



Leistungspotenzial-Entwicklung in Arztpraxen: Wie Haus- und Fachärzte durch No-Show-Prävention Ärger und Kosten vermeiden

Von IFABS

Erstellt am 6 Mär 2017 - 07:03

No-Shows verursachen nicht nur Ärger, sondern auch Kosten, können aber mit einfachen Mitteln auf ein Minimum begrenzt werden.

Ärger und Kosten durch No-Shows

Sie sind nicht nur ärgerlich, sondern verursachen auch Kosten: die „No-Shows“, d. h. fest vereinbarte Termine, zu denen Patienten nicht erscheinen. Die Konsequenzen des unangekündigten Nichterscheins für eine Praxis hängen von den Maßnahmen ab, die für die betroffenen Patienten geplant sind. Der Ausfall eines kurzen Gesprächs zu Laborwerten besitzt natürlich eine ganz andere Auswirkung auf den Praxisbetrieb als eine vorbereitete Darmspiegelung.

Die Terminvereinbarung blockt Ressourcen (Raum, Personal, Geräte) und Zeit für den Patienten, die bei einem Ausfall oftmals kurzfristig für andere Zwecke nicht nutzbar sind. Das bedeutet, dass den Bereitstellungskosten (Leerlaufkosten) keine Einnahmen gegenüberstehen, folglich ein Verlust entsteht.

Quantitativ schwer erfassbar

Es existiert eine Vielzahl von Zahlenangaben über das No-Show-Aufkommen, sie reichen von Werten ab 5% bis über 20%. Doch das Zahlenmaterial ist insgesamt wenig belastbar und aussagefähig, da die Voraussetzungen in den Praxen sehr unterschiedlich sind. Neben der Fachrichtung bestimmen u.a. das Leistungsspektrum, die Wettbewerbsdichte im lokalen Umfeld oder die Struktur des Patienten-Klientels die Ausfallquote.

Die eigene Quote bestimmen

Deshalb ist es grundsätzlich empfehlenswert, die Ausfallquote einmal systematisch für einen bestimmten Zeitraum, z. B. ein Monat oder ein Quartal, zu erheben. Viele Praxisinhaber, die eigentlich der Meinung sind, nur wenige No-Shows verzeichnen zu müssen, sind oft nachträglich alarmiert, wenn sie erkennen, wie sich die eher unscheinbaren Einzelfälle zu einer insgesamt großen Anzahl addieren.

Der No-Show-Gewöhnungseffekt

Die meisten Praxisteamer sind der Meinung, dass derartige Ereignisse unvermeidbar sind. Viele Praxisinhaber und medizinische Fachangestellte haben sich regelrecht an die terminsäumigen Patienten gewöhnt und sich mit der Situation arrangiert: so ist es eben und auch andere Praxen haben unter diesem Phänomen zu leiden. Zu manchen Zeiten, wenn der Arbeitsdruck sehr groß ist, sind Ausfälle einzelner Patienten sogar manchmal willkommen, da der Arbeitsdruck zumindest in einem geringen Umfang gesenkt wird.

Mit gezielter Prävention gegen No-Shows

Doch diese Situationen können nicht über die grundsätzlichen negativen Effekte von No-Shows hinwegtäuschen, zumal einfach umsetzbare, aber äußerst wirkungsvolle Präventions-Maßnahmen Vermeidung von No-Shows existieren, die den Anteil auf ein Minimum senken. Sie sind in dem E-Book „No-Show-Prävention für Haus- und Fachärzte“ zusammengefasst, das eine praktische „Anti-No-Show“-Anleitung bietet.

Weiterführende Informationen



Thill, Klaus-Dieter: No-Show-Prävention für Haus- und Fachärzte. Zur Inhalts-Übersicht und zum PDF-Download: <http://bit.ly/2IN1fBF> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:09): <http://www.medkom24.eu/node/22168>

Links:

[1] <http://bit.ly/2IN1fBF>