Terminausfälle kosten Praxen mehrere Zehntausend Euro im Jahr

Autor: Gordon Seipold

Erscheinen Patienten nicht zu vereinbarten Terminen, wird dies häufig von Praxisinhabern und Mitarbeitern hingenommen, als – wenn auch ärgerliche – Einzelfälle gesehen und nicht weiter berücksichtigt. Mancher ist gar froh, wenn der Ausfall eine Verschnaufpause an einem termingedrängten Behandlungstag mit sich bringt. Summiert man allerdings die vermeintlichen „Einzelfälle", gelangt man oft zu einer beachtlichen Anzahl von Terminausfällen je Monat. Die dadurch entstehenden Umsatz- und Ertragsausfälle kosten schlussendlich dem Inhaber der Praxis auf das Wirtschaftsjahr gerechnet eine Menge Geld.

Was sind die Ursachen für diese Terminausfälle? Können die finanziellen Auswirkungen beziffert werden? Gibt es eventuell hierfür Lösungsmöglichkeiten?

Fünf bis 15 Prozent aller Termine werden nicht wahrgenommen

Die Kassenärztliche Vereinigung Mecklenburg-Vorpommern kam im August 2014 nach einer Umfrage zu dem Ergebnis: „Fünf bis zehn Prozent der vergebenen Termine werden von Patienten nicht wahrgenommen."
Die Kassenärztliche Vereinigung Bayern ermittelte 2013 in einer Umfrage bei rund einem Drittel der 400 befragten Ärzte eine Ausfallquote von fünf bis zehn Prozent. Jeder Fünfte der Befragten gab an, dass zehn bis 15 Prozent der vereinbarten Termine nicht wahrgenommen werden.

Die Auswirkungen versäumter Termine treffen dabei gleichermaßen die Patienten und Arztpraxen. So kommt es zu:

- unnötigen Verzögerungen bei Behandlungen oder Untersuchungen von Patienten,
- einer Verschärfung der Terminenge, die sich auch zum Nachteil anderer Patienten auswirkt,
- einem deutlichen wirtschaftlichen Schaden für Praxisinhaber,
- vermeidbaren Stressfaktoren für das Praxisteam.

Wirtschaftliche Auswirkungen

Praxen von Allgemeinmedizinern und praktischen Ärzten verbuchten im Jahr 2011 laut des Statistischen Bundesamtes Einnahmen in Höhe von durchschnittlich 342.000 Euro. Als Reinertrag ermittelten die Statistiker einen Wert von 181.000 EUR pro Praxis – dabei wurde „Reinertrag" als „eine rein rechnerische Größe, die man erhält, wenn man die Summe der Aufwendungen von der Summe der Einnahmen abzieht" definiert.
Wurden nur fünf Prozent der vereinbarten Termine von Patienten nicht wahrgenommen, fehlten in der Praxis eines Allgemeinmediziners oder praktischen Arztes (kalkulatorisch) Einnahmen in Höhe von 18.000 EUR pro Jahr. Der Reinertrag fiel um 9.526 EUR pro Jahr geringer aus.

Abb. 1: Die wirtschaftlichen Auswirkungen.

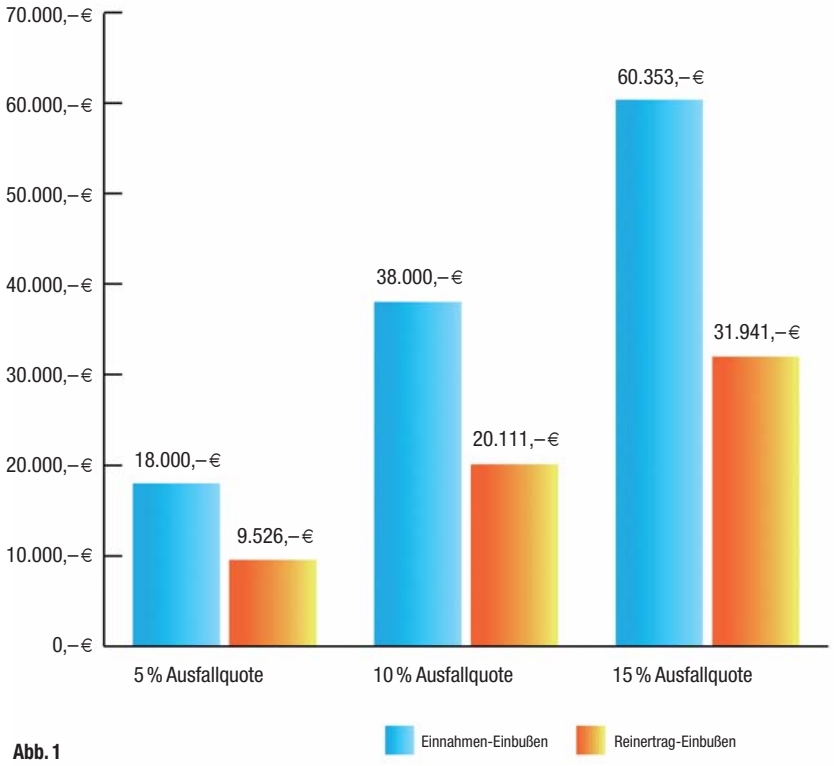

Abb. 1

Betrachtet man die Situation bei einer Ausfallquote von zehn Prozent, waren es 38.000 EUR pro Jahr weniger Einnahmen und 20.111 EUR pro Jahr weniger Reinertrag.
Bei einer Ausfallquote von 15 Prozent bedeutet dies Einbußen in Höhe von 60.353 EUR pro Jahr bei den Einnahmen und 31.941 EUR pro Jahr beim Reinertrag.

Warum nehmen Patienten vereinbarte Termine nicht wahr?

Hinsichtlich der nicht erscheinenden Patienten lässt sich Folgendes feststellen:
- 30 bis 40 Prozent „vergessen" ihren Termin oder versäumen, rechtzeitig abzusagen.
- 20 Prozent nennen familiäre Verpflichtungen als Grund für ihr Nichterscheinen oder waren zu krank, um den Termin wahrzunehmen.
- Circa zehn Prozent vermerken den Termin im Kalender falsch.
- Circa acht Prozent fühlen sich gesundheitlich besser und versäumen, dies der Praxis mitzuteilen.

Weitere Faktoren für das Versäumen von Terminen:
- Je länger ein Termin im Voraus vereinbart wird, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass dieser nicht wahrgenommen wird.
- Ebenso kann die Wartezeit ein Grund sein: Je länger Patienten warten müssen, desto häufiger werden Termine nicht eingehalten.
- Generell ist zudem festzustellen, dass montags und freitags die Wahrscheinlichkeit für ein Nichterscheinen von Patienten steigt.
- Darüber hinaus spielt das Alter eine Rolle: Jüngere Patienten neigen im Vergleich zu älteren eher zu Unpünktlichkeit.
- Ebenso gibt es Anzeichen dafür, dass Patienten, die in der Vergangenheit zu einem Termin unentschuldigt nicht erschienen sind, dazu tendieren, dies zu wiederholen.

Unter dem Strich bleibt somit die Erkenntnis: Durch proaktive Maßnahmen im Patienten- und Terminmanagement der Praxis kann den gut 30 bis 40 Prozent durch „vergessen" und den circa zehn Prozent durch „Eintragungsfehler" entstehenden Terminausfällen effektiv begegnet werden. Die Ursachen „vergessen", „versäumt" oder „falsch eingetragen" müssen demnach nicht mehr die Hauptursache für ausgefallene Patiententermine sein – mit direkten positiven Folgen für Umsatz und Reinertrag der Praxis.

Lösung: Erinnern Sie Ihre Patienten an Termine

Praktische Umsetzungen zeigen es: Durch die Einführung von Terminerinnerungen können die Ausfälle um bis zu 82 Prozent gesenkt werden. Zudem:
- Die wirtschaftlichen Auswirkungen werden ins Positive gewendet.
- Die Patienten erhalten einen zeitgemäßen Service angeboten, über den circa 19 Prozent der Patienten marketingwirksam in ihrem Freundes- und Familienkreis sprechen.
- Leerlaufzeiten werden reduziert und den Verzögerungen bei Behandlungen oder Untersuchun-

Abb. 2: Warum nehmen Patienten vereinbarte Termine nicht wahr? (Zusammenfassung verschiedener Studien, nicht repräsentativ.)

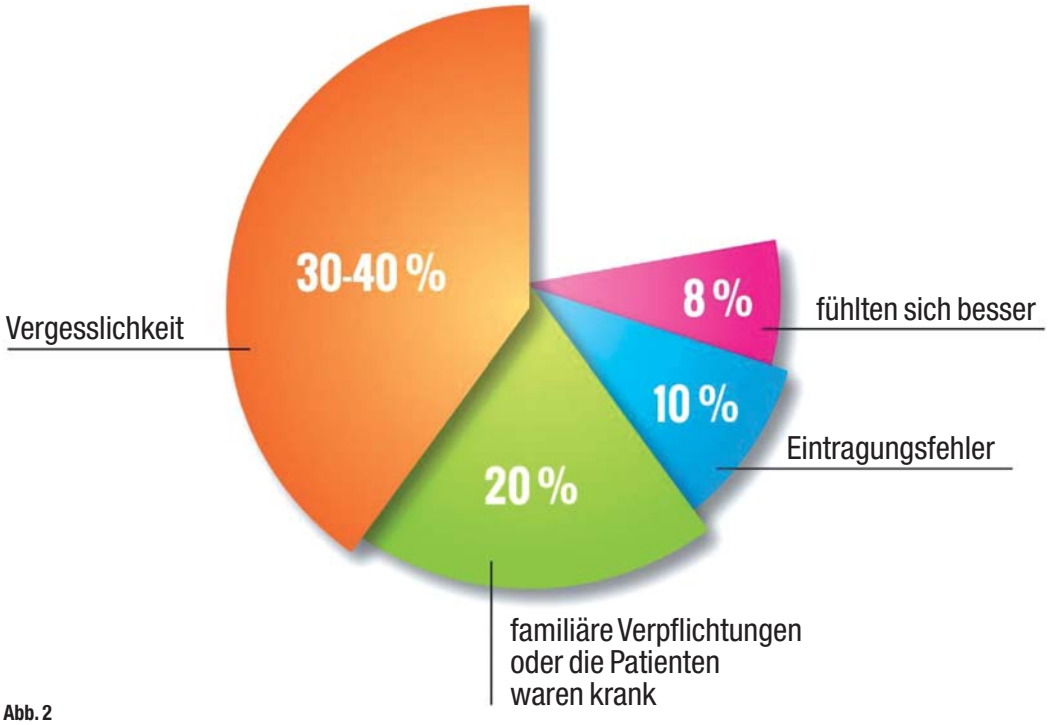

Abb. 2

gen sowie der ohnehin vieldiskutierten Terminenge wird entgegengewirkt.
- Praxisteams berichten über ein besseres Betriebsklima, da vorzugsweise eine durch Absage frei werdende Behandlungszeit an einen anderen Patienten vergeben wird, anstatt den Arzt über einen nicht erschienenen Patienten zu informieren.

Ihr Praxismanagementsystem bringt (meist) alle Funktionen mit sich

Über Zusatzmodule bieten viele Praxismanagementsysteme die Möglichkeit, komfortabel und effektiv Terminerinnerungen zu versenden – ob per SMS, E-Mail oder Brief.
Ohne eine automatisierte Softwarelösung gestaltet sich ein Erinnerungswesen sehr aufwendig und fehleranfällig. Befragen Sie daher Ihren Softwareanbieter oder Ihr Systemhaus und buchen Sie – gegebenenfalls nach einer Testphase und Anleitung – diese Funktion hinzu.
Da sich Ihre Patienten auf diesen Service verlassen werden, ist es unabdingbar, im Vorfeld die Einführung, die Abläufe und erforderlichen Arbeitsschritte zu planen, um diese künftig konsequent im Praxisalltag weiterführen zu können.
Wie viel Zeit Sie für die Durchführung von Terminerinnerungen benötigen, hängt – neben der Anzahl zu versendender Nachrichten – davon ab, wie häufig Sie in der Woche an Termine erinnern wollen und auf welche Weise die Erinnerung erfolgen soll. Ob Sie Ihre Patienten per SMS, E-Mail, Brief oder Telefonanruf an Termine erinnern, ist in erster Linie von deren Präferenzen abhängig: So ist im Vorfeld der Einführung beispielsweise zu prüfen, ob Ihre Patienten überwiegend über ein Handy verfügen, E-Mails als Kommunikationsmittel nutzen, tagsüber telefonisch erreichbar sind, wie kurzfristig Termine vereinbart werden und dergleichen.
Es bietet sich zudem an, die Behandlungsart zu berücksichtigen: So hat es sich vor größeren Eingriffen oder Terminen mit längerer Behandlungsdauer bewährt, den Patienten anzurufen und eine direkte Rückmeldung zu erhalten.

Terminerinnerung in Arztpraxen – ein Ratgeber

Wie mithilfe von Terminerinnerungen die Anzahl vergessener Termine und somit Leerlaufzeiten reduziert sowie die betriebliche Effizienz und damit die Einnahmen einer Arztpraxis gesteigert werden, was zu beachten ist und wie eine effiziente Umsetzung aussieht, zeigt der Ratgeber „Terminerinnerung in Arztpraxen" von Gordon Seipold.
Neben der mit zahlreichen statistischen Daten und Quellenangaben versehenen Darstellung der Ursachen und Wirkungen von Terminausfällen im medizinischen Bereich werden hier vor allem einfache und praktische Umsetzungsbeispiele für analoge und digitale Terminerinnerungssysteme dargestellt. Zahlreiche Tipps und Tricks sowie Mustervorlagen für SMS, E-Mails und Briefe erlauben eine sofortige und unkomplizierte Umsetzung.

Der Ratgeber mit der ISBN 3-8391-1902-2 (ISBN-13: 978-3-8391-1902-0) ist ab sofort als gedrucktes Werk für 14,95 EUR im Buchhandel oder im Internet (beispielsweise bei www.amazon.de) erhältlich. Die Ausgabe als E-Book kostet 9,99 EUR.
Eine Leseprobe und weitere Informationen finden sich auf: http://www.gordonseipold.com/tia_

Kontakt face

Gordon Seipold
Zollernstr. 87
75328 Schömberg
mail@gordonseipold.com
www.gordonseipold.com