

Wenn Patienten Termine nicht einhalten

Wie Haus- und Fachärzte durch gezielte „No-Show“-Prävention Ärger und Kosten vermeiden

Klaus-Dieter Thill, Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS), Düsseldorf

„No-Shows“ verursachen nicht nur Ärger, sondern auch Kosten, können aber mit einfachen Mitteln auf ein Minimum begrenzt werden.

Ärger und Kosten durch „No-Shows“

Sie sind nicht nur ärgerlich, sondern verursachen auch Kosten: die „No-Shows“, das heißt fest vereinbarte Termine, zu denen Patienten nicht erscheinen. Die Konsequenzen des unangekündigten Nichterscheinsens für eine Praxis hängen von den Maßnahmen ab, die für die jeweiligen Praxisbesucher geplant sind. Der Ausfall eines kurzen Gesprächs zu Laborwerten hat natürlich eine ganz andere Auswirkung auf den Praxisbetrieb als eine vorbereitete Darmspiegelung.

Quantitativ schwer erfassbar

Es existiert eine Vielzahl von Zahlenangaben über das „No-Show“-Aufkommen, sie reichen von Werten ab 5 Prozent bis über 20 Prozent. Doch das Zahlenmaterial ist insgesamt wenig belastbar und aussagefähig, da die Voraussetzungen in den Praxen sehr unterschiedlich sind. Neben der Fachrichtung bestimmen unter anderem das Leistungsspektrum, die Wettbewerbsdichte im lokalen Umfeld oder die Struktur der Patienten-Klientel die Ausfallquote.

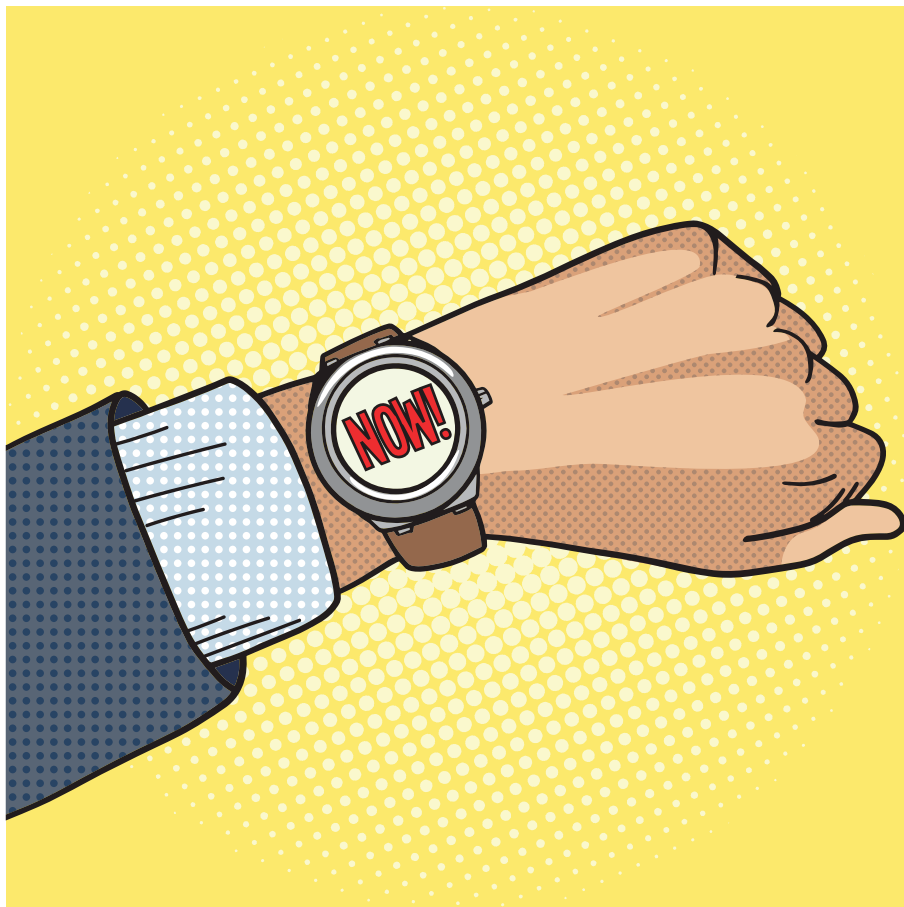


Foto: © Alexander_P – fotolia.com



Foto: Mindscape studio / Shutterstock

Unerlässlich: Die eigene Quote bestimmen

Deshalb ist es grundsätzlich empfehlenswert, die Ausfallquote einmal systematisch für einen bestimmten Zeitraum, zum Beispiel einen Monat oder ein Quartal, zu erheben. Viele Praxisinhaber, die eigentlich der Meinung sind, nur wenige „No-Shows“ verzeichnen zu müssen, sind oft nachträglich alarmiert, wenn sie erkennen, wie sich die eher unscheinbaren Einzelfälle zu einer insgesamt großen Anzahl addieren.

Gefährlicher Gewöhnungseffekt

Die meisten Praxisteams sind der Meinung, dass derartige Ereignisse unvermeidbar sind. Viele Praxisinhaber und medizinische Fachangestellte haben sich regelrecht an die terminsäumigen Patienten gewöhnt und sich

mit der Situation arrangiert. Zu manchen Zeiten, wenn der Arbeitsdruck sehr groß ist, sind Ausfälle einzelner Patienten sogar manchmal willkommen, da der Arbeitsdruck zumindest in einem geringen Umfang sinkt.

Gezielte Prävention

Doch diese Situationen können nicht über die grundsätzlichen negativen Effekte von „No-Shows“ hinwegtäuschen, zumal einfach umsetzbare, aber äußerst wirkungsvolle Präventions-Maßnahmen zur Vermeidung existieren, die den Anteil auf ein Minimum senken.

Beispiel: Online-Terminvereinbarung

Eine Exploration im Rahmen von Praxisanalysen zum Zusammenhang von „No-

Shows“ und Online-Terminvereinbarungen erbrachte ein interessantes Ergebnis: Die Anzahl von „No-Shows“ ist bei Arztpraxen mit Online-Terminbuchungs-Optionen um mehr als die Hälfte geringer als in anderen, fachlich und strukturell vergleichbaren Praxen. Der Grund: Patienten empfinden aufgrund der elektronischen Registrierung ihrer Termine eine deutlich höhere Verbindlichkeit des Erscheinens bzw. eine ausgeprägtere Pflicht zur Benachrichtigung als potenzielle Praxisbesucher, die ihre Vereinbarungen telefonisch getroffen haben.

Aber: Diese Quote wird nur in solchen Praxen erzielt, die parallel über eine funktionierende Praxisorganisation verfügen, denn: Praxisteams, die Termintreue erwarten, müssen grundsätzlich zunächst Termintreue liefern – unabhängig davon, welche Terminvereinbarungs-Technik sie einsetzen.

Literatur

Thill, Klaus-Dieter: No-Show-Prävention für Haus- und Fachärzte. <http://bit.ly/2ltHNum>.

Korrespondenzadresse

Klaus-Dieter Thill
Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS)
Homburger Str. 18, 40474 Düsseldorf
E-Mail: post@ifabs.de
www.ifabs.de