



Fortbildungsreihe  
„Digitale Geschäftsprozesse für therapeutische Praxen“

## **Lernwerkstatt**

# **Anforderungskatalog Praxis-Software**

Gemeinsame Erarbeitung eines Leitfadens im Workshop am 14. September 2021 zur Auswahl einer geeigneten Praxis-Software für Therapeuten

**Version 1.0 vom 19.09.2021**

**Autor** Dipl.-Ing. Marc Jung, C4C systems GmbH, Gladbeck  
Im Workshop wurden in der nachfolgenden Checkliste Anforderungen festgehalten, die an eine Praxis-Software für Therapeuten gestellt werden können.

Nicht jede Anforderung ist zwingend für jeden Therapeuten wichtig. Daher ist das Dokument in dem viel verwendeten Microsoft Word-Format angelegt und wird als Download bereitgestellt, damit aus dieser Vorlage eine persönliche Checkliste erstellt werden kann und „unwichtige Punkte“ aus der persönlichen Checkliste gestrichen werden können.

Anhand der Checkliste können bei Präsentationen von Software durch einen Hersteller wichtige Punkte hinterfragt und festgehalten oder gar als „Killerkriterium“ festgelegt werden, bei deren Nichterfüllung die Software aus der Auswahl ausscheidet.

Die Checkliste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann durch eigene Punkte ergänzt werden. Zur Vervollständigung senden Sie weitere Anforderungen gerne an [info@gladbeck.digital](mailto:info@gladbeck.digital), damit diese Liste erweitert und für alle Interessenten zum Download in der neuesten Version angeboten werden kann.

Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an:

Dipl.-Ing. Marc Jung  
Geschäftsführender Gesellschafter  
C4C systems GmbH

## **Kommunikation**

Telefon +49 (2043) 92 11 - 230  
E-Mail [marc.jung@c4c.com](mailto:marc.jung@c4c.com)



## Inhalt

1. Allgemeine Anforderungen.....	3
2. Module.....	3
3. Anbieter .....	4
4. Beratung .....	4
5. Einführung .....	4
6. Schulung.....	4
7. Support.....	4
8. Kostenmodell.....	5
9. Betriebsart und Hardware .....	5
10. Bedieneroberfläche .....	5
11. Schnittstellen.....	5
12. IT-Sicherheit.....	6

## 1. Allgemeine Anforderungen

- ⇒ Verwendung mehrerer Zulassungen
- ⇒ Multi-Standort-Fähigkeit
- ⇒ Multi-Therapeuten-Fähigkeit

## 2. Module

- ⇒ **Verordnungsverwaltung**
  - ⇒ Umgang mit abgesetzten Verordnungen
- ⇒ **Patientenverwaltung**
  - ⇒ Lesegerät für Gesundheitskarte
- ⇒ **Terminverwaltung**
  - ⇒ Tages-/Wochen-/Monatsansicht für Therapeuten, Patienten und Standorte
  - ⇒ Synchronisierung mit persönlichem Terminkalender
  - ⇒ Termin ohne Verordnung
- ⇒ **Dokumentation**
  - ⇒ Eingabe
    - ⇒ Handschriftlich am Gerät
      - ⇒ mit Optischer Zeichenerkennung (OCR)
    - ⇒ Spracheingabe
      - ⇒ mit phonetischer Umwandlung in Text
    - ⇒ Scanner
      - ⇒ mit Optischer Zeichenerkennung (OCR)
  - ⇒ Medienverwaltung
- ⇒ **Ressourcen- und Standort-Verwaltung**
- ⇒ **Personalverwaltung**
- ⇒ **Telematik-Infrastruktur-Messenger (TIM)**
- ⇒ **Abrechnung**
  - ⇒ Datenträgeraustausch (DTA)
  - ⇒ Kassen- und Privatabrechnung
  - ⇒ Schnittstellen zu Abrechnungsanbietern
  - ⇒ Schnittstelle zur Steuerberatung (DATEV, LexWare etc.)
- ⇒ **Statistik und Controlling**
- ⇒ **Veranstaltungsverwaltung**
  - ⇒ Kurse
  - ⇒ Termine
  - ⇒ Teilnehmer
- ⇒ **Handel und Verkauf**
  - ⇒ Direktverkauf
  - ⇒ Online-Shop-Schnittstelle oder Online-Shop
- ⇒ **Kassenbuch**
  - ⇒ Für mehrere Zulassungen
  - ⇒ TSE: Technische Sicherungseinrichtung
  - ⇒ GOPD: Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff.
- ⇒ **Bezahlssysteme**
  - ⇒ Digitale Zahlungssysteme



### 3. Anbieter

- ⇒ Reputation
- ⇒ Leistungsfähigkeit
- ⇒ Solvenz
- ⇒ Nachhaltigkeit: Zukunftssicherheit des Unternehmens und der Software

### 4. Beratung

- ⇒ Persönliche Beratung vor Ort
- ⇒ Persönliche Beratung in einer Videokonferenz
- ⇒ Präsentationstermin mit Live-Demonstration der Software
- ⇒ Teststellung der Software
- ⇒ Unterstützung zu Fördermöglichkeiten
- ⇒ Kosten

### 5. Einführung

- ⇒ Installations- und Bereitstellungs-Service
- ⇒ Service für und Begleitung bei der Einrichtung und Konfiguration
- ⇒ Kosten

### 6. Schulung

- ⇒ Individualschulungen
- ⇒ Video-Tutorials
- ⇒ Klassisches Handbuch (auch als PDF)
- ⇒ FAQ (frequently asked questions [and answers])
- ⇒ Digitales Handbuch mit KI (Künstliche Intelligenz)
- ⇒ User-Foren mit Support
- ⇒ Kosten

### 7. Support

- ⇒ Support durch persönlichen Ansprechpartner (Systemhaus/Partner)
- ⇒ Support durch Hotline
- ⇒ Erreichbarkeit durch Service-Level-Agreements (SLA)
  - Angebotene Reaktions- und Entstözeiten
  - ⇒ Übliche Geschäftszeiten
  - ⇒ Erweiterte Geschäftszeiten
  - ⇒ Sonn- und Feiertags
  - ⇒ 24/7
  - ⇒ Kosten
- ⇒ Kommunikation via
  - ⇒ Telefon
  - ⇒ E-Mail (mit E-Mail-Antwort)
  - ⇒ E-Mail (mit Rückruf)
  - ⇒ Chat
  - ⇒ Fernwartung



## 8. Kostenmodell

- ⇒ Anschaffungskosten
- ⇒ Laufende Kosten
  - ⇒ Grundgebühr  
(Pausieren des Vertrages, z.B. wegen längerem Urlaub)
  - ⇒ Kostenmodell nach
    - ⇒ Umsatz
    - ⇒ Nutzen / Modulen
    - ⇒ Flatrate
- ⇒ Rabatte bei Mitgliedschaften in Verbänden

## 9. Betriebsart und Hardware

- ⇒ Betriebsart
  - ⇒ Einzelplatzbetrieb
  - ⇒ Serverbetrieb
  - ⇒ Cloudbetrieb
    - ⇒ Offlinelösung für Clients  
Lokale Speicherung der Daten auf dem Client mit Synchronisation nach Wiederherstellung der Internetverbindung
  - ⇒ Hybridbetrieb
    - ⇒ Offlinelösung für Clients  
Lokale Speicherung der Daten auf dem Client mit Synchronisation nach Wiederherstellung der Internetverbindung
- ⇒ Endgeräteunabhängigkeit
- ⇒ Schnittstellenfähigkeit

## 10. Bedieneroberfläche

- ⇒ UX- und Interface-Design  
Wie einfach und intuitiv ist die Benutzererfahrung bei der Eingabe?
- ⇒ Geräte- und Betriebssystem-Abhängigkeit  
Windows, MacOS, Linux, Android, iOS, Web
- ⇒ Installierte Applikation für Desktop
- ⇒ Installierte Applikation für Tablet/Smartphone
- ⇒ Webbasierte Anwendung für alle Endgeräte

## 11. Schnittstellen

- ⇒ Import von Daten aus anderen Anwendungen
- ⇒ Abrechnung / DTA
- ⇒ Steuerberatung
- ⇒ Gesundheitskarte
- ⇒ Digitale Zahlungssysteme
- ⇒ Export von Daten für andere Anwendungen



## 12. IT-Sicherheit

Achtung: Begriffe teils im Experten-Modus

- ⇒ Verfügbarkeit und Performance
  - ⇒ Geschwindigkeit bei Aufruf, Eingabe, Speicherung und Ausgabe
  - ⇒ Ausfallsicherheit durch Virtualisierung der Hardware
  - ⇒ Redundanz der Datenhaltung
    - Server: RAID-System | Cloud: Anbindung Rechenzentrum und Failover-Strategie
  - ⇒ Backup und Wiederherstellung
- ⇒ Authentizität und Vertraulichkeit
  - ⇒ Benutzerverwaltung und -berechtigungen
- ⇒ Integrität von Daten
  - Veränderung von Daten nur durch exklusiven Zugriff für berechtigte Nutzer
- ⇒ Rechtsverbindlichkeit von Informationen/Prozessen
  - Daten und Vorgänge müssen gegenüber Dritten jederzeit rechtskräftig nachgewiesen werden können
- ⇒ Datenschutz
  - ⇒ Verschlüsselung von Daten und Transportwegen
  - ⇒ Speicherort
    - Server: Einbruchs- und Brandschutz | Cloud: Anbieterstandort in Deutschland, Europa ...
  - ⇒ DSGVO-Konformität
  - ⇒ Konformität weiterer rechtlicher Vorgaben
- ⇒ Beherrschbarkeit
  - Sicherheit vor den Systemen