DiggAI Praxis-Portal

Handbuch für das Praxisteam

Inbox · QM-Handbuch · Beschwerdebuch · Teamsitzung · Aufgaben · Verwaltung

Stand 14.11.2026

Inhalt

1 Das Portal im Überblick
2 Anfragen bearbeiten: die Inbox
3 QM-Handbuch
4 Beschwerdebuch
5 Teamsitzung
6 Aufgaben: wie sie entstehen und wer sie bearbeitet
7 Verwaltung
8 Wer darf was?
9 Wenn etwas nicht geht

1 Das Portal im Überblick

Im Praxis-Portal kommen die Anfragen Ihrer Patientinnen und Patienten an: Terminwünsche, Bitten um eine Verordnung, Terminabsagen, Nachrichten, Dokumente und die Mitteilungen vom Telefonassistenten. Das Portal ordnet und übermittelt diese Anfragen. Es bewertet nichts medizinisch; was zu tun ist, entscheidet die Praxis.

1.1 Aufbau der Seite

Links steht die Seitenleiste mit drei Gruppen. Eine Zahl neben einem Eintrag zeigt, wie viel dort wartet.

Gruppe	Einträge	Wofür
Anfragen	Posteingang · Bearbeitung · Erledigt · Archiv	Der Weg einer Anfrage vom Eingang bis zur Ablage (Kapitel 2)
Verwaltung	Textbausteine · Datenexport · SMS-Handy · Konto · Handbuch	Einstellungen der Praxis (Kapitel 7)
Qualitätsmanagement	QM-Handbuch · Beschwerdebuch · Teamsitzung · Aufgaben · QM-Einstellungen	Dokumente, Rückmeldungen, Besprechungen und die Aufgabenliste (Kapitel 3 bis 6)

Unter der Seitenleiste zeigt die Kachel **„Eingang über DiggAI“**, wie viele Anfragen eingegangen sind (Abschnitt 2.8). Sie erscheint nur bei breitem Fenster.

1.2 Zugang: kein Login, sondern der Praxis-Schlüssel

- Es gibt keine Anmeldung mit Benutzername und Passwort. Die Praxis weist sich dadurch aus, dass auf dem Gerät der **Praxis-Schlüssel** liegt.
- Beim ersten Mal an einem Gerät: „Schlüssel-Datei einsetzen“, die Schlüssel-Datei auswählen, die BSNR eingeben, danach eine Sicherung des Geräts anlegen.
- Entschlüsselt wird nur auf diesem Gerät. DiggAI sieht keine Inhalte.
- Bitte **Chrome oder Edge** verwenden (Firefox geht mit Einschränkungen beim Speicherort). **Nicht Safari und kein privates Fenster**: Dort geht der Schlüssel verloren.

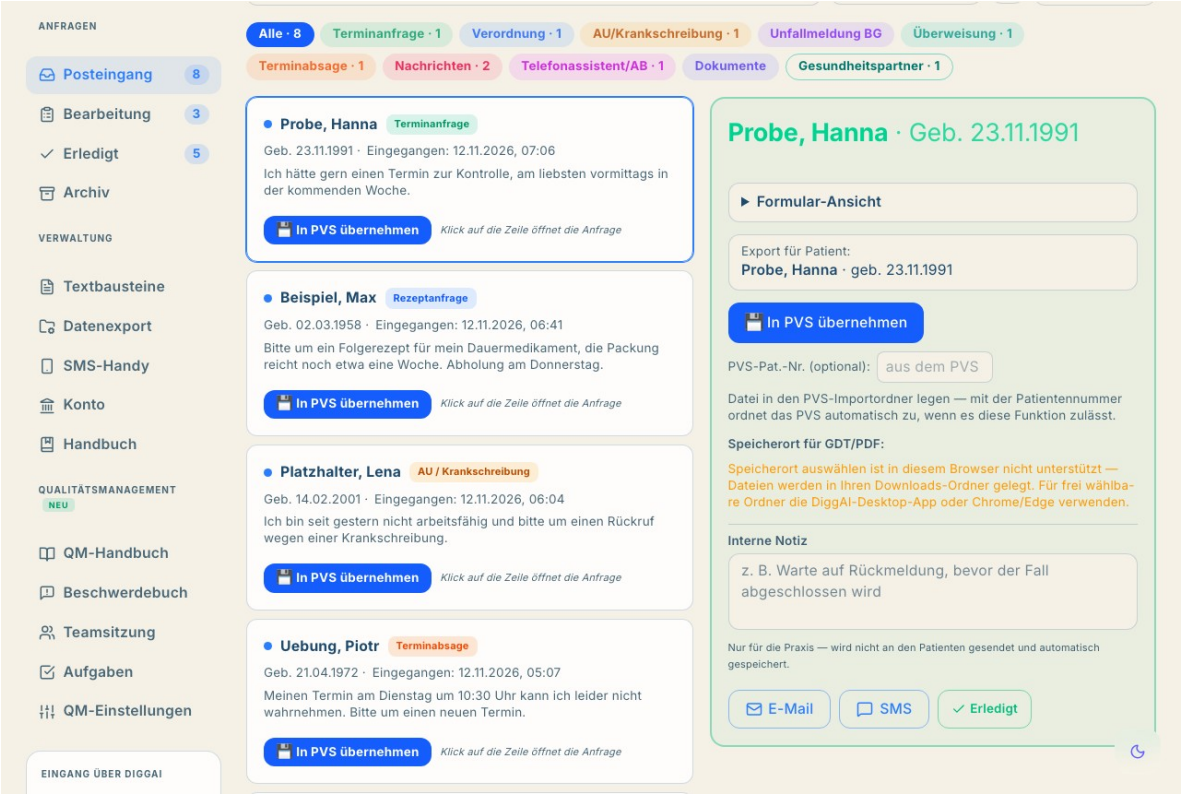
- Abgeholte Anfragen gibt es nur noch auf diesem Gerät. Deshalb das Gerät sichern.

1.3 Wer arbeitet gerade? (Bereich Qualitätsmanagement)

Im Bereich Qualitätsmanagement steht oben rechts **„Wer arbeitet gerade?“**, im QM-Handbuch unter der Suche und in den QM-Einstellungen ganz oben. Dort wählen Sie Ihr Kürzel. Es ordnet Einträge einer Person zu und bestimmt, was Sie tun dürfen. Daneben steht eine Marke:

- **„darf ändern“**: Praxisleitung und QM-Beauftragte/r. Sie dürfen QM-Dokumente ändern, prüfen, freigeben und zurückziehen und Aufgaben abhaken.
- **„nur lesen“**: alle anderen. Sie lesen Dokumente, bestätigen das Lesen, bringen Themen ein und tragen Rückmeldungen ins Beschwerdebuch ein.
- **„Entsperren“**: Die Praxis hat eine Änderungs-PIN festgelegt. Praxisleitung und QM-Beauftragte geben sie ein; die Freischaltung gilt 15 Minuten (Abschnitt 7.5).

2 Anfragen bearbeiten: die Inbox



Posteingang: links die Seitenleiste, in der Mitte die Liste, rechts die geöffnete Anfrage (Beispieldaten)

2.1 Anfragen abholen

1. Liegen neue Anfragen vor, steht über der Liste: „… neue Anfragen liegen verschlüsselt auf dem Server.“ Das Portal sieht etwa alle 30 Sekunden selbst nach.
2. Klicken Sie auf **„Alle Anfragen abholen und entschlüsseln“**.
3. Das Portal holt jede Anfrage auf dieses Gerät, entschlüsselt sie hier und löscht sie danach vom Server. Die Löschung wird protokolliert. Meldung: „… Anfragen lokal geholt und vom Server gelöscht.“

Wichtig bei mehreren Arbeitsplätzen: Das Abholen lässt sich nicht umkehren. Eine abgeholte Anfrage liegt nur noch auf dem Rechner, der sie abgeholt hat; andere Arbeitsplätze bekommen sie nicht mehr angeboten. Im Mehrplatz-Betrieb fragt das Portal deshalb vorher nach.

2.2 Die Liste

- **Filter nach Art** über der Liste: Terminanfrage, Verordnung, AU/Krankschreibung, Unfallmeldung BG, Überweisung, Terminabsage, Nachrichten, Telefonassistent/AB, Dokumente, Gesundheitspartner. „Alle“ zeigt alles.
- **Suchen** nach Name, E-Mail oder Art; sortieren mit „Neueste zuerst“ oder „Älteste zuerst“.
- Die **Vorschau des Anliegens** lässt sich ausschalten, zum Beispiel wenn der Bildschirm am Empfang einsehbar ist.
- Auf Wunsch meldet das Portal neue Anfragen mit einem Signalton oder einem Hinweisfenster.

2.3 Eine Anfrage öffnen

Ein Klick auf die Zeile öffnet die Anfrage; bei breitem Fenster erscheint sie rechts neben der Liste. Sie sehen die Angaben der Patientin bzw. des Patienten, das Anliegen und unter „Anhänge und Dokumente“ mitgeschickte Dateien. Eine Sprachnachricht vom Telefonassistenten lässt sich abspielen. Unter **„Interne Notiz“** können Sie etwas für das Team festhalten; die Notiz wird nicht an den Patienten gesendet.

2.4 In das Praxisprogramm übernehmen

1. Klicken Sie auf **„In PVS übernehmen“**. Wenn Sie die Patientennummer kennen, tragen Sie sie vorher in „PVS-Pat.-Nr. (optional)“ ein.
2. Das Portal legt eine GDT-Datei und ein PDF im festgelegten Ordner ab (Abschnitt 7.2). Der DiggAI-Connector bucht daraus den Karteieintrag.
3. Ein Balken zeigt den Fortschritt. Bitte die Seite offen lassen, bis er voll ist.
4. Ist die Übernahme bestätigt, rückt die Anfrage eine Stufe weiter.

- **„Bereits in der Kartei“**: Die Anfrage steht schon dort; es entsteht kein zweiter Eintrag.
- **„Nicht ins PVS übernommen“**: Die Person ist nicht eindeutig zuzuordnen oder noch nicht in der Kartei. Dann per E-Mail oder SMS antworten.
- **„ohne Rückmeldung“** oder „nicht gegengeprüft“: Bitte im Praxisprogramm nachsehen, ob der Eintrag angekommen ist. Die Übernahme geht nur an Arbeitsplätzen mit Connector und festgelegtem Ordner.

2.5 Dem Patienten antworten

- **„E-Mail“** öffnet Ihr Mailprogramm mit der Antwort.
- **„SMS“** schickt die Antwort über das Praxis-Handy (Abschnitt 7.3). Textbausteine lassen sich auswählen. **Bitte keine Gesundheitsdaten per SMS.**
- Danach fragt das Portal, ob die Nachricht abgeschickt wurde („Ja, abgeschickt“ / „Nein“).

2.6 Bearbeitung, Erledigt, Archiv

Stufe	Was dort liegt	Wie es weitergeht
Posteingang	Neu abgeholte Anfragen	Übernehmen oder beantworten; die Anfrage rückt nach „Bearbeitung“
Bearbeitung	Anfragen, an denen gearbeitet wird	Mit **„Erledigt“** abschließen; „Zurück in den Posteingang“ macht den Schritt rückgängig
Erledigt	Abgeschlossene Anfragen	Bleiben 30 Tage; mit **„Archivieren“** dauerhaft aufheben
Archiv	Aufgehobene Anfragen	Bleiben, bis jemand sie mit **„Löschen“** endgültig entfernt

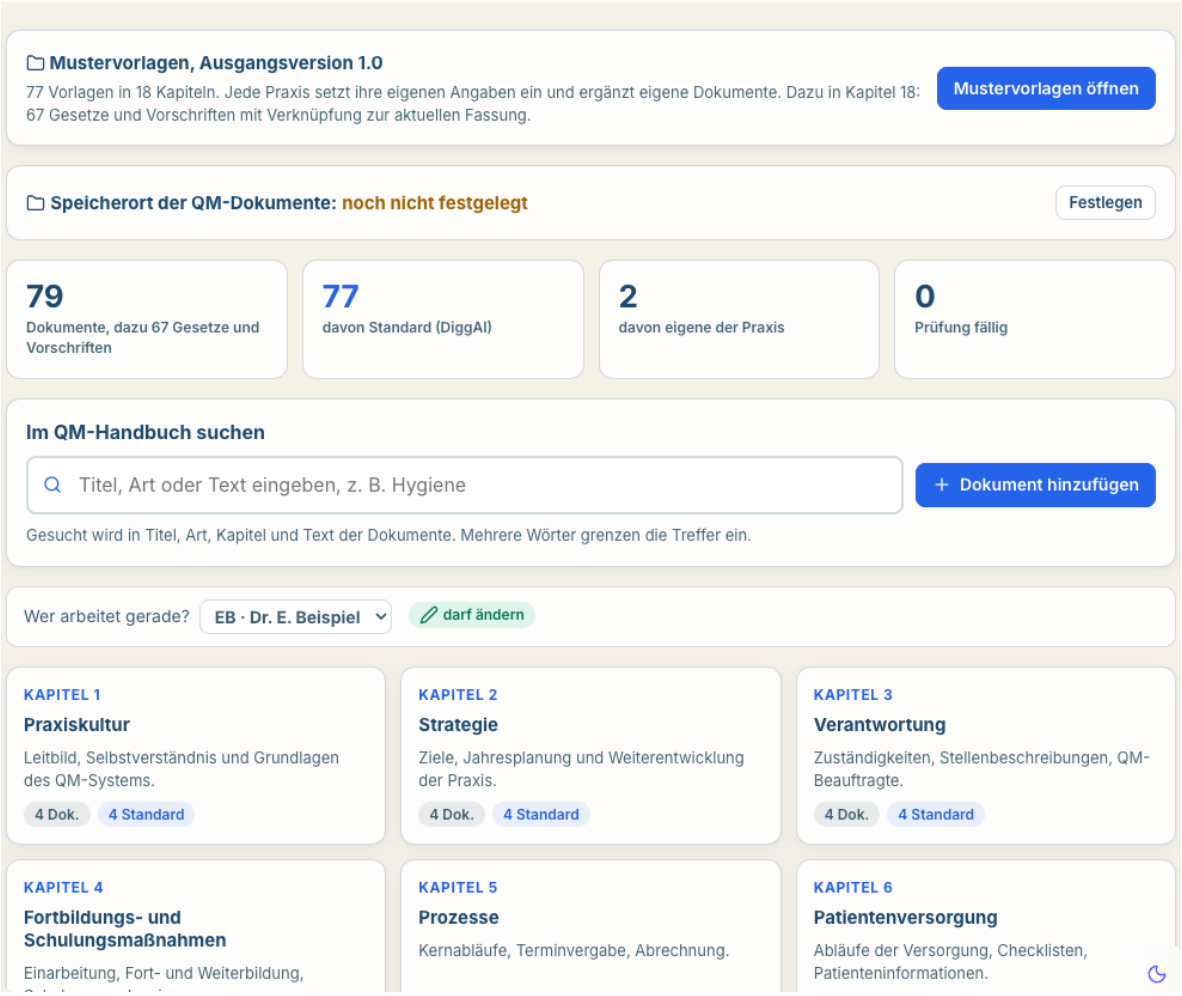
2.7 Fristen

- Nicht abgeholte Anfragen verfallen nach 30 Tagen auf dem Server.
- Offene und erledigte Anfragen werden 30 Tage nach dem Abholen von diesem Gerät entfernt.
- Archivierte Anfragen bleiben, bis sie gelöscht werden.

2.8 Statistik: „Eingang über DiggAI“

Die Kachel unter der Seitenleiste zählt die eingegangenen Anfragen: heute, in dieser Woche, in diesem Monat und insgesamt. Auf allen Arbeitsplätzen steht dieselbe Zahl. **„Verlauf ansehen“** zeigt Monate oder Jahre; ein Klick auf einen Monat schlüsselt die Anfragen nach Art auf. Gezählt wird nur der Eingang. Inhalte, Namen und Anliegen sieht der DiggAI-Server nicht. Die Zahlen nach Art bleiben 12 Monate erhalten, danach nur die Gesamtzahl.

3 QM-Handbuch



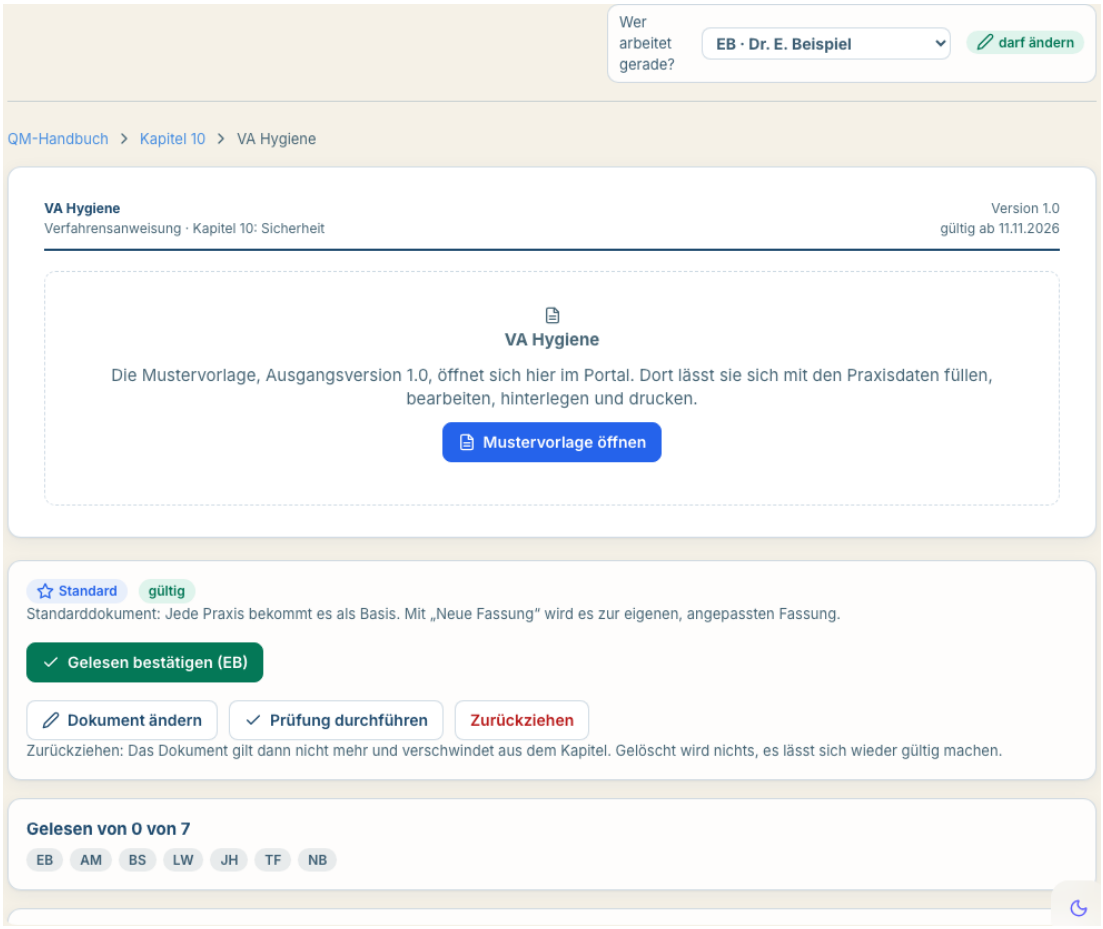
QM-Handbuch: Mustervorlagen, Speicherort, Kennzahlen, Suche und die Kapitel

3.1 Die Übersicht

- Oben steht die Kachel **„Mustervorlagen, Ausgangsversion 1.0“**. „Mustervorlagen öffnen“ zeigt die Vorlagen, die jede Praxis als Ausgangsbestand bekommt.

- Darunter steht der **Speicherort der QM-Dokumente**. „Festlegen“ oder „Ändern“ klappt an Ort und Stelle auf: Ordner wählen und den Pfad des QM-Ordners auf dem Praxisserver eintragen. Das ist Praxisleitung und QM-Beauftragten vorbehalten.
- Es folgen vier Zahlen: Dokumente im Handbuch, davon Standard, davon eigene der Praxis, und **„Prüfung fällig“**.
- Unter **„Im QM-Handbuch suchen“** durchsucht das Suchfeld das ganze Handbuch nach Titel, Art und Text, auch die Gesetze in Kapitel 18. Mehrere Wörter grenzen die Treffer ein.
- Darunter steht **„Wer arbeitet gerade?“** mit Ihrem Kürzel und der Marke (Abschnitt 1.3).
- Jede Kachel ist ein **Kapitel** (1 bis 18). Ein Klick zeigt die Dokumente des Kapitels; die Filter „Standard“, „Eigene“ und „Prüfung fällig“ grenzen ein.
- Ein gelber Hinweis nennt neue oder geänderte Dokumente, die Sie noch nicht als gelesen bestätigt haben.

3.2 Ein Dokument ansehen



Dokumentansicht: oben das Dokument, darunter Status und Schaltflächen, Gelesen-Übersicht, Prüfung und Verlauf

Ein Klick auf ein Dokument öffnet seine Seite mit zwei Kacheln.

- **Kachel „Dokument“**: „Dokument öffnen“ zeigt die Lesefassung; „Ordner des Originals“ zeigt, wo das Original liegt. Gedruckt wird aus dem geöffneten Dokument.
- **Kachel darunter**: Status des Dokuments und die Schaltflächen „Gelesen bestätigen“, „Dokument ändern“, „Prüfung durchführen“ und „Zurückziehen“.
- Darunter sehen Sie, wer das Dokument gelesen hat, wann es zuletzt geprüft wurde und den **Verlauf** aller Fassungen.

3.3 Gelesen bestätigen

Jede Person im Team bestätigt mit **„Gelesen bestätigen“**, dass sie die geltende Fassung kennt. Das Portal vermerkt das Kürzel. Wird eine neue Fassung freigegeben, beginnt „gelesen“ für alle neu.

3.4 Dokument ändern

> **Nur Praxisleitung und QM-Beauftragte/r:** Für alle anderen fehlt die Schaltfläche; dort steht „nur lesen“.

„Dokument ändern“ führt je nach Dokument auf den passenden Weg:

- **Datei im QM-Verzeichnis der Praxis**: Das Portal zeigt die Schritte. „Original zum Ändern öffnen“ legt eine Kopie des Originals auf den Schreibtisch und öffnet sie; das Original bleibt unverändert. Ändern, den eigenen Namen in die Änderungshistorie eintragen, speichern und die Datei unter demselben Namen in den **Eingangskorb** legen. Von dort wird sie als neue Fassung übernommen: Die Version zählt weiter, und die neue Lesefassung entsteht.
- **Dokument, das nur als PDF vorliegt, oder Dokument Dritter** (Leitlinie, Bedienungsanleitung): Das Portal nennt an derselben Stelle, wie es ersetzt wird.
- **Vorlage aus den Standarddokumenten**: Sie öffnet sich direkt zum Bearbeiten und wird mit „Als Dokument hinterlegen“ zum Dokument der Praxis.
- **Text, der im Portal geschrieben wurde**: Es öffnet sich das Fenster „Neue Fassung“; mit „Speichern und freigeben“ gilt die neue Fassung.

In jedem Fall gilt: Nach einer Änderung beginnt „gelesen“ für die neue Fassung neu.

3.5 Prüfung durchführen

Das Portal meldet ein Dokument zwei Jahre nach seiner letzten Fassung oder Prüfung als fällig, eine Leitlinie nach fünf Jahren. Es trägt dann die Marke „Prüfung fällig“.

1. Dokument öffnen und lesen.
2. **„Prüfung durchführen“** anklicken.
3. Ergebnis wählen: **„Geprüft: weiterhin gültig“** oder **„Geprüft: Änderung nötig“**. Eine Bemerkung ist freiwillig.
4. **„Prüfung bestätigen“**. Das Portal trägt Datum und Kürzel ein; die Frist beginnt neu.

Bei „Änderung nötig“ legt das Portal eine Aufgabe „Dokument überarbeiten“ an (Kapitel 6), und das Dokument trägt die Marke „Änderung nötig“, bis eine neue Fassung freigegeben ist.

3.6 Zurückziehen

Mit **„Zurückziehen“** erklären Praxisleitung oder QM-Beauftragte ein Dokument für nicht mehr gültig, zum Beispiel weil ein anderes es ersetzt. Es verschwindet aus dem Kapitel. Gelöscht wird nichts: Mit dem Haken „zurückgezogene zeigen“ finden Sie es wieder und können es „wieder gültig machen“.

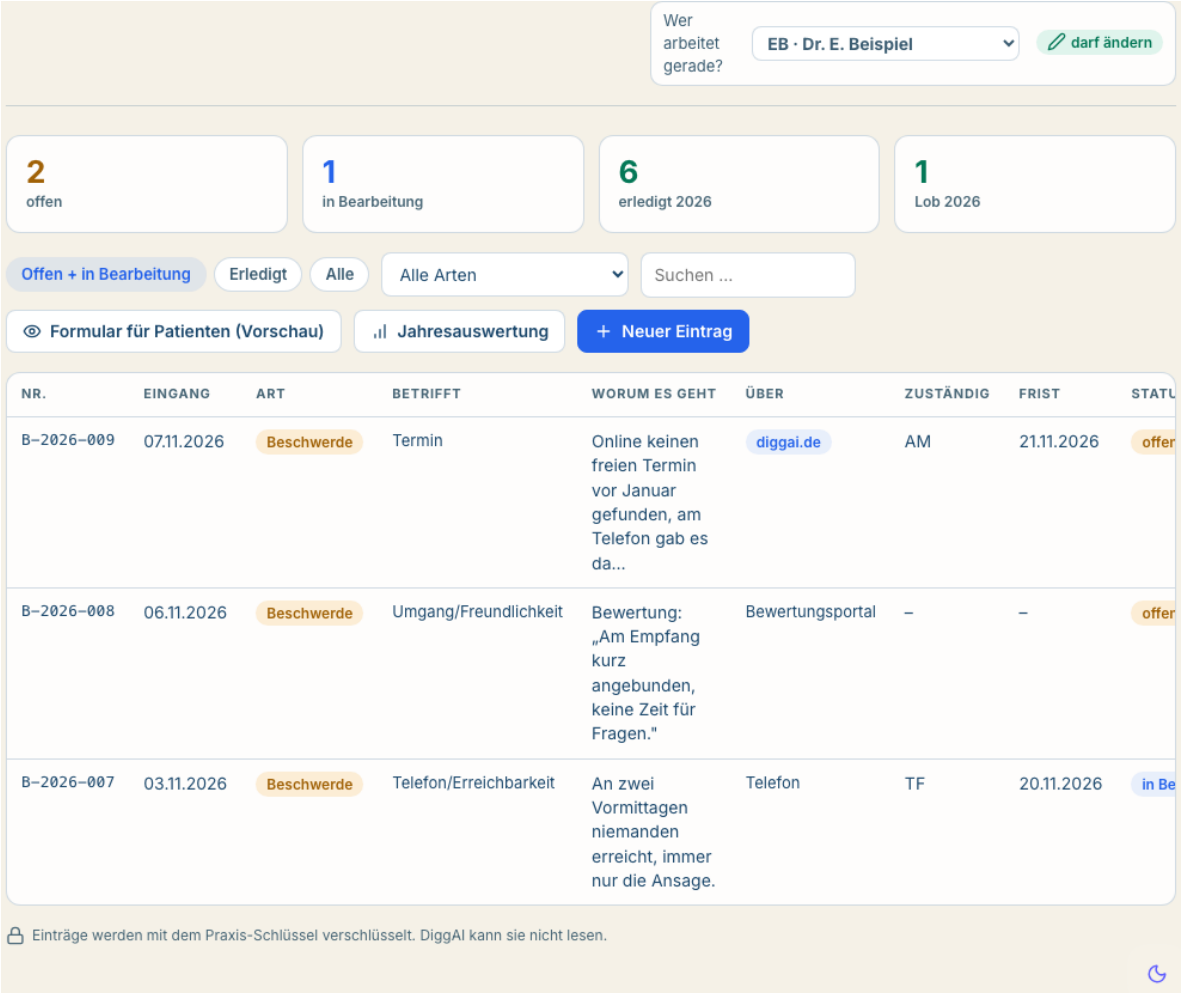
3.7 Ein neues Dokument anlegen

„Dokument hinzufügen“ (in der Übersicht) oder „Dokument in Kapitel …“ (im Kapitel): Titel, Kapitel, Art und Version angeben, den Text schreiben oder eine Datei anhängen, dann „Speichern und freigeben“. Auch das ist Praxisleitung und QM-Beauftragten vorbehalten.

3.8 Kapitel 18: Gesetze und Vorschriften

Kapitel 18 führt die Gesetze und Vorschriften, die eine Praxis braucht, nach Gruppen geordnet. Ein Klick öffnet die aktuelle Fassung beim Herausgeber in einem neuen Fenster; dafür braucht es eine Internetverbindung. Kopien liegen bewusst nicht im Handbuch, weil sie veralten.

4 Beschwerdebuch



Beschwerdebuch: alle Rückmeldungen mit Zuständigkeit, Frist und Status

Ins Beschwerdebuch gehört jede Rückmeldung: **Beschwerde, Lob, Verbesserungsvorschlag, Fehler und Beinahe-Fehler**, auch wenn sie nur mündlich kam. Eintragen darf jede Person im Team.

4.1 So läuft es

1. **„Neuer Eintrag“**: Art, Eingang (wann, über welchen Weg, von wem), was betroffen ist und die Schilderung eintragen. Die Sofortmaßnahme gleich festhalten.
2. **Zuständig** und **Erledigen bis** setzen. Eine weitere Maßnahme über **„Aufgabe vergeben“** als Aufgabe anlegen.
3. Erledigen und die **Rückmeldung an die Person** vermerken. Der Status „erledigt“ trägt Datum und Kürzel selbst ein.
4. Einmal im Jahr: die namenlose Auswertung erstellen (Abschnitt 4.2).

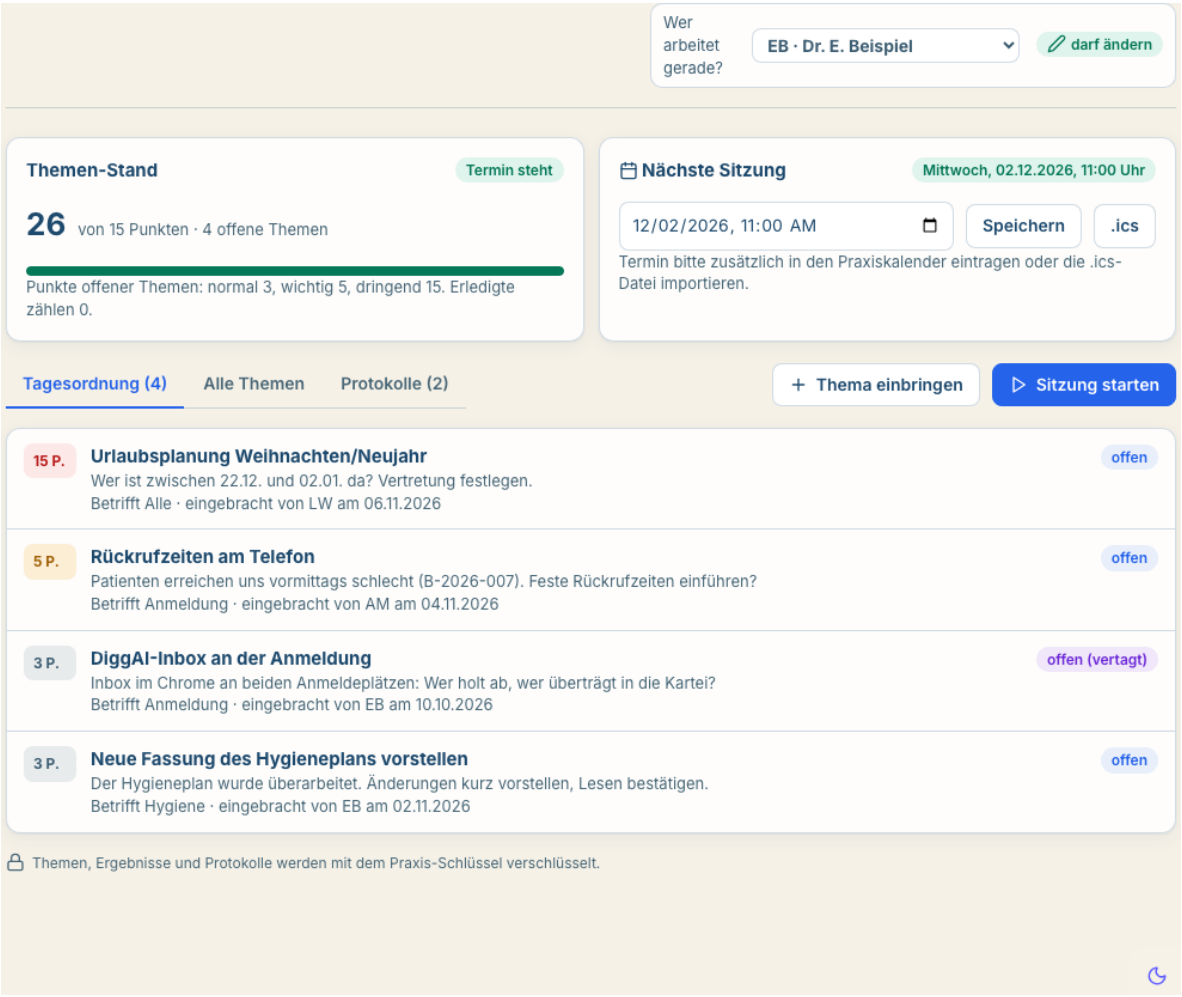
- Das Feld „Name / Kontakt“ erscheint nie in der Jahresauswertung.
- Einträge über der Frist nennt das Portal oben in der Liste.

- Jede Änderung steht im Verlauf des Eintrags.

4.2 Jahresauswertung

„Jahresauswertung“ zählt die Einträge eines Jahres nach Art, nach dem, was betroffen war, und nach Monat. Sie enthält keine Namen, keine Kontakte und keine Schilderungen. Mit **„In Kapitel 13 ablegen“** legen Praxisleitung oder QM-Beauftragte sie als Dokument im QM-Handbuch ab; so kann sie in der Teamsitzung vorgestellt werden.

5 Teamsitzung



Teamsitzung: Themen-Stand, nächste Sitzung und die offenen Themen

5.1 Themen sammeln

Jede Person kann jederzeit ein Thema einbringen: **„Thema einbringen“**, dann Titel, „Worum geht es?“, wen es betrifft und die Priorität angeben. Jedes offene Thema bringt Punkte: normal 3, wichtig 5, dringend 15. Der **Themen-Stand** zeigt die Summe. Ab 15 Punkten ist es Zeit für eine Sitzung; die Schwelle lässt sich in den QM-Einstellungen ändern.

5.2 Termin

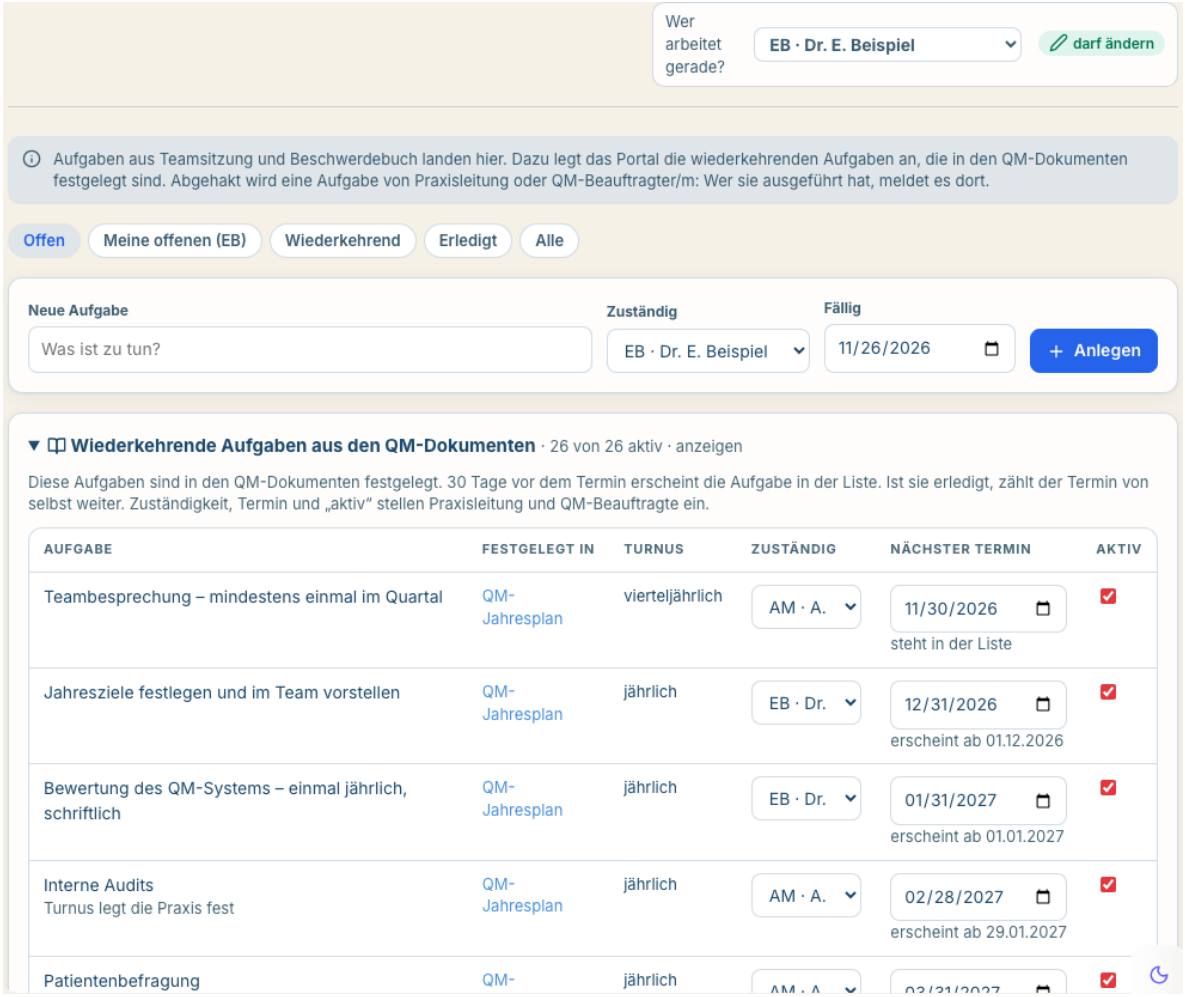
Unter **„Nächste Sitzung“** tragen Sie den Termin ein und speichern ihn. Mit „.ics“ lässt er sich in einen Kalender übernehmen.

5.3 Die Sitzung

1. Die Protokollführung startet die Sitzung und hakt die **Anwesenden** ab.
2. Die Themen werden nach Priorität besprochen. Zu jedem Thema das **Ergebnis** bzw. die Beschlüsse eintragen oder das Thema **vertagen**.
3. Zu einem Thema **Aufgaben** vergeben: was zu tun ist, wer zuständig ist, bis wann.
4. **„Sitzung abschließen und Protokoll ablegen“**: Themen mit Ergebnis sind erledigt, die Aufgaben stehen in der Aufgabenliste, und das Protokoll liegt in Kapitel 15 des QM-Handbuchs.

Alle im Team bestätigen danach im QM-Handbuch, dass sie das Protokoll gelesen haben, auch wer nicht dabei war.

6 Aufgaben: wie sie entstehen und wer sie bearbeitet



Aufgabenliste mit den wiederkehrenden Aufgaben aus den QM-Dokumenten

6.1 Wie Aufgaben entstehen

Aufgaben muss niemand aus dem Gedächtnis nachtragen. Sie entstehen dort, wo der Anlass ist, und stehen dann alle in einer Liste.

Woher	Wie die Aufgabe entsteht	In der Liste steht als Herkunft
Teamsitzung	In der laufenden Sitzung wird zu einem Thema eine Aufgabe vergeben. Sie entsteht beim	das Thema

Woher	Wie die Aufgabe entsteht	In der Liste steht als Herkunft
	Abschließen der Sitzung.	
Beschwerdebuch	Im Eintrag mit „Aufgabe vergeben“.	die Nummer des Eintrags
QM-Dokumente (wiederkehrend)	Das Portal legt sie selbst an: 30 Tage vor dem Termin, der im QM-Dokument festgelegt ist (zum Beispiel im QM-Jahresplan).	das Dokument und der Turnus
Prüfung eines Dokuments	Bei „Geprüft: Änderung nötig“ entsteht die Aufgabe „Dokument überarbeiten“.	das Dokument, „Prüfung“
Direkt	In der Aufgabenliste unter „Neue Aufgabe“: was zu tun ist, zuständig, fällig, „Anlegen“.	„direkt angelegt“

6.2 Wiederkehrende Aufgaben

Was die QM-Dokumente der Praxis als wiederkehrend festlegen, steht in der Karte **„Wiederkehrende Aufgaben aus den QM-Dokumenten“**: die Aufgabe, das Dokument, in dem sie festgelegt ist, der Turnus, wer zuständig ist und der nächste Termin.

- 30 Tage vor dem Termin erscheint die Aufgabe in der Liste. Die Zahl der Tage lässt sich in den QM-Einstellungen ändern.
- Ist die Aufgabe erledigt, zählt der Termin von selbst weiter: Die nächste erscheint wieder rechtzeitig.
- Zuständigkeit, nächsten Termin und „aktiv“ stellen nur Praxisleitung und QM-Beauftragte ein.
- Im Dokument selbst steht, welche wiederkehrenden Aufgaben aus ihm stammen.

6.3 Die Aufgabenliste

- Filter: **Offen**, **Meine offenen**, **Wiederkehrend**, **Erledigt**, **Alle**.
- Überfällige Aufgaben sind rot markiert; die Zahl an „Aufgaben“ in der Seitenleiste wird dann ebenfalls rot.
- Die Spalte „Herkunft“ führt mit einem Klick zum Thema, zum Eintrag im Beschwerdebuch oder zum Dokument.
- Erledigt wird eine Aufgabe mit dem Haken vor der Zeile. Den Haken setzen nur Praxisleitung und QM-Beauftragte/r; das Portal vermerkt Datum und Kürzel.

6.4 Wer die Aufgaben bearbeitet

So ist es geregelt: Die Aufgabenliste führen die **QM-Beauftragte und die Praxisleitung**. Sie legen Zuständigkeit und Termin fest, verfolgen die Erledigung und haken die Aufgabe ab. Wer eine Aufgabe ausgeführt hat, meldet das der QM-Beauftragten oder der Praxisleitung.

Eine Aufgabe anlegen kann jede Person im Team. Abhaken, den Haken zurücknehmen und die wiederkehrenden Aufgaben einstellen können nur Praxisleitung und QM-Beauftragte/r; für alle anderen ist der Haken gesperrt.

7 Verwaltung

7.1 Textbausteine

Wiederkehrende Antworten legen Sie einmal als Textbaustein an („Neuer Textbaustein“) und fügen sie beim Beantworten einer Anfrage ein. Ein Baustein kann „Als Standard“ gesetzt werden. Nur Ihre Praxis sieht die Textbausteine.

7.2 Datenexport

- **„Speicherort für Exporte festlegen“**: der Ordner, in dem das Portal GDT-Datei und PDF für das Praxisprogramm ablegt. Das Portal legt darin selbst die Unterordner „gdt“ und „pdf“ an. Wählen Sie deshalb den **übergeordneten** Ordner. Ohne Ordner landen die Dateien im Download-Ordner des Browsers.
- **„Zentrales Praxis-Archiv für erledigte Anfragen“**: ein gemeinsamer Ordner, üblicherweise auf dem Praxisserver. Steht eine Anfrage auf „erledigt“, legt der Arbeitsplatz dort eine Kopie ab; die anderen Arbeitsplätze zeigen sie dann ebenfalls unter „Erledigt“.

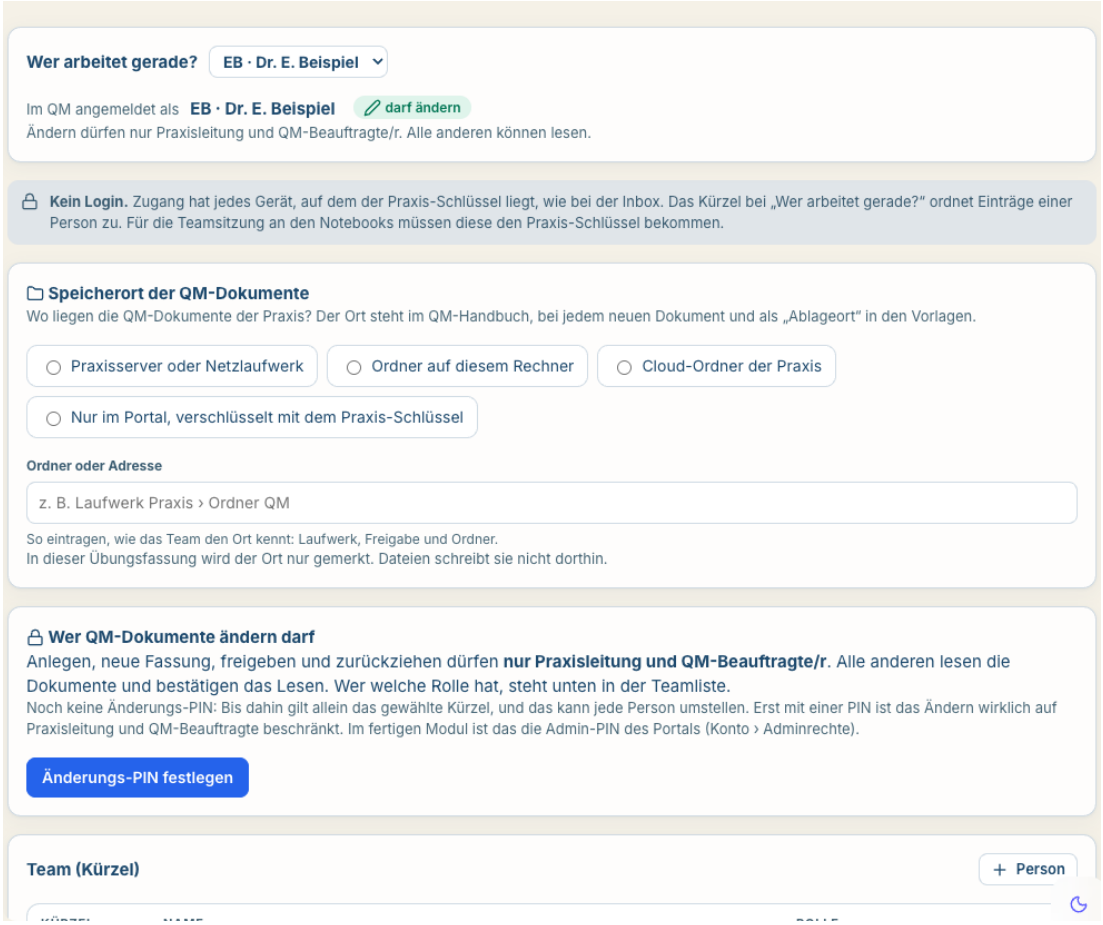
7.3 SMS-Handy

SMS-Antworten gehen nicht über DiggAI, sondern über ein Handy Ihrer Praxis. Es wird einmal angebunden: QR-Code scannen, dort den Praxis-Schlüssel einsetzen, fertig. SMS können nur gesendet, nicht empfangen werden; jede SMS enthält den Hinweis darauf.

7.4 Konto

- **Adminrechte (Admin-PIN)**: Die PIN schützt den Mehrplatz-Schalter, das Anmelden und Entfernen von Arbeitsplätzen und den Rechnungsbereich. Sie gilt für die ganze Praxis; die Freischaltung gilt nur auf diesem Gerät und endet nach 15 Minuten oder mit „Sperren“. Ohne PIN kann jeder mit dem Praxis-Schlüssel diese Einstellungen ändern.
- **Mehrere Arbeitsplätze**: Mehrplatz-Betrieb einschalten und die registrierten Arbeitsplätze verwalten. Als Name bitte die Funktion verwenden (zum Beispiel „Anmeldung 1“), keinen Personennamen.
- **Praxisdaten aktualisieren**: Name, Postleitzahl, Fachgruppe, Logo, Sprachen und die Namen der Ärztinnen und Ärzte. Zur Sicherheit wird die BSNR erneut abgefragt.
- **Rechnungen** ansehen und herunterladen.
- **Nachricht an DiggAI**: für Fragen und Störungen. Bitte keine Patientendaten eintragen.
- **Ihr Link für Patienten**: Link und QR-Code für Internetseite, Aushang und Terminzettel.

7.5 QM-Einstellungen



QM-Einstellungen: Speicherort der QM-Dokumente, Änderungsrechte und Team

- **Speicherort der QM-Dokumente**: Art (Praxisserver oder Netzlaufwerk, Ordner auf diesem Rechner, Cloud-Ordner der Praxis, nur im Portal) und Ordner oder Adresse. Der Ort steht danach im QM-Handbuch, bei jedem neuen Dokument und als Ablageort in den Vorlagen. Der Pfad lässt sich auch direkt im QM-Handbuch über „Ändern" eintragen (Abschnitt 3.1).
- **Wer QM-Dokumente ändern darf**: nur Praxisleitung und QM-Beauftragte/r. Hier legen sie die **Änderungs-PIN** fest. Ohne PIN gilt allein das gewählte Kürzel.
- **Team (Kürzel)**: Kürzel, Name und Rolle jeder Person. Mindestens eine Person muss Praxisleitung oder QM-Beauftragte/r sein.
- **Teamsitzung und Aufgaben**: Punkte je Priorität, ab wie vielen Punkten ein Termin fällig ist, die Frist für Aufgaben und die Zahl der Tage, die wiederkehrende Aufgaben vor dem Termin erscheinen.
- **Beschwerdebuch**: ob Patienten Lob, Kritik und Vorschläge über diggai.de schicken können (Vorschlag, noch nicht entschieden).

Alle QM-Einstellungen können nur Praxisleitung und QM-Beauftragte ändern.

8 Wer darf was?

Tätigkeit	Team	QM-Beauftragte/r	Praxisleitung
Anfragen abholen, übernehmen, beantworten, erledigen	ja	ja	ja
QM-Dokumente lesen, Lesen bestätigen	ja	ja	ja

Tätigkeit	Team	QM-Beauftragte/r	Praxisleitung
QM-Dokumente ändern, neu anlegen, zurückziehen	nein	ja	ja
Prüfung eines Dokuments durchführen und bestätigen	nein	ja	ja
Eintrag ins Beschwerdebuch, Thema für die Teamsitzung, Aufgabe anlegen	ja	ja	ja
Jahresauswertung in Kapitel 13 ablegen	nein	ja	ja
Aufgaben abhaken, Zuständigkeit und Termine führen	nein, meldet die Erledigung	ja	ja
Wiederkehrende Aufgaben einstellen	nein	ja	ja
QM-Einstellungen, Team und Rollen, Änderungs-PIN	nein	ja	ja
Konto: Arbeitsplätze, Mehrplatz, Rechnungen	nur mit Admin-PIN	nur mit Admin-PIN	nur mit Admin-PIN

9 Wenn etwas nicht geht

Die häufigsten Fälle und was hilft:

Was Sie sehen	Woran es liegt und was hilft
Eine Anfrage fehlt im Posteingang	Vermutlich hat ein anderer Arbeitsplatz sie abgeholt. Dort nachsehen; erledigte Anfragen erscheinen über das zentrale Praxis-Archiv auch hier.
„In PVS übernehmen“ endet „ohne Rückmeldung“	Im Praxisprogramm nachsehen, ob der Eintrag da ist. Prüfen, ob an diesem Arbeitsplatz der Connector läuft und der Speicherort für Exporte festgelegt ist.
Exporte landen im Download-Ordner	Der Browser kann keinen Ordner festlegen oder es ist keiner gewählt. Chrome oder Edge verwenden und unter „Datenexport“ den Ordner wählen.
„Dokument ändern“ oder „Prüfung durchführen“ fehlt	Oben rechts steht „nur lesen“: Ihr Kürzel hat nicht die Rolle Praxisleitung oder QM-Beauftragte/r. Steht dort „Entsperren“, die Änderungs-PIN eingeben.
Der Haken an einer Aufgabe lässt sich nicht setzen	Aufgaben haken Praxisleitung und QM-Beauftragte/r ab. Bitte dort melden, dass die Aufgabe erledigt ist.
Ein Dokument öffnet sich nicht	Dokumente, die auf dem Praxisserver liegen, öffnen sich nur im Praxisnetz oder über VPN und nur an Rechnern, die dafür eingerichtet sind.
Ein Gesetz in Kapitel 18 öffnet sich nicht	Dafür braucht es eine Internetverbindung.
Der Schlüssel ist weg oder das Gerät verloren	Aus der Sicherung des Geräts wiederherstellen oder den Schlüssel neu einsetzen. Ohne Sicherung lassen sich noch nicht abgeholte Anfragen nicht mehr öffnen. Über „Nachricht an DiggAI“ melden.