

Online-Terminbuchungen: Warum Sie dringend darüber nachdenken sollten



Dr. Michael Siemes

Ein Beitrag von Dr. Michael Siemes, Kieferorthopäde aus Hagen.

Internet und Digitalisierung gehen auch an Arztpraxen nicht vorbei und verändern die Beziehung zu unseren Patienten. Besser gesagt, sie können die Beziehung verändern und damit solchen Praxen erhebliche Chancen eröffnen, die den Trend frühzeitig erkennen und ihren Service auf die Bedürfnisse ihrer Zielgruppen ausrichten. Wie einfach das geht? Lesen Sie selbst!

Abb. 1: Akzeptanz und Nutzung von Online-Terminvereinbarungen, **Abb. 2:** Nur jeder zehnte Arzt oder Zahnarzt bietet seinen Patienten aktuell die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung, **Abb. 3:** Lediglich drei Prozent der befragten Ärzte gaben an, einen solchen Service in Zukunft zu planen (Quelle Abb. 1 bis 3: Forsa Meinungsforschungsinstitut), **Abb. 4:** Geringes Ausfallrisiko online vereinbarter Termine, **Abb. 5:** Kooperation mit dem Online-basierten Terminsystem iie-systems, **Abb. 6a, b:** Vorteil der Erreichbarkeit: 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag.

Wenn wir ehrlich sind, können wir nicht leugnen, dass wir als Kieferorthopäden alle auf Neupatienten angewiesen sind. Ohne die Rekrutierung neuer Patienten wird jede noch so erfolgreiche Praxis langfristig zum Problemfall werden. Daher ist es enorm wichtig, dieser Gruppe volle Aufmerksamkeit und einen leistungsstarken Service zu bieten. Denn eben ein solcher wird zunehmend erwartet. Einen ganz erheblichen Stellenwert nimmt dabei der Wunsch nach Online-Terminbuchungen ein.

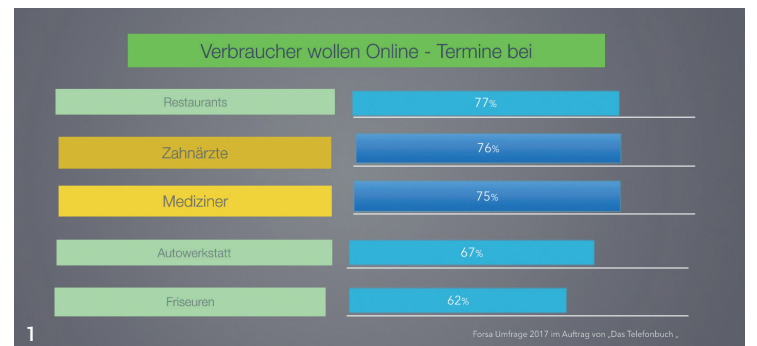
Patienten erwarten Online-Termine

In einer repräsentativen Forsa-Umfrage vom September 2017 wurde der Einsatz von Online-Terminvereinbarungen in kleinen und mittleren Dienstleistungsunternehmen und deren Akzeptanz und Nutzung bei Verbrauchern untersucht. Befragt wurden in Deutschland über 1.000 Personen und 400 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen. Im Fokus standen dabei neben Gastronomie, Rechtsanwälten bzw. Steuerberatern und Autowerkstätten

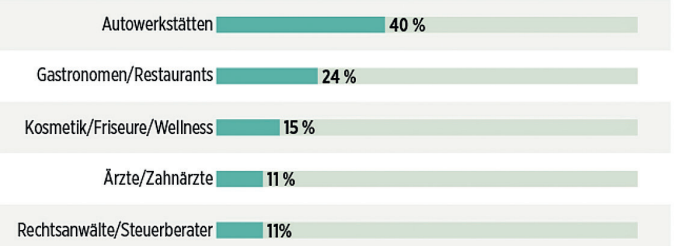
Ärzte und Zahnärzte. Die Ergebnisse sind mehr als eindeutig: Mehr als drei von vier Befragten möchten ihren Arzttermin gerne online buchen (Abb. 1).

Zahlen, die mich persönlich wenig überraschen, denn die große Nachfrage nach einem solchen Service kann ich aus eigener Erfahrung bestätigen. In unserer Praxis bieten wir Online-Termine über die Webseite schon seit über sechs Jahren an, und der Erfolg spricht für sich. Eine praxisinterne Auswertung, die wir von Januar bis Juni 2018 durchgeführt haben, zeigt, dass in dieser Zeit 78 Neupatienten online einen Beratungstermin vereinbart haben – Zahlen, mit denen wir sehr zufrieden sind und die unserer Praxis einen gewaltigen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

Gerade in Zeiten erhöhten Wettbewerbs um digital souveräne Neupatienten bietet ein abgestimmter Online-Terminservice ganz offensichtlich große Chancen, solche Wunschklienten zu begeistern und zu gewinnen. Das gilt nicht nur für alteingesessene und etablierte Praxen wie die unsere, sondern auch für junge Behandler, die noch ganz am Anfang ihrer Selbstständigkeit stehen.



Wo Online-Terminvereinbarung angeboten wird



Die Realität ist bedenklich

Umso erschreckender ist jedoch das Bild, das sich in der Realität zeigt. Aktuell bietet gerade einmal jeder zehnte Arzt oder Zahnarzt seinen Patienten die Möglichkeit, online Termine zu vereinbaren (Abb. 2). Und auch für die Zukunft lassen die Forsa-Zahlen keine Änderung erkennen. Mit nur drei Prozent der befragten Ärzte, die angeben, einen solchen Service in Zukunft zu planen, liegt diese Berufsgruppe hiermit hinter den ebenfalls verhaltenen Gastronomen (10 Prozent) und Anwälten (7 Prozent) an letzter Stelle und ist ganz offensichtlich noch längst nicht im Zeitalter der Digitalisierung angekommen (Abb. 3).

Wer die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten derart ignoriert, begibt sich auf sehr dünnes Eis und wird mit großer Sicherheit langfristig zu den Verlierern zählen. Wo aber liegen die Gründe für die Verweigerung eines so eindeutigen Trends? Laut Forsa werden als häufigste Gründe mangelnde technische Kenntnisse und fehlende Zeit, sich mit dem Thema zu beschäftigen, genannt. Ganz ähnliche Argumente höre ich auch, wenn ich mit Kolleginnen und Kollegen über meine eigenen positiven Erfahrungen mit diesem Service spreche: zu teuer, zu aufwändig, zu kompliziert, nicht mit dem Datenschutz vereinbar. Nicht selten werden auch Bedenken dahingehend geäußert, dass Online-Termine auf Verdacht gebucht und der Patient zum vereinbarten Zeitpunkt nicht erscheinen würde.

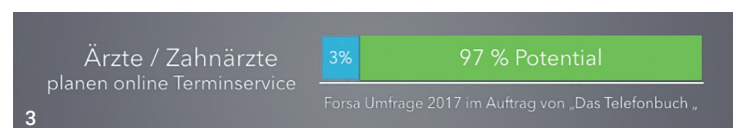
Dieses Vorurteil kann ich mit Zahlen aus unserer eigenen Erhebung ent-

kräften. Das Ausfallrisiko bei online vereinbarten Terminen liegt bei gerade mal 7 Prozent. Bei telefonisch festgelegten Beratungsterminen liegt es mit 16 Prozent mehr als doppelt so hoch. Wer online einen Beratungstermin bucht, kann diesen in Ruhe und mit Bedacht auswählen (Abb. 4).

Die Zukunft hat längst begonnen

Es gibt aus meiner Sicht keinen nachvollziehbaren Grund, als Praxis auf einen solchen Patientenservice zu verzichten. Der Trend zu Online-Terminbuchungen ist nicht mehr aufzuhalten und wird sich in Zukunft noch deutlich verstärken. Laut Forsa halten es 38 Prozent der Befragten für „sehr wahrscheinlich“, dass sie sich eher für einen Dienstleister entscheiden, der ihnen eine Online-Terminbuchung anbietet und sich damit im konkreten Fall dann eher für die Praxis entscheidet, die sich den Bedürfnissen in diesem Bereich bereits angepasst hat.

Unsere Patienten schätzen das unkomplizierte und übersichtliche Einsehen verfügbarer Termine, die schnell und mit erheblicher Zeiterparnis rund um die Uhr buchbar sind. Auch die Terminbestätigung in Echtzeit sowie die automatische Erinnerung zwei Tage vor dem geplanten Besuch werden immer wieder gelobt. Für unsere Mitarbeiterinnen ist damit kein Mehraufwand verbunden. Im Gegenteil: Die Anmeldung wird entlastet, die Termintreue steigt und Patienten geben positives Feedback.



Online Terminvereinbarung		
	Ja	Nein
Januar	15	1
Februar	10	0
März	11	0
April	12	2
Mai	14	1
Juni	9	1
Gesamt	93% (71)	7% (5)



Über iie-systems

iie-systems wurde von Dr. Michael Visse im Jahr 2009 gegründet. iie steht für Internet, Ideen, Erfolg. Die Idee war es, das Internet erfolgreicher in die Praxis zu integrieren.



Begeisterte Patienten erhöhen auch die Motivation des Personals. Ganz nebenbei wird die Praxis als innovativ und zeitgemäß wahrgenommen und genießt Aufmerksamkeit. Patienten, die sich gut aufgehoben und verstanden fühlen, empfehlen weiter.

Neues Denken – neue Chancen

An einem kreativen online-basierten Terminsystem geht für eine Praxis zukünftig kein Weg mehr vorbei. Ich bin davon überzeugt, dass sich ein solcher Service in drei bis vier Jahren als Standard etablieren wird. Die Vorteile für alle Beteiligten sind einfach zu groß, um diesen Trend auf Dauer zu ignorieren. Wichtig ist jedoch, dass man auf den richtigen Partner setzt. Wir arbeiten in unserer Praxis in dieser Hinsicht von Beginn an mit iie-systems zusammen (Abb. 5). Die vom Kollegen Dr. Michael Visse und seinem Team entwickelten Anwendungen waren seinerzeit ganz neu auf dem Markt. Die einfache Funktionalität und die Nutzung inno-

vativer Technik haben mich sofort davon überzeugt, dass diese Ideen für unsere Praxis von großem Nutzen sein und ungeahnte Möglichkeiten bieten werden. Und ich habe mich nicht getäuscht – im Gegenteil. Rückwirkend betrachtet haben sich meine Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern sind sogar übertroffen worden. Denn ganz nebenbei machen wir uns mit diesem intelligenten Service auch völlig unabhängig von den Sprechzeiten der Praxis. An Wochenenden oder nach Schließung ist die Rezeption für potenzielle Neupatienten nicht erreichbar. Eine Änderung der Ansage auf dem Anrufbeantworter, der einen Hinweis auf den Online-Terminservice auf der Webseite gibt, ändert die Situation. So sind wir 7 Tage und 24 Stunden erreichbar (Abb. 6a und 6b). Nicht zuletzt hat sich auch der Verwaltungsaufwand erheblich reduziert. Alles ist über eine Schnittstelle mit unserer Praxismanagementsoftware ivoris verbunden. Gebuchte Termine werden so automatisch übernommen. Die Anmeldung wird entlastet und die hier tätigen Mitarbeiterinnen

können sich anderen wichtigen Aufgaben widmen.

Die Arbeit mit erfahrenen Partnern zahlt sich aus

Als erfolgsorientierte Praxis darf man nichts den Zufall überlassen. Statt zu experimentieren, sollte man von Beginn an mit qualifizierten Partnern zusammenarbeiten. Das zahlt sich nicht nur kurz-, sondern vor allem langfristig aus – nicht nur bei uns. Die Anwendungen von iie-systems sind erprobt und werden bereits von mehr als 200 kieferorthopädischen Praxen eingesetzt, deren Erfahrungen sich weitgehend mit den unseren decken. Wenn ich Ihnen abschließend einige Ratschläge geben darf, so wären dies folgende:

- Verpassen Sie nicht den Anschluss und gehören Sie zu den innovativen Pionieren.
- Bieten Sie einen Online-Terminservice auf Ihrer Webseite an und sichern Sie sich damit die Aufmerksamkeit neuer Patienten.
- Machen Sie eigene wertvolle Erfahrungen.
- Arbeiten Sie mit den richtigen Partnern zusammen.
- Warten Sie nicht ab und überlassen anderen das Spielfeld, sondern starten Sie sofort.

Bitte glauben Sie mir: Ein tieferes Verständnis für die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten ist ebenso wichtig wie eine erfolgreiche Behandlung. Patientenservice lohnt sich und zahlt sich schneller aus, als Sie denken.

kontakt



Dr. Michael Siemes
 Fachzahnarzt für KFO
 Mittelstraße 23, 58095 Hagen
 Tel.: 02331 386090
 info@dr-siemes-und-partner.de
 www.dr-siemes-und-partner.de

The screenshot shows the 'Für Neupatienten' (For New Patients) section of the website. It features a calendar for March 2019. The calendar is a grid with columns for days of the week (Mo., Di., Mi., Do., Fr.) and rows for dates. Appointment slots are shown in blue boxes with white text, indicating 'Freier Termin' (Free Appointment) at various times. For example, on Monday, 4th, there are slots at 8:15, 9:30, and 11:30. On Tuesday, 5th, there is a slot at 11:30. On Wednesday, 6th, there is a slot at 10:00. On Thursday, 7th, there are slots at 11:30 and 13:30. The calendar continues with similar slots for the rest of the month. At the bottom left, there is contact information for Dr. Michael Siemes und Partner, Mittelstraße 23, 58095 Hagen. At the bottom right, there is a URL: http://www.dr-siemes-und-partner.de/ and a note: 'Unterstützt von iie-systems Datenschutzerklärung'. The label '6b' is in the bottom left corner of the image area.