

Studie

Termintreue von Patienten? Fehlanzeige!



Wegen der Unzuverlässigkeit ihrer Patienten haben niedergelassene Ärzte finanzielle Einbußen bis zu 1.000 Euro und mehr pro Monat. Das hat eine neue Umfrage ergeben.

Jeder Hausarzt kennt dieses Ärgernis: Immer mal wieder erscheinen Patienten nicht zu vereinbarten Terminen. Fast jeder zweite von 561 befragten niedergelassenen Ärzten (48,31 Prozent) hat angegeben, das geschehe mehr als zehn Mal pro Monat in ihrer Praxis. Vergessen werden besonders häufig Kontrolluntersuchungen / Nachbehandlungen (25,65 Prozent), Erstbehandlungen (23,4 Prozent) und Vorsorgeuntersuchungen (22,46 Prozent).



SERVICE

Seit kurzem gibt es den fast voll-automatischen, digitalen Termin-Erinnerungsservice terminius. Das über www.terminius.com buchbare Online-Tool übernimmt die Erinnerung an abgesprochene Termine – und zwar per SMS, E-Mail oder sogar per Sprachanruf.

terminius lässt sich mittels API-Schnittstelle an alle gängigen Praxissoftwares anbinden. Inhaltliche und formale Gestaltung von Nachrichten sind frei wähl- und editierbar.

Ein kostenloser Testzugang steht zur Verfügung unter: https://app.terminius.com/start.php?verb=do_demo

Halten sich Patienten nicht an ausgemachte Termine, bedeutet das für die betroffenen Ärzte natürlich einen finanziellen Schaden: 19,25 Prozent der befragten Kollegen beziffern den auf 500 bis 1.000 Euro im Monat und 18 Prozent auf 200 bis 500 Euro. Für immerhin mehr als jeden sechsten Arzt (16,58 Prozent) liegt das Ausmaß des Schadens sogar bei über 1.000 Euro pro Monat. Keine gute Situation also, doch es könnte noch schlimmer werden. Über die Hälfte der Teilnehmer (50,98 Prozent) haben den Eindruck, dass sich dieser Negativtrend verstärkt und die Unzuverlässigkeit von Patienten zunimmt.

Junge Patienten sind besonders unzuverlässig

Diese Daten stammen aus der ersten großen deutschen Pünktlichkeitsstudie 2017, die von infin – Ingenieursgesellschaft für Informationstechnologien mbH & Co. KG, München, in Auftrag gegeben wurde. Unter anderen wurden 561 niedergelassene Ärzte aus dem gesamten Bundesgebiet befragt. Nach Fachgebieten sind die Ergebnisse jedoch nicht aufgeschlüsselt.

Besonders unzuverlässig sind junge Pa-

tienten. Spitzenreiter mit 44,64 Prozent ist die Gruppe der 19- bis 30-Jährigen. Fast jeder vierte Befragte hat jedoch angemerkt, das Alter spiele keine Rolle. Auch das Geschlecht sei nicht entscheidend, so die Angaben der meisten Kollegen. Doch junge Männer scheinen sich am wenigsten an Absprachen zu halten. Gibt es einen Zusammenhang mit der Art der Versicherung? Das verneinen über die Hälfte der Kollegen. Jedoch scheinen gesetzlich Krankenversicherte ohne Zusatzversicherung sehr viel mehr zur Unzuverlässigkeit zu neigen (22,99 Prozent) als die anderen (mit Zusatzversicherung 1,43 Prozent, Privatversicherte 1,78 Prozent).

Trotz der doch erheblichen Nachteile durch ausgefallene Termine erinnern nur gut die Hälfte der Praxen an bevorstehende Untersuchungen (56,86 Prozent). Meist persönlich per Telefon (42,93 Prozent), häufig aber auch über den relativ teuren Postweg (31,48 Prozent). Nur ein Fünftel (20,86 Prozent) nutzt eine automatisierte Terminerinnerung. Hier besteht also Optimierungsbedarf. Und das hat auch jede dritte Praxis (32,8 Prozent) erkannt.

Ursula Armstrong

infin - Ingenieursgesellschaft für Informationstechnologien mbH & Co. KG, München