



Online-Dates von Patienten in Arztpraxen: Vom Trend zur Leistungsanforderung

Von *IFABS*

Erstellt am 21 Jul 2017 - 06:07

Quelle: <http://ow.ly/GMWf30dNDnC> [1]

Niedergelassene Ärzte sind bei Angeboten zu Online-Terminvereinbarungen bislang äußerst zurückhaltend. Ihnen ist dabei gar nicht bewußt, worauf sie verzichten und wie stark ausgeprägt der Patientenwunsch nach derartigen Angeboten inzwischen ist.

Ärzte erkennen nicht den Nutzen

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. Praxisbetriebe, die das Prinzip konsequent anbieten, profitieren von einer Halbierung der Termin-Anrufe. Hinzu kommt, 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.

Patienten sind mit Online-Terminen zufriedener

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%.

Die Image-Bildung wird unterstützt

Hinzu kommt: das Angebot unterstützt die Image-Bildung von Arztpraxen deutlich. Vor allem Dimensionen wie „Fortschrittlichkeit“, „Serviceorientierung“ und „Patientenfreundlichkeit“ sind in Praxen mit entsprechenden Leistungen deutlich stärker ausgebildet.

Patienten wollen Online-Dates

Im Rahmen von Valetudo Check-up©- Untersuchungen wurde die Patienten in Praxisbetrieben ohne ein Online-Angebot gefragt, ob sie sich – neben anderen Leistungen – auch für die Möglichkeit interessieren, ihre Praxisbesuche über das Internet vorzubereiten. Knapp 60% der Befragten, verteilt über alle demographischen Klassen und Merkmale, bejahten die Frage.

Weiterführende Informationen und Hilfestellungen zum Thema

Das E-Ratgeber „Best Practices für telefonische und Online-Terminvereinbarungen“ zeigt niedergelassenen Ärzten, mit welchen Maßnahmen sie telefonische Terminvereinbarungen mit ihren Patienten optimieren und was bei der Einführung von Online-Buchungssystemen zu beachten ist.



- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:50): <http://www.medkom24.eu/node/22518>

Links:

[1] <http://ow.ly/GMWf30dNDnC>