

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Sollte ich meine Patienten an Termine erinnern? Und wie geht das einfach?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**  
MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
[www.medplan.at](http://www.medplan.at),  
Fragen & Anregungen:  
[praxis@aerztemagazin.at](mailto:praxis@aerztemagazin.at)

**PATIENTEN SIND** immer wieder für direkte Ansprache außerhalb der Ordination dankbar. In der Regel scheitert die individuelle Kommunikation aber am Aufwand. Dabei bietet die Computertechnik erhebliche Erleichterungen: Viele Büroprogramme erlauben heute die Eingabe von Daten, um rechtzeitig an bestimmte Fristen erinnert zu werden. So können über Jahre hinaus Informationen gespeichert werden, die dem Arzt einen rechtzeitigen Kontakt mit seinen

Patienten erlauben. Der Effekt derartiger Bemühungen ist durchschlagend: Patientenbefragungen haben im Falle eines Allgemeinmediziners Spitzenwerte geliefert, der seine Patienten per Mail an Auffrischungsimpfungen und Nachuntersuchungen erinnert. Täglich fünf bis zehn Mails werden vom Arzt persönlich am Abend nach Ordinationsschluss losgelassen. Ich rate aber dazu, diese Aufgabe an das Ordinationsteam zu übertragen – zumal neuere Software für Erinnerungsmails automatisierte Funktionen anbieten. Nicht vergessen: Für E-Mail-Kontakte benötigen Sie die Einwilligung des Patienten.

**ETWAS AUFWÄNDIGER** wird das persönliche Erinnerungsmemo, wenn es schriftlich erledigt werden muss. Viele ältere Patienten verfügen über keine E-Mail-Adresse. Die Texte können zwar standardisiert werden, Adressierung und Versand bedeuten aber doch einige Mühe. Hier ist zu entscheiden, ob der Service nicht nur EDV-gestützt angeboten wird. Es lassen sich freilich noch andere Möglichkeiten der Kontaktnahme nützen – vom Versand eines elektronischen Newsletters bis zu Geburtstagswünschen für Stammpatienten. Ratsam ist, so weit wie möglich eine individualisierte Sprache anzuwenden. Wünsche zum runden Geburtstag und selbst die Erinnerung an die dritte Zeckenimpfung sollten nicht in anonymisiertem Einheitskauderwelsch überbracht werden. Persönliche Anrede und ein Schlusssatz à la „Ich hoffe, wir sehen uns“ wirken dabei Wunder.