

PRESSEINFORMATION

Professionell und konsequent:

So vermeiden Praxisteams Terminausfälle

- Umfrage des PKV Instituts zeigt: MFAs und ZFAs erleben fehlende Termindisziplin
- Servicemaßnahmen und klare Konsequenzen sorgen für mehr Verbindlichkeit

München, Dezember 2023. Patientinnen und Patienten, die nicht zu ihrem Termin erscheinen, kosten Arzt- und Zahnarztpraxen Zeit und Geld. Das PKV Institut, führender Weiterbildungsanbieter für Medizinische und Zahnmedizinische Fachangestellte, 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 % 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 %. 3 von 100 Befragten gaben Ausfallquoten von mehr als 10 % an. Praxismanagerin Ulrike Lorke und Verwaltungs- und Personalchefin Bea Deiringer aus der Gemeinschaftspraxis Innere Medizin und Dialyse in Friedrichshafen am Bodensee bestätigen die Zahlen: Auch bei ihnen betrage die Terminausfallquote 6 %, im Sommer oder während Grippezeiten bis zu 12 %. Anstatt sich zu ärgern, rät das Team, das 2021 mit dem MFA Award als bestes Praxisteam Deutschlands ausgezeichnet wurde, jedoch zu einem konsequenten, patienten- und serviceorientierten Umgang mit Terminausfällen: „Hinter der vermeintlichen Respektlosigkeit stehen häufig Ängste und das Gefühl der

Überforderung, etwa wenn ein Verdacht auf Krebs oder andere schwere Krankheiten im Raum steht. Hier ist es Aufgabe des Praxisteam, Ängste zu nehmen und in Beziehung mit den Betroffenen zu bleiben.“ Oft sei Vergesslichkeit, auch altersbedingte, der Grund, oft misslungene Kommunikation zwischen Angehörigen und Kranken. Wenn Schwerkranke zur Chemotherapie oder Dialyse nicht erscheinen, rufen die MFAs zu Hause und, falls sie dort niemanden erreichen, die Polizei an.

Geschult und konsequent in die Patientenkommunikation

Nicht immer stehen jedoch Ängste, Krankheit oder gar der Tod hinter einem Terminausfall. Manchmal, so Deiringer, sei es einfach „Schlamperei“, viele verstünden angesichts voller Wartezimmer gar nicht, welchen Mehraufwand Terminausfälle für die Praxisteam bedeuten, und vernachlässigten ihre Mitwirkungspflicht auch in der Termindisziplin. Um hier Ärger und Stress für beide Seiten zu vermeiden, seien eindeutige Regeln, klare Kommunikation und Konsequenz in der Anwendung wichtig. Wer etwa eine kardiologische Untersuchung ohne Absage ausfallen lässt, bekommt hier keinen besorgten Anruf, sondern einen Eintrag in die Patientenakte – und vorerst keinen kurzfristigen Termin mehr. 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. „Hier ist es wichtig, klar und konsequent zu sein und sich auf Regeln zu berufen“, sagt Lorke. Bei jedem Telefonat wird die Patientenakte geöffnet. Alle MFAs sind intern speziell geschult und bleiben ruhig am Telefon: „Es muss klar sein, dass das keine willkürliche Bestrafung aus einer Machtposition heraus ist, sondern eine konsequente Handhabung, mit der wir einen funktionierenden Praxisalltag für alle Patientinnen und Patienten sicherstellen können,“ sagt Deiringer. Zugleich muss das medizinische Fachwissen präsent bleiben, Notfälle müssen zuverlässig erkannt und unabhängig jeder Termindisziplin behandelt werden.

Service- und Patientenorientierung als Prävention

Lorke weist Patientinnen und Patienten in der Praxis proaktiv darauf hin: 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: „Den meisten Praxen kann man eine E-Mail schreiben oder eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, der regelmäßig abgehört wird. Auch das hilft beim Umplanen und gibt zum Beispiel Wartepatientinnen und -patienten eine Chance auf einen Termin.“

Leerlauf in der Praxis ist schädlich und angesichts oft langer Wartezeiten auf Termine ist es natürlich besonders schade, wenn wir Termine nicht sinnvoll neu vergeben können.“ Patienten, die Termine absagen, erleben hier bewusst Dank und Wertschätzung am Telefon. Proaktiv an Termine zu erinnern, sehen Lorke und Deiringer allerdings nicht als Aufgabe der Praxisteams: „Der Aufwand wäre unverhältnismäßig hoch.“ Einzig bei endoskopischen und anderen Untersuchungen, die etwa Nüchternheit erfordern, ruft das Praxisteam ein bis zwei Tage vorher noch einmal an und erinnert Patientinnen und Patienten an die vorbereitenden Maßnahmen. Viele der in der Studie befragten Praxen nutzen Online-Tools für die Terminvereinbarung, die Erinnerungsfunktionen anbieten – ein Service für Patientinnen und 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 anzurufen. Das kostet zwar Zeit, kann sich je nach Praxisbetrieb aber auszahlen. „Unsere Patientinnen und Patienten sind dankbar für Erinnerungen und freuen sich“, bestätigt auch Lorke.

Für Ausfallhonorare fehlt die juristische Grundlage

Von Ausfallhonoraren, wie sie Kosmetikstudios und andere Dienstleister oftmals geltend machen, um ihren Umsatzausfall bei nicht wahrgenommenen Terminen etwas abzufedern, 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 Verdienstaufschlag muss nachgewiesen werden. So steht der bloßen Chance auf Entschädigung für den Umsatzausfall also ein unverhältnismäßiger realer Aufwand gegenüber. Praxismanagerin Lorke nimmt deswegen von Ausfallhonoraren grundsätzlich Abstand: „Der Mehraufwand fürs Praxisteam mit unklarem Ausgang kann doppelten Verlust und Frust bedeuten.“

Verbindlichkeit ist keine Einbahnstraße

Praxen sind zugleich Unternehmen, die vernünftig wirtschaften müssen, um all ihren Patientinnen und Patienten dauerhaft eine gute Versorgung bieten zu können. „Wer Termine ohne Absage nicht wahrnimmt, schadet sich selbst, der Praxis und allen anderen Patientinnen und Patienten“, betonen Ulrike Lorke und Bea Deiringer. „So ein

Verhalten muss natürlich Konsequenzen haben, aber nicht in Form von Ungnade, persönlichen Vorwürfen und aufreibenden Konfliktsituationen in der Praxis.“ Das Team sollte stattdessen gemeinsam hauseigene Regeln erarbeiten und mit der Praxisleitung abstimmen. Wichtig sei, dass das Team klar hinter den Regeln steht und dass diese Regeln den Patientinnen und Patienten auch klar kommuniziert werden, auf der Website, in der Praxis, im Gespräch. „Wir sind und bleiben Dienstleister“, sagt Deiringer. „Wir sind unseren Patientinnen und Patienten verpflichtet und wollen bestmöglich für sie da sein. Wir können diesem Anspruch aber nur gerecht werden, wenn sich alle an Terminvereinbarungen halten.“ Klare, wertschätzende Kommunikation sei hier das A und O, um Verständnis füreinander und Verbindlichkeit zu schaffen. Termintreue könne sich auch positiv entwickeln, wie die beiden MFAs zu berichten wissen: „Historien zu geplatzten Terminen finden sich auch in Akten von Patientinnen und Patienten, die wir heute zu unseren zuverlässigsten zählen.“

Für weitere Informationen:

Anna Elberskirch / Sabine Zeller

PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München

Telefon: 089 45228090

Fax: 089 4522809-50

presse@pkv-institut.de

www.pkv-institut.de

Über das PKV Institut:

Die PKV Institut GmbH, 1973 von Walter Egenberger als PKV Printkompress Verlags GmbH in München gegründet, entwickelt seit 1988 Fort- und Weiterbildungsangebote speziell für Medizinische Fachangestellte (MFA) und Zahnmedizinische Fachangestellte (ZFA). Alle Fernlehrgänge sind von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht zertifiziert. Das PKV Institut ist als Bildungsdienstleister ISO-zertifiziert (DIN 29990) und zugelassener AZAV-Bildungsträger für die Fernlehrgänge Praxismanagerin, Abrechnungsmanagerin, Qualitätsmanagementbeauftragte sowie Wiedereinstieg/Quereinstieg. Das PKV Institut gehört zu den TOP-Fernschulen in Deutschland. Mit dem jährlich in München stattfindenden Deutschen MFA-Tag & ZFA-Tag richtet das PKV Institut den größten deutschsprachigen Kongress für MFAs und ZFAs aus. Heute führen Christel Egenberger, ihr Sohn Tim Egenberger und dessen Ehefrau Katrin Egenberger das Unternehmen mit rund 40 Teammitgliedern. Das PKV Institut arbeitet seit jeher unabhängig von Industrie, Politik und Pharmaunternehmen. Es ist allein den MFAs und ZFAs sowie den Arzt- und Zahnarztpraxen verpflichtet und steht nach dem Motto „Nah an der Praxis. Nah am Leben“ für einen verbesserten Praxisalltag, mehr Erfolg und Chancen im Beruf.