

Digitale Transformation in der Arztpraxis

Die Einführung einer Online-Rezeption ist ein wichtiger Schritt, um Ihr Praxisteam deutlich zu entlasten und Ihren Patienten einen modernen, zeitgemäßen Service zu bieten. Technik allein reicht jedoch nicht aus. Die Patienten müssen wissen, dass es dieses neue Angebot gibt, und motiviert werden, es zu nutzen.

Dieser Leitfaden führt Sie durch die wichtigsten Kommunikationsmaßnahmen, um den Wechsel zur Online-Rezeption für Ihr Team und Ihre Patienten so reibungslos und erfolgreich wie möglich zu gestalten.

Maßnahmen für eine erfolgreiche Umstellung

1. Telefon-Bandansage anpassen (Anrufbeantworter)

Ihr Anrufbeantworter ist oft der erste Kontaktpunkt. Ändern Sie Ihre reguläre Bandansage (z. B. außerhalb der Sprechzeiten oder bei genereller Überlastung), um direkt auf die neue digitale Alternative aufmerksam zu machen.

Formulierungs-Idee: „Herzlich willkommen in der Praxis [Name]. Wussten Sie schon?

Sie können Termine und Rezepte jetzt rund um die Uhr ganz bequem auf unserer Internetseite anfragen. Besuchen Sie uns einfach auf [Website-URL]. Für alle anderen Anliegen...“

2. Warteschleifen-Ansage aktualisieren

Nutzen Sie die Wartezeit der Patienten am Telefon produktiv. Wenn Patienten in der Warteschleife hängen, ist die Frustration oft hoch – genau der richtige Moment, um eine Lösung ohne Wartezeit zu präsentieren.

Tipp: Schalten Sie alle 30-60 Sekunden einen freundlichen Einschub: „Sparen Sie sich die Wartezeit! Buchen Sie Ihren Termin oder bestellen Sie Folgerezepte jetzt einfach online auf [Ihre Webseiten-URL].“

3. Informations-Rundmail an bestehende Patienten

Proaktive Kommunikation ist der Schlüssel zur Akzeptanz. Schreiben Sie Ihren Patientenstamm direkt an, um das neue System vorzustellen. Erklären Sie kurz und knapp den Mehrwert für den Patienten.

Nutzen Sie gerne unsere Vorlage im Anhang.

4. Auffälliger Hinweis auf der Praxis-Homepage

Weisen Sie auf ihrer Startseite nochmal auf die Onlinerezeption am unteren rechten rand hin damit Besucher die diese übersehen darauf hingewiesen werden.

5. Aufsteller und Poster in der Praxis

Holen Sie die Patienten dort ab, wo sie Wartezeit verbringen:

Nutzen Sie gerne unsere Vorlage im Anhang.

- Tischaufsteller (Empfang)
- Poster in der Praxis
- Auslage im Wartezimmer

Fazit

Durch die Kombination aus passiver Information (Aufsteller, Website-Störer) und aktiver Weiterleitung (Bandansage, Rundmail) sorgen Sie für eine schnelle Gewöhnung Ihrer Patienten an das neue System. Das Ergebnis: Ein ruhigeres Telefon, entlastete Mitarbeiter am Empfang und zufriedенere Patienten.