

Das Recallsystem als Servicekomponente

Recallsysteme gehören zum Standardinstrument jedes Patientenverwaltungsprogramms (PVS). Sie haben zwei entscheidende Aufgaben zu erfüllen. Erstens: Die Erinnerung der Patienten an ihren nächsten Behandlungstermin. Zweitens: Die Bindung der Patienten an die Praxis in Verbindung mit einer Behandlungsphilosophie. Welche Möglichkeiten sich aus einem modernen Recallmanagement ergeben, stellen wir im Folgenden dar.



Aus einem effizienten Recallsystem ergeben sich Vorteile für alle beteiligten Akteure. Dennoch wird dieses Thema in vielen Praxen eher stiefmütterlich betrachtet. Mitunter wird es als zusätzliche Belastung gesehen, für die keine oder nur knappe Zeit zur Verfügung steht. Nicht selten kommt es vor, dass man den Recall als etwas Negatives bezeichnet, da man sich dem Patienten vermeintlich anbietet. Dass Recall damit nichts zu tun hat, werden wir versuchen darzustellen.

Warum eigentlich Recall?

Viele Praxen sind ausgebucht, überfüllt, es entstehen Wartezeiten und man hat mehr als gut zu tun. Warum sollte ich meine Patienten noch an die jeweiligen Termine erinnern? Sicherlich vordergründig eine berechtigte Frage, die aber nach unserem Verständnis zu kurz gedacht ist.

Betrachten Sie es jedoch im ersten Schritt einmal aus der Sicht des Patienten. An die Termine erinnert zu werden, bedeutet für den Patienten, der nicht nur dann erscheint, wenn er ein akutes Problem hat, den Komfort keine Termine mehr zu verpassen und

die empfohlenen Intervalle zuverlässig und rechtzeitig einzuhalten. Er fühlt sich betreut, in guten Händen und ernst genommen. Der Recall bietet der Praxis somit die Möglichkeit nicht nur in der medizinischen Versorgung, sondern auch in der Betreuung zu vermitteln: „Wir kümmern uns um Sie!“

Recall dokumentiert Motivation

Die Vorteile für die Praxis liegen auf der Hand. Recall sorgt für Patientenbindung.

Welche Möglichkeiten für ein Recallsystem gibt es?

Es gibt viele Programmanbieter auf dem Markt und in der Regel ist in allen modernen PVS ein Recallmodul integriert, das den Anforderungen gerecht wird. Letztendlich ist es immer auch eine Geschmacksfrage, für welches Programm man sich entscheidet. Es geht deshalb immer darum das jeweilig passende System zu finden, das den Patienten beispielsweise an die fälligen Impfauffrischungen, Labor- oder Blutdruckkontrollen, Vorsorgen oder Nachsorgen erinnert.

Es gibt Programme, die informieren den Arzt selbstständig darüber, wann der nächste Termin fällig ist. Über vordefinierte Zeit- und Untersuchungsintervalle schlägt das Programm den nächsten Kontrolltermin vor, den man dann mit dem Patienten abstimmen kann. Sollte dies nicht direkt in der Praxis besprochen werden, erhält der Patient die Information über SMS, Whatsapp, E-Mail, Fax, Telefon oder Brief.

Wobei wir unter Bindung die Zuverlässigkeit und die Motivation meinen.

Welche Patienten lassen sich von dem Recallsystem überzeugen?

Es sind Patienten, die daran interessiert sind aktiv am Erhalt ihrer Gesundheit zu arbeiten. Also Patienten, die Ihnen und Ihren Empfehlungen folgen und dankbar dafür sind, wenn sie „geführt“ werden.

Die aus eigener Erfahrung schlechtere Alternative dazu ist, dass der Patient sich selbst einen Plan machen muss, wann er sich in der Praxis zu melden hat, um rechtzeitig einen Termin zu erhalten. Der Satz: „Melden Sie sich dann Anfang des kommenden Jahres wieder“ sollte aus dem Sprachgebrauch verschwinden. Zu häufig sorgt dies für verzögerte Behandlungen oder sogar zu einem Versäumen des Termins.

Der beste Recall ist kein Recall

Trotz der vielen und guten Möglichkeiten, die die modernen Softwareprogramme heute bieten, ist der Recall immer ein Umweg und bedeutet einen zusätzlichen Verwaltungsakt, der in vielen Praxen eher „hemdsärmelig“ durchgeführt wird (s. Infokasten). Er ist nicht fest in den Monatsablauf eingetragen, sondern wird durchgeführt, wenn es denn passt. Es ist deshalb zu empfehlen mit den Patienten direkt den nächsten Folgetermin zu vereinbaren, was bei entsprechender Ansprache auch gut funktioniert. Seien es Vorsorge- oder Impftermine – um die Fristen nicht zu verpassen, ist der fixe nächste Termin der beste und einfachste Weg. Zusätzlich erhält die Praxis eine Information über die Motivation des Patienten Ihrer Empfehlung der nächsten Terminvereinbarung zu folgen.

Termin-Management erläutert

Patienten, die Ihre Empfehlungen dankbar annehmen, sind die, mit denen Sie ein gutes Arzt-Patienten-Verhältnis aufbauen



Wirtschaftlicher Nutzen

Kommen wir zurück auf die Eingangsaussage. Mit dem Recallsystem können die Praxisabläufe gesteuert werden. Sie vereinbaren mit langem Vorlauf Termine mit den Patienten, die mit Ihnen eine gemeinsame Sprache sprechen. Das Terminbuch lässt sich somit systematisch und strukturiert füllen, denn Sie haben die Möglichkeit gezielt Patienten, beispielsweise in Behandlungsblöcke, einzubestellen. Zusätzlich besteht eine bessere Chance Ihre Therapieansätze im Sinne des Patienten vorzustellen. Daraus ergeben sich Möglichkeiten auch wirtschaftlich an dem gut funktionierenden Recallsystem zu partizipieren und die Abläufe in der Praxis besser zu organisieren. So reagieren Sie z.B. nicht mehr in diesem Ausmaß auf kurzfristige Terminanfragen, sondern planen systematisch.

werden, denn sie sehen die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Arzt verknüpft mit der Zielsetzung der Gesunderhaltung.

Zeit- und Kostenersparnis

Den Recall über das Telefon zu organisieren ist ein Zeitfresser. Selten gelingt es, den Patienten zu den Praxiszeiten zu erreichen und somit steht der zeitliche Aufwand in keinem Verhältnis zum Ertrag. Ansprechpartner ist dann häufig der Anrufbeantworter, insbesondere wenn nur die private Rufnummer eingetragen worden ist. Die Handynummer sollte daher unbedingt aufgenommen werden.

Briefe dagegen sind arbeitsintensiv und teuer. Na klar freuen sich

gerade ältere Menschen noch über die schöne Karte (im Briefumschlag) oder einen nett formulierten Brief (der nicht geschäftig oder neutral sein sollte), aber der Aufwand ist groß, denn ein Praxismitarbeiter wird über einen längeren Zeitraum gebunden. Nach dem Prinzip „die Ausnahme bestätigt die Regel“ kann man diesen Service gerne ausgesuchten Patienten zukommen lassen.

Formulierung und Organisation

Ein wichtiger Baustein ist der Erinnerungsservice. Reagiert der Patient nicht auf das Anschreiben, erscheint der Patient nach einem Zeitaufwand von zwei bis drei Wochen wieder auf einer Liste und wird erneut angeschrieben. Das System wiederholt

Das Recallsystem sollte hauptverantwortlich von einem Praxismitarbeiter betreut werden.

Verantwortlichkeit

Der Recall sollte federführend von einem Praxismitarbeiter betreut werden. Dieser ist dafür verantwortlich, dass er zu den festgelegten Intervallen zuverlässig durchgeführt wird. Es empfiehlt sich noch eine zweite Person einzubinden, die im Falle von Krankheit und Urlaub einspringen kann. Sollten Sie sich für ein telefonisches Recall entscheiden, ist ein entsprechendes Telefontraining zu empfehlen. Grundsätzlich raten wir aber nach der direkten Terminvereinbarung zu einer schriftlichen Terminerinnerung, die idealerweise das Smartphone als Empfänger ausgemacht hat.

Recall lohnt sich immer

Der vermeintliche Mehraufwand zur Durchführung des Recalls, der bei vielen Praxen nicht durchgeführt wird, erweist sich als Irrtum. Recall ist nach unserem Verständnis ein Muss, denn es bietet dem Patienten einen Service, der zur Bindung an die Praxis führt und vor allen Dingen der Gesunderhaltung dient, denn der Patient wird von der Praxis geführt. Für die Praxis ergeben sich große organisatorische und durchaus wirtschaftliche Vorteile. Wir sehen hier kein Anbieten oder Dissens zwischen Ethik und „Monetik“ sondern nehmen vielmehr das „Zwei-Gewinner-Prinzip“ wahr.

Uwe Zoske
ZOSKE & PARTNER
Praxismarketing
Herrmannsweg 1
65329 Hohenstein
Tel.: 06120 – 90 35 16
E-Mail: uz@zoskeundpartner.de

