**PRAXISORGANISATION** 

# Terminplanung online

Attraktiver Zusatzservice für Patienten -Arbeitserleichterung für die Praxis

Termine im Internet zu vereinbaren, ist eine fortschrittliche und praktikable Lösung. Gegenüber der konventionellen Terminvergabe bietet ein Online-Terminplan Praxen und Patienten zahlreiche Vorteile: Praxismitarbeiter werden entlastet und können ihre Zeit produktiver nutzen, für (potenzielle) Patienten wird der Weg zum Praxistermin leichter und beguemer. Was der Online-Terminkalender sonst noch bringt und wie er grundsätzlich funktioniert, erläutert dieser Beitrag.

Abhängig von der Praxisgröße, speziell von der Anzahl der Ärzte und Behandlungsräume, wird der altbewährte Terminkalender aus Papier schnell zum organisatorischen Handicap. Mit ihm können in der Praxis Termine nur an einer Stelle vergeben werden, meist an der Anmeldung. Deshalb haben auch nur wenige Personen den Überblick über Terminsituation und Praxisauslastung. Seitens der Patienten bedarf es bei ständig belegten Telefonleitungen oft etlicher Anrufe und großer Geduld, um einen Termin zu vereinbaren. Und manchmal erscheinen Patienten dann gar nicht, ohne abzusagen, weil sie z.B. versäumt haben, den Termin zu notieren, oder die Praxis trotz wiederholter Versu-

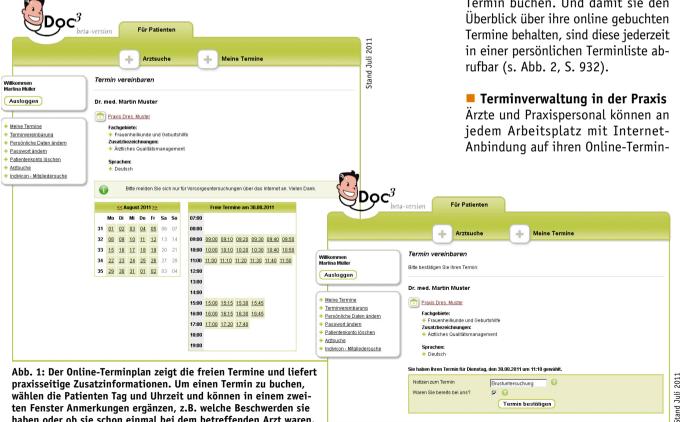
che telefonisch nicht erreichen konnten. Ständig belegte Leitungen und langwierige Terminabsprachen belasten die personellen Praxisressourcen unnötig, zumal für die Terminvereinbarung oft eigens Mitarbeiter abgestellt werden müssen. Das alles lässt sich ändern, wie nachfolgend am Beispiel des Online-Terminplans Doc<sup>3</sup> gezeigt wird.

## Termine online verwalten

Mit dem Online-Terminplan können Patienten und Praxisteam parallel und unabhängig voneinander ihre Termine verwalten.

# Terminverwaltung durch Patienten

Der Online-Terminplan erlaubt Patienten, selbstständig Termine zu buchen und zu stornieren, ohne die jeweilige Praxis zu behelligen. Er liefert einen Überblick über alle verfügbaren Termine, die die betreffende Praxis zur Online-Terminvergabe freigegeben hat (s. Abb. 1). So können Patienten per Mausklick den für sie passenden Termin buchen. Und damit sie den



haben oder ob sie schon einmal bei dem betreffenden Arzt waren.

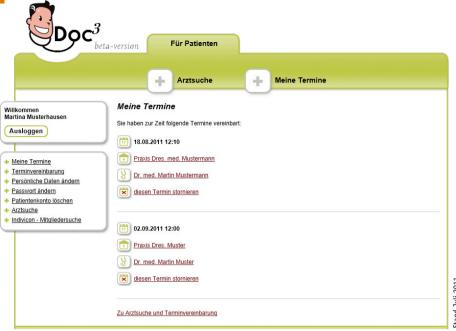


Abb. 2: Die persönliche Terminliste liefert Patienten einen Überblick über all ihre online gebuchten Termine.

plan zugreifen, um Termine einzutragen, die sie mit Patienten telefonisch oder in der Praxis vereinbaren. In der Regel bekommt die Praxis mehr zu sehen als die Patienten im Internet (s. Abb. 3). Angezeigt wird stets der vollständige Terminplan einschließlich derjenigen Termine, die abhängig von Versicherungsart (Kasse/Privat/Selbstzahler) oder Terminart (z.B. OP) nicht für alle Patienten oder generell nicht zur Online-Buchung durch Patienten freigegeben sind.

In der Praxis werden aber nicht nur Termine vergeben, sondern auch durchgeführt. Um den Ablauf zu erleichtern, erhält jeder Praxisarzt seine persönlichen Termine z.B. als Tagesübersicht (s. Abb. 4, S. 934), die er bei Bedarf ausdrucken kann. Neben Informationen zu Patient und Terminart ist auch ersichtlich, ob ein Termin vom Patienten online ge-

Abb. 3: In der Praxis-Sicht des Online-Terminplans zeigt die Farbhinterlegung, welche Termine nicht zur Online-Buchung durch Patienten freigegeben oder bestimmten Versichertengruppen vorbehalten sind. Belegte Termine sind rot markiert; beim Darüberfahren mit der Maus erscheinen Detailinformationen zum jeweiligen Termin. bucht oder durch die Praxis direkt vergeben wurde.

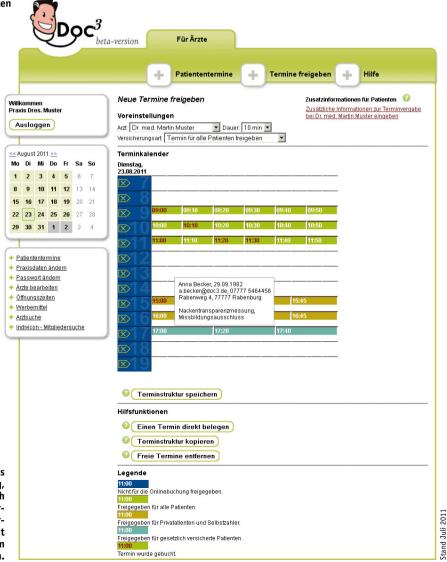
# Online-Terminplanung einrichten

Bevor ein Online-Terminplan genutzt werden kann, sind praxisseitig verschiedene Konfigurationsarbeiten nötig, patientenseitig das Erfassen terminrelevanter Personendaten. Deshalb müssen sich sowohl Praxis als auch Patienten zunächst registrieren.

# Praxis:

# Terminplan konfigurieren

Als Grundlage für den Online-Terminplan erfassen Praxen ihre Öffnungszeiten sowie alle Praxisärzte, die



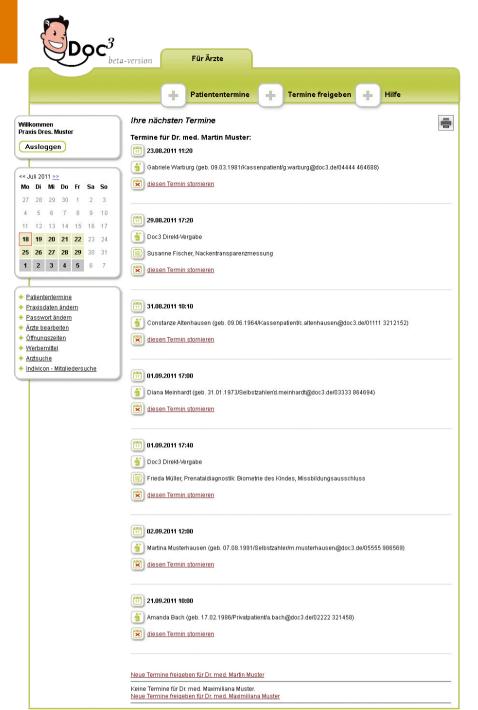


Abb. 4: Jeder Praxisarzt kann sich seinen persönlichen Terminplan z.B. als Tagesübersicht anzeigen und ausdrucken. Zu jedem direkt von Patienten gebuchten Termin werden die Daten angezeigt, die bei Doc3 hinterlegt sind. Bei Terminen, die von der Praxis vergeben wurden, erscheinen die Daten, die bei der Terminvergabe manuell erfasst wurden.

einen eigenen Terminplan benötigen. Durch Anlegen fiktiver Ärzte können auch Terminpläne für Behandlungen erstellt werden, die keinen Arztkontakt erfordern, etwa Blutentnahmen. So kann beispielsweise für das Labor ein separater Terminplan geführt werden.

Für jeden arztspezifischen Terminplan werden Zeitintervalle festgelegt, in denen Termine grundsätzlich

möglich sind. Zudem wird definiert, wann welche Art von Termin gebucht werden kann - abhängig von der jeweiligen Leistung (z.B. Krebsvorsorge) und der vorgesehenen Termindauer (z.B. 10, 15 oder 20 Minuten).

Wenn die grundlegende Terminstruktur einmal steht und gespeichert ist, kann sie tage- bzw. wochenweise kopiert werden. Zu guter Letzt kann die Praxis noch entscheiden, welche Terminpläne, -zeiten und -arten sie für die Online-Terminbuchung durch Patienten freigibt und welchen Versichertengruppen (Kasse/Privat/ Selbstzahler) diese jeweils angeboten werden sollen.

Sofern gewünscht, lässt sich der Online-Terminplan mit der Praxis-Homepage verknüpfen, sodass Patienten ihn von dort aus direkt aufrufen können. Allerdings brauchen Praxen keine eigene Homepage, um einen Online-Terminplan anzubieten. Mit der Registrierung erhalten sie eine individuelle Internetadresse (z.B. www.doc3.de/praxisXY), die sie selbstständig ändern können und über die Patienten gezielt zum Praxisterminplan qelangen.

Allerdings ist der Online-Terminplan auch über eine Praxissuche erreichbar; denn alle bei Doc³ registrierten Praxen bzw. Arzte werden in einem Arztverzeichnis geführt, in dem Patienten nach Ärzten suchen und sich über deren Praxisprofil und -angebot informieren können, sofern die Praxis entsprechende Informationstexte oder auch Bilder hinterlegt hat.

# Patienten:

#### Persönliche Daten erfassen

Für die Nutzung des Online-Terminplans ist es unerlässlich, dass die Patienten im Zuge der Registrierung bestimmte persönliche Daten erfassen, so etwa Namen und Geburtsdatum, aber auch Telefonnummer und E-Mail-Adresse, damit die Praxis sie bei Rückfragen oder kurzfristigen Terminabsagen schnell erreichen kann. Auch die Versicherungsart ist anzugeben (Kasse/Privat/Selbstzahler). Sie steuert, welche Terminpläne oder Termine einzelnen Patienten angezeigt werden, sofern Praxen ihr Terminangebot diesbezüglich spezifizieren.

#### Vorteile nutzen

Mit der Online-Terminplanung lassen sich einerseits Probleme, wie relativ schlechte Erreichbarkeit der Praxis durch Telefonüberlastung, in den Griff bekommen, andererseits schont man die personellen Praxisressourcen, was sich auch wirtschaftlich niederschlagen kann. Aber das ist längst nicht alles.

#### Zusätzlicher Patientenservice

Der Online-Terminplan ist allem voran eine attraktive Serviceleistung. Er ist rund um die Uhr verfügbar, sodass Patienten Termine genau dann buchen können, wenn sie Zeit dafür haben. Mithilfe der persönlichen Terminliste haben sie außerdem ihre Termine immer im Blick. Und muss die Praxis Termine absagen oder verschieben, werden die Patienten bis zu 48 Stunden vor dem Termin automatisch per E-Mail benachrichtigt.

Um die Online-Terminplanung als besonderen Service bekannt zu machen, helfen entsprechende Ansagen auf dem Anrufbeantworter der Praxis sowie in der Warteschleife, aber auch Hinweise auf der Praxis-Homepage, sofern vorhanden. Wie jeder zusätzliche Service stärkt natürlich auch die Online-Terminplanung die Patientenbindung, zugleich kann sie die Praxis für neue Patienten attraktiver machen. Darüber hinaus ermöglicht die Praxispräsenz im Doc³-Arztverzeichnis, noch mehr potenzielle Patienten

## **Datenschutz**

Aus datenschutzrechtlichen Gründen steht manch einer der Online-Terminplanung grundsätzlich skeptisch gegenüber. Das ist nicht nötig, wenn bestmögliche Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden. Die persönliche

Registrierung von Praxen und Patienten (mit verschlüsselt gespeichertem Passwort) stellt sicher, dass jeder immer nur die Daten sieht, die für ihn bestimmt sind. Zugleich beugt sie einer durch Schadprogramme verursachten Terminschwemme vor. Darüber hinaus erfolgt jede Datenübertragung, z.B. das Übertragen von Terminen an die Praxis, verschlüsselt. So ist gewährleistet, dass Daten nicht durch Dritte umgelenkt werden.

zu erreichen als nur mit einer eigenen Homepage.

# Arbeitserleichterung in der Praxis

Da der Online-Terminplan an mehr als einer Stelle verfügbar ist, lassen sich Arbeitsabläufe effizienter gestalten: Einerseits kann theoretisch jeder an jedem Arbeitsplatz in der Praxis direkt Termine vergeben, andererseits können Ärzte und einzelne Arbeitsbereiche, wie z.B. Labor, sich anhand separat geführter Terminpläne jederzeit einen Überblick über ihre Auslastung sowie die unmittelbar anstehenden Aufgaben verschaffen.

Durch die klaren Terminvorgaben werden Fehler bei der Terminbuchung (zu wenig Zeit eingeplant, zur falschen Zeit bestellt, Termin doppelt vergeben usw.) minimiert. Dadurch können auch neue Praxismitarbeiter wie Azubis von Anfang an ohne großes Fehlerrisiko Termine vergeben und sich ganz nebenbei mit den Terminplanungsgepflogenheiten der Praxis vertraut machen.

#### **Fazit**

Der Online-Terminplan ist eine feine Sache, schon aufgrund der genannten Vorzüge. Weitere Vorteile ergeben sich durch diverse Zusatzfunktionen, etwa die Möglichkeit für Patienten, Wiederholungsrezepte anzufordern.

Interessant ist auch, dass man für einen Online-Terminplan nicht unbedingt Geld in die Hand nehmen muss. Mit Doc³ (www.doc3.de) beispielsweise bekommen Praxen kostenlos ein effektives Instrument an die Hand, mit dem sie ihren Patientenservice verbessern und sich die Arbeit erleichtern. Daneben gibt es natürlich Online-Terminlösungen mit größerem Funktionsumfang, etwa Recall- oder SMS-Benachrichtigungsfunktionen; allerdings haben die in der Regel ihren Preis, z.B. in Form monatlicher Nutzungsgebühren.

Wer also erwägt, eine Online-Terminplanung einzuführen, sollte sich vorab umfassend über das Marktangebot informieren und genau überlegen, welche Funktionen er wirklich braucht und auf welche er verzichten kann.