



**UMFRAGE „NICHT
WAHRGENOMMENE TERMINE
DURCH PATIENTEN“**

2. QUARTAL 2023

WARUM HABEN WIR DIE UMFRAGE GEMACHT?

Regelmäßige Praxisrückmeldungen über nicht wahrgenommene Termine durch Patienten

Mangelnde Termintreue verlängert Wartezeiten für andere Patienten

Mangelnde Termintreue führt zu Ausfallzeiten für Ärzte

Mangelnde Termintreue erschwert Praxisorganisation für das GESAMTE Team (bei mangelnder Ressource Arzt und MFA)

AKTUELLE KBV-ERHEBUNG: „MEHR ALS ZWEI DRITTEL VON „NO SHOWS“ SCHWER GENERVT“

Praxispanel der KBV mit 2.218 Teilnehmern (Online-Umfrage vom 29.06. – 06.07.2023):

„Haben Sie in Ihrer Praxis Probleme mit unabgesagten Terminen?“

68,76 % der Befragten → **JA**

44% der Umfrage-Teilnehmer:

Das ist bei 5 – 10 % der Terminen der Fall

37 % der Umfrage-Teilnehmer:

bei weniger als 5 % der Termine

16 % der Umfrage-Teilnehmer:

bei 10 – 20 % der Termine

WAS WURDE ABGEFRAGT („STUDIENDESIGN“)

In der Zeit vom 01.04. – 30.06.2023 wurden folgende vereinbarte Termine in meiner/
unserer Praxis durch Patienten nicht wahrgenommen (abgesagt/ bzw. nicht abgesagt):

Nicht wahrgenommene Termine	Bitte Gesamtzahl vom 01.04. – 30.06.2023 angeben
Termin durch Patient abgesagt	
Termin durch Patient nicht abgesagt	

Stammpatienten = in der Praxis
bekannte Patienten

Davon Stammpatienten:

Davon Neupatienten:

(bitte jeweils Anzahl angeben)

- Einzelpraxis
- Gemeinschaftspraxis
- MVZ

Praxen wurden gebeten ihre Ausfallzeiten zu
schätzen und anzugeben

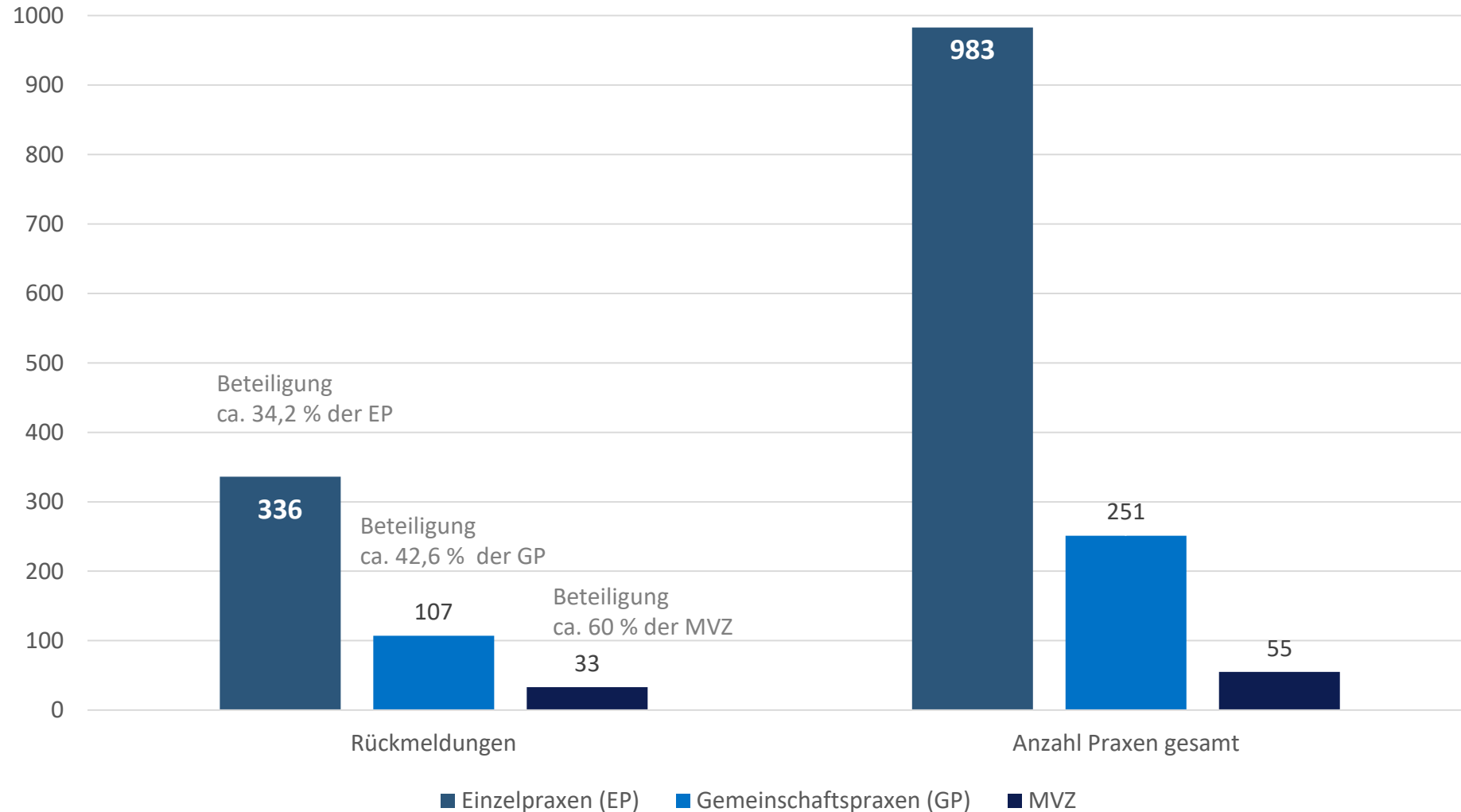
Angabe Zeitverlust:

..... Stunden Arbeitszeit gingen im o. g. Zeitraum durch „geplatze“ Termine „verloren“.

BETEILIGUNG

Rückmeldungen gesamt: 478*
Beteiligung insgesamt: ca. 37,1 %

Anzahl Praxen gesamt: 1.289*
mit insgesamt 2.153 Ärzten/Psychotherapeuten



* Ohne Ermächtigte Ärzte; anonyme Angaben enthalten

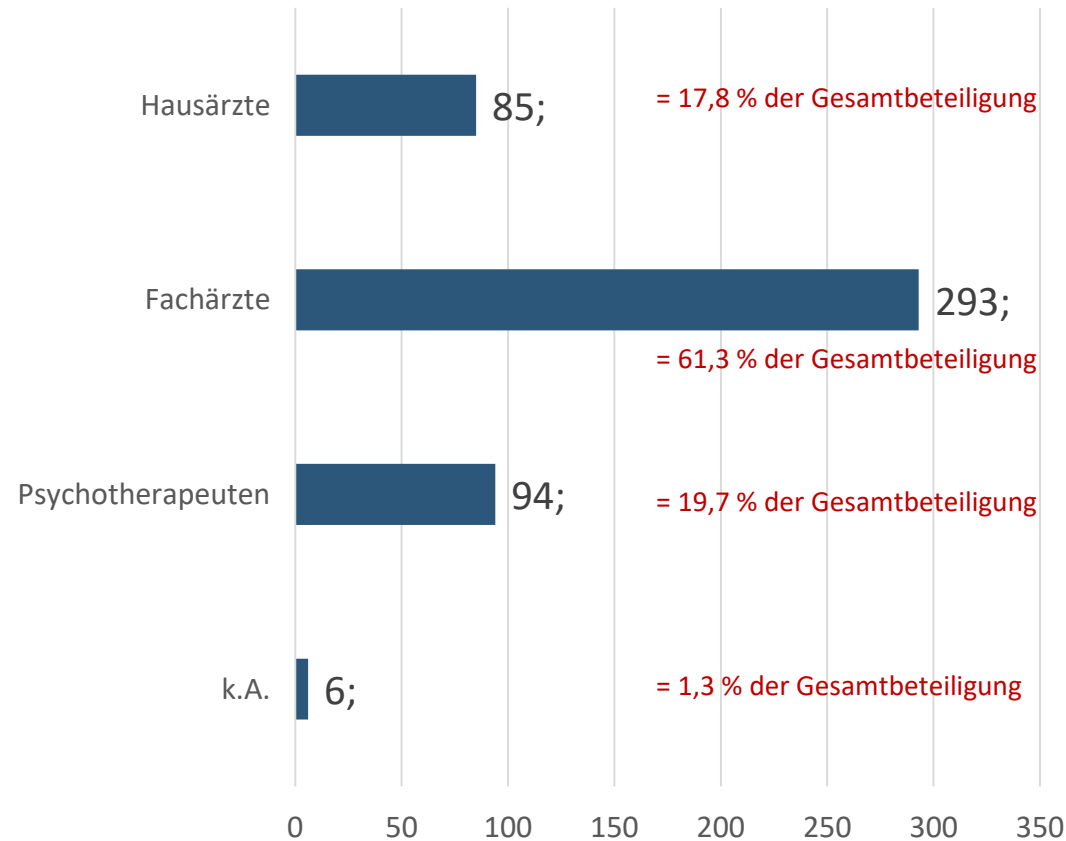
BETEILIGUNG NACH FA-GRUPPEN

(ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

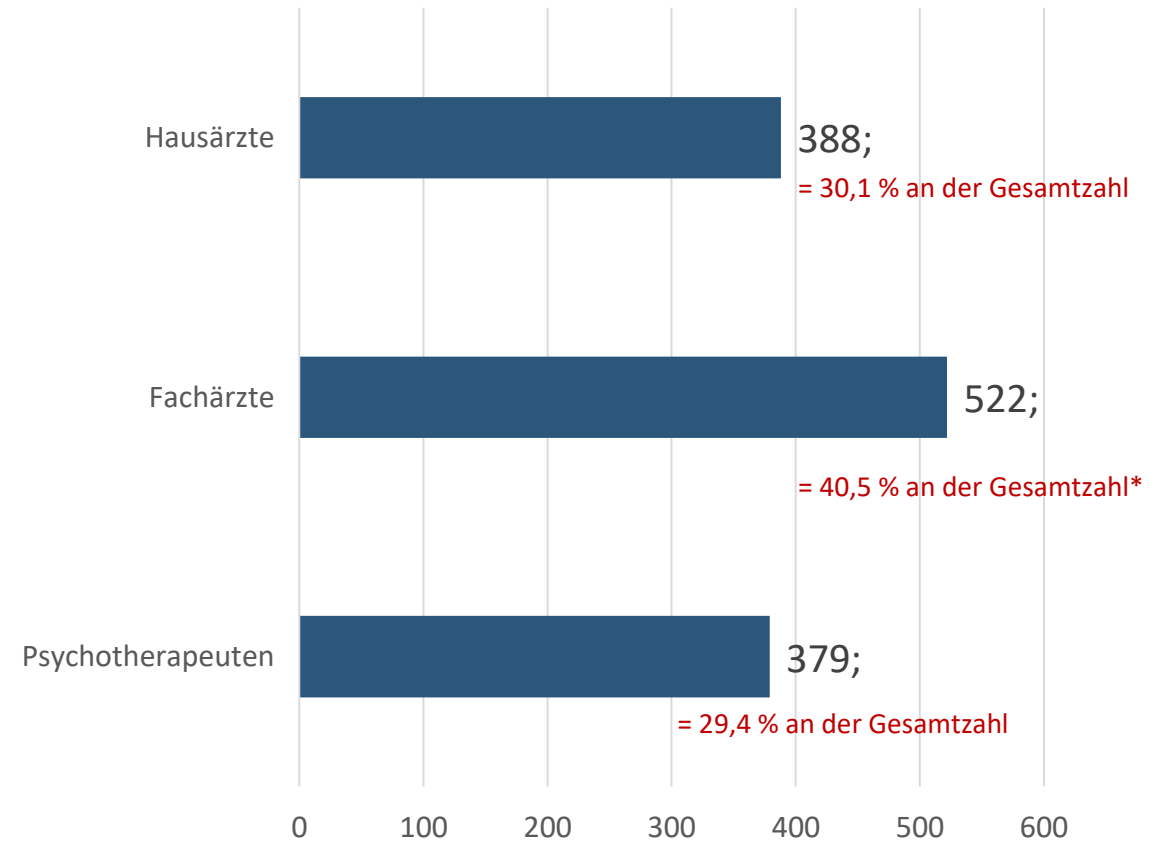
Anzahl Ärzte in diesen Praxen:
1.184 Ärzte/PT in Einzelpraxen
706 Ärzte/PT in Gemeinschaftspraxen
263 Ärzte/PT in MVZ



Beteiligung Praxen nach FA-Gruppen (478 Praxen)



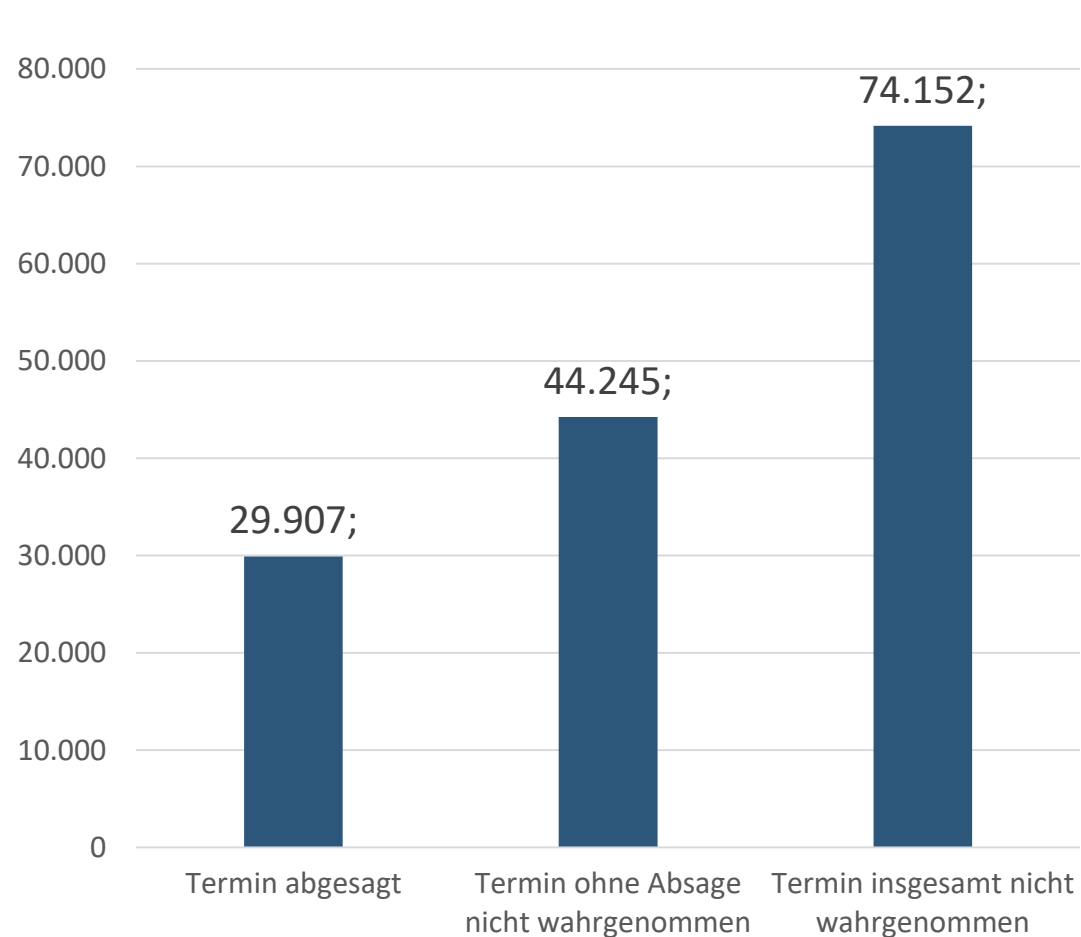
Praxen nach FA-Gruppen (1.289 Praxen)



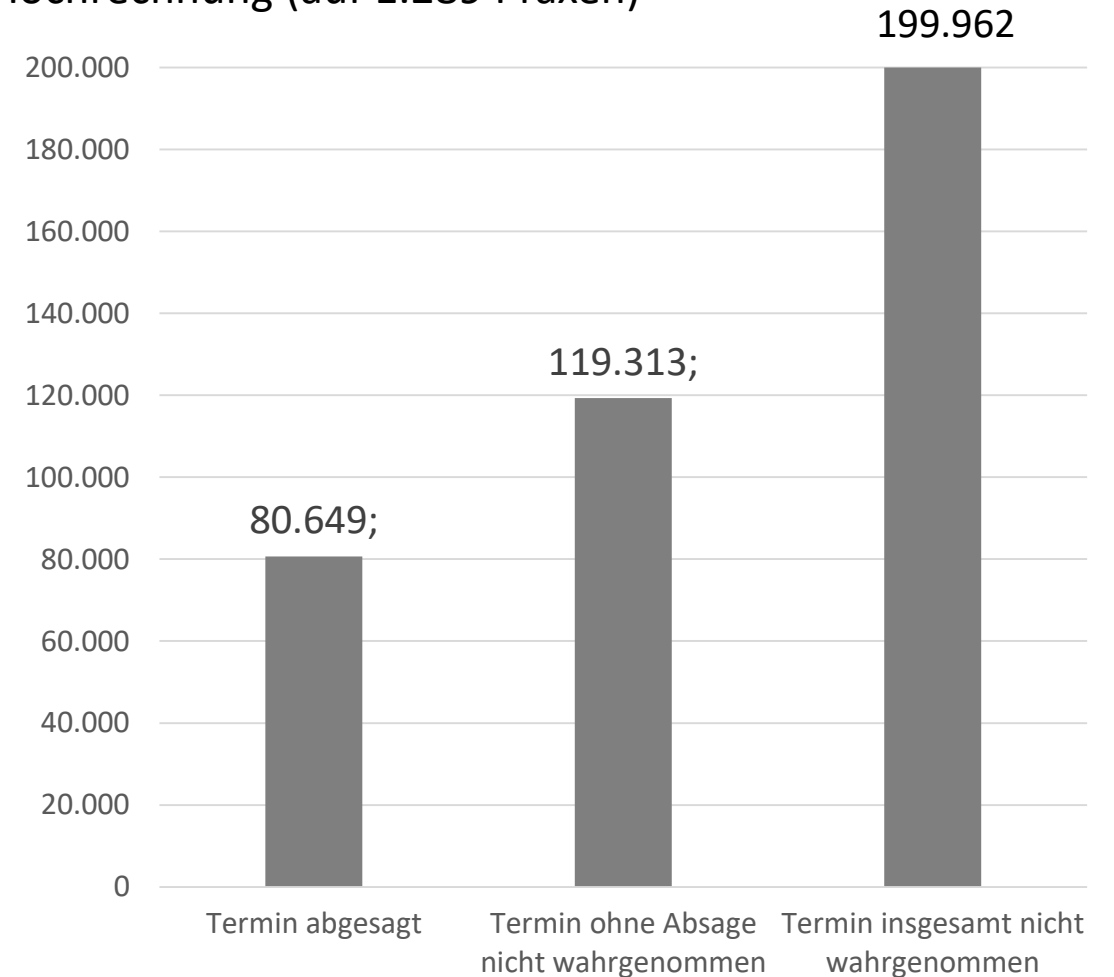
* Fachgruppenübergreifende GP und MVZ sind nur einer Gruppe zugeordnet

GESAMTÜBERSICHT (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 478 Praxen



Hochrechnung (auf 1.289 Praxen)



Beteiligung an der Umfrage insgesamt ca. 37,1 % der Praxen

GESAMTÜBERSICHT (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 478 Praxen → **387** davon haben ihre Ausfallzeiten angegeben

Gesamt: 387 Praxen mit insgesamt 16.275 h Zeitverlust = ca. 42,1 h pro Praxis/Quartal

Entspricht **14 h Stunden im Monat**
= **2,8 Tage**, wenn man 5 h Sprechstunde
pro Tag (bei 25 h Sprechstunde/ Woche)
annehmen würde

Hausärzte: 67 Praxen mit insgesamt 1.774,7 h Zeitverlust = ca. 26,5 h pro Praxis/Quartal

Fachärzte: 230 Praxen mit insgesamt 12.671,7 h Zeitverlust = ca. 55,1 h pro Praxis/Quartal

Psychotherapie-Praxen: 91 Praxen mit insgesamt 1.793 h Zeitverlust = ca. 19,7 h pro Praxis/Quartal

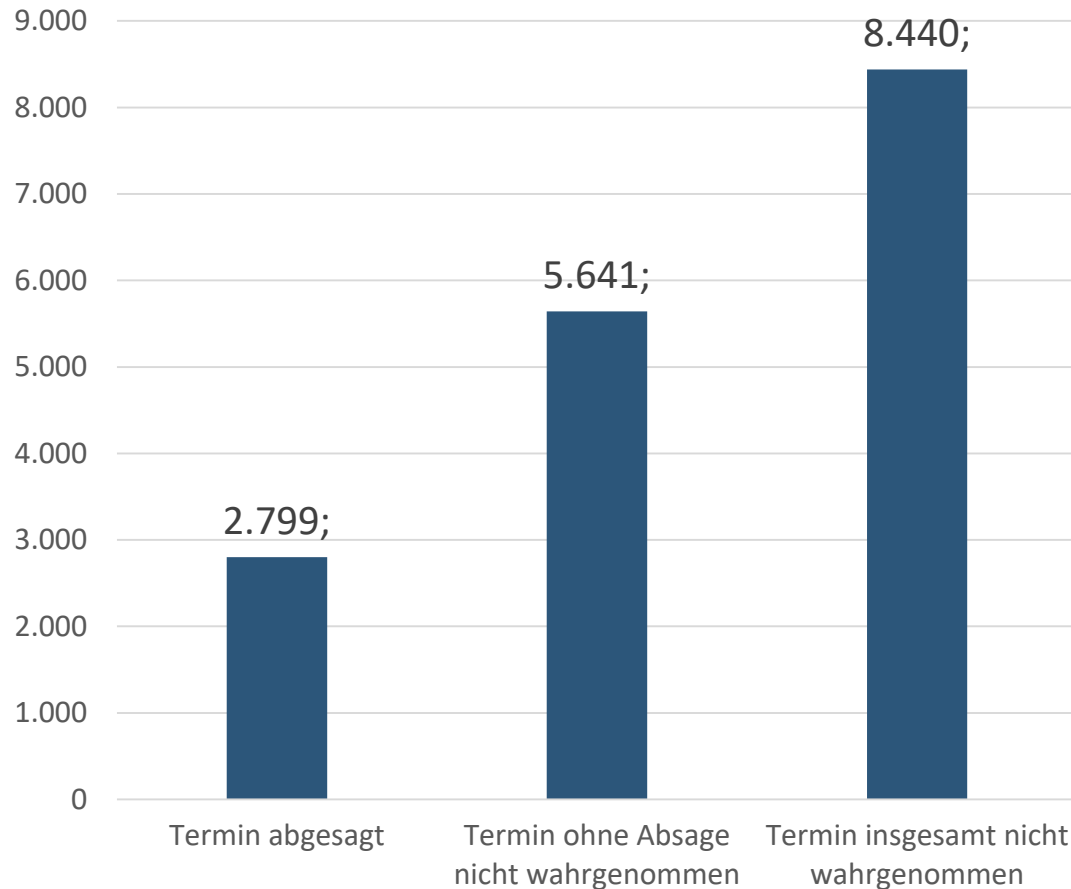
Kinderärzte: 25 Praxen mit insgesamt 1.360,1 h Zeitverlust = ca. 54,4 h pro Praxis/Quartal

Kardiologie (SP der Inneren Medizin): 10 Praxen mit insgesamt 346,2 h Zeitverlust = ca. 34,6 h pro Praxis/Quartal

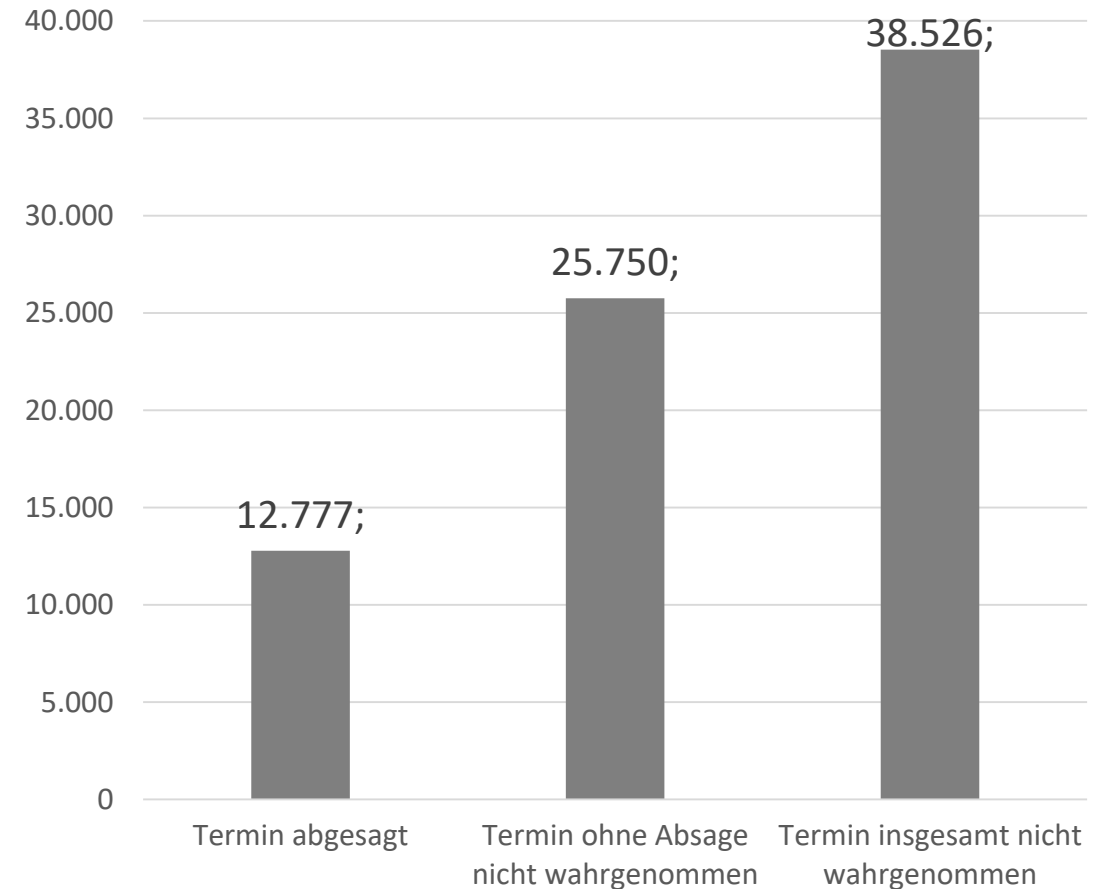
HAUSÄRZTE

(FA ALLGEMEINMEDIZIN PLUS INNERE MEDIZIN (HA)) - (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 85 Hausarztpraxen (ohne Kinderärzte)



Hochrechnung (auf 388 Hausarztpraxen)

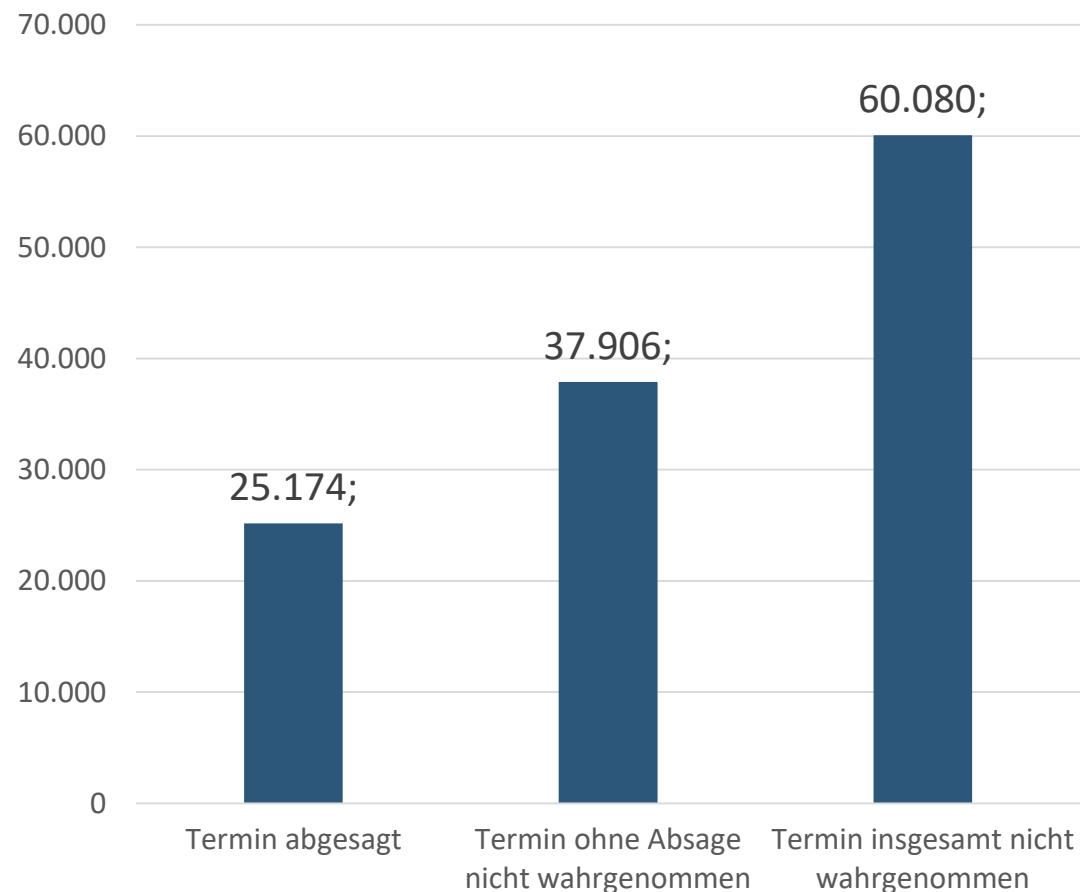


Beteiligung an der Umfrage: 85 von 388 Praxen entspricht ca. 22 % der Praxen

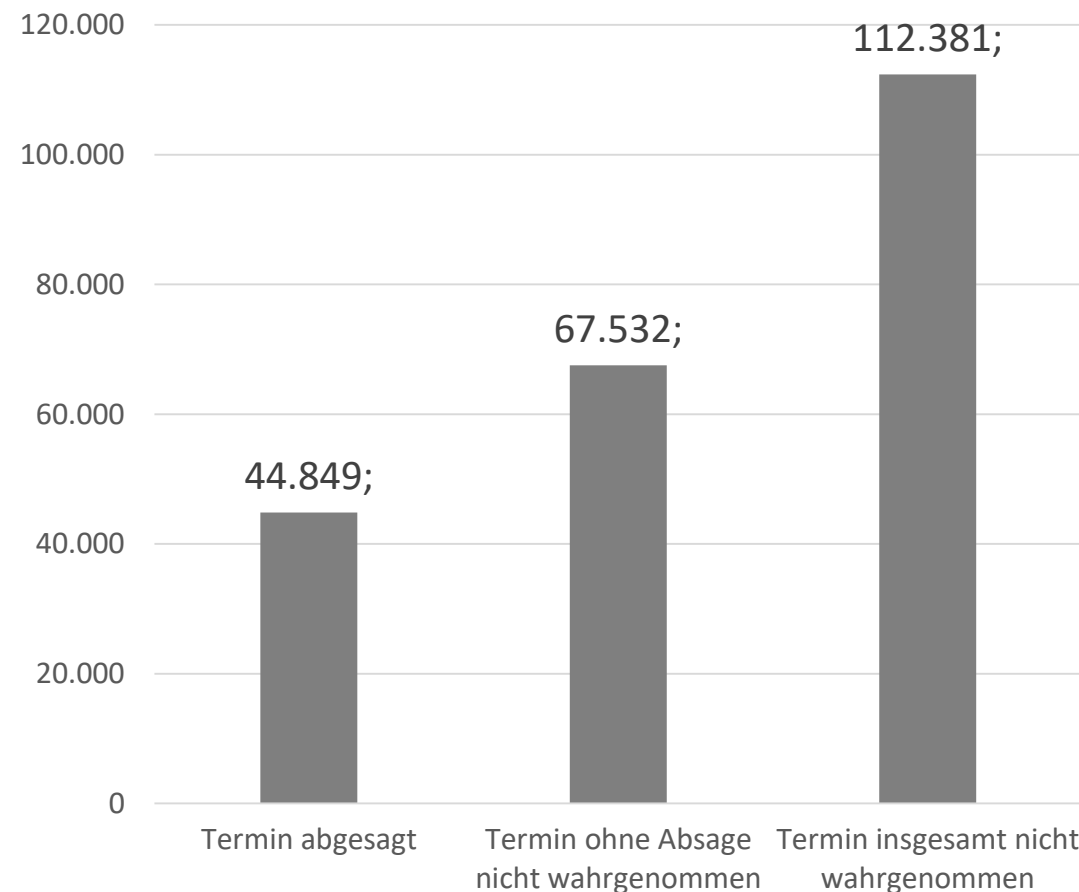
FACHÄRZTE GESAMT - (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 293 Facharztpraxen*

* Alle Fachgruppen; ohne Hausärzte, Psychotherapeuten



Hochrechnung (auf 522 Facharzt-Praxen)



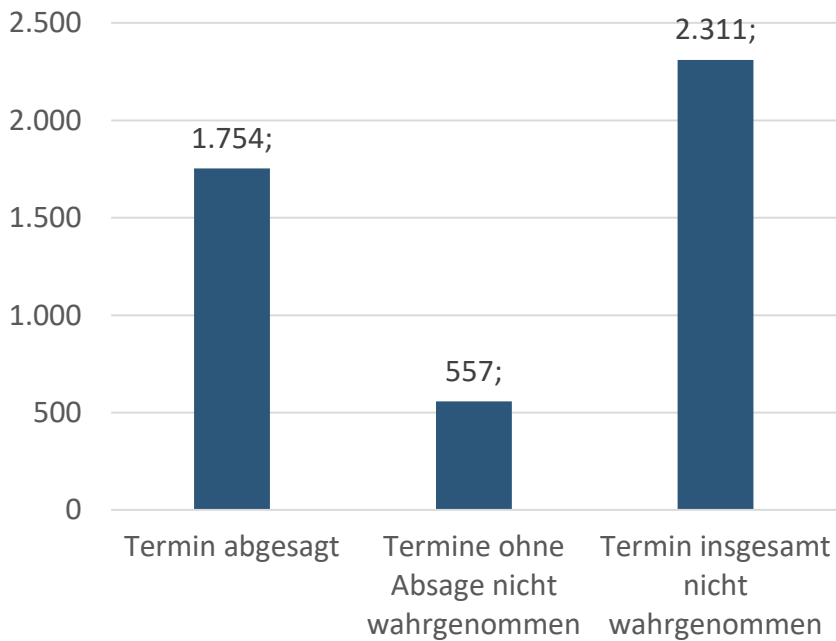
Beteiligung an der Umfrage: 293 von 522 Praxen entspricht ca. 56 % der Praxen

PSYCHOTHERAPIE

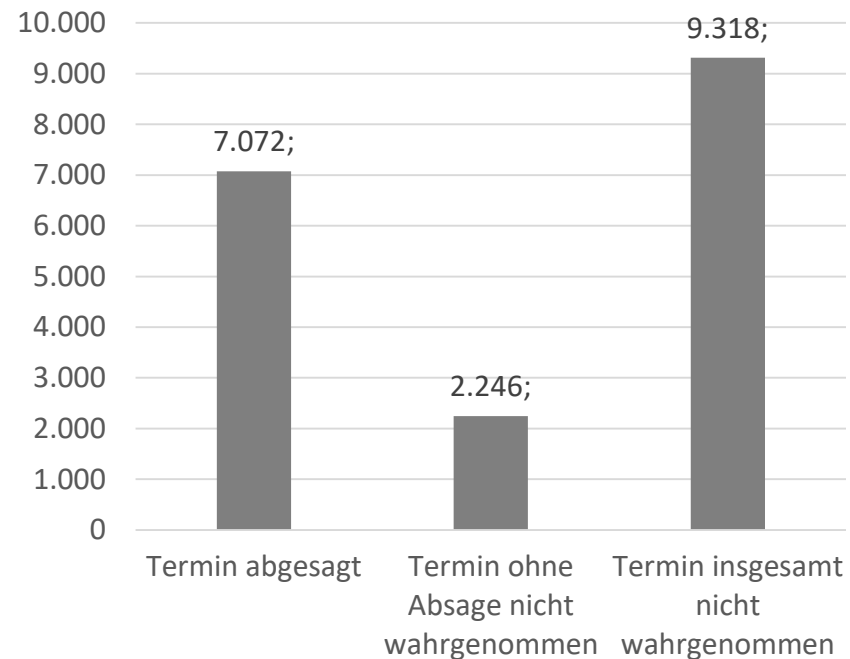
(PSYCHOLOGISCHE PSYCHOTHERAPEUTEN, KINDER- UND JUGENDLICHEN-PSYCHOTHERAPEUTEN, ÄRZTLICHE PSYCHOTHERAPEUTEN*)

- (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

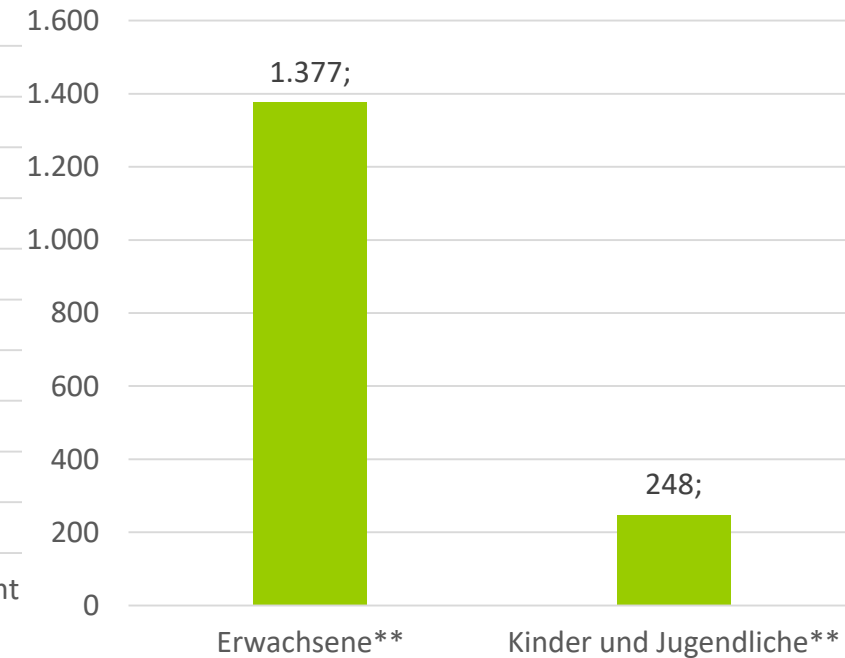
Rückmeldungen aus 94 Psychotherapie-Praxen
(FG-Codes 60, 61, 68, 69)*



Hochrechnung (auf 379 Psychotherapie-Praxen)



Terminvermittlungen über TSS 2. Qrt. 2023



Beteiligung an der Umfrage: 94 von 379 Praxen entspricht ca. 25 % der Praxen

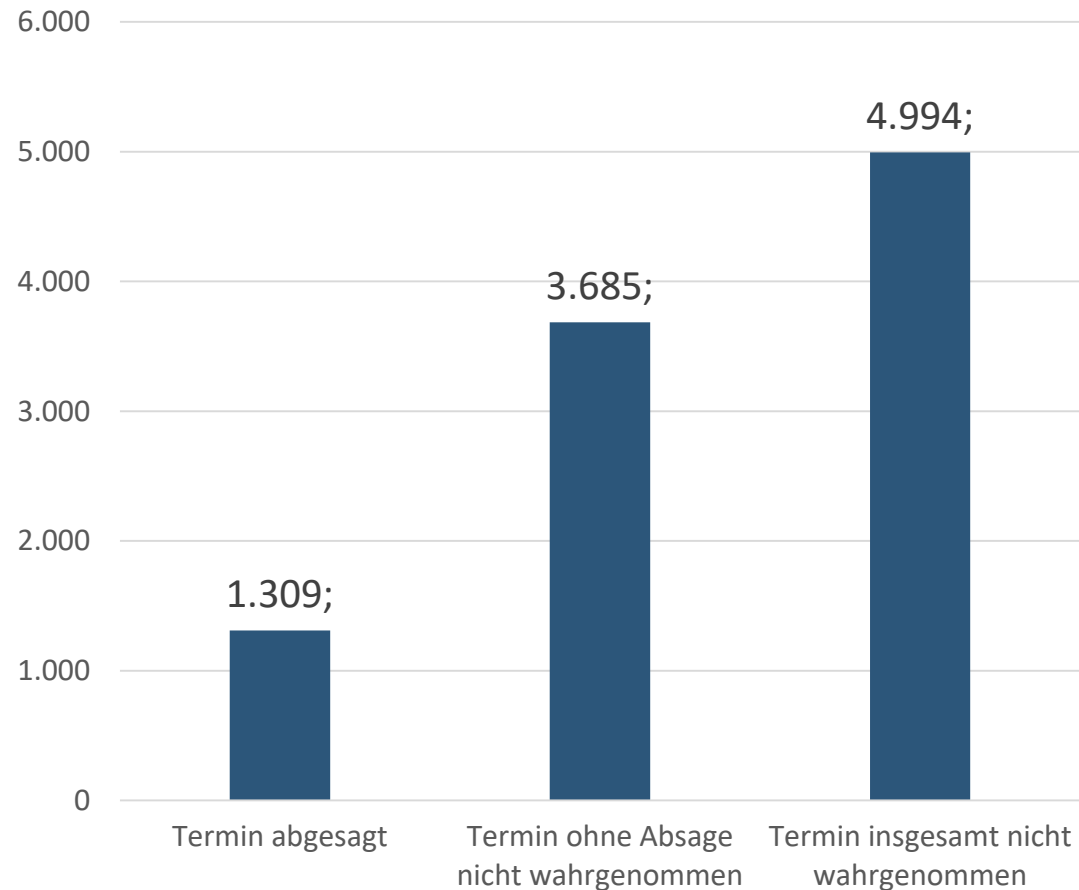
* Psychosomatische Medizin/Psychotherapie; Psychotherapeutisch tätiger Arzt; Psychologischer Psychotherapeut; Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeut

** Erwachsene: PT Sprechstunde Erwachsene/Probatorik u. Akutbehandlung Erwachsene
Kinder und Jugendliche: PT Sprechstunde KJ/Probatorik u. Akutbehandlung KJ

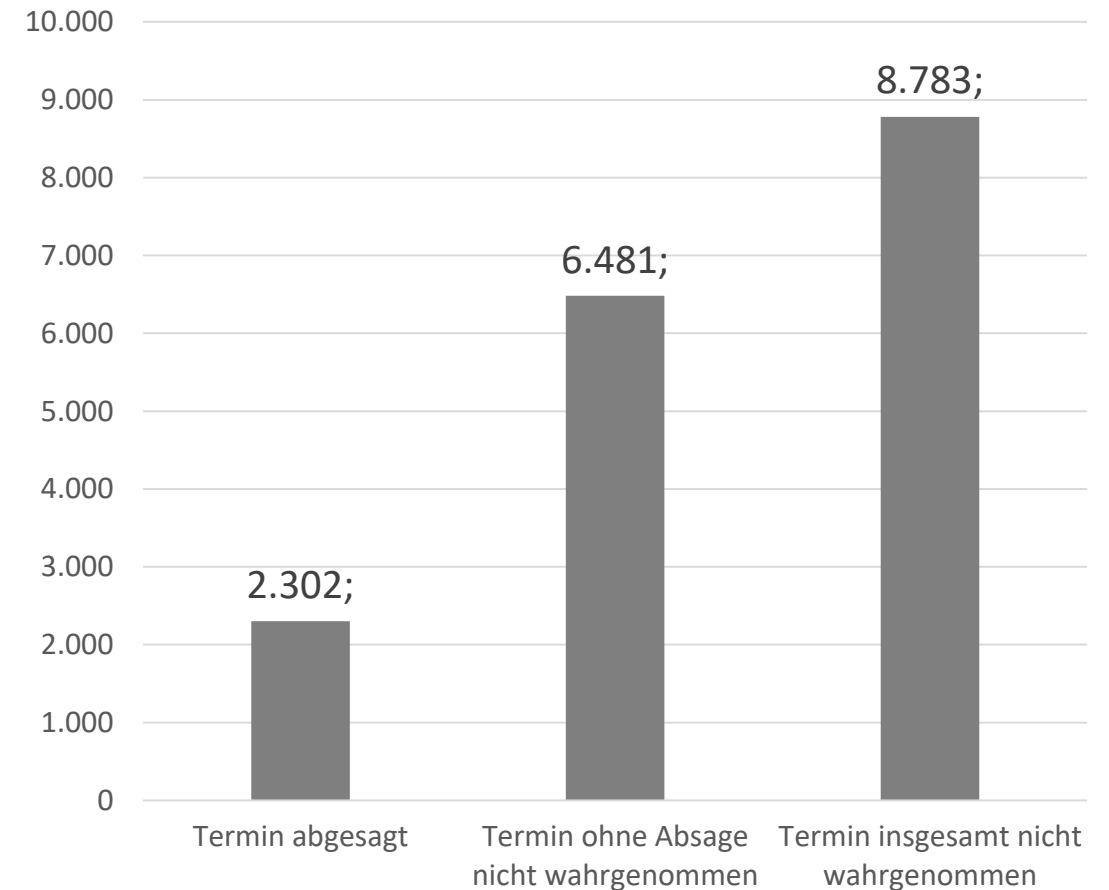
FÄ KINDER- UND JUGENDMEDIZIN

- (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 29 Praxen



Hochrechnung (auf 51 Praxen)

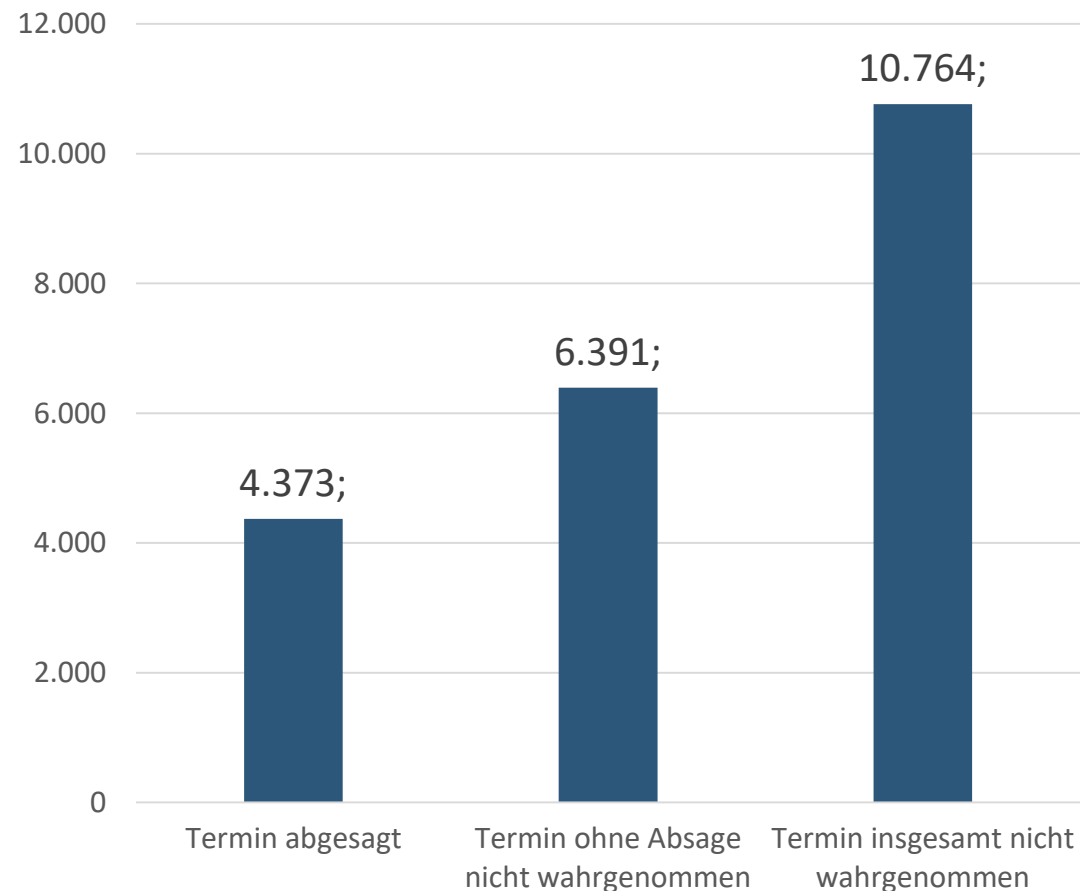


Beteiligung an der Umfrage: 29 von 51 Praxen entspricht ca. 57 % der Praxen

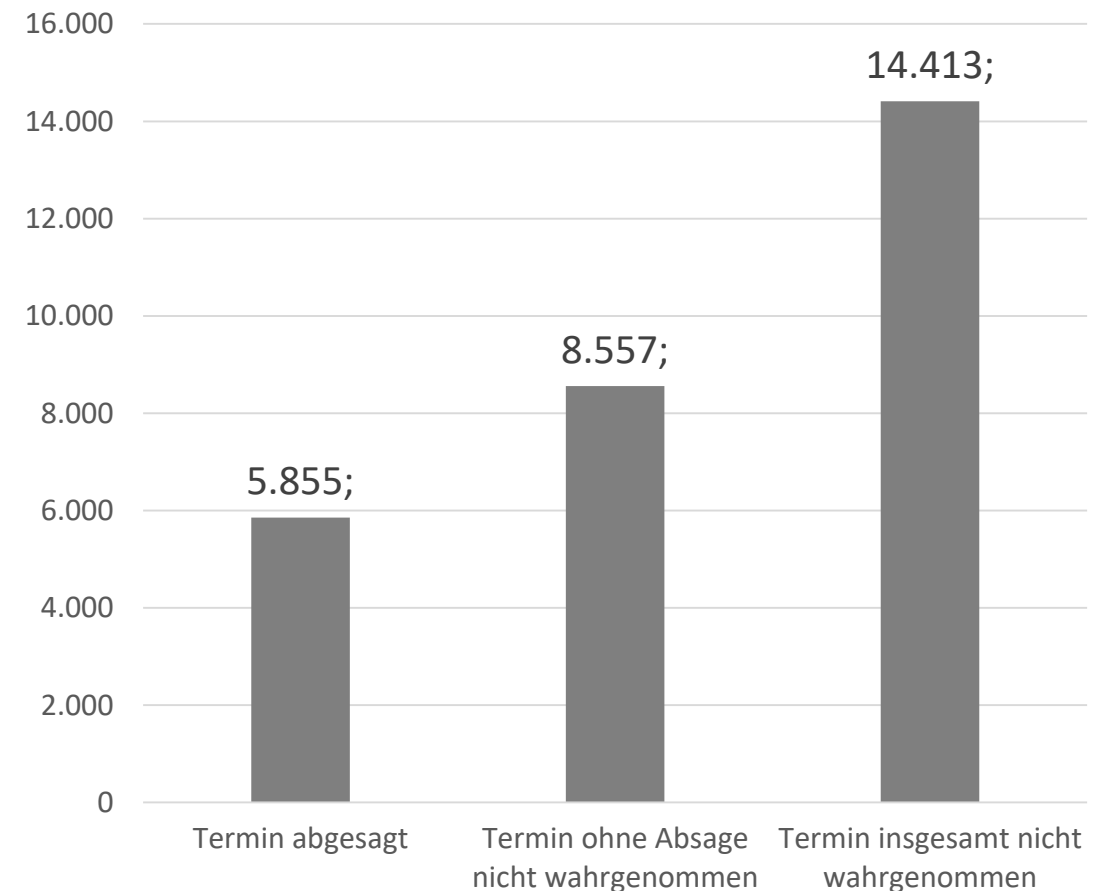
FÄ FRAUENHEILKUNDE UND GEBURTSHILFE

- (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 59 Praxen



Hochrechnung (auf 79 Praxen)

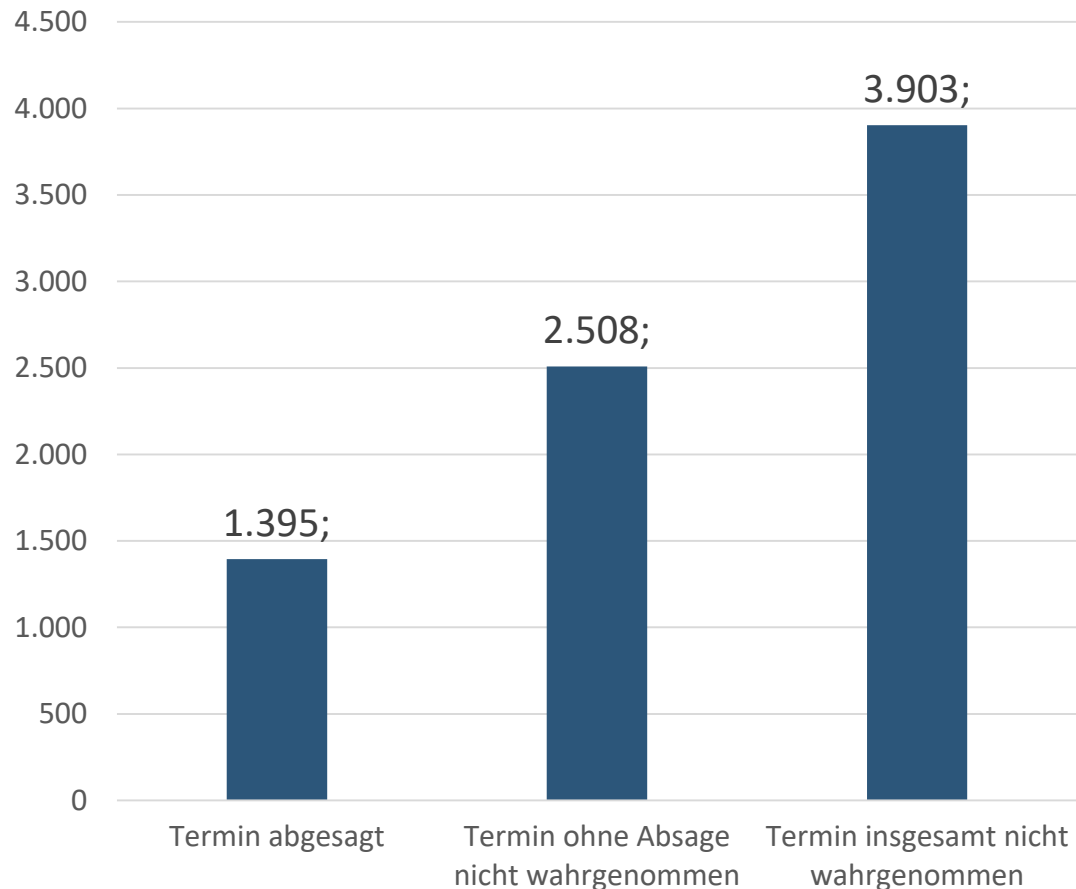


Beteiligung an der Umfrage: 59 von 79 Praxen entspricht ca. 74,7 % der Praxen

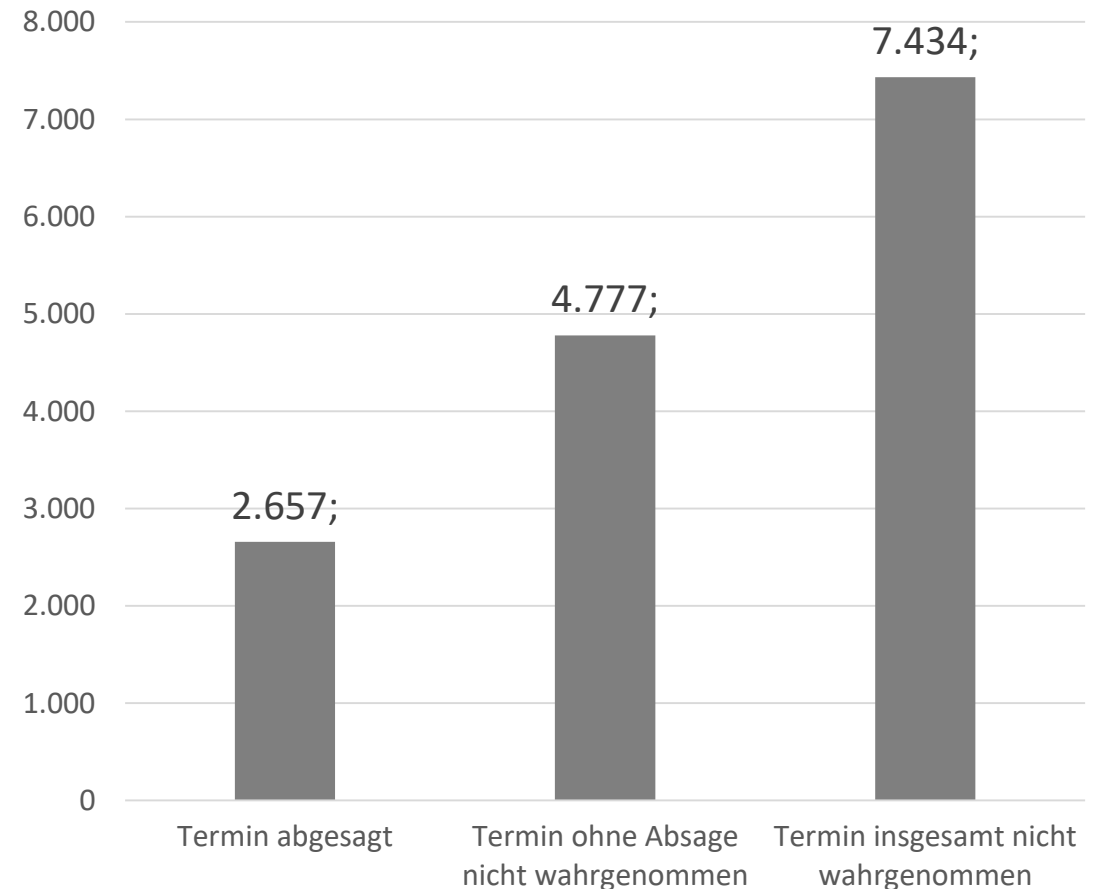
NEUROLOGIE/PSYCHIATRIE

UMFASST DIE FACHGRUPPEN 51 (NEUROLOGIE/PSYCHIATRIE BZW. NERVENHEILKUNDE);
53 (NEUROLOGIE) UND 58 (PSYCHIATRIE UND PSYCHOTHERAPIE) - (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 21 Praxen



Hochrechnung (auf 40 Praxen)

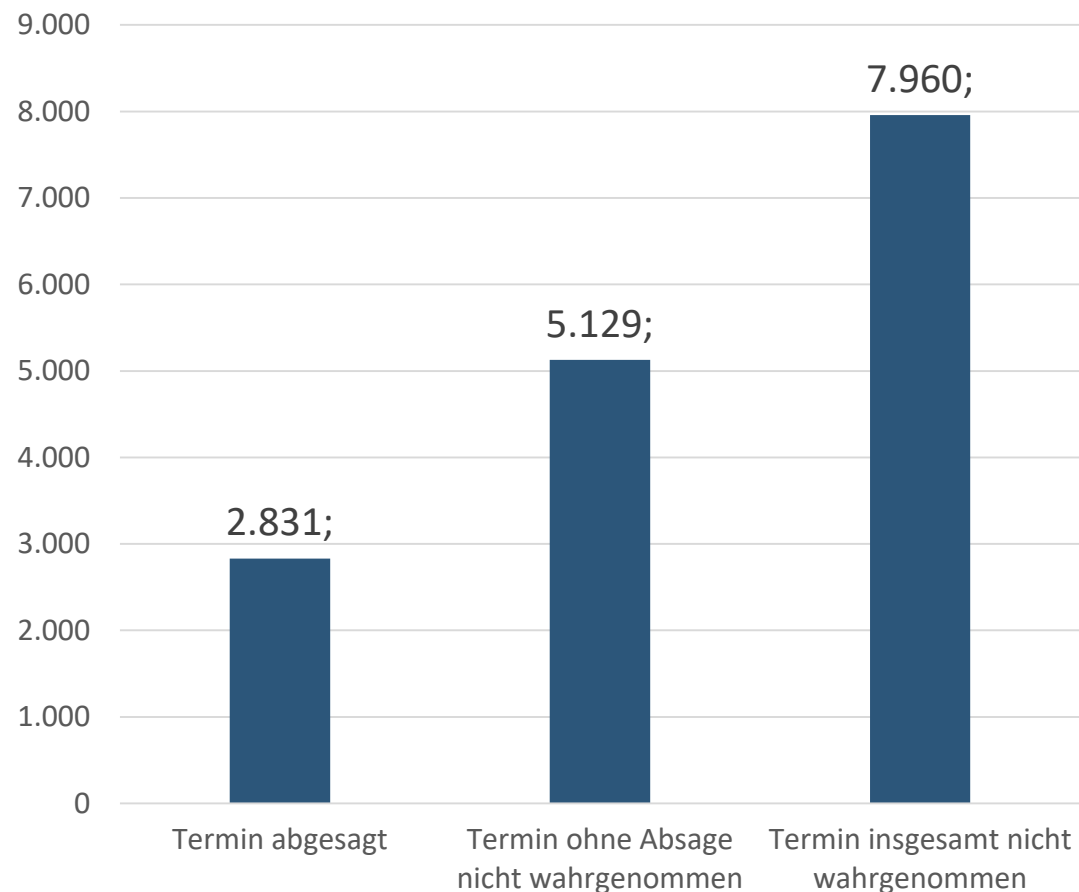


Beteiligung an der Umfrage: 21 von 40 Praxen entspricht ca. 53 % der Praxen

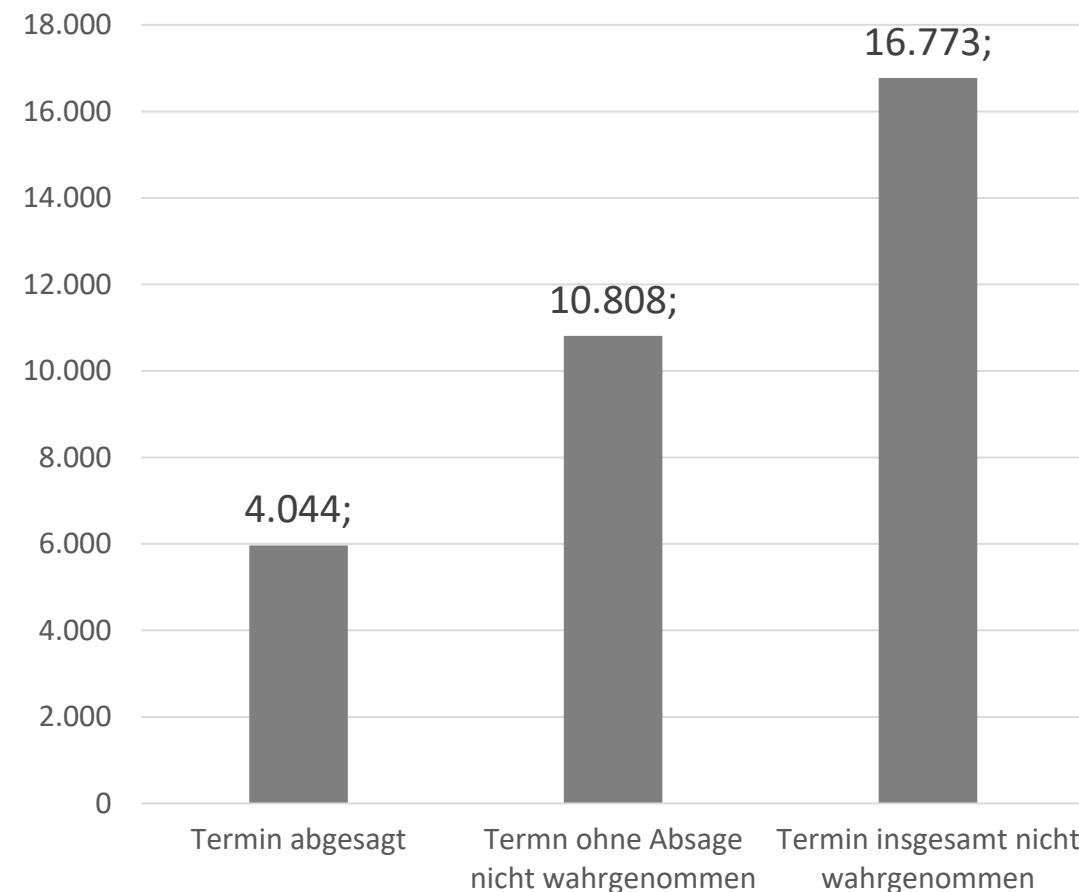
ORTHOPÄDIE/ ORTHOPÄDIE & UNFALLCHIRURGIE

- (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 28 Praxen



Hochrechnung (auf 59 Praxen)

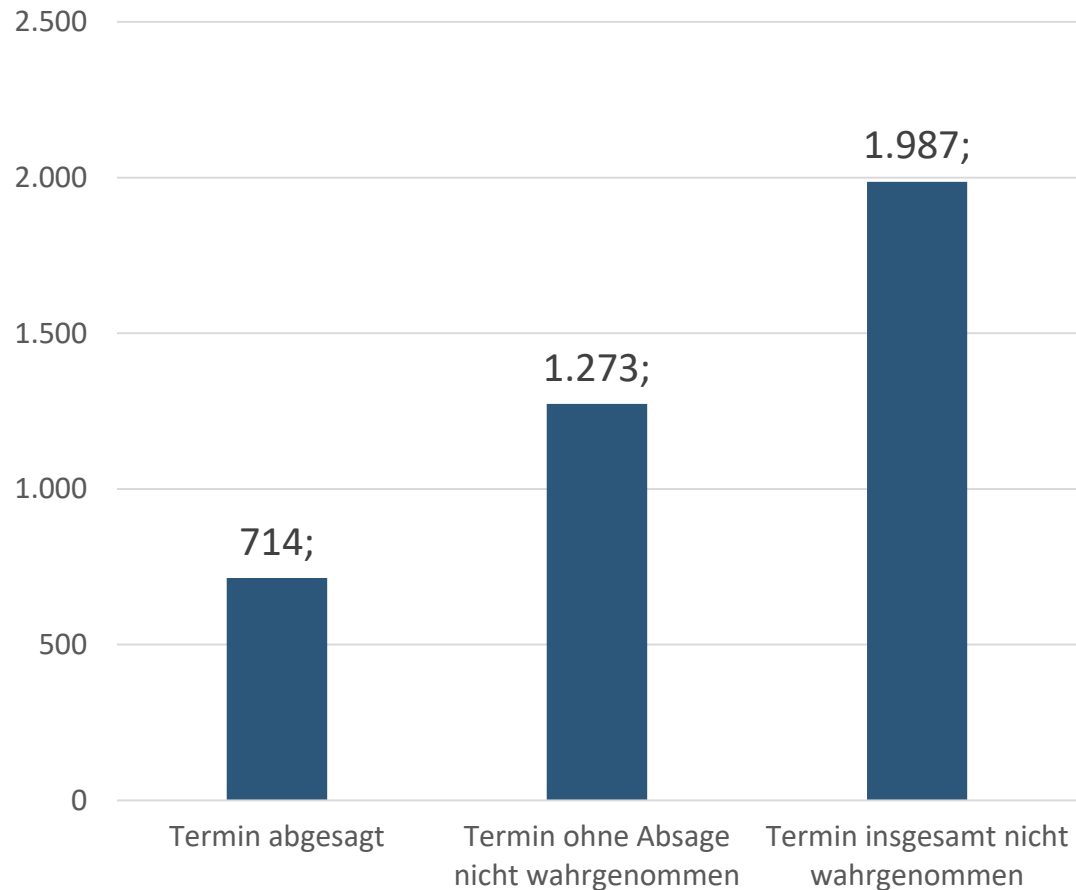


Beteiligung an der Umfrage: 28 von 59 Praxen entspricht ca. 47,5 % der Praxen

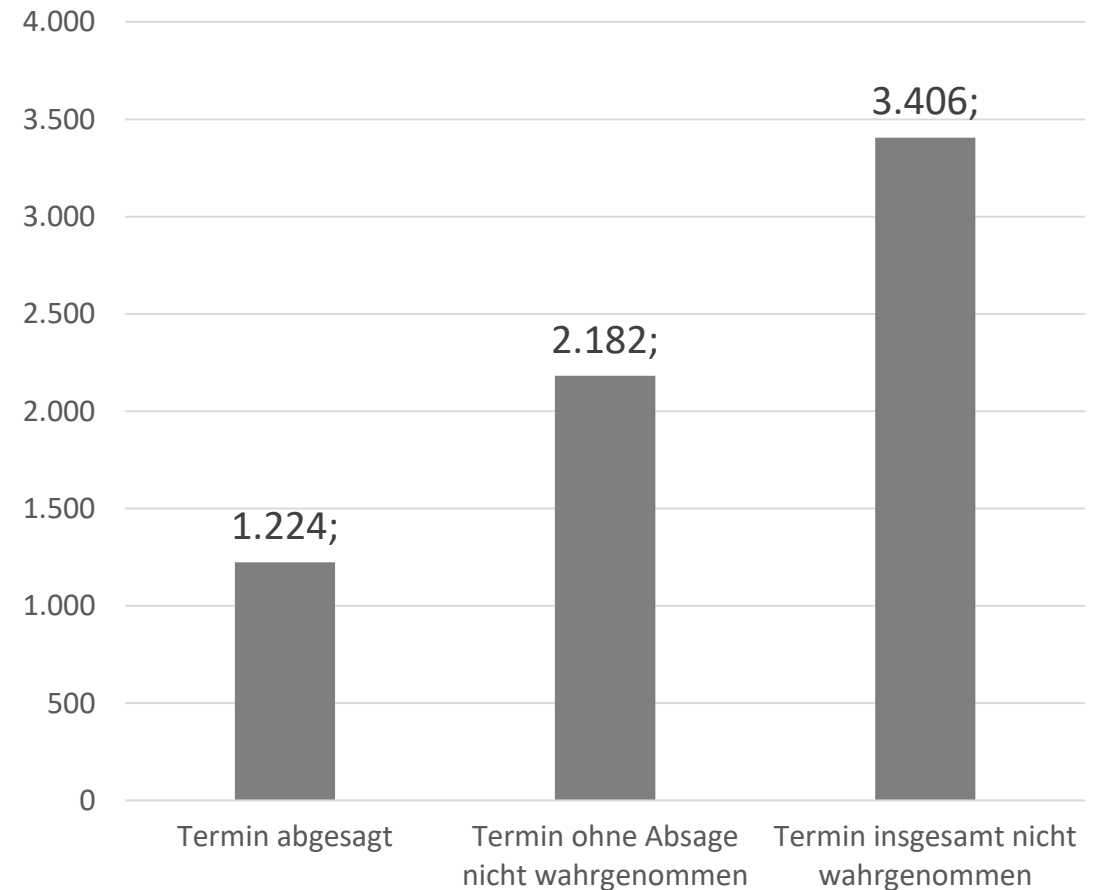
UROLOGIE

- (ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 14 Praxen



Hochrechnung (auf 24 Praxen)

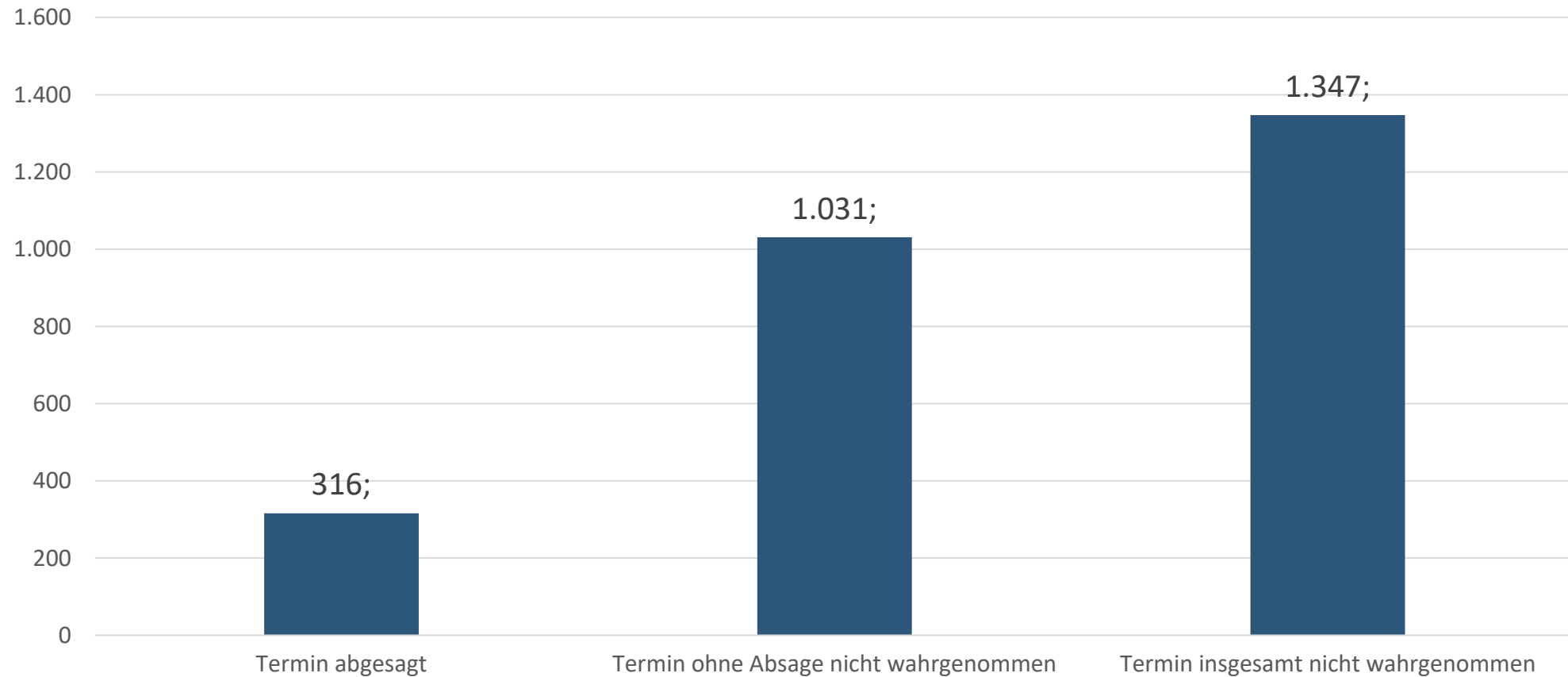


Beteiligung an der Umfrage: 14 von 24 Praxen entspricht ca. 58,3 % der Praxen

FÄ INNERE MEDIZIN (SP KARDIOLOGIE*)

(ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 12 Praxen

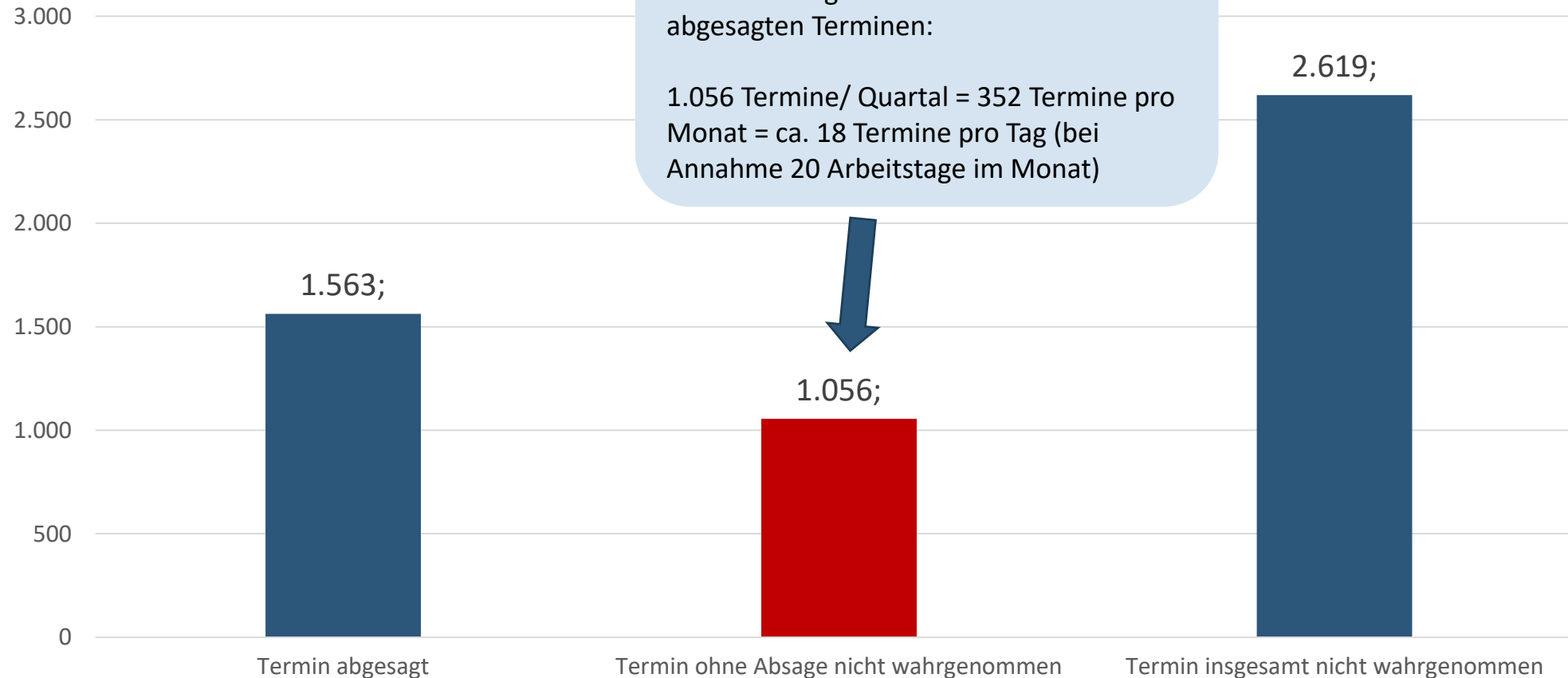


* Nur Praxen mit SP Kardiologie gezählt; Praxen mit mehreren SP und einer davon Kardio nicht gezählt, da Kardiofälle nicht rausgerechnet werden können; daher aber auch keine Hochrechnung auf alle Praxen möglich

RADIOLOGIE-PRAXEN

(ZEITRAUM: 2. QRT. 2023 = APRIL – JUNI 2023)

Rückmeldungen aus 8 Praxen/Standorten



Unter der Annahme, dass alle abgesagten Termine wiederbesetzt werden konnten, d.h. Rechnung nur mit den nicht abgesagten Terminen:

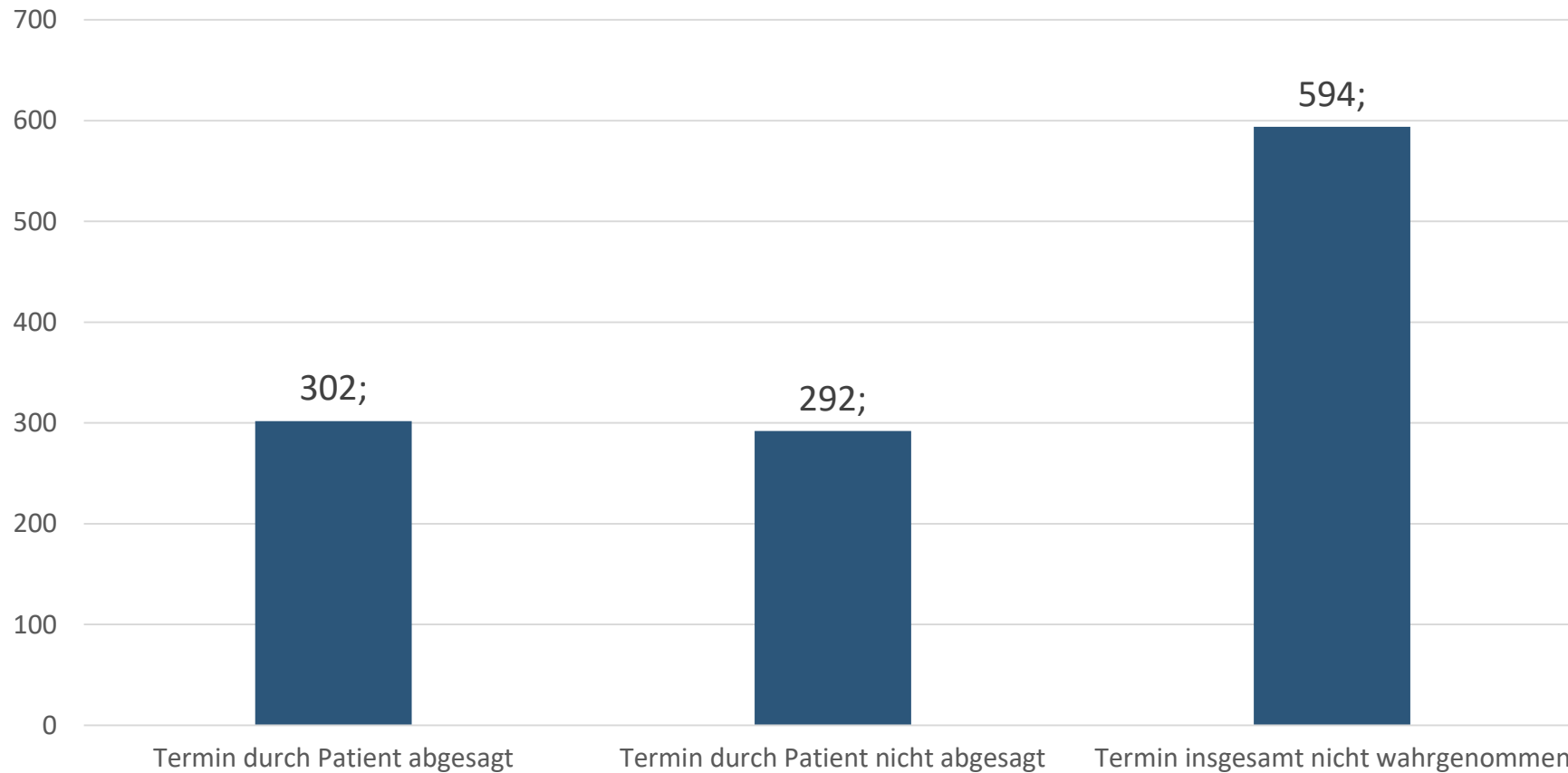
1.056 Termine/ Quartal = 352 Termine pro Monat = ca. 18 Termine pro Tag (bei Annahme 20 Arbeitstage im Monat)

Ca. **18** Patientinnen und Patienten im Saarland bekommen (in diesen 8 Praxen) pro Tag **KEINEN** Termin für ein MRT oder CT, weil Termine nicht abgesagt werden

GASTROENTEROLOGIE

Rückmeldungen aus 5 Praxen*

(Zeitraum: 2. Qrt. 2023 = April – Juni 2023)

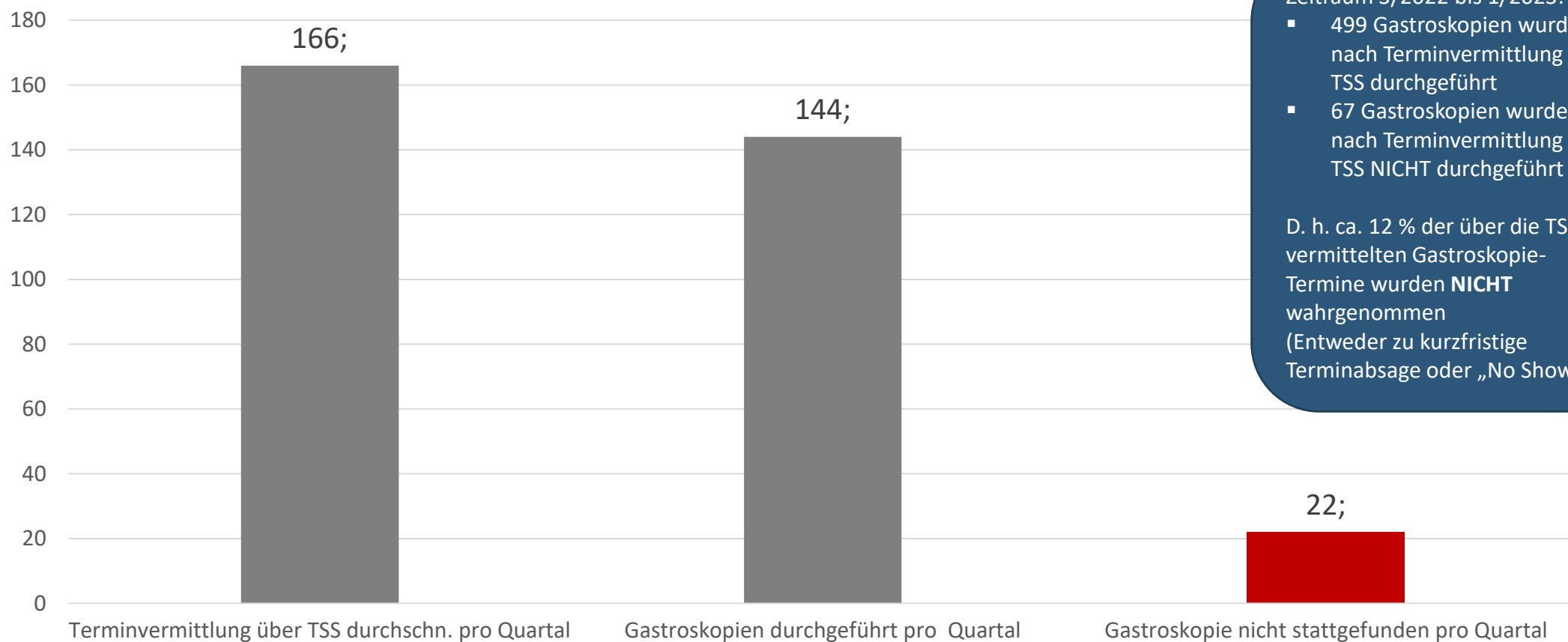


*Abgesagte Termine insgesamt

GASTROENTEROLOGIE

VERGLEICH RÜCKMELDUNGEN UMFRAGE VS. VERMITTLUNG GASTROSKOPIEN ÜBER TSS

Vergleichsdaten Gastroskopien – Vermittlung über Terminservicestelle – umgerechnet auf ein Quartal*



Zeitraum 3/2022 bis 1/2023:

- 499 Gastroskopien wurden nach Terminvermittlung durch TSS durchgeführt
- 67 Gastroskopien wurden nach Terminvermittlung durch TSS NICHT durchgeführt

D. h. ca. 12 % der über die TSS vermittelten Gastroskopie-Termine wurden **NICHT** wahrgenommen (Entweder zu kurzfristige Terminabsage oder „No Show“)

* durchschnittl. Zahlen aus Zeitraum 3/2022 bis 1/2023 – umgerechnet auf ein Quartal

DETAILLIERTE AUFSTELLUNG EINER PRAXIS INNERE MEDIZIN MIT SP GASTROENTEROLOGIE, KARDIOLOGIE, DIABETOLOGIE

In der Kategorie "nicht wahrgenommene Termine, durch Patient abgesagt" haben wir in unserem Zentrum nur die Patienten erfasst, die ihren Termin erst ab 3 Tage vor Termin abgesagt haben. Absagen welche vier Tage oder länger vor dem geplanten Termin erfolgt sind, wurden nicht erfasst, da sie (mit erheblichem Aufwand für die Praxis, insbesondere für die MFA's) in aller Regel durch Umbestellungen "aufgefüllt" werden können.

Bei solchen Terminen hatten wir:
im Bereich Kardiologie 45 Absagen,
für Gastroskopien 30 Absagen,
für Koloskopien 36 Absagen
und für andere Termine (Sprechstunde Diabetologie, Schulungstermine in der Diabetologie, Labortermine...) 73 Absagen.

In der Kategorie "nicht wahrgenommene Termine, durch Patient **nicht** abgesagt" hatten wir:
im Bereich Kardiologie 46 Termine,
Gastroskopien 19,
Koloskopien 12
und andere Termine (siehe oben) 172 (!!) verfallene Termine.

Aufgrund der Flut nicht wahrgenommener Termine rufen unsere Mitarbeiterinnen (ebenfalls mit enormem zeitlichem Aufwand, der natürlich von den Krankenkassen in keiner Form vergütet wird) möglichst alle Patienten, welche kritische Termine (insbesondere kardiologische und endoskopische Termine) wahrzunehmen beabsichtigen, etwa 8 Tage vor dem geplanten Termin an und bitten nochmals um Bestätigung des Termins.

Alle die Termine, die im Rahmen dieser "Bestätigungsanrufe" durch unsere Mitarbeiterinnen verfallen (Patient erinnert sich teilweise überhaupt nicht mehr an den Termin, Termin hat sich aus verschiedenen Gründen erledigt, zum Beispiel weil eine andere Praxis aufgesucht wurde oder die Beschwerden nicht mehr bestehen) sind in dieser Statistik **nicht erfasst**, da wir, wie erwähnt, nur Terminabsagen ab 3 Tage vor dem geplanten Termin in die Statistik aufgenommen haben. Dennoch waren aus der Kategorie "nicht wahrgenommene Termine, durch Patient nicht abgesagt" **trotz ausdrücklicher Bestätigung durch den Patienten beim Erinnerungsanruf 1 Woche vor dem geplanten Termin**

im Bereich Kardiologie 16 Termine,
9 Gastroskopien,
7 Koloskopien
sowie 32 der übrigen Termine nicht wahrgenommen worden.

Bei einem Ansatz von 20 Minuten für einen kardiologischen Termin, 15 Minuten für eine ÖGD, 30 Minuten für eine Koloskopie und (im Mittel) 10 Minuten für die Gesamtheit der sonstigen Termine (diese Zeiten entsprechen den in unseren Terminkalendern vorgegebenen Zeitrastern für die jeweiligen Termine) ergibt dies hochgerechnet für unser Zentrum eine Ausfallzeit von 6445 Minuten =107 Stunden in jedem Quartal.

Nicht eingerechnet in diese Zahl ist die wertvolle Mitarbeiterinnenzeit durch

1. die erfolgten Kontrollanrufe zur Eindämmung des Absage-Chaos; ich setze diese mit 2 -3 Stunden pro Tag an sowie
2. die kaum einschätzbare Zeit für den erheblichen Aufwand, der aus der Umorganisation abgesagter Termine und dem Umbestellen eigentlich später vorgesehener Patienten auf diesen Termin anfällt, um nicht noch mehr Leerzeiten zu produzieren.

(Zeitraum: 2. Qrt. 2023 = April – Juni 2023)

– PRAXISBEISPIELE MIT ANGABEN ZUR RECHNUNG, ART DER UNTERSUCHUNG ODER KOMMENTAREN

(Zeitraum: 2. Qrt. 2023 = April – Juni 2023)

Radiologie (GP): 379

Termine abgesagt, 279 Termine nicht abgesagt →

berechneter Zeitverlust **93 h**

(Berechnung mit durchschn. 20 Minuten;
nur nicht abgesagte Termine berechnet)

Allgemeinmedizin (EP): über 190 Termine nicht abgesagt

→ dokumentierter Zeitverlust **27 h**

7 Check-Ups à 40 min; 5 Ultraschall à 20 min; 80 Sprechstunden
Arzt à 10 min; 98 Blutentnahmen à 5 min

Neurologie/ Psychiatrie (MVZ)

55 Termine abgesagt/ 211 Termine nicht abgesagt

→ geschätzter Zeitverlust **80 h**

(Patienten werden am Vortrag erinnert – Erreichungsquote
→ ca 70%; großer Teil der Patienten, der dann zusagt, kommt
trotzdem am Folgetag nicht)

Radiologie (GP): 64 Termine abgesagt, 55 Termine nicht abgesagt

→ dokumentierter Zeitverlust

42 h Leerstand des MRT

Kinder- und Jugendmedizin (GP)

74 Termine nicht abgesagt → geschätzter Zeitverlust **35 h**

(Davon **zur Hälfte Vorsorge-Termine**)

Augenheilkunde (GP): 295 Termine abgesagt,

267 Termine nicht abgesagt

→ dokumentierter Zeitverlust

**60 h Arzt/ 48 h Sehschule/
46 h MFA**

BEISPIELHAFTE EINZELAUSSAGEN

(Zeitraum: 2. Qrt. 2023 = April – Juni 2023)

- „Es wurden nur die nicht abgesagten Termine erfasst, bzw. bei den abgesagten nur die, die so kurzfristig abgesagt wurden, dass sie nicht nachbesetzt werden konnten“
- Bei Psychologischen Psychotherapeuten: „Auch Patienten nicht erschienen, die über die TSS vermittelt wurden, d. h. mit Dringlichkeit“
- Chirurgie: „Von 33 nicht abgesagten Terminen waren 18 Termine geplante OPs im Ambulatorium“
- Psychologische Psychotherapie (Einzelpraxis): „Eigene Statistik über 5 Jahre ergab durchschnittlich 28 Fehlstunden pro Quartal“
- Beispiel Schmerztherapie: 287 Termine abgesagt/ 191 nicht abgesagt → 189 h
- Beispiel Nephrologie: 350 Termine abgesagt/ 300 Termine nicht abgesagt
- 42 Termine in Schmerzambulanz nicht wahrgenommen (ermächtigter Arzt; d.h. nur auf Überweisung; Zahlen nicht im Umfrage berücksichtigt, da nur Niedergelassene erfasst)

- Termine werden in relevanter Anzahl durch Patienten nicht wahrgenommen bzw. auch nicht abgesagt
→ Hochrechnung auf alle saarländischen Praxen: ca. 200.000 nicht wahrgenommene Termine, davon ca. 120.000 nicht abgesagt -
(Zeitraum: 2. Qrt. 2023 = April – Juni 2023)
- Nicht abgesagte Termine in allen Berufsgruppen außer Psychotherapeuten und Radiologen häufiger als abgesagte Termine
- Das stört nachhaltig die Praxisabläufe (Ausfallzeiten, organisatorischer Aufwand)
- ... führt zu Terminverknappung für alle Patienten
- Gefährdet die Zukunft der Praxen (Ressource Arzt und MFA)
- Termine spielen im hausärztlichen Bereich eine geringere Rolle als im fachärztlichen Bereich
- Zeitaufwand bei speziellen Untersuchungen hoch, z.B. Koloskopien, Gastroskopien, Ultraschall, Vorsorge beim Pädiater, Belastungs-EKG, OP beim Chirurgen; Leerzeit beim Psychotherapeuten... → führt zu höheren Ausfallzeiten als ein „einfacher“ Arzt-Patienten-Kontakt

- Patienten müssen für das Problem sensibilisiert werden (Gefährdung der eigenen Versorgung)
- Appell an die Eigenverantwortung
- Termintreue muss eingefordert werden
- Patientensteuerung notwendig wie in anderen gesellschaftlichen Bereichen, z.B. durch finanzielle Eigenbeteiligung
- Terminservicestelle wäre bei korrekter Wahrnehmung der Termine überflüssig → Finanzierung der Terminservicestelle muss überdacht werden (**„Millionenausgaben für Bequemlichkeit“**)