



Telefonische Terminvereinbarungen führen zu geringerer Patientenzufriedenheit als Online-Buchungen

Von IFABS

Erstellt am 7 Apr 2017 - 06:31

Quelle und weiterführende Informationen :

Bei der Beurteilung des Nutzens, den das ergänzende Angebot einer Online-Terminvereinbarung hat, ist neben der Freisetzung von Arbeitskapazität auch eine deutlich ausgeprägtere Patientenzufriedenheit zu berücksichtigen.

Ungenutzte Vorteile

Ein Großteil der niedergelassenen Ärzte hat sich bislang noch nicht mit der Option beschäftigt, für Terminvereinbarungen der Patienten auch eine Online-Variante auf der Praxis-Homepage anzubieten. Die Vorteile sind jedoch – befragt man die Anwender – durchaus überzeugend, vor allem in Bezug auf die Möglichkeit der Freisetzung von Arbeitskapazität der Medizinischen Fachangestellten. Der Effekt resultiert daraus, dass die Vermittlung und Erhebung aller notwendigen Informationen und die Zuordnung des passenden Sprechstunden-Typs automatisch erfolgen, ohne dass eine Mitarbeiterin hierfür aktiv werden muss.

Internet schlägt Telefon

Eine aktuelle Exploration im Rahmen der Valetudo Praxismanagement-Forschung© erbrachte noch einen weiteren Aspekt: ein Vergleich der Patientenzufriedenheit mit telefonischer und Online-Terminvereinbarung ermittelte für die Internet-Variante ein deutlich besseres Resultat. Liegt der Patient Care Quality Score (PCQS, das Verhältnis aus Zufriedenheit und Anforderungen) für den Telefonkontakt – über alle Fachgruppen betrachtet – bei durchschnittlich 38,7% (Optimum: 100%), rangiert die Online-Variante bei 78,3,1%.

Das Praxistelefon wird nicht als Arbeitsplatz betrachtet

Der Unterschied resultiert aus den Problemen, mit denen Patienten bei der telefonischen Kontaktaufnahme konfrontiert werden: überlange Wartezeiten, nervtötende Warteschleifen, hektische und unfreundliche Mitarbeiterinnen. Eine Ausnahme bilden Arztpraxen,

- die das Telefon als eigenständigen Arbeitsplatz (und nicht als Nebenher-Tätigkeit) betrachten,
- der technisch optimal eingerichtet ist und
- deren Mitarbeiter, die hier tätig sind, professionell geschult wurden.

Hier liegt der PCQS sogar bei 85,3%.

Telefon und Internet sind Partner

Die optimale Strategie für das Terminbuchungs-Angebot besteht darin, beide Bereiche – analog und digital – in einer professionellen Umsetzung zu kombinieren. In jedem Praxis-Zielgruppenbestand finden sich Patienten, die lieber das Telefon nutzen, aber durch Bewerbung der Online-Variante lässt sich diese Gruppe deutlich reduzieren, so dass in der Gesamtsicht die Patientenzufriedenheit und die Arbeitsproduktivität nachhaltig gesteigert werden können.



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am *31 Dez 2020 - 01:44*): <http://medkom24.eu/node/22242>