

Termin-treue als ungenutzte Ressource im deutschen Gesundheitswesen – eine Untersuchung der KV Saarland in saarländischen Vertragsarztpraxen

San.-Rat Prof. Dr. med. Harry Derouet, Thomas Rehlinger

Nichterscheinen in Arztpraxen zu fest vereinbarten Terminen (sogenannte „No-Shows“) sind nicht nur ärgerlich, sondern verursachen auch Kosten.

Die Konsequenzen des unangekündigten Nichterscheinens für eine Praxis hängen von den Maßnahmen ab, die für die jeweiligen Praxisbesucher geplant sind. Ärgerlich sind sie insbesondere dann, wenn größere oder operative Eingriffe geplant sind und man kurzfristig keinen Ersatz für die eingeplante Zeit finden kann. Dies findet sich z.B. in gastroenterologischen Praxen, bei denen bei einer Absage einer Koloskopie tags zuvor aufgrund der zwingend notwendigen Darmvorbereitung nicht nachbesetzt werden kann, Vorhaltekosten den Kassen aber nicht in Rechnung gestellt werden. Gerade für diesen Eingriff bestehen aber oft lange Wartezeiten (siehe Kasuistik im Folgenden).

In einer kürzlich durchgeführten Umfrage der KBV gaben 68,76% der befragten Praxen (n=2218) an, Probleme mit nicht abgesagten Terminen in ihrer Praxis zu haben.

Auf das Problem der No-Shows wies kürzlich ebenfalls die KV Bremen mit einer No-Show-Rate von 20 % bei den über die Terminservicestelle vermittelten Arztterminen hin.

Die Kassenärztliche Vereinigung Saarland erreichen ebenfalls regelmäßig Rückmeldungen ihrer Mitglieder, dass Patientinnen und Patienten vereinbarte Termine nicht wahrnehmen.

Deshalb hat die KVS eine Umfrage zu dieser Thematik in den Praxen der saarländischen Ärztinnen/ Ärzte sowie Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten durchgeführt. Über die Ergebnisse wird nachfolgend berichtet:

Material und Methode:

In einer Umfrage der KV-Saarland wurden die saarländischen Haus- und Facharztpraxen sowie psychotherapeutischen Praxen gebeten, im 2. Quartal 2023 alle Terminabsagen schriftlich zu erfassen und die Ergebnisse der KVS zur statistischen Analyse zu übermitteln. Die Termine wurden zudem in abgesagte und nicht abgesagte Termine differenziert.

Die Erfassung entgangener Termine erfolgte mittels Strichlisten durch die terminvergebende(n) MFA jedes Standortes.

Die entstehenden Praxisausfallzeiten wurden von den Praxen selbst geschätzt und differierten erwartungsgemäß zwischen den einzelnen Praxen fachbezogen. Zusätzlich waren persönliche Kommentare möglich. Einzelne Praxen lehnten eine Teilnahme an der Studie aufgrund von Personalengpässen und damit fehlender Dokumentationsmöglichkeiten ab.

Einige Allgemeinarztpraxen haben beispielsweise 8 – 10 Minuten für das Arzt-Patienten-Gespräch angelegt, andere Praxen haben detaillierte Aufschlüsselungen in AP-Kontakt, Laboruntersuchungen, Ultraschalluntersuchungen etc. dargestellt. In radiologischen Praxen wurden teilweise Termine zwischen 15 – 60 Minuten zugrunde gelegt, abhängig von der Art der Untersuchung.

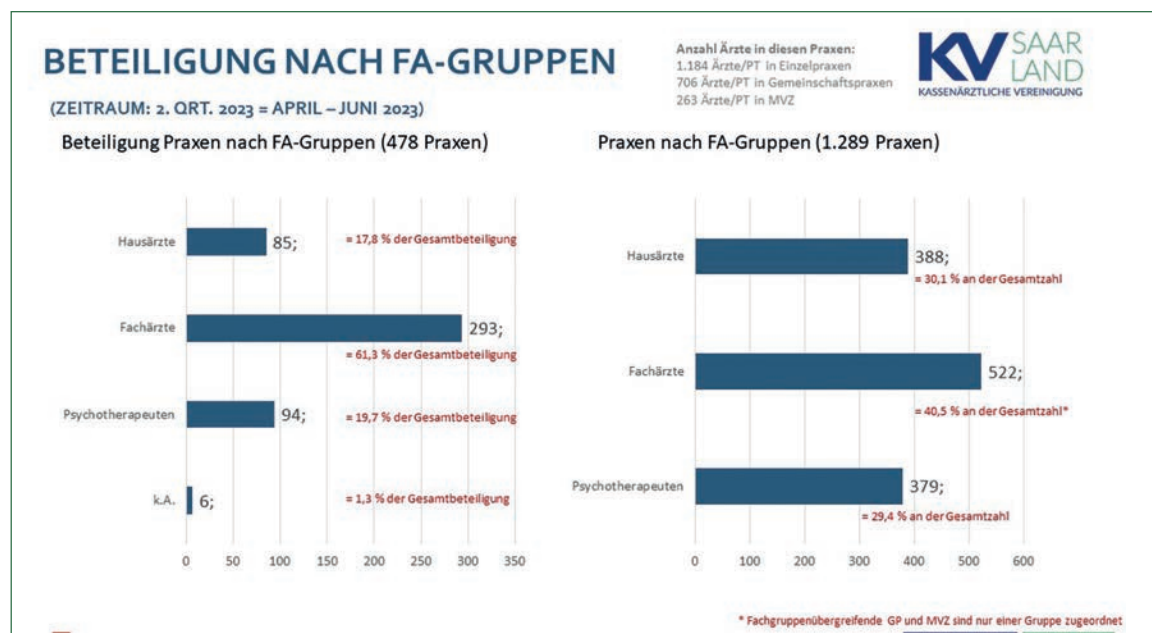


Abb. 1: Beteiligung nach Fachgruppen

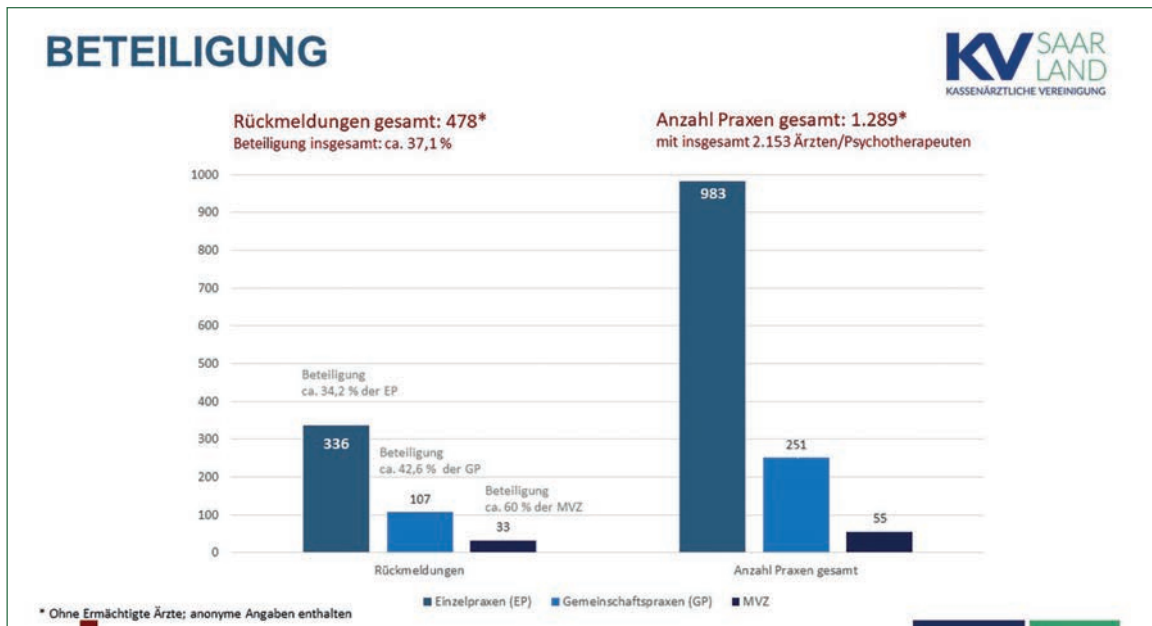


Abb. 2: Beteiligung nach Art der Praxis (EP, GP, MVZ)

Ergebnisse:

Es erfolgten insgesamt 478 Rückmeldungen (Gesamtzahl der Vertragsarztpraxen im Saarland n = 1299). Bezüglich der Praxisstruktur antworteten 336 Einzelpraxen, 107 Gemeinschaftspraxen, 33 MVZ (Abb.1,2). Die Zahl der Antworten (37,1 % der saarländischen Ärzteschaft) darf somit als repräsentativ angesehen werden.

Die Gesamtzahl der gemeldeten nicht wahrgenommenen Termine im untersuchten Quartal lag bei 74.152, im Durchschnitt 155 pro Praxis. 29.907 Termine wurden durch den Patienten abgesagt (Durchschnitt 63 pro Praxis). 44.245 Termine verfielen ohne Absage des Patienten (Durchschnitt 93 pro Praxis). Hochgerechnet auf das Jahr verfallen damit in saarländischen Praxen ca. 200.000 Termine ungenutzt (Abb.3).

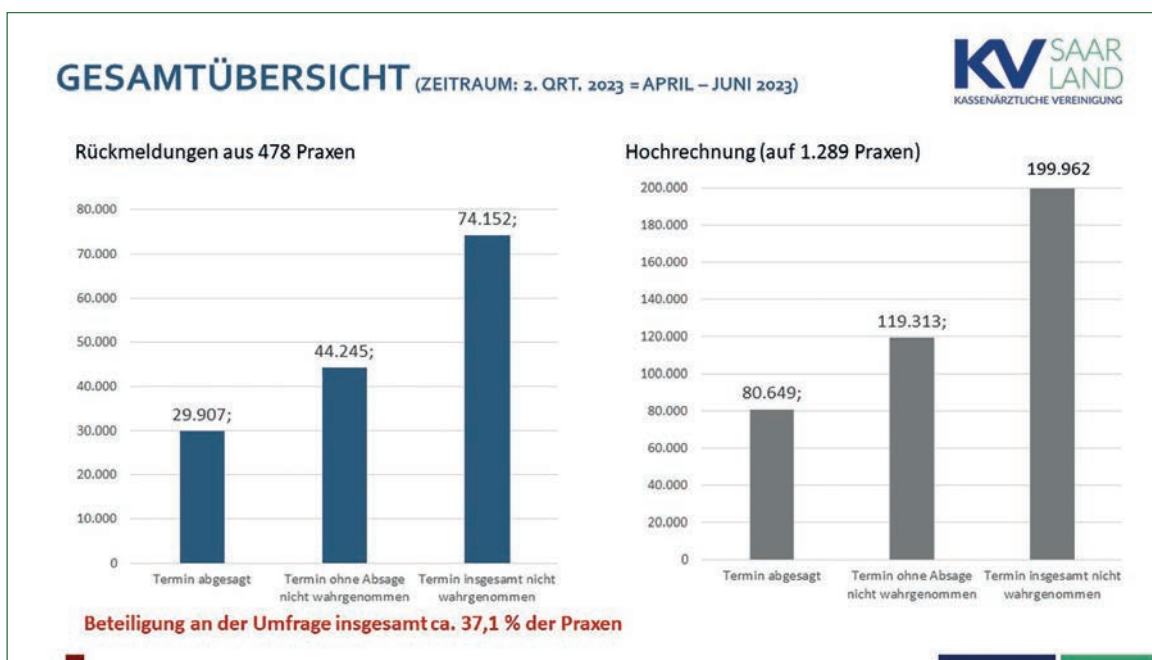


Abb. 3: Gesamtübersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023

Die einzelnen betroffenen Fachgruppen wurden nochmals separat beleuchtet.

Hausärztliche Versorgung:

Mit 17,8% Rückantworten hatten die Hausärzte die geringste Beteiligung innerhalb der Umfrage. Als Hausärzte zählen die Fachärzte für Allgemeinmedizin, Fachärzte für Innere Medizin, die hausärztlich tätig sind, sowie Praktische Ärzte. Von 388 Hausarztpraxen haben sich 85 (22%) beteiligt (Abb.4). Der geschätzte Zeitverlust lag bei 26,5 Stunden/pro Praxis /pro Quartal.

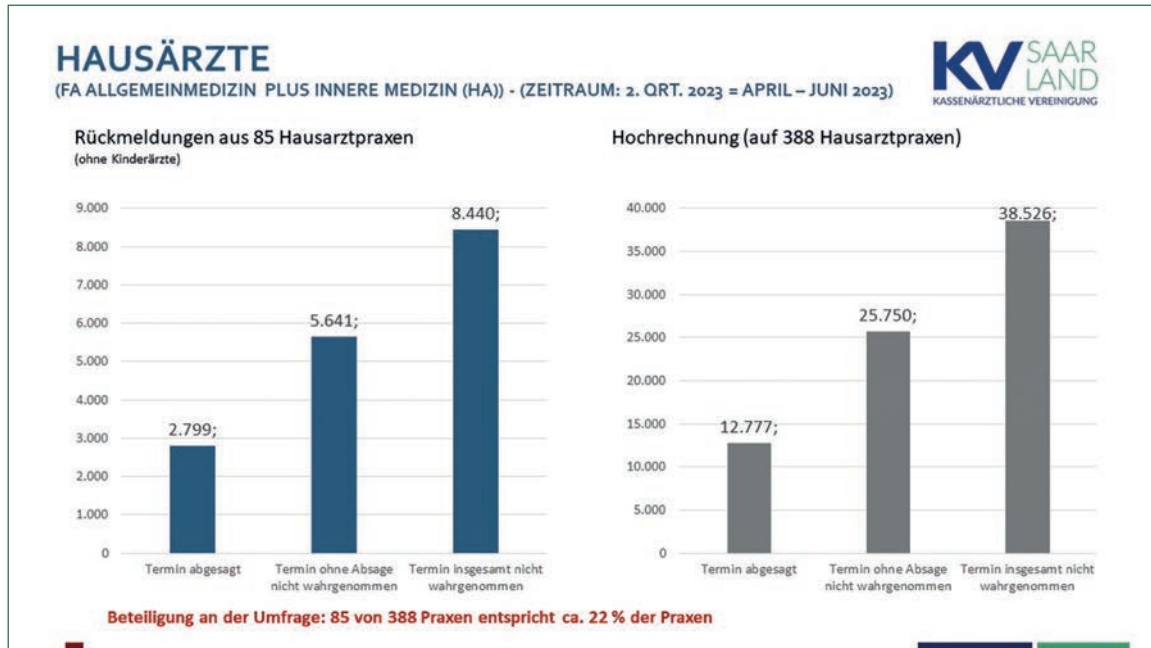


Abb. 4: Übersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023 in hausärztlichen Praxen

Fachärztliche Versorgung:

Von 522 Facharztpraxen haben sich 293 an der Umfrage beteiligt. Mit insgesamt 37.914 NICHT abgesagten Terminen ist dies der größte Anteil der nicht abgesagten Termine an der Befragung.

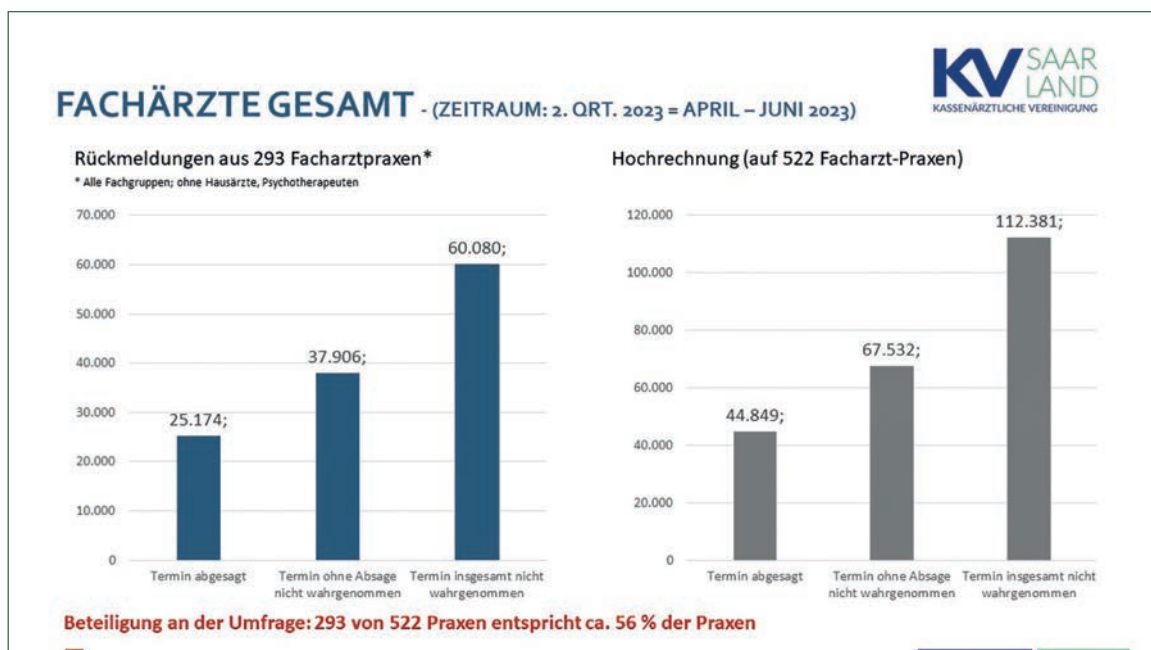


Abb. 5: Übersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023 in fachärztlichen Praxen

Radiologen:

Bei den Fachärzten für Diagnostische Radiologie gaben 8 Standorte 1.563 abgesagte und 1.056 nicht abgesagte Termine an. Berücksichtigt man nur die nichtabgesagten Termine verfallen pro Tag ca. 18 Termine für ein CT oder MRT (Abb. 6)

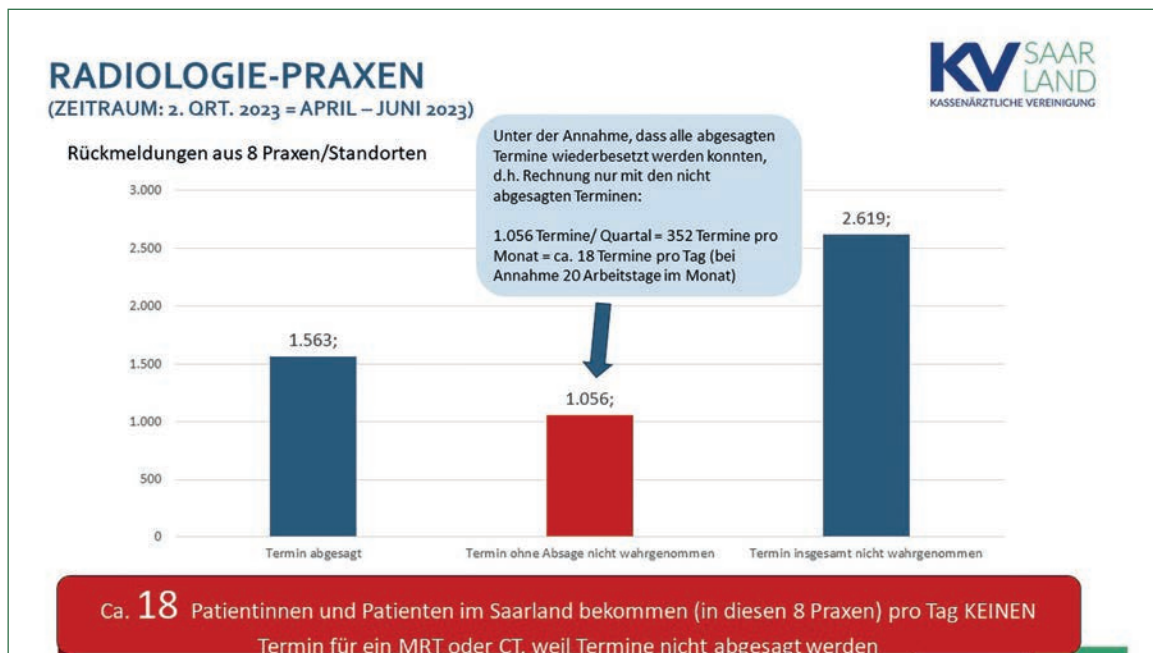


Abb. 6: Rückmeldungen Radiologie-Praxen aus 8 Standorten

Gastroenterologen:

Bei den Gastroenterologen (hier: 5 Standorte) wurden 302 Termine abgesagt, waren aber nicht nachbesetzbar. 292 Termine wurden nicht abgesagt. Der Zeitverlust wurde auf 201 Stunden pro Quartal geschätzt (Abb.7). Auch bei den über die Terminservicestelle der KV mit hohem Aufwand vermittelten Termine zu einer Gastroskopie wurden 12% nicht wahrgenommen (nicht Bestandteil dieser Studie, Abb.8).

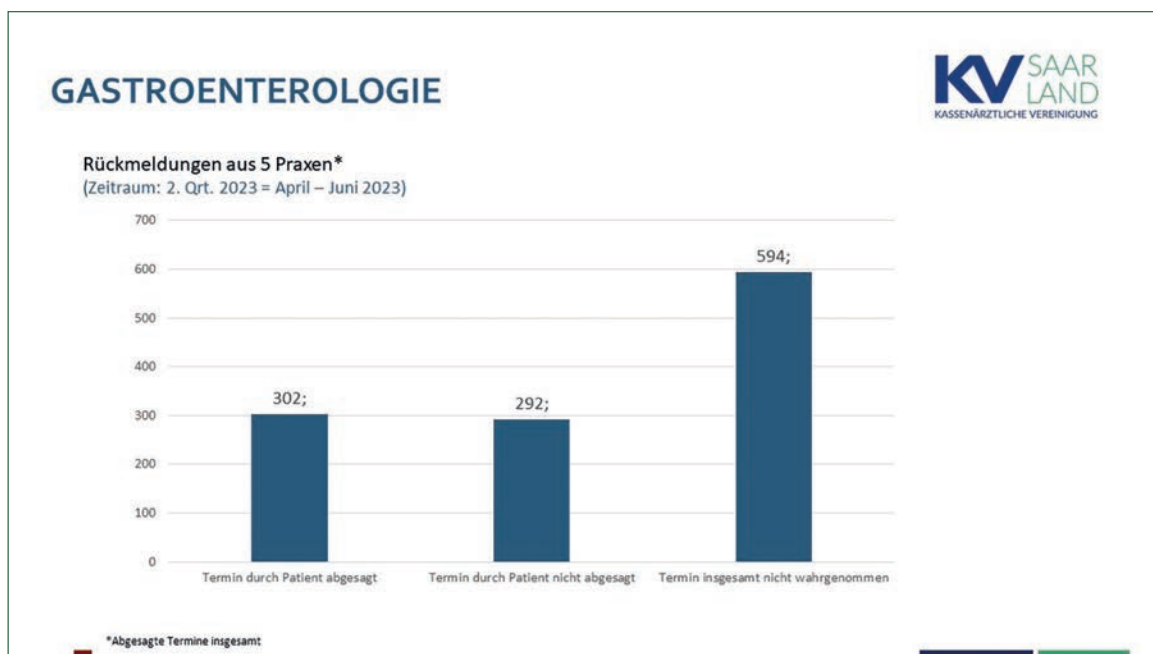


Abb. 7: Nicht wahrgenommene Termine in Gastroenterologie-Praxen

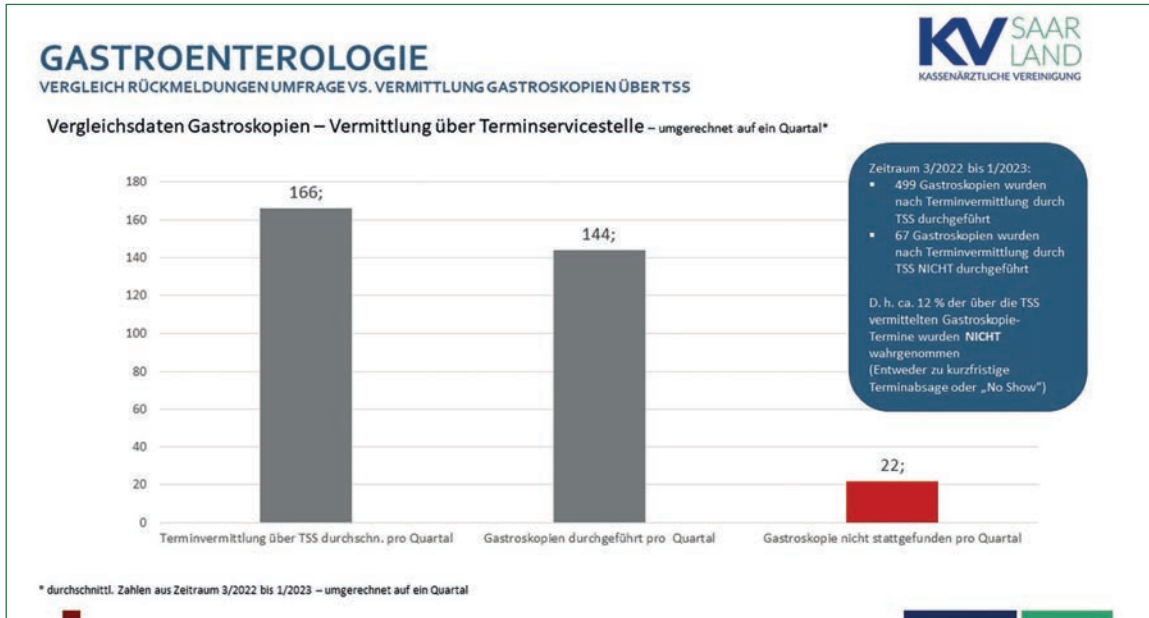


Abb. 8: Vergleichsdaten Gastroskopen – Vermittlung über Terminservicestelle

Kasuistik Gastroenterologie:

In einer saarländischen Einzelpraxis wurden in einem Quartal 38 vereinbarte endoskopische Termine nicht wahrgenommen. 22 Termine betrafen die Koloskopie Termine – sie wurden nicht wahrgenommen oder konnten wegen kurzfristiger Terminabsagen nicht nachbesetzt werden. Leitlinienkonform wird der Eingriff dort bis auf einzelne Ausnahmen unter Propofol-Sedierung durch Assistenz mit zwei ausgebildeten MFA durchgeführt. Die MFA müssen in jedem Fall vorgehalten und vergütet werden, auch wenn kein Vergütungsanspruch gegenüber den Krankenkassen geltend gemacht werden kann.

Eine weitere Praxis versuchte das No-Show-Phänomen durch Bestätigungsanrufe eine Woche vor dem Eingriff zu umgehen. Trotz ausdrücklicher Bestätigung durch den Patienten beim Erinnerungsanruf eine Woche vor dem geplanten Termin erschienen 9 nicht zur Gastroskopen und 7 nicht zur Koloskopie.

Kardiologen (als Schwerpunkt der Inneren Medizin (FA))

Hohe Terminnachfragen gibt es im fachärztlichen Bereich insbesondere in Praxen mit kardiologischem Schwerpunkt. Daher wird dieser Schwerpunkt der Inneren Medizin gesondert betrachtet. Insgesamt 12 Praxen haben hier ihre Terminausfälle gemeldet. In diesen 12 Praxen wurden in einem Quartal allein 998 Termine nicht abgesagt. Das entspricht 91 Terminen pro Praxis im 2. Quartal 2023 (Abb. 9)

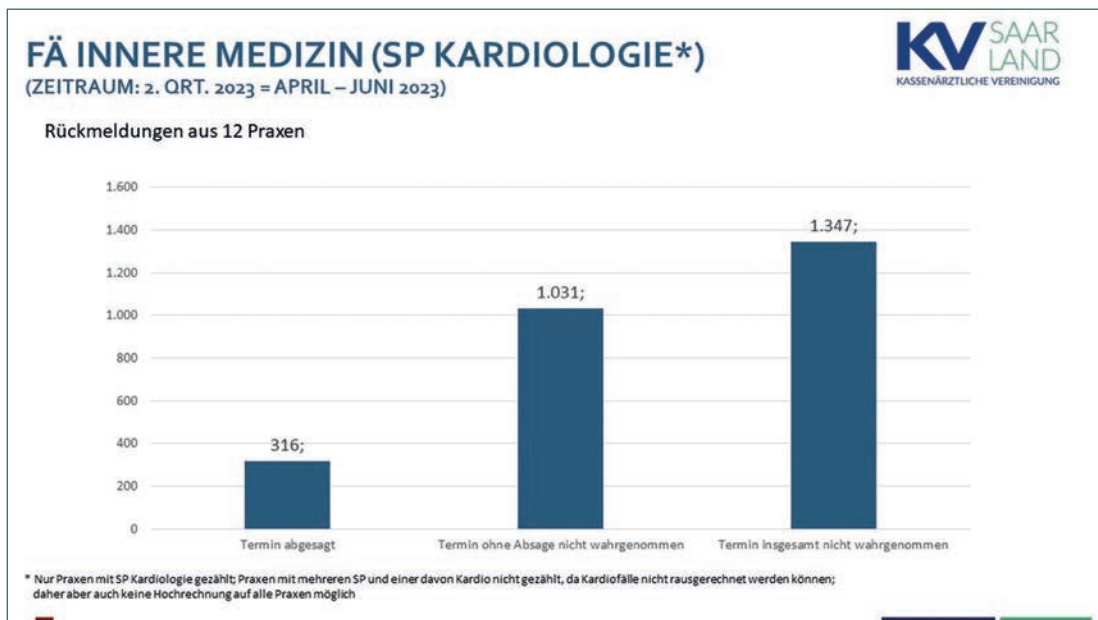


Abb. 9: Vergleich nicht wahrgenommene Termine in Innere Medizin-Praxen mit Schwerpunkt Kardiologie

Gynäkologen

Von insgesamt 79 Facharztpraxen für Frauenheilkunde und Geburtshilfe haben sich 59 Praxen an der Umfrage beteiligt. Das ist mit fast 75% die höchste Beteiligungsquote innerhalb einer Fachgruppe (Abb.10).

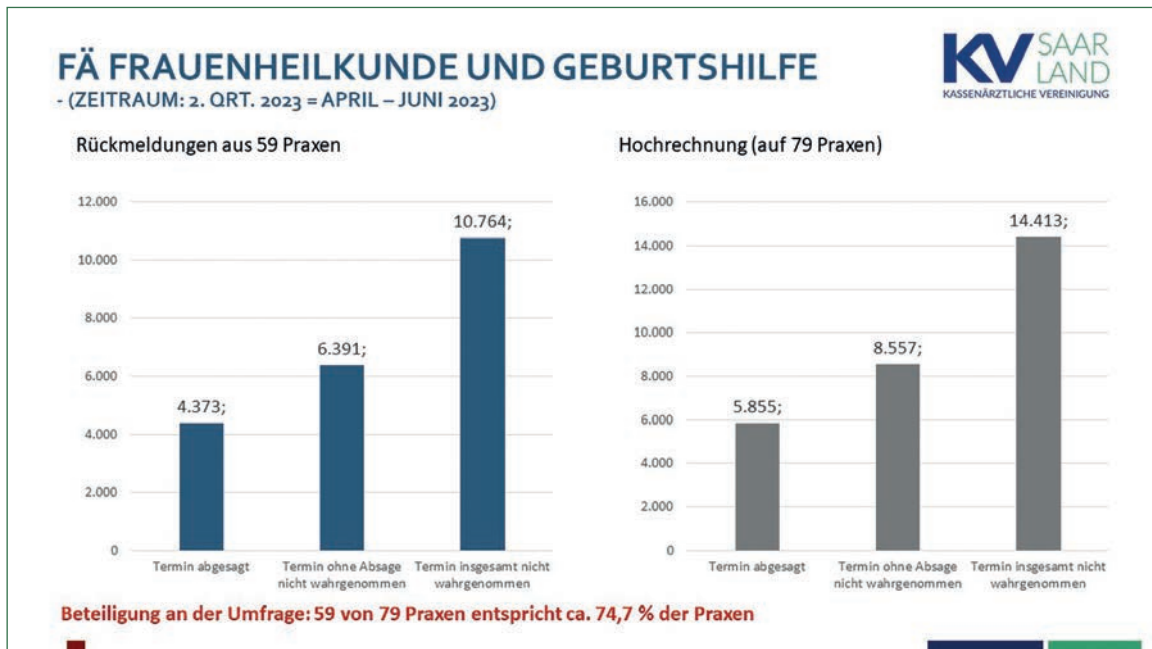


Abb. 10: Übersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023 in Gynäkologie-Praxen

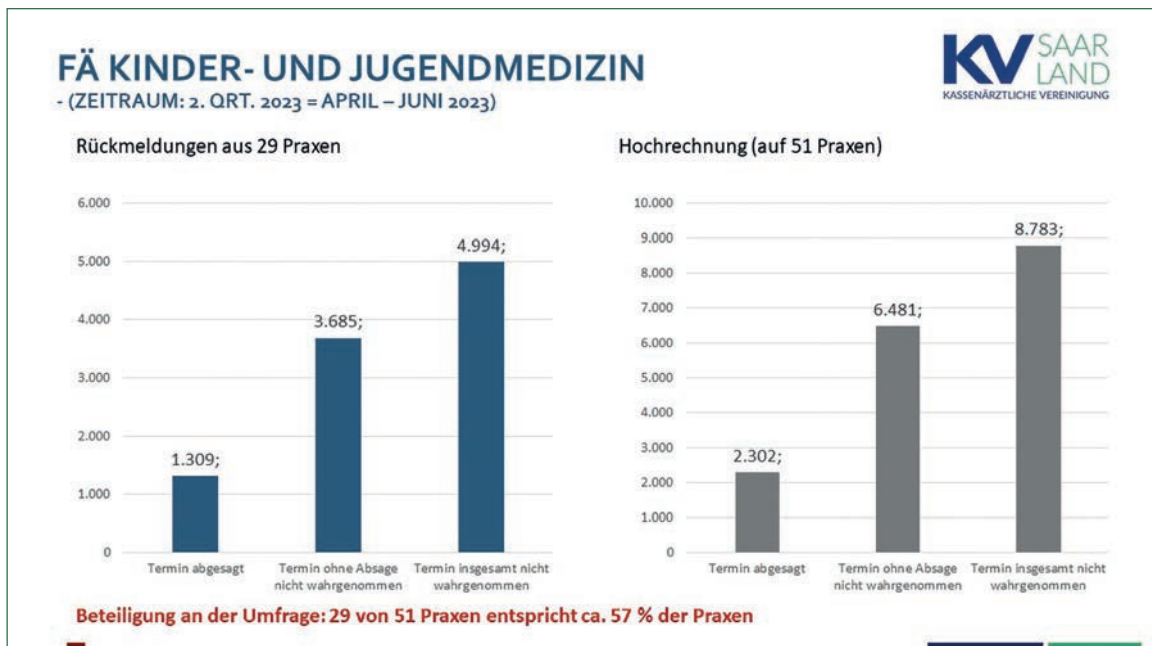


Abb. 11: Übersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023 in Praxen für Kinder- und Jugendmedizin

Angesichts der Terminsituation in den Praxen der Fachärzte für Kinder- und Jugendmedizin ist die Quote der nicht abgesagten Termine als sehr hoch zu bewerten (Abb.11). Pro Praxis werden im Schnitt 127 Termine pro Quartal „unentschuldigt“ nicht wahrgenommen. Darunter fallen nach Kommentaren einzelner Praxen auch zahlreiche Vorsorge-Untersuchungen, bis zu 50 %.

Psychotherapeuten

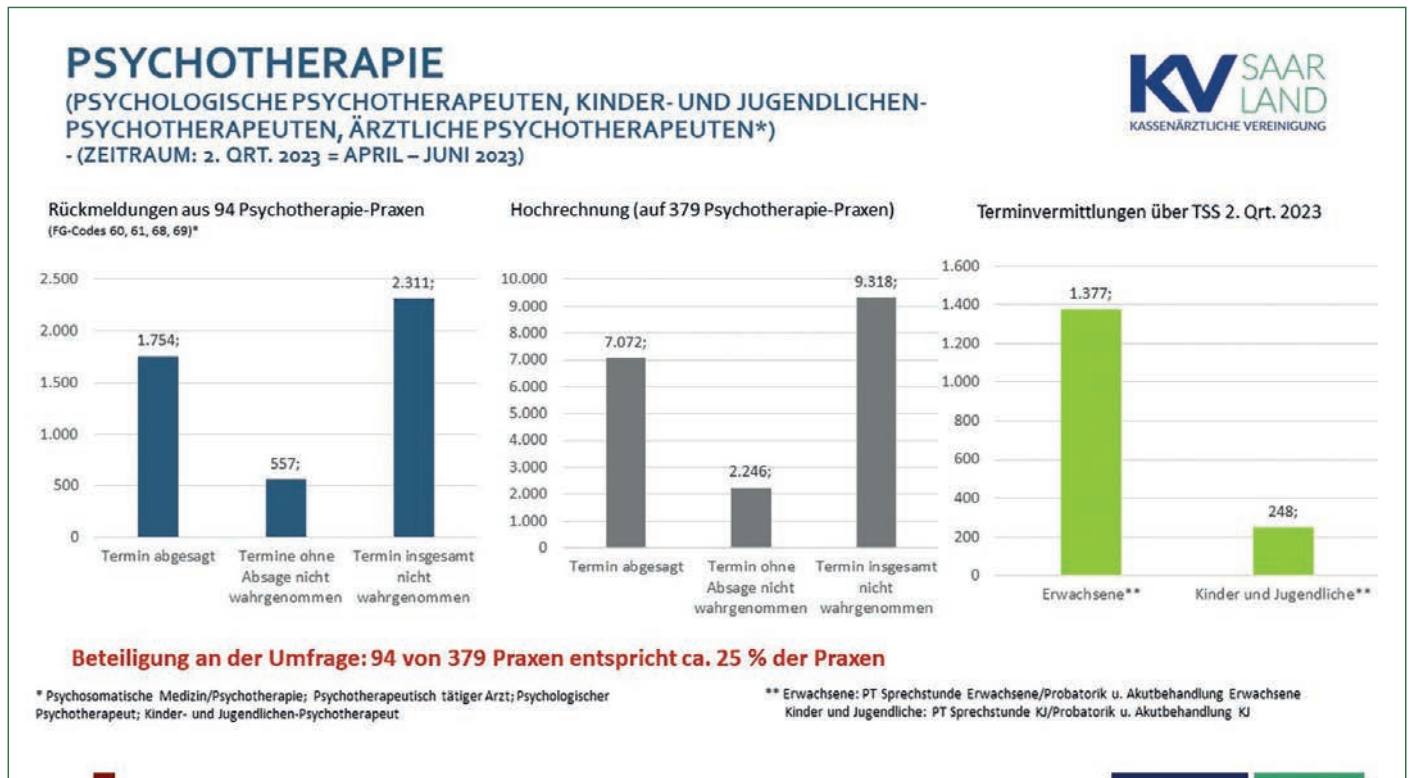


Abb. 12: Übersicht nicht wahrgenommene Termin im Zeitraum 2. Quartal 2023 in Praxen für Psychotherapie

Insgesamt führten die Ausfälle in den Psychotherapie-Praxen zu einem Zeitverlust von 1.793 Stunden im zweiten Quartal – bei 94 rückmeldenden Psychotherapiepraxen (Psychologische Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichen Psychotherapeuten sowie Ärztliche Psychotherapeuten, Abb.12).

Diskussion:

Der Zeitverlust durch nicht abgesagte Termine gefährdet zunehmend die flächendeckende Versorgung durch Vertragsarztpraxen. Anhand der Daten der Studie scheint das Problem in Facharztpraxen größer zu sein als in Hausarztpraxen, die auch eine deutlich niedrigere Beteiligungsquote in der Studie zeigten. Besonders betroffen sind hier Facharztgruppen, die einen hohen logistischen und apparativen Aufwand für ihre Untersuchungen bzw. Eingriffe benötigen (Gastroenterologen, Kardiologen, Radiologen). Pädiater leiden unter ausgefallenen zeitaufwendigen Vorsorgeuntersuchungen. Bei Ausfall operativer Eingriffe, die eine Anästhesie erfordern, sind die niedergelassenen Anästhesisten als weitere Berufsgruppe betroffen. Bei den sprechenden Fächern (Psychotherapie) sind die Sitzungen in der Regel auf 50 – 60 Minuten beplant. Hier stellt ein Nichterscheinen eine massive Störung des Praxisablaufes dar.

Schlussfolgerungen:

Nicht wahrgenommene Termine in dem dargestellten Ausmaß stellen eine massive Bedrohung der zukünftig leistbaren ambulanten medizinischen Versorgung dar. Abgesehen von inakzeptablen Honorarverlusten für die Praxen gefährden die Patienten durch ihr verantwortungsloses Verhalten die Versorgung anderer Patienten, die Termine dringend benötigen. Würden die Termine wahrgenommen, wäre die gesamte Terminvermittlung über die Servicestelle der KV wahrscheinlich überflüssig.

Forderungen seitens der KV Saarland:

Die Patienten müssen für das Problem der Termintreue sensibilisiert werden, da sie sonst ihre eigene Versorgung gefährden. Gelingt die Einforderung nicht, bleibt aus unserer Sicht als letztendliche Steuerungsmöglichkeit nur die finanzielle Eigenverantwortung, was bei Hotelübernachtungen oder Urlaubsreisen längst Standard ist.



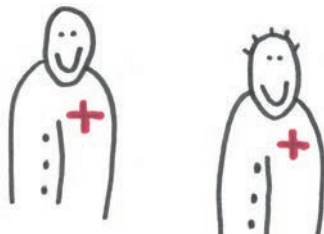
PRAXIS HAUTNAH ERLEBEN in unserer AUTUMN SCHOOL in Saarbrücken am 17. und 18. November 2023



Ihr sucht die **perfekte Mischung** zwischen **praktischen Übungen** unter Anleitung von **niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten** und **Informationen** rund um die **Tätigkeit im ambulanten Bereich**?

Dann freuen wir uns über eure Anmeldung!

Die Veranstaltung ist **kostenfrei** und auf **25 Teilnehmerinnen und Teilnehmer** begrenzt!



Sendet uns einfach das **ausgefüllte Anmeldeformular** an:

[- nachwuchs@kvsaarland.de -](mailto:nachwuchs@kvsaarland.de)

Das Formular und nähere Informationen findet ihr auf unsere

Homepage unter www.kvsaarland.de



Dies ist unser Angebot* für Dich:

Workshop A:

Hausarzt-Workshop (u. a. Ultraschall in der Hausarztpraxis)

Workshop B:

Das ärztliche Konfliktgespräch

Workshop C:

Kardiologie (mit EKG)

Workshop D:

Diabetes

Informationsblöcke:

1. Arbeit und Familie im Berufsalltag
2. Möglichkeiten zur Weiterbildung in der ambulanten Versorgung
3. Niederlassung/Förderung/ Investitionsplanung

* kurzfristige Änderungen möglich



Freitag den 17. November 2023

bis 13:30 Uhr:

Individuelle Anreise

13:30 Uhr bis 14:00 Uhr:

Bezug der Zimmer

14:00 bis 15:00 Uhr:

Einführung/ Begrüßung/ Gruppeneinteilung

15:00 bis 16:00 Uhr:

Workshops (vier parallele Gruppen)

16:00 bis 16:30 Uhr:

Kaffeepause



16:30 bis 17:30 Uhr:

Info-Block 1: Arbeit und Familie im Berufsalltag

17:30 bis 18:30 Uhr:

Workshops (vier parallele Gruppen)

18:30 bis 19:30 Uhr:

Zeit zur freien Verfügung

19:30 Uhr:

Gemeinsames Abendessen und Get Together



Samstag den 18. November 2023

08:00 bis 09:00 Uhr:

Gemeinsames Frühstück

09:00 bis 10:00 Uhr:

Info-Block 2: Möglichkeiten zur Weiterbildung in der ambulanten Versorgung

10:00 bis 11:00 Uhr:

Workshops (vier parallele Gruppen)

11:00 - 12:00 Uhr:

Workshops (vier parallele Gruppen)

12:00 bis 12:30 Uhr:

Mittagssnack

12:30 bis 13:00 Uhr:

Info-Block 3: Niederlassung/Förderung/ Investitionsplanung

13:00 - 13:15 Uhr:

Reflexion

