



Die TOP 5 Punkte zur Einführung einer Online-Rezeption

Diese Checkliste zeigt die fünf wichtigsten Schritte, mit denen Praxen eine Online-Rezeption strukturiert, effizient und stressfrei einführen können.

Jetzt informieren:
office@praxisoptimierung.at



praxisoptimierung.at

Welche Prozesse sollen digitalisiert werden – und warum?

Bevor eine Online-Rezeption eingeführt wird, braucht es Klarheit darüber:

- Welche Arbeitsabläufe belasten das Team am stärksten? (Telefon, Rezepte, Krankmeldungen, Terminverwaltung, Formulare etc.)
- Welche davon sollen digital abgebildet werden?
- Welcher Nutzen wird erwartet?
- (Zeitersparnis, weniger Telefon, bessere Erreichbarkeit, klare Dokumentation)

Ziel: Ein klar definierter digitaler Workflow, statt „ein bisschen digital, ein bisschen analog“:

Wer ist intern verantwortlich? (Rollen & Zuständigkeiten)

Für eine erfolgreiche Einführung braucht es klare Verantwortlichkeiten:

- **Projektverantwortliche/r** (Koordination mit Anbieter, Testphase, Schulung)
- **Team-Verantwortliche** für digitale Anfragen (z. B. Rezepte, Krankmeldungen, Befunde)
- **Back-Up-Regelung** für Urlaube / Abwesenheiten
- Wenn KI-Chatbot oder Messenger: Wer überwacht die Qualität?
- Wer dokumentiert Anpassungen an Abläufen?

Ziel: Jede digitale Anfrage hat eine klare interne „Zustelladresse“.

Wie kommunizieren wir den digitalen Service an unsere Patient:innen?

Online:

- Gut sichtbarer Button / Icon (Startseite + Kontaktseite)
- Automatische Antworttexte auf E-Mails (Hinweis auf den neuen Service)
- Verlinkung in Termin- oder Kontaktformularen

Offline:

- Aushänge am Empfang
- Hinweis im Wartezimmer und/oder Patienten-TV
- Textbausteine für Telefon („Sie erreichen uns am besten über ...“)
- Neuer Text am Anrufbeantworter
- Eingeschränkte Telefonzeiten mit Hinweis auf zentralen Patientenservice

Ziel: Ein einheitlicher Zugangspunkt – die Website wird zur zentralen Anlaufstelle.

Welche Milestones definieren wir für die Einführung?

Eine strukturierte Umsetzung verhindert Chaos und sorgt für Akzeptanz im Team.

Empfohlene Milestones:

- 1. Definition der gewünschten digitalen Workflows** (z. B. Rezepte, Krankmeldungen, Anamnese)
- 2. Technische Einrichtung & Integration**
- 3. Testphase mit internem Team**
- 4. Soft Launch** (kleine Patientengruppe)
- 5. Öffentlicher Start** (Kommunikation nach außen)
- 6. Evaluierung nach 4–6 Wochen**
(Was funktioniert? Was muss optimiert werden?)

Ziel: Die Umstellung erfolgt kontrolliert und nicht „über Nacht“.

Wie stellen wir sicher, dass Team & Patient:innen den digitalen Weg konsequent nutzen?

Nach der Einführung entscheidet die **Konsequenz im Alltag**, ob eine Online-Rezeption wirklich entlastet:

- Mitarbeitende leiten Patienten aktiv auf den Online-Service weiter
- Telefonhinweise („Bitte nutzen Sie bevorzugt unsere Online-Rezeption“)
- QR-Codes im Wartezimmer oder ggfs. Hinweise am Patienten-TV
- Standardsätze am Empfang („Dafür verwenden Sie bitte unser Online-Service ...“)
- Monatliche kurze Team-Reflexion: Was läuft gut? Was muss nachjustiert werden?

Ziel: Die Online-Rezeption ist als Patientenservice eine nützliche Ergänzung zum Telefon und steht all jenen Patient:innen zur Verfügung, die Ihre administrativen Dinge mit der Praxis in Ruhe erledigen wollen.