

CGM LIFE eSERVICES onlineTerminbuchung mit PraxisManager im Praxiseinsatz



Im Zeitalter des Internets ist für die meisten Menschen die Nutzung von Onlinediensten zur Normalität geworden. Laut einer aktuellen Studie buchten 2010 bereits über 19 Millionen Kunden ihre Urlaubsflüge online. Auch medizinische Inhalte werden zunehmend von Ihren Patienten über das Internet „ergoogelt“, Arztstandorte gesucht sowie Spezialisten ermittelt. Zudem möchten Patienten möglichst einfach und schnell, ihre gewünschten Informationen erhalten.

Ein häufiger Wunsch von Patienten ist die Möglichkeit einer Terminbuchung über die Homepage des Arztes. Diesen Wunsch unterstrich auch Herr Udo von den Hoff, Zahnarzt und langjähriger PraxisTimer Pilotkunde. Er erklärte sich direkt dazu bereit, uns beim Test der Integration der neuen „CGM LIFE eSERVICES – onlineTerminbuchung“ in den PraxisTimer zu unterstützen.

Die Ergebnisse der ersten Testwochen unter Realbedingungen hat er uns in einem Gespräch mitgeteilt.

CGM Deutschland:

Schön, dass Sie sich die Zeit nehmen, uns von Ihren Erfahrungen mit der onlineTerminbuchung zu berichten, Herr von den Hoff. Können Sie uns kurz etwas zu sich und Ihrer Praxis erzählen?

Udo von den Hoff:

Ich betreibe eine Zahnarztpraxis mit Schwerpunkt Laser und Kinderzahnheilkunde. Unser Team besteht aus einer angestellten Zahnärztin, einer ZMF, drei ZFA's und zwei Auszubildenden. Wir haben vier Behandlungszimmer und sind mit einem Server und zehn Clients voll vernetzt. Die Praxis habe ich 1996 von meinem Vater übernommen. Seit 1994 wird die Abrechnungssoftware ChreMaSoft eingesetzt. Hierfür sowie für PraxisArchiv und PraxisTimer fungiere ich als Pilotkunde.

CGM Deutschland:

Wie lange setzen Sie die CGM LIFE eSERVICES-onlineTerminbuchung bereits ein?

Udo von den Hoff:

Wir haben die PraxisTimer-Version 4.4 sowie die nötigen eSERVICES-Tools vor etwa sechs Wochen installiert und unsere Website entsprechend angepasst.

CGM Deutschland:

War die Installation und Einrichtung im PraxisManager sehr aufwändig?

Udo von den Hoff:

Nein. Die Installation und einmalige Registrierung der eSERVICES-Tools habe ich mit technischer Unterstützung vorgenommen. Die Einrichtung im PraxisManager selbst ist kinderleicht, denn es gibt eine Checkliste

zur optimalen Einrichtung der onlineTerminbuchung. Hier markiert man einfach die Behandler, für die Termine über die Homepage gebucht werden können und die entsprechenden Terminarten, die über das Internet buchbar sein sollen. Natürlich habe ich hier nicht alle Leistungsarten aktiviert, sondern in erster Linie allgemeine Kontrolluntersuchungen. Weitere Einstellungen im PraxisManager waren nicht notwendig, da Sprechzeiten, Urlaube, Leistungszeiten usw. auch bei einer Online-Buchung automatisch berücksichtigt werden.

CGM Deutschland:

Wie haben die Patienten von der onlineTerminbuchung erfahren?

Udo von den Hoff:

Im CGM LIFE eSERVICES Paket ist ein Plakat enthalten, welches jetzt in meinem Wartezimmer hängt. Außerdem habe ich einen Hinweis auf meine Terminkarten gedruckt und den Anrufbeantworter der Praxis entsprechend besprochen. Besonders gut hat aber ein Hinweis in Recallbriefen an meine Patienten funktioniert.

CGM Deutschland:

Wie wurde das Angebot von den Patienten angenommen?

Udo von den Hoff:

Die Möglichkeit jederzeit, auch außerhalb unserer Rezeptionszeiten, über die Praxishomepage Termine buchen zu können, kam bei den Patienten super an. Das Bemerkungsfeld in der Terminvergabe wird häufig genutzt und täglich kommen jetzt mehr Onlinetermine hinzu. Meine Patienten sehen das als innovativen Fortschritt und haben mich schon positiv darauf angesprochen.



CGM Deutschland:

Kommen die Terminbuchungen nur von Stammpatienten oder auch von neuen Patienten?

Udo von den Hoff:

Das Angebot wurde überwiegend von meinen Stammpatienten genutzt, jedoch gab es auch Neupatienten.

CGM Deutschland:

Aus welcher Altersgruppe kommen die ersten Nutzer des neuen Praxis-services? Ist schon ein Trend abzulesen?

Udo von den Hoff:

Überwiegend wurden die Termine von Patienten im Alter bis etwa 45 Jahren gebucht.

CGM Deutschland:

Gab es Terminbuchungen, die nicht eingehalten wurden, oder sogar Missbrauch des Services?

Udo von den Hoff:

Nein, bisher noch nicht, obwohl ich die Optionen der onlineTerminbuchung so eingerichtet habe, dass jeder, also nicht nur registrierte Patienten, Termine buchen kann. Die Liste der neuen Onlinetermine behalte ich trotzdem immer im Auge. Hier kann ich direkt die Stammpatienten von neuen Patienten unterscheiden. Termineinträge, die mir merkwürdig vorkommen, kann ich jederzeit löschen oder auf Knopfdruck per Email um eine weitere Terminbestätigung bitten.

CGM Deutschland:

Kam es zu Terminüberschneidungen von Onlineterminen mit bestehenden und herkömmlich vereinbarten Terminen?

Udo von den Hoff:

Nein. Ich habe mir vor der Einführung der onlineTerminbuchung erklären lassen, dass das online verfügbare Terminangebot immer aktuell im lokalen PraxisTimer angefragt wird und erst dann die Terminvorschläge im Internet sichtbar werden. Wichtig war mir auch, dass natürlich

niemand direkten Zugriff auf meinen Kalender hat und womöglich alle Zeiten sehen kann. Auch dies ist gegeben, denn es werden je Tag nur eine begrenzte Anzahl von Terminvorschlägen gemacht und nie ganze Zeitblöcke angezeigt.

CGM Deutschland:

Wie viel Arbeit machte die Einbindung in die Homepage?

Udo von den Hoff:

Ich habe mit meinen CGM LIFE eSERVICES Unterlagen eine Anleitung zur Einbindung in die bestehende Homepage erhalten und diese meinem Webdesigner übergeben. Bereits am nächsten Tag war alles entsprechend auf meiner Homepage verlinkt und einsatzbereit.

CGM Deutschland:

Gab es irgendwelche technischen Probleme?

Udo von den Hoff:

Anfangs war die Darstellung des Buchungsdialogs im Internet nicht optimal. Die Unterstützung durch Frau Zavadil und Herrn Jäger von der PraxisTimer Softwareintegration erfolgte jedoch zeitnah und sehr kompetent und so konnte die Darstellung kurzfristig optimiert werden. Auch ein anfängliches Verbindungsproblem wurde inzwischen behoben und jetzt läuft alles optimal. Als Pilotkunde helfe ich ja schon seit Jahren dabei, Fehlfunktionen durch den Einsatz im laufenden Praxisbetrieb aufzudecken und arbeite mit daran, dass sie bis zur Auslieferung an alle Anwender behoben werden.

CGM Deutschland:

Ja, und das mit großem Erfolg! Hierfür sind wir Ihnen und allen PraxisTimer Pilotpraxen sehr dankbar. Vielen Dank für das Gespräch, Herr von den Hoff.

Sylvia Langhardt
Produktmanagement