



Online-Terminvereinbarungen in Arztpraxen: Free up your capacities!

Von *IFABS*

Erstellt am 29 Mär 2017 - 06:13

Niedergelassene Ärzte begegnen dem System der Online-Terminvereinbarung bislang äußerst skeptisch. Doch ein Blick auf die Vorteile für die tägliche Arbeit lohnt.

Praxisinhaber in Abwarte-Haltung

Wie bei den meisten derzeit verfügbaren Digitalisierungs-Möglichkeiten für das Praxismanagement ist auch bei der Online-Terminvereinbarung die Nutzung durch niedergelassene Ärzte bislang noch auf einem sehr geringen Niveau. Die Gründe hierfür sind vielfältig, doch es existiert eine Reihe von Aspekten und Optionen, die Praxisinhaber dazu veranlassen können, sich mit dem Thema doch einmal näher zu beschäftigen, da die Arbeitsproduktivität und der Praxiserfolg deutlich verbessert werden können.

Schaffung von Freiräumen

Ein Grund ist die Möglichkeit, durch die Verwendung professioneller Buchungs-Systeme Arbeitskapazität freizusetzen, denn bei jeder Terminvereinbarung, die online erfolgt, entfallen die sonst notwendigen Aktivitäten einer Medizinischen Fachangestellten. Dauert ein durchschnittliches Terminvereinbarungs-Telefonat knapp zwei Minuten, wird bei dreißig derartigen Anrufen durch eine Online-Abwicklung bereits eine Stunde Arbeitszeit eingespart. Hinzu kommt, dass viele der Systeme in der Lage sind, später automatisiert Terminerinnerungen zu verschicken, ebenfalls ohne Zutun des Personals.

Deutliche Qualitätssteigerung

Die Arbeit einer Medizinischen Fachangestellten gliedert sich in drei zentrale Aktivitäts-Bereiche:

- „A“-Aktivitäten bestehen aus der persönlichen medizinischen Betreuung von Patienten, im Durchschnitt (mit entsprechenden Fachrichtungs-spezifischen Schwankungen) machen sie 50% der Arbeit aus,
- „B“-Aktivitäten umfassen alle administrativen Tätigkeiten in Zusammenhang mit direkten und indirekten (Telefon, E-Mail etc.) Patientenkontakten, auf sie entfallen im Mittel 35% der Kapazität und
- „C“-Aktivitäten beinhalten alle administrativen Aktivitäten ohne Patientenbezug (15%).

Mit Hilfe der Online-Terminvereinbarung ist es nun möglich, einen Teil der „B“- für „A“-Aktivitäten freizusetzen. Dadurch kann das A-B-C-Verhältnis in eine Relation von beispielsweise 65%-20%-15% verändert werden.

Das bedeutet ganz konkret:

- den Medizinischen Fachangestellten wird es möglich, sich mehr auf die persönliche Patientenversorgung konzentrieren, deren Qualität dadurch steigt,
- die Patientenkontakte werden intensiviert,
- die Administration wird erleichtert, die Produktivität erhöht.

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 und Hilfestellungen zum Thema

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. Zur Inhaltsübersicht: EDIT BITLINK

Press Ctrl-c to copy

bit.ly/2n1ujG6bit.ly/2n1ujG6

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:08): <http://www.medkom24.eu/node/22225>