



# E-BOOK

## DIE DIGITALE ARZTPRAXIS

Wie Sie mit digitalen Tools Ihr Praxisteam nachhaltig entlasten und mehr Zeit für die Behandlung gewinnen

# Übersicht

## 1 Einleitung

## 2 Bedeutung der Patientenaufnahme

- Behandlungsqualität: Vorbereitung der Anamnese
- Praxisorganisation profitiert von reibungslosem Terminablauf
- Rechtskonforme Behandlung durch Patientenaufnahme

## 3 Herausforderungen und Lösungsansätze

- Wie lassen sich die Herausforderungen speziell in der digitalen Patientenaufnahme meistern?

## 4 Digitale Patientenaufnahme: Chancen und Erwartungen

- Was erwarten Ärzt:innen von der digitalen Patientenaufnahme?
- Was ist aus der Perspektive der Patient:innen wichtig?
- Wichtig für alle Beteiligten: Einhaltung des Datenschutzes

## 5 Digitale Patientenaufnahme mit Idana

- Ablauf der digitalen Patientenaufnahme mit Idana
- Interessante Funktionen und Fragebögen für alle Fachbereiche
- Vorteile von Idana auf einen Blick und Kundenfeedback

## 6 Synergien mit anderen digitalen Tools

- Idana in Verbindung mit Tools zur Online-Terminvereinbarung
- Idana in Verbindung mit Telefon-Assistenten
- Idana in Verbindung mit Tools zur Videosprechstunde

## 7 Case Studies

- Idana in Verbindung mit Tools zur Online-Rezeption: Maximilian Decker, Kaufmännischer Leiter, Hausarztzentrum Arnsberg Dr. Decker & Berndt
- Weitere Case Studies

# 1 Einleitung

In ihrem Berufsalltag stehen Mediziner:innen vor zahlreichen Herausforderungen. Insbesondere Verwaltungsaufgaben erhöhen die Arbeitsbelastung in Arztpraxen und nehmen einen Großteil der Arbeitszeit von Ärzt:innen und ihrem Personal ein – wertvolle Zeit, die für die eigentliche Arbeit an und mit den Patient:innen fehlt. Mit der fortschreitenden Digitalisierung der Gesundheitsversorgung wächst die Hoffnung, Bürokratieaufgaben mit Hilfe von Software effizienter erledigen zu können und Freiräume für den medizinischen Kernbetrieb zu schaffen. Ein Prozess, der am Beginn der Patientenversorgung steht und ganz erheblich von digitaler Unterstützung profitieren kann, ist die Patientenaufnahme.

Dieses E-Book zeigt auf, welche Synergieeffekte sich ergeben, wenn verschiedene Arbeitsprozesse rund um die Patientenaufnahme digitalisiert werden. Es werden die Herausforderungen, vor denen Mediziner:innen stehen, beleuchtet, genauso wie die entsprechenden Lösungsansätze und Chancen. Außerdem wird aufgezeigt, wie die Patientenaufnahme von Idana profitieren kann. Fallbeispiele aus dem Kundenalltag runden das E-Book ab.

## Über Idana

Idana ist eine von Ärzt:innen entwickelte Softwarelösung für die digitale Patientenaufnahme und Anamnese. Die Patient:innen füllen die digitalen Fragebögen entweder bereits vor dem Praxisbesuch aus oder stellen die Befragung vor Ort fertig. So werden die für die Untersuchung relevanten Patienteninformationen frühzeitig erfasst und automatisch dokumentiert. Die Praxis profitiert dadurch von Zeitersparnis, präzisen Informationen und Rechtssicherheit. Idana enthält ein breites Spektrum an Inhalten zur Patientenaufnahme: von Anamnese- und Screening-Bögen über administrative Formulare bis hin zur rechtskonformen Patientenaufklärung.

# 2 Bedeutung der Patientenaufnahme

In jeder Arztpraxis ist Organisation nötig, damit alle Mitarbeitenden erfolgreich ihren Tätigkeiten nachgehen können. Diese hat Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit der Praxis, die Zufriedenheit des Teams mit seinen Arbeitsbedingungen und die Gesund-

heit der Patient:innen. Umso wichtiger ist es, dass der Alltag in der Praxis reibungslos funktioniert. Am Beginn der Behandlung steht die Patientenaufnahme – sowohl bei Neu- als auch bei Stammpatient:innen. Wie läuft sie ab?

- **Terminvereinbarung:** Hier wird der Besuchsanlass erfragt. Dies beeinflusst die Terminplanung und das weitere Vorgehen.
- **Anmeldung in der Praxis:** Es sind weitere vorbereitende Maßnahmen zu klären, z. B. zu ergänzenden Untersuchungen, speziellen Beschwerden, Medikamenten, erforderlichen Einwilligungserklärungen.

Die Patientenaufnahme bildet dabei in vielerlei Hinsicht das Fundament.

## Behandlungsqualität: Vorbereitung der Anamnese

Je nach Besuchsanlass werden noch vor dem Arzt-Patienten-Gespräch Informationen über die Patient:innen erhoben, auf deren Grundlage die Ärzt:innen die Anamnese weiterführen können. So werden die Weichen für die richtige Diagnose gestellt. Nur mit Kenntnis der Patient:innen und ihrer Bedürfnisse können Ärzt:innen die bestmögliche Therapie auswählen – idealerweise gemeinschaftlich mit den Patient:innen. Je effizienter die Patientenaufnahme erfolgt, desto mehr Zeit bleibt für eine partizipative Medizin.

## Praxisorganisation profitiert von reibungslosem Terminablauf

Je nach Fachbereich sind Arztpraxen häufig mit einer großen Bandbreite medizinischer Behandlungsanlässe und Altersgruppen konfrontiert. Je nach Konsultationsgrund werden weitere Prozesse angestoßen, etwa die Ermittlung von Laborwerten oder der Einsatz apparativer Diagnostik. Gegebenenfalls müssen weitere Aspekte bedacht werden, etwa wenn ältere Patient:innen auf die Unterstützung von Angehörigen angewiesen sind oder wenn Patient:innen auf Sprachbarrieren stoßen. Damit der individuelle Termin erfolgreich ist, bedarf es einiger Organisation, die durch die Patientenaufnahme vorbereitet werden kann.



### FACHBEREICHE

So wird die digitale Patientenaufnahme in verschiedenen Fachbereichen eingesetzt.



## Rechtskonforme Behandlung durch Patientenaufnahme

Gesundheitsinformationen sind „personenbezogene Daten“, die die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) als besonders schützenswert erachtet. Idealerweise wird zu Beginn der Behandlung das Einverständnis des/der Patient:in in die Verarbeitung seiner/ihrer Daten eingeholt – insofern legt die Patientenaufnahme auch den Grundstein für eine rechtskonforme Behandlung. Das gilt ebenso für Daten, die im Rahmen der Behandlung mit anderen Parteien wie Fachärzt:innen, Angehörigen oder Pflegepersonal geteilt werden sollen.

## 3 Herausforderungen und Lösungsansätze

Welche Baustellen es in der Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens gibt, zeigt u. a. der Doctolib Digital Health Report 2024, der den aktuellen Digitalisierungstrend des deutschen Gesundheitssystems darstellt:

- Nur **3 %** der Patient:innen finden den Digitalisierungsstand in Deutschland zufriedenstellend (2023: 7 %, 2022: 8 %).
- Knapp **75 %** der Ärzt:innen denken, dass Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern hinsichtlich Digitalisierung einiges aufzuholen hat.
- **61 %** der Patient:innen meinen, dass digitale Produkte und Dienstleistungen ihr tägliches Leben bereichern und sie gerne neue Angebote ausprobieren (2023: 47 %, 2022: 31 %).
- Für **62 %** der jungen Ärzt:innen erleichtert Digitalisierung die tägliche Arbeit; bei Ärzt:innen mit mehr als 30 Jahren Berufserfahrung liegt der Wert bei nur 32 %.

*Quelle: Doctolib Digital Health Report 2024*

Auch die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) befragt in ihrem PraxisBarometer Digitalisierung regelmäßig vertragsärztliche und -psychotherapeutische Praxen zu digitalen Anwendungen: Im Vergleich zum Vorjahr wurden 2022 bereits einige Hemmnisse wie fehlende oder nicht funktionierende Geräteanbindung zum PVS oder Umstellungsaufwand bereits abgebaut. Die mangelnde Benutzerfreundlichkeit, das schlechte Kosten-Nutzen-Verhältnis und die Fehleranfälligkeit blieben jedoch fast auf demselben Niveau. Wo lässt sich speziell in der digitalen Patientenaufnahme für Verbesserungen ansetzen?

## Wie lassen sich die Herausforderungen speziell in der digitalen Patientenaufnahme meistern?



### Herausforderung: Zeitintensive Befragung

Ärzt:innen benötigen umfassende und detaillierte Informationen über ihre Patient:innen, je nach Besuchsgrund, Vorerkrankung oder Krankheitsbild: Die Anamnese bei einem Gesundheits-Check-up z. B. ist umfangreich.



### Lösung: Befragung auslagern

Bereits vor dem Termin findet eine umfassende Befragung der Patient:innen statt. Eine Zusammenfassung dieser mit möglichen Risiken oder Kontraindikationen liegt ebenfalls vor. Offene Fragen können beim Termin geklärt werden.



### Herausforderung: Ineffiziente Prozesse

Durch veraltete oder ineffiziente Praxisprozesse entstehen lange Wartezeiten für Patient:innen. Dadurch werden sie unzufrieden.



### Lösung: Digitalisierung sorgt für gute Reputation

Schnelle digitale Abläufe können bei den Patient:innen für eine gute Reputation sorgen. Sie beurteilen den allgemeinen Ablauf vor und während des Termins.



*“In 5 bis 10 Minuten muss ich alle relevanten Informationen über den Patienten einholen, alle Formalitäten wie Rezepte und Überweisungen erledigen, das ganze dokumentieren und gleichzeitig auch noch ein empathisches Gespräch führen. Da bleibt vieles auf der Strecke.”*

-- Zitat aus der [Idana-Case-Study](#)

**DR. MED. KATRIN FRÖBA**

Allgemeinmedizinerin in Bad Löbenstein




### Herausforderung: Hohe Fehleranfälligkeit

Jeden Tag kommen viele Patient:innen mit Papierdokumenten wie Überweisungen, Befunden und Arztbriefen in die Praxis. Beim Einscannen oder Archivieren der Dokumente steigt die Fehleranfälligkeit und es besteht eine hohe Verwechslungsgefahr.



### Lösung: Erhöhte Rechts- und Patientensicherheit

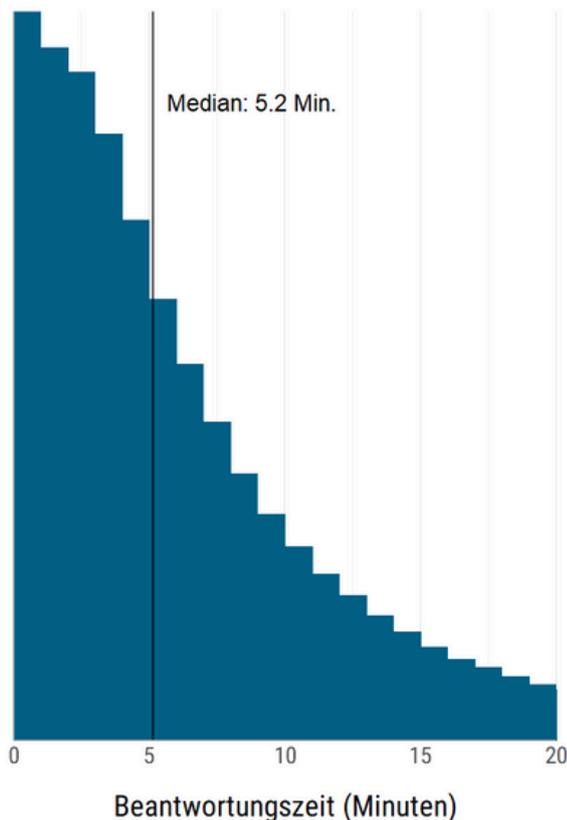
Automatisiertes Zuweisen der Unterlagen zum/zur jeweilige:n Patient:in in der Software erhöht die Patientensicherheit und minimiert Fehler. Zudem werden die Befragungen rechtssicher unterschrieben und im PVS/Archiv abgelegt.


**Herausforderung:**  
**Chronischer Zeitmangel**

Viele Ärzt:innen haben zu wenig Zeit für eine gründliche Befragung, partizipative Entscheidungsfindung und individualisierte Therapieplanung – von den administrativen Aufgaben wie Dokumentation ganz zu schweigen.


**Herausforderung:**  
**Dauer der Patientenaufnahme**

Der/die Patient:in ist in der Praxis, aber der Fragebogen ist noch nicht ausgefüllt oder er/sie hat nicht alle Informationen parat. Füllt der/die Patient:in dann einen umfangreichen Fragebogen vor Ort aus, kann es 10 Minuten oder länger dauern.



**Lösung:**  
**Behandlungsqualität steigern**

Durch die Entkopplung der Patientenaufnahme vom Praxisbesuch werden die Patient:innen idealerweise zu Hause digital nach Krankheitsgeschichte und Beschwerden befragt. So kann die Behandlungsqualität gesteigert werden.


**Lösung:**  
**Struktur und Entlastung**

Die Patient:innen beantworten die Fragen digital vorab von Zuhause aus, wo sie ihre Unterlagen in den Fragebogen einbetten können. Der Praxisalltag wird strukturierter und die MFA werden entlastet. Zudem wird Papier eingespart.

*Mehr als **56 % der allgemeinmedizinischen Kund:innen nutzen die Check-in-Funktion, mit der Befragungen automatisch erstellt und in einen Online-Terminkalender integriert werden können. Ein beliebter Fragebogen ist "Besuchsgrund vor dem Termin", der den Besuch in der Praxis vorbereitet.***

*Kund:innen aus dem allgemeinärztlichen Bereich haben bisher fast **700.000 Befragungen** durchgeführt und deren Patient:innen haben dabei mehr als **1.250.000 Fragebögen** ausgefüllt.*

***50 % der Idana-Befragungen im Hausarztbereich werden innerhalb von 5 Minuten ausgefüllt (siehe Grafik).***

Quelle: Idana

## 4 Digitale Patientenaufnahme: Chancen und Erwartungen

In ihrer Rubrik "Gesundheitsdaten" trägt die KBV regelmäßig Statistiken aus dem Gesundheitswesen zusammen, u. a. bezogen auf die Digitalisierung in deutschen Praxen. Die aktuellen Zahlen liefern diese Einblicke:

- **Digitale Innovationen:** Knapp **29 %** der befragten Arztpraxen sind sehr aufgeschlossen gegenüber digitalen Innovationen (2023: 25,4 %, 2022: 19,1 %), fast genauso viele bezeichnen sich als eher aufgeschlossen, und knapp 27 % sehen sich als teilweise aufgeschlossen.
- **Digitale innerärztliche Kommunikation:** Über **9 %** der Vertragsärzt:innen sind (nahezu) komplett digitalisiert (2023: 5,9 %, 2022: 4,8 %), fast 22 % sind mehrheitlich digitalisiert und mehr als 26 % der niedergelassenen Ärzt:innen sind hälftig digitalisiert/in Papierform aufgestellt.
- **Übermittlung von Dokumenten von Patient:innen vor Termin:** Über **25 %** der Patient:innen allgemein fachärztlicher Praxen übermitteln Dokumente vor dem Termin digital an ihre Ärzt:innen (2023: 25,8 %, 2022: 13,8 %).
- **Ausfüllen Aufklärungs- und Anamnesebögen:** Fast **13 %** der allgemein fachärztlichen Praxen setzen auf digitales Ausfüllen (2023: 8,1 %, 2022: 6,9 %).

*Quelle: Gesundheitsdaten der KBV*

Interesse und Bedarf an digitalen Lösungen sind also da bzw. sie werden bereits eingesetzt. Betrachtet man erneut das Puzzlestück "Digitale Patientenaufnahme" als Teil des großen Ganzen, lassen sich folgende Erwartungen formulieren.

### Was erwarten Ärzt:innen von der digitalen Patientenaufnahme?

#### Einwandfreie Abläufe

Die Kompatibilität der digitalen Patientenaufnahme mit bestehenden Praxissystemen spielt eine wichtige Rolle: Sie muss einfach in den Praxis-Workflow und die bestehende Software-Architektur integrierbar sein. Eine benutzerfreundliche Oberfläche und eine einfache Handhabung sind im zeitkritischen Praxisalltag besonders wichtig.

### Informierte Patient:innen

Um Risiken und Komplikationen zu vermeiden, ist es essenziell, dass eine sorgfältige Befragung der Patient:innen stattfindet. Liegen alle relevanten Patientenunterlagen im Vorfeld vor, erleichtert das dem Praxisteam nicht nur die Kommunikation mit den Patient:innen, sondern gegebenenfalls auch mit anderen Leistungserbringer:innen.

### Aktuelle Inhalte

Ärzt:innen müssen sich darauf verlassen können, dass die Inhalte der digitalen Patientenaufnahme stets aktuell und vorschriftskonform sind. Änderungen etwa in den Richtlinien und Empfehlungen erfordern eine Aktualisierung der Bögen.

### Zuverlässigkeit und Effizienz

Die digitale Patientenaufnahme muss sich gut in den Arbeitsalltag einfügen: Die Strukturen in der Praxis müssen zuverlässig sowie effizient sein und einen sicheren Ablauf gewährleisten. Je weniger Medienbrüche, desto besser. So werden die MFA nachhaltig entlastet und mehr Patient:innen pro Tag können untersucht werden.

### Zeitersparnis in der Dokumentation

Ärzt:innen erwarten durch die digitale Patientenaufnahme eine erhebliche Zeiterparnis bei der Dokumentation. Befragung und gegebenenfalls Einwilligung des/der Patient:in in die Untersuchung müssen vollständig und automatisiert dokumentiert werden – idealerweise direkt in der Patientenakte.

## Was ist aus Perspektive der Patient:innen wichtig?

### Einfacher Zugang

Patient:innen erwarten einen einfachen, problemlosen Zugang zur digitalen Befragung. Idealerweise wird ihnen der Link dorthin per E-Mail oder SMS zugeschickt oder auf der Praxiswebsite bereitgestellt.

### Benutzerfreundliche Oberfläche

Die Patient:innen müssen sich innerhalb des Systems intuitiv zurechtfinden können. Die Fragen müssen eindeutig formuliert sein.

## Geräte- und Ortsunabhängigkeit

Zu Hause am PC, unterwegs am Smartphone, im Wartezimmer auf dem Tablet – beim Ausfüllen der Fragebögen muss für die Patient:innen Flexibilität gegeben sein.

## Wichtig für alle Beteiligten: Einhaltung des Datenschutzes

Die Erhebung personenbezogener Daten erfordert die Einhaltung nationaler und europäischer Datenschutzbestimmungen, insbesondere der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Dies beinhaltet die folgenden Aspekte:

- Sämtliche Patientendaten müssen für den Transport verschlüsselt und in verschlüsselter Form gespeichert werden. Für die Entschlüsselungspasswörter müssen strenge Passwortrichtlinien gelten, Anwender:innen sind außerdem für den sorgfältigen Umgang mit den Passwörtern zu sensibilisieren.
- Automatisierte Backups zur Datensicherung gewährleisten die Stabilität und Verlässlichkeit des Systems.
- Das System muss auch bei einer hohen Anzahl zeitgleicher Zugriffe durchgängig zuverlässig arbeiten.

Darüber hinaus wird die Rechtssicherheit bei der Unterschrift der Fragebögen vorausgesetzt.



*“Eine gute Praxisorganisation ist die Grundvoraussetzung, dass alle Mitarbeiter bestmöglich arbeiten können – digitale Hilfe ist da unverzichtbar.“*

*-- Zitat aus der Idana-Case-Study.*

**DR. ROBIN JOHN**

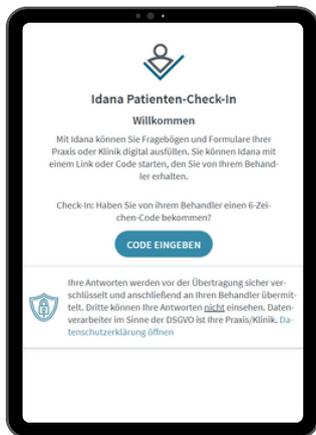
Allgemeinmediziner, Hausarztteam Schönebeck



## 5 Digitale Patientenaufnahme mit Idana

Die Untersuchungsvorbereitung lässt sich mit digitaler Hilfe einfacher bewältigen. Idana unterstützt Ärzt:innen bei der digitalen Patientenaufnahme und Anamnese – und dokumentiert papierlos und ohne Zusatzaufwand alle Arbeitsschritte gleich mit. Der folgende Workflow zeigt, wie Idana für die digitale Patientenaufnahme genutzt werden kann.

## Ablauf der digitalen Patientenaufnahme mit Idana



### Terminvergabe

Der/die Patient:in vereinbart einen Termin zur Untersuchung. Die verschiedenen Wege der Terminvereinbarung werden gleich noch erläutert.

### Check-in oder manuell versendete E-Mail

Egal ob Neu- oder Bestandspatient:in: Im Rahmen der Terminvergabe wird der/die Patient:in auf den Idana-Check-in verwiesen. Darunter versteht man die von der Praxis

zusammengestellten Fragebögen bzw. ein Fragebogen-Set. Dem/der Patient:in wird ein 6-stelliger Code mitgeteilt, mit dem er/sie die Fragebögen aufrufen kann. Der Check-in kann beliebig oft von beliebig vielen Patient:innen ausgefüllt werden. Je nach Art der Terminvergabe gibt es mehrere Möglichkeiten:

- **Über einen Online-Kalender oder über die Praxiswebsite:** Bei der elektronischen Terminvergabe kann in die Terminbestätigung der Link zum Idana-Check-in ganz einfach integriert werden, etwa als Button, Hyperlink oder Weiterleitung. Ebenso kann der Check-in auf der Praxiswebsite verlinkt werden. In diesem Fall muss der 6-stellige Code nicht mehr eingegeben werden, sondern der/die Patient:in kann direkt mit der Befragung bzw. mit der Stammdateneingabe starten.
- **Per E-Mail oder SMS:** Der vollständige Link inklusive 6-stelligem Code kann dem/der Patient:in auch schriftlich mitgeteilt werden.
- **Am Telefon:** Am Telefon kann der/die Patient:in auch dazu aufgefordert werden, den Idana-Check-in über idana.app aufzurufen und den Code einzugeben.
- **Vor Ort:** Am Empfang kann der Link zum Idana-Check-in als ausgedruckter QR-Code für die Patient:innen zum Scannen bereitgestellt werden. Dieser kann natürlich auch dann noch gescannt und genutzt werden, wenn die Patient:innen zum vereinbarten Termin erscheinen.

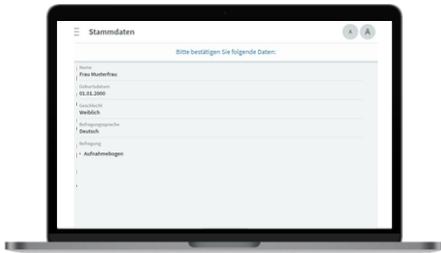
Alternativ zum Check-in kann das Praxisteam dem/der Patient:in aus Idana heraus eine manuelle E-Mail mit dem Link zur Befragung schicken.



### PRAXISABLAUF MIT IDANA

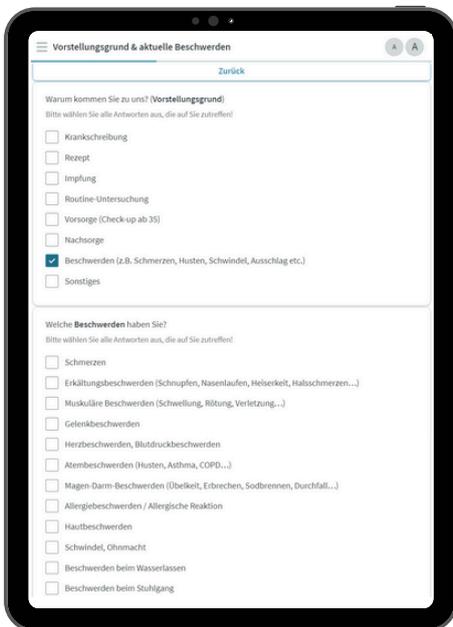
Finden Sie heraus, welcher Ablauf für Ihre Praxis der passende ist und wie Sie ihn anwenden können.





Die Patient:innen erhalten den Idana-Check-in-Link also über einen der oben genannten Wege: Online-Kalender, Praxiswebsite, E-Mail, SMS, Telefon oder vor Ort. Alternativ wird ihnen eine manuelle E-Mail mit dem Befragungslink zugesendet.

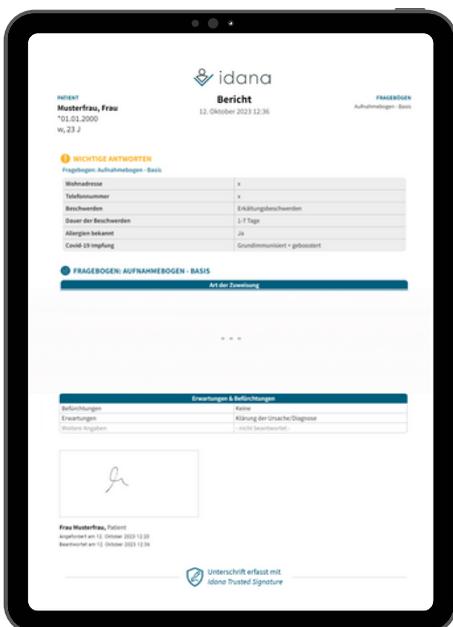
Nun rufen die Patient:innen den Inhalt bequem am PC, Tablet oder Handy auf und starten direkt mit der Beantwortung, nachdem sie ihre Stammdaten bestätigt haben.



Im Fragebogen werden die für die Untersuchung relevanten Gesundheitsdaten abgefragt – hier am Beispiel des Aufnahmebogen Basis.

Nach dem Ausfüllen hat der/die Patient:in die Möglichkeit, die Daten noch einmal zu überprüfen.

Am Ende bestätigt der/die Patient:in die Richtigkeit der Angaben mit seiner/ihrer rechtssicheren elektronischen Signatur. Dann werden die Daten an die Praxis übermittelt.



## Bericht

Sobald der Fragebogen bestätigt und versandt wurde, generiert Idana automatisch einen Bericht, der auf dem Computer eingesehen werden kann. Dieser enthält neben den einzelnen Antworten ggf. auch Scores und Warnhinweise, sodass Ärzt:innen sofort die Antworten sehen, bei denen sie handeln müssen. Der Bericht kann samt Patient-Unterschrift via Schnittstelle direkt in der Patientenakte im PVS hinterlegt werden. Auf demselben Weg können auch Fließtext-Antworten aus der Befragung in die Patientenakte übertragen werden. Somit können in Kürze Arztbriefe generiert werden.

## Untersuchung

Erscheint der/die Patient:in zum Termin in der Praxis, muss der/die Mitarbeitende am Empfang nur überprüfen, ob der Fragebogen bereits ausgefüllt wurde. Wenn nicht, kann das noch in der Praxis nachgeholt werden. Da dem ärztlichen Personal die wichtigsten Antworten bereits vorliegen, kann die eigentliche Untersuchung dann ohne weitere Formalitäten schnell durchgeführt werden.



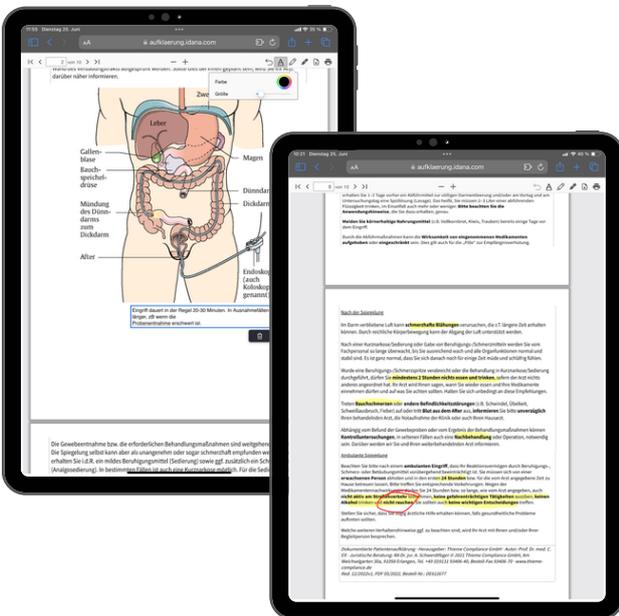
### PVS-CHECK

Hier können Sie direkt prüfen, wie kompatibel Idana mit Ihrer bestehenden Infrastruktur ist.



## Interessante Funktionen und Fragebögen für alle Fachbereiche

### Medizinische Aufklärung mit Idana Aufklärung Pro



Insbesondere invasive Behandlungen oder operative Eingriffe bzw. deren Vorbereitung erfordern eine umfassende und gründliche Aufklärung der Patient:innen durch das ärztliche Personal. Die Aufklärung mit Idana Aufklärung Pro findet digital, effizient sowie revisions- und rechtssicher statt. Sie erfüllt alle rechtlichen Anforderungen an eine individuelle und patientengerechte Aufklärung. Klare Zeitstempel für den Ablauf der Aufklärung sorgen dafür, dass die Dokumentation besser nachvollziehbar ist als auf Papier.



### MEDIZINISCHE AUFKLÄRUNG

Hier erfahren Sie mehr zu Idana Aufklärung Pro.



## Thieme Compliance

Bei der Umsetzung der digitalen Aufklärung wird Idana durch die Inhalte von Thieme Compliance ergänzt. Thieme Compliance bietet über 2.000 Patientenaufklärungsbögen in mehr als 30 Fachgebieten und bis zu 16 Sprachen an. Diese Bögen enthalten detaillierte Informationen über den geplanten Eingriff, mögliche Komplikationen und Behandlungsalternativen.

Die Integration der Aufklärungsbögen in Idana bietet die gewohnte Qualität und zusätzliche Absicherung der juristisch geprüften Inhalte von Thieme Compliance. So stehen Ärzt:innen die Aufklärungen von Thieme Compliance jederzeit in Idana zur Verfügung, ganz ohne manuelle Bestellungen.



*“Mit Idana Aufklärung Pro haben wir unsere Patientenaufklärung erfolgreich digitalisiert: Der Papierverbrauch ist deutlich gesunken, und wir sparen zusätzlich Zeit bei der Verwaltung, da weniger Dokumente geschreddert werden müssen. Nach der nahtlosen Implementierung durch unsere MFA gab es keinerlei Beschwerden – im Gegenteil, unsere Patient:innen sind sehr zufrieden mit der digitalen und transparenten Dokumentation. Eine Win-Win-Situation für Praxis und Patient:innen.”*

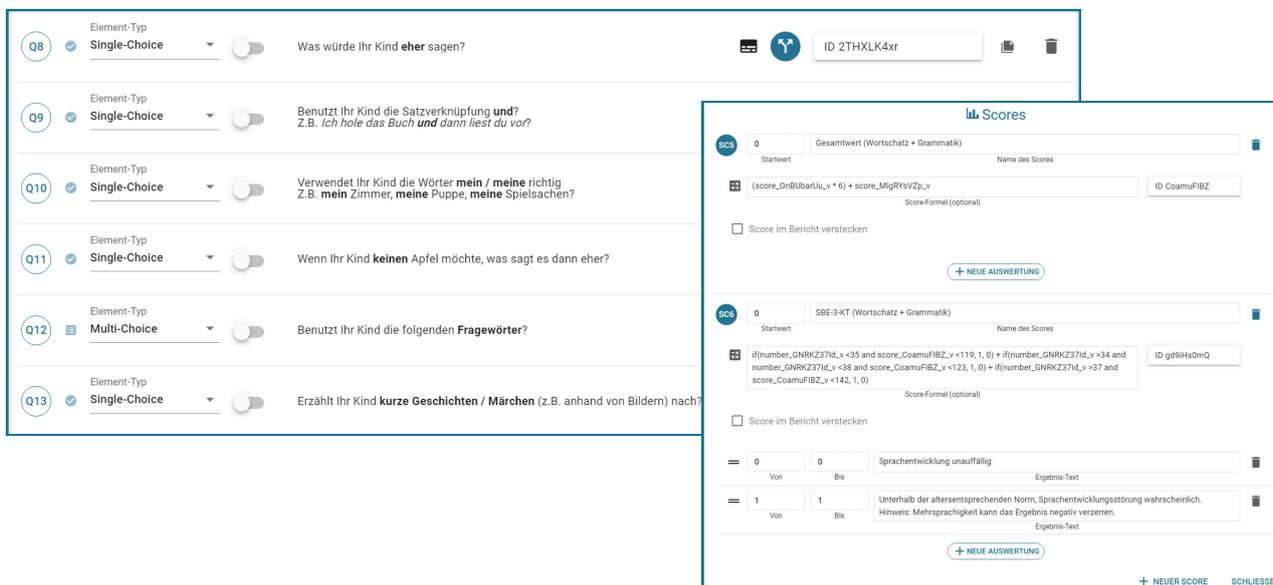
**DR. MED. JAN-ERIK BAUMÜLLER**  
Facharzt für Pränataldiagnostik



### Nutzung und Erstellung von Fragebögen

Auf der Suche nach passenden Fragebögen für die Patientenaufnahme und Anamnese mit Idana werden Nutzer:innen hier fündig:

- **Enthaltene Fragebögen:** Für seine Kund:innen aus 48 unterschiedlichen Fachbereichen enthält Idana insgesamt etwa 400 Fragebögen.
- **Fragebogen-Service:** Wer nicht selbst tätig werden möchte, kann eigene Vorlagen vom Fragebogen-Service-Team digitalisieren lassen. Es kann ebenfalls Änderungen an bestehenden Idana-Bögen vornehmen.
- **Fragebogen-Editor:** Benötigen Praxen eigene Fragebögen oder Formulare können diese mit dem Fragebogen-Editor (siehe Screenshots unten) digitalisiert werden. Über 6.500 individuelle Fragebögen werden von Idana-Kund:innen genutzt.



The screenshot shows the Idana question editor interface. On the left, a list of questions (Q8-Q13) with their types (Single-Choice, Multi-Choice) and toggle switches. On the right, a 'Scores' configuration panel for two questions (SD5 and SD6), showing start values, score formulas, and result ranges.

- **Idana-IQ:** Mit dem Idana-IQ können eine Menge unterschiedlicher Fragebögen unter einem Link zusammengefasst werden, aber die Patient:innen erhalten trotzdem den richtigen Bogen.

Um eigene Fragebögen für die Patientenaufklärung zu erstellen, stehen Idana-Nutzer:innen der Fragebogen-Editor oder -Service zur Verfügung.



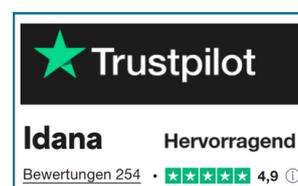
### FRAGEBOGEN-CHECK

Prüfen Sie jetzt, ob die von Ihnen benötigten Fragebögen bereits in Idana vorhanden sind.



## Vorteile von Idana auf einen Blick und Kundenfeedback

- **Exzellenter Service:** Das bestätigen die 98 % Zufriedenheitsrate mit dem Idana-Kunden-Support und die 4,9/5 Sterne bei Trustpilot. Ab der Bestellung begleitet das Service-Team Kund:innen bei der technischen Einrichtung und Schulung, damit sie Idana schnell gewinnbringend einsetzen können.





- **Maximale Flexibilität:** Idana passt sich an die jeweiligen Praxisabläufe und IT-Architektur an. Wie? Durch individuelle Fragebögen, volle Integrierbarkeit sowie einzigartige Funktionen für Ärzt:innen. Patient:innen bedienen Idana unabhängig von Endgeräten und Betriebssystemen im Browser.

- **Medizinische Qualität:** Die Gründer:innen von Idana sind selbst Ärzt:innen und kennen den turbulenten Praxisalltag. Außerdem verfügt Idana als einziges Unternehmen am Markt über ein eigenes ärztlich geleitetes Medical Content Team, das die medizinische Qualität der über 400 Fragebögen sicherstellt.

 Allgemeinmedizin	 Arbeits- und Betriebsmedizin
 Augenheilkunde	 Dermatologie
 Gastroenterologie	 Gynäkologie
 HNO	 Kardiologie
 Kinder- und Jugendmedizin	 Nephrologie
 Neurologie	 Onkologie
 Orthopädie & Unfallchirurgie	 Pneumologie
 Psychische Erkrankungen & Sucht	 Radiologie
 Rheumatologie	 Schmerzmedizin
 Urologie	



## EXZELLENTER SERVICE

93 % der Patient:innen würden Idana noch mal verwenden.



### Weitere Vorteile auf einen Blick:

- **Zeitersparnis und Effizienz:** Die Patient:innen werden bereits vor dem Termin durch einen personalisierten Fragebogen befragt. So wird das Praxisteam entlastet und im persönlichen Arztgespräch bleibt mehr Zeit für das Wesentliche.
- **Datenschutz:** Idana erhebt und dokumentiert die persönlichen Daten rechtsicher, samt Unterschrift des/der Patient:in und – bei Bedarf – des medizinischen Personals. Eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung ist gewährleistet.
- **Ressourcenschonend:** Bei der digitalen Patientenaufnahme können Praxis und Patient:innen völlig auf den Einsatz von Papier verzichten.
- **Sicherheit und Fehlerreduzierung:** Alle relevanten Patienteninformationen werden strukturiert erfasst und dokumentiert. Wichtige Antworten, Warnhinweise und Scores werden im Bericht hervorgehoben. Der Bericht selbst wird direkt und automatisch in die Patientenakte im PVS übermittelt.
- **Konkrete Einsparungen von Idana-Kund:innen:** Insgesamt werden bei allen Idana-



Kund:innen 1.600 Stunden Arbeitszeit und 100.000 Blätter Papier insgesamt pro Woche gespart. Pro Befragung sparen zwei Drittel der Kundschaft 4,5 Minuten.

- **Gewinn für Patientenzufriedenheit und Image:** Zufriedene Patient:innen kommen gerne wieder und berichten von einer modernen Praxis.

“

*"Es ist eine bedeutende Erleichterung für Arzt und Patient und hilft, Zeit in der Praxis zu sparen. Zeitersparnis bedeutet für mich weniger Wartezeit."*

“

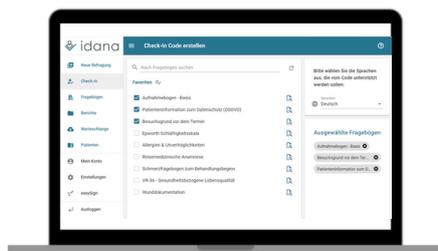
*"Sehr guter Fragebogen, erspart viel Zeit beim Arzt und kein Papier. Zuhause habe ich alle Unterlagen, um den Fragebogen zu 100 % auszufüllen."*

“

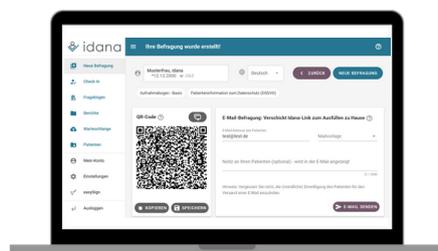
*"Ich bin begeistert, endlich mal nicht mit Klemmbrett auf dem Schoß Zettel ausfüllen."*

## Schnelle Einrichtung

Es dauert nur wenige Minuten, um Idana erstmals in einer Praxis einzurichten: Installieren – Registrieren – Anmelden – Loslegen. Über die übersichtliche Navigation kann man direkt auswählen, ob man ...



... einen neuen Check-in-Code erstellen möchte. Diesen kann das Praxisteam dann entweder telefonisch übermitteln, auf der Praxiswebsite einbetten oder in die Bestätigungsmail der Online-Terminvereinbarung integrieren.



... einen Fragebogen direkt per E-Mail an eine:n einzelne:n Patient:in versenden möchte. Die E-Mail kann personalisiert werden. Darin befindet sich der Link zur Befragung.



**AUFNAHMEBOGEN TESTEN**  
*Hier können Sie Idana aus der Patientenperspektive erleben.*



Die aufgeführten Argumente zeigen also, dass Idana Arztpraxen dabei unterstützen kann, den Praxisalltag effizienter zu gestalten. Wie sieht es in der Zusammenarbeit mit anderen digitalen Helfern in der Arztpraxis aus?

## 6 Synergien mit anderen digitalen Tools

Der Doctolib Digital Health Report 2024 belegt, wie wichtig die **Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung für Patient:innen ist: 66 % der Befragten erachten diese als wichtig**. Außerdem hat er diese "Digitalisierungswunschliste" von Patient:innen identifiziert:

- **60 %** E-Rezept (2023: 69 %, 2022: 58 %)
- **58 %** Digitale Überweisung (2023: 57 %, 2022: 50 %)
- **58 %** Digitale Terminerinnerung (2023: 61%, 2022: 53 %)
- **55 %** Digitaler Dokumentenaustausch (2023: 57 %)
- **43 %** eAU

Quelle: Doctolib Digital Health Report 2024

### Idana in Verbindung mit Tools zur Online-Terminvereinbarung

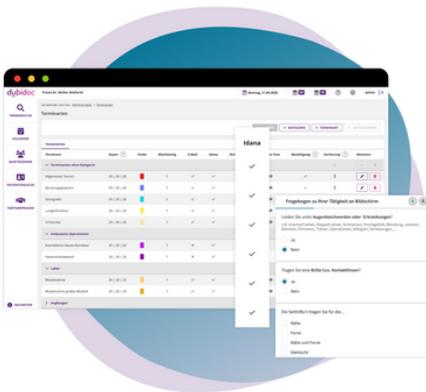
Die oben stehenden Zahlen zeigen, wie stark der Wunsch von Patient:innen nach effizienteren Praxisabläufen ist. Die Verbindung der digitalen Patientenaufnahme mit einem Online-Terminkalender birgt viele Synergien. Generell ist Idana im Zusammenspiel mit verschiedenen Online-Terminkalendern einsetzbar. Im Folgenden wird der Ablauf beispielhaft mit dubidoc erläutert:



#### Schritt 1: Terminbuchung

Im Online-Terminkalender von dubidoc legen Ärzt:innen ihre Arbeitszeiten fest und bestimmen, welche Terminarten an welchen Tagen und Uhrzeiten verfügbar sind. Auf Wunsch können sie z. B. auch fixieren, welche Versicherungsfälle sie wann und wie oft sehen möchten und welche Termine für die Online-Terminierung für wen freigegeben werden.

Zuweisende Praxen können so ebenfalls bestimmte Termine buchen, Patient:innen können die für sie verfügbaren Termine direkt über die Praxis-Website zugänglich gemacht werden.



## Schritt 2: Fragebögen ausfüllen

Ärzt:innen stehen über 400 medizinische Fragebögen und Formulare in Idana zur Verfügung. Alternativ erstellen oder überarbeiten sie eigene mit dem Fragebogen-Editor. Sie legen fest, welche Idana-Fragebögen und -Formulare bei welcher Terminkategorie jeweils ausgefüllt werden sollen. Patient:innen erhalten dann die Möglichkeit, direkt nach der Terminbuchung

ihre Daten einzugeben. Zusätzlich wird auch in der Terminbestätigungsmail der Link zum Idana-Fragebogen verschickt, sodass Patient:innen die Bögen und Formulare in Ruhe zu einem anderen Zeitpunkt ausfüllen können. Bucht das Praxisteam einen Termin, erhalten Patient:innen ebenfalls automatisch eine E-Mail mit einer Anleitung zum Ausfüllen der Bögen.

Die weiteren Schritte zum Bericht und dem Praxisbesuch laufen dann genauso ab wie bereits im Abschnitt “5 Digitale Patientenaufnahme mit Idana” beschrieben.

## Zusätzlich Vorteile von Idana in Verbindung mit einem Online-Terminkalender

- **Termine einfach online buchen (lassen):** Die Patient:innen erhalten ihren Termin direkt online, ohne lange in Telefonwarteschlangen zu verweilen. Das Praxisteam legt fest, welche Arbeitszeiten, Terminarten und Versicherungsfälle es für die Online-Terminierung freigeben möchten.
- **Direkt über die Patient:innen Bescheid wissen:** Terminarten lassen sich mit den passenden Formularen und Fragebögen verknüpfen. So erhalten Arztpraxen ausführliche Informationen zum Besuchsgrund ihrer Patient:innen schon vor dem ersten Termin.
- **Bequem auf Ihr Praxismanagement anpassen:** Die Lösung lässt sich umfassend auf die Praxis zuschneiden. Terminarten, Zeiten und Fragebögen lassen sich ebenfalls anpassen.



*“Wir brauchen Unternehmen in der Medizin, die innovativ sind und es schaffen, die Bürokratie in Arztpraxen zu erleichtern, weil wir immer mehr mit dem Papierkrieg und immer weniger mit den Patient:innen beschäftigt sind.”*

-- Zitat aus der [Idana-Case-Study](#).

**ANNA AL GHAZAL**

Praxismanagerin, Praxis für Orthopädie & Unfallchirurgie Dr. med. Michel Al Ghazal



## Idana in Verbindung mit Telefon-Assistenten

Speziell für ältere Patient:innen ist und bleibt das Telefon ein niederschwelliges Kommunikationsmittel und ist nicht aus dem Praxisalltag wegzudenken. Da die Telefone in Arztpraxen aber durchgehend klingeln, schafft digitale Unterstützung auch an diesem Punkt im Patientenkontakt Entlastung. Auf die Frage, welchen Einfluss die Nutzung digitaler Anwendungen auf den Praxisalltag hat, sahen die befragten Ärzt:innen im [Doctolib Digital Health Report 2023](#) diese drei Vorteile ganz vorne:

- **57 %** Wegfall von Papierformalitäten (2022: 45 %)
- **47 %** Geringeres Telefonaufkommen (2022: 35 %)
- **45 %** Verringerung des Verwaltungsaufwandes (2022: 31 %)

*Quelle: Doctolib Digital Health Report 2023*

Insbesondere geringeres Telefonaufkommen kann durch den Einsatz von Telefon-Assistenten erreicht werden.

### So profitieren Patient:innen von Telefon-Assistenten:

- Patient:innen erreichen die Praxis sofort, ohne Warteschlangen oder erfolglose Versuche.
- Telefon-Assistenten bieten oftmals die Option der Mehrsprachigkeit.

### Ärzt:innen genießen diese Vorteile von Telefon-Assistenten:

- Die Praxen sind für die Anrufer:innen erreichbar, Anrufe werden aber vorsortiert oder bearbeitet. Das Praxisteam wird entlastet und hat mehr Zeit für die eigentliche Patientenarbeit.

- Ein Telefon-Assistent bündelt Anrufe und erlaubt es, zeit- und ortsunabhängig auf Patientenanfragen zuzugreifen. Die Option auf Home Office wird so unterstützt.
- Patientenanliegen können effizient bearbeitet werden: dringende Anfragen werden sofort, weniger zeitkritische können später bearbeitet werden.

Für eine menschliche Komponente setzen Telefon-Assistenten auf natürliche Sprache: Die Systeme können gesprochene Sprache intelligent auswerten und eigenständig darauf reagieren. Szenarien wie zur Anforderung eines Folgerezepts oder zur Terminabsage können von der Praxis individuell vorgeschaltet werden. Ein bestimmtes Keyword triggert dann entsprechende Dialogoptionen, gezieltes Nachfragen des Systems arbeitet das Anliegen des Patienten heraus.

### Einsatz-Szenarien

Idana-Nutzer:innen setzen häufig auch andere digitale Tools ein, um den Praxisalltag zu vereinfachen. Bspw. kann der interaktive Telefon-Assistent Aaron Anrufe entgegennehmen und in einem bestimmten Rahmen bearbeiten. So wirkt er unterstützend und entlastend auf das Praxisteam.

In folgenden Szenarien erweist sich die Kombination von Idana und einem Telefon-Assistenten als besonders hilfreich.

- **Informationshotline:** Häufig erfragte Infos können Patient:innen auch schon vorab durch einen Telefon-Assistenten kommuniziert werden.
- **Auf digitale Fragebögen und Formulare verweisen:** Mit Idana kann das Praxispersonal schnell und unkompliziert Fragebögen an Patient:innen übermitteln – individuell auf Patient:in und Besuchsanlass abgestimmt oder für bestimmte Besuchsgründe vorkonfiguriert. Die Software bietet mehrere Automatisierungsmöglichkeiten:
  - Über die Check-in-Funktion können Patient:innen entsprechend ihres Besuchsanlasses eigenständig einen Fragebogen auswählen und bearbeiten, ohne dass das Praxisteam die Befragung konfigurieren muss. Die erhobenen Informationen können anschließend einfach in einen bestehenden oder neuen Patienteneintrag im PVS abgelegt werden.
  - Die IQ-Funktion erfragt zunächst den Besuchsgrund und wählt anschließend den passenden Fragebogen aus. Ein Telefon-Assistent kann die digitale Patientenaufnahme initiieren und den Start der Befragung anleiten oder das Praxispersonal lädt den/die Patient:in zur Befragung ein.



## Praxisbeispiel: Erreichbarkeit steigern, effizienter arbeiten

Der „Schlafdoktor“ Dr. Ralf Warmuth ist Chef eines Schlafmedizinischen Zentrums in Berlin. Hier arbeiten Ärzt:innen und Praxismitarbeitende mit einer ausgefeilten Systemarchitektur: Warmuth und sein Team nutzen neben PVS und Idana einen Telefon-Assistenten.

### Für jeden Patienten erreichbar sein

Um Patient:innen eine bestmögliche Erreichbarkeit zu bieten, setzen Warmuth und sein Team auf verschiedene Kanäle, unter anderem auf einen Telefon-Assistenten. Patientenfragen werden vom System aufgezeichnet und können später über Outlook aufgerufen werden. „Der große Vorteil: Das kann zentral bearbeitet werden“, erklärt Warmuth. Die dafür verantwortliche Praxismitarbeiterin kann auf diese Weise sogar aus dem Home Office heraus Patientenfragen beantworten: „Dadurch ist unser Empfang sehr viel effizienter geworden und die Erreichbarkeit für Patienten hat sich stark gebessert.“

### Optimierte Prozesse auch bei der Anamnese

Der Effizienzgedanke spielte für Warmuth auch

eine Rolle bei der Entscheidung für Idana: „Mit digitaler Anamnese können wir als Praxisteam unsere Aufgaben parallelisieren und so effizienter arbeiten.“ Auch Warmuth schätzt die Informationen, die er dank Vorabanamnese schon vor Sprechstundenbeginn sauber und umfassend dokumentiert vorliegen hat. Und auch Patient:innen seien so besser vorbereitet.

### Differentialdiagnostik leicht gemacht

Als Schlafmediziner muss er regelmäßig auch psychische Faktoren bei der Diagnosestellung berücksichtigen. Beim ersten Verdacht von psychosomatischen Ursachen nutzt Warmuth Idanas Bögen zum Depressionsscreening: „Ein solcher Fragebogen ist ein tolles Instrument zur Differentialdiagnose, das aus der laufenden Sprechstunde heraus genutzt werden kann.“

## Idana in Verbindung mit Tools zur Videosprechstunde

In der Corona-Pandemie wurde für Videosprechstunden die sogenannte Fallzahlbegrenzung aufgehoben und die Anbieterzulassung beschleunigt. Gerade während der Lockdowns stieg der Bedarf. Nach Ende der Pandemie wird die Videosprechstunde in bestimmten Anwendungsfällen immer noch als sinnvoll empfunden, wie das PraxisBarometer Digitalisierung aus dem Jahr 2024 belegt:

- **22 %** der hausärztlichen Praxen bieten Videosprechstunden an, **13 %** der allgemeinen fachärztlichen Praxen.
- **75 %** der Praxen berichten von technisch problemlos funktionierenden Videosprechstunden.
- **80 %** der Befragten beschreiben die Verständigung mit den Patient:innen als problemlos.

- **50 %** der Praxen halten eine Diagnosestellung im Rahmen der Videosprechstunden für unproblematisch möglich.
- **80 %** der Befragten finden die Videosprechstunde für langfristig betreute chronisch kranke Patient:innen als geeignet.
- Psychotherapeut:innen bewerten Videosprechstunden als **besonders nützlich**.

Quelle: PraxisBarometer Digitalisierung 2024



*“Ich bin mir sicher, acht verschiedene Ärzt:innen stellen bei denselben Symptomen immer etwas andere Fragen. Mit Idana wird nichts vergessen, die Befragung ist reproduzierbar. Idana kann die medizinische Qualität in Praxen steigern durch eine standardisierte und vollständige Abfrage der wichtigsten Punkte.“*

-- Zitat aus der Idana-Case-Study.

**DR. MED. HENRIK LAMERS**

Facharzt für Allgemeinmedizin, Gemeinschaftspraxis PD Dr. med. Mark Schäfer & Dr. med. Henrik Lamers, Heidelberg



### So profitieren Patient:innen von der Videosprechstunde:

- Es bestehen mehr Freiheiten bei der Arztwahl und lange Anfahrtswege entfallen. Besonders für immobile Patient:innen ist das hilfreich.
- Unsicherheiten, ob ein Arztbesuch überhaupt notwendig ist, können schnell geklärt werden. Das reduziert unnötige Besuche in der Notaufnahme oder Praxis.
- Rücksprachen, Verlaufskontrollen oder das Ausstellen eines Folgerezepts finden ohne großen Aufwand statt.
- Bei Krankheitssymptomen müssen Patient:innen nicht das Haus verlassen und sind im Wartezimmer vor Ansteckung geschützt.

### Ärzt:innen genießen diese Vorteile der Videosprechstunde:

- Das Patientenmanagement verbessert sich. Nicht jeder Fall muss zwingend vor Ort behandelt werden. So reduzieren sich Wartezeiten in der Praxis.
- Ärzt:innen können ihren Patient:innen eine moderne Versorgung bieten.
- Die Ansteckungsgefahr im Wartezimmer sinkt.

Natürlich ist in vielen Fällen nach wie vor der persönliche Kontakt unerlässlich. Um ein Gespräch per Videotelefonie bestmöglich vorzubereiten, bietet sich die Kombination mit Idana an. Das Arzt-Patienten-Gespräch wird so gründlich vorbereitet und

eine zielgerichtete Konsultation ist möglich. Auch datenschutzrechtliche Bedenken können widerlegt werden, so lange diese Voraussetzungen eingehalten werden:

- Zertifizierten Videosprechstunden-Anbieter nutzen
- Einverständnis des/der Patient:in einholen – wie für viele andere rechtsbindende Erklärungen ist Idana auch hierfür geeignet.
- Vertraulichkeit beachten und Privatsphäre wahren



### Praxisbeispiel: Videosprechstunden mit Idana vorbereiten

*Andreas Zimmer arbeitet als Allgemeinmediziner in einer Gemeinschaftspraxis in Koblenz. Er nutzt Doctolib zur Online-Terminvergabe und bietet seinen Patient:innen an, einen Termin auch via Videosprechstunde wahrzunehmen.*

#### Beliebt und komfortabel

Zimmer und sein Team haben ihre Arbeitsprozesse eng verzahnt und digitalisiert: Auch die Videosprechstunde ist in der Koblenzer Gemeinschaftspraxis komplett digital möglich. Im Vorfeld der Videosprechstunde, die online gebucht werden kann, erhalten Patient:innen einen Idana-Fragebogen, mit dem relevante Informationen an Zimmer und seinen Kollegen übermittelt werden. Die Videosprechstunden sind bei den Patient:innen sehr beliebt: „Wir bieten derzeit 15 bis 20 Termine pro Woche in dieser Form an, die immer schnell ausgebucht sind.“ Den großen Vorteil der Videosprechstunde verortet Zimmer ganz klar auf Patientenseite: „Klar macht die Videosprechstunde den Alltag auch für mich als Arzt einfacher. Aber am meisten profitieren doch die Patient:innen

davon, dass es eine weitere Möglichkeit gibt, mit uns in Kontakt zu treten.“

#### Alles eine Frage der Technik

Bedenken bezüglich der Videosprechstunde hat Zimmer bislang wenig gehört: „Wenn die Technik stimmt und die bedienende Person damit umgehen kann, gibt es keinerlei Einwände.“ Seine Patient:innen, die die Videosprechstunde bislang schon genutzt haben, seien sehr positiv eingestellt: „Das zeigt sich auch in der hohen Nachfrage nach dieser Art von Terminen.“ Um die Termine gut vorzubereiten, gerade auch um Versichertendaten einzuholen, nutzt der Allgemeinmediziner Idana: „Nach Terminvereinbarung erhalten die Patient:innen den Versichertenstatus-Bogen von Idana - das macht das Prozedere deutlich einfacher.“

Es wurde deutlich, dass Idana alleine oder in Verbindung mit anderen Tools Arztpraxen dabei unterstützen kann, den Praxisalltag effizienter zu gestalten sowie Geld und Zeit zu sparen. Soweit zur Theorie, aber wie sieht das in der Praxis aus? Wie **Idana in Verbindung mit einer Online-Rezeption erfolgreich eingesetzt** werden kann, berichtet nachfolgend Maximilian Decker, Kaufmännischer Leiter des Hausarztzentrums Arnsberg Dr. Decker & Berndt.

# 7 Case Studies

## 3.000 digitale Anfragen in 3 Wochen: Optimierte Praxisabläufe ermöglichen effiziente, aber hochwertige Patientenversorgung

**Maximilian Decker, Kaufmännischer Leiter, Hausarztzentrum Arnsberg Dr. Decker & Berndt**



Online Termine vereinbaren, Rezepte oder Überweisungen bestellen, KI-geführte Telefonie – im digitalen Zeitalter erwarten Patient:innen eine unkomplizierte Kom-

munikation mit ihrer Arztpraxis. Als kaufmännischer Leiter im familiengeführten Hausarztzentrum Arnsberg Dr. Decker & Berndt hat Maximilian Decker zusammen mit seinem Bruder Christian innovative Lösungen implementiert, um die Praxisabläufe trotz steigender Patientenzahlen und limitierter Ressourcen zu optimieren und gleichzeitig die hohe Behandlungsqualität zu sichern. Er berichtet, wie die Kombination aus der Online-Rezeption 321 MED und Idana, der Lösung für die digitale Patientenaufnahme, den Praxisalltag erleichtert und warum die Digitalisierung der Kommunikationswege mehr Zeit für die Patientenversorgung schafft.

### Herausforderungen

#### Wachsende Patientenzahlen bei begrenzten Ressourcen

Die Nachfolge im Hausarztzentrum haben die Senior-Chefs Dr. Hans-Heiner Decker und seine Ehefrau Alexandra Berndt mit drei Söhnen schon lange nachhaltig gesichert. So konnten sie mehrere Standorte von Ärzt:innen übernehmen, die aus Altersgründen ihre Praxen schließen mussten. Aber auch die Familienpraxis in ländlicher Region steht vor typischen Herausforderungen: Die Zahl der zu versorgenden Patient:innen steigt kontinuierlich an, während die Anzahl der Ärzt:innen sinkt. Mit rund 5.500 Patient:innen pro Quartal und einer "Tendenz leider steigend" sah sich das Team vor erheblichen Kapazitätsproblemen. Die telefonische Erreichbarkeit wurde zum Engpass: "Ein großes Problem war die Telefonleitung, weil so viele Leute insbesondere montags gleichzeitig anrufen," beschreibt Maximilian Decker die damalige Situation. Trotz Aufstockung auf 30-35 gleichzeitige Leitungen waren die Leitungen besetzt oder die Patient:innen landeten in Warteschlangen. "Alleine schon die Kontaktaufnahme zu einer Arztpraxis dieser Größe ist schwierig."

***"Man wird niemandem mehr gerecht, weder den Patient:innen, die vor uns stehen, noch denen, die versuchen, Kontakt aufzunehmen."***

### Praxis-Steckbrief

#### Praxistyp

Überörtliches (Vertragsarzt-) MVZ, 3 Standorte



4 Ärzt:innen, 2 Weiterbildungsassistent:innen, 20 Mitarbeitende

Die Praxis versorgt im Quartal etwa 5.500 Patient:innen.

**PVS + OTK** T2med

**Sonstiges** Online-Rezeption 321 MED



[www.haz-arnsberg.de](http://www.haz-arnsberg.de)

Erschwerend kommt die Budgetierung in der Allgemeinmedizin hinzu: "Eine zusätzliche Person, die sich nur darum kümmert, wird leider durch das System nicht finanziert," erklärt der Kaufmann. Gleichzeitig wollte das Team um Dr. Hans-Heiner Decker den eigenen Qualitätsanspruch nicht aufgeben: "Es ging trotz der steigenden Patientenzahlen immer um eine gute und zielgerichtete Versorgung," betont Maximilian Decker. "Das ist tief verankert – wir versuchen, die Patient:innen bestmöglich zu versorgen, aber irgendwann stößt man an Grenzen." Der kaufmännische Leiter machte sich auf die Suche nach Lösungen, um den Spagat zu meistern: "Einerseits müssen wir die Prozesse optimieren, andererseits müssen wir versuchen, die Qualität aufrechtzuerhalten."

### Vorteile durch Idana

#### Freiräume für medizinische Kernaufgaben

Die Kombination der Online-Rezeption 321 MED mit der digitalen Anamnese durch Idana hat die Praxisabläufe grundlegend verändert. Besonders eindrucksvoll zeigte sich die Effizienz während einer Grippewelle: "In nur drei Wochen wurde 321 MED etwa 3.000 Mal genutzt. Davon haben mindestens 250-300 Patient:innen den AU-Fragebogen von Idana gewählt. Bis zur Übermittlung der Ergebnisse in das Praxisverwaltungssystem (PVS) hatten die MFA keinen Aufwand," berichtet Maximilian Decker. Die Systeme arbeiten intelligent und entlasten das ganze

Team: Patient:innen können sich durch die Online-Rezeption klicken und ihr spezifisches Anliegen angeben. Bei akuten Anliegen wie Grippe erhalten sie automatisch einen Text mit Informationen zur Akutsprechstunde sowie den entsprechenden AU-Fragebogen von Idana. Anschließend kann innerhalb des Idana-Fragebogens noch weiter nach der Leitsymptomatik gefragt und entsprechende spezifische Folgefragen können ausgespielt werden. Die Antworten aus Idana werden dank GDT-Schnittstelle direkt ins PVS übertragen und stehen auf einen Blick zur Verfügung. Bei Bedarf können die MFA auf dem kurzen Dienstweg über das PVS-Frage-Tool mit einem/einer Ärzt:in die Symptomatik besprechen und über 321 MED ggf. direkt mitteilen, dass eine eAU mit entsprechender Dauer an den/die Patient:in ausgestellt werden kann, ohne dass er/sie persönlich vorstellig werden muss. "So kommt niemand unnötigerweise in die Praxis und die Kapazitäten sind für diejenigen da, die sie wirklich brauchen," erläutert Maximilian Decker. "Daran schätzen wir die saubere Dokumentation und die qualitativ hochwertige Überprüfbarkeit, um Missbrauch bestmöglich zu verhindern."

***"Das Gute ist, die Kommunikation läuft über eine geschützte, intelligente Plattform."***

### **Intelligente Patientenselektion und -lenkung**

Ein weiterer Anwendungsfall von Idana findet sich in der sehr aufwändigen ADHS-Diagnostik, einem Spezialgebiet der Praxis. Hier profitieren beide Seiten von der digitalisierten Kommunikation und strukturierten Datenerhebung mittels 321 MED und Idana: "Früher haben die MFA die Fragebögen ausgedruckt, versendet oder die Patient:innen haben sie mitgebracht. Viele Patient:innen hatten immer die gleichen Fragen. Die MFA haben die Bögen dann händisch ausgewertet, teilweise bis 18 oder 19 Uhr abends. Jetzt werden mit wenigen Klicks Befunde hochgeladen sowie Terminvorschläge und Fragebögen versendet. Diese kommen jetzt automatisch ins PVS zurück und sind sofort mit einem Scoring ausgewertet. Die Erkenntnisse fließen auf einen Blick sofort ins Diagnostikgespräch ein."

***"Ich finde es besser, du hast ein KI-System am Telefon als ein KI-System in der Sprechstunde."***

Darüber hinaus hat der Allgemeinmediziner Christian Decker einen Idana-Fragebogen für Gesundheitsuntersuchungen erstellt, den er selbst während der Untersuchung für den/die Patient:in ausfüllt. "Der Check-up dauert, wenn man ihn solide macht, meistens 10 bis 15 Minuten. Mit Idana dauert er insgesamt nur 8 Minuten – und man erledigt parallel und nicht im Nachgang die Dokumentation. Diese ist vollständig und aussagekräftig, und vor allem vergisst man nichts. Der Bogen leitet durch die Untersuchungsschritte."

### **Was sagen die Patient:innen?**

Die Resonanz der Patient:innen ist durch alle Altersgruppen hinweg überwiegend positiv. In kürzester Zeit wurde das System intensiv genutzt: "Es ist absurd, wie viele Anfragen pro Tag reinkommen, etwa 300. Und wir haben noch nicht mal Werbung gemacht."

***"Wenn die Patient:innen uns brauchen, haben wir dank Idana und 321 MED die Kapazitäten, wirklich für die Patient:innen da zu sein, und wir müssen uns nicht mit der Verwaltung rumschlagen."***

Natürlich gibt es auch kritische Stimmen. Manche Patient:innen bevorzugen den direkten telefonischen Kontakt. Maximilian Decker hat dafür Verständnis, betont aber die Notwendigkeit der Umstellung: "Das ist nicht böse gemeint, die Patient:innen haben zunächst erstmal Leidensdruck. In erster Linie sind sie krank und brauchen eine Person, die ihnen zuhört. Deswegen greifen sie zum Telefon. Das will und kann ich ihnen nicht vorwerfen, aber das können wir nicht uneingeschränkt leisten." Er fügt hinzu: "Wir wollen den Patient:innen helfen, wenn sie bei uns am Tresen stehen und im Wartezimmer sitzen. Dafür müssen wir die Zeit haben, und die kriegen wir dadurch, dass wir die anderen Prozesse effizienter gestalten." Für Notfälle gibt es selbstverständlich klare Anweisungen in der Online-Rezeption, genauso werden Patient:innen, die technische Schwierigkeiten mit der KI-Telefonie haben, durchgestellt: "Man muss einfach ein bisschen strenger sortieren, weil man das sonst nicht mehr beherrschen kann, und weil man auch das Team vor Überlastung schützen muss."

### **Fazit und Ausblick**

#### **Kontinuierliche Optimierung der Prozesse**

Trotz einiger anfänglicher technischer Herausforderungen, wie Schnittstellenproblemen zwischen den verschiedenen Systemen, ist Maximilian Decker mit der Implementierung von Idana und dem Support sehr zufrieden: "Es ist eine sehr engmaschige Betreuung, die wir wertschätzen. Wenn mal ein Fehler auftritt, wird sich sofort gekümmert und nachgefasst." Wirtschaftlich sieht Maximilian Decker langfristige Vorteile: "Das Ziel ist, dass die Mitarbeitenden ihre gewonnene Arbeitszeit für andere Aufgaben in der Versorgung nutzen können, z. B. in Pflegeheimen fahren und impfen oder bei DMP-Untersuchungen unterstützen – all die Dinge, für die man sonst zu wenig Zeit hat." Die Digitalisierung der Praxisabläufe hat bereits nach kurzer Zeit beeindruckende Ergebnisse gezeigt. Mit der Kombination aus 321 MED und Idana hat das Team einen Weg gefunden, trotz wachsender Patientenzahlen die Qualität der medizinischen Versorgung zu sichern und gleichzeitig den Arbeitsalltag für alle Beteiligten zu verbessern. "Und wir sind noch lange nicht am Ende der Möglichkeiten angelangt," schließt Maximilian Decker zuversichtlich.

## Weitere Case Studies

Auf der Suche nach weiteren Fallstudien aus der Praxis? Idana-Kund:innen geben in ihren Case Studies Einblicke in ihren Arbeitsalltag und zeigen, wie die Software in verschiedenen Fachrichtungen unterstützen kann.



*"Wir hatten immer mit knappen Ressourcen, sprich zu wenig Zeit, zu kämpfen. Unsere Idee war es, so viel wie möglich aus der Sprechstunde auszulagern."*

**DR. RALF KAMPMANN**

Allgemeinmediziner, Gesundheitspraxis Georgstraße



>> [Zur Case Study](#)



*"Wir sind letztendlich knallhart: Bevor der Bogen nicht ausgefüllt ist, geht es nicht weiter."*

**SABRINA BOTZENHART**

Praxismanagerin, CORPUSVITA, Ulm



>> [Zur Case Study](#)



*"Wir bestellen die Patient:innen keine 20 Minuten vor dem eigentlichen Termin mehr ein, sondern nur noch 10 Minuten vorher – aber auch diese Zeit brauchen wir nicht."*

**JULIA WAGNER**

Bereichsleiterin Verwaltung, Radiologie München



>> [Zur Case Study](#)

Noch mehr Case Studies aus unterschiedlichen Fachbereichen sowie Webinar-Aufzeichnungen, E-Books und vieles mehr bietet die [Idana-Website](#).

## Zufriedenheitsgarantie für Idana-Neukund:innen



Ihre Zufriedenheit steht bei uns an erster Stelle. Der Schritt in eine digitale Praxis ist eine wichtige Entscheidung. Wir möchten Sie dabei bestmöglich begleiten und Ihnen von Anfang an ein sicheres Gefühl geben. Deshalb bieten wir allen Neukund:innen unsere unkomplizierte Zufriedenheitsgarantie – testen Sie Idana in Ihrem Praxisalltag, ganz ohne Risiko.

*Hinweis: Diese Garantie ist ein freiwilliges Angebot der Idana AG und gilt ergänzend zu den gesetzlichen Regelungen und unseren AGB.*

### 1. GELTUNGSBEREICH

Diese Garantie gilt ausschließlich für Neukund:innen der Idana AG, die in den letzten sechs Monaten kein aktives Idana-Abonnement hatten.

Inbegriffen sind:

- im Voraus bezahlte Idana-Abo- und Lizenzgebühren
- Gebühren für Software-Zusatzmodule von Idana (z. B. Aufklärung Pro mit Thieme, Idana-Editor)

Nicht umfasst sind:

- das Idana-Einrichtungspaket
- sowie persönlich erbrachte Dienstleistungen (z. B. Digitalisierung weiterer Formulare, individuelle Schulungen oder Beratung)

### 3. VERTRAGSGRUNDLAGE

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Idana AG.

[Hier mehr zur Idana-Zufriedenheitsgarantie erfahren.](#)



### 2. GARANTIEDAUER UND ABLAUF

Als Neukund:in können Sie innerhalb der ersten 3 Monate nach Beginn Ihres Abonnements die Erstattung der oben genannten Gebühren verlangen, wenn Sie

- Idana tatsächlich im Praxisalltag eingesetzt haben

und

- uns innerhalb von 3 Monaten schriftlich (E-Mail an [support@idana.com](mailto:support@idana.com) genügt) mitteilen, aus welchem Grund Idana nicht Ihren Erwartungen entsprochen hat oder Ihnen nicht gefallen hat.

Wir empfehlen, das Onboarding zeitnah vollständig durchzuführen, da es den Start mit Idana wesentlich erleichtert (z. B. persönliches Erstgespräch, Einrichtung Schnittstelle, Fragebogen-Digitalisierung); dies ist jedoch keine Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Garantie.

### 4. RÜCKERSTATTUNG

Nach Eingang Ihrer Begründung prüfen wir die formalen Voraussetzungen (Nutzung erfolgt, Frist eingehalten). Die Rückerstattung erfolgt innerhalb von 14 Tagen auf das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel.





## DIGITALISIEREN SIE IHRE PATIENTENAUFNAHME MIT IDANA UND ENTLASTEN SIE SICH UND IHR PRAXISTEAM NACHHALTIG.

Vereinbaren Sie eine unverbindliche Online-Produktpräsentation mit unseren Expert:innen oder fordern Sie weitere Informationen an – wir gehen gerne auf Ihre individuellen Fragen und Wünsche ein. Sie möchten Idana direkt testen? Auch das ist kein Problem.

[Idana testen](#)

[Idana kontaktieren](#)



# KONTAKT

## **IDANA AG**

ELLEN-GOTTLIEB-STR. 19

D-79106 FREIBURG

PHONE: +49 761 21606620

E-MAIL: [VERTRIEB@IDANA.COM](mailto:VERTRIEB@IDANA.COM)

[WWW.IDANA.COM](http://WWW.IDANA.COM)