

# Terminvergabe online: Schluss mit dem Dauerklingeln

Der Friseur macht es und die Autowerkstatt auch. Hotels nutzen es und sogar die Stadtverwaltung. Nun hält das Online-Terminsystem Einzug in die Arztordinationen. Mittels Termin-Applikation auf der Website und Schnittstelle zur Arzt-Software können Patienten selbstständig Terminanfragen vornehmen.

Wer kennt es nicht: Am Empfang in der Ordination klingelt pausenlos das Telefon, während die Patienten in der Warteschlange ungeduldig werden. Jedes Klingeln stellt die Assistentin vor die Wahl: Soll sie sich um die Patienten vor Ort kümmern oder noch einen Anruf entgegennehmen? Dieser Zwiespalt muss nicht sein: Mit einer Online-Terminvergabe lässt sich die Zahl der Anrufe beträchtlich reduzieren. Diese Erfahrung bestätigt der Allgemeinmediziner Dr. Clemens Schwarz aus Eggelsberg, der seit mehreren Monaten ein Online-Terminsystem nutzt: „Die Terminvereinbarung über unsere Homepage bewirkt eine enorme Zeitersparnis für die Assistentinnen. Jedes Telefonat unterbricht den Ablauf vor Ort, pro Anruf kann man zwei Minuten rechnen – das summiert sich!“.

## MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN

Das Angebot an Termin-Applikationen ist mittlerweile breit und perfekt auf die Bedürfnisse von Ärzten zugeschnitten. Patienten können selbstständig Termine anfragen beziehungsweise aus den freien Terminoptionen wählen. Je nach Software sind weitere Servicefunktionen möglich. Der laufende Betrieb wird weniger beeinträchtigt. Es bleibt mehr Zeit für die Patienten vor Ort. Die Atmosphäre im Empfangsbereich ist ruhiger und konzentrierter.

## HÖHERE TERMINTREUE, TRANSPARENTE WARTEZEITEN

Ein häufiges Problem in Ordinationen ist die mangelnde Termintreue. Patienten kommen zu verein-

barten Terminen zu spät oder womöglich gar nicht. Online-Terminsysteme ermöglichen es, Patienten per SMS an einen Termin zu erinnern. Das erhöht die Termintreue der Patienten bzw. führt dazu, dass Termine rechtzeitig abgesagt und kurzfristig freie Terminfenster rasch gefüllt werden. Auch bei langen Wartezeiten wirkt sich ein Online-Terminsystem positiv aus. Die Patienten können selbst sehen, wie stark Ärzte ausgelastet sind. Angesichts eines dichten Terminkalenders sind sie eher bereit, sich mit harmlosen Problemen „hinten anzustellen“.

## GEMEINSAMES ZIEL:

### MEHR TERMINE ONLINE VEREINBAREN

Online-Terminsysteme bieten Vorteile für Ärzte und Patienten. Daher fördern Ärztekammer für OÖ und OÖ Gebietskrankenkasse das Angebot durch die Ordinationen mit einer Anschubfinanzierung. ■



*„Termine online zu buchen hat sich vielerorts bewährt und wird immer mehr zum Teil eines modernen Kunden- und Patientenservices. Daher unterstützen wir Ärzte beim Start eines solchen Services.“*

Albert Maringer,  
OÖGKK-Obmann



*„Ich setze in meiner Ordination ein Online-Terminsystem ein und kann es eindeutig weiterempfehlen.“*

OMR Dr. Johannes  
Neuhofer, Vizepräsident der  
Ärztekammer für OÖ