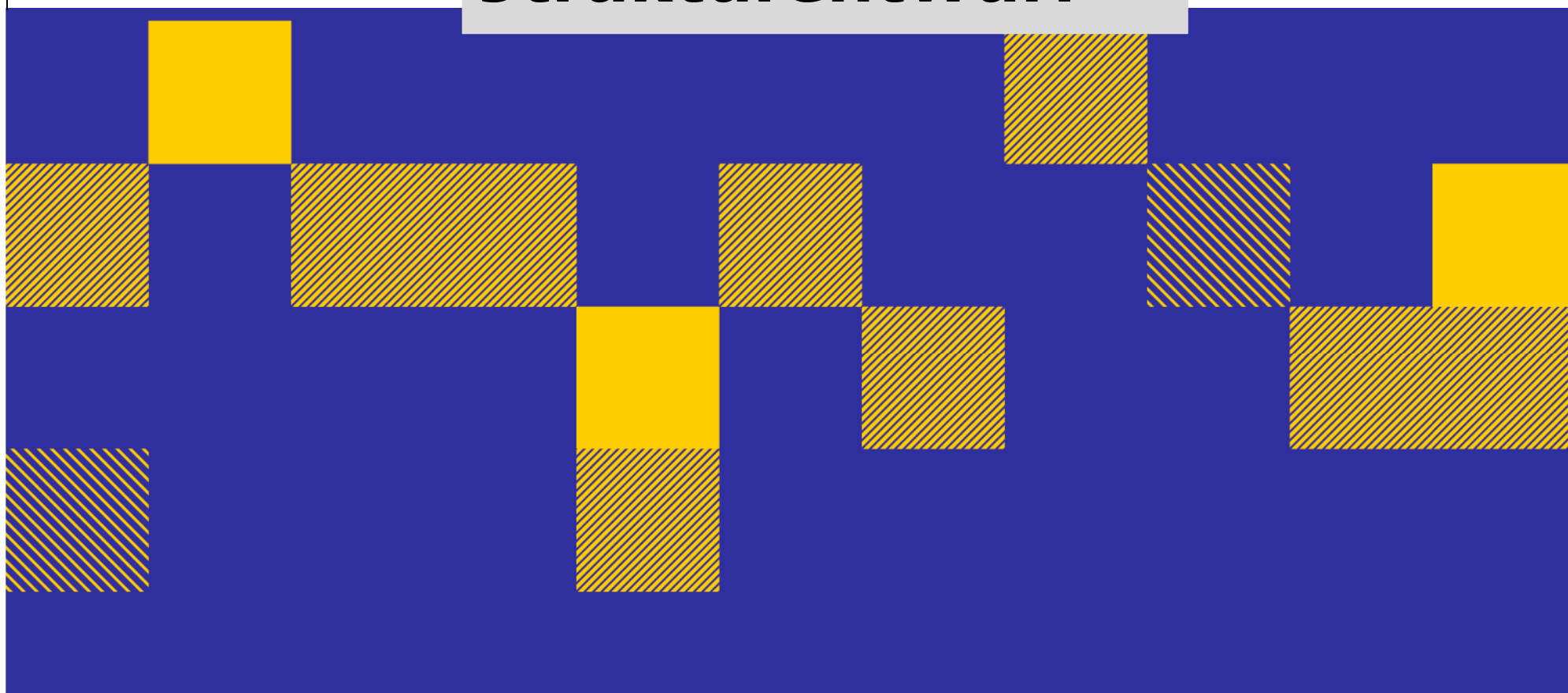


Praxisbefragung zur Termintreue

2014

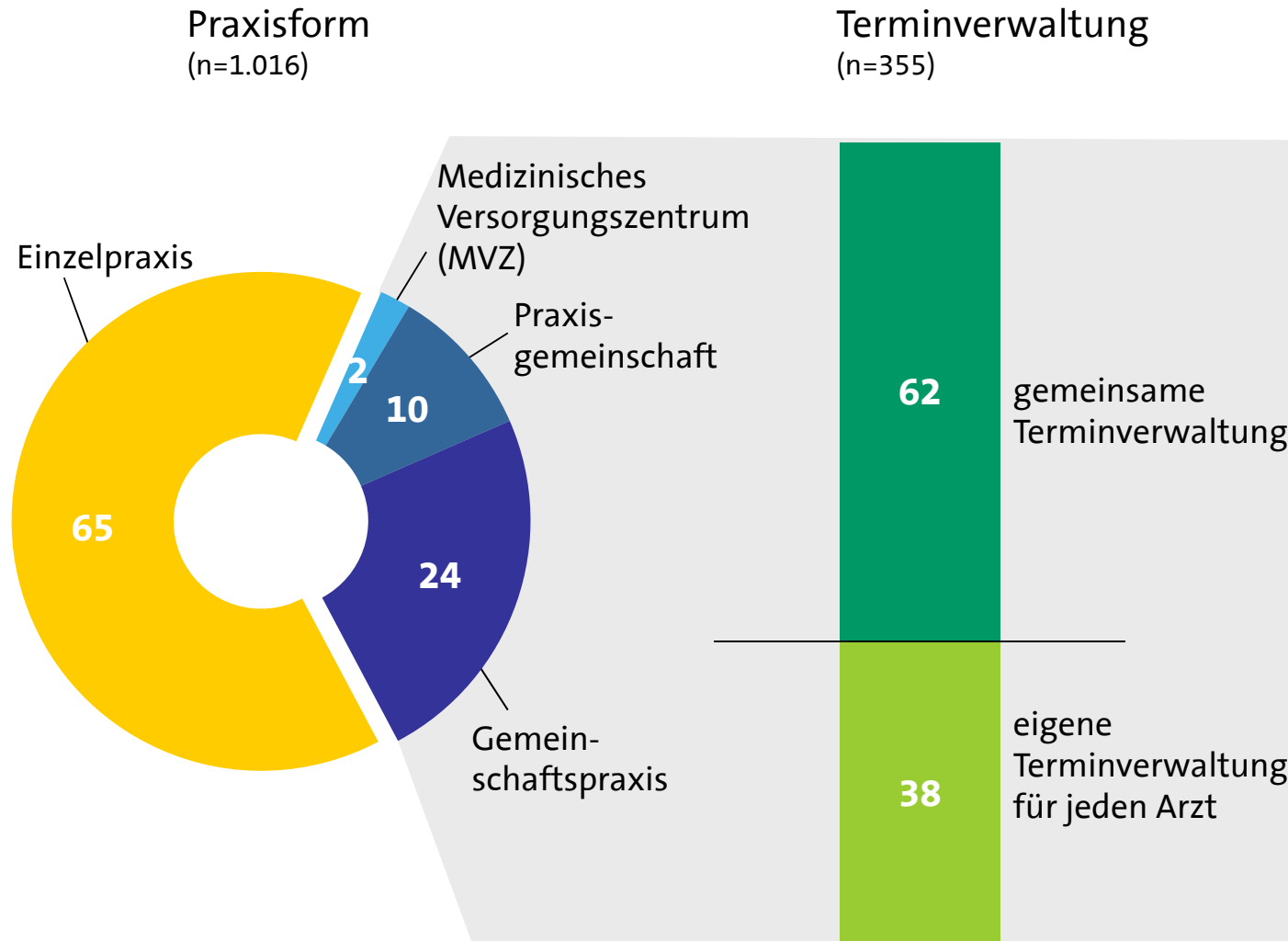
Strukturentwurf



Eckpunkte:

- **Art der Befragung:** Repräsentative Befragung in Arztpraxen; 1.016 realisierte Interviews
- **Grundgesamtheit und Adressbasis:** Bundesärztereister
- **Auswahl der Praxen:** nach Praxistyp und KV-Region disproportional geschichtete Zufallsstichprobe
- **Erhebungsmethode:** Telefoninterviews im infas-eigenen Telefonstudio; durchschnittliche Dauer: 7 Minuten
- **Befragungszeitraum:** 08.07. bis 15.08.2014
- **Bereinigte Bruttostichprobe:** 2.337, Nettostichprobe: 1.016
- **Ausschöpfung:** 44 Prozent
- **Gewichtung:** Anpassung der Stichprobe bezüglich der Schichtungskriterien „Praxistyp“ und „KV-Region“ an die Grundgesamtheit

Praxisorganisation: Art der Praxis und Art der Terminverwaltung

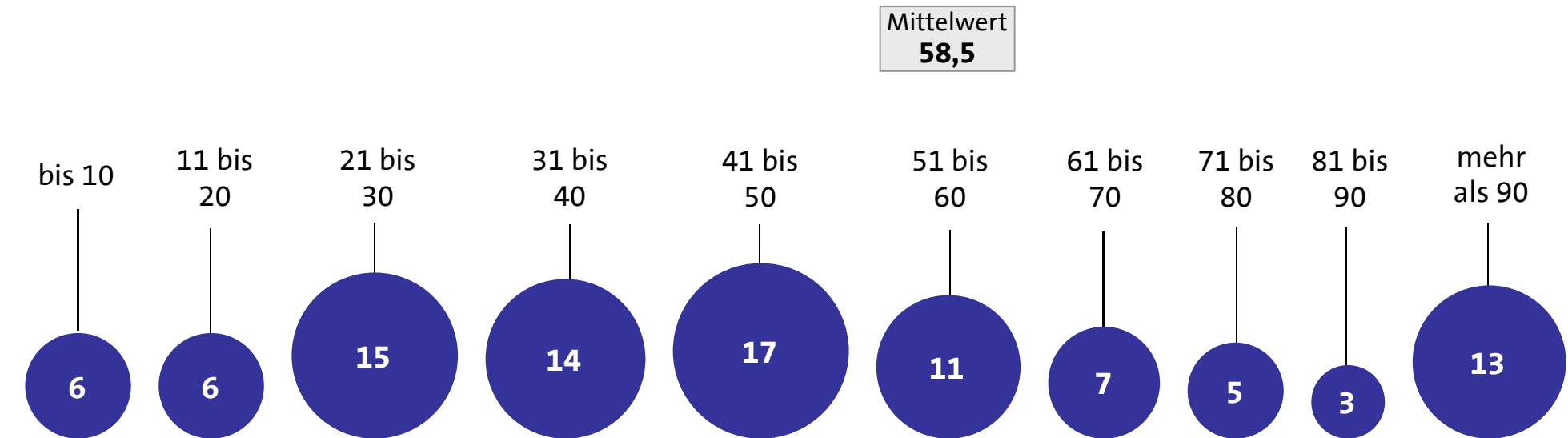


Fragen:

- Handelt es sich bei Ihrer Praxis um eine: Einzelpraxis, eine Gemeinschaftspraxis, eine Praxisgemeinschaft oder ein Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ)?
- Gibt es in Ihrer Praxis eine gemeinsame Terminverwaltung für alle Ärzte oder hat jeder Arzt seine eigene Terminverwaltung?

Praxisgröße: Große Schwankungen bei Patientenzahlen

Durchschnittliche Patientenzahl pro Tag



Frage:

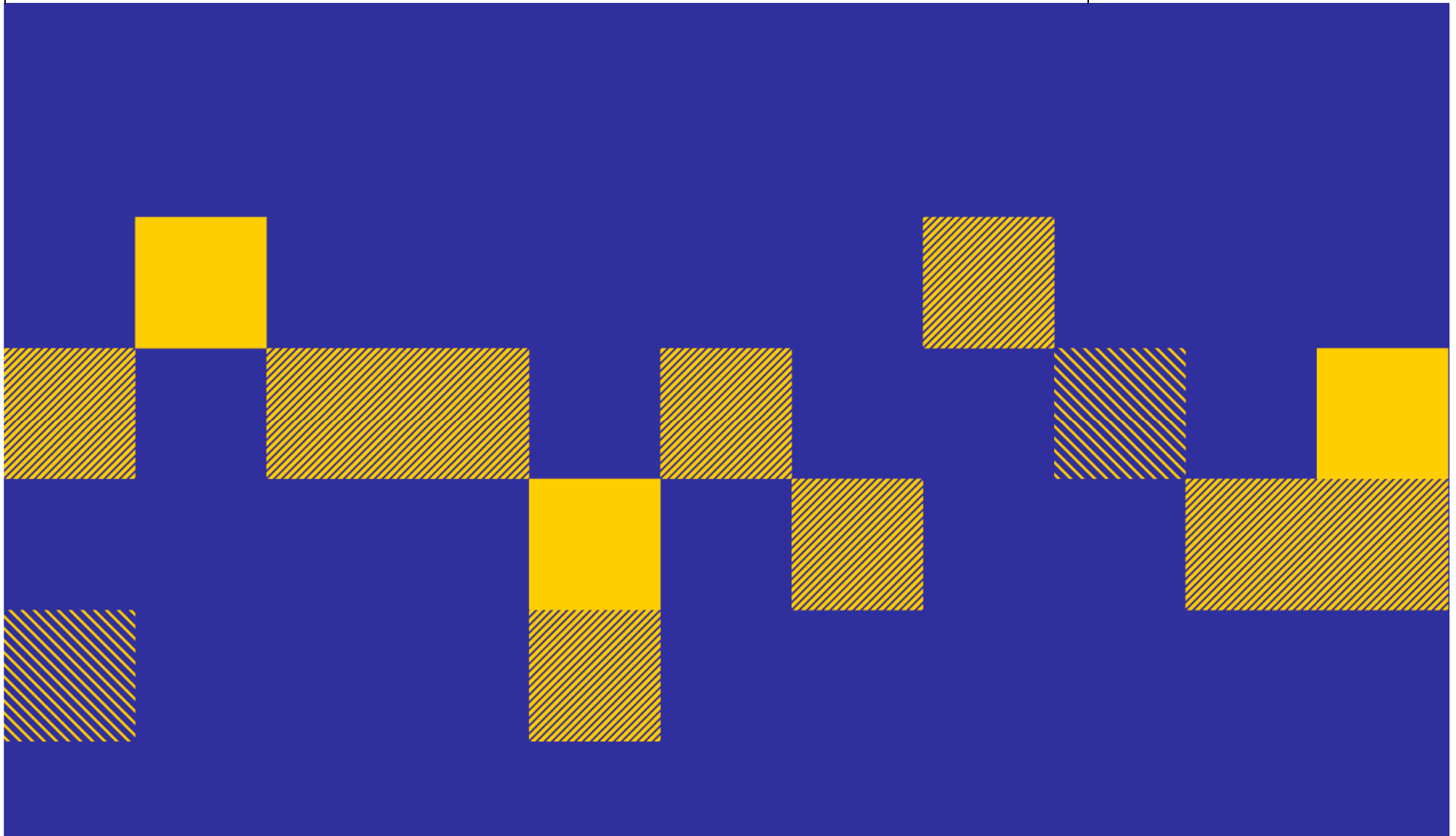
- Wie viele Patienten hat Ihre Praxis an einem durchschnittlichen Tag – egal ob mit oder ohne Termin?

Spezifische Einschätzung

Terminsituation am Vortag des Interviews



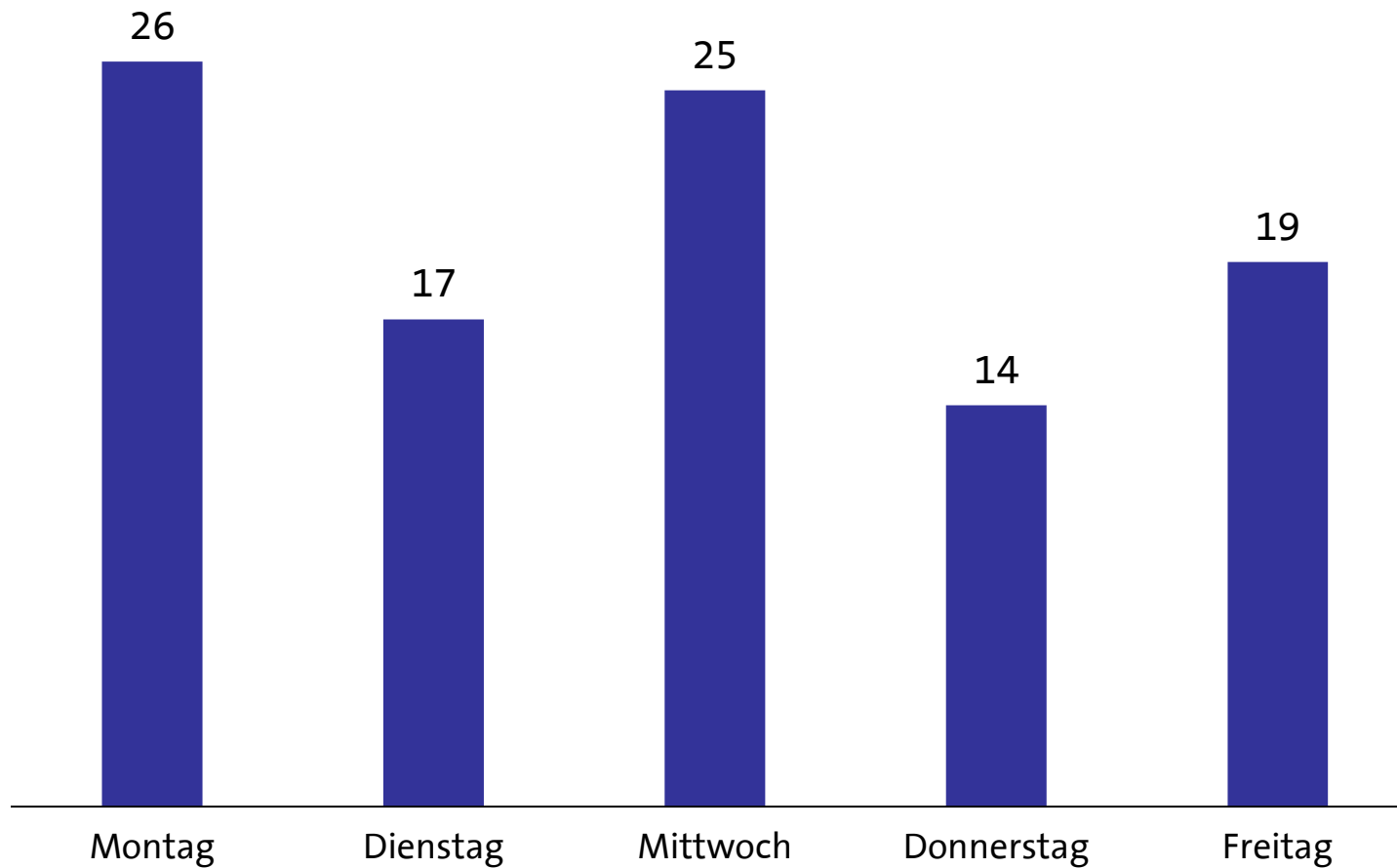
Kassenärztliche
Bundesvereinigung



Referenztag, auf den sich Detailfragen zur Terminsituation beziehen:



Kassenärztliche
Bundesvereinigung



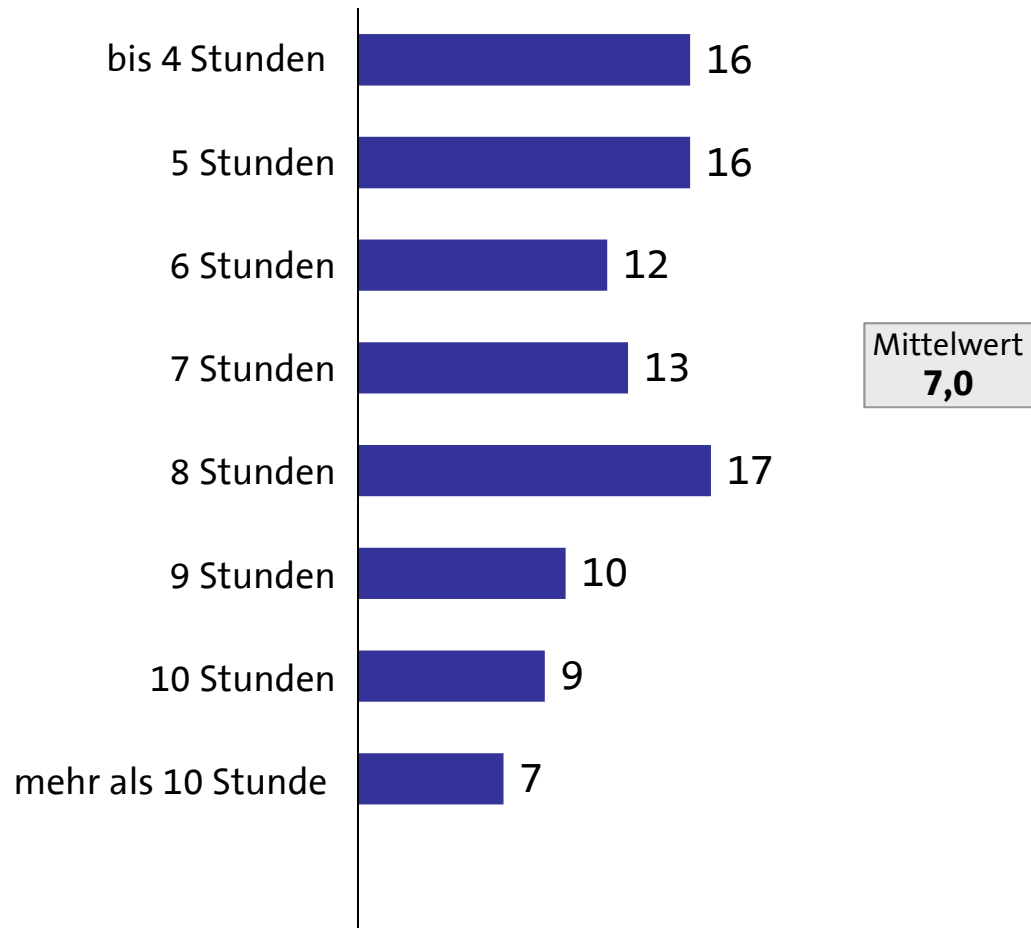
Analytische Variable:

Da die Terminsituation für einen gesamten Tag abgefragt werden sollte, wurde die Terminsituation des Vortages erhoben. Wurde das Interview an einem Montag geführt, wurde die Terminsituation des vorangegangenen Freitags erhoben.

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016

Öffnungszeiten am Vortag des Interviews: Große Spannbreiten bei Öffnungszeiten

Praxisöffnungszeit in Stunden

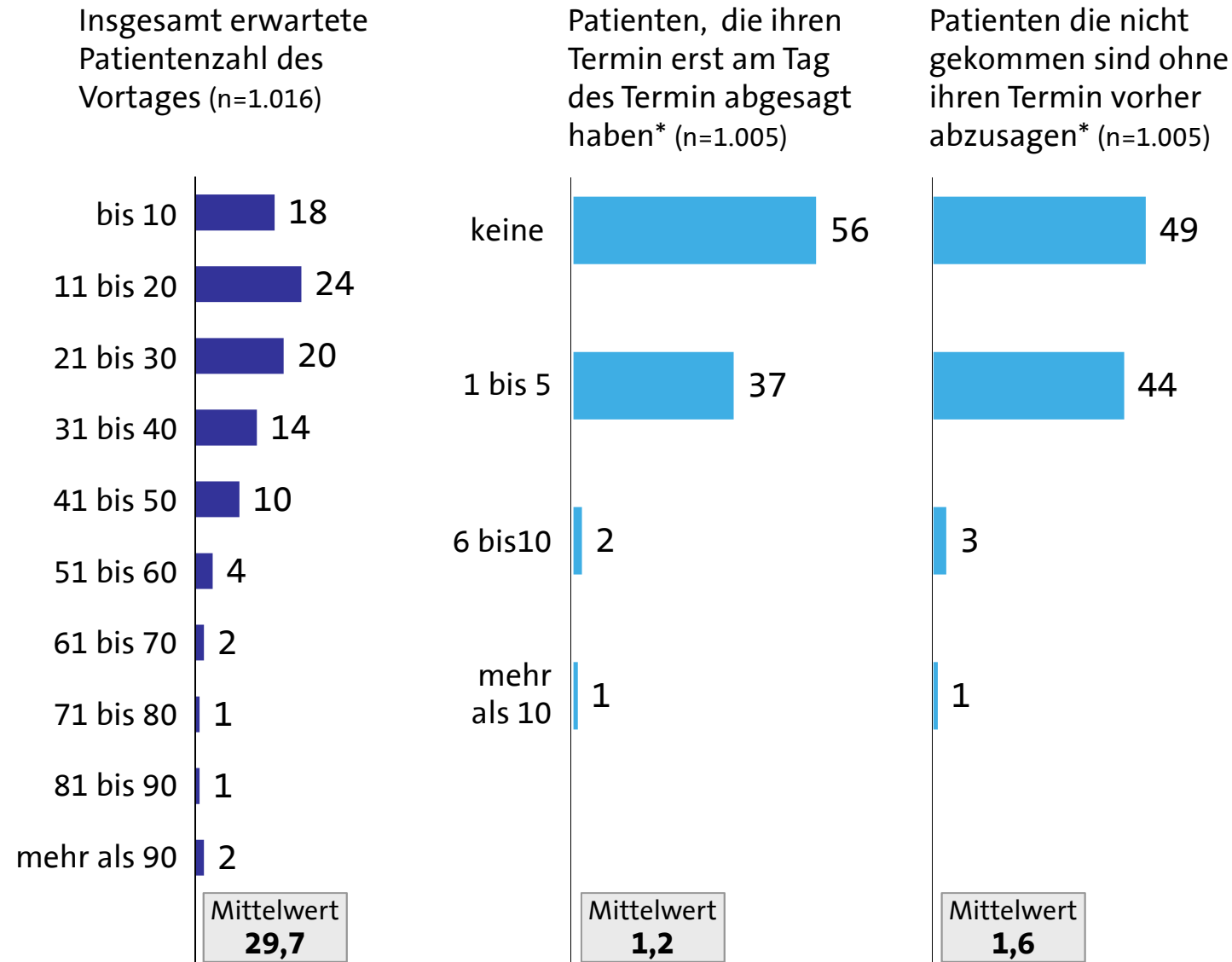


Frage:

– Wie viele Stunden war Ihre Praxis
gestern bzw. am vergangenen
Freitag geöffnet?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016

Erwartete Patienten und Terminabsagen : insgesamt

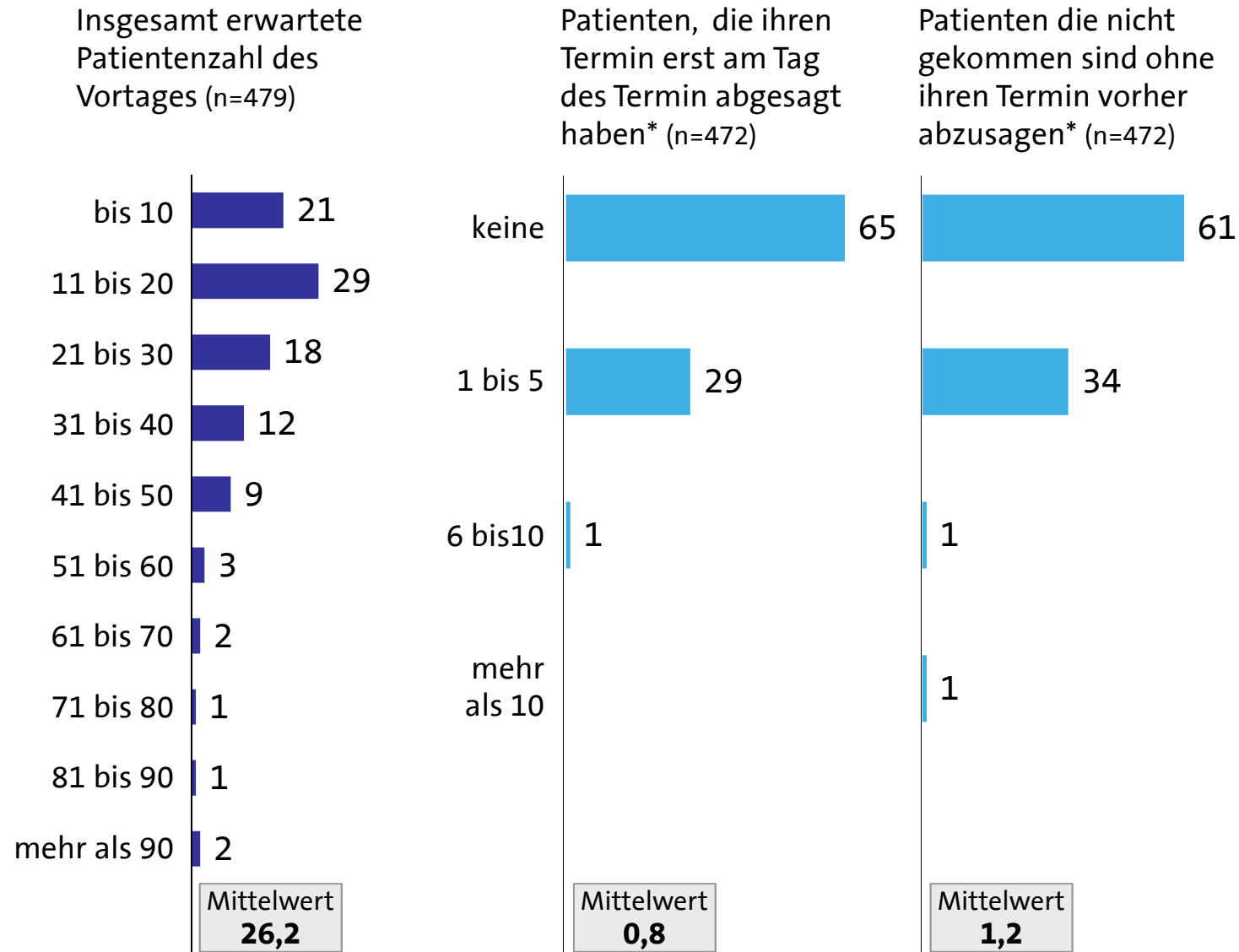


Frage:

- Wie viele Patienten wurden gestern bzw. am vergangenen Freitag laut Terminplanung insgesamt erwartet?
- Wie viele Patienten haben ihren Termin erst gestern bzw. vergangenen Freitag abgesagt?
- Wie viele Patienten sind gestern bzw. vergangenen Freitag nicht gekommen ohne den Termin vorher abzusagen?

Angaben in Prozent der Praxen;
*an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“; Befragte, die am Vortag Patienten erwartet haben.

Erwartete Patienten und Terminabsagen: Hausarztpraxen

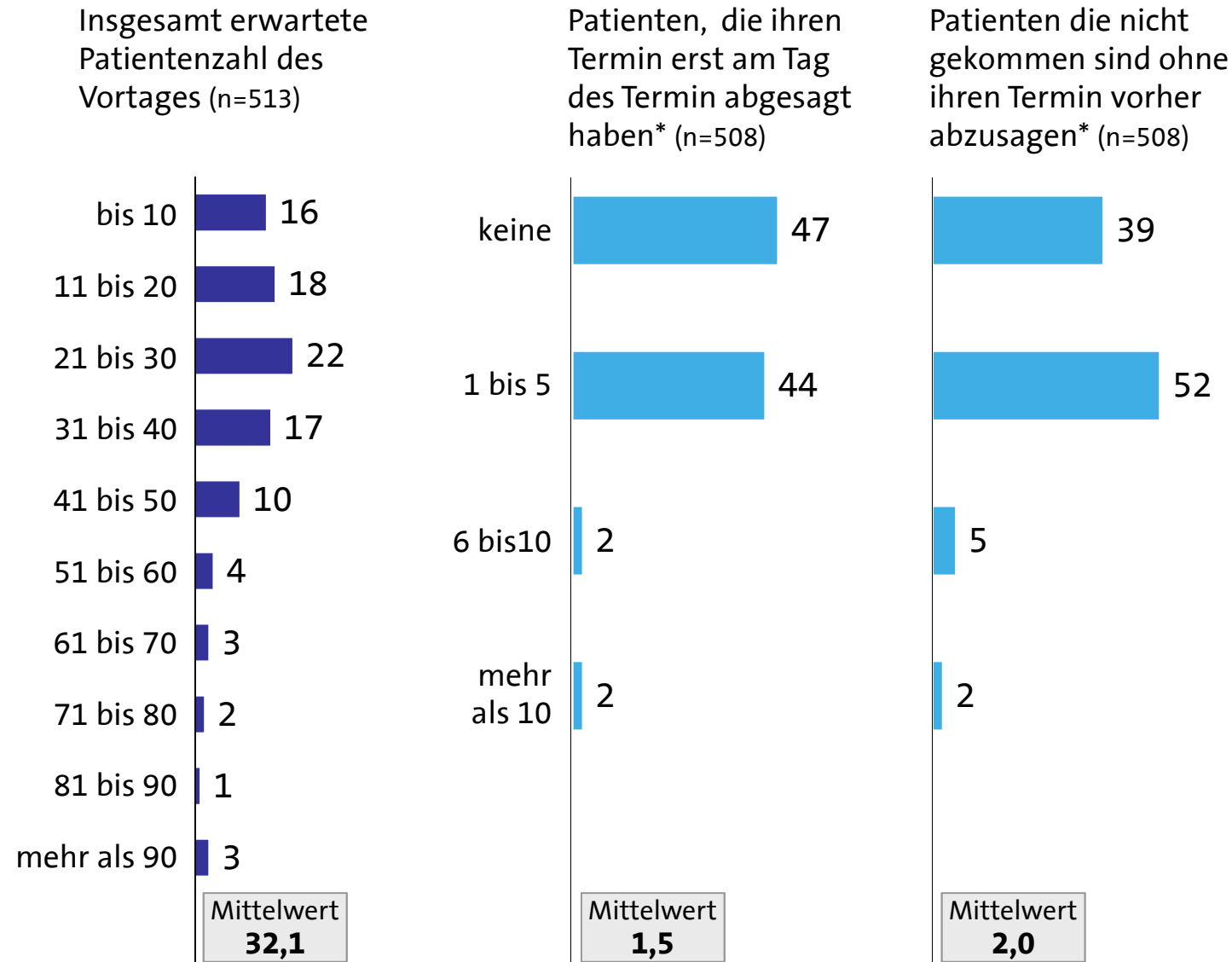


Frage:

- Wie viele Patienten wurden gestern bzw. am vergangenen Freitag laut Terminplanung insgesamt erwartet?
- Wie viele Patienten haben ihren Termin erst gestern bzw. vergangenen Freitag abgesagt?
- Wie viele Patienten sind gestern bzw. vergangenen Freitag nicht gekommen ohne den Termin vorher abzusagen?

Angaben in Prozent der Praxen;
*an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“; Befragte, die am Vortag Patienten erwartet haben.

Erwartete Patienten und Terminabsagen: Facharztpraxen



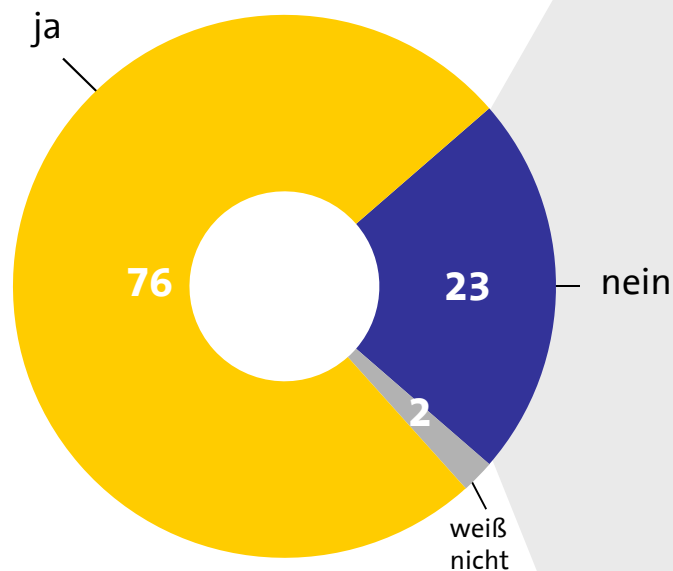
Frage:

- Wie viele Patienten wurden gestern bzw. am vergangenen Freitag laut Terminplanung insgesamt erwartet?
- Wie viele Patienten haben ihren Termin erst gestern bzw. vergangenen Freitag abgesagt?
- Wie viele Patienten sind gestern bzw. vergangenen Freitag nicht gekommen ohne den Termin vorher abzusagen?

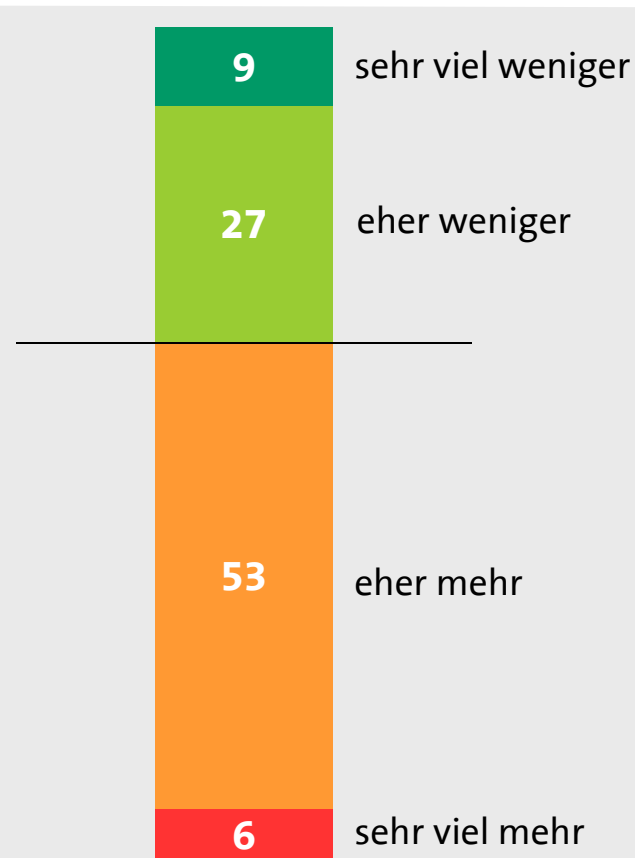
Angaben in Prozent der Praxen;
*an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“; Befragte, die am Vortag Patienten erwartet haben.

Einschätzung zum Umfang der nicht wahrgenommenen Terminen: Erhobene Terminalsituation bei drei von vier Praxen typisch

Es war ein durchschnittlicher Tag in Bezug auf nicht wahrgenommene Termine*
(n=1.005)



In der Regel sind es** ...
(n=227)



Fragen:

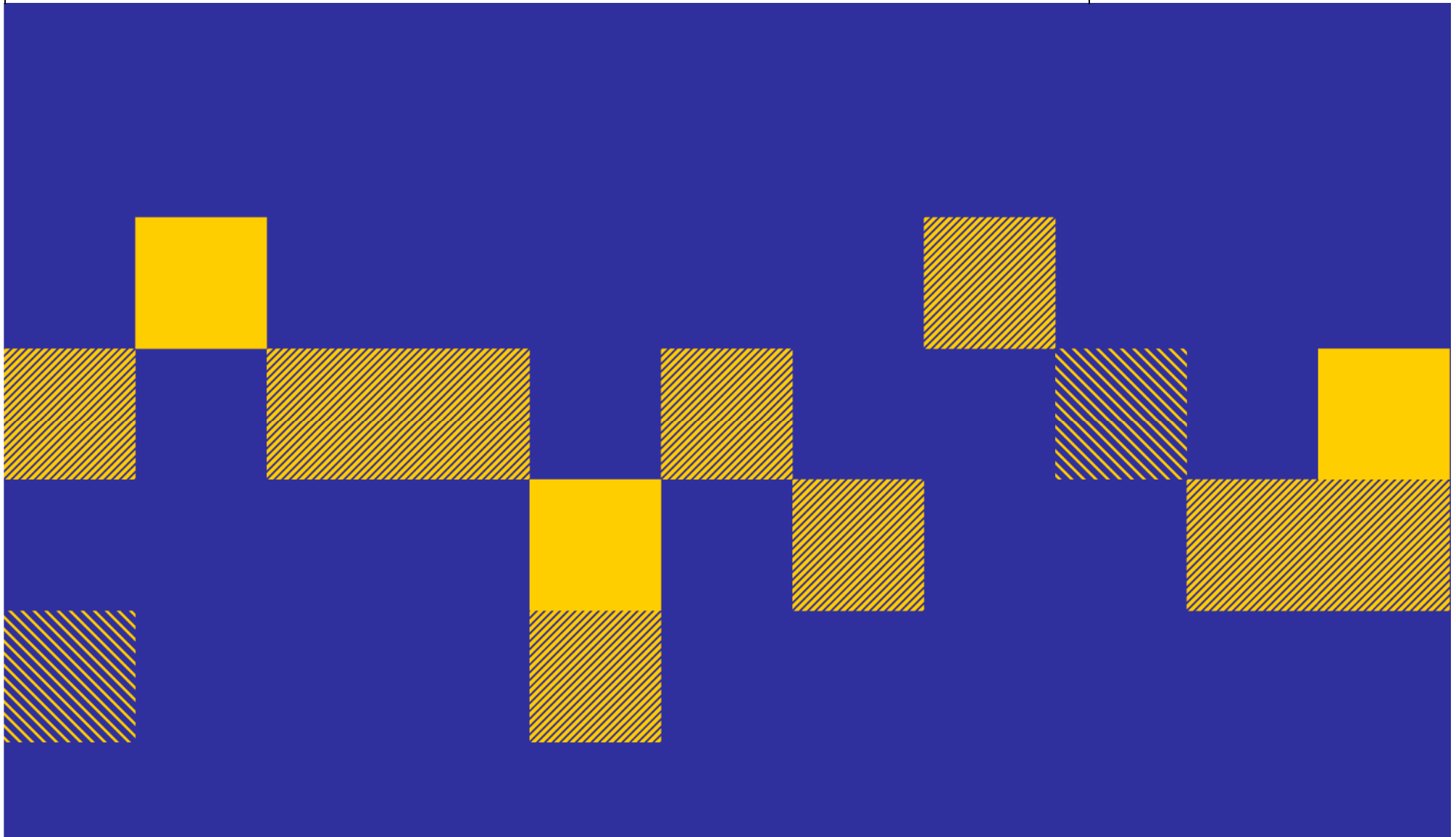
- Was würden Sie sagen, war gestern bzw. vergangenen Freitag ein durchschnittlicher Tag was die Anzahl der nicht wahrgenommenen Termine betrifft?
Dabei ist es egal ob die Termine gar nicht oder erst am Tag des Termins abgesagt wurden.
- Was würden Sie sagen, werden in der Regel an einem durchschnittlichen Tag sehr viel mehr, eher mehr, eher weniger oder sehr viel weniger Termine als gestern bzw. vergangenen Freitag nicht wahrgenommen, egal ob sie gar nicht oder erst am Tag des Termins abgesagt werden?

Angaben in Prozent der Praxen;
*Befragte, die am Vortag Patienten erwartet haben.
** an 100% Fehlende: „weiß nicht/
kann ich nicht beurteilen“

Allgemeine, subjektive Einschätzung Terminsituation insgesamt



Kassenärztliche
Bundesvereinigung

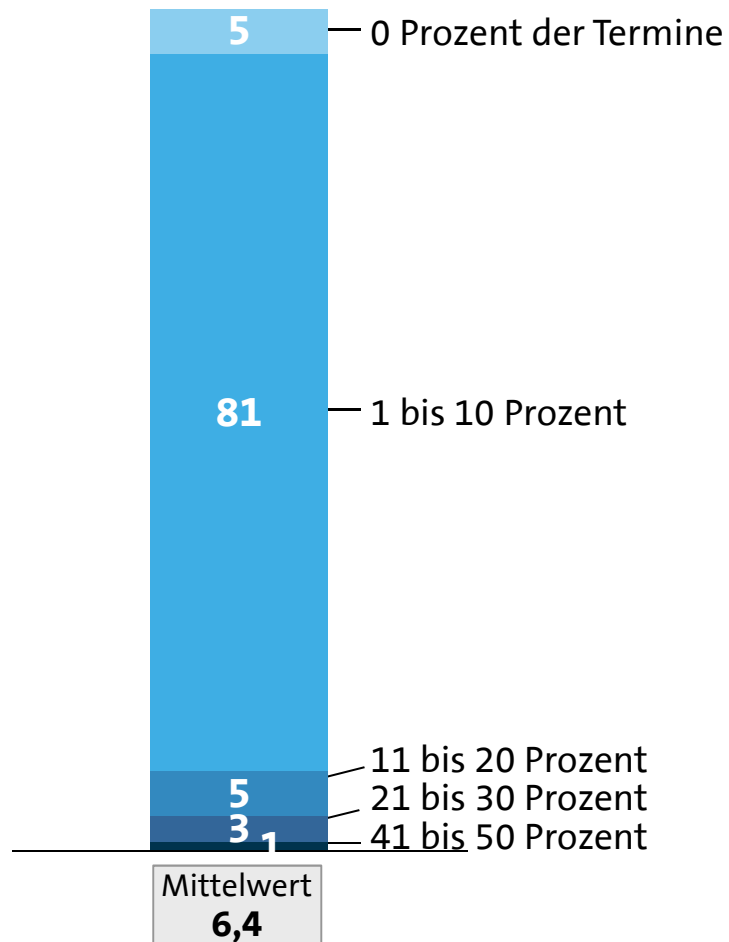


Anteil der Praxen mit nicht wahrgenommenen Termine: insgesamt Kurzfristig abgesagt oder nicht wahrgenommen ohne Absage

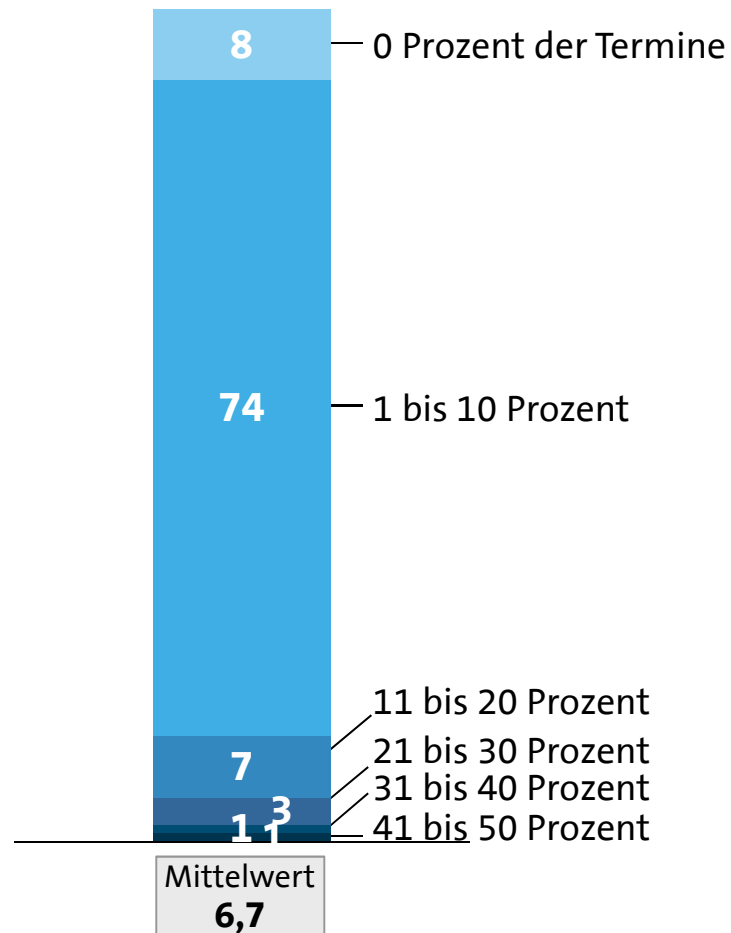


Kassenärztliche
Bundesvereinigung

prozentual kurzfristig
abgesagte Termine



prozentual nicht wahr-
genommene Termine
ohne Absage



Fragen:

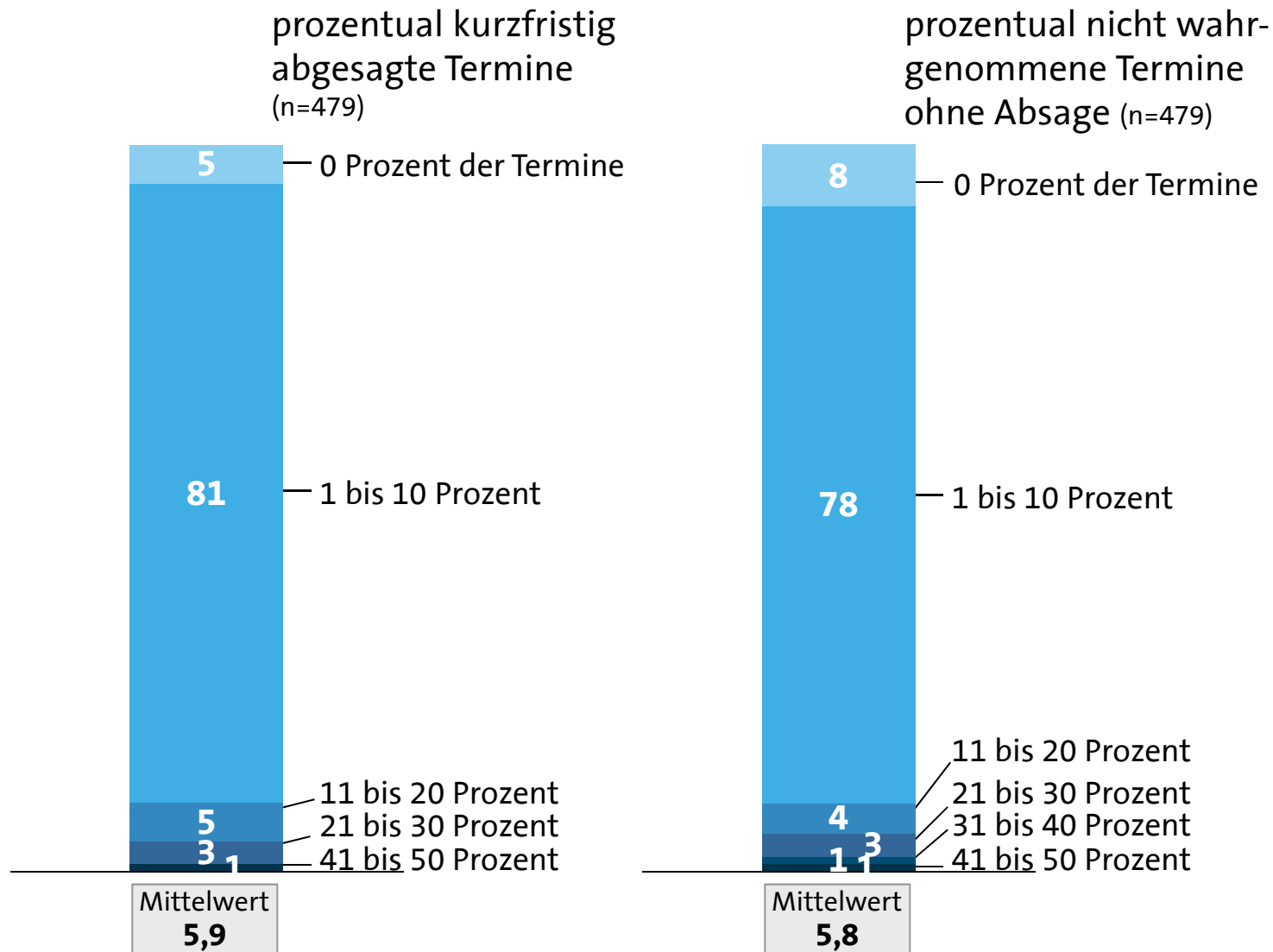
- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag kurzfristig, also am Tag des Termins, von Patienten abgesagt? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?
- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag nicht abgesagt, aber die Patienten kommen trotzdem nicht? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016; an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht
beurteilen“

Anteil der Praxen mit nicht wahrgenommenen Terminen: HA-Praxen Kurzfristig abgesagt oder nicht wahrgenommen ohne Absage



Kassenärztliche
Bundesvereinigung

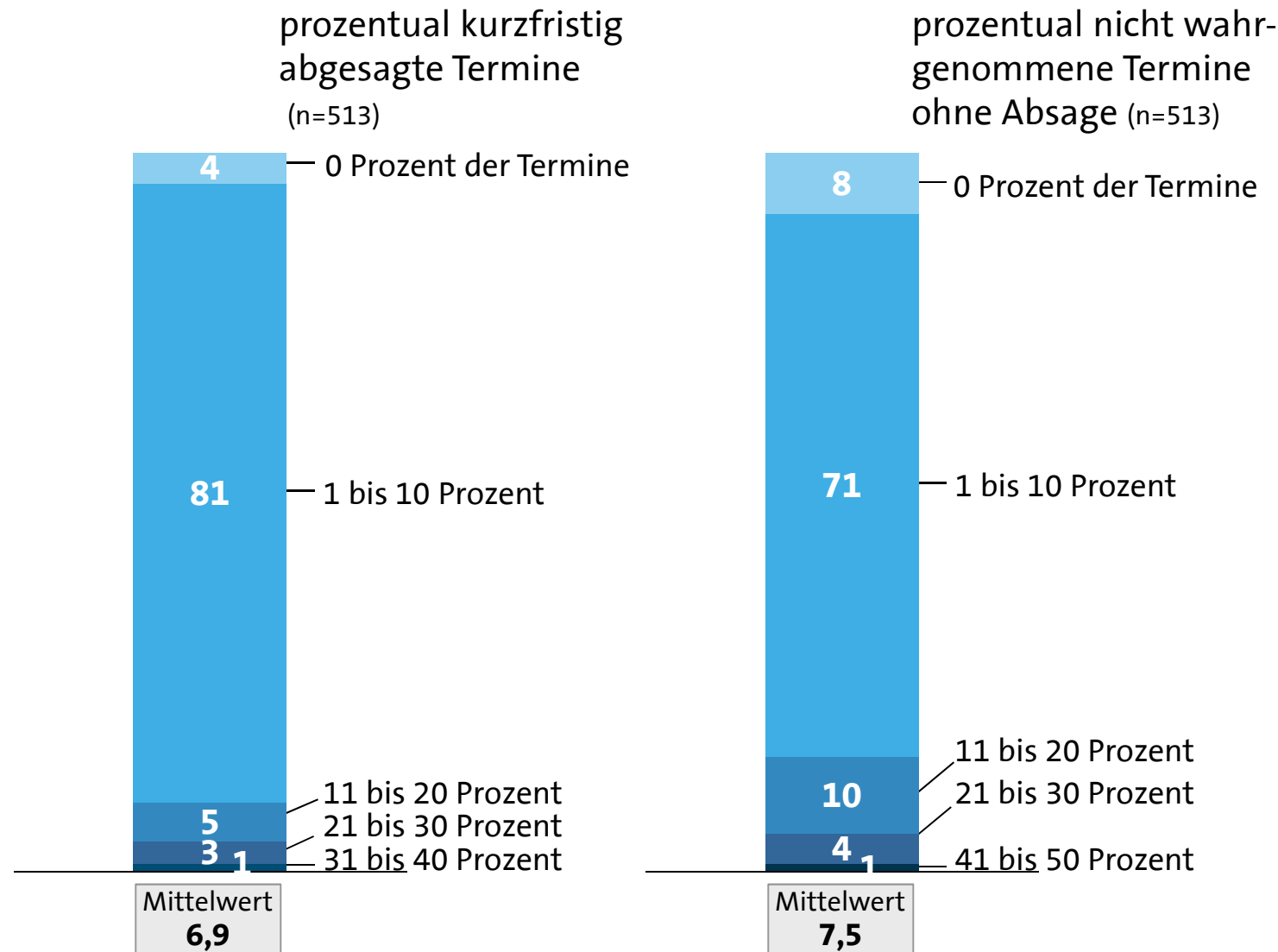


Fragen:

- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag kurzfristig, also am Tag des Termins, von Patienten abgesagt? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?
- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag nicht abgesagt, aber die Patienten kommen trotzdem nicht? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=479; an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht
beurteilen“

Anteil der Praxen mit nicht wahrgenommenen Terminen: FA-Praxen Kurzfristig abgesagt oder nicht wahrgenommen ohne Absage

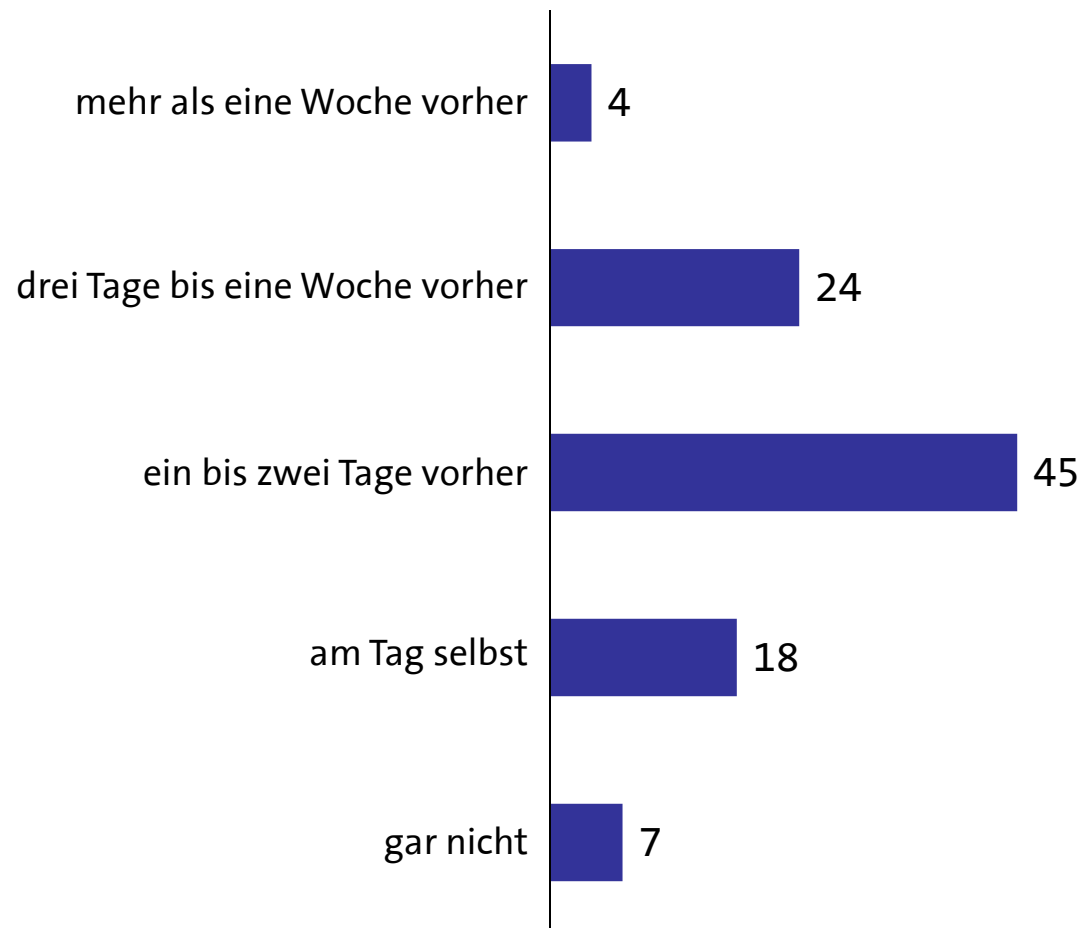


Fragen:

- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag kurzfristig, also am Tag des Termins, von Patienten abgesagt? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?
- Wie viele der eingeplanten Termine werden an einem durchschnittlichen Tag nicht abgesagt, aber die Patienten kommen trotzdem nicht? Können Sie das bitte in Prozent schätzen?

Angaben in Prozent der Praxen; n=513; an 100% Fehlende: „weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“

Typischer Zeitpunkt bei Terminabsagen: Bei knapp der Hälfte der Praxis ein bis zwei Tage vorher



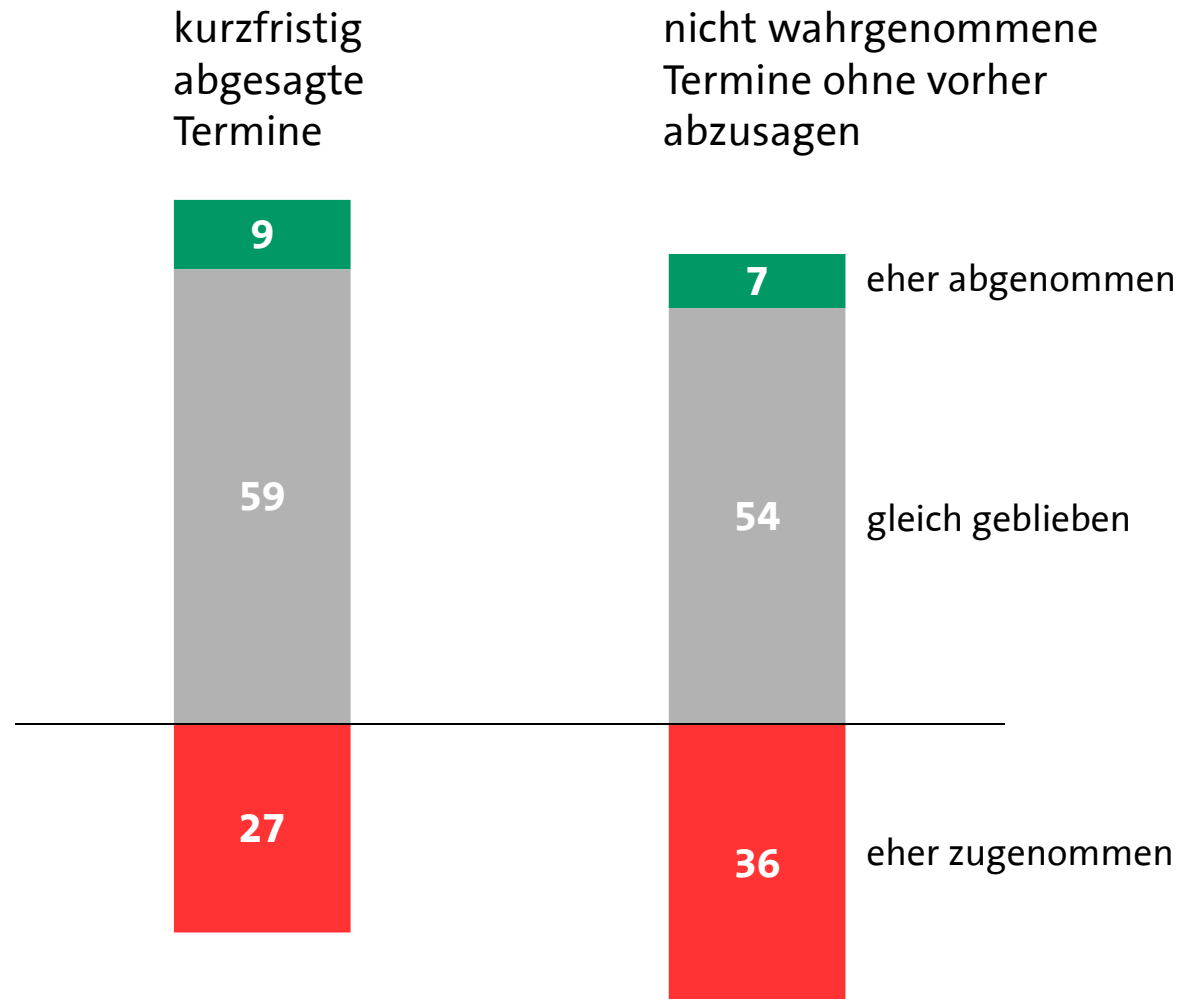
Frage:

- Und wie ist ihre Erfahrung?
Wann sagen Patienten ihren Termin in der Regel ab?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016; an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht
beurteilen“

Entwicklung nicht wahrgenommener Termine: insgesamt

Im Verlauf der letzten zwei Jahre Zunahme zu beobachten

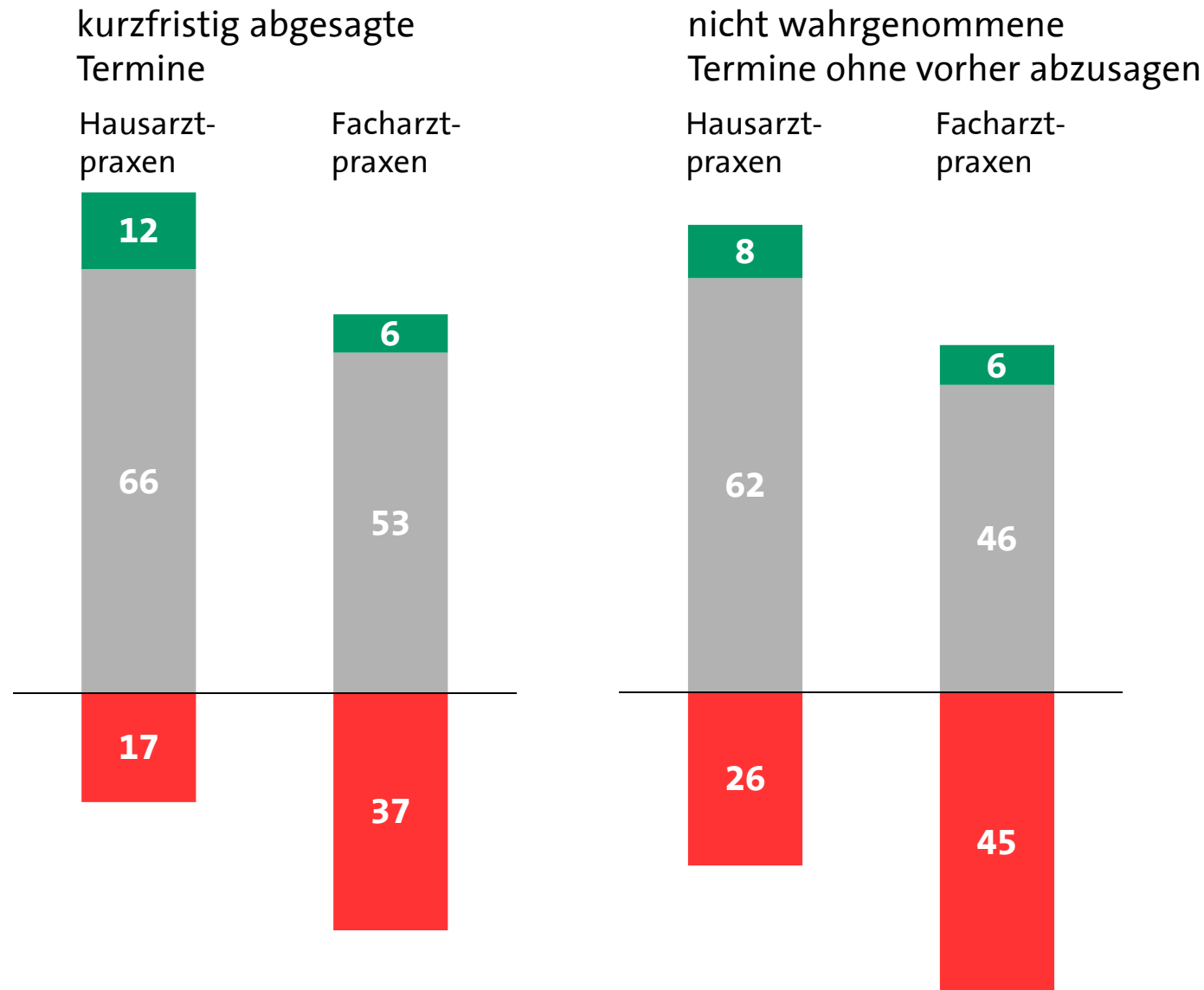


Frage:

- Wie würden Sie es einschätzen? Hat der Umfang kurzfristig, d.h. am selben Tag abgesagter Termine in den letzten zwei Jahren eher zugenommen, ist er gleichgeblieben oder hat er eher abgenommen?
- Und wie ist Ihre Einschätzung zu Terminen, die Patienten nicht wahrnehmen ohne vorher abzusagen? Hat der Umfang in den letzten zwei Jahren eher zugenommen, ist er gleichgeblieben oder hat er eher abgenommen?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016; an 100% Fehlende:
„weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“

Entwicklung nicht wahrgenommener Termine: HA-/FA-Praxen Insbesondere Facharztpraxen sehen Zunahme



Frage:

– Wie würden Sie es einschätzen? Hat der Umfang kurzfristig, d.h. am selben Tag abgesagter Termine in den letzten zwei Jahren eher zugenommen, ist er gleichgeblieben oder hat er oder eher abgenommen?

– Und wie ist Ihre Einschätzung zu Terminen, die Patienten nicht wahrnehmen ohne vorher abzusagen? Hat der Umfang in den letzten zwei Jahren eher zugenommen, ist er gleichgeblieben oder hat er oder eher abgenommen?

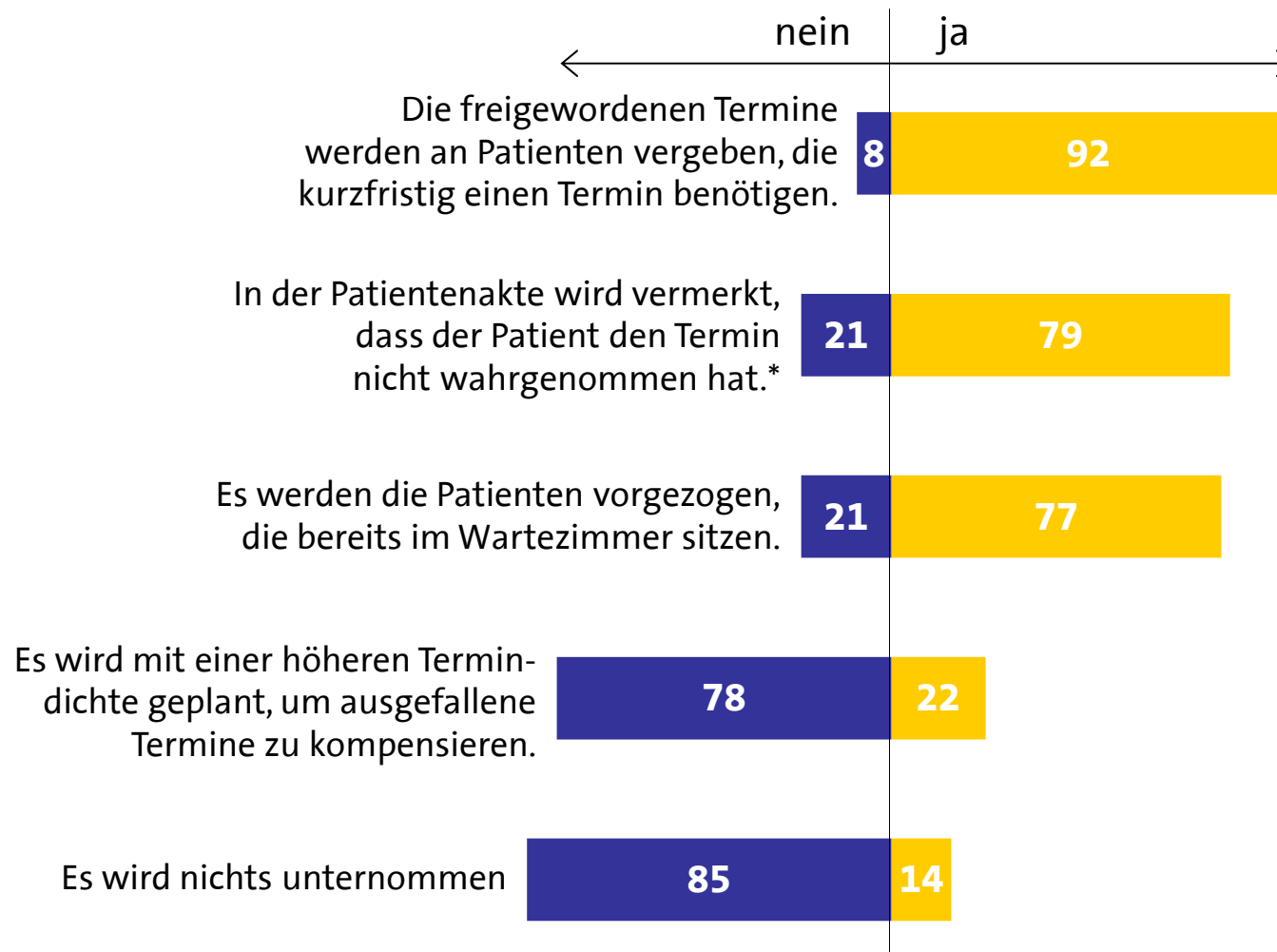
- eher abgenommen
- gleich geblieben
- eher zugenommen

Angaben in Prozent der Praxen; n=479 (Hausarztpraxen), n=513 (Facharztpraxen); an 100% Fehlende: „weiß nicht/kann ich nicht beurteilen“

Umgang mit nicht wahrgenommenen Terminen: Einschieben von anderen Patienten an erster Stelle



Kassenärztliche
Bundesvereinigung

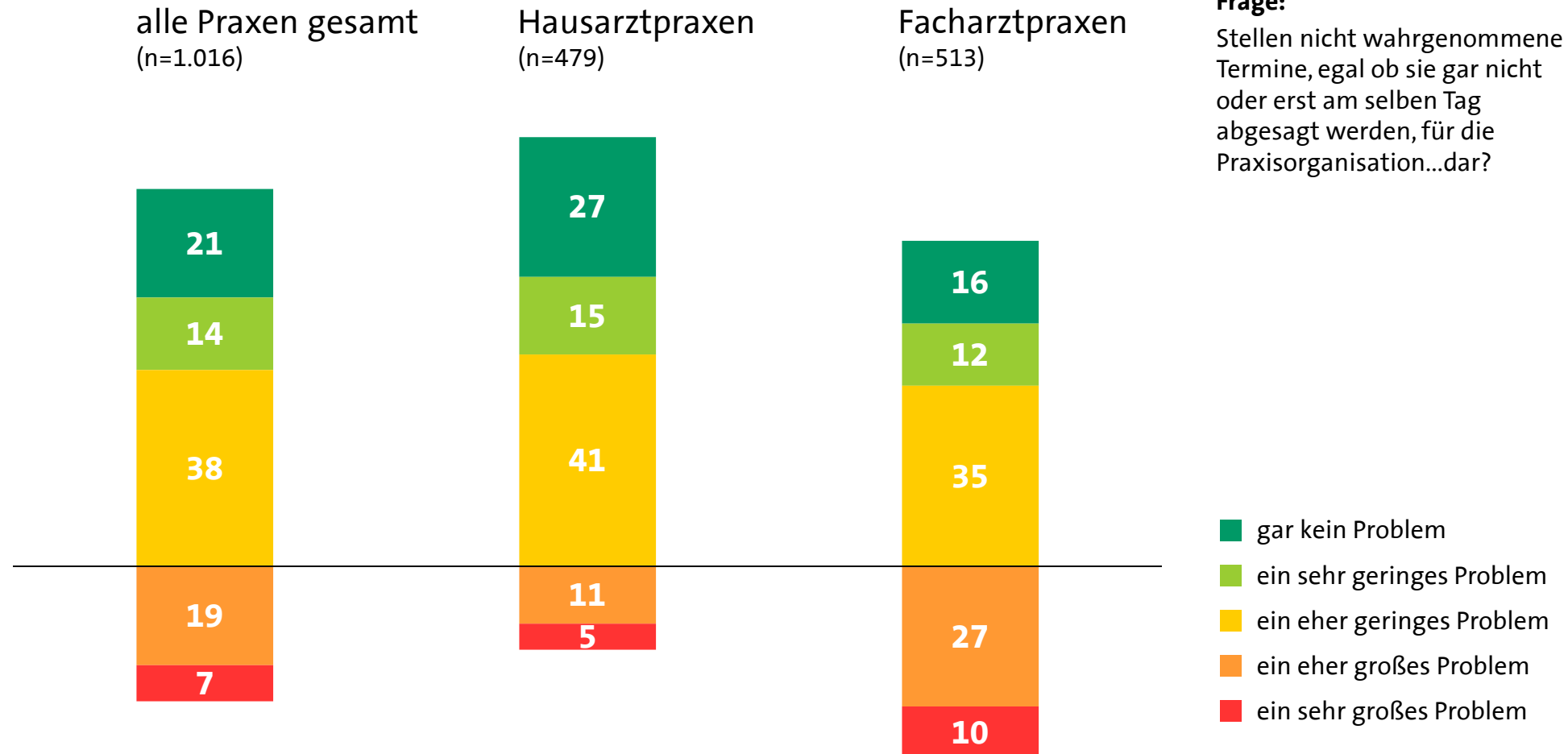


Frage:

Wie gehen Sie in Ihrer Praxis insgesamt mit Terminen um zu denen der Patient nicht kommt – und entweder gar nicht oder erst am Tag des Termins absagt?

Angaben in Prozent der Praxen;
n=1.016;
an 100% Fehlende: „weiß nicht/
kann ich nicht beurteilen“;
*(n=970) Frage wurde ab 15.07.
erhoben.

Problemeinschätzung zu nicht wahrgenommenen Terminen: Mehrheit der Praxen schätzt die Situation als geringes Problem ein



Angaben in Prozent der Praxen;
an 100% Fehlende: weiß nicht/
kann ich nicht beurteilen

Ansprechpartner



infas

Johannes Leinert
Senior-Projektleiter

Tel. 0228/38 22-415
Fax 0228/31 00 71
E-Mail j.leinert@infas.de

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn
www.infas.de