



COVID-19-Impfmanagement in Arztpraxen

Lösungen für die Terminkoordination



Das Jahr 2020 war gezeichnet vom Ausbruch der COVID-19-Pandemie. Seitdem bestimmt der Kampf gegen das Virus das weltweite Geschehen. Seit fast einem Jahr gibt es in Deutschland unterschiedliche Strategien, wie weitreichende Einschränkungen des sozialen Lebens, Schulschließungen, (Ein-)Reisestopps, Massentests und die Corona-App. Die größte Hoffnung auf ein Ende der Einschränkungen und einen Weg aus der Pandemie liegt nun in der Impfung gegen das neuartige Corona-Virus SARS-CoV-2.

Das Vorhaben, 80 Millionen Menschen in kürzester Zeit zu impfen, stellt eines der logistisch anspruchsvollsten Projekte dar, die es im öffentlichen Gesundheitswesen jemals gab. Als Unternehmen im Gesundheitswesen und unserer Mission folgend, die Gesundheitsversorgung mithilfe von Technologien zu verbessern, sehen wir es als unsere Aufgabe an, gemeinsame Lösungen zur Eindämmung der Pandemie mitzugestalten. Seit 2020 unterstützen wir ÄrztInnen im Kampf gegen COVID-19 u. a. mit der Einführung der Videosprechstunde und digitalen Lösungen, die eine effiziente Anpassung von Praxisabläufen ermöglichen und damit Entlastung schaffen. Mit unserer Softwarelösung für digitales Patienten- und Terminmanagement sind wir an der Organisation des zentralen Impfmanagements, z. B. als Technologiepartner der Berliner Senatsverwaltung, beteiligt. Aber auch für die dezentrale Phase haben wir unser Terminmanagementsystem erweitert, um niedergelassene ÄrztInnen in den Praxen zu unterstützen.



Doctolib als Partner bei der zentralen Impfstrategie:

- > Die **Berliner Senatsverwaltung** hat sich für **Doctolib als offiziellen Technologiepartner für die Koordination der Terminvergabe** sowie die Dokumentation der Impfungen gegen COVID-19 entschieden.
- > Zwischenzeitlich hat die Senatsverwaltung Doctolib an die Berliner Landeskrankenhausgesellschaft empfohlen. Seither unterstützen wir mehrere Häuser aus dem stationären Sektor bei den Impfungen des Krankenhauspersonals (u. a. Havelhöhe und Bethel) in der Hauptstadt und in darüber hinaus in weiteren Bundesländern.
- > Darüber hinaus ist **Doctolib offizieller Partner der französischen Regierung**. Innerhalb von einer Woche haben wir die Prozesse in mehr als 1500 Impfzentren in Frankreich digitalisiert. Bislang wurden 95 % der Impftermine in Frankreich über die Doctolib-Software koordiniert.



01.

Die Koordination von COVID-19-Impfterminen in den Arztpraxen

Mit dem rasanten Anstieg der verfügbaren Impfdosen durch weitere Zulassungen und eine gesteigerte Produktion werden die Kapazitäten von Impfzentren und mobilen Impftteams zeitnah erreicht. Um eine schnelle und umfangreiche Impfung der Bevölkerung voranzutreiben, rücken deswegen die niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte sowie Betriebsarztpraxen in den Mittelpunkt der Impfstrategie. Besonders AllgemeinmedizinerInnen und Schwerpunktpraxen sind oft die erste Anlaufstelle für Informations- und Aufklärungszwecke. Doch auch andere Fachrichtungen können in die dezentrale Impfstrategie eingebunden und mit der Impfung beauftragt werden. Um auf den steigenden Beratungsbedarf zu reagieren und die dezentrale Impfversorgung in den Praxen zu unterstützen, haben wir in unser Terminmanagementsystem auch die Organisation von COVID-19-Impfungen integriert.

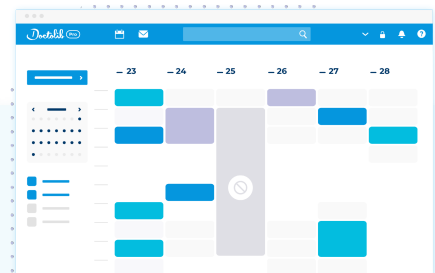


Doctolib's Lösung für die dezentrale Impfversorgung

Das Impfmanagement wird in den regulären Doctolib-Kalender integriert, sodass der normale Praxisbetrieb reibungslos weiterlaufen kann. Alle wichtigen Termine und Prozesse in der Praxis lassen sich damit digital und in Echtzeit abbilden, wodurch das medizinische Fachpersonal entlastet wird.

 **58 %**

Die Online-Terminvergabe minimiert das Telefonaufkommen – bereits nahezu jeder dritte Termin wird online gebucht (1) – und verringert somit den administrativen Aufwand für Ihre Praxis. Durch die digitale PatientInnenkommunikation und Funktionen, wie z. B. automatische Terminerinnerungen und eine digitale Warteliste, lassen sich Terminausfälle um bis zu 58 % reduzieren (2).



Die Software unterstützt die effiziente Praxisorganisation durch die Steuerung des PatientInnenaufkommens und durch die zeitgenaue Terminierung von Besuchsründen, wie z. B. von Impfterminen inklusive der Nachbetreuung. Außerdem lassen sich mit Hilfe der Videosprechstunde Befund- und Beratungsgespräche sowie die Impfaufklärung sicher und unkompliziert führen.



So funktioniert das Doctolib-Buchungssystem als Komplettlösung für die dezentrale Impfversorgung

01 Integration der Softwarelösung und Einrichtung des Kalenders

- Installation der Softwarelösung gemeinsam mit Ihnen: Doctolib migriert den bestehenden Kalender und importiert PatientInnendaten aus dem Praxisverwaltungssystem.
- Einrichtung des Impfkaltenders:
 - Mit den Besuchsgründen und speziell hinterlegten Zeitfenstern kann der PatientInnenfluss ideal gesteuert werden, das vereinfacht die Koordination der Impfungen parallel zum Regelbetrieb der Praxis. Eine anschauliche Erklärung finden Sie in [diesem Video](#).
 - Wir empfehlen das Aufsetzen des Kalenders auf Basis der vorhandenen Impfdosen und der Anzahl an Impfdosen je Ampulle des jeweiligen Impfstoffs. Letzteres bildet Doctolib bereits automatisiert beim Einrichten des Kalenders ab.
 - Der Erfahrung nach, u. a. bei der Organisation von COVID-19-Tests, bietet sich die Einrichtung festgelegter Zeitfenster für die Impfungen an, z. B. morgens von 9 bis 10. Alternativ, können die Impftermine selbstverständlich über den Tag verteilt vereinbart werden.

02 PatientInnen informieren

- Sie können Ihre BestandspatientInnen über Doctolib automatisiert via SMS und E-Mail zu Ihrem Impfangebot informieren.
- Im Buchungsprozess können Sie über Doctolib Informationen und Hinweise für Ihre PatientInnen integrieren (z. B. Aufklärungsbögen, Wegbeschreibungen) und die Vergabe von Terminen an die Abfrage bestimmter Kriterien knüpfen (z. B. Alter, Berechtigungscodes).
- Mit der integrierten Doctolib-Videosprechstunde haben Sie die Möglichkeit, PatientInnen z. B. über die Impfung aufzuklären und die Impffähigkeit zu prüfen.

Vorsicht: bitte vor der Terminvereinbarung lesen

Besuchsgrund:
Erstimpfung Covid-19 (Moderna)

Bitte bringen Sie Folgendes zu Ihrem Termin mit: Impfausweis/- pass.

Wir bitten Sie vor Ihrem Termin folgende Informationen zu lesen: Aufklärung hinsichtlich der COVID-19 Impfung: Aufklärung und Übersicht der Impfung

Sollten Sie vor Ihrem Termin Erkältungssymptome haben, melden Sie sich unbedingt und zeitnah telefonisch bei uns: 030 7836724512

BESTÄTIGEN

03 Impftermine online anbieten

- Die Buchung geschieht entweder selbstständig durch die PatientInnen oder Angehörige online über Doctolib-Plattform oder durch die MFA nach telefonischem oder persönlichem Kontakt.
- Für die Impfungen sind dedizierte Besuchsgünde festgelegt. Die Termine für die Erst- und Zweitimpfung sind mit dem jeweiligen Impfstoff verknüpft, sodass der zweite Termin automatisch, passend zum empfohlenen Impfzyklus des jeweiligen Impfstoff, terminiert wird. Analog zur derzeitigen zentralen Impfstrategie, wie im Bild rechts zu sehen, sind die Termine für die Zweitimpfung automatisch eingestellt, z. B.:
 - für den Besuchsgund „COVID-19 Moderna“ 28 Tage später
 - für den Besuchsgund "COVID-19 AstraZeneca" 63 Tage später etc.

Termin online vereinbaren

Füllen Sie die folgenden Felder aus:

1 Standort der Sprechstunde

Hausarztpraxis Dr. Müller
Mehringdamm, 13500 Berlin

2 Besuchsgund

Wählen Sie den Besuchsgund

Erstuntersuchung Neupatient/in
Befundbesprechung
Gesundheits-Check-up
Erstimpfung Covid-19 (BioNTech-Pfizer)
Zweitimpfung Covid-19 (BioNTech-Pfizer)
Erstimpfung Covid-19 (Moderna)
Zweitimpfung Covid-19 (Moderna)

Beispielhafte Darstellung der Terminbuchung in einem Impfzentrum

- Die PatientInnen erhalten eine Terminerinnerung per SMS/E-Mail mit allen notwendigen Hinweisen (z. B. zur Mitnahme ausgefüllter Formulare). Durch die Erinnerungen erhöht sich die Termintreue, wodurch sich Terminausfälle reduzieren. Über den mitgesendeten Terminlink können PatientInnen Termine auch online wieder absagen.

04 Impfung in der Praxis

- Der/die PatientIn wird geimpft und auf mögliche Nebenwirkungen überwacht.
- Falls PatientInnen nicht zum Termin für die erste Impfung erscheinen, entfällt der Termin für die Folgeimpfung automatisch.
- Vor dem Folgetermin, der bereits bei der Buchung des ersten Termins gebucht wurde, erhalten PatientInnen weitere Hinweise für den zweiten Impftermin.

05 Dokumentation

- Ihrer Mitteilungspflicht können Sie mit Doctolib einfach nachkommen: Im Termin des/der PatientIn finden Sie alle für die Erfassungen notwendigen Felder, die Sie einfach ausfüllen können. Diese sind so angelegt, dass Sie dem Bedarf der Behörden für eine reibungslose Datenübermittlung hinsichtlich Impfquoten-Monitoring entsprechen.
- Die Dokumentationsangaben umfassen:

- Datum der Schutzimpfung,
- Beginn oder Abschluss der Impfserie (Erst- oder Folgeimpfung),
- Impfstoffspezifische Dokumentationsnummer (Impfstoff-Produkt oder Handelsname)
- Kennnummer und Landkreis

Mehrere Termine

Mi. 10. Feb. 9:00 – 9:15

Erstimpfung Covid-19 (Moderna) - Labor

Mi. 3. März 9:00 – 9:15

Zweitimpfung Covid-19 (Moderna) - Labor

Weitere Infos

Impfjährig

Einen Wert angeben

Behandelnder Arzt

Das Feld ausfüllen

* Chargen-Nr.

Bitte Feld ausfüllen

Impfzentrum

z.B. I227553C

Impfstoff

Einen Wert angeben

STIKO nach Alter

Bitte wählen: 0 (nein) oder 1 (ja)

STIKO nach Beruf

Bitte wählen: 0 (nein) oder 1 (ja)

STIKO medizinisch

Bitte wählen: 0 (nein), 1 (ja) oder -1 (unbekannt)

STIKO Altersheim

Bitte wählen: 0 (nein) oder 1 (ja)

Anzahl Impfungen

1,2... (1= 1. Impfung) oder -1 (unbekannt)

Notizen

Notizen

Neuer Patient

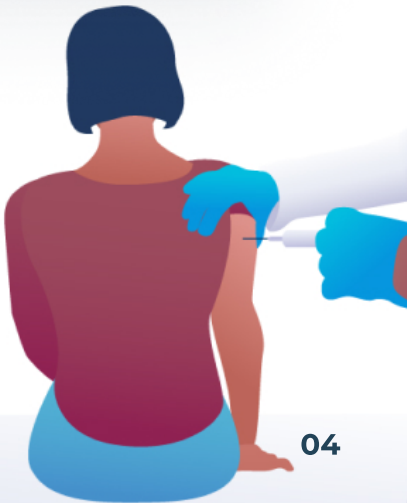
☐ Erster Termin für diesen Patienten

Dokumente

Anamnese - Impfung

Automatisch freigegeben: 21.01.2021

Terminbezogene Aktionen anzeigen



02.

So unterstützt Sie Doctolib in Zeiten der Pandemie

In COVID-Zeiten wollen wir Sie dabei unterstützen, trotz Pandemie eine optimale PatientInnenversorgung sicherzustellen und die Praxisabläufe mit Hilfe digitaler Lösungen so effizient und sicher wie möglich zu gestalten. Über das digitale Terminmanagement lassen sich COVID-Leistungen, wie [COVID-19-Tests](#), schnell und einfach abbilden, wodurch Sie und Ihr Team entlastet werden.



Entlastung Ihres Teams:

Die 24/7-Online-Terminbuchung ermöglicht es PatientInnen, selbstständig rund um die Uhr Termine zu buchen. Diese intelligente Koordination von Terminbuchungen sowie die automatisierte Terminbestätigung reduzieren das Telefonaufkommen in Ihrer Praxis.



Proaktive und schnelle Kommunikation aktueller Informationen zum Praxisbesuch:

Über Ihr Praxisprofil auf der Doctolib-Plattform können Sie PatientInnen über die Maßnahmen und Verhaltensregeln in Ihrer Praxis informieren.



Reduzierung von Ansteckungsketten durch das Anpassen von Praxisabläufen:

Sie können mit wenigen Klicks Sprechzeiten und die Dauer von Besuchsgründen anpassen sowie über zeitliche Verzögerungen per SMS informieren, dadurch können Sie den PatientInnenfluss steuern und Ihr Wartezimmer so leer wie möglich halten. Mit der Videosprechstunde können Sie Befund- und Beratungsgespräche digital führen, ohne dass Ihre PatientInnen in die Praxis kommen müssen. Diese ist noch bis zum 30.06.2021 in Verbindung mit dem Doctolib-Kalender kostenlos verfügbar (3).



Doctolib-Tipp:

In unserer kostenlosen Broschüre „5 Tipps für eine gute und krisensichere Praxisorganisation“ können Sie im Detail nachlesen, wie Sie die Abläufe Ihrer Praxis so gestalten können, dass Sie Ihre MitarbeiterInnen, Ihre PatientInnen und sich selber schützen und gleichzeitig sicherstellen, dass die Versorgung von PatientInnen auch während der COVID-19-Pandemie gewährleistet werden kann. [Diese Praxistipps stehen Ihnen hier zum kostenlosen Download bereit.](#)



**Um mehr über Doctolib zu erfahren
und mit unserem Expertenteam zu sprechen,
besuchen Sie unsere**

[Website zum Impfmangement](#)

(1) Interne, anonymisierte Statistiken von Doctolib für die Fachrichtung Hausärzte, Kennzahl bezogen auf das obere Drittel der Nutzer. Datenerhebung im Zeitraum Mai 2019 – April 2020.

(2) Interne, anonymisierte Doctolib-Statistiken zeigen, dass bei verschiedenen Fachärzten ein Minus von 58 % Terminausfällen bedeutet, dass nur noch rund 5 % der Termine ausfallen. Datenerhebung im Zeitraum von Oktober 2018 – April 2019. Die durchschnittliche Terminausfallquote in Deutschland laut Kassenärztlicher Bundesvereinigung (Praxisbefragung zur Termintreue 2014: <https://www.kbv.de/html/9953.php>) beträgt schätzungsweise zwischen 5 und 20 %. Davon wurde der Durchschnittswert zur Ermittlung der Terminausfallquote genommen = 12 % (12,5 % als Durchschnittswert von 5 – 20 %, abgerundet auf 12 %).

(3) In Verbindung mit einem kostenpflichtigen Abonnement über den Doctolib-Kalenderservice als Hauptdienstleistung.

Doctolib

