

AKOM

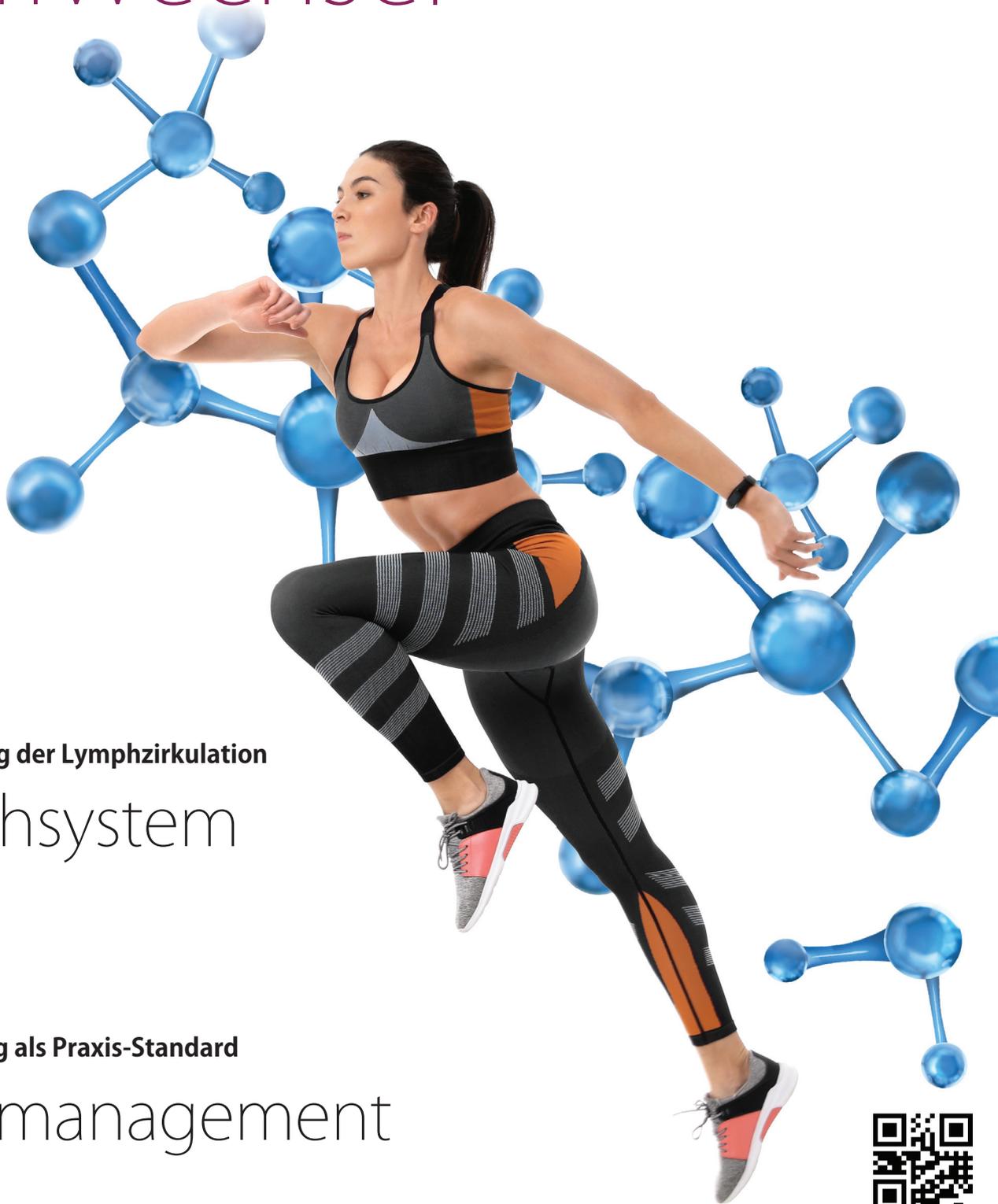
NATURHEILKUNDLICH.
ALTERNATIV.
INTEGRATIV.

03
2025

IHR FACHMAGAZIN FÜR ANGEWANDTE KOMPLEMENTÄRMEDIZIN

Ein Blick auf die unsichtbaren Prozesse des Lebens

Stoffwechsel



Die Bedeutung der Lymphzirkulation

Lymphsystem

Digitalisierung als Praxis-Standard

Praxismanagement



Von Papierstapeln zu Wolke ?

Praxismanagement | Digitalisierung als Standard für Praxen

#Datensicherheit #Online-Terminplanung #Digitalisierung #digitale Praxis #Prozessoptimierung



Papick Taboada

Die Digitalisierung verändert, wie Praxen arbeiten und wahrgenommen werden. Mit Visitenkarte und Fax allein zeichnet man heute kein professionelles Bild mehr. Doch Digitalisierung bedeutet mehr als Effizienz: Sie bringt Herausforderungen, Chancen und gesetzliche Anforderungen mit sich.

Dieser Artikel beleuchtet, wie Praxisalltag und Patient-erwartungen im digitalen Zeitalter zusammenfinden und warum die Transformation nicht nur eine Option, sondern ein Weg in die Zukunft ist

Digitalisierung ist nicht mehr aufzuhalten

Digitalisierung ist eines dieser großen Schlagworte, die alles und nichts bedeuten können. Für Ein-Personen-Praxen stellt sich dabei die ganz praktische Frage: Was bringt mir das eigentlich?

Und vor allem: Wie mache ich das, ohne in einem Dschungel aus technischen Begriffen und Datenschutzvorgaben unterzugehen?

Eines ist klar: Niemand steht morgens auf und denkt sich: „Heute digitalisiere ich mal ein bisschen, dann wird alles besser.“ Digita-

lisierung ist abstrakt, fast schon philosophisch. Doch es sind die konkreten Anwendungen, die zählen.

Ein naheliegendes Ziel könnte eine papierlose Praxis sein. Keine Unterschriften mehr auf zahllosen Papierstapeln, keine Ordner, die sich in den Regalen stapeln. Und ja, kein Baum hat es verdient, für eine Rechnung oder einen Behandlungsvertrag gefällt zu werden. Doch es geht nicht nur ums Papier: Digitalisierung bedeutet auch, Prozesse einfacher, schneller und effizienter zu gestalten – sowohl für die Praxis als auch für die Patientys.

Vielleicht ist Digitalisierung sogar ein bisschen wie ein frischer Wind, der Staub von alten Routinen pustet. Natürlich kommt der Wind manchmal als Sturm, wenn plötzlich Begriffe wie DSGVO oder GoBD durch die Luft schwirren. Aber mit dem richtigen Fokus und einer Prise Humor lassen sich selbst solche Herausforderungen meistern. Schließlich steht hinter jeder digitalen Idee die Aussicht auf eine moderne, funktionale und Patientyfreundliche Praxis.

Digitale Erwartungen

Klientys und Patientys durchleben die gleiche gesellschaftliche Transformation wie Therapeutys. Teilweise wird die Digitalisierung sogar aktiv eingefordert, denn die Bequemlichkeit digitaler Prozesse wird zunehmend als professionelles Auftreten wahrgenommen. Eine schicke Visitenkarte oder durchgestyltes Briefpapier genügen nicht mehr, um einen professionellen Eindruck zu hinterlassen. Stattdessen stehen digitale Lösungen wie Online-Terminbuchungen, papierlose Kommunikation und eine effiziente digitale Praxisorganisation im Fokus.

Patientys sind in diesem Kontext als Endverbraucher einzustufen und genießen somit besonderen Schutz. Es liegt in der Verantwortung der Praxis, digitale Prozesse nicht nur bequem, sondern auch sicher zu gestalten. Datenschutz und Datensicherheit sind dabei essenzielle Bestandteile. Therapeutys werden von ihren Patientys als Profis und Vertrauenspersonen wahrgenommen, weshalb es umso wichtiger ist, dass digitale Angebote diesem Anspruch gerecht werden. Wenn das Arzty ein Tool einsetzt, wird es von Patientys nicht infrage gestellt. Schließlich geht man davon aus, dass das Arzty als Profi weiß, was es tut und für die Sicherheit und Funktionalität der eingesetzten Lösungen Sorge trägt.

Online-Terminbuchung – das organisatorische Wunderkind

Die Online-Terminbuchung hat Vor- und Nachteile, und ein Abschnitt in einem Digitalisierungsartikel wird dem Thema nie wirklich gerecht werden können.

Sollte die Online-Terminbuchung in Frage kommen, dann darf sie durchaus als organisatorisches Wunderkind verstanden werden.

Ja, es ist super, dass Patientys „Termine self service“ genießen – doch das allein wird der Sache nicht gerecht. Die wahre Stärke liegt darin, dass Patientys zu jeder Zeit einfach einen Termin buchen können – nicht nur nachts. Dabei wird oft vergessen, dass die Online-Terminbuchung nicht nur für Patientys ein Vorteil ist. Ganz im Gegenteil: Eine Praxis kann ebenfalls enorm profitieren. Jeder Selbstständige kennt es – selbst und ständig: Ruft ein Patienty an, um einen Termin zu vereinbaren, unterbricht man die aktuelle Aufgabe, oder kommt eine E-Mail mit einer Terminanfrage, setzt man sich schnell hin, um einen passenden Termin vorzuschlagen – oder zwei.

Die Online-Terminbuchung ist daher nicht nur ein Befreiungsschlag für das Patienty, sondern auch für die Praxis. Sie entlastet die Organisation, spart Zeit und reduziert die Abhängigkeit von manuellen Eingriffen.

Und natürlich bringt jede Lösung am Markt nicht nur eine Terminbestätigung, sondern auch Terminerinnerungen in verschiedenen Ausprägungen mit. Diese Erinnerungsfunktionen sind ein Paradebeispiel für die Vorteile der Digitalisierung: Prozesse werden nicht nur vereinfacht, sondern auch automatisiert. Eine digitale Terminplanung, die nahtlos mit der Praxisverwaltung verknüpft ist, ermöglicht es, Terminbenachrichtigungen und Erinnerungen effizient zu gestalten. Dabei können zusätzliche Funktionen, wie etwa die Erfassung von Patienty-Rückmeldungen oder die automatische Einplanung von Folgeterminen, aktiviert werden. So öffnet die Digitalisierung Türen zu Optimierungen, die sowohl der Praxisorganisation als auch den Patientys zugutekommen.

Cloud oder Lokal?

Was passt zur Praxis?

Ein zentraler Aspekt der Digitalisierung ist die Frage: Cloud oder On-Premise? Cloud-Computing bedeutet, dass Daten und Anwendungen auf Servern eines Anbieters betrieben und über das Internet genutzt werden. Das spart Ressourcen, da keine eigene IT-Infrastruktur erforderlich ist.

Updates, Backups und Wartung übernimmt der Anbieter.

Im Gegensatz dazu bleiben bei On-Premise-Lösungen alle Daten auf eigenen Rechnern, was maximale Kontrolle und Verantwortung bedeutet. Dies erfordert jedoch mehr technisches Know-how und Verantwortung für Wartung und Sicherheit.

Gerade scheinbar einfache Aufgaben wie die Datensicherung können sich als aufwendig und teuer herausstellen. Besonders in der Praxis, wo sensible Daten verarbeitet werden, ist ein Verlust dieser Daten keine Option. Hier kommt der Begriff Georedundanz ins Spiel: Georedundanz bedeutet, dass Daten an mehreren, räumlich getrennten Standorten gespeichert werden, um sie vor Verlust durch technische Defekte oder Naturkatastrophen zu schützen. Dies ist eine Lösung, die von Cloud-Anbietern leicht bereitgestellt werden kann, während sie für einen Einzel-Personen-Betrieb kaum organisierbar ist.

→ Papick G. Taboada

Softwarearchitekt, Macher und Digitalisierungsprofi. Gründer der pgt technology scouting GmbH und Erfinder von lemniscus, der online Praxissoftware, die Tausende von Praxen in Deutschland unterstützt.



Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung in der Softwareentwicklung ist Papick Experte für die Konzeption komplexer Systeme im Java-EE-Umfeld und ein echter Open-Source-Enthusiast. Ob clevere Cloud-Lösungen oder die Digitalisierung medizinischer Praxen – Papick bringt praktische Innovationen auf den Punkt.

Bekannt für seinen speziellen Humor und seinen Pragmatismus, steht er für Lösungen, die funktionieren, und Sprache, die alle einbezieht. Wenn er nicht gerade Software optimiert oder Vorträge hält, tüfelt er daran, die Welt der Digitalisierung ein bisschen menschlicher zu machen.

Kontakt: über die AKOM-Redaktion

On-Premise-Lösungen stoßen an ihre natürlichen Grenzen

Richtig kompliziert wird es, wenn nicht nur die internen Prozesse digitalisiert werden sollen. Spätestens bei Funktionen wie der Online-Terminbuchung oder dem Download-Portal für Rechnungen mit sensiblen Personendaten werden Server notwendig, die rund um die Uhr über das Internet und eine öffentliche Adresse erreichbar sind. An diesem Punkt kapituliert die lokale Abrechnungssoftware: Die technischen Anforderungen an Sicherheit, Erreichbarkeit und Wartung übersteigen die Möglichkeiten eines lokalen Systems.

Hier zeigt sich der deutliche Vorteil moderner Cloud-Lösungen, die solche Aufgaben nahtlos und effizient übernehmen können. Eine Praxis könnte theoretisch eine Kombination aus einem Download-Portal, einer Online-Terminbuchung und einer lokalen Abrechnungssoftware nutzen. Doch ein solcher Mischbetrieb bringt erhebliche Herausforderungen mit sich: Die Daten müssen manuell zwischen verschiedenen Systemen synchronisiert werden, die oft nicht miteinander kommunizieren.

Cloud-Lösungen hingegen bieten eine elegante, integrierte Plattform, die diese Prozesse automatisiert und damit Zeit, Ressourcen und Nerven spart. Ein Online-Termin wird automatisch im zentralen Kalender vermerkt, die erstellte Rechnung nahtlos im Download-Portal bereitgestellt. Manuell gestrickte Lösungen können hier kaum mithalten, da sie sowohl fehleranfällig als auch ineffizient sind – und die gesamte Synchronisationsarbeit bleibt an der Praxis hängen.

Alternativ könnten technische Lösungen entwickelt werden, um die Synchronisation zu automatisieren. Doch das bedeutet, dass alle Tools überwacht und regelmäßig aktualisiert werden müssen. Zusätzlich trägt die Praxis die Verantwortung sicherzu-

stellen, dass alle Systeme reibungslos zusammenarbeiten und sämtliche Schritte datenschutzkonform ablaufen.

Das größte Risiko: Ein Update eines einzelnen Tools kann genügen, um das gesamte System aus dem Gleichgewicht zu bringen. Plötzlich funktioniert die Synchronisation nicht mehr wie geplant, Daten gehen verloren oder wichtige Prozesse stehen still. Jede Störung muss zeitnah analysiert und behoben werden, was den Aufwand und die Komplexität für die Praxis weiter erhöht.

Vorgaben für die Terminplanung

Bei der Digitalisierung des Terminkalenders werden wichtige Vorgaben oft übersehen. Besonders in Bestellpraxen, bei denen Patientys ausschließlich mit vorheriger Terminvereinbarung kommen, wird der Terminkalender praktisch zum Auftragsbuch. Er dokumentiert, wann ein Patient in der Praxis war und welche Leistungen erbracht wurden.

Dadurch kann der Kalender steuerlich relevant werden, insbesondere wenn er als Nachweis für erbrachte Leistungen dient.

Nach der Abgabenordnung (AO) § 147 unterliegt ein solcher Kalender einer potenziellen zehnjährigen Archivierungspflicht, da er eine Verbindung zwischen der Terminplanung und der Abrechnung herstellt. Für Bestellpraxen ist es daher wichtig, den Kalender so zu führen, dass er als nachvollziehbares und reversionssicheres Dokument anerkannt wird. Dies gilt sowohl für Papier- als auch für digitale Kalender. Und wenn es sich um Behandlungstermine handelt, muss die Wahl des Kalenders plötzlich auch den DSGVO-„Riechtest“ (Sorgfaltspflicht) bestehen.

Das bedeutet, dass der Kalender so gestaltet sein sollte, dass sichergestellt wird, dass keine unbefugten Personen Zugriff auf die Daten erhalten, alle Änderungen nachvollziehbar dokumentiert werden und die gespeicherten Informationen vor Manipulation geschützt sind.

Wir wollen doch nicht Google verraten, dass Max Mustermann in der Praxis einen Termin hat, oder?

Terminbestätigungen und Terminerinnerungen

Ein digitaler Kalender erlaubt weit mehr als nur die einfache Planung von Terminen. Automatische Terminbenachrichtigungen reduzieren manuelle Prozesse und minimieren die Gefahr von Fehlern, wie etwa das versehentliche Verschicken einer Terminbestätigung an das falsche Empfängnis – eine potenzielle Datenpanne mit Anlauf. Darüber hinaus eröffnet die Digitalisierung der Terminiommunikation neue Möglichkeiten: Absage-Links erleichtern es Patientys, Termine unkompliziert zu stornieren, und Upload-Funktionen erlauben es ihnen, vorab relevante Dokumente an die Praxis zu schicken.

Ein wenig Ironie darf auch hier nicht fehlen: Natürlich wollen wir nicht, dass Meta oder Facebook erfahren, dass jemand in der Praxis einen Termin hat, nur weil wir zur Terminiommunikation WhatsApp nutzen.

Vorgaben für die Dokumentation

Eine interessante Entwicklung in den letzten Jahren: Einige Praxen entscheiden sich dafür, fast alles lokal zu behalten und lediglich die Online-Terminbuchung als Cloud-Dienst zu nutzen. Doch immer häufiger wandert die Patient-Akte in die Online-Terminbuchungssoftware. Warum? Weil diese Plattformen mittlerweile die Möglichkeit bieten, nicht nur Termine zu verwalten, sondern auch Dokumentationen anzulegen und Patientys das Hochladen von Dateien zu ermöglichen.

Diese Synergie-Effekte sind ein großer Vorteil und machen den Mischbetrieb attraktiver. Das bringt uns zum Thema elektronische Dokumentation. Ohne zu weit auszuholen: Alles, was aus der Papierwelt bekannt ist, muss auch digital umgesetzt werden.

Eine Dokumentation ist erst dann eine Dokumentation, wenn sie nachträglich nicht mehr verändert werden kann.

Im Ernstfall muss klar sein, wie und wo dokumentiert wird, und es muss sichergestellt sein, dass Manipulationen ausgeschlossen sind.

Patientys haben per Gesetz das Recht, die Dokumentation ihrer Behandlung einzusehen oder zu erhalten.

Hinzu kommen die Betroffenenrechte aus dem Datenschutz. Das bedeutet, dass Praxen sicherstellen müssen, dass Dokumentationen, Diagnosen und abgerechnete Leistungen konsistent und rechtlich einwandfrei geführt werden. Dabei ist nicht nur die Gesetzeslage zu beachten, sondern auch die Tatsache, dass niemand den Eindruck eines möglichen Versicherungs Betrugs erwecken möchte.

Die elektronische Dokumentation kann hier viele Vorteile bieten, muss aber sorgfältig umgesetzt und regelmäßig überprüft werden, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Nachlassregelung in der digitalen Praxis

Auch die digitale Praxis muss sich mit dem Thema Nachlassregelung auseinandersetzen. Es gibt Bereiche, die sich einfacher gestalten, und solche, die sich überraschend kompliziert darstellen. Bei einer rein analogen Praxis ist die Nachlassregelung vergleichsweise einfach umzusetzen, da Akten und Informationen physisch „übernommen“ werden können.

Bei einer Praxisübergabe wird häufig das sogenannte **Zwei-Schränke-Modell** verwendet: Erst wenn ein Patient erneut in die Praxis kommt und der weiterführenden Behandlung zustimmt, wandert die physische Akte von einem Schrank in den anderen. Diese Prozedur wird dokumentiert und gilt als technisch-organisatorische Maßnahme.

In der digitalen Praxis hingegen müssen die eingesetzten Tools eine entsprechende Lösung für Nachlassregelungen bieten – was leider selten der Fall ist. Die Praxisorganisation muss aktiv

bei den Cloud-Anbietern nachfragen, wie solche Regelungen im System abgebildet werden können. Hier zeigt sich oft eine Lücke in der Funktionalität vieler Systeme.

Das „Zwei-Schränke-Modell“ funktioniert gut für geplante Übergeben, bei denen eine geregelte Übernahme stattfindet. Bei einem unvorhergesehenen Ausfall der Praxisadministration jedoch sind andere Lösungen gefragt: Es müssen kurzfristig Termine abgesagt und kaufmännische Angelegenheiten geregelt werden. Ohne vorausschauende Planung kann das bei modernen Praxisverwaltungssystemen zu erheblichen Problemen führen.

Dank Zwei-Faktor-Authentifizierung und strenger Sicherheitsvorkehrungen ist es nicht möglich, „einfach so“ einer anderen Person Zugang zu gewähren. Für viele Praxen könnte das „Warten auf einen Erbschein“ bis zur Wiederaufnahme des Betriebs einem wirtschaftlichen Totalschaden gleichkommen.

Daher ist es essenziell, frühzeitig Lösungen zu entwickeln und mit den eingesetzten Systemen und Anbietern abzustimmen, wie der digitale Nachlass organisiert werden kann.

KI in der Praxis

Die ganze Welt spricht über Künstliche Intelligenz (KI), insbesondere über generative KI wie Chat-Tools à la ChatGPT. Auch für den Praxisalltag gibt es inzwischen KI-basierte Lösungen, die bei der Dokumentation unterstützen sollen.

Zwei Ansätze in der Praxis

Mithörende Systeme: Diese Lösungen nehmen während einer Sitzung den Dialog auf und erstellen anschließend ein Transkript oder eine Dokumentation.

Diktierbasierte Systeme: Sie funktionieren wie fortschrittliche Diktiergeräte, bei denen „live“ gesehen wird, ob die Eingaben korrekt übernommen wurden.

Herausforderungen und Vorsicht

Künstliche Intelligenz hat nach wie vor Schwierigkeiten mit Kontext und Präzision. Man darf sich von den oft gut formulierten Texten nicht blenden lassen, da diese trotzdem Fehler enthalten können.

Eine weitere Herausforderung besteht darin, dass KI-Systeme ganze Passagen weglassen oder sogar neue Inhalte hinzudichten können, die in der Realität gar nicht stattgefunden haben.

Dieser Vorgang wird als „Halluzination“ bezeichnet und ist eine bekannte Schwäche generativer KI. Daher sollten auch überarbeitete Texte stets sorgfältig geprüft werden, um sicherzustellen, dass sie der Realität entsprechen. Beim Diktieren hingegen ist es einfacher, in Echtzeit zu überprüfen, ob alles korrekt erfasst wurde. Allerdings tritt das Phänomen der Halluzination nicht nur bei Transkripten auf: Sobald man einen diktierten Text von der KI „schöner schreiben“ lässt, besteht ebenfalls die Gefahr,

dass Inhalte hinzugefügt oder wichtige Details weggelassen werden.

Deshalb ist es entscheidend, auch hier die Ergebnisse sorgfältig zu prüfen.

Ein weiteres Risiko ist der Umgang mit sensiblen Daten. Da solche Systeme meist cloudbasiert sind, landen die Daten in externen Servern, die oft für Trainingszwecke genutzt werden. Es ist essenziell, das Kleingedruckte zu lesen und zu verstehen, welche Rechte die Anbieter an den eingegebenen Daten haben. Datenschutzkonformität muss oberste Priorität haben, insbesondere in der Praxis.

Fazit

Die digitale Praxis ist heute möglich und bringt Vorteile für die Praxis und die Patientys gleichermaßen. Sie kann Prozesse effizienter gestalten, Zeit sparen und die Patientykommunikation verbessern. Auch wenn die gesetzlichen Herausforderungen auf den ersten Blick überwältigend erscheinen, sind sie letztlich

nicht anders als die Anforderungen, die für analoge Praxen gelten. Mit der richtigen Vorbereitung und den passenden Tools lassen sich diese Hürden meistern.

Berufsverbände oder auf die Heilkunde spezialisierte Rechtsanwälts stehen dabei als kompetente Ansprechpersonen zur Verfügung.

Sie können schnell und fundiert Rede und Antwort stehen, um rechtliche Fragen zu klären. Darüber hinaus gibt es Dienstleistende, die sich mit der Digitalisierung von Praxen bestens auskennen.

Solche Dienstleistys können helfen, eine Praxis „über die Straße“ zu bringen, Reibungsverluste zu reduzieren und den Frust-Faktor bei der Umstellung erheblich zu mindern.

Mit einer klaren Strategie und den richtigen Tools steht einer erfolgreichen Digitalisierung nichts im Weg.

AKOM