



Online-Terminvereinbarung in Arztpraxen: Der Recollection-Effekt

Von *IFABS*

Erstellt am 23 Nov 2016 - 07:42

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2geygnI> [1]

Wie zufrieden sind Patienten mit dem Konzept der Online-Terminsprechstunde?

Die Antwort ist auf der Basis von Valetudo Check-up-Analysen zweigeteilt: die Praxisbesucher sind sehr zufrieden mit den technischen Reservierungssystem-Möglichkeiten und unzufrieden mit der nachfolgenden Umsetzung in den Praxisbetrieben. So gibt es an der Bereitstellung entsprechender Angebote auf den Praxis-Homepages und der Bedienung kaum etwas auszusetzen, die Termin-Realisierung bietet jedoch Anlass für eine Vielzahl von deutlichen Kritikpunkten, denn die Wartezeiten („Unpünktlichkeit“) bei Online-Terminen unterscheidet sich nicht von den anderen Verfahren der Termin-Optionierung.

Defizite in der Einlösung des Leistungsversprechens

Systemisch ist der Umsetzungs-Prozess der eigentlichen Vereinbarung und damit den Programmen nicht zuzurechnen. Andererseits ist die aus der Buchung resultierende Terminbestätigung ein Leistungsversprechen der Praxen, dessen Einhaltung mehr oder weniger bedingungslos erwartet wird, da man häufig auch noch eine Bestätigung per E-Mail erhält. Bucht ein Patient über das Netz, ist seine Erwartungshaltung an die Pünktlichkeit der Behandlung in der Praxis – wie eine Exploration zeigte – deutlich ausgeprägter als bei telefonischer Fixierung. Werden die Erwartungen nicht erfüllt, kehren, entsteht Unzufriedenheit und der Rückbesinnungs-Effekt (Recollection) greift: die Patienten nutzen wieder die Methode der persönlichen Vereinbarung, da sie hoffen, durch den direkten Kontakt doch eine bessere Einhaltung erzielen zu können, selbst wenn sie vorher ganz andere Erfahrung gemacht haben.

Fehleinschätzungen führen zu Fehlentscheidungen

Hierdurch sinkt in der Konsequenz die Nutzungs-Rate der Online-Terminvereinbarung spürbar. Da die meisten Praxisteams organisatorische Probleme im Außenbereich ihrer Betriebe suchen, sieht es für sie so aus, als ob das Interesse der Patienten an der netzbasierten Buchung gesunken ist. Diese Fehleinschätzung kann dann leicht zu Fehlentscheidungen in Form einer Abschaffung des jeweiligen Systems führen, denn die Kosten (bei Fremdlösungen) erscheinen nicht mehr adäquat.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 02:08): <http://medkom24.eu/node/21933>

Links:

[1] <http://bit.ly/2geygnI>