

Professionell und konsequent

So vermeiden Praxisteams Terminausfälle.

Patienten, die nicht zu ihrem Termin erscheinen, kosten Arzt- und Zahnarztpraxen Zeit und Geld. Das PKV Institut hat mehr als 250 MFAs und ZFAs online nach ihren Erfahrungen mit Terminausfällen befragt und Tipps aus der Praxis gesammelt.

Terminausfälle bedeuten Mehrarbeit für MFAs und ZFAs und verursachen wirtschaftlichen Schaden für die Praxis. Selbst wenn die Lücke dank eines vollen Wartezimmers kurzfristig anders gefüllt werden kann: Die geplanten und für den Termin vorbereiteten Leistungen können nicht erbracht, der Umsatz nicht erwirtschaftet werden. Insgesamt 62 Prozent der Befragten bezeichneten Terminausfälle als Problem für ihre Praxis. Das Nichterscheinen ohne jegliche Kontaktaufnahme gehöre zum Praxisalltag, laut Umfrage verzeichnet ein Großteil der Praxen Ausfallquoten zwischen 5 und 10 Prozent. Drei von 100 Befragten gaben Ausfallquoten von mehr als 10 Prozent an.

Geschult und konsequent in die Patientenkommunikation

Nicht immer stehen Ängste, Krankheit oder gar der Tod hinter einem Terminausfall. Manchmal ist es einfach „Schlamperei“, viele Patienten verstehen angesichts voller Wartezimmer gar nicht, welchen Mehraufwand Terminausfälle für die Praxisteams bedeuten, und vernachlässigen ihre Mitwirkungspflicht auch in der Termindisziplin. Um hier Ärger und Stress für beide Seiten zu vermeiden, sind eindeutige Regeln, klare Kommunikation und Konsequenz in der Anwendung wichtig. Wer drei bis vier Mal zu Terminen nicht erscheint und kein Einsehen zeigt, bekommt keine Termine mehr und muss im Zweifelsfall zu einer anderen Praxis wechseln, die vielleicht weiter weg liegt.

Service- und Patientenorientierung als Prävention

Patienten sollen in der Praxis proaktiv darauf hingewiesen werden: Wer merkt, dass er einen Termin am selben oder folgenden Tag nicht wahrnehmen kann, aber telefonisch in der Praxis nicht durchkommt, sollte es auch anders probieren: eine E-Mail schreiben oder eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, der regelmäßig abgehört wird. Auch das hilft beim Umplanen und gibt zum Beispiel Wartepatienten eine Chance auf einen Termin.



Patienten, die Termine absagen, erleben bewusst Dank und Wertschätzung am Telefon. Proaktiv an Termine zu erinnern, ist allerdings nicht Aufgabe der Praxisteams, denn der Aufwand wäre unverhältnismäßig hoch.

Viele der in der Studie befragten Praxen nutzen Online-Tools für die Terminvereinbarung, die Erinnerungsfunktionen anbieten – ein Service für Patienten ohne Mehraufwand für das Praxisteam. Gute Erfahrungen haben viele der Befragten auch damit gemacht, Schmerzpatienten, Patienten für professionelle Zahnreinigung oder Vorsorgeuntersuchungen sowie Patienten, die auf ihren Termin lange warten mussten, vor dem Termin aktiv an-

zurufen. Das kostet zwar Zeit, kann sich je nach Praxisbetrieb aber auszahlen.

Für Ausfallhonorare fehlt die juristische Grundlage

Von Ausfallhonoraren können Arzt- und Zahnarztpraxen nicht so leicht Gebrauch machen: Um eine Ausfallgebühr überhaupt erheben zu können, muss es sich um eine Bestellpraxis handeln, eine vorherige Einverständniserklärung muss erfolgt sein und der Verdienstausschlag muss nachgewiesen werden. So steht der bloßen Chance auf Entschädigung für den Umsatzausfall also ein unverhältnismäßiger realer Aufwand gegenüber.

Verbindlichkeit ist keine Einbahnstraße

Praxen sind zugleich Unternehmen, die vernünftig wirtschaften müssen, um all ihren Patienten dauerhaft eine gute Versorgung bieten zu können. Das Team sollte gemeinsam hauseigene Regeln erarbeiten und mit der Praxisleitung abstimmen. Wichtig ist, dass das Team klar hinter den Regeln steht und dass diese Regeln den Patienten auch klar kommuniziert werden – auf der Website, in der Praxis, im Gespräch. Klare, wertschätzende Kommunikation ist hier das A und O, um Verständnis füreinander und Verbindlichkeit zu schaffen. **DI**

Quelle: PKV Institut

ANZEIGE

FRERA

INNOVATIONEN IMPLANTOLOGIE 24. EXPERTENSYMPOSIUM

BIOLOGISIERUNG IN DER IMPLANTOLOGIE UND
DER REGENERATIVEN ZAHNMEDIZIN

19./20. APRIL 2024
FRANKFURT AM MAIN

