

Doctolib

Praxis von morgen leben

Mit digitalen Helfern



Wir stellen uns vor



Madeleine Zimmermann

Senior Community Manager



Stephie Conrad

Key Account Project Manager



Bianca Wodtke

Key Account Project Manager

01

Einführung

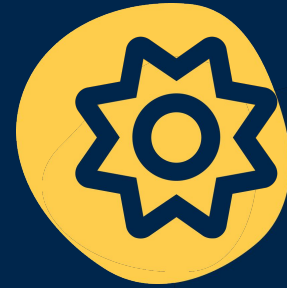
Ziele des Workshops



Verstehen,
wie ihr arbeitet

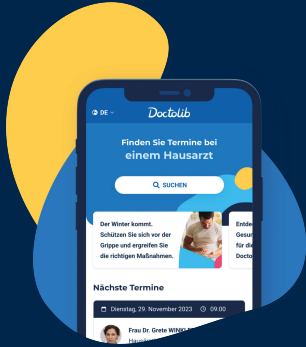


Zeigen,
welche digitalen
Helfer es gibt



Mitnehmen,
was ihr braucht

Doctolib zählt zu den führenden eHealth Unternehmen



Marktführer in der Online-Terminbuchung

Patient:innen
19 Mio. in DE
2,4 Mio. in Berlin



Leistungsstarkes Netzwerk

Gesundheitsfachkräfte
90.000 in DE
9.500 in Berlin



Sektorenübergreifende Versorgung

Krankenhäuser
250+ in DE
30 in Berlin



Starkes Team

Mitarbeitende
750+ in DE

Kahoot!

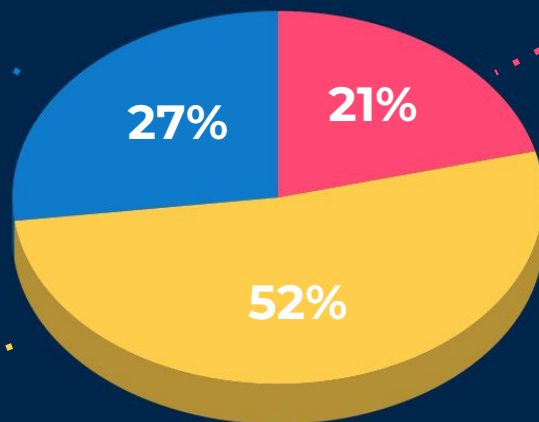


Bei der Auswahl digitaler Tools sind Praxisteams beteiligt

79% werden in den Entscheidungsprozess einbezogen

Aktive Rolle bei
der Entscheidungs-
findung

Konsultation,
Entscheidung obliegt
anderer Person



Ich werde nicht
einbezogen

Mehr als die
Hälfte schlägt
sogar **proaktiv**
digitale Tools vor

02

Digitale Helfer im Praxisalltag



Vor dem Termin entspannt
einen Kaffee trinken

Online Terminbuchung für Patient:innen

Dadurch: Weniger Telefonanrufe + weniger manuelle Schritte

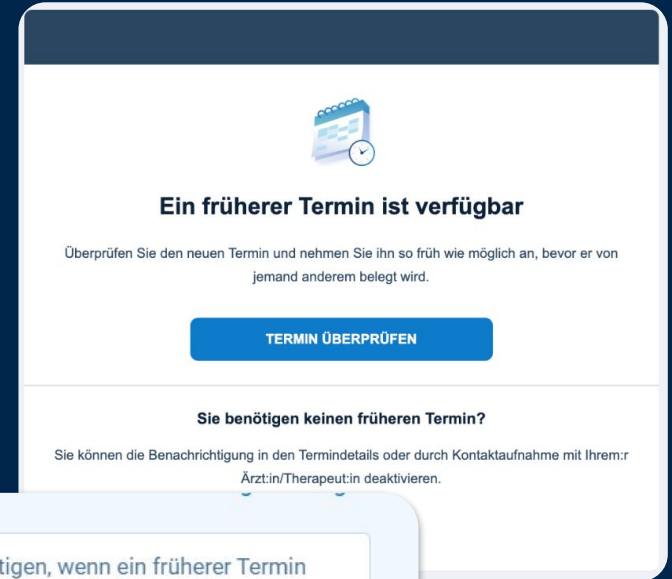
- ✔ **Ihr entscheidet**, welche Termine online buchbar sein sollen sowie für wen (Bestands- vs. Neupatient:innen)
- ✔ Termine automatisch **schrittweise freischalten**
- ✔ **Besser vorbereitete Patient:innen**: Im Buchungsprozess könnt ihr Hinweise schalten und Dokumente teilen (z.B. Anamnese als PDF)
- ✔ Ihr seht direkt die **Terminart** der Patient:innen



Digitale Warteliste

Dadurch: Weniger Telefonanrufe + weniger Terminausfälle + Service für Patient:innen

- ✓ Durch die Warteliste werden **abgesagte Termine automatisch aufgefüllt**
- ✓ Ihr könnt Patient:innen auf die digitale Warteliste setzen (z.B. wenn Sie anrufen)
- ✓ Patient:innen können sich selbst auf die Liste setzen (wenn sie z.B. einen Termin online buchen)



Warteliste



Diese:n Patient:in automatisch benachrichtigen, wenn ein früherer Termin frei wird, sodass er:sie einen früheren Termin buchen kann

[Wie funktioniert die Warteliste?](#)

Online Anfragen von Patient:innen

Dadurch: Weniger Telefonanrufe + asynchrones Arbeiten + Entlastung Patiententenaufkommen

- ✔ Ihr könnt Anfragen so **abarbeiten, wie es am besten in euren Alltag** passt
- ✔ Ihr könnt beeinflussen, **wann Patient:innen in die Praxis kommen** (z.B. um Folgerezept abzuholen)
- ✔ Ihr könnt **Kommunikation steuern**: sollen Patient:innen antworten können?
- ✔ Ihr könnt **mit Patient:innen Dokumente teilen**
- ✔ Ihr seht, wer im Team die **Anfrage bearbeitet** und den **Status der Anfrage**

Folgerezept Offen

HAGEN Nina • 0178 48484848

Dieser administrative Kommunikationskanal darf nicht unter Verstoß gegen die Vorschriften über die Telemedizin genutzt werden. Sie sind allein für die Rechtmäßigkeit der über diesen Kanal übermittelten Nachrichten verantwortlich.

Anfrage beantworten

Vorlage (Optional)

Wählen Sie eine Vorlage

Nachricht Dokumente beifügen

Patient:in darf eine Antwort senden

ABBRECHEN ENTWURF SPEICHERN ANTWORTEN

Interner Kommentar Kommentar bearbeiten

Nina Hagen braucht xyz

Abfragen und Hinweise nutzen - bei Online-Terminen

Dadurch: Korrekte Triage der Patient:innen, Übermittlung von wichtigen Ausschlusskriterien

- ✓ Ihr könnt **eigene Hinweise für jede Terminart** einfügen
- ✓ **Hinweise müssen bestätigt werden** durch Patient:innen im Rahmen des Buchungsprozesses
- ✓ Ihr könnt auch **Regeln für die Terminart** festlegen, z.B. Check Up 35 nur für Patient:innen ab 35 Jahren buchbar

Abfrage hinzufügen

1 Wählen Sie den Kontext, in dem Patient:innen die Abfragen beantworten sollen

Terminarten Hautarzt / Dermatologe

2 Wählen Sie Abfragen aus, die Patient:innen vor der Buchung beantworten müssen

Alter des Patienten Wie alt ist der Patient:in?
Sperren wenn mehr als 18 Jahre

Neupatient:in Haben Sie diesen Ärzt:in bzw. Therapeut:in bereits besucht?

Patienten können erst im nächsten Quartal einen Termin vereinbaren Bitte wählen Sie einen neuen Online-Termin aus.

Überweisung Haben Sie eine Überweisung für diesen Termin?

Reine Selbstzahlerleistung Diese Untersuchung können wir Ihnen ausschließlich als Selbstzahlerleistung anbieten. Bitte bestätigen Sie dies im nächsten Schritt. Bei Fragen rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

ABBRECHEN BESTÄTIGEN

Beachten Sie vor der Buchung folgende Hinweise

Besuchgrund:
Sprechstunde

Bitte bringen Sie zu Ihrem Termin Versichertenkarte und relevante Vorbefunde mit.

In der Praxis gilt die 2G-Regelung und FFP2-Masken-Pflicht.

ICH HABE DIE HINWEISE GELESEN UND AKZEPTIERT

Dokumente senden und empfangen

Dadurch: Ersparnis von Fax & Post + Service für Patient:innen

- ✓ Ihr könnt **Dokumente mit der Terminbestätigung mitsenden**, z.B. Anamnesebogen, Aufklärungen
- ✓ Patient:innen können die **Dokumente ausgefüllt zurückschicken** oder zum Termin mitbringen
- ✓ Patient:innen können **vorab Dokumente von anderen Ärzt:innen/Therapeut:innen senden** (z.B. Befunde, Arztbriefe): landen direkt in Terminkarte
- ✓ **Kein Scannen** nötig, per Drag and Drop gelangen die **Dokumente direkt ins PMS**





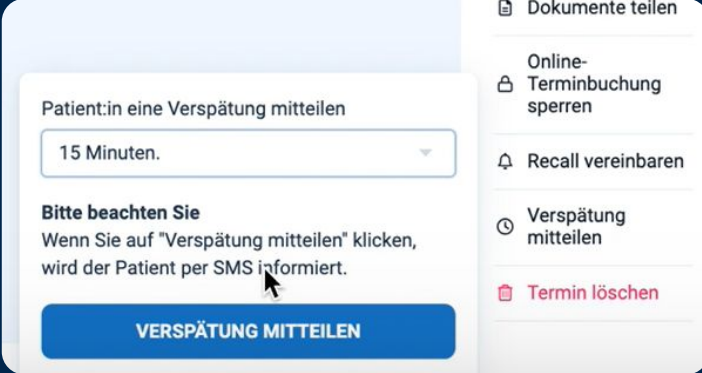
Während des Termins die FüÙe hochlegen

Mitteilung über Terminverzug per SMS

Dadurch: Steigerung der Kundenzufriedenheit, Vermeidung eines überfüllten Wartezimmers

Bei **Terminverzug** können durch Behandler:innen **SMS an die Patient:innen** gesendet werden, um den zeitlichen Verzug mitzuteilen

So können Patient:innen die **Zeit anderweitig** nutzen (Kaffee trinken, Besorgungen machen) und sind **nicht von langen Wartezeiten** in der Praxis **betroffen**

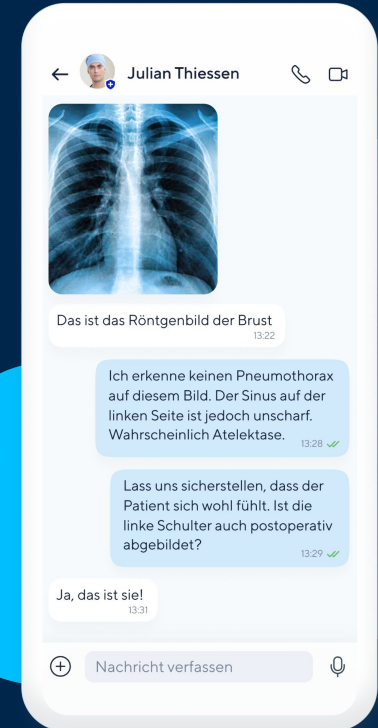


The screenshot shows a mobile application interface for reporting a delay. At the top right, there is a 'Dokumente teilen' (Share documents) button. Below it is a list of actions: 'Online-Terminbuchung sperren' (Lock online booking), 'Recall vereinbaren' (Schedule recall), 'Verspätung mitteilen' (Report delay), and 'Termin löschen' (Delete appointment). The main content area is titled 'Patient:in eine Verspätung mitteilen' (Report a delay to patient). It features a dropdown menu currently set to '15 Minuten.' Below the dropdown, a note reads: 'Bitte beachten Sie: Wenn Sie auf "Verspätung mitteilen" klicken, wird der Patient per SMS informiert.' (Please note: When you click "Report delay", the patient will be informed via SMS.) At the bottom of this section is a prominent blue button labeled 'VERSPÄTUNG MITTEILEN'.

Messenger für interne und externe Abstimmung

Dadurch: Schnellere Abstimmung + Zeitersparnis

- ✔ Ihr könnt Nachrichten DSGVO-konform mit **einzelnen Personen** oder in **Gruppenchats austauschen**: innerhalb und außerhalb der Praxis
- ✔ Ihr könnt das **Verzeichnis mit Kontakten aus eurem Handy** synchronisieren
- ✔ Ihr könnt **Dokumente versenden**, vorher bearbeiten und bestimmte Bereiche unkenntlich machen



Aufgaben-Manager (“To Do”-Listen) >> coming soon

Dadurch: Keine Klebezettel mehr + bessere interne Abstimmung

- ✔ Ihr könnt **Aufgaben zentral verwalten** + euch selbst oder Kolleg:innen zuweisen
- ✔ Ihr könnt **Aufgaben verknüpfen** - z.B. mit dem Kalender oder Patient:innen - und mit **Fristen** versehen
- ✔ Beispiele: Patientenrückrufe, Rezeptverlängerungen, erforderliche Rücksprache mit Ärzt:innen



Räume und Ressourcen mit Kalender verknüpfen

Dadurch: Erleichtertes Raummanagement



Automatisches Blocken von Raum und Behandler

Dr. Musterfrau	OP 1
12 / 12	4 / 0
8:00 AKUT Anton <i>Akute Beschwerden / Notfall</i>	
8:30 KONTROLLETTI Karlchen <i>Kontrolle / Wiedervorstellung</i>	
9:00 BEFUND Britta <i>Befundbesprechung</i>	
9:30 NOTFALL Norbert <i>Erstuntersuchung Neupatient:in</i>	
10:00 DOCTOLIB Doro <i>OP</i>	10:00 DOCTOLIB Doro <i>OP</i>
10:30 MUSTERFRAU Maria <i>OP</i>	10:30 MUSTERFRAU Maria <i>OP</i>
11:00 OP Olga <i>OP</i>	11:00 OP Olga <i>OP</i>
11:30 OPERA Otto <i>OP</i>	11:30 OPERA Otto <i>OP</i>
12:00 KREUZBAND Karla <i>Erstuntersuchung Neupatient:in</i>	

Massen-Absage von Terminen

Dadurch: Massive Zeitersparnis

- ☑ Urlaub? Fortbildung? Ein defektes Gerät oder ein:e erkrankte:r Behandler:in?
- ☑ Mit nur **zwei Mausklicks** können alle Termine eines vorgegebenen Zeitraumes abgesagt oder verschoben werden. Die Patient:innen werden **automatisch benachrichtigt** und können direkt einen neuen Termin online buchen⁽¹⁾

TERMINE VERWALTEN, DIE IN DER ABWESENHEIT LIEGEN

Sie haben soeben am 15. Mai 2024 von 07:15 bis 11:30 eine Abwesenheit eingetragen. **34 Termine** sind während dieser Abwesenheit vorgesehen. Wie möchten Sie die betroffenen Termine handhaben?

- Alle Termine absagen**
Wählen Sie im nächsten Schritt, ob Sie Patienten automatisiert oder manuell über die Absage informieren möchten.
- Zeitfenster für neue Termine sperren**
Die bestehenden Termine bleiben bestehen, aber die Vereinbarung weiterer Termine wird gesperrt.
- Alle Termine im Block verschieben**
Wählen Sie den nächsten passenden Zeitraum für den betroffenen Terminblock und wählen Sie im Anschluss, wie Sie Patienten über die Verschiebung informieren möchten.
- Wählen Sie einen neuen Raum oder eine neue Ressource aus**
Diese Änderung wird dem Patienten in der Besuchserinnerungsnachricht mitgeteilt.



Nach dem Termin pünktlich
nach Hause gehen

Patient:innen direkt an andere Praxis überweisen

Dadurch: Anruf bei der Praxis sparen + Service für Patient:innen

- ✓ Vergeben Termine zur **Weiterbehandlung** direkt **online** in eurer Praxis⁽¹⁾
- ✓ Spart der Praxis, bei der ihr anruft, Zeit und ermöglicht **euch unabhängige Terminbuchung**
- ✓ Ihr könnt z.B. direkt **nach bestimmten Praxen** suchen oder nach der frühesten Verfügbarkeit in der Nähe der Patient:innen
- ✓ Patient:innen erhalten automatisch **Terminbestätigung und -erinnerung**. So stellt ihr die **Weiterbehandlung der Patient:innen** sicher und steigert die Compliance

← ZURÜCK ZUM TERMINKALENDER

Vereinbaren Sie einen Termin bei einem Kollegen


🔍 Name, Fachgebiet, Einrichtung 📍 z. B. Berlin oder 12043 🔍 Suchen >

Hausarzt / Allgemeinmediziner 📍 Berlin


☑ Verfügbarkeiten ⏪ Gesetzlich 🔄 Terminart ⚙ Weitere Filter

521 Ergebnisse

Buchen Sie einen Termin online bei einem Hausarzt / Allgemeinmediziner oder ein/e Ärzt:in bzw. Therapeut:in mit diesem Schwerpunkt in Berlin

	Montag 29. Jan.	Dienstag 30. Jan.	Mittwoch 31. Jan.	Donnerstag 1. Feb.	Freitag 2. Feb.
 Frau Dr. med. Grete Winkler Allgemeinmedizinerin	—	—	09:15	15:00	08:15
Muster Straße 42 10999 Berlin	—	—	10:00	15:30	08:45
Gesetzlich und privat Versicherte sowie Selbstzahlende	—	—	10:30	16:00	09:15
	—	—	11:00	17:00	10:00

TERMIN VEREINBAREN WEITERE UHRZEITEN

 **Frau Dr. med. Jens Schmidt**
Allgemeinmediziner

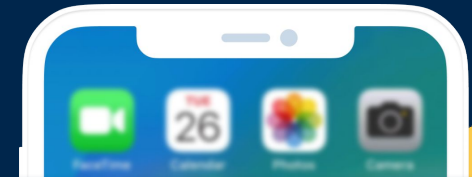
Montag 29. Jan. Dienstag 30. Jan. Mittwoch 31. Jan. Donnerstag 1. Feb. Freitag 2. Feb.

Anschlussbehandlungen gleich online buchen (Recalls)

Dadurch: Erweiterung des Patientenservice und Steigerung der Zufriedenheit - zusätzlich zur Zeitersparnis

✔ Ihr könnt für **bestimmte Besuchsgründe Recalls hinterlegen**. Heißt, Patient:innen werden nach vorgegebener Zeit automatisch an die erneute Terminbuchung erinnert⁽¹⁾

✔ Ihr könnt auch **individuelle Recalls hinterlegen**, um den Therapieplan spezifischer Patient:innen abzubilden.

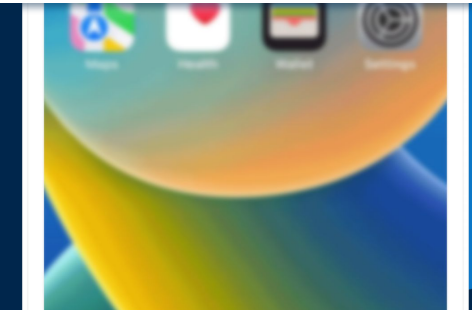


Vorsorgetermin

08:45



Guten Tag, Sie können jetzt Ihren neuen Vorsorge- bzw. Kontrolltermin vereinbaren.



Top 10 der genutzten Tools von Praxisteams

1.	Digitale Befundübermittlung	58 %
2.	Verwendung med. Geräte mit dig. Schnittstellen	54 %
3.	eRezept	53 %
4.	Digitales Marketing, z. B. Praxiswebsite	49 %
5.	Digitale Kommunikation mit der KV	47 %
6.	Digitales Training und Fortbildung	45 %
7.	Online-Terminerinnerung	40 %
8.	Online-Terminvereinbarung	39 %
9.	Elektronische Patientenakte (ePA)	38 %
10.	Kommunikation mit ambulanten Einrichtungen	31 %



Ihr seid unsere Alltagsheldinnen und -helden!

Die Zusammenarbeit mit euch liegt uns am Herzen



-  Doctolib Community
-  Co-Building
-  Instagram
-  Botschafter-Programm



The screenshot shows the Doctolib Community homepage. At the top, there are navigation tabs: Community, Mein Doctolib, Support, Co-Building, and Meine Praxis. A search bar is on the right. Below the navigation, there are four featured video thumbnails: 'Damit ihr Arbeitsalltag einfacher wird - 30 Tage...', 'Kann ich noch drankommen?', '30 Tage Produktverbesserungen am Stück - Details, die den...', and 'Testen Sie Ihr Wissen rund um Eier und ihre gesundheitlichen Vorteile'. Below these are two main posts: 'Online Absage' by _Müller_Mirjam and 'Anzeige der Schwangerschaftswoche in der Schnellansicht' by _Hartmann_Lisa. On the right side, there are two promotional banners: '30 Tage Produktverbesserungen' and 'Produktneugigkeiten'.

The screenshot shows the Instagram profile for @mfa.alltagshelden. The profile picture is the MFA logo. The bio reads: 'Medizinische Fachangestellte' and 'Health/Beauty Wenn du MFA, ZFA oder PM bist, bist du hier richtig. With love from @doctolibpro.de See Translation'. The profile shows 33 posts, 1.560 followers, and 146 following. Below the bio are buttons for 'Following', 'Message', and a plus icon. At the bottom, there are icons for 'Community' and 'MFA Event...'. The main feed shows a grid of posts, including one for 'Doctolib Für MFA ZFA PM Alltagsheldinnen' and another for 'Gewinnspiel'.

Kahoot!

