



Mehr Zeit für Patienten: Wie Praxisteams durch einen Analog-Digital-Mix bei der Terminvereinbarung Ressourcen freisetzen

Von *IFABS*

Erstellt am 12 Aug 2017 - 06:46

Quelle: <http://ow.ly/qEnP30em6mE> [1]

Praxisteams schaffen sich durch eine Optimierung der telefonischen Terminvereinbarungen in Kombination mit der Nutzung eines Online-Buchungssystems kapazitäts Freiräume für ihre Patientenversorgung. Eine einfache Anleitung beschreibt die Umsetzung.

Segen und Fluch des Telefons

Ständiges Telefonklingeln, das zu Hektik und Stress führt: für viele Medizinische Fachangestellte ist diese Situation tägliche Realität. Ein Großteil der Anrufe dient dabei dazu, die Terminwünsche von Patienten entgegenzunehmen. Die durchschnittliche Dauer dieser Gespräche – über alle Fachgruppen betrachtet – beläuft sich auf knapp zwei Minuten. Bei dreißig Anrufen entfällt hierauf bereits eine Stunde Arbeitszeit.

Entlastung durch Automatisierung

In Anbetracht dieses Aufwands bietet das zusätzliche Angebot einer Online-Terminvereinbarung deutliche Entlastung. Sie wird nicht nur von vielen Patienten gewünscht, sondern spart Zeit, da bei jedem automatisierten Vorgang die sonst notwendigen Aktivitäten der Medizinischen Fachangestellten entfallen. Hinzu kommt, dass manche der Systeme in der Lage sind, später Terminerinnerungen zu verschicken, ebenfalls ohne Zutun des Personals. Diese Zeiten können dann z. B. für die persönliche Patientenbetreuung genutzt werden, gleichzeitig wird die No-Show-Rate reduziert.

Synergie mit der telefonischen Terminabsprache

Wird parallel die telefonische Terminvereinbarung für diejenigen Patienten, die nicht online buchen möchten, in ihrer Umsetzung optimiert, lassen sich weitere Kapazitäten freisetzen. Das Optimierungs-Prinzip besteht hierbei darin, diese Telefonate durch gezielte Fragen auf den Punkt zu bringen und systematisch alle für den Praxisbesuch notwendigen Informationen zu sammeln. Dadurch dauern derartig „aktiv gesteuerte“ Gespräche deutlich kürzer als die passiven, ohne jedoch gehetzt oder unfreundlich zu wirken.

Weiterführende Informationen

Alle Informationen, mit welchen Maßnahmen telefonische Terminvereinbarungen optimiert werden können und was bei der Einführung von Online-Buchungssystemen zu beachten ist, sind in dem E-Book „Best Practices für telefonische und Online-Terminvereinbarungen“ zusammengefasst.



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:45): <http://www.medkom24.eu/node/22564>

Links:

[1] <http://ow.ly/qEnP30em6mE>