

Online-Terminmanagement Systeme – Erfahrungsbericht

Das Praxisteam der Gemeinschaftspraxis Dick/Dutt in Wallerfangen hat folgende Erfahrungen mit OTMS-Systemen gemacht:

Wie viele Termine bieten Sie online an?

Pro Arzt (in der Praxis sind 3 Ärztinnen/ Ärzte tätig) ca 4 in der Woche.

Wie stark wird das System genutzt?

Eher weniger, viele Termine werden nicht wahrgenommen. Die Online Terminbuchung kommt auch eher bei jüngeren Patienten an. Wir haben allerdings einen sehr großen Patientenstamm mit alten Patienten.

Wann werden nicht gebuchte Termine wieder für die Terminvergabe durch die Praxis freigegeben?

Am gleichen Tag, an dem der Termin wäre.

Welche Vorteile bietet das für die Praxis? (z.B. weniger Telefonate o.ä.)

Ja, es fallen dann weniger Telefonate an, das ist sicher ein Vorteil.

Allerdings wissen wir bei der Online-Buchung oft nicht, warum der Patient kommt oder welche Beschwerden er hat. Ob er vielleicht einen Ultraschall möchte oder eine Blutentnahme. Die Zeit, die der Patient benötigt, kann somit auch nicht ermittelt werden. Daher passiert es, dass ein Patient eventuell den ganzen Ablauf durcheinanderbringt. In solchen Fällen ist der Aufwand dann größer als der Nutzen! Mit dem System, das wir nutzen, müssen die Termine noch manuell ins Praxisverwaltungssystem als geblockt eingetragen werden. Es ist auch schon häufiger passiert, dass es seitens der Patienten zu Arztverwechslungen gekommen ist.

Wie funktioniert das System, das Sie nutzen? (z.B. Buchung über Website, Bestätigung per E-Mail, Terminerinnerung, etc.)

Man kann über unsere Website oder über den Anbieter selbst Termine buchen. Diese müssten dann – wie schon erwähnt - von Hand in unser PVS übertragen werden.

Wie ist das mit der Synchronisation mit dem Praxiskalender?

Die ist leider nicht vorhanden, daher bietet das für uns kaum eine Zeitersparnis.

Hatten Sie anfangs Bedenken bei der Anschaffung eines Systems?

Ja, wir hatten kein genaues Verständnis, wie die Terminbuchung funktioniert und keine Schulung. Daher hatten wir auch Bedenken, dass es im Kalender zu Problemen kommen könnte.

Worauf sollte man bei der Anschaffung eines solchen Systems achten? (z.B. Kosten, Support, etc.)

Aus unserer Sicht sollte man sich vorher unbedingt einige Fragen stellen, ob der Einsatz eines OTMS für die Praxis sinnvoll ist oder nicht. Das betrifft insbesondere folgende Punkte:

- Es sollte dringend auf den Arbeitsaufwand geachtet werden. Wie ist das Verhältnis zwischen Aufwand und Erleichterung?
- Ist die Online- Terminvergabe wirklich erforderlich?
- Das Handling sollte möglichst einfach gehalten werden, dass auch ältere Patienten gut damit klarkommen.
- Bei der Anschaffung sollte auf jeden Fall die Wirtschaftlichkeit geprüft werden.
- Das Personal MUSS geschult werden, sodass jeder weiß was er macht

Stand: September 2021