



Digitalisierung der Arztpraxis: Was zu beachten ist, damit Online-Terminvereinbarungen die No-Show-Rate reduzieren

Von IFABS

Erstellt am 24 Jul 2018 - 06:30

Quelle: <http://ow.ly/NXgy30l5xPe> [1]

Worum es geht

Terminvereinbarungen über das Internet sind für Praxisteam und Patienten gleichermaßen hilfreich. Doch viele Praxisbetriebe verschenken die Vorteile und verärgern Patienten durch eine unzureichende Praxisorganisation.

Ärgernis Terminausfall

Sie sind nicht nur ärgerlich, sondern verursachen auch Kosten und stören den Praxisbetrieb: die sog. No-Shows, d. h. Termine, zu denen Patienten ohne Absage nicht erscheinen. Ihre Auswirkungen hängen von der Art der geplanten Betreuung ab: sollen nur in aller Kürze Laborergebnisse besprochen werden, macht sich der einzelne Terminausfall kaum bemerkbar, ist allerdings eine Darmspiegelung geplant, stellt sich die Situation bereits ganz anders dar. Und natürlich bleibt auch eine Häufung der Ausfälle von Kurzterminen auf Dauer nicht ohne Auswirkungen. Gegen No-Shows lässt sich jedoch eine Menge tun, u. a. existiert auch ein digitaler Ansatz, die Online-Terminvereinbarung.

Die Online-Terminvereinbarung hilft, wenn...

Eine Auswertung von Praxisanalysen (Methode: Valetudo Check-up© „Praxismanagement“) zum Zusammenhang von No Shows und Online-Terminvereinbarungen erbrachte in diesem Zusammenhang ein interessantes Ergebnis, das u. U. auch Skeptiker digitaler Lösungen zumindest zum Nachdenken bringen wird: die Anzahl von No Shows ist bei Arztpraxen mit Online-Terminbuchungsoptionen um mehr als die Hälfte geringer als in anderen Praxen. Der Grund: Patienten empfinden aufgrund der elektronischen Registrierung ihrer Termine eine deutliche höhere Verbindlichkeit des Erscheinens bzw. eine ausgeprägtere Pflicht zur Benachrichtigung als potentielle Praxisbesucher, die ihre Vereinbarungen telefonisch getroffen haben. Aber: diese Quote wird nur in solchen Praxen erzielt, die parallel über eine funktionierende Praxisorganisation verfügen, denn Praxisteam, die Termintreue erwarten, müssen grundsätzlich zunächst Termintreue liefern, unabhängig davon, welche Terminvereinbarungs-Technik sie einsetzen. Und genau hier existiert gegenwärtig noch ein gravierendes Defizit in vielen Betrieben.

Die Hollywood-Fassade

Wenn Online-Bucher zu der vereinbarten Zeit erscheinen, treffen sie häufig auf ein unprofessionelles und frustrierendes Follow-up: die Praxisorganisation mit überlangen Wartezeiten und unkoordinierten Abläufen. Der Grund: die Internet-Option wurde nicht integriert, sondern einfach vorgeschaltet. In diesen Fällen ist die Patienten-Unzufriedenheit über die unzureichenden Abläufe sogar noch ausgeprägter, denn das Internet-Angebot weckt falsche Erwartungen und suggeriert eine Präzision, die nicht eingelöst wird.

Sorgenkind Praxisorganisation

Die Qualität des analogen Praxismanagements besitzt damit für den Nutzen der Digitalisierungs-Lösung „Online-Terminvereinbarung“ eine Flaschenhals-Funktion. Wie ausgeprägt das Follow-up-Problem ist, zeigen zwei Zahlen: in deutschen Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 46,8% der für eine reibungslos funktionierende Praxisorganisation notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt, die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 58,3% der



Anforderungen und Wünsche. Und selbst in Betrieben, in denen die Teams akut keine Beeinträchtigung ihrer Arbeit verspüren, existieren häufig organisatorische Risikofaktoren, die mittel- bis langfristig zu Problemen führen.

Das Angebot als Veränderungs-Chance

Andererseits ist auch festzustellen: mit Hilfe einer einfachen Praxismanagement-Analyse lassen sich in jeder Praxis im Mittel 38 Verbesserungsmöglichkeiten finden, die in Eigenregie umsetzbar sind und die Organisationsqualität spürbar verbessern. So sollte jedes Praxisteam, das über die Einführung einer Online-Buchung nachdenkt, ihr Projekt als Kick-Off für eine grundsätzliche Optimierung der Praxisorganisation nutzen, um in der Folge die eigene Arbeitsbelastung deutlich zu senken und gleichzeitig die Patientenzufriedenheit spürbar zu steigern.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:36): <http://medkom24.eu/node/23336>

Links:

[1] <http://ow.ly/NXgy30l5xPe>