

Patient:innen–E-Mails sicher und effizient versenden: So gelingt der Massenversand ohne unnötigen Aufwand

Praxisurlaub, Recall-Aktionen, Einverständniserklärungen oder wichtige Patienteninformationen: Es gibt viele Situationen, in denen Praxen eine größere Anzahl von Patient:innen gleichzeitig erreichen müssen.

In der Praxis ist der Versand jedoch häufig mit **hohem manuellem Aufwand** verbunden. Empfänger:innen werden einzeln ausgewählt, Dokumente separat angehängt, Nachrichten manuell personalisiert und versendete Inhalte anschließend in der Patientenakte dokumentiert.

Je mehr Patient:innen angeschrieben werden, desto größer wird zudem das Risiko, dass wichtige Arbeitsschritte übersehen werden.

Eine professionelle Patientenkommunikation muss vier Anforderungen erfüllen:

Gezielte Auswahl
der Empfänger:innen

Sicherer Umgang
mit Patientendaten

Zuverlässige
Zustellung
der E-Mails

Lückenlose
Dokumentation des
Versands

Ihre Checkliste für einen professionellen E-Mail-Versand

1. Empfänger:innen gezielt auswählen

- ☐ Ist klar definiert, welche Patient:innen die Nachricht erhalten sollen?
- ☐ Können die Empfänger:innen nach Terminart, Zeitraum oder anderen Kriterien ausgewählt werden?
- ☐ Wurden nicht relevante oder doppelte Kontakte ausgeschlossen?

Eine gezielte Empfängerauswahl verhindert Streuverluste und sorgt dafür, dass Patient:innen nur die Informationen erhalten, die für sie relevant sind.

2. Nachrichten persönlich gestalten

- ☐ Enthält die E-Mail eine persönliche Anrede?
- ☐ Lassen sich Patientendaten automatisch in die Nachricht einfügen?
- ☐ Sind Betreff, Inhalt und Handlungsaufforderung eindeutig formuliert?

Auch bei einem Versand an viele Empfänger:innen sollte die Kommunikation persönlich und verständlich bleiben.

3. Patientendaten und Anhänge schützen

- ☐ Werden nur die wirklich notwendigen Patientendaten verwendet?
- ☐ Können sensible Anhänge verschlüsselt versendet werden?
- ☐ Ist geregelt, wie Einverständniserklärungen oder andere Dokumente unterschrieben werden?

Besonders bei medizinischen Informationen und personenbezogenen Dokumenten sollte der Schutz der Daten von Anfang an berücksichtigt werden.

4. Zustellbarkeit sicherstellen

- ☐ Ist die Absenderadresse eindeutig und vertrauenswürdig?
- ☐ Sind die technischen Voraussetzungen beim E-Mail-Provider korrekt eingerichtet?
- ☐ Wurden DKIM-Einträge für die verwendete Absenderdomain hinterlegt?

DKIM unterstützt E-Mail-Anbieter dabei, die Echtheit des Absenders zu prüfen. Eine korrekte Einrichtung kann dazu beitragen, dass Nachrichten zuverlässiger zugestellt und seltener als Spam eingestuft werden.

Praxis-Tipp:

Kontaktieren Sie dafür gerne unser Support-Team und buchen sich den Einrichtungsservice über medondo.

5. Versand nachvollziehbar dokumentieren

- ☐ Wird gespeichert, welche Nachricht an welche Patient:innen gesendet wurde?
- ☐ Werden Anhänge und unterschriebene Dokumente der Patientenakte zugeordnet?
- ☐ Ist der Versandstatus auch nachträglich nachvollziehbar?

Eine zentrale Dokumentation reduziert Rückfragen und erleichtert dem Praxisteam den Überblick über die gesamte Patientenkommunikation.

Ihre Auswertung

12–15 Häkchen:

Ihre Praxis ist bereits gut aufgestellt. Prüfen Sie dennoch, welche manuellen Schritte sich weiter automatisieren lassen.

7–11 Häkchen:

Einige zentrale Voraussetzungen sind erfüllt, es bestehen jedoch noch Lücken im Prozess.

0–6 Häkchen:

In Ihrer Patientenkommunikation liegt deutliches Optimierungspotenzial – insbesondere bei Effizienz, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit.

Unabhängig vom Ergebnis gilt:

Je stärker Versand, Datenschutz, Zustellbarkeit und Dokumentation miteinander verbunden sind, desto einfacher wird die Patientenkommunikation für Ihr Praxisteam.

Durchgehend digital: Patienten-kommunikation mit dem medondo manager

Mit dem **medondo manager** erreichen Sie mehrere Patient:innen gleichzeitig per E-Mail.

Empfänger:innen lassen sich gezielt auswählen, Nachrichten personalisieren und Dokumente optional verschlüsselt oder zur fortgeschrittenen elektronischen Signatur versenden. Versandstatus, Nachrichten und Dokumente werden zentral und automatisch dokumentiert.

Ihr konkreter Nutzen

Weniger manueller Aufwand

- Mehrere Patient:innen gleichzeitig erreichen
- Empfänger:innen gezielt auswählen
- Wiederkehrende Arbeitsschritte reduzieren

Mehr Sicherheit

- Anhänge optional verschlüsseln
- Dokumente digital unterzeichnen lassen
- Zuverlässige Zustellung durch eine passende DKIM-Konfiguration unterstützen

Mehr Überblick

- Versandstatus zentral nachvollziehen
- Nachrichten automatisch dokumentieren
- Dokumente direkt der Patientenakte zuordnen

Mehr Zeit für Ihre Patient:innen

- Weniger Einzelversand
- Weniger manuelle Ablage
- Weniger Rückfragen und Doppelarbeit

Wie effizient ist Ihre Patientenkommunikation heute?



scannen & buchen

Buchen Sie sich jetzt Ihren unverbindlichen Beratungstermin mit unseren medondo Praxismanagement-Expert:innen & lassen Sie sich den medondo manager in Aktion zeigen oder informieren Sie sich auf medondo.com.

manager.