



Arztpraxis der Zukunft: Professionelle Neupatienten-Konversion mit dem Pre-Initial Contact Questionnaire

Von IFABS

Erstellt am 10 Sep 2015 - 06:23

Sinkende Arzt-Treue der Patienten

Die Bereitschaft von Patienten, Arztpraxen zu wechseln, wenn ihnen Aspekte der Leistungs- und Betreuungsqualität nicht (mehr) zusagen, hat deutlich zugenommen. Dabei gilt: je jünger die Patienten sind, desto größer ist die Wechseldisposition. Für Praxisinhaber, gerade an konkurrenzintensiven Standorten, kommt es darauf an, ihre Arbeit so auszurichten, dass die Fluktuationsquote ihrer Betriebe möglichst gering ist bzw. zwischen Ab- und Zugängen mindestens ein kompensierendes Gleichgewicht hergestellt wird.

Die Anforderungen der potentiellen Patienten frühzeitig kennen

Das gelingt umso besser, je mehr die Praxisleistung den Anforderungen der Patienten entspricht. Neben grundsätzlichen Aspekten, z. B. in Form einer funktionierenden Praxisorganisation mit termingerechter Behandlung, rücken dabei zukünftig vermehrt auch individuelle Patientenanforderungen in den Vordergrund, beispielsweise die Vorliebe für Arztbesuche zu bestimmten Zeiten, aber auch Erwartungen an die Kommunikation (telefonischer und / oder E-Mail-Recall) oder an das Angebot von Zusatzleistungen. Eine solche Individualisierung der Patientenbetreuung wird bereits jetzt durch die Praxis-Verwaltungssysteme der neuen Generation ermöglicht, die eine CRM-basierte Betreuung ohne größeren Zusatzaufwand unterstützen.

Ein Projekt zum Thema

Da es für die dauerhafte Gewinnung von Neupatienten entscheidend ist, den Erstkontakt mit dem Praxisteam möglichst optimal zu gestalten, um so eine schnelle Stamm-Konversion zu erreichen, liegt es nahe, die individuellen Anforderungen dieser Patientengruppe bereits im Vorfeld zu ermitteln. Ein aktuell gestartetes Projekt im Rahmen der „Initiative 100%“ untersucht die Auswirkungen eines solchen Vorgehens. Zu diesem Zweck wird in Zusammenarbeit mit Arztpraxen, die Neupatienten vor ihrem ersten Praxisbesuch Welcome-Packages zuschicken, ein Pre-Initial Contact Questionnaire (PICQ) getestet, mit dessen Hilfe die Anforderungen der potentiellen Patienten erhoben werden. Die ersten Pilot-Tests zeigen, dass bereits das Konzept selbst, sich proaktiv nach den Wünschen der Patienten zu erkundigen, ein äußerst positives Echo erzeugt und damit eine entsprechend ausgebildete Prädisposition für den Erstbesuch schafft.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/10/arztpraxis-der-zukunft-profe...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:29): <http://www.medkom24.eu/node/20630>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/09/10/arztpraxis-der-zukunft-professionelle-neupatienten-konversion-mit-dem-pre-initial-contact-questionnaire/>