



Der Weg zur **stressfreien** Praxis

Wie ausgelagerte Telefonie
für mehr Ruhe und echten
Patientenfokus sorgt

www.praxassist.de


Praxassist
Die Praxis Assistenz



Inhalt

- 3 Herausforderungen im modernen Praxisalltag
- 3 Bürokratie statt Patientenbetreuung – Der steigende administrative Aufwand
- 3 Personalmangel und Arbeitsüberlastung – Warum das System an seine Grenzen stößt
- 4 Die Folgen für Patienten und Praxisabläufe – Qualitätseinbußen und lange Wartezeiten So optimieren Praxen ihre Abläufe mit professioneller Unterstützung
- 5 Optimierung durch gezielte Serviceleistungen
- 5 Auslagern statt Überlasten – Effiziente Unterstützung durch externe Dienstleister
- 6 Praxassist: Die Lösung für ein stressfreies Praxismanagement
- 7 Die Kernleistungen im Überblick



Herausforderungen im modernen Praxisalltag



Bürokratie statt Patientenbetreuung Der steigende administrative Aufwand

In den letzten Jahren hat der administrative Aufwand in Arztpraxen kontinuierlich zugenommen. Eine Vielzahl neuer gesetzlicher Vorgaben, Dokumentationspflichten und Abrechnungsregularien bindet immer mehr Ressourcen, die eigentlich für die Patientenversorgung vorgesehen sind. Laut einer Umfrage der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) verbringen Ärztinnen und Ärzte inzwischen bis zu 40 % ihrer Arbeitszeit mit Verwaltungsaufgaben – eine alarmierende Entwicklung, die sich direkt auf die Effizienz und Qualität der Patientenbetreuung auswirkt.

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen, die ursprünglich als Entlastung gedacht war, führt in der Praxis oft zu noch mehr Bürokratie. Elektronische Patientenakten, Datenschutzanforderungen und ständig ändernde Abrechnungssysteme erfordern regelmäßige Schulungen und Anpassungen im Praxisalltag. Viele Praxisteams sind dadurch gezwungen, zusätzliche administrative Aufgaben zu übernehmen, wodurch weniger Zeit für den eigentlichen medizinischen Auftrag bleibt: die Versorgung der Patienten.



Personalmangel und Arbeitsüberlastung Warum das System an seine Grenzen stößt

Neben der steigenden Bürokratie stellt der anhaltende Fachkräftemangel eine der größten Herausforderungen für Arztpraxen dar. Viele Praxen stehen vor dem Problem, dass offene Stellen für medizinische Fachangestellte (MFA) oder Verwaltungsmitarbeiter nicht besetzt werden können. Laut einer aktuellen Umfrage der Bundesärztekammer haben rund 75 % der Arztpraxen Schwierigkeiten, qualifiziertes Personal zu finden.

Die Ursachen für den Personalmangel sind vielfältig: Zum einen steigt die Anzahl der Behandlungen durch eine alternde Bevölkerung, während gleichzeitig weniger Nachwuchs in medizinischen Berufen nachkommt. Zum anderen führen die anspruchsvollen Arbeitsbedingungen – geprägt von hoher Arbeitsbelastung, niedrigen Gehältern und steigendem bürokratischem Aufwand – dazu, dass viele Fachkräfte die Branche verlassen oder in andere Berufsfelder wechseln.

Besonders in ländlichen Regionen ist die Situation angespannt. Während es in Ballungszentren zumindest noch Bewerber gibt, fehlen in vielen strukturschwachen Gebieten die Fachkräfte gänzlich. Das führt dazu, dass manche Arztpraxen ihre Öffnungszeiten reduzieren oder gar schließen müssen – was die medizinische Versorgung der Bevölkerung weiter verschärft. Der Personalmangel in Arztpraxen ist somit nicht nur ein Problem für das Praxispersonal selbst, sondern auch für das gesamte Gesundheitssystem.



Herausforderungen im modernen Praxisalltag

Der Mangel an qualifiziertem Personal hat direkte Auswirkungen auf den Praxisalltag

Längere Wartezeiten für Patienten

Durch Unterbesetzung dauert es länger, Termine zu vergeben, und die Behandlungszeiten verkürzen sich, um möglichst viele Patienten unterzubringen.

Höhere Arbeitsbelastung für das bestehende Team

Mitarbeiter müssen zusätzliche Aufgaben übernehmen, was zu Überstunden, Stress und einem erhöhten Risiko für Burnout führt.

Qualitätseinbußen in der Patientenbetreuung

Wenn Zeit für Beratung und Diagnostik fehlt, kann sich die medizinische Versorgungsqualität verschlechtern.

Wirtschaftliche Herausforderungen für Praxen

Sinkende Effizienz und steigende Personalkosten belasten die Rentabilität vieler Praxen und gefährden deren langfristigen Bestand.

Die Folgen für Patienten und Praxisabläufe – Qualitätseinbußen und lange Wartezeiten

Die zunehmende Bürokratie und der anhaltende Fachkräftemangel in Arztpraxen haben nicht nur erhebliche Auswirkungen auf das Praxispersonal, sondern beeinträchtigen auch die Patientenversorgung. Überlastete Praxisteams und dicht getaktete Terminpläne reduzieren die verfügbare Zeit für die individuelle Betreuung der Patienten. Ein zentrales Problem ist die steigende Wartezeit auf Arzttermine.

Aufgrund von Personalmangel sehen sich viele Praxen gezwungen, ihre Sprechzeiten zu reduzieren oder die Aufnahme neuer Patienten einzuschränken. Dies führt dazu, dass Patienten Behandlungen verzögern oder in akuten Fällen auf überfüllte Notaufnahmen ausweichen müssen. Die zunehmende Fokussierung auf Verwaltungsaufgaben verringert die Zeit, die Ärztinnen und Ärzte für medizinische Kernaufgaben zur Verfügung haben. Dies kann sich negativ auf die Behandlungsqualität auswirken:

Diagnosen werden unter Zeitdruck gestellt,
was das Risiko für Fehldiagnosen erhöht.

Patientengespräche fallen kürzer aus, wodurch wichtige Fragen ungeklärt bleiben
und Unsicherheiten entstehen.

Der Arbeitsdruck auf Ärzte und medizinische Fachangestellte steigt,
was die Fehleranfälligkeit im Praxisalltag erhöht.

Die Patientenzufriedenheit sinkt, da viele das Gefühl haben,
nicht ausreichend betreut zu werden.

Diese Entwicklung setzt einen belastenden Kreislauf in Gang: Die steigende Arbeitsbelastung führt zu Frustration und erhöht die Abwanderung von Fachkräften, wodurch sich der Personalmangel weiter verschärft. Gleichzeitig wird das Vertrauen der Patienten in das Gesundheitssystem geschwächt, wenn sie mit langen Wartezeiten und einer reduzierten Behandlungsqualität konfrontiert sind.



Abläufe Optimieren

mit professioneller Unterstützung

Optimierung durch gezielte Serviceleistungen

Trotz wachsender Herausforderungen gibt es zahlreiche Möglichkeiten, den Praxisalltag effizienter zu gestalten und den administrativen Aufwand zu reduzieren. Durch den gezielten Einsatz professioneller Unterstützung lassen sich Arbeitsprozesse optimieren, die Patientenversorgung verbessern und langfristig Kosten senken.

Eine **strukturierte Terminorganisation** entlastet das Praxisteam erheblich. Durch die Bereitstellung einer zentralen Hotline und eines digitalen Rezeptionisten können Terminbuchungen effizienter koordiniert werden. Dies reduziert den Verwaltungsaufwand, minimiert Wartezeiten und steigert die Patientenzufriedenheit.

Eine **optimierte Dokumentation** und **standardisierte Abläufe** ermöglichen einen schnellen und sicheren Zugriff auf Patientendaten. So können Behandlungen reibungsloser durchgeführt und Diagnosen schneller getroffen werden.

Effiziente Abrechnungsprozesse sorgen für eine **transparente** und **wirtschaftlich planbare Kostenstruktur**. Individuell angepasste Modelle gewährleisten eine geregelte Abrechnung und reduzieren bürokratischen Aufwand.

Durch den strategischen Einsatz professioneller Serviceleistungen können Praxen ihre internen Abläufe effizienter gestalten und gleichzeitig ihre Wirtschaftlichkeit steigern. Diese Prozesse entlasten das Fachpersonal und schaffen mehr Zeit für die eigentliche Patientenversorgung – ein entscheidender Faktor, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Auslagern statt Überlasten

Effiziente Unterstützung durch externe Dienstleister

Viele Praxen versuchen, alle Aufgaben intern zu bewältigen – oft mit der Folge, dass das Personal überlastet wird und die Qualität der Patientenbetreuung darunter leidet. Eine effektive Möglichkeit, diesem Problem entgegenzuwirken, ist das gezielte Outsourcing nicht-medizinischer Tätigkeiten.

Der Einsatz externer Dienstleister kann in verschiedenen Bereichen der Praxisorganisation sinnvoll sein. Die Entscheidung für ein gezieltes Outsourcing erfordert eine sorgfältige Abwägung der Kosten und des Nutzens. Wichtig ist, dass die externen Dienstleister nahtlos in die bestehenden Praxisabläufe eingebunden werden und den individuellen Anforderungen der Praxis gerecht werden. Wer Outsourcing strategisch einsetzt, kann nicht nur die Arbeitsbelastung des Teams reduzieren, sondern auch langfristig die Effizienz und Qualität der Patientenversorgung steigern.

In einem zunehmend komplexen Gesundheitswesen benötigen Arztpraxen verlässliche Unterstützung, um ihren Verwaltungsaufwand zu minimieren und sich voll auf die Patientenversorgung zu konzentrieren. Hier kommt Praxassist ins Spiel: Praxassist übernimmt die Terminierung direkt im Kalender der Praxis – sei es im bestehenden Verwaltungssystem oder einem Online-Kalender. Dies reduziert den internen Verwaltungsaufwand und schafft mehr Freiraum für die Patientenversorgung.



Praxassist

Ihr Partner für mehr Effizienz
und weniger Bürokratie

Ihre Vorteile auf einen Blick



Weniger Verwaltungsaufwand

Terminierung, Erstanliegen und Patientenplanung werden professionell übernommen.



Optimierte Erreichbarkeit

Patienten profitieren von einer durchgängigen Terminorganisation – auch außerhalb der Sprechzeiten.



Entlastung des Praxispersonals

Durch vorgelagerte Telefonie werden nur relevante Anrufe weitergeleitet.



Kernleistungen

im Überblick

Praxassist bietet drei aufeinander abgestimmte Servicepakete, die sich flexibel an die Bedürfnisse unterschiedlicher Praxen anpassen lassen. Jedes Paket wurde speziell entwickelt, um Praxisabläufe effizienter zu gestalten und den administrativen Aufwand zu reduzieren.

essential.assist

Die Basislösung für den Praxisalltag

essential.assist richtet sich an Einzel- und Gemeinschaftspraxen mit bis zu sechs Ärzten an einem Standort, die erste Schritte zur Optimierung ihres Praxismanagements unternehmen möchten. Dieses kostengünstige Paket bietet essenzielle Services, um den Praxisbetrieb reibungslos zu gestalten:

- *Bereitstellung einer zentralen Hotline für Terminvereinbarungen Telefonische Erreichbarkeit werktags von 08:00 bis 16:00 Uhr Terminplanung über externen Kalender oder direkten Zugriff auf das patientenführende System Inklusive DocPhone. Premium (Begrüßungsansage und automatisierte Ansagen außerhalb der Geschäftszeiten)*
- *Digitaler Receptionist (IVR oder VoiceBot) zur Klassifizierung von Anrufen ohne individuelle Anpassung*
- *Anpassung Planbare Abrechnungsmöglichkeiten durch kundenindividuelle Fair-Use-Modelle.*

pro.assist

Die professionelle Optimierung für wachsende Praxen

pro.assist ist ideal für Gemeinschaftspraxen, medizinische Versorgungszentren (MVZ) und Arztnetze mit mindestens drei Praxen oder sechs Ärzten. Neben den Leistungen aus essential.assist profitieren Praxen von erweiterten digitalen und organisatorischen Optimierungen:

- *Individuelle Analyse der bestehenden Telefonie- & IT-Lösungen*
- *Vergünstigungen bei Partnern zur Modernisierung der Telefonie- & IT-Strukturen Digitaler Receptionist (IVR oder VoiceBot) mit individueller Callflow-Anpassung*
- *Entwicklung und Umsetzung eines Recall-Konzepts für Notfälle (z. B. Patientenabsagen bei spontaner Praxissschließung)*
- *Flexible und wirtschaftlich planbare Abrechnungsmodelle durch Fair-Use- & Stufenmodelle*

premium.assist

Die maßgeschneiderte Komplettlösung

premium.assist ist das umfassendste Angebot von Praxassist und richtet sich an Kliniken sowie Betreiber größerer MVZ-Strukturen mit mehr als zehn Praxen. Es kombiniert hochwertige Serviceleistungen mit strategischer Beratung, um langfristige Effizienzsteigerungen zu gewährleisten:

- *Beratung und Unterstützung beim Aufbau eines eigenen Servicedesks von der Planung bis zum Go-Live*
- *Entwicklung und Implementierung eines Recall-Konzepts zur optimalen Nutzung von Zeit- und Personalressourcen*
- *Technologische Implementierungen und strategische Partnerschaften zur nachhaltigen Prozessoptimierung*
- *Unterstützung im Bereich Social Media, Public Relations und SEO-Marketing für die Praxisstruktur*
- *Etablierung von KI-gestützten Systemen, darunter Voice- und Chatbots sowie KI-gestützte Liveanalysen*
- *Beratung und Projektmanagement zur Implementierung virtueller Kommunikationslösungen für optimierte Workflow-Prozesse*
- *Bereitstellung von Dokumentationen und Leitfäden zur langfristigen Nutzung im eigenen Servicedesk*
- *Vor-Ort-Workshops, Schulungen und Konzepterstellungen für eine nachhaltige Optimierung*
- *Jährliche Dienstleistungen wie regelmäßige Jour-fixe-Termine, Standortanalysen und KPI-Auswertungen*

Mit diesen drei Servicepaketen bietet Praxassist individuell skalierbare Lösungen, die sowohl kleinere Praxen als auch große medizinische Versorgungszentren gezielt in der Prozessoptimierung unterstützen. Dank dieser flexiblen Servicepakete kann jede Praxis die Unterstützung wählen, die am besten zu ihren Anforderungen passt – Bereits Kunden aus über 15 Fachrichtungen profitieren von den innovativen Lösungen von Praxassist.



Weg zur Zusammenarbeit

In wenigen Schritten zu mehr Entlastung

Die Implementierung von Praxassist in den Praxisalltag ist unkompliziert und schnell umsetzbar. In nur wenigen Schritten kann jede Praxis von den maßgeschneiderten Lösungen profitieren.

Kontaktaufnahme & Erstgespräch

Praxassist analysiert gemeinsam mit der Praxis die aktuellen Herausforderungen und identifiziert individuelle Optimierungspotenziale.

Auswahl des passenden Servicepakets

Je nach Bedarf wählt die Praxis zwischen essential.assist, pro.assist oder premium.assist. Falls erforderlich, kann eine individuelle Anpassung der Leistungen erfolgen.

Implementierung & Schulung

Die Lösungen werden nahtlos in den Praxisalltag integriert. Das Praxisteam erhält eine praxisnahe Einführung, um den Übergang so effizient und reibungslos wie möglich zu gestalten.

Langfristige Betreuung & Support

Praxassist begleitet den Prozess kontinuierlich, steht für Fragen zur Verfügung und passt die Lösungen bei Bedarf an neue Anforderungen an.

Wer sich für Praxassist entscheidet, investiert nicht nur in eine effizientere Praxisorganisation, sondern auch in eine zukunftssichere und wirtschaftlich erfolgreiche Praxis. Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um den ersten Schritt in Richtung stressfreies Praxismanagement zu gehen. Kontaktieren Sie uns noch heute für eine unverbindliche Beratung.



Johann Jancik
Senior Partner

 0911-975519-0

 info@praxassist.de

 www.praxassist.de