

EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

VORBEREITUNGEN MIT DEM TEAM

Die Einführung digitaler Lösungen scheitert selten an der Technik allein – meist fehlen klare Ziele, abgestimmte Prozesse, Teamakzeptanz, Verantwortlichkeiten oder realistische Erwartungen. Deshalb ist es wichtig, im Vorfeld als **Team** zu überlegen, welche Abläufe in Ihrer Praxis die größten Zeitfresser und Probleme sind. Vielleicht tritt ein bestimmtes Ereignis, das viel Zeit in Anspruch nimmt, immer zu einer gewissen Zeit auf?

1 Ausgangssituation analysieren

FRAGEN ZUR PRAXISSTRUKTUR	ANTWORTEN
Wie viele Mitarbeitende sind in der Praxis tätig? (z.B. Ärzte, MFA, Praxismanager)	
Gibt es weitere Standorte, wenn ja, wie viele?	<input type="checkbox"/> Ja, Anzahl: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Nein
Ist eine Website vorhanden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ist die Internetverbindung stabil und performant?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> unklar
Wie viele Telefonleitungen stehen aktuell beim Internetanbieter zur Verfügung?	Anzahl: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> unklar
Gibt es einen internen IT- oder Digitalisierungsverantwortlichen in Ihrer Praxis?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> unklar

FRAGEN ZUR PRAXISORGANISATION	ANTWORTEN
Wo entstehen heute die größten Belastungen?	
Welche Prozesse verursachen täglich den größten Zeitaufwand?	
Welche Aufgaben unterbrechen häufig den Praxisablauf?	
Wo entstehen häufig Engpässe oder Wartezeiten?	
Welche Prozesse sind besonders fehleranfällig?	
Welche Tätigkeiten könnten standardisiert werden?	

EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

VORBEREITUNGEN MIT DEM TEAM

FRAGEN ZUR PATIENTENKOMMUNIKATION	ANTWORTEN
Wie hoch ist das tägliche Telefonaufkommen?	
Welche Anliegen treten am häufigsten auf?	
Wann ist die Praxis schwer erreichbar?	
Welche Beschwerden äußern Patienten häufig?	
Wie hoch ist die Nichterscheinen-Quote von Patienten?	

FRAGEN ZUM PRAXISTEAM	ANTWORTEN
Welche Aufgaben belastet das Praxispersonal besonders?	
Wo entstehen Überstunden?	
Welche Funktionen wären hilfreich?	
Welche Prozesse funktionieren heute gut?	
Welche digitalen Kompetenzen sind vorhanden?	
Gibt es Vorbehalte gegenüber Digitalisierung?	

EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

VORBEREITUNGEN MIT DEM TEAM

2 Ziele definieren

Ohne klare Ziele lässt sich später kein Erfolg messen.

Mögliche Ziele priorisieren

Bewertung von 1 bis 5 (1-niedrig, 5-sehr hoch)

ZIELE	PRIORITÄTEN
Telefonentlastung	
Schnellere Terminvergabe	
Kürzere Wartezeiten	
Entlastung des Praxispersonals	
Weniger Papierprozesse	
Höhere Patientenzufriedenheit	
Bessere Erreichbarkeit	
Weniger Terminausfälle / Nichterscheinen von Patienten	
Mehr Automatisierung von Prozessen	
Wirtschaftlichkeit	

3 Prozesse verstehen und dokumentieren

Vor der Einführung digitaler Lösungen sollten bestehende Abläufe klar sein.

TERMINMANAGEMENT	ANTWORTEN
Wie werden Termine aktuell vergeben?	
Welche Terminarten existieren?	
Welche Regeln gelten?	
Wo entstehen Engpässe?	

EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

VORBEREITUNGEN MIT DEM TEAM

TELEFONMANAGEMENT	ANTWORTEN
Welche Anfragen dominieren?	
Welche Anliegen können automatisiert werden?	
Welche Anliegen benötigen zwingend Personal?	

INTERNE ABLÄUFE	ANTWORTEN
Wer bearbeitet welche Aufgaben?	
Wo entstehen Medienbrüche?	
Welche Prozesse sind unnötig kompliziert?	

4 Ressourcen und Verantwortlichkeiten planen

Projektverantwortung festlegen

BENNEN SIE	NAME DES TEAMMITGLIEDES
Projektleitung / Koordination	
Schnittstelle zur Kommunikation mit Dienstleister	
Ansprechpartner für Fragen zum Umgang mit der neuen Lösung	
IT-Ansprechpartner	

EINFÜHRUNG DIGITALER LÖSUNGEN IN DER PRAXIS – ORIENTIERUNGSHILFE

VORBEREITUNGEN MIT DEM TEAM

Zeitplanung

FRAGEN	ANTWORTEN
Wann soll gestartet werden?	
Wann sind Schulungen möglich?	
Gibt es Urlaubszeiten?	
Fester Austauschtermin für das Projekt	

Budgetplanung

FRAGEN	ANTWORTEN
Einmalige Kosten	
Laufende Kosten (monatlich, jährlich)	