

# Regeln für den Recall

Um systematisch, Schritt für Schritt die Impflücken der Patienten zu schließen, ist zu überlegen, welche Zielgruppen gezielt angesprochen werden sollen und mit welchen Mitteln. Dabei ist es wichtig, sich realistische und konkrete Teilziele setzen und sich z. B. auf bestimmte Impfungen und Patientengruppen zu beschränken: „Wir sprechen in diesem Quartal Frauen zwischen 18 und 40 Jahren auf die Pertussis-Impfung an. Sie wird ja von der STIKO für Frauen mit Kinderwunsch und Personen mit Kontakt zu Säuglingen empfohlen. Gleichzeitig überprüfen wir bei diesen Frauen

den Schutz vor Tetanus, Diphtherie und Polio.“ Ein Mittel zur gezielten Ansprache der Zielgruppe kann ein Recall-Verfahren sein, mit dessen Hilfe die Praxis Patienten an ausstehende Impfungen, aber auch Behandlungen oder Vorsorgeuntersuchungen erinnert. In einem Recall können zudem Informationen vermittelt werden über Patientenseminare und Vorträge, aktuelle Gesundheitsthemen, neue Leistungs- und Serviceangebote der Praxis etc. Entsteht beim Patienten so der Eindruck: „Diese Praxis kümmert sich aktiv um mein Wohl“, ist das die beste Pflege für Ihr Praxis-Image!

Grundsätzlich darf eine Praxis jeden von ihr behandelten Patienten an empfohlene Impfungen, Vorsorgen und andere Interventionen erinnern.

Hat der Patient mit seiner Unterschrift „grünes Licht“ für den Recall gegeben, kann ihm die Praxis im Erinnerungsschreiben sogar einen konkreten Termin für die Behandlung anbieten:

## 1. Autorisierter Recall

Aus rechtlichen Gründen ist es allerdings sinnvoll, vorher eine schriftliche Einverständniserklärung des Patienten einzuholen, ob ihn die Praxis regelmäßig und systematisch an wichtige Termine oder Untersuchungen erinnern soll. Am besten lassen Sie ihn diese am Beginn einer Behandlung unterschreiben bzw. Neupatienten beim ersten Besuch in der Praxis.

Beispiel für ein kurzes Anschreiben bei autorisiertem Recall:

Beispiel für eine Einverständniserklärung:

<b>Einverständniserklärung zum Erinnerungssystem („Recall“)</b>	
Name, Vorname _____ geboren am _____	
Hiermit erkläre ich mich einverstanden, von meiner hausärztlichen Praxis Dr. _____ an folgende regelmäßig wiederkehrende (nicht kurzfristige!) Termine erinnert zu werden:	
<input type="checkbox"/> Nachuntersuchungen <input type="checkbox"/> Untersuchungen im Rahmen von DMP <input type="checkbox"/> EKG-Kontrollen <input type="checkbox"/> Impfungen (z. B. Grippe, Zeckenschutz) <input type="checkbox"/> Laborkontrollen <input type="checkbox"/> Krebsvor-/nachsorge <input type="checkbox"/> Gesundheits-Checkups <input type="checkbox"/> andere _____	Ich möchte erinnert werden: <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> per Fax <input type="checkbox"/> per Brief <input type="checkbox"/> per Mail <input type="checkbox"/> per SMS  an: _____
Folgende Serviceleistungen möchte ich in Anspruch nehmen (z. B. Informationen über Patientenschulungen): _____ _____	
Dieses Einverständnis kann ich jederzeit widerrufen.	
Datum _____	Unterschrift des Patienten _____

Sehr geehrte/r Frau/Herr _____ die _____ (Untersuchung, Behandlung, Impfung etc.)  dient dem Erhalt Ihrer Gesundheit. Daher erlauben wir uns, Sie vereinbarungsgemäß daran zu erinnern.  Wir schlagen Ihnen folgenden Termin vor: _____  Sollten Sie diesen nicht wahrnehmen können, bitten wir Sie, uns kurz Bescheid zu geben und einen anderen Termin zu vereinbaren.  Mit freundlichen Grüßen  Ihre Praxis _____
---

## 2. Erlaubte Praxiswerbung: Nichtautorisierter Recall

Hat der Patient (noch) keine Einverständniserklärung abgegeben, ist eine schriftliche Erinnerung trotzdem möglich: Sie sollte sich allerdings

- nur auf besonders wichtige Kontrollen oder Behandlungen beziehen,
- neutral gehalten sein und
- dem Patienten die Wahl des Arztes offen lassen.

Natürlich darf aber im Anschreiben darauf hingewiesen werden, dass die Behandlung in der eigenen Praxis möglich ist. Ein Beispiel: Zu Beginn der Gartensaison erinnert eine Landarztpraxis ihre Patienten an die Tetanusimmunisierung.

#### Muster für ein kurzes Anschreiben bei nichtautorisiertem Recall:

Sehr geehrte/r Frau/Herr _____
Im Interesse Ihrer Gesundheit empfehlen wir Ihnen, ein/e/en _____
vornehmen zu lassen. Bitte stellen Sie sich kurzfristig bei einem Arzt Ihrer Wahl vor, um diese ( <i>Behandlung/Untersuchung/Impfung</i> ) durchführen zu lassen. Selbstverständlich steht auch unsere Praxis Ihnen gern zur Verfügung.
Mit freundlichen Grüßen
Ihre Praxis _____

#### Listen in der Praxis-EDV führen

Die modernen Praxis-EDV-Systeme erleichtern die Umsetzung eines Recall-Systems: Die zuständige Mitarbeiterin kann sich wöchentlich oder monatlich Listen mit den Patienten ausdrucken, die im laufenden Quartal an einen bestimmten Anlass erinnert werden sollen: z. B. Patienten mit Asthma an die jährliche Grippeimpfung bzw. an eine Auffrischung des Impfschutzes gegen Pneumokokken.

Allerdings sollten diese Adresslisten auch immer wieder einmal kritisch und auf Aktualität geprüft werden. Hilfreich ist es, wenn aus der Aufstellung nicht nur Name, Anschrift und Telefonnummer/E-Mailadresse des Patienten hervorgeht, sondern auch, ob er eine Einverständniserklärung unterschrieben hat oder nicht.

Achten Sie beim Anschreiben – auch wenn Sie es als Serienbrief erstellen – auf eine korrekte persönliche Anrede! Ein telefonischer Recall verursacht im Vergleich zum schriftlichen nicht nur weniger Kosten: Er hat auch den Vorteil, dass der Patient sich ad hoc entscheiden und mit ihm ein konkreter Termin vereinbart werden kann. Ein Recall per Postkarte entspricht übrigens nicht den Erfordernissen der Schweigepflicht.

#### Regelmäßige Erfolgskontrolle

Die zuständige Mitarbeiterin dokumentiert, welche Patienten sie bereits angerufen bzw. angeschrieben hat. Wie oft und in welchem Abstand an den Recall erinnert wird, sollte im Voraus festgelegt werden. Ist die Behandlung/Untersuchung abgeschlossen oder hat der Patient überhaupt nicht auf die wiederholten Anschreiben der Praxis reagiert, sollte die Mitarbeiterin ihn aus der aktuellen Liste löschen und ggf. erst beim nächsten „Durchlauf“, z. B. bei der Grippeimpfkampagne in einem Jahr, wieder anschreiben.

Eine klare Definition und Verteilung der Aufgaben sowie ein verbindlicher Zeitplan sind also auch beim Recall sehr wichtig. Der Verlauf der Bemühungen, die Reaktionen der Patienten, Erfolge und Misserfolge sollten erfasst, regelmäßig ausgewertet und zur Optimierung des Systems genutzt werden.  
*Stefanie Lindl-Fischer*