

# EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

## EINFÜHRUNG UND EVALUATION

Die eigentliche Herausforderung beginnt oft erst nach der Entscheidung für einen Anbieter. Damit digitale Lösungen im Praxisalltag wirklich funktionieren, braucht es: strukturierte Einführung, klare Verantwortlichkeiten, gute Kommunikation, kontinuierliche Anpassung und messbare Erfolgskriterien.

### 1 Einführung strukturieren und schrittweise vorgehen

- Klare Verantwortlichkeiten festlegen
- Planung Vorgehen mit dem Anbieter
- Schrittweise Aktivierung von Funktionen
- Testphase vor Einführung: Testfälle und Testszenarien verifizieren
- Begrenzter Nutzerkreis zu Beginn (Pilotphase)

### 2 Praxisteam schulen und begleiten

Kurze praxisnahe Schulungen durchführen. Die Angebote vom Anbieter nutzen. Einen Ansprechpartner im Praxisalltag festlegen.

#### Schulungsinhalte

- Bedienung der Software
- Neue Abläufe
- Datenschutz
- Fehlerbehandlung
- Kommunikation mit Patienten

FRAGEN	ANTWORTEN
Fühlt sich das Team sicher?	
Gibt es offene Widerstände?	
Wo bestehen Unsicherheiten?	
Wer braucht zusätzliche Unterstützung?	

# EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

## EINFÜHRUNG UND EVALUATION

### 3 Patientenkommunikation organisieren

Die Patienten frühzeitig über die bevorstehenden Änderungen informieren. Mehrere Kommunikationswege nutzen. Eine gute Patientenkommunikation entscheidet wesentlich darüber, ob digitale Lösungen akzeptiert und genutzt werden.

#### Beispiel - Kommunikationswege:

- Website
- Flyer
- Aushänge
- Ansage am Telefon

#### Patienten erklären

- Welche Vorteile entstehen?
- Wie funktioniert die Nutzung?
- Welche Kanäle stehen zur Verfügung?
- Was ändert sich konkret?

### 4 Aktive Begleitung der ersten Wochen

Die ersten Wochen sind entscheidend und regelmäßige Kurzmeetings wichtig.

#### Tägliche Kontrolle

- Offene Anfragen
- Fehlerberichte
- Patientenrückmeldungen
- Belastung des Teams
- Technische Stabilität

#### Regelmäßige Kurzmeetings

- Was funktioniert gut?
- Wo entstehen Verzögerungen?
- Welche Anpassungen sind nötig?
- Welche Rückmeldungen kommen von Patienten?

# EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

## EINFÜHRUNG UND EVALUATION

### 5 Evaluierung Durchführung

Erfolg sollte messbar sein.

QUANTITATIVE KRITERIEN	QUALITATIVE KRITERIEN
Anzahl Telefonanrufe	Zufriedenheit des Teams
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Patientenzufriedenheit
Anzahl digitaler Anfragen	Benutzerfreundlichkeit
Wartezeiten	Stabilität
Erreichbarkeit	Supportqualität
Zeitaufwand pro Prozess	

#### Fragen an das Team

- Wurde der Alltag erleichtert?
- Welche Prozesse funktionieren besser?
- Wo entstehen neue Belastungen?
- Welche Funktionen werden kaum genutzt?
- Welche Anpassungen sind notwendig?

#### Fragen an Patienten

- Ist die Nutzung verständlich?
- Werden Anfragen schneller bearbeitet?
- Ist die Praxis besser erreichbar?
- Gibt es Probleme bei der Nutzung?

### 6 Optimierungen nach der Einführung

Digitale Lösungen sollten kontinuierlich angepasst werden.

FRAGEN	ANTWORTEN
Werden Funktionen richtig genutzt?	
Gibt es unnötige Arbeitsschritte?	
Müssen Prozesse verändert werden?	
Gibt es neue Anforderungen?	

#### Typische Optimierungen

- Automatisierungen erweitern
- Formulare anpassen
- Zuständigkeiten ändern
- Terminregeln verbessern
- Kommunikationswege optimieren