



Online-Terminvereinbarung in Arztpraxen: Eine digitale Win-Win-Situation für Praxisteams und Patienten

Von *IFABS*

Erstellt am 27 Mär 2017 - 06:43

Systeme, die Arztpraxen das Angebot von Online-Terminvereinbarungen bieten, sind keine Mode-Erscheinung, sondern ein hocheffizientes Instrument, Patientenbindung und Bestellorganisation zu optimieren.

Gegen Arbeitsdruck und für Arbeitsentlastung

Mit dem Angebot der Möglichkeit, Termine online buchen zu können, entsprechen Praxisteams nicht nur dem Wunsch einer wachsenden Anzahl von Patienten, sondern entlasten gleichzeitig ihre Organisation:

- (1) Internet-Buchungen reduzieren das Telefonaufkommen an der Rezeption – in Abhängigkeit von der Patientenstruktur – deutlich. Das führt gleichzeitig zu einer spürbaren Senkung des Arbeitsdrucks und der subjektiv empfundenen Stressbelastung durch anhaltendes Telefonklingeln.
- (2) Gleichzeitig wird – bei professionellen Buchungs-Systemen – Arbeitskapazität freigesetzt, denn die Erhebung aller relevanten Informationen der Patienten und die Zuordnung des passenden Sprechstunden-Typs erfolgen automatisch.
- (3) Nicht zuletzt steigt mit der Einführung von Online-Buchungen auch die Termintreue der Patienten, die die eine größere Verpflichtung empfinden, ihre gebuchten Termine auch wahrzunehmen. Ideal ist es, wenn das System eine SMS- oder E-Mail-Erinnerung ermöglicht, mehr No-Show-Prävention ist nicht möglich.

MFA machen Fehler bei der telefonischen Vereinbarung

Dieses Angebot wissen nicht nur Patienten zu schätzen, die nun jederzeit ohne Zeitaufwand einen Termin erhalten, sondern vor allem auch die Medizinischen Fachangestellten, die sehr viel Zeit mit der Terminberatung von Praxisbesuchern verbringen. Teilweise liegt das aber auch an einer falschen Gesprächstechnik, beispielsweise in der Form, dass Patienten gefragt werden, wann sie kommen möchten statt ihnen konkrete Termine anzubieten. Aber auch Vielredner und ausufernder Smalltalk, die nicht gestoppt werden, verlängern die Gespräche unnötig.

Online-Buchungsmöglichkeiten benötigen Marketing

Mitarbeiterinnen reagieren oft skeptisch, wenn sie sich ihre Patienten als Online-Bucher vorstellen sollen. Allerdings ist die Überraschung nach Einführung eines solchen Systems immer wieder groß, wie viele Patienten an Internet-Buchungen interessiert sind und sie auch nutzen. Deshalb ist es wichtig, das Prinzip prominent und kontinuierlich zu bewerben, auf der Homepage, in der Praxisbroschüre, im Wartezimmer und natürlich immer wieder als Hinweis in den Patientengesprächen.

Zusätzlich: Mehr Aufmerksamkeit für die Praxis-Homepage

Gleichzeitig lenkt die Online-Buchung auch mehr Patienten auf die Praxis-Homepage und man erhält so die Möglichkeit, diese über aktuelle Informationen, z. B. Gesundheits-Tipps, und Downloads an die Praxis zu binden.



Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema: <http://bit.ly/2nYuQgV> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:51): <http://medkom24.eu/node/22223>

Links:

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