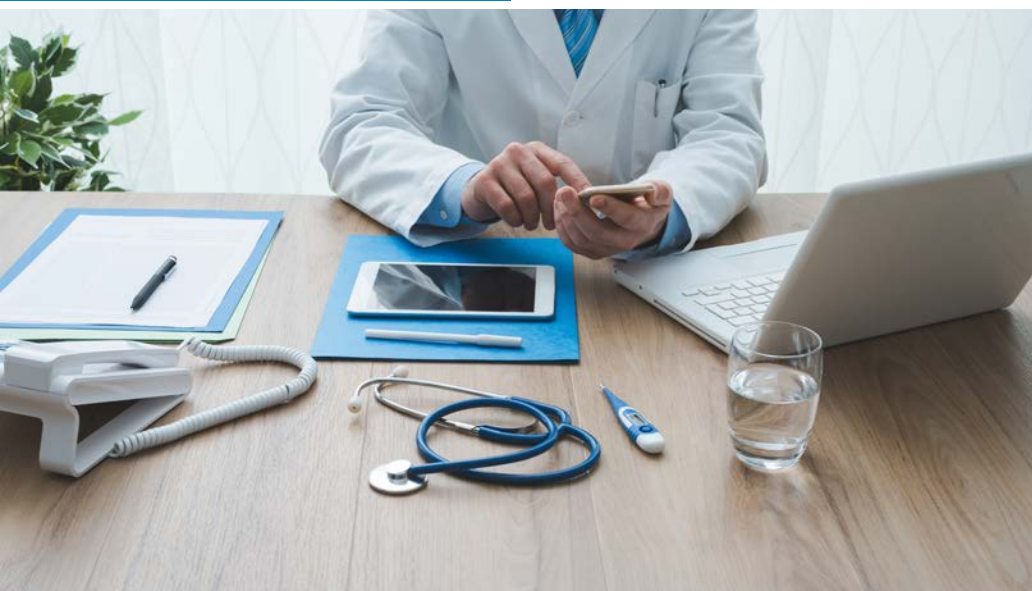


# Digital doctors

## Online Terminbuchung im Trend

Jakob Brandl

### AUS DER KAMMER



**So vieles kann man** inzwischen über das Internet buchen und vereinbaren, den Urlaub, den Tisch im Restaurant, Veranstaltungstickets und sogar das Bankkonto. Für den Kunden ein großes Plus an Flexibilität und weniger verlorene Zeit in der Warteschleife, für den Anbieter weniger Zeit die Mitarbeiter am Telefon verbringen und erhebliche Effizienzsteigerung für alle Beteiligten.

**Wer steigt heutzutage noch** in den Zug ohne sich den Fahrplan vorher am Handy anzusehen, die richtige Zeit eigenständig auszuwählen und das Ticket online zu buchen. Selbst Pensionisten und ältere Semester sind mehr und mehr mit dem Internet vernetzt

und wissen die Vorzüge dieser Technologie auch zu nutzen.<sup>(1)</sup>

**Was aber ist mit dem Arzttermin?** Diesem Thema wollen wir uns in dieser Ausgabe der digital doctors widmen.

**Unser Interviewpartner** Ing. Stefan Keller, MBA, CEO von Doctena Schweiz und Österreich, hat uns dazu einige Fragen beantwortet. Seit einigen Jahren geht auch im Bereich der Gesundheitsberufe der Trend in Richtung online Terminbuchung. Gerade für beruflich Gestresste kann es schon eine Herausforderung sein zu einem Arzttermin zu kommen. In der Früh vor der Arbeit hat der Arzt nicht immer geöffnet, zu Mittag hängt man oft lange in der Warteschleife oder die Arztpraxis ist ebenfalls geschlossen und auch am Abend erreicht man seinen Hausarzt nicht an jedem Tag.

### INTERVIEW MIT STEFAN KELLER

**med.ium:** Ein Salzburger Arzt, den wir um einen Praxisbericht baten, hat uns berichtet, Mednanny wäre das ausgereifteste Produkt am Markt. Von Doctena hat er noch nichts gehört. Von unserer Marketing Spezialistin hieß es Mednanny und Doctena seien die gleiche Firma. Um eventuelle Verwirrung zu vermeiden, wie und warum ist aus Mednanny Doctena geworden?

**Keller:** Doctena gehört in Europa zu den führenden Anbietern von Terminbuchungslösungen für Ärzte und ist in sechs Ländern Marktführer. In Zusammenhang mit der Expansionsstrategie hat Doctena im Herbst 2017 die A3L e-solutions, welche das Produkt „Mednanny“ vertreibt, übernommen. So ist aus „Mednanny“ „Doctena-Mednanny“ geworden. Durch die Zusammenführung der Unternehmen profitieren „Mednanny“ Nutzer von der Entwicklungskapazität und Erfahrungen von Doctena, sowie unseren Produkten (z.B. „Doctena-Pro“), welche die Fähigkeiten von „Mednanny“ sehr gut ergänzen. Eine klassische win-win Situation.

**med.ium:** Wie profitiert ein Arzt in seinem Alltag von einer solchen online Terminierungslösung? Auf welche Weise unterstützt ihn die Software?

**Keller:** Die online Terminierung ist ein Bestandteil der Doctena-Lösung. Neben dieser bietet Doctena einen Terminplaner, welcher die Terminierung auch in der Praxis erheblich erleichtert und

schneller macht. Bei der online Terminbuchung wählt der Patient seinen Termin selbstständig, gemäß Verfügbarkeiten aus, wodurch der Buchungsaufwand für die Praxis gegen Null strebt. Jede Praxis kann frei bestimmen wann sie welche Termine zur Verfügung stellen möchte. Neben der online Buchung durch Patienten bietet Doctena aber auch andere Möglichkeiten an, wie z.B. ein Überweisungsmodul, bei welchem zuweisende Ärzte den Termin für Patienten direkt beim Spezialisten buchen können anstatt, wie früher oft ein Fax zu senden. Auch führen Terminerinnerungen an Patienten zu einer erhöhten Patiententreue und weniger Terminausfällen. Im Vordergrund dieser Cloud-basierten Software (keine Installation, von überall zugänglich) steht eine einfache Handhabung für sowohl die Praxis, als auch den Patienten.

**med.ium:** Wer ist ihre Zielgruppe? Ist Ihre Software in erster Linie für Wahlärzte interessant, oder profitieren auch überlaufene Kassenarztpraxen davon?

**Keller:** Doctena ist sowohl für Wahlärzte, als auch für Kassenpraxen aller Fachrichtungen bestens geeignet, obwohl die Bedürfnisse sich gegebenenfalls unterscheiden. Im Vordergrund steht die Effizienzsteigerung der Praxisabläufe, wodurch Zeit eingespart und Kosten reduziert werden. Durch die Möglichkeit Termine online zu buchen wird ein von vielen Patienten sehnlichst gewünschter Service angeboten, welcher 24/7 von überall zugänglich ist, auch außerhalb der Praxisöffnungszeiten. Für Praxen, welche ihren Patientenstamm ausbauen wollen, ist die online Buchung zudem ein wichtiger Bestandteil, da potentielle Patienten auch sofort einen Termin buchen können.

**med.ium:** Angenommen ein Arzt will seinen Patienten die Möglichkeit zur Verfügung stellen, online jederzeit selbst Termine zu

buchen und steht nun vor der Entscheidung welche online Terminierungslösung er verwenden soll. Seine Praxissoftwarefirma hätte eine solche Lösung, aber auch im Netz findet er einige Anbieter. Nun liest er hier unseren Artikel. Nach welchen Kriterien soll er sich entscheiden? (Wo sehen Sie die Vorteile einer reinen online Terminierungslösung wie Doctena im Vergleich zu den ebenfalls angebotenen Lösungen von Praxissoftwarefirmen?)

**Keller:** Bei der Entscheidung welche Lösung die Beste ist, stehen natürlich die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Praxen im Vordergrund. Für die online Terminbuchungslösung einer Praxissoftware spricht die Integration ins bestehende System. Doctena verfügt aber über eine Vielzahl von Schnittstellen, welche diese Verbindung zu renommierten Softwarelösungen herstellt.

Bei dem Vergleich im Netz verfügbarer Lösungen ist oft der Preis entscheidend. Dabei ist aber zu bedenken, dass diese Lösungen im Normalfall nicht auf Arztpraxen zugeschnitten sind und somit die Bedürfnisse einer Praxis meist nicht gut abbilden können. Ein Friseursalon hat andere Bedürfnisse bei der Terminbuchung, als eine Arztpraxis. Für Doctena in der Arztpraxis spricht, dass die online Terminierung auf Ärzte zugeschnitten ist und die Integrationsmöglichkeiten in die Praxissoftware vielseitig sind. Darüber hinaus hat Doctena in seinen Märkten eine lokale Präsenz, um die Praxen bei der Implementierung





**Stefan  
Keller**

vollumfänglich zu unterstützen. Mit der korrekten Implementierung steht oder fällt der Erfolg der online Terminbuchung. Eine gut funktionierende online Terminbuchungslösung ist mehr als nur ein „jetzt buchen“-Knopf. Dahinter steckt sehr viel know-how und Erfahrung (u.A. auf die Verwendung auf mobilen Geräten), welche Doctena mitbringt und mit einem 20-köpfigen Entwicklungsteam stetig ausbaut.

**med.ium:** Wieso hat sich Doctena gegen ein Bewertungssystem für Ärzte entschieden? Teilweise wird dies ja von Mitbewerbern zusätzlich angeboten. Wo sehen Sie bei einem Bewertungssystem die Chancen aber auch die Risiken für Ärzte?

**Keller:** Dies ist so nicht (mehr) ganz richtig. Doctena bietet Ärzten optional die Möglichkeit Feedback oder Bewertungen von Patienten zu erhalten. Da wir uns primär als Effizienzsteigerungsprodukt sehen, steht die Bewertung oder unsere Plattform für die Suche von Ärzten aber nicht im Vordergrund, anders als bei manchen anderen Anbietern. Bewertungen sind heute in vielen Bereichen für Kunden und auch Patienten ein wichtiges Mittel, um seinen Anbieter auszusuchen. Die Bewertung eines Arztes ist aber in vielerlei Hinsicht nicht unkompliziert, insbesondere wenn es um die Bewertung einer ärztlichen Leistung geht. Für Ärzte birgt die Bewertung auch Gefahren – dies haben Streitigkeiten bis hin zu Prozessen im Ausland deutlich gemacht. Doctena hat sich

entschieden einen neuen Weg zu gehen und Ärzte nicht mit Sternen zu bewerten, sondern Empfehlungen abzugeben. Der Vorteil liegt darin, dass die Negativeffekte ausgehebelt werden und gleichzeitig den Bedürfnissen der Patienten nach einer Empfehlung (denn dies ist was Patienten suchen) nachgekommen wird. Doctena ist derzeit dabei dieses System nach anderen Ländern auch in Österreich zu implementieren.

**med.ium:** Wie lässt sich Doctena in die Homepage des Arztes einbinden? Welchen Aufwand muss der Arzt/User betreiben, um die Software einzubinden? Gibt es von Ihrer Seite Unterstützung für den Arzt?

**Keller:** Die Einbindung von Doctena in die Homepage ist äußerst einfach. Es gibt hier zwei Möglichkeiten. Die erste ist über einen Link auf der Homepage auf das Profil des Arztes auf der Doctena Plattform zu verweisen, wo die Buchung stattfindet. Für markenbewusste Praxen gibt es hier zudem die Möglichkeit, die Profilsseite gemäß den eigenen Farbcodes zu gestalten, s.g. „branded page“.

Eine andere Möglichkeit ist über ein s.g. Widget / Plugin die Buchung komplett auf der Praxisseite durchführen zu lassen. Hierfür muss lediglich ein bereitgestellter Code in die bestehende Homepage hineinkopiert werden. Dies kann man selber machen oder die Hilfe des Webmasters in Anspruch nehmen. Doctena kann hier behilflich sein, jedoch wird dies in der Regel von der Praxis (bzw. Webmaster) selber durchgeführt. Die Einbindung ist in der Regel eine Sache von wenigen Minuten, aber für den Erfolg der online Terminbuchung wesentlich mitentscheidend.

**med.ium:** Kommuniziert die Software von Doctena mit der Arztpraxissoftware? Welche Systemschnittstellen gibt es, welche sind geplant? Mit welchen Betriebssystemen

kann Doctena kommunizieren? Apple Kalender, Windows und auch Linux?

**Keller:** Ja, Doctena enthält Schnittstellen zu vielen renommierten Praxissoftwarelösungen, darunter Alphadoc, Kopfwerk, Ganymed und mehr. Doctena verfügt über eine offene Schnittstelle, über welche Softwarehersteller sich an die Terminbuchungslösung koppeln können. Doctena kann sich aber auch individuell an Praxissoftwarelösungen anbinden, wenn der Bedarf besteht. Da die Doctena Lösung in der Cloud bereitgestellt wird, ist sie Betriebssystem unabhängig. Voraussetzungen sind lediglich ein Browser und Internetzugang. Der Vorteil dadurch sind entfallende Wartungskosten, automatische Updates, aber auch die Möglichkeit Doctena auf Tablets und Smartphones nutzen zu können.

**med.ium:** Wenn es noch etwas gibt dass Sie uns zur online Terminierung erzählen wollen und Ihr Produkt kurz vorstellen wollen, würden wir uns freuen!

**Keller:** Die Frage der online Terminierung ist nicht ob oder wann diese kommt. Sie ist bereits da! Ein immer größerer Teil der Gesellschaft kauft, liest, arbeitet und organisiert seinen Alltag online. Die Terminbuchung des Hotels, beim Friseur oder im Restaurant ist heute nicht mehr wegzudenken. Schon in wenigen Jahren wird ein Großteil der Arzttermine online gebucht werden und im Endeffekt wird die online Terminbuchung für jede Praxis über kurz oder lang ein

„Egal ob Kassen- oder Wahlarztpraxis, die online Terminvereinbarung wird zunehmend erwartet. Immer mehr ältere Patienten haben mit Smartphones rund um die Uhr Zugriff auf digitale Angebote und nutzen diese auch. Die online Terminvereinbarungen können für den Arzt einen echten Wettbewerbsvorteil in der Ansprache von potenziellen Neupatienten bringen.“

Mag. Verena Flatschler

Muss sein, so wie der Computer oder die Homepage. So viel aus Patientensicht. Für die Praxis selber ist eine optimierte Terminbuchung ebenfalls wichtig, um Kapazitäten vom Telefon weg hinzu wertschöpfenden Tätigkeiten zu verlagern, analog zur Einführung des Computers oder Faxes. Doctena deckt genau diese zwei Facetten ab a) die Optimierung der Terminbuchung in der Praxis b) einen Service, der den Bedürfnissen der Patienten entspricht. Die individuellen Bedürfnisse unterscheiden sich von Praxis zu Praxis und Doctena hat für die meisten dieser eine Lösung parat. Am besten ist ein unverbindliches Beratungsgespräch, um zu erörtern welche Themen in der jeweiligen Praxis im Vordergrund stehen und welche Ziele erreicht werden sollen. Danach ist die Implementierung einer adäquaten Terminbuchungslösung unkompliziert.

**doctena**

> **Doctena Austria GmbH**  
[www.doctena.com/pro](http://www.doctena.com/pro)  
[sales@doctena.at](mailto:sales@doctena.at)  
 Telefon +43 1 8792327

## PRAXISBERICHT

**Auch mit Dr. Emanuel Gollegger** haben wir ein Interview geführt und dadurch spannende Einblicke aus der Praxis bekommen. Für Dr. Gollegger ist auch die Flexibilität aus Sicht des Arztes ein wichtiges Kriterium für die online Terminierungsmöglichkeit auf seiner Homepage. Als niedergelassener Wahlarzt, Notararzt und Sekundararzt in zwei Salzburger Spitälern ist ihm jeder Termin der online ohne sein Zutun gebucht wird sehr viel wert. Er bekommt die Termine strukturiert aufbereitet dargestellt, nach Kategorien farblich sortiert sowie oft eine kurze Information vom Patienten über den Grund des Arztbesuches.

**Der Patient** kann sich seinen Termin frei aus einer vorgegebenen Liste wählen und das rund um die Uhr und auch am Wochenende. Auch das Vergessen von Terminen ist für den Patienten kaum noch möglich, denn die meisten online Terminbuchungsanbieter verschicken Erinnerungsnachrichten.

## PROTOKOLL DES INTERVIEWS MIT DR. GOLLEGER

**Zu Beginn seiner Wahlarztpraxis** suchte Dr. Gollegger nach einem flexiblen, aber strukturierten Terminbuchungssystem. Auf Grund seiner ärztlichen Tätigkeit im LKH Salzburg sowie im Privatspital Wehrle und als Notararzt war es wichtig, dass er nicht jeden Termin



**Dr. Emanuel Gollegger**

telefonisch würde ausmachen müssen. Ein weiterer Grund für ein online Terminbuchungssystem war, dass er die online Terminvergabe schon selbst als Patient sehr positiv erlebt hatte. Die bessere Planbarkeit von Terminen und die Erinnerungs-SMS für Patienten waren ihm wichtig. Während seiner Recherche, stach die sehr ausgereifte Lösung von „Mednanny“ hervor.

**Da er bereits** auf der Arztsuch- und Bewertungsplattform „Docfinder“ ein Arztprofil angelegt hatte und dieser Anbieter gerade neu die online Terminvergabe einführt, war die Wahl des Softwarepartners naheliegend. Bei der Erstellung seines Profils wurde er sehr professionell unterstützt.

**Inzwischen buchen ca ¼ seiner Patienten** selbstständig ihre Termine online, was für ihn als Arzt eine große Erleichterung darstellt. Bei der Terminwahl werden nur freie Zeiten für den Patienten zur Auswahl gestellt und viele Informationen über die Art der benötigten Untersuchung können bereits über das Internet kommuniziert werden. Dadurch könne er sich als Arzt besser vorbereiten und hätte mehr Zeit für den Patienten selbst. ■

Quellen:

- <sup>①</sup> <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/298276/umfrage/internetnutzer-in-oesterreich-nachzielgruppen/>, Stand 31.07.2018
- <sup>②</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mit-einem-Klick-zum-Arzttermin.html>

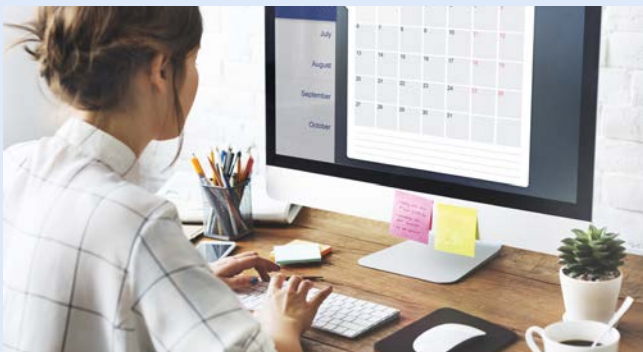
# Kommentar Mag. Verena Flatischler

## Digitale Praxislösungen

### „Mit einem Klick zum Termin“ – Online Terminvereinbarung in der Arztpraxis

**Der größte Anbieter** von online Terminvereinbarungen, Doctena (früher Mednanny), zählt in Österreich schon weit mehr als 1.000 MedizinerInnen zu seinen Kunden, Tendenz stark steigend. Jährlich werden in Österreich damit rund drei Millionen Online-Buchungen von PatientInnen vorgenommen.

**Für PatientInnen** liegt der größte Vorteil darin, einen Termin unabhängig von Sprechstunden (das heißt auch an Wochenenden oder Abenden) vereinbaren zu können. Freie Termine sind auf einen Blick ersichtlich und können selbst ausgewählt werden. Für viele Patienten ist dieser „schnellere Weg zum Arzttermin“ sogar ein Grund, den Arzt zu wechseln. Dennoch zögern viele Praxen – oft aus Angst vor dem „Nichterscheinen“ der Online-Patienten. Dabei ist durch die Erinnerungs-SMS, die zumeist mit dem Online-Buchungsservice verbunden ist, genau das Gegenteil der Fall.



**Die online Terminvereinbarung** wird auch in Zukunft eine immer wichtigere Rolle spielen. Umfrageergebnisse zeigen, dass bereits 13 Prozent eine online Terminvereinbarung genutzt haben, jeder Dritte kann sich vorstellen, diesen Service in Zukunft zu nutzen.<sup>(2)</sup> Digitale Angebote wie online Terminvereinbarung und dazugehörige Erinnerungs-

SMS werden von PatientInnen also zunehmend erwartet. Seriöse Anbieter für online Terminlösungen arbeiten datenschutzkonform, haben technische Lösungen für den Echtzeit-Zugriff auf den Ordinationskalender und bieten auch die Möglichkeit einer Erinnerungs-SMS für PatientInnen.

### Vorteile der online Terminvereinbarung für den Arzt:

#### „Mehr neue Patienten, bessere Praxisorganisation“

- > Gutes Akquisetool für NeupatientInnen
- > Starke Entlastung für Praxisorganisation, zufriedene Mitarbeiter
- > Termine werden direkt in den Praxiskalender übernommen

### Vorteile der online Terminvereinbarung für PatientInnen:

#### „Es ist praktisch und spart Zeit“

- > Unabhängig von Öffnungszeiten – Patient bekommt sofort einen Termin
- > Keine Wartezeit am Telefon
- > Patient sieht auf einen Blick, welche Termine noch frei sind – besseres Zeitmanagement für Patient

Quelle: [https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/\\_uploads/anhaenge/ergebnisprsentation\\_studie\\_digitale-gesundheit-6207.pdf](https://www.jameda.de/presse/patientenstudien/_uploads/anhaenge/ergebnisprsentation_studie_digitale-gesundheit-6207.pdf)

**Mag.<sup>a</sup>  
Verena  
Flatischler,**  
Marketing  
Expertin

