

# Handout zum Besuch in dem Showroom DEMO

Handout Nr. 3: Digitalisieren der Praxisabläufe

# Was ist Digitalisierung im Praxiskontext?

Digitalisierung im Praxiskontext bezieht sich auf den Einsatz von digitalen Technologien zur Verbesserung und Optimierung der Praxisabläufe. Durch die Digitalisierung können beispielsweise administrative Arbeiten effizienter gestaltet, Dokumentenmanagement automatisiert und die Kommunikation zwischen verschiedenen Praxisbereichen vereinfacht werden. Zudem ermöglicht die Digitalisierung eine bessere Integration von Daten und Informationen für eine umfassendere und präzisere Behandlung der Patienten.

# Digitale Transformation?

Die Digitalisierung wird die Art und Weise, wie wir arbeiten grundsätzlich verändern. Vieles wird einfacher und schneller. Es wird aber auch gewohnte Arbeitsabläufe geben, die mit der Digitalisierung nicht mehr so gut funktionieren.

Ein ganzheitlicher Ansatz ist erforderlich, um nachhaltigen Erfolg zu erzielen. Die Abläufe und Tätigkeiten in einer Praxis müssen neu gedacht und an die neuen digitalen Werkzeuge angepasst werden, um eine effiziente und effektive Patientenbetreuung sicherstellen zu können.

Einen tiefgreifenden Einfluss auf Organisationen durch den Einsatz von digitalen Technologien, und die daran geknüpften Erwartungen, wird als digitale Transformation bezeichnet. In einer Praxis können Sie unter digitaler Transformation den Prozess der Einführung und der Integration digitaler Technologien in den Praxisalltag verstehen.

# Was sind digitale Praxisorganisationstools?

Praxisorganisationstools sind digitale Helfer, die die Effizienz in Praxisabläufen steigern, die Patientenzufriedenheit erhöhen und unterstützen eine Praxis erfolgreich aus betriebswirtschaftlicher sowie organisatorischer Sicht zu führen.

# Vorteile von digitalen Praxishelfern

- 1 Entlastung des Personals durch Arbeitszeiterparnisse bei der Bewältigung administrativer Prozesse.
- 2 Digitale Workflows sparen Zeit und vermeiden Fehlerquellen in der Praxisorganisation.
- 3 Steigerung der Effizienz durch automatisierte und vereinfachte alltägliche Verwaltungsaufgaben wie Terminplanung, Patientenverwaltung und Abrechnung, was Zeit spart und die Abläufe beschleunigt.
- 4 Bessere Kommunikation durch erleichterten Austausch innerhalb des Teams und mit den Patientinnen und Patienten durch Kommunikationstools.

# Digitale Anwendungen aus dem Bereich Praxisorganisation

# Chat- und Telefonassistenten

Digitale Telefonassistenten und Chatbots sind Softwarelösungen, die in der Regel leicht in die bestehenden Systeme zu implementieren sind.

Digitale Telefonassistenten:

Digitale Telefonassistenten, oft auch als virtuelle Assistenten bezeichnet, sind computergestützte Systeme, die automatisiert Telefongespräche führen oder unterstützen. Sie nutzen künstliche Intelligenz und Spracherkennungstechnologien, um Spracheingaben von Anrufern zu verstehen und darauf zu reagieren.

Chatbots

Chatbots sind textbasierte Dialogsysteme, die in der Lage sind automatisierte Konversationen zu führen. Mit der natürlicher Sprachverarbeitung reagiert der Chatbot auf Eingaben von Nutzern und generiert relevante Antworten.

Für solche digitalen Helfer ist eine robuste IT-Infrastruktur und eine zuverlässige Internetverbindung erforderlich, um eine ständige Verfügbarkeit und effiziente Funktionsweise zu gewährleisten. Außerdem müssen Datenschutz und -sicherheit streng beachtet werden, um die Vertraulichkeit patientenbezogener Informationen zu gewährleisten und gesetzliche Vorgaben einzuhalten.

# Selbstanmeldung / Self-Check-In

Ein Self-Checkin (auch Patiententerminal genannt) ist ein digitales System, mit dem Patientinnen und Patienten sich bei ihrer Ankunft in der Praxis selbstständig anmelden können. Dieses System bringt den Vorteil, dass es den Verwaltungsaufwand für das Praxispersonal reduziert und Wartezeiten für Patientinnen und Patienten minimiert.

Die Implementierung eines Patiententerminals ist nicht besonders aufwendig, dennoch sind einige Voraussetzungen zu beachten, wie:

**Technische Infrastruktur:** Die Praxis benötigt die notwendige Hardware wie Touchscreen-Terminals oder Tablets sowie eine stabile Internetverbindung.

**Softwarekompatibilität:** Die Self-Checkin-Software muss mit dem bestehenden Praxisverwaltungssystem kompatibel sein, um einen reibungslosen Datenaustausch zu gewährleisten.

**Datenschutz und Sicherheit:** Es müssen Maßnahmen getroffen werden, um die Einhaltung von Datenschutz zu gewährleisten (z. B. Sichtschutz) und Patientendaten sicher zu speichern und zu übertragen.

**Benutzerfreundlichkeit:** Das System sollte benutzerfreundlich und für Patienten aller Altersgruppen leicht verständlich sein.

**Personaltraining:** Das Praxispersonal muss geschult werden, um das System zu verstehen und Patientinnen und Patienten bei Bedarf unterstützen zu können.

**Klare Anweisungen und Beschilderung:** Klare Anleitungen und Beschilderungen sollten bereitgestellt werden, um Patienten bei der Nutzung des Self-Checkin-Terminals zu unterstützen.

**Integration in den Workflow der Praxis:** Der Einsatz des Self-Checkin-Systems muss in den bestehenden Praxisablauf integriert werden, um maximale Effizienz zu erreichen.

Zunehmend werden Lösungen entwickelt, die das selbstständige Einlesen der elektronischen Gesundheitskarte ermöglichen und Schnittstellen zur Online-Terminplanung aufweisen.

# Online-Terminplanung

Online-Terminplaner übernehmen automatisch Aufgaben bei der Terminplanung und Terminbuchung.

Sie stellen beispielsweise Online-Buchungsformulare für Patientinnen und Patienten bereit, ermöglichen Terminänderungen und -stornierungen, synchronisieren die Termine und verschicken automatisierte Terminbestätigungen.

Die technische Implementierung einer Online-Terminplanung ist meist einfach, dennoch sind einige Punkte zu beachten, wie:

- **Datenschutz:** Sicherstellung der Patientendatenkonformität gemäß DSGVO.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Einfache und intuitive Bedienbarkeit für alle Altersgruppen.
- **Integration:** Kompatibilität mit bestehenden Praxisverwaltungssystemen.
- **Verfügbarkeit:** Stabile und zuverlässige Plattform
- **Flexibilität:** Anpassbarkeit an spezifische Praxisbedürfnisse und Sprechzeiten

## Vorteile:

- Weniger telefonische Terminvereinbarungen. Es bleibt mehr Zeit für andere Tätigkeiten
- Entlastung des Praxispersonals
- Bessere telefonische Erreichbarkeit der Praxis sowie geringere Wartezeiten
- Mehr Komfort für Patient:innen – und somit ein modernes Image der Praxis
- Verringerung von No-Shows
- Terminarten und Zeitfenster sind individuell konfigurierbar und erlauben eine Terminplanung nach Praxisabläufen. Das ermöglicht eine bessere Ausschöpfung der Kapazitäten

Zukünftige Entwicklungen werden eine verstärkte KI-Integration für personalisierte Terminvorschläge, verbesserte Sicherheitsmaßnahmen zum Datenschutz, nahtlose Integration mit Gesundheits-Apps und die Erweiterung um Telemedizin-Funktionen zur Unterstützung virtueller Konsultationen.