



# 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](mailto:office@praxisoptimierung.at)



[praxisoptimierung.at](https://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.**