

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie erziehe ich meine Patienten zur Termintreue?



Mag. Iris Kraft-Kinz
MEDplan 1120 Wien,
Tel. 01/817 53 50-260,
www.medplan.at,
Fragen & Anregungen:
praxis@aerztemagazin.at

ES IST KEIN Geheimnis: Je höher der Anteil an bestellten Patienten, umso leichter lässt sich ein effizientes Praxismanagement umsetzen. Aber dabei müssen auch die Patienten mitspielen. So sagen mir viele meiner Klienten, dass eine Terminpraxis bei ihren Patienten nicht möglich sei. Vor allem in Landpraxen besteht darin eine einhellige Meinung. Genauso häufig ist aber meine Beobachtung, dass die Ordinationschefs und -chefinnen bei richtiger Vorgangsweise

eine steigende Anzahl an Patienten per Termin organisieren konnten. Von den Akut-Patienten einmal abgesehen – die überwiegende Mehrheit der Patienten lässt sich vorausschauend in einem Bestellsystem organisieren. Termine werden am besten auf ordinationseigenen Zetteln notiert, die dem Patienten nach der Behandlung zur Gedächtnisstütze dienen. Dabei sind bei längerer Behandlungsdauer nicht mehrere Termine auf einmal zu notieren, sondern nur jeweils ein Termin nach dem anderen zu vereinbaren. Falls ein Patient in der Praxis anruft, um seinen Termin abzusagen und um einen neuen nachfragt, sollte dies gerne akzeptiert werden. Der Patient würde sonst bei der nächsten Absage nicht mehr Bescheid sagen. Wird der Verschiebungswunsch wiederholt geäußert, sollte man allerdings nach den Gründen für die kurzfristige Verschiebung fragen und die Situation der Praxis deutlich darstellen. Die Androhung juristischer Schritte wäre kontraproduktiv, Patienten müssen aber erfahren, dass in der Praxis diszipliniert gearbeitet wird. Die Assistentin macht sofort einen neuen Termin aus, um den Patienten bei der Stange zu halten und Lücken im Bestellplan zu vermeiden. Sagt der Patient weiterhin nicht rechtzeitig ab oder erscheint unpünktlich zu Terminen, kann es das Praxisteam nach Absprache mit dem Chef verantworten, keinen festen Termin mehr zu geben. Dann genügt der Hinweis, man stünde während der täglichen Praxisöffnungszeiten zur Verfügung.