

Fallbeispiel einer Patienten-Journey und wichtige Begriffe des Patientenportals für "Anwender"

1 Einführung

Nachfolgendes Fallbeispiel ist die realitätsnahe Darstellung des Weges eines Patienten durch die Möglichkeiten eines Patientenportals.

Angefangen bei der Informations- und Terminsuche auf der Klinik-Website bucht sich der fiktive Patient Kurt Knorpel einen Ersttermin. Dies ist der Startpunkt für viele weitere Interaktionen, die zwischen dem Patienten und der Klinik stattfinden, z. B. der Austausch von Nachrichten, ein digitaler Formularversand oder eine an den Patienten gerichtete Anforderung, weitere benötigte Dokumente einzureichen. Wir begleiten Kurt während seines Weges bis hin zum gewünschten OP-Termin.

Im Verlauf des Fallbeispiels lernen Sie wichtige Begriffe kennen, die Ihnen bei der alltäglichen Verwendung des Patientenportals immer wieder begegnen werden. Diese Begriffe sind fett hervorgehoben. Das Glossar erklärt Ihnen die hervorgehobenen Fachbegriffe und hilft dabei, das Patientenportal zu verstehen.

Wir empfehlen Ihnen sich dieses Fallbeispiel vorbereitend auf den Schulungstermin durchzulesen und sich mit den Begriffen des Patientenportals und der samedi-Software aus dem Glossar vertraut zu machen.

Das Fallbeispiel kann von den tatsächlichen Abläufen und der spezifischen Verwendung des Patientenportals in Ihrem Haus abweichen.

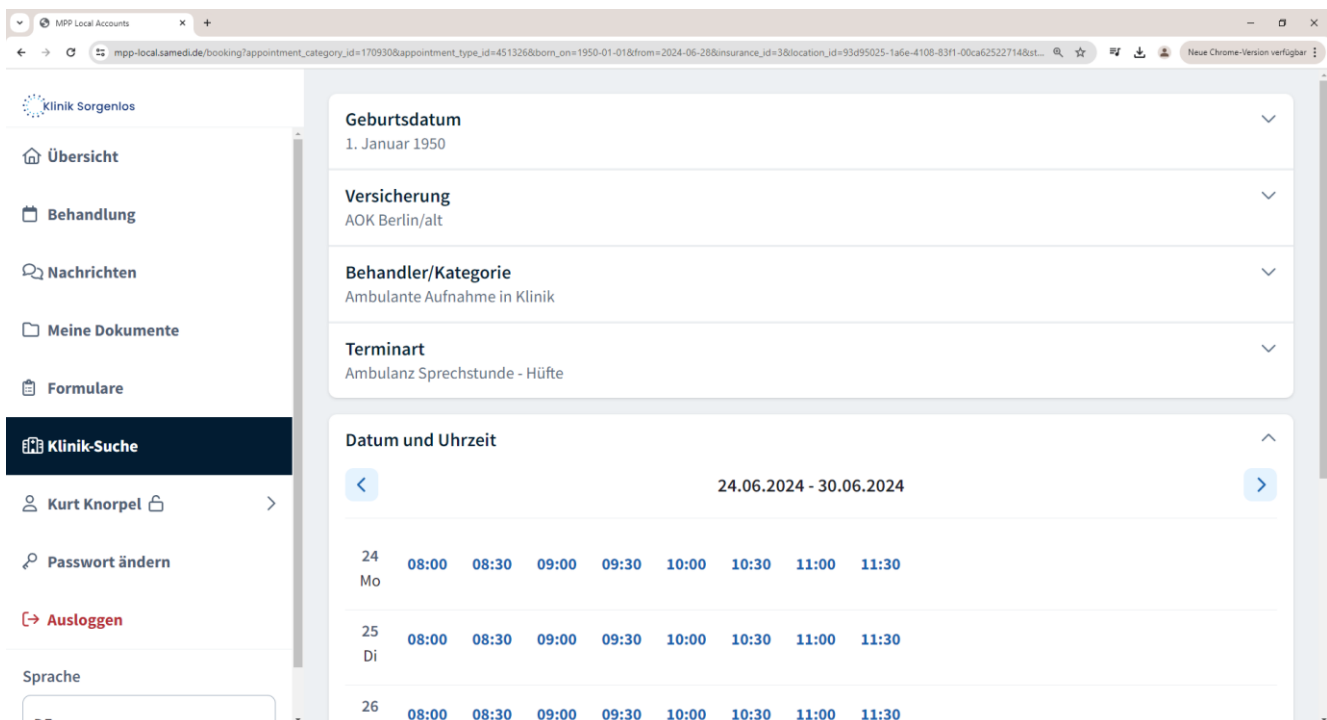
2 Fallbeispiel

2.1 Sicht Kurt | Anmeldung am Patientenportal, Terminbuchung und Formular-Versand

Kurt Knorpel benötigt bei Ihrer Institution einen Orthopädie-Termin und informiert sich auf Ihrer Website nach dem **Terminangebot**. Dort findet er das **Patientenportal** und erstellt einen eigenen persönlichen Account, um darüber in Ihrer **Institution** einen Termin zu buchen.

Auf dem Patientenportal begibt sich Kurt zur Terminsuche, wobei er über eine Vorauswahl das für ihn relevante Terminangebot eingeschränkt. Diese Vorauswahl des passenden Termins wird über eine **Kategorie** geregelt. Über den Terminnamen „Ambulanz Sprechstunde - Hüfte“ und die dazugehörige Terminbeschreibung ist sich Kurt sicher, dass er die richtige **Terminart** gewählt hat und prüft mithilfe des angebotenen Kalenders, ob es für seinen Wunschtermin noch zeitliche **Verfügbarkeiten** gibt, ob also noch ein Termin frei ist.

Leider ist sein favorisierter Tag und die Uhrzeit nicht mehr buchbar, also versucht er es mit einem Alternativtermin. Kurt hat Glück und zu diesem Tag und zu dieser Uhrzeit gibt es noch einen verfügbaren Termin. Er wählt diesen aus und bucht einen **Online-Termin**.



The screenshot shows the patient portal interface for Kurt Knorpel. The left sidebar contains navigation links: Übersicht, Behandlung, Nachrichten, Meine Dokumente, Formulare, and Klinik-Suche (highlighted). Below Klinik-Suche are links for Kurt Knorpel, Passwort ändern, and Ausloggen. The main content area displays patient information and a booking calendar.

Patient Information:

- Geburtsdatum:** 1. Januar 1950
- Versicherung:** AOK Berlin/alt
- Behandler/Kategorie:** Ambulante Aufnahme in Klinik
- Terminart:** Ambulanz Sprechstunde - Hüfte

Booking Calendar:

The calendar shows the period from 24.06.2024 to 30.06.2024. The days shown are 24 Mo, 25 Di, and 26 Mi. The times shown are 08:00, 08:30, 09:00, 09:30, 10:00, 10:30, 11:00, and 11:30.

Tag	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30
24 Mo								
25 Di								
26 Mi								

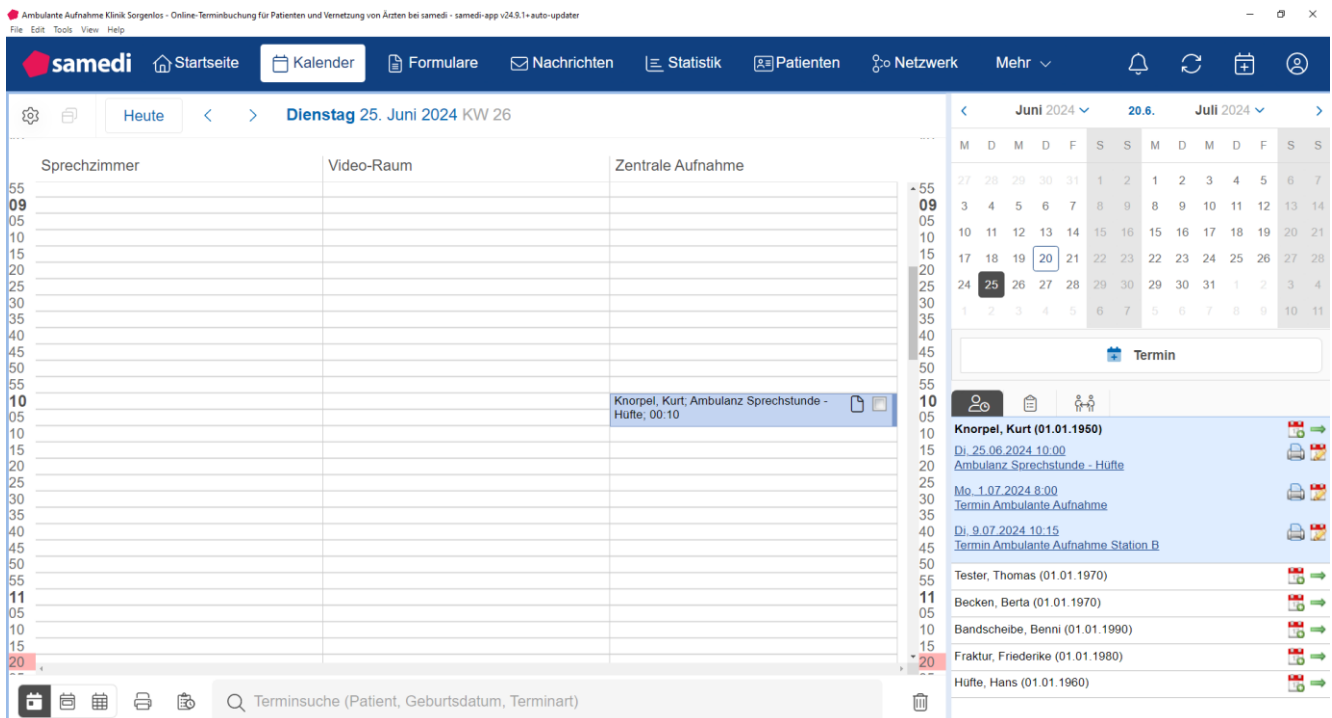
Wenige Sekunden nach Terminbuchung erhält Kurt eine automatische **Terminbestätigung** über den gebuchten Termin in sein Patientenkonto. In dieser **Patientenbenachrichtigung** sind alle wichtigen Angaben zum Termin enthalten, also Datum, Zeit und eine Wegbeschreibung.

Zeitgleich trifft im Patientenkonto von Kurt ein **Patientenformular** ein, über das Kurt wichtige Angaben zu seiner Person und zum Termin digital angeben und das Patientenformular zurücksenden soll.

2.2 Sicht Institution | Eingehender Termin, Startseite, Formularstatus im Kalender

Die erfolgreiche Terminbuchung wird ebenfalls im **Konto** Ihrer Institution auf der **Startseite** und im Bereich **Neuigkeiten** angezeigt. Zudem wird der Termin in den **Kalender** des samedi-Kontos, genauer gesagt in der Kalenderspalte bzw. **Ressource** in Ihrer Institution eingetragen.

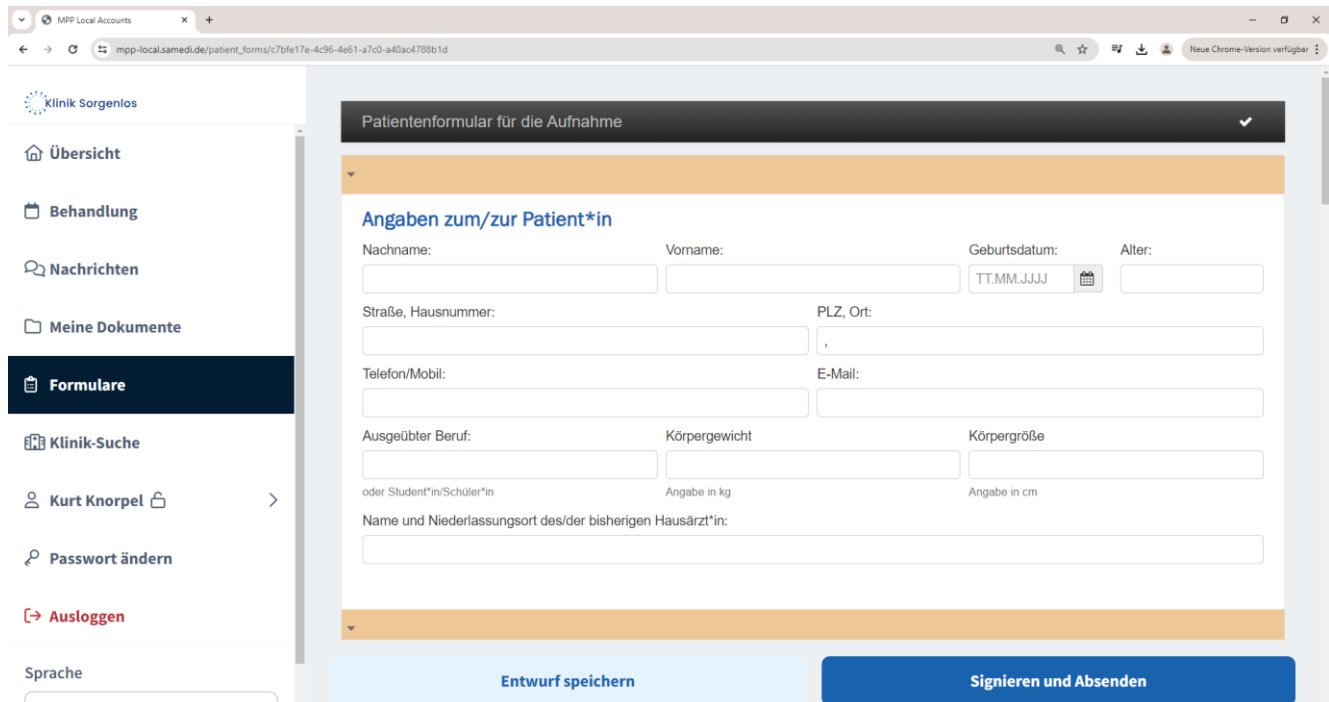
In der **Terminkachel** im Kalender der Institution ist zu sehen, in welchem Status sich das Patientenformular befindet, wonach zwischen einem „ausgesendeten“ Formular an den Patienten und einem „zurückerhaltenen“ Formular von einem Patienten unterschieden wird.



The screenshot shows the samedi healthspace interface. The top navigation bar includes the samedi logo and menu items: Startseite, Kalender, Formulare, Nachrichten, Statistik, Patienten, Netzwerk, and Mehr. The main area displays a calendar for Tuesday, June 25, 2024. The calendar is divided into three columns: Sprechzimmer, Video-Raum, and Zentrale Aufnahme. A specific appointment is highlighted for 'Knorpel, Kurt, Ambulanz Sprechstunde - Hüfte, 00:10'. On the right side, there is a 'Termin' section showing a list of appointments for 'Knorpel, Kurt (01.01.1950)' and other patients, with icons indicating the status of the patient forms.

2.3 Sicht Kurt | Ausfüllen des Formulars

Kurt nimmt sich nun Zeit für das Ausfüllen des Patientenformulars. Da er sich bei einer Angabe nicht sicher ist, speichert er den aktuellen Stand ab, um später mit der Vervollständigung der Daten fortzufahren.



Patientenformular für die Aufnahme

Angaben zum/zur Patient*in

Nachname: Vorname: Geburtsdatum: Alter:

Straße, Hausnummer: PLZ, Ort:

Telefon/Mobil: E-Mail:

Ausgeübter Beruf: Körpergewicht Körpergröße

oder Student*in/Schüler*in Angabe in kg Angabe in cm

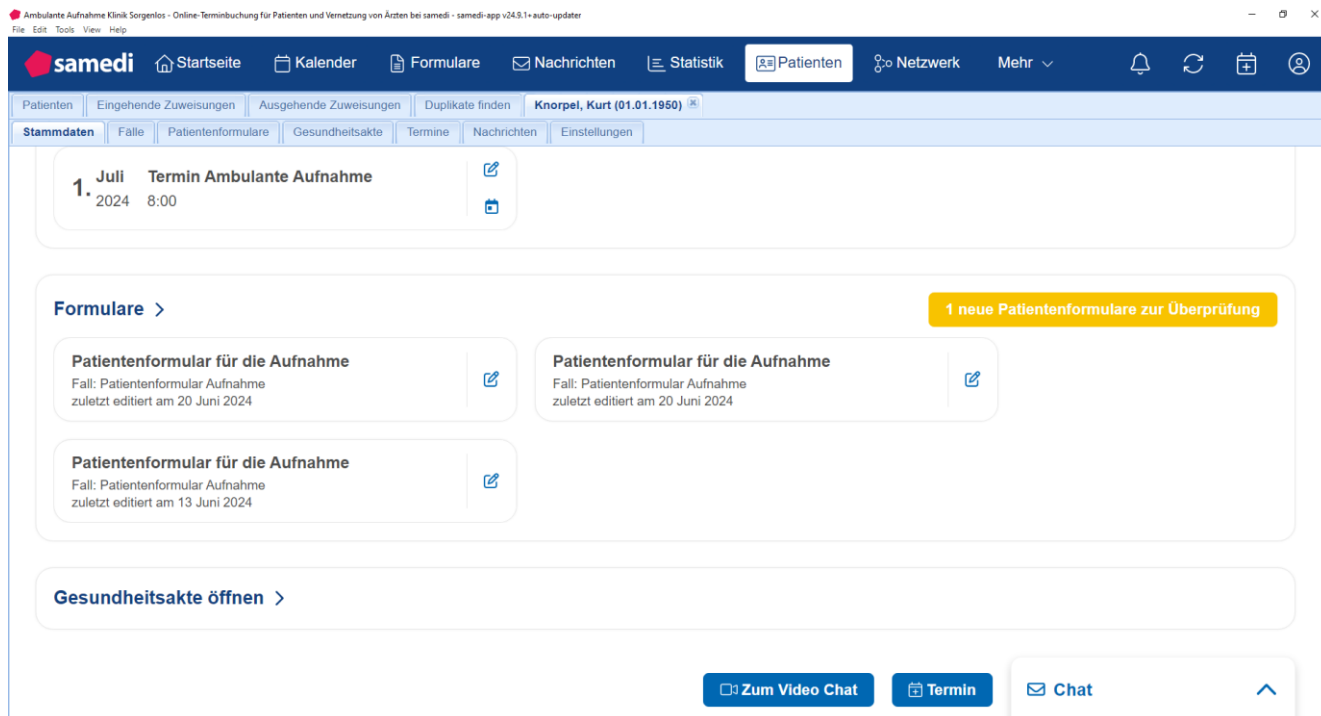
Name und Niederlassungsort des/der bisherigen Hausarzt*in:

Entwurf speichern **Signieren und Absenden**

Die Zeit verstreicht und der Aufnahmetermin rückt immer näher. Kurt erinnert sich an die Vervollständigung des Formulars, ruft den zuletzt gespeicherten Status auf, ergänzt die noch fehlenden Daten und sendet das Formular digital an Ihre Klinik zurück.

2.4 Sicht Institution | Chat mit den Patienten, Prüfen und Akzeptieren eines eingehenden Formulars

Nach Eingang des Formulars ändert sich der Status in der Terminkachel. Zudem wird der Eingang des ausgefüllten Formulars auf der Startseite im Bereich der Neuigkeiten angezeigt. Zeitgleich erscheint in der Patientenakte von Kurt ein Hinweis, dass ein neues Formular zur Überprüfung bereitsteht.



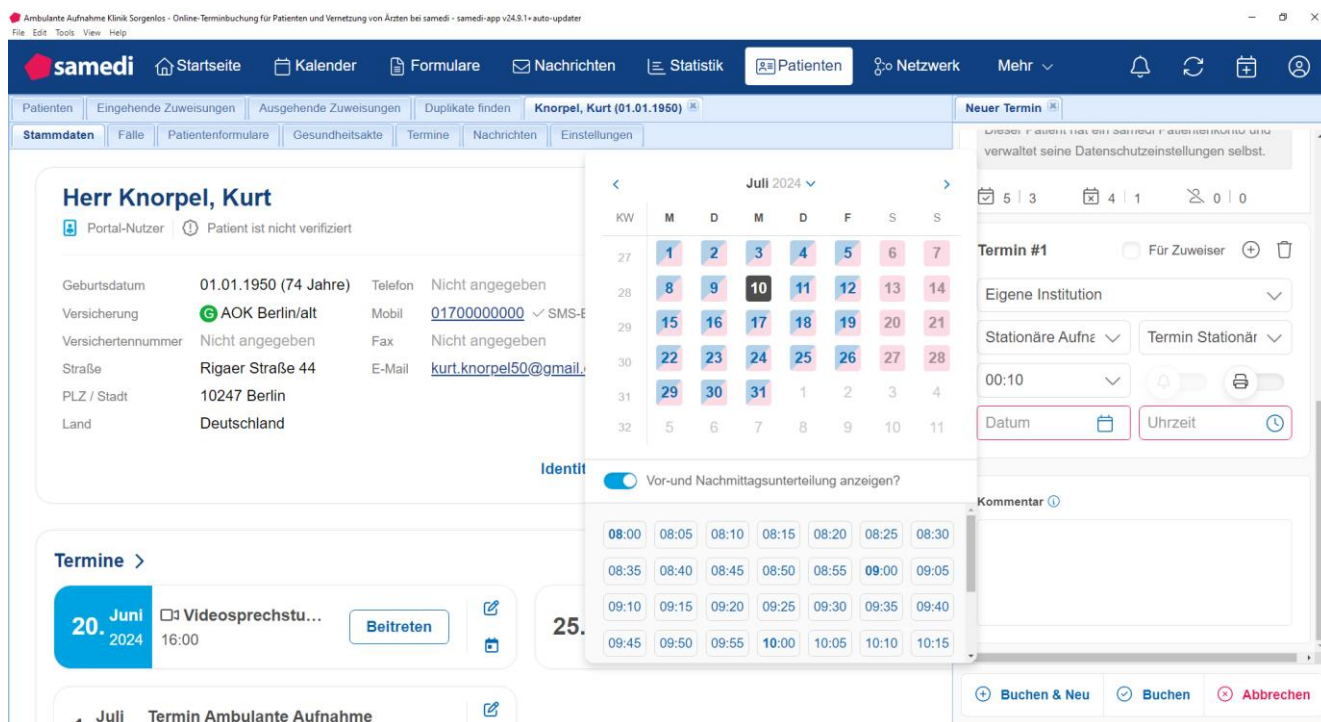
The screenshot shows the samedi healthspace interface for a patient named Kurt (01.01.1950). The top navigation bar includes links for Startseite, Kalender, Formulare, Nachrichten, Statistik, Patienten, Netzwerk, and Mehr. The main content area displays a calendar entry for July 1st, 2024, at 8:00, labeled 'Termin Ambulante Aufnahme'. Below this, a section titled 'Formulare' shows a list of forms for review, with a yellow banner indicating '1 neue Patientenformulare zur Überprüfung'. The forms are titled 'Patientenformular für die Aufnahme' and include the text 'Fall: Patientenformular Aufnahme' and 'zuletzt editiert am 20 Juni 2024'. At the bottom, there are buttons for 'Zum Video Chat', 'Termin', and 'Chat', along with an upward arrow icon.

Dazu rufen Sie das Formular auf und akzeptieren den Erhalt. Nach dieser Bestätigung haben Sie die Möglichkeit, das Formular inhaltlich zu prüfen und ggf. Angaben von Kurt zu verbessern oder zu ergänzen. Das Formular ist nun jederzeit in der Patientenakte von Kurt einsehbar.

Damit das Formular auch in die Patientenakte Ihres **Klinikinformationssystems (KIS)** gelangt, übertragen Sie das Formular in die Gesundheitsakte des Patienten, die mit der Patientenakte Ihres KIS synchronisiert ist.

2.5 Sicht Institution | Interne Terminbuchung

Kurt erscheint zum Termin. Während seines Ambulanztermins wird entschieden, dass Kurt einen Anschlusstermin bei der stationären Aufnahme braucht. Dafür buchen Sie die relevante Terminart in das eigene samedi-Konto. Dabei handelt es sich um eine **interne Terminbuchung**, da die Buchung im eigenen Konto anhand des eigenen, internen Terminangebots stattfindet.



The screenshot shows the samedi healthspace interface. The top navigation bar includes links for Startseite, Kalender, Formulare, Nachrichten, Statistik, Patienten, Netzwerk, and Mehr. The main area displays patient data for Herr Knorpel, Kurt, including birth date (01.01.1950), insurance (AOK Berlin/alt), and address (Rigaer Straße 44, 10247 Berlin). A calendar for July 2024 is visible, showing dates from 27 to 31. A modal window for 'Termin #1' is open, showing options for 'Stationäre Aufnahme' and 'Termin Stationär'. The modal also includes a 'Datum' field and a 'Uhrzeit' field.

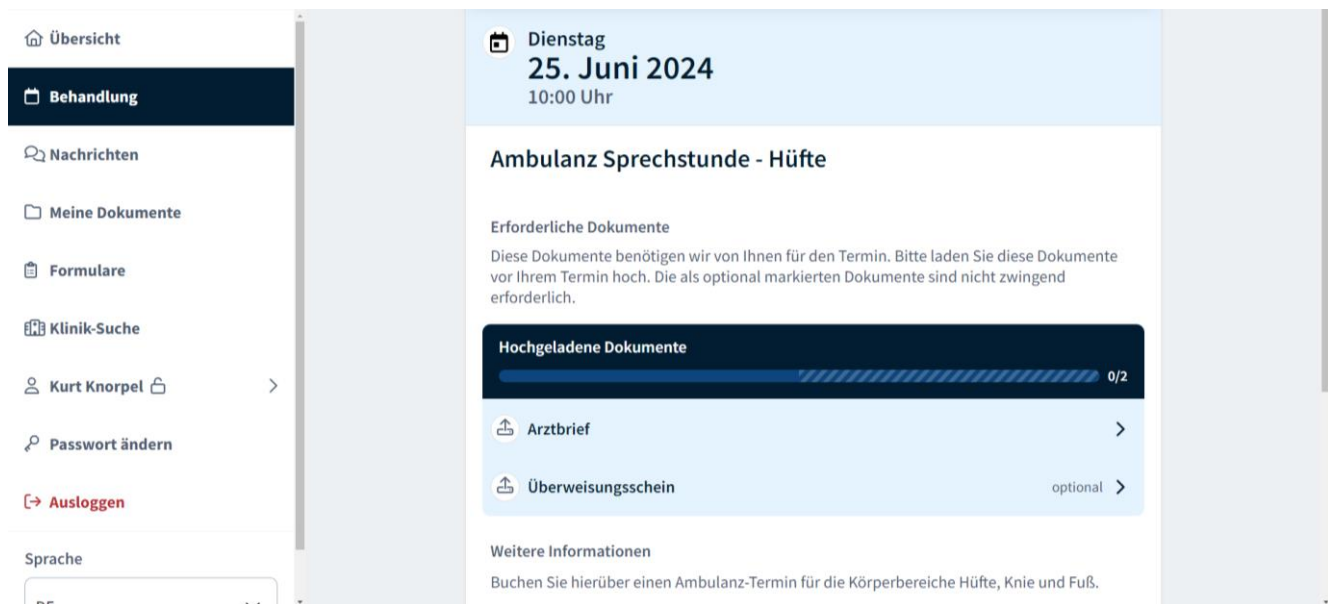
Da für den stationären Aufnahmetermin noch ein Arztbrief benötigt wird, stellt die **Dokumenten Anforderung** sicher, dass mit dem Buchen der Terminart „Stationäre Aufnahme“ eine standardmäßige Anforderung dieses Dokuments einhergeht. Diese Dokumentenanforderung wird dem Patientenkonto als Aufgabe zugestellt.

Auch hier stellt die automatische Patientenbenachrichtigung sicher, dass Kurt rechtzeitig an den stationären Aufnahmetermin erinnert wird.

Ihnen fällt auf, dass Sie noch eine wichtige Frage haben und senden eine **individuelle Nachricht** an Kurt über den **Chat** in der Patientenakte.

2.6 Sicht Kurt | Dokumentenanfrage und Gesundheitsakte

Kurt erhält die **Dokumentenanforderung** als Aufgabe in seinem Patientenkonto. Er lädt den Arztbrief in seinem Patientenkonto hoch und teilt Sie mit Ihnen. Diese Dokumente gelangen automatisch in die **Gesundheitsakte** von Kurt, die wiederum sicherstellt, dass die Dokumente in die Patientenakte Ihres KIS überführt werden. Einen Tag vor Termin erhält Kurt eine weitere Patientenbenachrichtigung, genauer gesagt eine **Terminerinnerung**.



Über die Nachrichten sieht Kurt eine neue Nachricht und beantwortet diese prompt.

2.7 Sicht Institution | Netzwerk und Zuweisung

Nachdem Kurt zum Termin der stationären Aufnahme erschienen ist, wird festgelegt, wann Kurt einen OP-Termin erhalten soll. OP-Termine jedoch werden in einem anderen Fachbereich und damit in einem separaten Konto vergeben und stehen daher im eigenen Konto nicht zu Buchung zur Verfügung. Aus diesem Grund muss diese Buchung als ausgehende **Zuweisung** in das OP-Konto eingetragen werden. Eine Zuweisung stellt neben der Online-Terminbuchung über das Patientenportal und der internen Buchung eine dritte **Buchungsart** dar.

Dieses separate Konto verfügt nun ebenfalls über eine eigene **Konfiguration**, anhand derer ein buchbares Terminangebot für die vernetzten Institutionen zur Verfügung gestellt wird. Diese Einstellungen werden durch die Einstellungen im **Netzwerk** geregelt. Sie sehen also auf einen Blick, zu welchen verfügbaren Zeiträumen eine Buchung für den OP-Termin von Kurt möglich ist. Die Zuweisung unterscheidet sich dabei nur minimal von einer internen Terminbuchung: Die Auswahl der Institution, der Kategorie und Terminart sowie die Wahl eines verfügbaren Datums und einer verfügbaren Uhrzeit.

3 Vorteile des Patientenportals

Das Fallbeispiel macht deutlich, welche Vorteile für beide Seiten dadurch entstehen: Kurt erscheint dank der Patientenbenachrichtigung pünktlich zu seinem OP-Termin. Im Patientenportal kann Kurt jederzeit einsehen, welche Termin er in der Vergangenheit hatte, welche Formular er ausgefüllt und welche Dokumente er geteilt hat und welche Nachrichten mit der Institution getauscht wurden.

Nicht nur Kurt profitiert von den digitalen Vorteilen des Patientenkontos. Auch Sie können sich über eine einfaches und effizientes Aufnahme- und Behandlungsmanagement freuen. Die Professional Seite des Patientenportals wird möglichst unauffällig in Ihre bestehende IT-Systemlandschaft integriert, sodass Sie die meisten Arbeitsschritte in Ihrer bekannten Primär-Software beibehalten können. So können je nach Integrationsgrad auch die interne oder Zuweiser-Buchung mit der Ihnen bekannten Primär-Software durchgeführt werden. Nur einige wenige neue Schritte bilden Sie mit der samedi-Software ab.

4 Wichtige Begriffe

Die folgenden Begriffe helfen Ihnen dabei, die samedi-Software und ihre Funktionen besser zu verstehen:

Buchungsart: Eine Buchungsart beschreibt, wer den Termin gebucht hat. Bei der Buchung über das Patientenportal gelten die Regeln der Online-Terminbuchung. Buchungen im eigenen samedi-Konto durch Mitarbeitende sind eine interne Terminbuchung. Ebenso wird von einer internen Terminbuchung gesprochen, wenn die Buchung nicht in samedi, sondern im KIS vorgenommen wird. Wird die Buchung von Mitarbeitenden für ein anderes samedi-Konto vorgenommen, ist dies eine Zuweiser-Buchung.

Chat: Möglichkeit des Austauschs individueller Nachrichten mit dem Patienten. Aus Sicht der Institution werden nur die Nachrichten angezeigt, die die Institution selbst verfasst hat. Nachrichten anderer Institutionen an den Patienten sind für Sie nicht sichtbar.

Dokumenten Anforderung: Möglichkeit der Institution, erforderliche Dokumente, z. B. Arztbriefe, Röntgenbilder oder Überweisungsscheine vom Patienten anzufordern. Der Patient erhält eine Nachricht im Patientenkonto über das erforderliche Dokument, das er über das Patientenkonto via Upload digital einreicht.

Formular: siehe "Patientenformular"

Gesundheitsakte: Teil der Patientenakte, in der insbesondere Dokumente aber auch Texteinträge zum Patienten hinterlegt werden. Die Dokumente können über eine Dokumenten Anforderung durch den Patienten selbst oder durch die Institution hinzugefügt werden. Die Gesundheitsakte stellt sicher, dass die darin enthaltenen Einträge und Dokumente mit Ihrer Primärsoftware/KIS synchronisiert werden.

HL7-Schnittstelle: Beschreibt eine Schnittstellen-Technologie, die es ermöglicht, dass Ihr Klinikinformationssystem und die Professional Seite des Patientenportals miteinander kommunizieren und ein Datenaustausch möglich ist.

Individuelle Nachricht: Eine Textnachricht, die mithilfe des Chats an den Patienten gesendet wird. Davon grenzen sich die automatischen Patientenbenachrichtigungen ab, die stets einen vorformulierten Text verwenden.

Institution: Darunter ist ein separates samedi-Konto zu verstehen, das in der Regel eine Abteilung Ihrer Klinik abbildet. Termine innerhalb der eigenen Institution können intern gebucht werden. Termine in anderen Institutionen buchen Sie über das Netzwerk und Buchungsart „Zuweisung“.

Interne Terminbuchung: Eine Terminbuchung, die durch eine mitarbeitende Person innerhalb des eigenen samedi-Kontos durchgeführt wird.

Kalender: Der Kalender ist die Summe aller Ressourcen, also aller Kalenderspalten, die vertikal nebeneinander angeordnet sind.

Kategorie: Kategorien bringen Ordnung ist eine Vielzahl unterschiedlicher Terminarten. Im Rahmen einer zweistufigen Terminbuchung wählt die buchende Person zunächst eine Kategorie aus und anschließend die

gewünschte Terminart. Somit sammeln sich artverwandte Terminarten unter einer Kategorie, um die buchende Person beim Finden einer gewünschten Terminart bestmöglich zu unterstützen.

Klinikinformationssystem (KIS): Ihre bekannte und primäre Software für die alltägliche Verwaltung von Patienten.

Konfiguration: Gesamtheit aller Einstellungen im samedi-Konto, die gewährleistet, zu welchem Zeitpunkt Termine gebucht werden können und welche Regeln für die Buchung gelten.

Konto: siehe „Institution“

Netzwerk: Das samedi-Netzwerk umfasst alle Institutionen, die im samedi-Netzwerk registriert und auffindbar sind. Das eigene Netzwerk ist die Gesamtheit aller Institutionen, die mit Ihrer Institution explizit vernetzt sind, um gegenseitige Terminbuchungen zu ermöglichen.

Neuigkeiten: Bereich der Startseite, in dem die einhundert jüngsten patientenrelevanten Interaktionen chronologisch aufgelistet werden. Neuigkeiten lassen sich nach Typ kategorisieren, z. B. nur Nachrichten, nur Formulare, etc.

Ressource: Eine Ressource ist eine Kalenderspalte in Ihrem samedi-Kalender und der Ort, an dem Terminbuchungen in den Kalender eingetragen werden. Grundlegend bildet eine Ressource einen Zeitraum von 00:00 – 24:00 Uhr ab, in dem Termine gebucht werden können. Damit nicht rund um die Uhr gebucht werden kann, muss eine Ressource in verfügbare und nicht-verfügbare Abschnitte unterteilt werden. Verfügbare Zeiträume (Spaltenabschnitt ist weiß, Terminbuchung möglich) und nicht-verfügbare Zeiträume (Spaltenabschnitt ist grau, Terminbuchung nicht möglich) sind eine fundamentale Einstellung im Rahmen einer Terminbuchung.

Patientenakte: Digitale Akte, in der Patientendaten, Gesundheitsdaten, Formulare, Termine und Nachrichten mit dem Patienten gespeichert werden. Die Gesundheitsakte ist ein Teil der Patientenakte und darf ihr nicht gleichgestellt oder mit ihr verwechselt werden.

Patientenbenachrichtigung: Automatisiert versendete Benachrichtigungen an den Patienten, bzw. das Patientenkonto. Grundlage dafür sind Standardtexte, die um patienten- bzw. terminrelevante Angaben (Name, Terminname, Datum, Zeit, ...) individuell und automatisch personalisiert werden. Der Patient wird ebenso automatisch informiert, wenn er an einen Termin erinnert werden soll, der Termin verschoben, verzögert oder abgesagt wird.

Patientenformular: Die digitale Version eines analogen Patientenformulars, das vom Patienten vor einem Termin auszufüllen ist. Die Angaben des Patienten in einem Patientenformular können durch Sie ergänzt, geändert oder gelöscht werden.

Patientenportal: Die zentrale digitale Anlaufstelle auf Ihrer Website für Ihre Patienten. Über das Patientenportal erhalten Patienten die Möglichkeit, Termine selbstständig zu buchen und alle Termine einzusehen und zu verwalten. Der Patient nutzt das Portal zudem für den Austausch von Formularen, Dokumenten und Nachrichten mit Ihrer Institution.

samedi/samedi-Konto: Die Software, mit dem das Patientenportal an Ihre Primär-Software angebunden ist.

Startseite: Menüpunkt in samedi, der unter "Neuigkeiten" die aktuellen patientenrelevanten Vorgänge auflistet.

Terminangebot: Das Terminangebot ist die Summe aller buchbaren Terminarten auf dem Patientenportal.

Terminart: Eine Terminart ist ein Teil des buchbaren Leistungsangebots Ihrer Institution, das in einem Termin mündet. Dabei werden in einer Terminart wichtige Buchungsregeln festgelegt. Sobald eine Terminart gebucht wird, wird sie als Termin in eine Ressource des Kalenders eingetragen. Daher ist es wichtig, zwischen einer (vordefinierten) Terminart und einem (gebuchten) Termin zu unterscheiden.

Terminbestätigung: Automatisierte Benachrichtigung an einen Patienten nach erfolgter Terminbuchung.

Terminerinnerung: Automatisierte Benachrichtigung an einen Patienten, die zu einem gewissen Zeitpunkt vor dem Termin versendet wird, um den Patienten an den Termin zu erinnern.

Terminkachel: Termineintrag im Kalender in rechteckiger „Kachelform“. In der Terminkachel stehen die wichtigsten Eckdaten des Termins, i. d. R. Name des Termins, Name des Patienten, Dauer des Termins. Die Farbe der Terminkachel hängt von der Konfiguration der Terminart ab.

Verfügbarkeit: Verfügbarkeiten sind Zeitpunkte und Zeiträume, die darüber entscheiden, wann ein Termin gebucht werden kann. Verfügbarkeiten basieren auf einem regelmäßigen, sich wöchentlich wiederholenden Rhythmus. Von der Regel einmalig abweichende Verfügbarkeiten werden über zusätzliche Verfügbarkeiten für einen spezifischen Kalendertag individuell festgelegt.

Zuweisung: Unter einer Zuweisung ist die Buchungsart zu verstehen, die zwischen zwei samedi-Konten stattfindet. Grundvoraussetzung ist eine Vernetzung der Konten untereinander. Unterschieden wird zwischen externen, eingehenden Zuweisungen in das eigene Konto und ausgehenden Zuweisungen in ein anderes Konto.