

## DIE PRAKTISCHE FRAGE

### Wie senke ich die Zahl der nicht wahrgenommenen Patiententermine?



**Mag. Iris Kraft-Kinz**

*MEDplan 1120 Wien,  
Tel. 01/817 53 50-260,  
www.medplan.at,*

*Fragen & Anregungen:  
praxis@aerztemagazin.at*

**ES IST EIN ÄRGERNIS** und ein Mehraufwand, auch wenn der Praxischef dies gar nicht bemerkt: Wenn Patienten nicht zu dem vereinbarten Termin in der Ordination erscheinen, nimmt ein anderer Patient seinen Platz ein. Arbeitslücken im Behandlungsraum entstehen dadurch selten. An der Rezeption ist die Situation in der Regel schwieriger. Nur ein kleiner Teil der Patienten meldet sich und verschiebt den Termin, die Mehrheit lässt ihn einfach verfallen. In

einer im „Deutschen Ärzteblatt“ veröffentlichten Studie berichten 74 Prozent der befragten Ärzte, dass rund zehn Prozent der vergebenen Termine gar nicht wahrgenommen würden. Nur ein Teil der Praxen plant von vornherein mit einer höheren Termindichte, um Patientenabsagen zu kompensieren (22 Prozent). 14 Prozent unternehmen gar nichts. Dabei lassen sich bestimmte Arten von Absagen vermeiden beziehungsweise im Vorfeld identifizieren. Unvermeidbare plötzliche Ereignisse in der persönlichen Planung der Patienten und andere echte Notfälle sind unvermeidlich und zu akzeptieren. Allerdings betreffen sie nur die wenigsten Patienten. Viele Patienten haben ihren Termin einfach vergessen oder haben schlicht und einfach keine Lust, den ins Auge gefassten Arztbesuch wahrzunehmen. Diesen Verdachtsfällen kann aber vorgebeugt werden – vor allem wenn es um einen Termin mit umfangreichen Untersuchungen geht. Da ist ein Anruf am Vortag empfehlenswert. Es macht Sinn, wenn die MitarbeiterInnen die letzte halbe Stunde der Praxiszeit für derartige Erinnerungsaufforderungen an einschlägige Kunden nutzen. Ebenso können – soweit die Patientenzustimmung vorliegt – Erinnerungs-Mails verschickt werden. Freilich muss die Praxisorganisation mit gutem Beispiel vorangehen: Machen Patienten die Erfahrung, dass sie trotz Termin lange warten müssen, halten sie sich selbst nicht an die Vereinbarung. Wer Termintreue erwartet, muss selbst Termintreue leben.