



Recall-System

Bei Patienten in guter Erinnerung bleiben

Wenn Ärzte über Praxisprobleme berichten, kommt das Wort „Nachfragerückgang“ oder „Patientenschwund“ nur in seltenen Fällen vor. Noch leiden viele Praxen eher unter einem ungesteuerten Patientenansturm, den sie nur mit äußerster Kraftanstrengung bewältigen können. Lange Wartezeiten trotz vorheriger Terminvereinbarung und ein Praxisklima, das sich durch Hektik, Unruhe und Stress auszeichnet, sind die Symptome dieser „Hamsterradorganisation“.

Gerade Inhaber von großen, zulaufstarken Praxen beklagen sich aber zunehmend darüber, dass es ihnen – trotz hoher und steigender Patientenzahlen – nicht gelingt, ein Qualitätsklientel für die Praxis zu interessieren und an sie zu binden. Häufig geht mit steigenden Patientenzahlen im GKV-Bereich nämlich ein Verlust an Privat- und Selbstzahlerpatienten einher. Klasse und Masse, so die Quintessenz, vertragen sich nicht – es sei denn, es gelingt einer Praxis, durch entsprechende Marketing-Aktivitäten und eine service- und qualitätsorientierte Praxisorganisation den Patientenzulauf entsprechend zu steuern.

Neben einer funktionierenden Terminplanung kann auch die Einrichtung eines Recall-Systems hier einen wichtigen Beitrag leisten. Denn über ein Terminerinnerungssystem kann sich die Praxis zu bestimmten Zeitpunkten bei Patienten ins Gedächtnis rufen und gleichzeitig über neue Leistungen informieren. Andererseits kann das Recall-System auch als Organisationshilfe dienen, um den Patientenfluss gleichmäßiger zu steuern und Patienten gezielt auf zulaufschwache Zeiten (z.B. Anlaufphase nach dem Praxisurlaub, Sommer) hin einzubestellen.

Ohne Einverständnis des Patienten geht es nicht

Bei der Etablierung eines Recall-Systems gilt allerdings einiges zu beachten. So müssen die Patienten zunächst über die Möglichkeit der Teilnahme am Termin-Erinnerungs-Service informiert werden und ihr Einverständnis (aus juristischen Gründen) schriftlich erklären. Dies kann z.B. dadurch geschehen, dass neue Patienten mit der Unterschrift auf dem Anamnesebogen, der in vielen Praxen zur Neuaufnahme eingesetzt wird, auch der Aufnahme in das Recall-System zustimmen. Manche Praxen lassen sich das Einverständnis auch gemeinsam mit der Datenschutzerklärung für die Privatabrechnung (bei Weitergabe von Daten an eine Abrechnungsstelle) unterschreiben.

Als weitere Alternative wird der Einsatz von speziellen Formularen (z.B. Termin- und Info-Service) genutzt, auf denen die Patienten bestimmte Recall-Alternativen auswählen und auch ihr Einverständnis zu speziellen Marketingaktivitäten (Einladung zu Info-Veranstaltungen in der Praxis, Informationsschreiben zu neuen Leistungen) geben können. Die von den Patienten unterschriebenen Erklärungen müssen dann in der Praxis – ebenso wie die Patientenakten – mindestens 10 Jahre aufbewahrt werden (es reicht, wenn die Erklärung eingescannt und danach in einem Ordner etc. abgeheftet wird).



PVS/Selbstzahlermarkt

Die EDV an die Termine denken lassen

Liegt das Einverständnis des Patienten vor, muss über die Recall-Funktion der entsprechende Eintrag im Stammsatz des Patienten vorgenommen werden. Dabei sollte nicht einfach nur ein „R“ für Recall eingesetzt, sondern für jeden Recall-Anlass ein gesondertes Kürzel (z.B. KV für Krebsvorsorge, I für Impfung, C für Check up) eingetragen werden. Denn nur so kann später eine eindeutige Selektion vorgenommen werden.

Wichtig ist es dann, den jeweiligen Recall-Anlässen bestimmte Zeitintervalle mit entsprechendem zeitlichen Vorlauf für die automatische Terminerinnerung zuzuordnen. Bei Impfungen ergeben sich diese aus dem vorgegebenen Impf-Schema, bei den Früherkennungsuntersuchungen (Krebsvorsorge, Check up) und in der Krebsnachsorge aus den jeweiligen Richtlinien.

Sinnvollerweise sollten die Patienten sechs bis acht Wochen vor der nächsten Untersuchung an den Termin erinnert werden (bei Praxen mit langem Terminvorlauf auch bis zu 12 Wochen vorher!). Das heißt: Als Erinnerungstermin wird beispielsweise beim Check up, der von GKV-Versicherten alle zwei Jahre in Anspruch genommen werden kann, ein Datum nach 22 Monaten eingegeben. Manche EDV-Systeme verfügen bereits über eine entsprechende Recall-Datenbank, bei der mit Eingabe des Recall-Kürzels automatisch – ausgehend vom letzten Untersuchungstermin – der Erinnerungstermin mit dem richtigen zeitlichen Vorlauf eingesetzt wird. Bei vielen Praxissystemen muss die Eingabe allerdings noch manuell durch eine Mitarbeiterin erfolgen.

Telefonat, Postkarte oder Recallbrief – wichtig ist die persönliche Ansprache

Auf Grundlage der eingegeben Kürzel sollte dann wöchentlich oder vierzehntägig eine Recall-Liste erstellt werden. Diese weist aus, welche Patienten zu welchem Anlass wieder einbestellt werden möchten. Für die Bearbeitung und Pflege des Recall-Systems sollte innerhalb des Praxisteam eine feste Verantwortlichkeit (mit Vertretung) definiert sein. Nur so lässt sich sicherstellen, dass der Recall zeitgerecht erfolgt und das Service-Versprechen, das die Praxis dem Patienten mit der Aufnahme in das Recall-System gibt, auch eingehalten wird.

Die Terminerinnerung selbst kann dann über unterschiedliche Medien erfolgen. In manchen Praxen werden die Patienten telefonisch an die anstehende Untersuchung erinnert, andere setzen vorgefertigte Postkarten oder individuelle Brief ein. Die telefonische Terminakquise ist meist mit hohem zeitlichen Aufwand und einer gewissen Frustration für die Mitarbeiterinnen verbunden, da die Telefonate oft wiederholt werden müssen, bis der betreffende Patient angetroffen wird. Insoweit sollte ein telefonischer Recall nur in Ausnahmefällen erfolgen.

Vorgefertigte Postkarten sind dagegen wesentlich leichter zu handhaben, haben aber den Nachteil, dass sie kaum Möglichkeiten der individuellen Ansprache und zum Marketing für neue Leistungen bieten. Bewährt hat sich deshalb vor allem der schriftliche Recall mit einem individuellen Brief, der sich über die Serienbrief-Funktion der EDV problemlos erstellen lässt. Inhaltlicher Aufhänger des Brief sollte immer der konkrete Behandlungsanlass (z.B. Impfung, Nachsorge, Kontrolle) sein. Ergänzen lassen sich dann Informationen zu einem verbesserten



PVS/Selbstzahlermarkt

Diagnostik-Angebot (Vorsorge plus) oder interessanten Therapiemöglichkeiten, die für Patienten mit der jeweiligen Erkrankung von Bedeutung sein können. So wird die Terminerinnerung gleich als Marketing-Instrument mit genutzt. Der Brief sollte abschließend die Aufforderung an den Patienten enthalten, sich zwecks Terminvereinbarung mit der Praxis in Verbindung zu setzen.

Manche Praxen machen auch ihrerseits Terminvorschläge und bitten um eine Bestätigung oder Absage. Diese Vorgehensweise wird von vielen Patienten jedoch als zu aufdringlich empfunden. Zudem bringt sie organisatorische Probleme für die Praxis mit sich, da die Zeiten zunächst frei gehalten werden müssen und es zu Leerlauf in der Praxis kommt, sollte der Patient nicht absagen.

Als sinnvoll hat es sich erwiesen, die Recall-Briefe regelmäßig zu verändern (mindestens zweimal pro Jahr), damit beim Patienten der Eindruck entsteht, dass in der Praxis immer etwas Neues angeboten wird und er über den Brief über für ihn wichtige Gesundheitsleistungen informiert wird.

Der Versand der Briefe kann bei größeren Mengen über Info-Post erfolgen – auf diesem Weg lässt sich Porto sparen -, ansonsten auf dem regulären Postweg. In Zukunft wichtiger wird sicherlich auch die elektronische Post, die Terminerinnerung über Email – eine Variante, die manche Praxen heute schon nutzen und die im Vergleich zum Postweg ungleich günstiger ist.

Erfolgskontrolle ist unverzichtbar

Um die Effizienz des Recall-Systems zu beurteilen, sollte die Praxis auch die Rückmeldungen der Patienten erfassen. Erfahrungen aus Praxen, die schon seit langem mit Recall-Systemen arbeiten, zeigen, dass je nach Thema ein Rücklauf zwischen 50 und 80 Prozent möglich ist. Diese Ergebnisse sprechen dafür, dass die Patienten eine aktive, anlass-bezogene Ansprache durch eine Praxis durchaus begrüßen und es gern sehen, wenn der Arzt sich durch einen Brief in Erinnerung ruft. Denn diese Form der Beziehungspflege signalisiert dem Patienten, dass sein Arzt sich um ihn bemüht und an der Fortsetzung einer erfolgreichen Zusammenarbeit interessiert ist. Dies bestätigt ihn in seiner Entscheidung für die Praxis und stärkt die Patientenbindung – ein Effekt, der angesichts des sich verschärfenden Wettbewerbs im Gesundheitswesens zu einem wichtigen wirtschaftlichen Überlebensfaktor für die Praxis werden kann.

*Unser Autor: Haben Sie Bedarf an weiteren Informationen, die helfen Ihren Praxisalltag zu optimieren?
Wenn Sie von der langjährigen Erfahrung Annette Kruse-Keiraths als Unternehmens-
beraterin für Heilberufe und Dozentin profitieren möchten, rufen Sie doch einfach an!
Annette Kruse-Keirath
Tel: 05971 / 85972*