

**Mastering the medical mind shift**  
**QuickStart-Guides**



Entwicklung einer Digitalisierungs-Strategie in Haus- und  
Facharztpraxen

Institut  
für betriebswirtschaftliche Analysen,  
Beratung und Strategie- Entwicklung  
(IFABS)

Stand: 06 - 2023

## Impressum

Institut  
für betriebswirtschaftliche Analysen,  
Beratung und Strategie-Entwicklung  
(IFABS)

Dipl.-Kfm. Klaus-Dieter Thill  
40474 Düsseldorf, Homberger Str. 18  
Tel.: +49-211-451329  
Mail: [post@ifabs.de](mailto:post@ifabs.de)  
Home: [www.ifabs.de](http://www.ifabs.de)

## ©Copyright

Die Medizin, das Gesundheitswesen sowie die in dieser Publikation beschriebenen Sachverhalte unterliegen einem fortwährenden Entwicklungsprozess, sodass alle Angaben dieses Ratgebers immer nur dem Wissensstand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung entsprechen können.

Der Leser / Benutzer / Anwender selbst bleibt verantwortlich für den Einsatz und die Umsetzung der vermittelten Inhalte. Der Verfasser übernimmt infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung für Schäden, die aus der Benutzung der in der Publikation enthaltenen Informationen entstehen.

Die Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der persönlichen Nutzung einschließlich der Vervielfältigung ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## Worum es geht

Ein professionelles Praxismanagement basiert stets auf der Entwicklung einer Praxis-Strategie, die als längerfristig angelegte Leitlinie der Orientierung und Steuerung des Praxis-Geschehens dient. Im Zuge der Digitalisierung des Gesundheitswesens und speziell der Arbeit in Arztpraxen ist es notwendig, auch diesen Bereich in Form einer Digitalisierungs-Strategie in die perspektivische Praxis-Ausrichtung aufzunehmen. Was Ärzte hierbei bedenken müssen, fasst eine Checkliste zusammen.

## 1 Strategisches Denken in der Arztpraxis

### 1.1 Die Praxis-Strategie

Eine Praxis-Strategie ist ein umfassender Plan in Form eines Rahmenwerkes, der festlegt, wie die langfristigen Ziele und Visionen der Praxis erreicht werden sollen. Sie dient als Leitfaden für die Entscheidungsfindung, als Orientierungs-Hilfe und legt den Kurs fest, den die Praxis in den kommenden Jahren verfolgen wird.

### 1.2 Die Entscheidungs-Bereiche einer Praxis-Strategie

Eine Praxis-Strategie besteht aus verschiedenen Entscheidungs-Bausteinen, die inhaltlich je nach den spezifischen Bedürfnissen und Zielen des Praxisinhabers variieren. Hierzu zählen:

#### Vision und Mission

Die Vision beschreibt das langfristige Ziel oder den gewünschten Zustand, der erreicht werden soll. Die Mission definiert den Zweck der Praxis und legt fest, welche Werte und Grundsätze mit und bei der Arbeit verfolgt werden.

#### Ziele

Eine professionelle Praxis-Strategie beinhaltet klare und messbare Ziele, die mit der Praxisarbeit erreicht werden sollen. Hierzu zählen Ausrichtungs-Größen wie die Patientenzufriedenheit, aber auch wirtschaftliche Aspekte wie Gewinn, Effizienz oder die Betriebs-Entwicklung. Unabdingbar ist dabei die Nutzung von Messgrößen, beispielsweise in Form von Kennzahlen, mit denen der Fortschritt und die Zielerreichung analysiert und gesteuert werden können.

#### Zielgruppen und Marktpositionierung

Die Strategie definiert ferner, welche Zielgruppen mit der Praxis-Leistung angesprochen werden sollen und wie der Betrieb in seinem Versorgungs-Markt positioniert werden soll. Dabei kann es sich um die Entwicklung eines einzigartigen Leistungsangebots handeln, aber auch um die Realisierung einer herausragenden Patienten-Versorgung (z. B. personalisierte Medizin) oder um die Spezialisierung auf bestimmte medizinische Fachgebiete.

#### Ressourcen

Festzulegen ist ebenfalls, welche Ressourcen, sowohl finanzielle als auch räumliche und personelle, benötigt werden, um die Ziele zu erreichen. Hierzu zählen genauso Entscheidungen über die Personal-Entwicklung oder die Investition in medizinische Geräte wie auch über Kooperationen.

## Marketing und Kommunikation

In diesen Bereich fallen die Bestimmung, wie die Praxis-Markenidentität aussehen soll, die Auswahl geeigneter Marketingkanäle, um bestehende Patienten zu binden und neue zu gewinnen, aber auch die Bestimmung der Art der Kommunikation zwischen dem Praxis-Team und Externen.

## Personal-Entwicklung und Team-Führung

Neben einer Auswahl von Themen für Schulungen und Weiterbildungsprogrammen betrifft dieser Strategie-Baustein alle Maßnahmen, um die Fähigkeiten und Kompetenzen des Teams zu verbessern, ergänzt um Vorgehensweisen zur Mitarbeiterbindung und zur Schaffung einer positiven Arbeitskultur.

Eine einmal definierte Strategie ist jedoch nicht für alle Zeiten fixiert, sondern muss flexibel angelegt sein. Sie ist regelmäßig zu überprüfen und anzupassen, um adäquat auf sich ändernde Handlungs-Bedingungen, technologischen Fortschritt und neue Herausforderungen jeglicher Art reagieren zu können.

### 1.1.2 Nutzen

Die Praxis-Strategie definiert also den Rahmen für einen längerfristigen Zeitraum und legt fest, wie die Praxisziele erreicht werden sollen. Durch die Festlegung von Wegen und Mitteln entsteht eine klare Vision und Richtung für den Praxis-Betrieb. Das nutzt Praxisinhabern in mehrerer Hinsicht:

#### Fokussierung

Ein solches Zielsystem ermöglicht es, alle Energien und Aktivitäten gebündelt ausrichten, ohne sich zu verzetteln.

#### Ressourcen-Optimierung

Eine gut definierte Praxis-Strategie stellt sicher, dass alle betrieblichen Ressourcen, sei es Zeit, Personal oder finanzielle Mittel, optimal eingesetzt und nicht verschwendet werden. Das optimiert gleichzeitig die Betriebskosten.

#### Effizienz-Sicherung

Durch die Festlegung von klaren Wegen und Mitteln zur Zielerreichung wird die Effizienz der Praxisarbeit im Sinne optimierter Arbeitsabläufe und Zeiteinsparung gewährleistet, so dass Handlungs-Freiläume entstehen.

#### Wettbewerbsvorteil

Die Strategie ist die Voraussetzung, sich von anderen Praxen abzuheben, indem innovative Ansätze, neue Technologien oder spezialisierte Versorgungsleistungen in das Angebot integriert werden. Auf diese Weise entsteht für Patienten ein Mehrwert, der die Patientenbindung stärkt und die Neupatientengewinnung fördert.

#### Nachhaltigkeit

Eine solide langfristige Planung und zugehörige strategische Entscheidungen stabilisieren die Erfolgs-Entwicklung und führen zu einem nachhaltigen Wachstum.

#### Anpassungsfähigkeit

Die Flexibilität einer Praxis-Strategie, in Kombination mit regelmäßiger Überprüfung und Anpassung, ermöglicht es Praxisinhabern, auf Veränderungen in

der Gesundheitsbranche, in ihrem Versorgungs-Bereich und bei den Anforderungen der Patienten proaktiv zu reagieren.

## 2 Digitalisierungs-Strategie

### 2.1 Definition

Durch die Entwicklungen zur Digitalisierung des Gesundheitswesens und speziell der Arbeit in Arztpraxen ist nun auch notwendig, diesen Bereich im Rahmen einer eigenständigen Digitalisierungs-Strategie als Erweiterung in die Praxis-Strategie zu integrieren. Hierbei handelt es sich um einen längerfristig angelegten Plan, der den Einsatz digitaler Technologien und Prozesse zur Verbesserung der Praxisabläufe, der Patienten-Versorgung und der Kommunikation umfasst. Das Primär-Ziel ist dabei, die Vorteile, die die Digitalisierung bietet, gezielt zu nutzen.

Dabei geht es jedoch nicht um den pauschalen Ansatz, einfach undifferenziert zu digitalisieren, sondern um die Identifizierung, Implementierung und Nutzung derjenigen Hard- und Software-Lösungen, die dazu beitragen, die individuellen strategischen Ziele einer Arztpraxis zu erreichen.

### 2.2 Checkliste zur Entwicklung einer Digitalisierungs-Strategie

Die folgende Zusammenstellung soll Ihnen als Leitfaden dienen, um eine umfassende Digitalisierungs-Strategie für Ihre Arztpraxis zu entwickeln. Da jede Praxis ihren individuellen Arbeitsrahmen hat, kann es notwendig sein, bestimmte Punkte anzupassen oder zusätzliche Aspekte aufzunehmen:

#### Analyse der Ausgangssituation

- Überprüfen Sie den aktuellen Stand der Digitalisierung in Ihrer Praxis und identifizieren Sie Bereiche, die verbessert / verändert / erweitert werden können.
- Bewerten Sie die vorhandene IT-Infrastruktur, Softwarelösungen und Hardware-Ausstattung.
- Erfassen Sie das bisherigen Handling mit Patientendaten und Datenschutzmaßnahmen.

#### Definieren Sie Ihre Ziele

- Legen Sie klare Ziele fest, die Sie mit der Digitalisierung erreichen möchten. Zum Beispiel: Verbesserung der Patienten-Versorgung, Steigerung der Effizienz, Erhöhung der Patientenzufriedenheit usw.
- Definieren Sie Prioritäten für die einzelnen Ziele, denn Sie können nicht alles auf einmal erreichen. Das hilft Ihnen auch bei der Auswahl der Lösungen.

#### Bestimmen Sie den Umfang der Digitalisierung

- Identifizieren Sie die Bereiche in Ihrer Praxis, in denen die Digitalisierung neu eingeführt werden kann.

- Entscheiden Sie, welche Teilbereiche Sie zuerst digitalisieren möchten.

#### Ressourcen-Planung

- Überprüfen Sie Ihren Budgetrahmen für die Umsetzung der Digitalisierungs-Strategie.
- Erwägen Sie den Bedarf an zusätzlichem Personal oder die Schulung des bestehenden Teams.

#### Auswahl geeigneter Softwarelösungen

- Identifizieren Sie die erforderlichen Hard- und Softwarelösungen.
- Führen Sie eine Marktanalyse durch, um die passenden Anbieter zu finden und vergleichen Sie Funktionen, Benutzerfreundlichkeit, Support und Kosten.
- Achten Sie auf die Integrierbarkeit der Lösungen in Ihre Praxis-EDV.

#### Datenschutz und Sicherheit

- Stellen Sie sicher, dass die ausgewählten Softwarelösungen den geltenden Datenschutz- und Sicherheitsstandards entsprechen.
- Implementieren Sie entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Patientendaten vor unbefugtem Zugriff, Datenverlust und Cyberangriffen.

#### Schulung und Weiterbildung

- Planen Sie Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen für das Praxis-Team, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die neuen digitalen Tools effektiv nutzen können.
- Berücksichtigen Sie auch Schulungen zum Thema Datenschutz und IT-Sicherheit.

#### Kommunikation mit Patienten:

- Entwickeln Sie eine klare Kommunikationsstrategie, um Ihre Patienten über die neuen digitalen Services und Möglichkeiten zu informieren.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Patienten informiert werden, wie sie - soweit das relevant ist - die digitalen Angebote nutzen können.

#### Implementierung und Testing

- Planen Sie die schrittweise Einführung, um eine reibungslose Integration in den Praxisalltag zu gewährleisten.
- Führen Sie Tests durch, um sicherzustellen, dass alle Prozesse reibungslos funktionieren und die gewünschten Ergebnisse tatsächlich erzielt werden.

### Evaluation und Optimierung

- Überprüfen Sie regelmäßig den Fortschritt der Implementierung und die Zielerreichung Ihrer Digitalisierungs-Strategie.
- Sammeln Sie Feedback von Mitarbeitern und Patienten, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- Passen Sie Ihre Strategie bei Bedarf an und optimieren Sie Ihre digitalen Prozesse kontinuierlich.

### Fortlaufende Aktualisierung:

- Berücksichtigen Sie technologische Entwicklungen und Veränderungen in der Gesundheitsbranche und aktualisieren Sie Ihre Digitalisierungs-Strategie entsprechend.
- Bleiben Sie auf dem Laufenden über neue digitale Lösungen und Trends, die für Ihre Praxis relevant sein könnten.

### Monitoring und Sicherung:

- Implementieren Sie Maßnahmen zur Überwachung der digitalen Systeme und zur Sicherung Ihrer Daten, um einen reibungslosen Betrieb und Datenschutz zu gewährleisten.
- Setzen Sie Backup-Systeme ein, um Datenverluste zu vermeiden.

### Externe Beratung:

- Falls erforderlich, ziehen Sie externe Experten hinzu, die Sie bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Digitalisierungs-Strategie zu unterstützen.