

*Patienten ohne Termin: Anlässe, Erwartungen, Gegenmaßnahmen***Eine Bestellpraxis fragt nach**

Bernhard Riedl

Für viele Patienten ist die Wartezeit ein wichtiges Kriterium für die Auswahl einer Praxis – aber auch, dass sich der Arzt etwas Zeit für sie nimmt. Beides lässt sich in der Regel nur mit einem funktionierenden Terminsystem unter einen Hut bringen. Doch warum kommen trotz jahrelanger Bestellpraxis immer noch viele Patienten ohne Termin und wie lässt sich gegensteuern?

Seit 15 Jahren führe ich meine Einzelpraxis im Regensburger Umland als Bestellpraxis. Wir versuchen, jedem Patienten nach seinen Bedürfnissen einen Termin zu geben, um die Wartezeit für ihn und die anderen Patienten so gering wie möglich zu halten. Zugespitzt formuliert: Optimalerweise ruft etwa auch der Patient, der sich eben in den Finger geschnitten hat, kurz an – dann könnten wir schon alles für die akute Wundversorgung vorbereiten, ihn prompt behandeln – ohne große Verzögerung für andere.

Doch trotz des langjährigen Feilens an einem guten und vollständigen Terminsystem kommt es immer wieder zu Wartezeiten von deutlich über einer halben Stunde. Der Hauptgrund dafür: Patienten, die ohne Termin zu uns kommen.

Patienten befragt: Warum ohne Termin?

Um herauszufinden, welche Beschwerden die Patienten haben bzw. was sie motiviert, wenn sie ohne Termin kommen, haben wir eine Patientenbefragung initiiert. Gleichzeitig sollten diese Patienten dafür sensibilisiert werden, welche Folgen ihr Verhalten für das Praxisteam

Patienten gaben an, ohne Termin hätten sie im Schnitt bis zu 73 Minuten Geduld, mit Termin immerhin 42 Minuten.



Fotolia

Gründe für Konsultationen ohne Termin

Probleme an Stütz- und Bewegungsapparat	36
Uncharakteristisches Fieber, afebrile Allgemeinreaktion, Durchfall, Erbrechen	35
Verletzungen	16
Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	5
Kreislaufbeschwerden	4
Bauchschmerzen	4
Allergische Reaktionen	3
Andere Ursachen (psychische Erkrankung, Nierenkolik, Attest etc.)	9

Tabelle 1

und andere Patienten hat. Im zweiten Quartal 2009 haben also alle Patienten, die ohne Termin kamen, an der Anmeldung unseren Fragebogen ausgehändigt bekommen. Darin sollten sie angeben:

- aus welchen Anlässen heraus sie entgegen der sonstigen Gepflogenheit die Praxis ohne Termin aufsuchen,
- welche Wartezeit sie in dieser Situation in Kauf nehmen,
- welche maximale Wartezeit sie mit Termin akzeptieren würden,

- ob sie prinzipiell ein Terminsystem beim Hausarzt gut finden oder nicht.

Ohne Termin – meist ohne kritischen Anlass

Im Laufe des erfassten Quartals mit insgesamt 2 200 Patientenkontakten suchten 112 Patienten, also ca. 5%, die Praxis ohne Termin auf. Dabei lag bei den meisten von ihnen – aus hausärztlicher Sicht – keine Gesundheitsstörung vor, die eine akute ärztliche Intervention erforderlich gemacht hätte.

Die häufigsten Ursachen für einen Besuch beim Hausarzt ohne vorherige Terminver-

Akzeptierte Wartezeit ohne Termin

Jede Zeit	22	45 Min.	3
3 Std.	3	30 Min.	7
2 Std.	15	20 Min.	1
90 Min.	11	10 Min.	1
60 Min.	43	Keine	2
So schnell wie möglich.			4

Tabelle 2

Tolerierte Wartezeit mit Termin			
Jede Zeit	19	45 Min.	5
2 Std.	2	30 Min.	33
90 Min.	1	20 Min.	4
60 Min.	35	15 Min.	3
Keine Angabe	7	Keine	3

Tabelle 3

einbarung stellten Beschwerden an Stütz- und Bewegungsapparat, uncharakteristisches Fieber, afebrile Allgemeinreaktion mit Symptomen wie Gliederschmerzen und Abgeschlagenheit sowie Durchfall und Erbrechen dar. Verletzungen (Distorsionen, Schnittwunden, Prellungen) lieferten deutlich seltener den Anlass für eine Konsultation ohne Termin (Tabelle 1).

Große Toleranz bei der Wartezeit

Dass der, der spontan und ohne Termin zum Arzt geht, durchaus etwas „Sitzfleisch“ mitbringen sollte, scheint der überwiegenden Mehrheit der Patienten bewusst zu sein: Immerhin wären die Befragten im Durchschnitt bereit, fast eineinviertel Stunden (73 Minuten) auf den Hausarzt zu warten. Rund jeder fünfte Patient würde sogar jede Wartezeit akzeptieren.

Ärger scheint dagegen bei jenen Patienten vorprogrammiert, die – selbst wenn sie unangemeldet in die Praxis kommen – keinesfalls bereit wären zu warten (zwei Patienten) oder die zumindest nicht länger als 10 bis 20 Minuten im Wartezimmer sitzen wollen (je ein Patient) (Tabelle 2).

„Schmerzgrenze“ mit Termin bei 42 Minuten

Erwartungsgemäß fallen die Wartezeiten, die den Patienten mit Termin akzeptabel erscheinen, deutlich geringer aus: Die tolerierte Zeit liegt im Durchschnitt bei 42 Minuten. Das Erfreuliche daran: Mit 28 Minuten liegt die ermittelte durchschnittliche Wartezeit in unserer Praxis allerdings deutlich unter dieser „Schmerzgrenze“. Ein Befragungsergebnis, das zumindest in dieser Größenordnung überraschend ausfiel, ist die Tatsache, dass fast ein Fünftel der Patienten nach eigenen Angaben auch mit Termin bereit wäre, jede Zeit zu warten (Tabelle 3). Im Gegensatz dazu wollen drei der befragten Patienten den vereinbarten Termin exakt eingehalten haben.

Terminsystem: ja oder nein?

Ein gewisser zeitlicher Rahmen ist jedoch offenbar auch den in puncto Wartezeiten toleranten Patienten wichtig – zumindest wünscht sich die weit überwiegende Mehrheit, 107 von 112 Befragten, explizit eine Terminvergabe bei ihrem Hausarzt. Lediglich ein Patient lehnt dies ausdrücklich ab. Vier Patienten sprachen sich für eine Mischung aus Bestellpraxis und offener Sprechstunde aus. Doch einfach mal auszuprobieren, wie es ohne Terminsystem klappt, regten zwei Patienten an.

Nahezu alle Patienten, die ohne Termin in die Praxis kamen, sprachen sich für eine Bestellpraxis aus.

Fazit: Wie wird die Praxis reagieren?

Unsere Erhebung zeigt deutlich: Auch in eine Praxis mit etabliertem Terminsystem kommt immerhin einer von 20 Patienten ohne Termin – und das längst nicht nur im Notfall. Zwar sind diese Patienten bereit, länger zu warten als mit Termin, doch geht ihre Versorgung trotzdem zeitlich oft zulasten der Patienten, die einen Termin vereinbart haben und natürlich erwarten, möglichst pünktlich dranzukommen.

Eine Abkehr von der Bestellpraxis, wie es ein paar Befragte vorschlagen, ist für uns trotzdem keine Option. Wenn wir eine funktionierende Ablaufplanung aufrechterhalten wollen, heißt der Auftrag vielmehr ganz klar: mehr Pufferzeiten einbauen, um mehr Ausgleichsmöglichkeiten zu haben. Gleichzeitig sollten die Mitarbeiterinnen am Empfang noch stärker versuchen, Patienten, die ohne Termin kommen, möglichst davon zu überzeugen, mit Termin später wiederzukommen oder beim nächsten Mal zumindest vorher anzurufen. ■



Dr. med. Bernhard Riedl
Facharzt für Allgemeinmedizin,
Lehrbeauftragter der Universität Regensburg
93173 Wenzenbach

Rauf auf den roten Teppich

Mit den Premium-Services von DocCheck! Inklusive Online-Facharchiv und CMEs von „Der Allgemeinarzt“

Jetzt anmelden
an.doccheck.com/kirchheim



DocCheck[®] Pro
Das Abo für Besserklicker