

## Terminvergabe on-line

# Via Website zum Zahnarzt

Viele Patienten reagieren allergisch, wenn sie beim Anruf in der Zahnarztpraxis auf Warteschleifen und Anrufbeantworter stoßen, statt einen Termin vereinbaren zu können. Wer seinen Patienten diesen Frust ersparen möchte, für den ist die Online-Terminvergabe eine interessante Alternative.

■ Mit einer Online-Terminvergabe gibt die Praxis ihren Patienten die Möglichkeit, jederzeit Termine zu buchen – 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche. Im Prinzip kann diesen Service jede Zahnarztpraxis mit einer eigenen E-Mail-Adresse anbieten: Patienten können ihre Terminwünsche einfach via Mail in die Praxis schicken. Mit den Praxis-Websites kamen simple Online-Formulare auf, die

angestoßen wird, die eingehende Terminbuchungen prüft. Einige Lösungen ermöglichen es dem Patienten auch, selbst Termine zu verschieben oder zu stornieren.

Der Online-Terminplaner kann zusätzlich zum herkömmlichen Terminbuch genutzt werden oder in Kombination mit einem elektronischen Organizer. Solche Organizer können bereits in der Praxis-Software integriert sein. Es gibt aber auch externe Speziallösungen, die durch ein Online-Pendant ergänzt werden können.

„Seit fast zwei Jahren nutzen wir in unserer Praxis einen Online-Terminkalender und sind mehr als zufrieden mit dieser neuen Art der Terminvereinbarung. Sowohl für meine Mitarbeiterinnen als auch für mich war eine Einarbeitung aufgrund der einfachen Handhabung kaum erforderlich. Die Integration in unseren Internet-Auftritt erfolgte ohne Schwierigkeiten. Als sehr angenehm empfinde ich, dass ich auch von unterwegs jederzeit Termine blockieren oder freistellen kann. Eine direkte Buchungsbestätigung bei Online-Buchungen erfolgt automatisch per E-Mail. Um Doppelbuchungen zu vermeiden, müssen Online-Termine während der normalen Sprechstundenzeiten freigehalten werden. Wir führen den Online-Terminkalender zusätzlich zum herkömmlichen Bestellbuch als Service für unsere Patienten mit sehr guter Resonanz.“



Dr. Stefan Wolpers,  
Zahnarzt,  
Hildesheim

Online-Terminplaner: [online-termine](http://online-termine)

■ [www.praxis-wolpers.de](http://www.praxis-wolpers.de)

sich ebenfalls für Terminanfragen eignen. Mittlerweile existieren ausgefeilte Online-Terminvergabe-Lösungen, die weitaus mehr leisten – eine Handvoll Nischenanbieter buhlt um die zahnärztliche Kundschaft (vgl. Kasten S. 20).

**Online-Terminkalender für Patienten** → Was die Online-Schnittstelle für den Patienten betrifft, so ähneln sich die Lösungen: Der Patient meldet sich in einem speziellen Bereich der Praxis-Homepage an und öffnet den Terminkalender. Dort sieht er freie Zeiträume und klickt seinen gewünschten Termin an. Je nach eingesetzter Lösung erhält der Patient unmittelbar eine Terminbestätigung online oder später per E-Mail respektive SMS. Wobei die verzögerte Bestätigung in der Regel von der Sprechstundenhilfe

**Lückenfüller für die Praxis** → Auf der Seite der Zahnarztpraxis erhöht sich durch den Online-Terminplaner der administrative Aufwand. So muss der Online-Terminkalender mit freien Zeit-Slots, Urlaubs- und sonstigen Sperrzeiten gefüttert werden. Denn kaum ein Zahnarzt will seine komplette Terminplanung oder gar einen peinlich leeren Terminkalender online offenlegen. So nutzen Zahnarztpraxen die Online-Terminvergabe gern als probates Mittel, um bestimmte Sprechzeiten oder Ressourcen (Behandlungsräume, diagnostische Geräte etc.) besser auszulasten. Dementsprechend lassen sich online auch spezifische Behandlungsarten und deren Dauer einstellen. Zudem kann man Privat- und Kassenpatienten unterschiedliche Terminzeiträume anbieten.

Schließlich gilt es, den Online-Terminplaner und den Offline-Terminplaner miteinander abzugleichen. Bei einem Terminbuch aus Papier muss dies natürlich per Hand erfolgen. Bei einer elektronischen Terminplanung lässt sich der Prozess automatisieren – vorausgesetzt es existiert eine Schnittstelle zwischen dem Online- und dem Offline-System.

**Schwachpunkt Schnittstelle** → Die Schnittstelle zur Praxis-EDV erweist sich als wichtigstes Entscheidungskriterium. Denn die Online-Terminvergabe-Lösungen lassen sich nicht nahtlos in jede Praxis-Software integrieren. Einige Online-Terminplaner sind bereits auf bestimmte Programme zugeschnitten oder nutzen die BDT-Schnittstelle. Eine Sonderstellung nehmen doc-ii und Terminland ein:





### Terminvergabe on-line – 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche für Ihre Patienten da

Sie setzen auf das Terminmanagementsystem MEDorganizer auf, das bereits für eine Vielzahl von Praxisverwaltungsprogrammen angeboten wird. Und manche verzichten ganz auf eine Schnittstelle. In diesem Fall synchronisiert die Sprechstundenhilfe die TerminiDaten aus Online-Terminvergabe und Praxis-EDV von Hand. Die Anbieter empfehlen hierbei, Online-Termine nicht kurzfristiger als drei Tage im Voraus anzubieten. Offen gebliebene Termine lassen sich dann noch kurzfristig telefonisch vergeben.

**Das Ende der Abgleichprobleme?** → Vollautomatisch erfolgt der Abgleich zwischen Online- und Offline-Terminplaner

„Mit der Online-Terminvergabe ist es uns nun möglich, unseren Patienten einen zusätzlichen Service anzubieten. Unsere Patienten schätzen die Möglichkeit, Termine einfach und unkompliziert über das Internet zu buchen und von den üblichen Sprechzeiten unserer Praxis unabhängig zu sein. Auch das Problem dauernd belegter Telefonanschlüsse erledigt sich. Ungefähr die Hälfte aller Online-Termin-



**Dr. Wilhelm Gienger,**  
Gynäkologe,  
Ostfildern (Ruit)

buchungen geht außerhalb unserer gewöhnlichen Sprechzeiten ein. Viele Rückmeldungen unserer Patienten bestätigen die sehr gute Akzeptanz der Online-Terminvereinbarung. Die Administration unseres Systems geht dabei einfach von der Hand. Damit sich der Service und dessen Vorteile bei den Patienten herumsprechen, empfehlen sich Mund-zu-Mund-Werbung und Auslagen in der Arztpraxis. Unser Fazit: Die Möglichkeiten und Chancen der Online-Terminvergabe haben uns begeistert.“

Online-Terminplaner: docterm

■ [www.dr-gienger.de](http://www.dr-gienger.de)

beim Terminsystem „DS-WIN-NET“ des Software-Hauses Dampsoft. Die Online-Terminvorschläge, die der Patient dabei wählen kann, stammen direkt aus dem Praxisterminkalender „DS-WIN-TERMIN“ – ein Zusatzmodul zur Dampsoft-Praxis-Software. Sobald der Patient online einen Termin ausgesucht hat, wird dies in DS-WIN-TERMIN verbucht, sodass kein Abgleich erforderlich ist. Auch Doppelbuchungen können auf diese Art und Weise nicht entstehen. Das Führen zweier Terminbücher gehört damit der Vergangenheit an. Möglich ist dies, weil die Internet-Seite, auf der das Terminsystem liegt, direkt in der Zahnarztpraxis gehostet wird. Dazu hat das Software-Haus eine Art Mini-Webserver entwickelt – den „DS-GUARD“, der direkt mit dem Terminkalender DS-WIN-TERMIN verbunden ist. Zusätzlich dient der Mini-Webserver als Firewall: Er schottet den Praxisrechner vom Internet ab und schützt so die Patientendaten beim Online-Abgleich der Termine.

**Nur gut geschützt online** → Nicht bei allen Lösungen ist jedoch schon für so viel Sicherheit gesorgt wie bei DS-WIN-NET. In der Regel gilt daher: Sobald der Terminkalender in der Praxis-Software mit einem Online-Termin kalender „kommunizieren“ soll – der Praxisrechner also online gehen muss – sind spezielle Sicherheitsmaßnahmen nötig: Firewall und Virens Scanner sollten ohnehin auf jedem Rechner mit Internet-Zugang installiert sein. Darüber hinaus können Zahnärzte ihren PC schützen, indem Sie über ein Intranet, wie beispielsweise das DZN (Deutsches Zahnarzt-Netz, [www.dzn.de](http://www.dzn.de)) online gehen. Der Betreiber des DZN, die dgnservice ([www.dgnservice.de](http://www.dgnservice.de)), bietet Zahnärzten übrigens auch die Erstellung einer Praxis-Website an, allerdings gibt es dafür – mangels Nachfrage der Ärzte – bislang noch keine eigene Online-Terminvergabe-Lösung: „Arztpraxen fragen sehr selten nach einer Online-Terminvergabe, denn der Abgleich der offline und online vergebenen Termine ist mit den bisher verfügbaren Online-Terminvergabe-Lösungen meist problematisch“, erläutert Markus Daus, Dozent der health care akademie im Auftrag der Deutschen Apotheker- und Ärztekammer und der Bundesärztekammer.

**Vor- und Nachteile abwägen** → Zweifelsohne nehmen Patienten den Service Online-Terminvergabe gerne an und nutzen diesen auch (vgl. Erfahrungsberichte). Doch die Vor- und Nachteile der Online-Terminvergabe muss jede Praxis selbst für sich abwägen – abhängig von der eingesetzten Praxis-Software. Denn mangels Nachfrage offerieren bisher nur wenige Praxis-EDV-Anbieter eigene maßgeschneiderte Online-Terminvergabe-Lösungen wie dies z. B. das Software-Haus Dampsoft tut. (mbs)

→ Terminplaner  
im Überblick  
nächste Seite

## Online-Terminplaner im Überblick

Terminplaner URL Anbieter	Online-Terminvergabe aus Sicht der Praxis	Online-Terminvergabe aus Sicht der Patienten	Datenschutz für Patienten	Schnittstelle zur Praxis-Software	Datensynchronisation mit der Praxis-Software	Kosten (netto) inkl. Support
<b>doc-iit</b> www.doc-iit.de pewetec	Online-Verwaltung; E-Mail-Benachrichtigung bei Terminbuchungen möglich	Terminbestätigung und -erinnerung per E-Mail oder SMS; Selbstregistrierung als Neupatient möglich	SSL-Verschlüsselung	MEDorganizer (MED+ORG); Schnittstelle offen für andere Anbieter	Daten werden per Mausclick über ein Zusatzprogramm in die Praxis-Software eingelesen	Light Version: → 125 € Einrichtungsgebühr → 12,50 € monatlich (inkl. 2 SMS pro Termin) Vollversion: → 377 € Einrichtungsgebühr → 21 € monatlich
<b>docterm</b> www.docterm.de Area-Net	Online-Verwaltung (Zeitfenster lassen sich in Fünf-Minuten-Intervallen anlegen); E-Mail-/Fax-Benachrichtigungen bei Terminbuchungen möglich	Terminbestätigung per E-Mail	Patient gibt bei jeder Buchung seine Daten ein, kein Passwort	keine	nein	Basis-Modul: → 95,90 € Einrichtungspreis → 19,90 € monatlich Premium-Modul: → 280 € Einrichtungspreis → 24,90 € monatlich Fax-Weiterleitung der Buchungen: → 25,50 € Einrichtungspreis → 3 € monatlich
<b>DS-WIN-NET</b> www.dampsoft.net (Test unter: <a href="http://test.dswin-net.de">http://test.dswin-net.de</a> ) Dampsoft	Behandlungsarten einstellbar (z. B. Kontrolle, Schmerzen, Bleaching); Behandler, Dauer, Zeitfenster und Zimmer sind einstellbar; automatischer Abgleich mit DS-WIN-Termin	Terminbestätigungen und vorhandene Termine ausdrückbar; Terminerinnerung per SMS möglich; Terminstornierung möglich; Selbstregistrierung als Neupatient möglich	SSL-Verschlüsselung; Geburtsdatum und PIN	Daten werden in Echtzeit ins DS-WIN-TERMIN von Dampsoft übernommen.	ja	Kaufpreis bei einem Terminmodul: 400 € und 26 € für jährliche Wartung; zusätzlich ist ein DS-Guard (Host für die Website und Firewall) für 1 € pro Tag zu mieten
<b>online-termeine.de</b> www.online-termeine.de Tyrotec Media	Online-Verwaltung meldet neue Buchungen akustisch und visuell; E-Mail-/Fax-Benachrichtigung bei Terminbuchungen möglich	Terminbestätigung direkt nach Reservierung; E-Mail mit Termindetails; SMS- und Fax-Bestätigung möglich; Stornieren über Link in Bestätigungs-Mail möglich (von Praxis deaktivierbar); Registrierung unnötig	SSL-Verschlüsselung	Integration in Praxisverwaltungs-Software möglich, sofern diese über geeignete Schnittstelle verfügt	abhängig von Schnittstelle in Praxisverwaltungs-Software	Einrichtungsgebühr: 85,34 € (inkl. Integration in die Website); monatliche Pauschale: 21,47 € für bis zu drei Ärzte (inkl. Updates); gegen Aufpreis als vollständige praxisinterne Terminverwaltung; keine Mindestvertragslaufzeit
<b>termidat.de</b> www.termidat.de Gaus Software-technik	Online-Verwaltung; E-Mail-/Fax-Benachrichtigung bei Terminbuchungen möglich	Terminbestätigung und -erinnerung per E-Mail oder SMS; Terminstatus online einsehbar, stornierbar, verschiebbar (wenn registriert); keine Selbstregistrierung	Passwortschutz für registrierte Patienten	Outlook; Systeme, die Terminänderungen in einer Nachrichtendatei ablegen	automatisch (konfigurierbar)	erster Kalender: 25 € monatlich; weitere Kalender: 7,50 € monatlich; Benutzerverwaltung: 25 € monatlich
<b>Termin+</b> www.terminplus.de screengallery	reine Online-Verwaltung; farbliche Kennzeichnung in der Terminauflistung	Terminbestätigung per E-Mail oder telefonisch zur Wunschzeit; SMS in Vorbereitung; Selbstregistrierung als Neupatient	passwortgeschützter Zugang für Patienten in Planung	keine	nein	Einrichtungsgebühr: 100 € monatliche Gebühren: → Single: 19,90 € → Multi: 24,90 € (Arzt in Gemeinschaftspraxis) → Synergie: 29,90 € (Arzt in Praxisnetzwerk)
<b>Terminiko</b> www.terminiko.de Terminiko.de	Online-Verwaltung mit simplem Web-Formular; Terminwunschlisse wird auf Knopfdruck aus dem Internet in den Offline-Planer geladen	Feedback durch Praxismitarbeiter nach Download und Prüfung; Stornieren/Verschieben möglich; Selbstregistrierung als Neupatient	System erkennt Patient an Vorname-Nachname-Kombination; Terminbearbeitung durch Patient nur nach Eingabe des persönlichen Benutzernamens möglich	zu Praxis-EDV, die Patientenstammdaten als BDT-Datei exportieren kann	Daten werden via FTP heruntergeladen oder aufgespielt	einmalige Lizenzgebühr für Offline-Planer: 500 € je Praxis (unabhängig von der Anzahl der bestückten Arbeitsplätze); Online-Feature kostenlos nutzbar
<b>Terminland</b> www.terminland.de Schulz & Löw Consulting	Online-Verwaltung; E-Mail-/Fax-Benachrichtigung bei Terminbuchungen möglich	Terminbestätigung per E-Mail; Terminstatus online einsehbar, stornierbar, verschiebbar; keine Registrierung nötig	Terminidentifikationscode, mit dem sich nur dieser Termin bearbeiten lässt	MEDorganizer (MED+ORG); weitere Integration in Praxis-Software über XML-Schnittstelle möglich	MEDorganizer-Schnittstelle: Synchronisation der Daten per Mausclick (bei XML automatisch)	Terminland Light (drei Ärzte): 25,13 € monatlich; Terminland Pro (drei Ärzte, inkl. Termin-Manager für die Praxis): 41,93 €

Stand: 14.12.06, alle Angaben ohne Gewähr