eine Absage ist allemal besser als eine unvorhersehbare Lücke im Terminablauf. Man sollte darum seine Patienten loben, wenn sie rechtzeitig absagen, und

gleich einen neuen Termin mit ihnen vereinbaren.

Warteliste à jour halten

Wenn sich Terminlücken auftun, können diese mithilfe einer Warteliste aufgefüllt werden. Elizabeth Woodcock empfiehlt, die Warteliste dafür in «Prioritätsliste» umzutauften und diese im Computer und nicht auf Papier zu führen – doch egal, wie man die Liste nun nennt, ob im Computer oder auf Papier: Es ist sicher eine gute Idee, sich vorab Gedanken darüber zu machen, welchen Patienten man kurzfristig vorziehen könnte, falls ein Termin abgesagt wird.

Schwarze Schafe müssen warten

Nicht ganz so heikel wie die eingangs geschilderte Rechnung für das Nichterscheinen ist das Führen einer «schwarzen Liste» von Patienten, die mehrfach Termine unangekündigt verfallen lassen. Wie oft man das durchgehen lässt, sei jedem selbst überlassen, aber man sollte es sich vorher überlegen (z.B. dreimal in den letzten sechs Monaten). Ist der «Grenzwert» überschritten, sollten diese Patienten keinen Termin mehr bekommen, sondern sie müssen in der Praxis warten, bis eine Lücke zwischen den terminierten Konsultationen frei wird.

Schlechtes Zeitmanagement in der Praxis kann auch schuld sein

Es liegt nicht immer nur an den Patienten, wenn sie Termine unangekündigt

verfallen lassen. Man muss sich auch an der eigenen Nase nehmen und sich fragen, ob es mit dem Zeitmanagement in der Praxis so läuft, wie es sein sollte. Wenn man beispielsweise als Arzt öfters Termine kurzfristig absagt, Patienten trotz Termin stundenlang warten müssen oder bis zum nächstmöglichen Termin mehr als drei Wochen vergehen, müsste man sich über mangelnde Termintreue der Patienten nicht allzu sehr wundern, meint Elizabeth Woodcock. Dass sie trotzdem die von Fluggesellschaften bekannte Strategie des Überbuchens als mögliche Abhilfe gegen «Leerzeiten» empfiehlt, erscheint auf den ersten Blick unlogisch. Auf den zweiten ist es aber vielleicht doch bedenkenswert, einmal eine kleine Statistik der eigenen Praxis anzulegen, um zu erkennen, welche «no-shows» zu welchen Zeiten von welchem Patiententyp vorkommen, um eventuell gezielt zu überbuchen. ■

Renate Bonifer

Quelle: Elizabeth Woodcock: Best ways to deal with no-shows.
www.medscape.com

KOMMENTAR

Dr. med. Markus B. Denger,
Kaiseraugst



Entschädigung durchaus gerechtfertigt

Die Tipps von ennet dem Teich sind zu einem grossen Teil auch bei uns brauchbar. Die wohl nicht ganz objektive Wahrnehmung zeigt, dass Ausfälle von eingeschriebenen Patienten nie dann stattfinden, wenn man – meist in Zusammenhang mit Notfällen – schon Verspätung hat und froh um etwas «Luft» wäre, sondern zum Beispiel morgens um acht Uhr.

Eine Entschädigung, zumindest für die leerlaufende Infrastruktur, ist durchaus gerechtfertigt. Sollte ich einen Termin vergessen, wäre es für mich weniger peinlich, wenn ich den so Geschädigten wenigstens materiell etwas entschädigen könnte. Selbstverständlich muss dieses Instru-

ment mit Augenmass verwendet werden: Wenn sich der Patient nachträglich entschuldigt und eine nachvollziehbare Begründung liefert, wird man ihn kaum «büssen» wollen.

Ich kann bestätigen, dass Mitarbeiterinnen, die dank langjähriger Erfahrung spüren, wer wahrscheinlich ausfallen wird, sehr hilfreich sind. Sie platzieren einen Notfall dort und werden meist durch den Verlauf der Sprechstunde bestätigt.

Nicht erwähnt im Artikel sind «no-shows» als Fehlleistungen: Wenn zum Beispiel der von der Ehefrau gegen seinen Willen angemeldete Ehemann den Termin «vergisst». Hier wäre Abhilfe wohl schwierig.

Zuletzt: Es gibt Patienten, die aus verschiedensten Gründen nicht fähig sind, sich einen Termin zu reservieren und/oder einen vereinbarten Termin einzuhalten. Sofern die im Artikel erwähnten Lösungen praktikabel sind, umso besser. Sonst bleibt wohl nur, sie an eine «Walk-in»-Institution zu verweisen. ■