

DIE PRAKTISCHE FRAGE

Wie therapiere ich chronische Terminverschieber?



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

IMMER WIEDER höre ich von Klienten, eine Bestellpraxis sei bei ihrer Sorte von Patientenschaft nicht machbar. Genauso häufig ist aber meine Beobachtung, dass die Ordinationschefs und -chefinnen bei richtiger Vorgangsweise durchaus eine steigende Anzahl an Patienten auf Termin organisieren konnten. Von den Akut-Patienten einmal abgesehen – die überwiegende Mehrheit der Patienten lässt sich vorausschauend in einem Bestellsystem organi-

sieren. Je höher der Anteil an bestellten Patienten, umso leichter ist ein effizientes Praxismanagement. Aber dabei müssen natürlich auch die Patienten mitspielen. Anstehende Termine werden am besten auf ordinationseigenen Zetteln notiert, die dem Patienten nach der Behandlung zur Gedächtnisstütze übergeben werden. 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 bei der nächsten Absage nicht mehr Bescheid sagen.

Die Ausnahme von dieser Kulanzregel ist allerdings notwendig, wenn der Verschiebungswunsch wiederholt geäußert wurde. In diesem Fall sollte man nach den Gründen für die kurzfristige Verschiebung fragen und die Situation der Praxis deutlich darstellen. Die Androhung juristischer Schritte ist kontraproduktiv, dennoch müssen Patienten auch erfahren, dass in der Praxis diszipliniert gearbeitet wird. Wenn sie auch nach „Aufklärung“ wiederholt nicht rechtzeitig absagen oder pünktlich zu ihrem Termin erscheinen, kann es das Praxisteam nach Absprache mit dem Chef verantworten, keinen festen Termin mehr zu geben. Dann genügt der Hinweis, der Patient müsse sich eben auf längere Wartezeiten einstellen. Und man stünde im Akutfall natürlich zur Verfügung.