

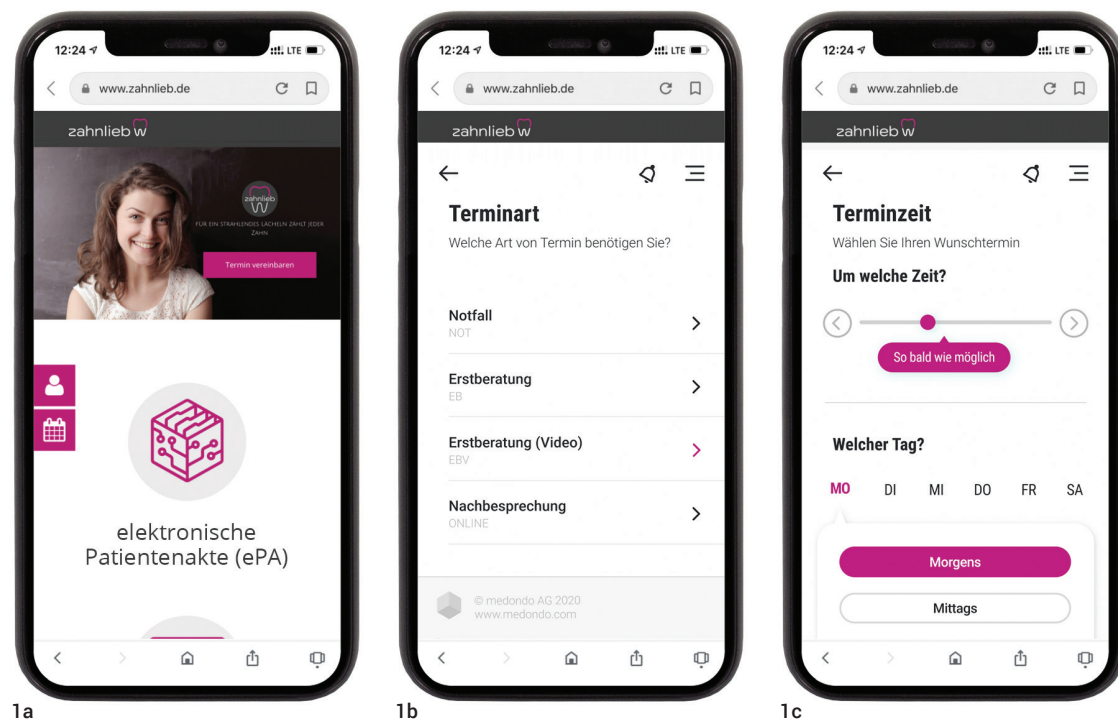
# Online-Patientenservice – einfach und trotzdem sicher



Ein Beitrag von Dipl.-Wirtsch.-Informatiker Heiko Häckelmann, CEO medondo AG.

Unter dem Namen „medondo“ kommt eine cloudbasierte Praxismanagement-Software auf den Markt, die verschiedenste Funktionen in einer einzigen Software bündelt, welche bisher nur separat erhältlich waren. Die Konzeption von medondo orientiert sich am täglichen Praxisworkflow und umfasst im Endausbau die komplette Palette vom Mitarbeitermanagement über die Patientenversorgung, den Materialeinkauf bis hin zur Abrechnung. Alles aus einer Hand. Im Rahmen einer *KN*-Artikelserie wird medondo etwas näher betrachtet. Im Fokus des ersten Teils steht der Online-Patientenservice.

Abb. 1a–f: Die Buchung eines Termins über die Praxiswebsite ist einfach und schnell erledigt.



Teilweise mag man aktuell den Eindruck bekommen, dass alles, was durch die Digitalisierung an Lösungen denkbar ist, auch sofort in der Praxis umgesetzt werden müsste. Gerade das Thema Telemedizin ist en vogue, denn der Trend hin zu Videosprechstunden ist in Zeiten des „Physical Distancing“ eindeutig. In vielen Branchen sind entsprechende Konzepte schon länger fester Bestandteil des Arbeitsalltags. Im Medizinsektor haben sie schlagartig an Bedeutung gewonnen, um den zumeist auf das Nötigste beschränkten Patientenkontakt aufrechtzuerhalten und wieder zu intensivieren.

Ob sich solche Lösungen langfristig eher als Belastung für das Team oder als Win-win-Situation für Patienten und Praxis herausstellen

ist weder servicefreundlich noch wirtschaftlich tragbar. Bei all dem Hype um den großen Fortschritt lässt sich festhalten, dass Digitali-

## „Als Teil der Versorgung ist die Digitalisierung ein Hilfsmittel für die Arzt-Patienten-Kommunikation.“

hängt maßgeblich davon ab, wie einfach und attraktiv die Anwendung ist. Eine Sammlung von einzelnen Gadgets ohne Integration in die bestehenden und sich teilweise auch neu entwickelnden Praxisprozesse

sierung vor allem dann sinnvoll ist, wenn der gesamte Prozess durchdacht wird und für alle Beteiligten klar erkennbar ist. Scheinbar kostenlose Schnellschüsse können schnell teuer werden.

Auf dem Markt findet man viele Angebote, welche auf einem technisch hohen Niveau die Maßgaben an Patientensicherheit und Datenschutz erfüllen können. Der Funktionsumfang und die Bedienbarkeit sind aber oft nicht für Patienten und Praxisteams geeignet. Schon Albert Einstein sagte: „Mache die Dinge so einfach wie möglich, aber nicht einfacher.“ Für die Auswahl einer geeigneten Software sind daher zunächst folgende Fragen zu beantworten:

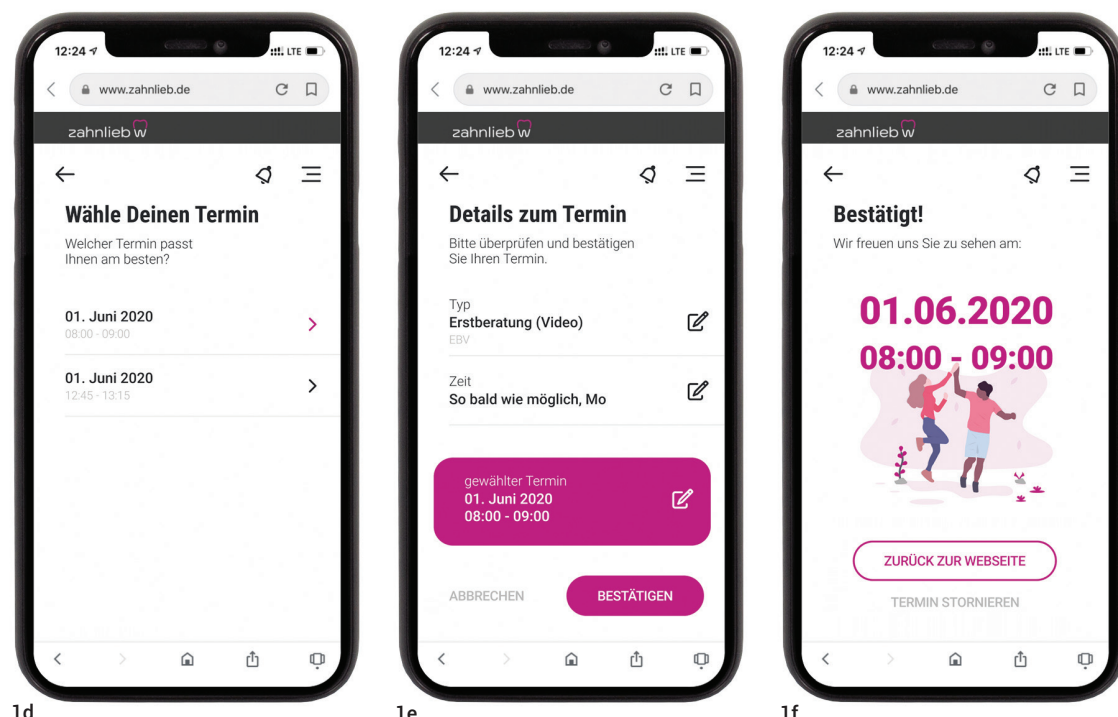
1. Welche Anwendungsfälle lassen sich so digitalisieren, dass kein physischer Kontakt zwischen Patient und Behandler erforderlich ist?
2. Welche Erwartungshaltung haben die Beteiligten in dieser Situation, damit für sie ein echter Mehrwert entsteht?
3. Welche Anforderungen muss eine Lösung erfüllen, damit sie praktikabel ist und die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden?
4. Was ist online machbar und sinnvoll?

Für einen Patienten, der sich in eine kieferorthopädische Behandlung begibt, stellt die Auswahl der Praxis angesichts der Behandlungsdauer und der Kosten eine grundlegende Entscheidung dar. Der wichtigste Faktor für eine langfristige Bindung ist das Vertrauensverhältnis. Wenn der Erstkontakt virtuell erfolgt, kann der Patient sich bereits im Vorfeld einen Eindruck verschaffen, ob er sich gut aufgehoben fühlt und die Chemie passt.

Für dieses Szenario ist die Kombination aus Online-Terminvergabe, Videosprechstunde und Online-Anamnese sehr einleuchtend. Nicht nur der Patient spart sich einen Weg in die Praxis, auch der Behandler gewinnt neue Freiheitsgrade bzgl. seiner Sprechzeiten und Arbeitsorte. Für den Erstberatungstermin wird sichergestellt, dass die richtigen Patienten zur richtigen Zeit in die Praxis kommen und alle erforderlichen Unterlagen vorliegen.

Damit der Patient jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen hat, bietet sich eine einfache Online-Patientenakte an. Diese enthält alle Dokumente, die er online ausgefüllt bzw. mit der Praxis ausgetauscht hat. Über ein umfassendes Nachrichtensystem können das Praxisteam und die Patienten einfach und effizient miteinander kommunizieren.

Wenn nach der Befundung und Diagnose Folgeberatungen erforderlich sind, ist dafür nicht unbedingt die physische Präsenz in der Praxis erforderlich.



## Übrigens

Diplom-Wirtschaftsinformatiker Heiko Häckelmann ist als Softwareentwickler, Projektleiter und Unternehmensberater tätig. Der Experte für Controlling und Online-Kommunikation ist auf Organisationslösungen für Zahnärzte und Kieferorthopäden spezialisiert. Er ist Mitbegründer und CEO der medondo AG.

# Built for endurance!

CA<sup>®</sup> Pro: Nie war eine Alignerfolie so ausdauernd.



CA<sup>®</sup> Pro

Die innovative Doppelschalenkonstruktion mit Elastomerkern. Gleichbleibendes Kraftniveau. Weniger Initialkraft.

Neu von SCHEU: CA<sup>®</sup> Pro – die kraftvolle Tiefziehfolie mit flexibler Elastomerschicht.

CA<sup>®</sup> Pro setzt neue Maßstäbe in der Alignertherapie!

Ein flexibler Elastomerkern, der von einer hartelastischen Doppelschale umgeben ist, reduziert die Initialkraft, erhöht den Patientenkomfort und sorgt für ein kontinuierlich hohes Kraftniveau. CA<sup>®</sup> Pro hat damit im Rennen die Nase ganz klar vorn.

Wann starten Sie mit dem Champion?

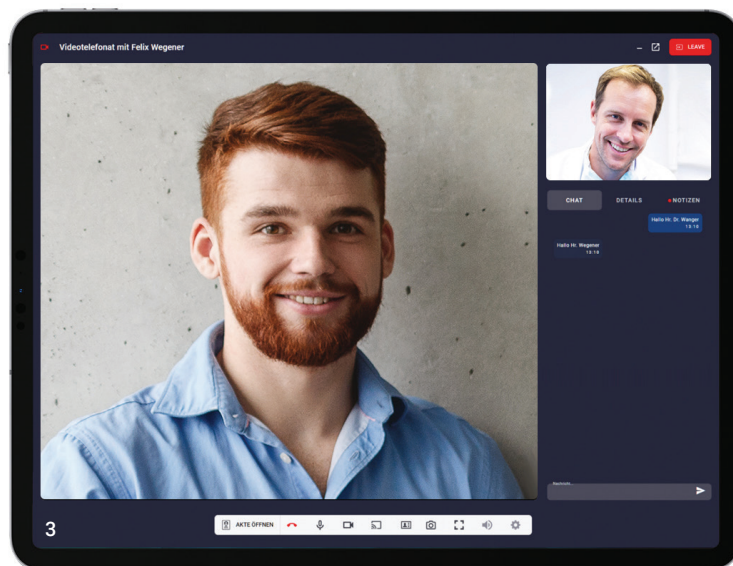
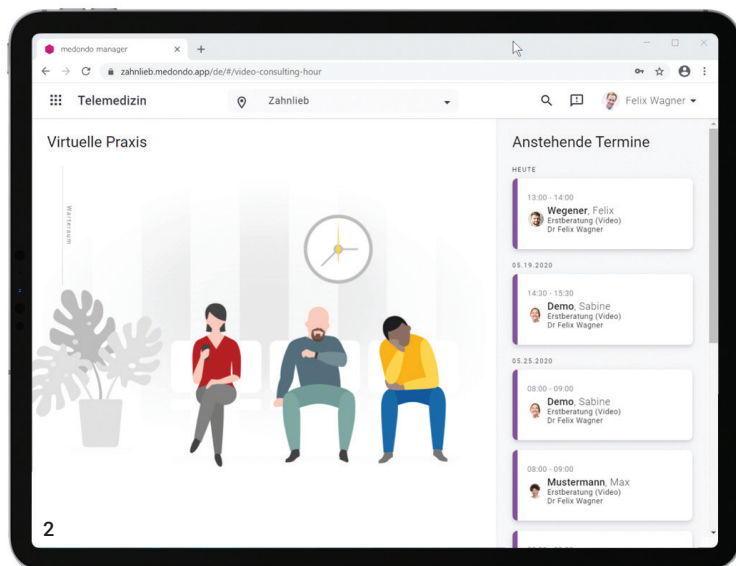
Weitere Informationen und Testpaket: [www.ca-pro.de](http://www.ca-pro.de)



SCHEU-DENTAL GmbH  
[www.scheu-dental.com](http://www.scheu-dental.com)

phone +49 2374 9288-0  
fax +49 2374 9288-90

Abb. 2: Wartezimmer der virtuellen Praxis. Abb. 3: Arzt und Patient in einer Videosprechstunde.



Das Gleiche gilt für HKP-Besprechungen sowie für Rückfragen zur Behandlung und Abrechnung. Auch für Routinekontrollen kann die Videosprechstunde helfen, die Behandlung individuell zu begleiten und die Abstände zwischen den Kontrollterminen in der Praxis nach Bedarf festzulegen. Als wichtige Pfeiler in der virtuellen Patientenbetreuung sind auch Prävention und Nachsorge geeignete Anwendungsfälle für Telemedizin. Die eigenverantwortliche Mitarbeit des Patienten wird durch ein Aufgabensystem unterstützt, das ihn an die anstehenden Schritte erinnert.

Die Integration all dieser Funktionen zu einem umfassenden Patientenportal ist nicht nur hilfreich beim Aufbau des Vertrauensverhältnisses. Der Patient wird dadurch direkt in die Praxisprozesse eingebunden. Das Ergebnis ist eine hohe Behandlungs-

und Servicequalität, die den Patienten begeistert und dem Praxisteam den Alltag erleichtert.

**Was erwarten Patienten?**

Aus Sicht der Patienten sollte bei all dem nicht der Eindruck entstehen, als ob Verwaltungsaufgaben auf sie

**„Bieten Sie Ihren Patienten einen direkten Zugang zu einer individuell auf Ihre Praxis abgestimmten Lösung über Ihre eigene Website.“**

abgewälzt würden. Die Installation einer Software sollte nicht erforderlich sein. Nicht einmal ein Plugin für den Internetbrowser scheint bei näherer Betrachtung zumutbar. Die Nutzung von fremden Onlinepor-

talen, bei denen der Patient nicht weiß, was mit seinen Daten passiert, ist ebenfalls nicht vertrauenswürdig. Achten Sie auf die Einhaltung von Sicherheitsstandards und bieten Sie Ihren Patienten einen direkten Zugang zu einer individuell auf Ihre Praxis abgestimmten Lösung über Ihre eigene Website.

**Praxisbeispiel: medondo coordinator**

Die in Abbildung 1 dargestellte Bildsequenz zeigt, wie ein Patient über das Patientenportal medondo coordinator einen Termin für eine Erstberatung per Videosprechstunde vereinbart. Sobald der Termin ansteht, kann sich der Patient direkt über das Patientenportal anmelden und im Wartezimmer der virtuellen Praxis auf den Behandler warten. Dieser sieht in seinem Dashboard die anstehenden Termine und kann aus dem Wartezimmer direkt die Verbindung zum jeweils nächsten Patienten aufbauen (Abb. 2).

Die Videosprechstunde verfügt über die gängigen Telemedizin-Funktionen, wie z.B. eine Chat-Funktion, einen Notizblock sowie die Möglichkeit, Dokumente hochzuladen und direkt die Patientenakte anzuzeigen (Abb. 3). Wenn Sie sich dafür entscheiden, durch Digitalisierung die Servicequalität Ihrer Praxisprozesse zu verbessern, so tun Sie dies mit einem klaren Fokus auf Ihre Patienten und Ihre Praxismitarbeiter. Digitalisierung bedeutet nicht, dass der Arzt durch Technologien ersetzt wird. Im Gegenteil: Als Teil der Versorgung ist die Digitalisierung ein Hilfsmittel für die Arzt-Patienten-Kommunikation. Wenn Sie mit diesem Fokus die neuen Möglichkeiten angehen, sind Sie für die Zukunft gerüstet.

ANZEIGE

**ABOSERVICE**  
KN Kieferorthopädie Nachrichten

Schnell. Aktuell. Praxisnah.

BESTELLUNG AUCH ONLINE MÖGLICH



www.oemus-shop.de



Lesen Sie in der aktuellen Ausgabe u. a. folgende Themen:

- SARA® – die neue Klasse II-Apparatur
- Mesialisierung von UK-Molaren ohne Multiband
- Cloudbasiertes Praxismanagement mit medondo

**Fax an +49 341 48474-290**

Ja, ich möchte die Informationsvorteile nutzen und sichere mir das günstigste Abonnement der:

KN Kieferorthopädie Nachrichten 10 x jährlich 75,- Euro\*

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt. Das Abonnement verlängert sich automatisch um 1 Jahr, wenn es nicht fristgemäß spätestens 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

\* Preis versteht sich inkl. MwSt. und Versandkosten.

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Telefon, E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Stempel \_\_\_\_\_

KN 6/20

**Was sind die technischen Voraussetzungen?**

Patientendaten sind hochsensibel. Eine Lösung für den Online-Patientenservice muss dementsprechend DSGVO-konform sein. Dazu gehört unter anderem, dass das Videokonferenzsystem die Datenübertragung zwischen Praxis und Patient über eine „Ende-zu-Ende-Verschlüsselung“ absichert. Die Zugangsdaten zum Patientenportal werden mit einem Zweifaktorverfahren übermittelt und Sicherheitsvorkehrungen getroffen, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Daten werden bei einem Cloud-Anbieter in Deutschland gespeichert, der die Einhaltung der entsprechenden Sicherheitsstandards garantiert.

**kontakt**



**Dipl.-Wirtsch.-Inform. Heiko Häckelmann**  
CEO medondo AG  
Am Graswege 6  
30169 Hannover  
Tel.: 0511 165948-0  
heiko.haackelmann@medondo.com  
www.medondo.com