

## Terminerinnerung in Arztpraxen – Ein Ratgeber

Direkte und indirekte Kostenbelastungen werden zunehmend zum Problem von Ärzten, Praxen, Kliniken und letztendlich auch den Kostenträgern. Hierzu tragen auch vom Patienten nicht abgesagte Patiententermine bei.

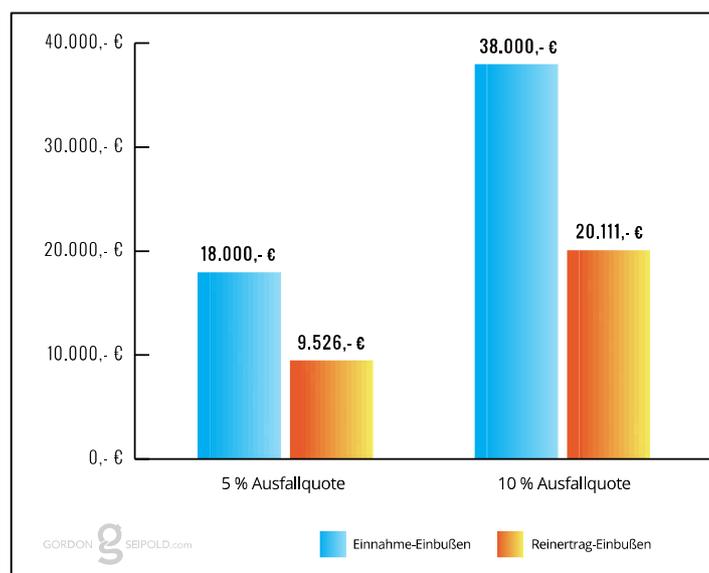
Erhebungen und Analysen verschiedener Kassenärztlicher Vereinigungen zeigen, dass 5 – 15 % aller vereinbarten Arzttermine von Patienten nicht wahrgenommen werden.

Dieses oft vernachlässigte Problem beleuchtet der Ratgeber „Terminerinnerung in Arztpraxen“ von Gordon Seipold und zeigt die Gründe für Terminausfälle, die wirtschaftlichen Auswirkungen und Lösungsmöglichkeiten auf.

## Ermittlung der finanziellen Belastungen am Beispiel von Allgemeinmedizinern und praktischen Ärzten

Jeder „vergessene“ Termin kostet Inhaber und Betreiber von Praxen und Kliniken mehr Geld als man im ersten Moment vermutet!

Laut des Statistischen Bundesamtes verbuchten Praxen von Allgemeinmedizinern und praktischen Ärzten im Jahr 2011 im Schnitt Einnahmen in Höhe von 342.000 Euro. Als Reinertrag ermittelten die Statistiker einen Betrag von durchschnittlich 181.000 Euro pro Praxis - wobei „Reinertrag“ als „eine rein rechnerische Größe, die man erhält, wenn man die Summe der Aufwendungen von der Summe der Einnahmen abzieht“ definiert wurde. Ausgehend davon, dass 5 - 15 % der vergebenen Arzttermine nicht wahrgenommen werden, entgingen einer solchen Praxis im Jahr 2011 beträchtliche Einnahmen und Reinerträge:



Bei einer Ausfallquote von nur 5 % fehlten in einer solchen Praxis (kalkulatorisch) Einnahmen in Höhe von 18.000 Euro; der Reinertrag fiel um 9.526 Euro geringer aus. Betrachtet man die Situation bei einer Ausfallquote von 10 %, waren es sogar 38.000 Euro weniger Einnahmen und 20.111 Euro weniger Reinertrag pro Arztpraxis im Jahr 2011.

### PRESSEKONTAKT:

JÜRGEN SCHATZ || Kommunikations-Beratung

Schmiebachweg 8 . D-75417 Mühlacker . +49.172.3926623 (T) . +49.321.21310984 (F) . kontakt@juergen-schart.de . skype: apc-js

### Wie verhält es sich bei anderen Facharztgruppen?

Je nach Facharztbezeichnung können die Einbußen in den Bereichen "Einnahmen" und "Reinertrag" deutlicher höher ausfallen:

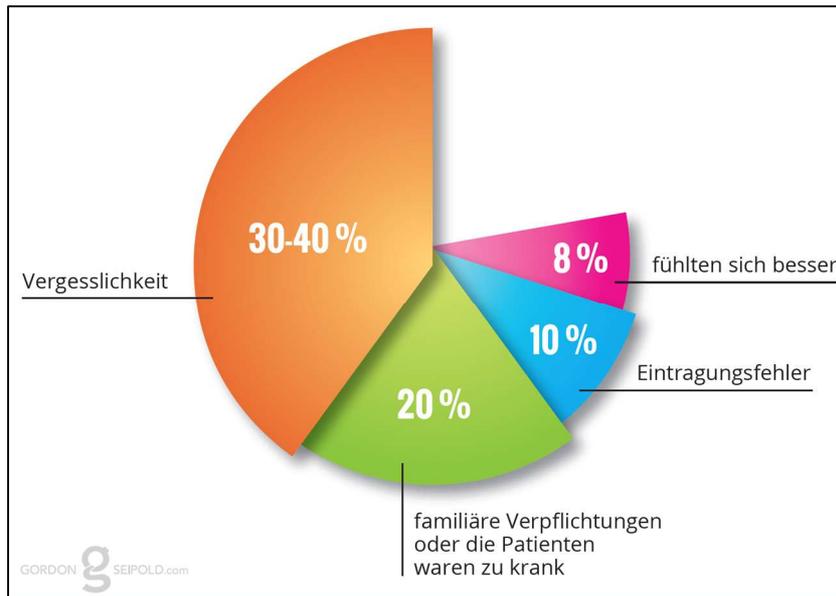
Arztpraxen nach Facharztbezeichnung	Einnahmen	Einnahme-Einbußen pro Praxis bei 5 % (bzw. 10 %) nicht wahrgenommener Termine	Reinertrag	Reinertrag-Einbußen pro Praxis bei 5 % (bzw. 10 %) nicht wahrgenommener Termine
Allgemeinmedizin / Praktische Ärzte	342.000 €	18.000 € (38.000 €)	181.000 €	9.526 € (20.111 €)
Internisten	578.000 €	30.421 € (64.222 €)	266.000 €	14.000 € (29.556 €)
Frauenheilkunde	368.000 €	19.368 € (40.889 €)	185.000 €	9.737 € (20.556 €)
Kinderheilkunde	370.000 €	19.474 € (41.111 €)	191.000 €	10.053 € (21.222 €)
Augenheilkunde	573.000 €	30.158 € (63.667 €)	297.000 €	15.632 € (33.000 €)
Hals-Nasen-Ohrenheilkunde	423.000 €	22.263 € (47.000 €)	215.000 €	11.316 € (23.889 €)
Orthopädie	612.000 €	32.211 € (68.000 €)	293.000 €	15.421 € (32.556 €)
Haut- und Geschlechtskrankheiten	495.000 €	26.053 € (55.000 €)	249.000 €	13.105 € (27.667 €)
<b>Im Durchschnitt</b>	<b>483.000 €</b>	<b>25.421 €</b> <b>(53.667 €)</b>	<b>234.000 €</b>	<b>12.316 €</b> <b>(26.000 €)</b>

#### PRESSEKONTAKT:

JÜRGEN SCHATZ || Kommunikations-Beratung

Schmiebachweg 8 . D-75417 Mühlacker . +49.172.3926623 (T) . +49.321.21310984 (F) . kontakt@juergen-schart.de . skype: apc-js

## Diagnose der Ursachen als Basis für Lösungsansätze: Warum nehmen Patienten vereinbarte Termine nicht wahr?



Die häufigste Erklärung ist das "Vergessen": 30 bis 40 % der Patienten geben an, den Termin "vergessen" oder es versäumt zu haben, rechtzeitig abzusagen.

### Weitere Gründe:

- familiäre Verpflichtungen oder die Patienten waren zu krank, um zu erscheinen (circa 20 %)
- Fehler beim Eintragen in den Kalender (circa 10 %)
- Patienten fühlten sich besser (circa 8 %)

Auch gibt es Anzeichen dafür, dass Patienten, die in der Vergangenheit zu einem Termin unentschuldig nicht erschienen sind, dazu tendieren, dies zu wiederholen.

Unter dem Strich bleibt somit die Erkenntnis: Gut 50% dieser Terminausfälle kann durch geeignete effektive proaktive Maßnahmen begegnet werden. Die Ursachen „vergessen“, „versäumt“ oder „falsch eingetragen“ müssen dann nicht mehr die Hauptursache für ausgefallene Patiententermine sein.

### Die Lösung: Patienten an Termine erinnern

Betrachtet man die Gründe für nicht wahrgenommene Termine, zeigt sich, dass durch die Einführung von Terminerinnerungen die Anzahl versäumter Termine gesenkt und auf der anderen Seite die Einnahmen und der Reinertrag für die Praxis erhöht werden können.

Der Aufwand hierfür ist kostentechnisch fast zu vernachlässigen und führt in der Erfolgsrechnung sofort zu spürbaren positiven Effekten.

#### PRESSEKONTAKT:

JÜRGEN SCHATZ || Kommunikations-Beratung

Schmiebachweg 8 . D-75417 Mühlacker . +49.172.3926623 (T) . +49.321.21310984 (F) . kontakt@juergen-schart.de . skype: apc-js

## Terminerinnerungssysteme steigern direkt den Ertrag und wirken der Terminenge entgegen

So konnten in deutschen Praxen die Terminausfälle um bis zu 82 % abgesenkt, die wirtschaftlichen Auswirkungen ins Positive gewendet und gleichzeitig gegenüber den Patienten ein zeitgemäßer Service angeboten werden. Die Folgen: Mehr Umsatz, höhere Reinerträge und ein optimierter Behandlungsablauf. Letzterer trägt wesentlich zu einem besseren Klima im gesamten Praxisteam bei und reduziert zudem die ohnehin vieldiskutierte Terminenge.

Ein weiterer positiver Aspekt: Ist durch die Einführung von Terminerinnerungen die Auslastung der Praxis verbessert worden, können die für die Terminerinnerung genutzten Funktionen in Folge beispielsweise auch für Recall genutzt werden.

Viele Praxis-Management-Systeme bieten schon heute die nötigen Funktionen und unterstützen das Praxisteam damit aktiv bei der Einführung eines Terminerinnerungswesens.

## Neuer Ratgeber „Terminerinnerung in Arztpraxen“

Wie mit Hilfe von Terminerinnerungen die Anzahl vergessener Termine und somit Leerlaufzeiten reduziert wird, die betriebliche Effizienz und damit in Folge 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 vor allem einfache und praktische Umsetzungsbeispiele für analoge und digitale Terminerinnerungssysteme dargestellt.

Zahlreiche Tipps und Tricks sowie Mustervorlagen für SMS, E-Mail und erlauben eine sofortige Umsetzung.

Der Ratgeber mit der ISBN 3839119022 (ISBN-13: 978-3839119020) ist ab sofort als gedrucktes Buch für 14,95 Euro im Buchhandel oder im Internet (beispielsweise bei [www.amazon.de](http://www.amazon.de)) verfügbar.

Eine Ausgabe als E-Book wird in Kürze für 9,99 Euro erscheinen.

Gründe & Vorteile  
Möglichkeiten & Planung  
Einführung & Umsetzung

Eine Leseprobe und weitere Informationen finden sich auf <http://www.gordonseipold.com/tia>

### PRESSEKONTAKT:

JÜRGEN SCHATZ || Kommunikations-Beratung

Schmiebachweg 8 . D-75417 Mühlacker . +49.172.3926623 (T) . +49.321.21310984 (F) . [kontakt@juergen-schart.de](mailto:kontakt@juergen-schart.de) . skype: apc-js

## Über den Autor



Gordon Seipold ist Inhaber eines Softwareunternehmens, investiert in Geschäftsideen und begleitet als Coach und Berater sowohl Einzelpersonen als auch Unternehmen.

Seine Schwerpunkte sind Arztpraxen, Kliniken, Finanzdienstleister sowie gastronomische Betriebe und Hotels. Dabei entdeckt und fördert er menschliche wie auch unternehmerische Potentiale und ermöglicht hierdurch eine veränderte Sicht auf Situationen und Probleme.

Seine Empfehlungen helfen, die unternehmerischen und persönlichen Ziele seiner Mandanten zu verwirklichen.

Weitere Informationen: [www.gordonseipold.com](http://www.gordonseipold.com)