



Online-Terminmanagement & Co.: Der große Irrtum von Haus- und Fachärzten

Von *IFABS*

Erstellt am 26 Sep 2019 - 06:52

Worum es geht

Viele Praxisinhaber lehnen Digital-Services wie Online-Termine oder Praxis-Apps ab, weil sie annehmen, dass ihre Praxisbesucher hieran kein Interesse haben. Doch kaum ein Arzt kennt – wie die Ergebnisse einer Exploration zeigen – die tatsächlichen Anforderungen.

Patientenbefragungen zeigen den Irrtum

„Wir haben nur ältere Patienten, die nutzen keine Digital-Angebote!“. Auf diese und ähnliche Ansichten stößt man in Gesprächen mit Praxisinhaber häufig. Erweitert man jedoch Patientenbefragungen – wie in einer Exploration umgesetzt – um eine Erkundung der Wünsche zu digitalen Angeboten, ergibt sich ein völlig anderes Bild: knapp 70% der Praxisbesucher haben konkrete Vorstellungen über Digital-Leistungen der von ihnen besuchten Praxen, die bei W-LAN im Wartezimmer beginnen und bei dem Austausch von Vital-Daten aus Wearables enden. Die Schätzungen der Ärzte, die diese vor Beginn der Befragungen zum Anteil der Interessenten abgaben, lagen hingegen nur bei 10%.

Chancen bleiben ungenutzt

Diese Fehleinschätzung verhindert, dass sowohl Service-wirksame Optionen wie auch Ansätze, die die Praxisorganisation unterstützen, zum Einsatz kommen und damit einfach zu realisierende Optionen zur Verstärkung der Patientenorientierung, aber auch zur Erhöhung von Effizienz und Produktivität, ungenutzt bleiben.

Das Best Practice-Tool

Der Valetudo Check-up© „Patientenzufriedenheit Arztpraxis“ mit Digitalinteresse- und Service-Abfrage bietet niedergelassenen Ärzten und ihren Teams eine Wichtigkeits-Zufriedenheits-Betrachtung der Leistungsqualität ihrer Arbeit aus Sicht der Praxisbesucher, ergänzt durch einen zweifachen Benchmarking-Vergleich. Die Analyse untersucht gleichzeitig die von den Patienten empfundene Service-Qualität, die für Praxisbesucher bei der Bewertung von Praxisbetrieben immer wichtiger wird. Die aus der Untersuchung resultierende Praxis-Expertise beschreibt die Stärken und Schwächen der Tätigkeit und zeigt bislang ungenutzte Optimierungsmöglichkeiten auf. Zum Angebot: <https://bit.ly/2MNCDB6> [1]

Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill

Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS)

E-Mail: post@ifabs.de [2]

Telefon: +49-211451329 (Voice Mail)

Telefon: +49-15234191376

Post: IFABS / Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill, Homberger Str. 18, 40474 Düsseldorf.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:41): <http://www.medkom24.eu/node/24298>

Links:

[1] <https://bit.ly/2MNCDB6>

[2] <mailto:post@ifabs.de>