



## Patient kommt nicht - was nun?

Liebe Leserinnen und Leser,

mangelnde Termintreue von Patienten erhöht in der täglichen Praxis den Zeitdruck und führt zu unnötigen Wartezeiten. Eine Umfrage der KVB aus dem Jahr 2013 unter 400 Teilnehmern offenbarte bereits damals, dass fünf bis zehn Prozent der vereinbarten Termine pro Woche nicht wahrgenommen werden, jeder fünfte Kollege sprach sogar von Ausfallzeiten bis zu 15 Prozent [1].

Einige Aussagen der befragten Ärzte ziehen sich wie ein roter Faden durch die Ergebnisse der Umfrage:

- „Insbesondere Neupatienten nehmen den Termin oft nicht wahr, obwohl sie im Vorfeld auf einem baldigen Termin bestanden haben.“
- „Besonders ärgerlich ist, wenn für einen Ersttermin keine Absage erfolgt, weil wir hierfür besonders viel Zeit einplanen.“
- Das Wetter hat einen entscheidenden Einfluss auf die Termintreue: Schönes Wetter im Frühjahr, Sommer und Herbst ist ein Terminkiller, extrem schlechtes und winterliches Wetter auch.“
- „Uns ist aufgefallen, dass insbesondere junge Patienten nicht termintreu sind.“
- Auffällig ist ferner, dass mehr Kassenpatienten ohne Zusatzversicherung unzuverlässig sind (ca. 23 Prozent) als Kassenpatienten mit Zusatzversicherung (1,4 Prozent) und Privatpatienten (1,8 Prozent) [1].

Gerade die letzten beiden Punkte bestätigt jetzt auch eine aktuelle Studie aus 2017 [2]. Besonders unzuverlässig sind dem-

nach junge Patienten; Spitzenreiter ist die Gruppe der 19- bis 30-Jährigen mit fast 45 Prozent. Junge Männer scheinen sich am wenigsten an Absprachen zu halten. Die befragten Ärzte fürchten, dass sich dieser Negativtrend noch verstärkt und die Unzuverlässigkeit der Patienten weiter zunehmen wird. Neben erhöhtem Zeitdruck in der Praxis und verlängerten Wartezeiten für termintreue Patienten bedeutet dies für die niedergelassenen Ärzte auch Honorareinbußen bis zu 1.000 Euro und mehr im Monat. Das sind erhebliche Beeinträchtigungen.

Ein Terminerinnerungs-Service könnte eventuell eine Verbesserung bewirken, wird aber noch von zu wenigen Praxen eingesetzt [2]. Aber auch hier haben diejenigen, die dies praktizieren, bereits die Erfahrung gemacht, von vielen Patienten am Telefon dann mit unverschämten Antworten abgefertigt zu werden. Insbesondere jungen Leuten fehlt offensichtlich das Unrechtsbewusstsein, etwas falsch gemacht zu haben. Sie sehen deshalb auch keine Veranlassung, sich zu entschuldigen und sich das nächste Mal an Terminabsprachen zu halten.

Leider ist es eine allgemeine, bedauerliche Entwicklung in unserer Gesellschaft, sich nicht mehr an Absprachen zu halten und adäquates Verhalten zu zeigen, und das betrifft alle Altersschichten. Das meint Ihre

Dr. Monika von Berg  
Chefredakteurin „Der Hausarzt“

**Wie sind Ihre Erfahrungen mit Patienten, die ihre Termine nicht einhalten? Was tun Sie dagegen? Schreiben Sie uns.**

[1]. [www.kvb.de/ueber-uns/gesundheitspolitik/umfrage-zur-termintreue-von-patienten/?type=98](http://www.kvb.de/ueber-uns/gesundheitspolitik/umfrage-zur-termintreue-von-patienten/?type=98)  
[2]. Umfrage 2017 von infin - Ingenieursgesellschaft für Informationstechnologien mbH, München