



Effektives Abwesenheits- management für Arztpraxen

**Frühzeitig informieren.
Digital kommunizieren.
Schnell reagieren.**



Die richtige Vorbereitung für Ihre Abwesenheit

Jedes Jahr aufs Neue findet sie statt, die Planung für den Praxisurlaub. Wer kann wen wie und wann am besten vertreten? Wie lässt sich das organisatorisch einfach und strukturiert umsetzen? Wie kann der zusätzliche Aufwand für die Vertretung so gering wie möglich gehalten werden und wer übernimmt die Versorgung von Notfällen?

Ob die Praxis komplett schließt oder es eine Vertretung gibt – gute Planung und rechtzeitige Vorbereitung sind das A und O. Und vermutlich nehmen Sie und Ihr Praxisteam sich wieder vor, dieses Mal alles noch besser vorzubereiten als beim letzten Mal. Denn in diesem Jahr soll die Erholung aus dem Urlaub oder die Motivation nach der Fortbildung länger halten als nur bis zur ersten Tasse Kaffee am ersten Tag nach der Rückkehr in die Praxis.

Anderes Szenario, gleiche Praxis: Sie kommen in die Praxis und stellen fest, dass das Röntgengerät defekt ist oder sich ein Arzt / eine Ärztin krank gemeldet hat. Jetzt ist schnelles und strukturiertes Handeln erforderlich. Termine müssen abgesagt und / oder verschoben, der Kalender muss neu strukturiert werden - und das alles bei laufendem Praxisbetrieb.

Ob nun geplant oder ungeplant, Abwesenheiten sind sowohl für die Praxis als auch für Patient:innen eine Herausforderung. Aber für beide Fälle gibt es Lösungen, die sowohl für einen reibungslosen Wiedereinstieg nach einer geplanten Abwesenheit als auch für einen deutlich weniger stressigen Ablauf in der Praxis in Notfällen sorgen. Wir geben Ihnen dafür nachfolgend Tipps und stellen Ihnen nützliche und hilfreiche digitale Services vor, wie z. B. die [Online-Terminbuchung](#) oder die [digitale Patientenkommunikation](#) – für alle Fälle.



Urlaub, Weiterbildung und Co. – reibungsloser Wiedereinstieg nach einer geplanten Abwesenheit



Der Vorteil von planbaren Abwesenheiten oder geänderten Praxisöffnungszeiten liegt in der Möglichkeit, diese im Vorfeld detailliert vorzubereiten zu können. Dazu gehören Urlaub, Weiterbildungen, geänderte Öffnungszeiten während oder um Feiertage, eventuell steht ein Umbau oder eine Renovierung an oder es gibt Änderungen in der Praxisstruktur, da zum Beispiel eine behandelnde Person neu startet oder in Teilzeit geht.

Damit die Urlaubsentspannung, die Motivation aus der Weiterbildung und der Optimismus, die Freude über eine diesmal bessere Planung nicht direkt an Tag eins wieder dahin ist, haben wir in dieser Broschüre die wichtigsten Punkte mit hilfreichen Tipps für Sie zusammengestellt.

Herausforderungen bei geplanten Abwesenheiten – so gelingt der entspannte Wiedereinstieg in den Praxisalltag

1. Patient:innen frühzeitig informieren

Generell sollten Sie Ihre Patient:innen mindestens 4 Wochen vor der Abwesenheit informieren, je früher desto besser. Nutzen Sie dafür alle Ihnen zur Verfügung stehenden Kanäle:

- Aushänge in Praxisräumen und am Eingang der Praxis
- Information auf der Startseite Ihrer Website, Patientenportalen und in Ihrem „Google My Business“-Eintrag
- Ansage auf Ihrem Anrufbeantworter
- Info-E-Mail an Patient:innen
- Persönliches Gespräch

Planen Sie für die notwendigen Informationen entsprechend Ressourcen in Ihrem Team und ggf. bei Dienstleistern (z. B. für die Anpassung der Website) ein.

① Doctolib-Tipp: Mit Online-Profil Sichtbarkeit erhöhen

Passen Sie Ihr Praxisprofil auf www.doctolib.de an. Hier können Sie über die geplante, vorübergehende Schließung Ihrer Praxis bzw. Ihre Abwesenheit informieren. Patient:innen, die in dieser Zeit einen Termin vereinbaren wollen, werden so direkt informiert und es werden mögliche Termine zur Buchung erst für die Zeit nach Ihrer Rückkehr angezeigt.

2. Terminflut bewältigen

Auch wenn die Praxis geschlossen ist, werden Patient:innen Termine vereinbaren wollen – gerade für die erste Zeit nach Ihrer Rückkehr. Denn dann ist die Terminvereinbarung in Ihrer Praxis dringend, unaufschiebbar oder passt einfach gut in die Wochenplanung. Der Anruf in Ihrer Praxis ist getan, eine Nachricht auf Ihrem Anrufbeantworter oder in Ihrem Posteingang hinterlassen und damit der Punkt auf der eigenen To-do-Liste abgehakt. Für Sie und Ihr Praxisteam bedeutet das jedoch eine Flut an Anrufen und E-Mails direkt am ersten Arbeitstag und zusätzliche Zeit, um Termine zu koordinieren.

Digital informieren und kommunizieren

Per E-Mail erreichen Sie heutzutage fast alle Ihre Patient:innen. Versenden Sie ein paar Tage vorab eine Service-E-Mail und richten Sie für Ihre und ggf. die Praxis-E-Mail eine automatische E-Mail-Benachrichtigung ein. Weisen Sie jeweils auf die Möglichkeit der Online-Terminbuchung während Ihrer Abwesenheit hin und geben Sie an, an wen sich Patient:innen im Notfall wenden können. So bieten Sie direkt eine moderne und patientenfreundliche Lösung an.



Online-Terminbuchung anbieten

Ermöglichen Sie Patient:innen, Termine für sich und ihre Angehörigen trotz Ihrer Abwesenheit rund um die Uhr online zu buchen. Das kommt Patient:innen zu Gute und Ihr Praxisteam startet entspannt in den ersten Tag nach dem Praxisurlaub.



Dr. Ingo Hoppenburg

Zahnarzt in Berlin

„Wir waren jetzt zwei Wochen im Urlaub und nur online oder über den Anrufbeantworter erreichbar. In dieser Zeit sind viele Terminvereinbarungen über Doctolib eingegangen.“

4. Abwesenheit wirtschaftlich einplanen und kompensieren

Wenn die Praxis geschlossen ist, verdienen Sie kein Geld. Fixkosten wie Miete, Löhne, Verbindlichkeiten etc. laufen jedoch weiter. Um fehlende Behandlungen schnellstmöglich zu kompensieren, wird der Terminkalender entweder direkt nach dem Urlaub eng getaktet oder zusätzliche Zeit notwendig, um Termine zu vereinbaren. Das geht zu Lasten Ihrer Mitarbeiter:innen.



Digitales Terminmanagement für gut gefüllten Kalender nach der Abwesenheit

Vergessen Sie nicht, in Ihrem Terminkalender Ihre Abwesenheit, Start- und Enddatum, einzutragen. Auch während Ihrer Abwesenheit behalten Sie die Kontrolle über Ihren Terminkalender, denn es können nur die von Ihnen definierten Besuchsgründe gebucht werden. Am ersten Tag in der Praxis können Sie und Ihr Team sich nun den relevanten Akutfällen und geplanten Terminen widmen.

3. Akutpatient:innen am ersten Tag nach dem Urlaub

Gerade am ersten Tag nach einer längeren Abwesenheit wird die Schlange an Akutpatient:innen besonders lang sein. Sie waren länger nicht erreichbar und aus Patientensicht ist es deswegen erst recht dringend. Auch wenn Sie, in weiser Voraussicht, für den ersten Tag keine regulären Termine eingeplant haben, der zusätzliche Aufwand für Ihr Team ist dennoch enorm und belastend.



Alternative Lösungen während der Abwesenheit anbieten

Geben Sie Patient:innen mögliche Alternativen für Ihre Abwesenheit an die Hand. Verweisen Sie auf Ihrer Webseite, Ihrem Anrufbeantworter und Ihrem Doctolib-Profil auf Vertretungspraxen, die in Notfällen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Hilfreich für Patient:innen kann schon eine Einschätzung sein, ob ein Notfall vorliegt bzw. ab wann eine Vertretungspraxis aufgesucht werden sollte.

Mit diesen Tipps können Sie nun ohne Sorgen die Praxis für ein paar Tage schließen. Alle Patient:innen sind gut informiert. Mit der Option, Termine online zu buchen, sind Sie auch während Ihrer Abwesenheit für Terminvereinbarungen erreichbar und bei Ihrer Rückkehr in den Praxisalltag erwartet Sie ein geordneter und gut gefüllter Terminkalender.



i Doctolib-Tipp: Durch digitale Warteliste Terminlücken füllen

Durch die Onlinebuchung und das eigene Terminmanagement Ihrer Patient:innen füllt sich der Praxisterminkalender quasi von allein. Durch die digitale Warteliste von Doctolib werden Patient:innen mit einem späteren Termin über abgesagte Termine informiert und können den nun verfügbaren früheren Termin direkt buchen. So entstehen auch während der Abwesenheit keine wirtschaftlichen Nachteile. Denn der Terminkalender ist für die kommenden Tage und Wochen gut gefüllt, ohne Stress und zusätzlichen Ressourceneinsatz.

Krankheit, Geräteausfall und Co. – ungeplante Abwesenheiten effizient managen

Auch medizinisches Personal wird mal krank, die Technik fällt aus, oder, wie COVID-19 uns gezeigt hat, die Praxis muss unvorhergesehen umstrukturiert werden. Jetzt gilt es, Ruhe zu bewahren und überlegt die notwendigsten Schritte einzuleiten. Um die Belastung für Sie und Ihr Team zu minimieren, haben wir Tipps zusammengestellt, die Ihnen dabei helfen, auch mit ungeplanten Ausfällen bestmöglich umzugehen.

Schnell und effizient – Tipps für den Umgang mit ungeplanten Abwesenheiten

1. Das Team entlasten

Selbstverständlich treten ungeplante Abwesenheiten immer zu den ungünstigsten Zeiten auf. Und sie steigern das Stresslevel für alle Beteiligten. Patient:innen müssen informiert werden, Räume, Geräte und Mitarbeiter:innen neu eingeteilt, der Praxisalltag soweit wie möglich, eventuell reduziert, aufrecht erhalten werden. Viele Bälle gleichzeitig zu jonglieren und darauf zu achten, dass keiner runterfällt, ist für viele eine zusätzliche Belastung.

Mit wenigen Klicks alle Informationen zur Hand

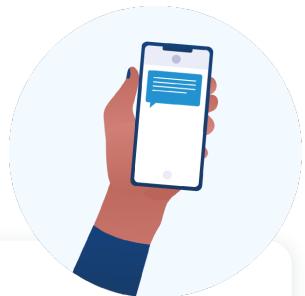
Gerade wenn es stressig wird, ist es wichtig, sich auf funktionierende Prozesse verlassen zu können. Mit wenigen Klicks sollten Informationen zur Hand und der manuelle Aufwand so niedrig wie möglich sein.

Doctolib-Tipp: Mit einer digitalen Terminplanung alle Ressourcen abdecken

Ob Patientenliste filtern, Info-E-Mail versenden, Terminkalender und Ressourcen neu planen oder das Praxisprofil aktualisieren – mit Doctolib reduziert sich der Aufwand auf ein Minimum und Prozesse laufen automatisiert im Hintergrund ab. Mit wenigen Klicks sind die wichtigsten Schritte erledigt.

2. Patient:innen schnell informieren

Die ersten Patient:innen stehen schon vor der Tür und müssen informiert und mit Ersatzterminen versorgt werden. Um weiteren Patient:innen unnötige Anreisen und Ihrem Personal genervte Patient:innen zu ersparen, sollten Sie jetzt alle Betroffenen schnellstmöglich informieren, z. B. über Ihre Website, per E-Mail, Ihre Social-Media-Kanäle oder Ihren Anrufbeantworter.



Tina Wittek
MTRA Radiologische
Gemeinschaftspraxis in Halle

„Technische Schwierigkeiten oder Abwesenheiten von Ärzt:innen treten meist spontan auf und dann müssen wir schnell die Patient:innen über Verzögerungen im Praxisablauf informieren – weil die Termine sich verschieben oder wir sie absagen müssen. Die digitale Patientenliste hilft hierbei ungemein. Vorher mussten wir die Patient:innen manuell informieren, heute geht das per Klick.“

Doctolib-Tipp: Patient:innen schnell und effizient erreichen

Anhand der digitalen Patientenliste können Sie alle, von der Abwesenheit betroffenen Patient:innen, zeitnah informieren. Per E-Mail und/oder SMS erreichen Sie diese auf allen relevanten Kanälen rechtzeitig. Mit einer kurzen Erläuterung des Sachverhalts und dem Hinweis auf die Online-Terminbuchung, mit der Möglichkeit, direkt einen neuen Termin online buchen können, werden Ihre Patient:innen Verständnis für die Situation aufbringen.

3. Dringende Versorgung von Patient:innen gewährleisten

Wenn die Versorgung dringender Fälle aktuell nicht über die Praxis möglich ist, muss den Patient:innen dennoch geholfen werden. Jetzt Facharztpraxen und/oder Kolleg:innen abzutelefonieren, wäre jetzt zusätzlicher Zeitaufwand. Viel schneller und einfacher ginge es, mit wenigen Klicks für Patient:innen online einen Termin in der entsprechenden Vertretungspraxis zu buchen. Was für Patient:innen möglich ist, können auch Sie als Arztpraxis nutzen. Diese Überweiserfunktion von Doctolib ist ein Mehrwert, der zeigt, dass Sie auch in Notsituationen immer den:die Patient:in an erste Stelle setzen.

Doctolib-Tipp: Dringende Fälle digital an Kolleg:innen überweisen

Über die digitale Überweiseranbindung von Doctolib können Sie dringende Fälle direkt an Kolleg:innen überweisen. Übermitteln Sie verschlüsselt Dokumente oder senden Sie eine kurze Nachricht, um Ihren Kolleg:innen alle notwendigen Informationen mitzugeben. Ihre Patient:innen erhalten eine Bestätigung sowie die Erinnerung an diesen Termin – als hätten sie ihn selbst vereinbart.

4. Terminkalender neu organisieren

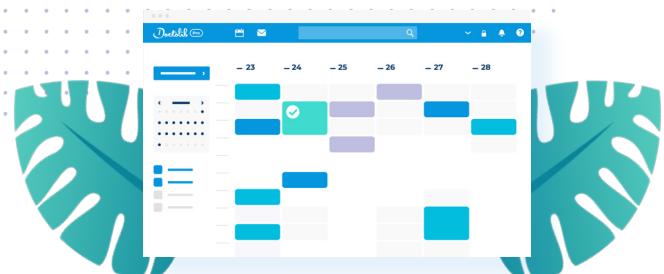
Termine absagen, verschieben und neu vereinbaren, Ressourcen umplanen – der manuelle Aufwand ist enorm und schnell ist der Überblick verloren. Hinzu kommt noch der wirtschaftliche Ausfall, der durch zeitnahe, neu gebuchte Termine aufgeholt werden muss. Aber wie das alles schaffen, wenn der Arbeitstag nur 8 Stunden hat?

Ein digitaler Terminkalender ist schnell angepasst und immer übersichtlich

Auch hier helfen Digitalisierung und automatisierte Prozesse weiter. Managen Sie Termine digital mit wenigen Mauskicks und informieren Sie so Ihre Patient:innen automatisiert über die notwendige Terminverschiebung. Jede Änderung im Terminkalender ist nachvollziehbar. Geräte oder Behandlungszimmer sind mit verschiedenen Besuchsgründen gekoppelt und werden automatisch mitgebucht. Doppelbelegungen und weiteres Chaos werden so vermieden.

Doctolib-Tipp: Sprechzeiten direkt digital anpassen

Wenn absehbar ist, dass es sich um eine längere Abwesenheit handelt, passen Sie die Sprechzeiten in Ihrem Doctolib-Terminkalender entsprechend an. So stellen Sie sicher, dass keine weiteren Termine für den Zeitraum gebucht werden können. Eventuell besteht die Möglichkeit, Vor-Ort-Termine als Videosprechstunde bei einer anderen behandelnden Person wahrzunehmen? Dann können Sie diese Termine mit nur einem Klick umwandeln.



Mit diesen Tipps und „Erste-Hilfe-Maßnahmen“ werden Sie den Druck aus der stressigen Situation bereits spürbar rausnehmen. Patient:innen schätzen Ihre Bemühungen und werden verstehen, dass Sie und Ihr Team das Bestmögliche getan haben, um die Situation für alle Beteiligten gut zu lösen. Probleme treten immer wieder auf. Wie Sie und Ihr Team jedoch mit Problemen umgehen und welche Lösungen Sie geschaffen haben, das wird am Ende im Gedächtnis bleiben.

Abwesenheiten und Ausfälle mit digitalen Services gut meistern

Ob planbare Abwesenheiten oder Ad-hoc-Ausfälle – mit der Praxissoftware von Doctolib für Patienten- und Terminmanagement haben Sie einen digitalen Helfer an der Seite, der Sie in jeder Situation optimal unterstützt. Sei es die Online-Terminbuchung, die Ihrem Team die manuelle Koordination von Terminanfragen erspart, der digitale Terminkalender, der sich mit wenigen Klicks auf Ihre Bedürfnisse anpassen lässt u.v.m.

Darüber hinaus punkten Sie bei Patient:innen mit einem modernen Service, der ihnen mehr Flexibilität bei der Terminbuchung erlaubt und die Kommunikation mit der Arztpraxis deutlich vereinfacht.

Damit Sie für jeden Fall gut gerüstet sind, fragen Sie noch heute Ihren Beratungstermin bei Doctolib an. Die Einrichtung in Ihrer Praxis dauert nicht länger als 2 Stunden und gemeinsam mit Ihnen nehmen wir alle relevanten Einstellungen Ihres Terminkalenders vor.

Mit Doctolib das Terminmanagement digital aufstellen

Diese Vorteile bietet Ihnen die intelligente Softwarelösungen von Doctolib:

- **Online-Terminkalender**
Profitieren Sie von einem intelligenten und digitalen Terminmanagement-Service.
- **Terminausfälle reduzieren**
Reduzieren Sie Ihre Terminausfälle dank moderner Tools.
- **Online-Terminbuchung für Patient:innen**
Bieten Sie Ihren Patient:innen einen 24/7 Terminservice.
- **Digitale Patientenkommunikation**
Kommunizieren sie per SMS und E-Mail mit Ihren Patient:innen.
- **Marketing für Ihre Einrichtung**
Machen Sie Ihre Einrichtung und Expertise im Internet sichtbar.
- **Vernetzte Versorgung**
Überweisen oder empfangen Sie Ihre Patient:innen mit nur einem Klick.



In 3 Schritten zum modernen Terminmanagement



1. Beraten lassen

Vereinbaren Sie einen unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin.



2. Praxiskalender einstellen

Wir passen die Software auf Ihre individuellen Anforderungen an.



3. Mit Doctolib starten

Sie erhalten eine Schulung mit unserem erfahrenen Praxisberatungsteam. Freuen Sie sich auf eine enge Betreuung in den ersten 3 Monaten. Mit unserer schnell erreichbaren Support-Hotline stehen wir Ihnen auch darüber hinaus bei Fragen und Problemen zur Seite.

20 000

Ärzt:innen und Therapeut:innen

In Deutschland setzen auf die Lösungen von Doctolib

Jetzt unverbindliches
Beratungsgespräch
vereinbaren:

doctolib.info/facharztpraxis

