



Online-Terminvereinbarung: Ohne ein funktionierendes Praxismanagement wird das Angebot für Haus- und Fachärzte zum Rohrkrepieler

Von IFABS

Erstellt am 4 Feb 2019 - 07:41

Worum es geht

Arztpraxen mit einer unzureichenden Praxisorganisation, die Online-Terminvereinbarungen anbieten, erhalten hierdurch noch schlechtere Patienten-Bewertungen.

Patienten möchten Termine online buchen

Die Auswertungen der Valetudo Check-ups©-Untersuchungen „Praxismanagement“ und „Patientenzufriedenheit“ zeigen bereits seit längerer Zeit, dass Praxisbesucher sich die Möglichkeit wünschen, über die Praxis-Homepage Termine zu buchen. Inzwischen existiert eine Reihe funktionsfähiger Systeme und auch eine zunehmende Anzahl von Praxisinhabern nutzt dieses Prinzip.

Das Praxismanagement muss funktionieren

Vergleicht man die Patientenzufriedenheit in Betrieben mit schlecht funktionierenden Abläufen vor und nach einer Einführung von Online-Terminbuchungs-Möglichkeiten, fällt auf, dass die Bewertungen in der Follow-up-Untersuchung durchgängig noch negativer ausfallen. Der Grund: aus Sicht der Stamm-Praxisbesucher suggeriert die Internet-Terminvereinbarung mit ihrer Reibungslosigkeit eine Veränderung der gesamten Organisations-Abläufe. Doch spätestens in der Praxis erkennen sie ihren Irrtum und sind enttäuscht. Für Neu-Patienten entsteht zunächst der Eindruck eines vorbildlichen Patientenmanagements, der in der Realität aber nicht eingelöst wird. Hingegen profitieren organisatorisch grundsätzlich gut aufgestellte Betriebe in deutlich positivem Umfang von der Online-Buchungsvariante.

Quelle um weiterführende Informationen: <https://bit.ly/2HQCZii> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:45): <http://medkom24.eu/node/23742>

Links:

[1] <https://bit.ly/2HQCZii>