



## Factscouting Praxismanagement: Online-Terminvereinbarung reduziert No Shows

Von *IFABS*

Erstellt am 2 Jul 2015 - 09:13

Vorteile für das Unternehmen Arztpraxis

Die Nutzung eines Systems zur Online-Vergabe von Patiententerminen bietet Arztpraxen eine Vielzahl von Vorteilen:

- die Medizinischen Fachangestellten können sich auf die direkte Patientenversorgung konzentrieren, deren Qualität steigt,
- die Patientenkontakte werden intensiviert,
- die Administration wird erleichtert, die Produktivität erhöht,
- die Auslastung der Praxis erfährt eine nachhaltige Optimierung.

Die genannten Effekte führen in ihrer synergistischen Wirkung zu einer Verbesserung des Praxisergebnisses, gleichzeitig wird auch das Praxisimage unterstützt (modern, zeitgemäß, patientenorientiert).

Berücksichtigung von Patientenwünschen

Online-Terminbuchungen gibt es in allen Wirtschaftsbranchen und -bereichen, es existiert also bereits ein hoher Bekanntheits- und Gewöhnungseffekt. Der Nutzen einer internetbasierten Terminierung für Patienten liegt vor allem darin, dass sie unabhängig von den Öffnungszeiten einer Praxis und mobil von jedem Ort aus notwendige Termine vereinbaren können. Zudem entfallen die in Zufriedenheitsbefragungen immer wieder beklagten langen Wartezeiten am Telefon.

Breite Angebotspalette, skeptische Ärzte?

Die technischen Ausgestaltungsmöglichkeiten, auf die Praxisinhaber zurückgreifen können, reichen von einfachen vorstrukturierten E-Mail-Anfragen über Systeme, die in die Praxis-Homepage integriert sind bis hin zu eigenständigen Web-Lösungen. Sind Patienten für diese Option der Terminvereinbarung offen, äußern die meisten Ärzte hingegen Skepsis. Der zentrale Grund: die Angst vor einem Kontrollverlust. Mehr als andere Gründe schreckt Mediziner die Vorstellung, ihre Terminvereinbarung aus der Hand zu geben.

Online-Terminvereinbarungen reduzieren No Shows

Kunden, die nicht zu einem vereinbarten Termin erscheinen, sind in allen Dienstleistungsbereichen ein Ärgernis. Selbstverständlich sind hiervon auch Arztpraxen betroffen, denn nicht jeder angemeldete Praxisbesucher hat einen so hohen Leidensdruck, dass er auch unbedingt seinen Termin wahrnehmen muss. Die mit der Stornierungs-Entscheidung verbundenen Verhaltensweisen unterscheiden sich ebenfalls nicht: lediglich ein kleinerer Teil der Patienten verschiebt den Termin, die Mehrheit lässt ihn einfach verfallen. Eine Auswertung von Praxisanalysen (Methode: Valetudo Check-up© "Praxismanagement") zum Zusammenhang von No Shows und Online-Terminvereinbarungen erbrachte ein interessantes Ergebnis, das u. U. auch Skeptiker zumindest zum Nachdenken bringen wird: die Anzahl von No Shows ist bei Arztpraxen mit Online-Terminbuchungsoptionen um mehr als die Hälfte (57,3%) geringer als in anderen Praxen. Der Grund: Patienten empfinden aufgrund der elektronischen Registrierung ihrer Termine eine deutliche höhere Verbindlichkeit des Erscheinens bzw. eine ausgeprägtere Pflicht zur Benachrichtigung als potentielle Praxisbesucher, die ihre Vereinbarungen telefonisch getroffen haben. Dauerhaft kann eine Praxis hiervon jedoch nur profitieren, wenn sie über eine funktionierende Praxisorganisation verfügt (...mehr Informationen). Machen Patienten z. B. die Erfahrung, dass sie trotz Termin lange warten müssen, sehen sie – auch nach einer Online-Vereinbarung – keine Notwendigkeit einer persönlichen Termindisziplin. Wenn ein Praxisteam Termintreue erwartet, muss es grundsätzlich zunächst Termintreue liefern.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/02/factscouting-praxismanagemen...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



**Quellen URL (aufgerufen am 15 Mai 2021 - 15:54):** <https://www.medcom24.de/node/20472>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/07/02/factscouting-praxismanagement-online-terminvereinbarung-reduziert-no-shows/>