

Autor
Anwender
Status
Aktuell
Kategorie
Anwenderbericht

Was will ich und was brauche ich?

Installation einer neuen Praxismanagement-Software: Ein Erfahrungsbericht

Dr. Jörn Keßler

Wie in allen Unternehmen, ist auch in Zahnarztpraxen die Software, mit der das gesamte Team arbeitet, mittlerweile zu einem wesentlichen Faktor des Managements geworden. Um so wichtiger ist es, dass sich das eingesetzte Programm in die Praxisabläufe integrieren lässt und zu deren Optimierung beiträgt. Dr. Jörn Keßler führte zum 1. Juli 2006 in seiner Praxis eine neue Praxismanagement-Software ein. Im Folgenden beschreibt er den Prozess von der Entscheidung für eine neue Software, ihre Auswahl und Installation sowie die Arbeit damit.

Vor rund drei Jahren stand für mich fest, dass die Zeit gekommen ist, in eine neue Praxis-Software zu investieren. Unser damaliges Programm, mit dem wir seit 1987 arbeiteten, entsprach nicht mehr unseren Anforderungen. Eine Analyse der Produkte am Markt verdeutlichte, dass andere Hersteller in der Entwicklung ihrer Programme schon wesentlich fortgeschrittener waren. Ein weiteres Manko war die schlechte Betreuung durch die Service-Hotline. Vor allem nach Updates benötigten wir die Hotline häufig aufgrund Programmunzulänglichkeiten. Ständig hatten meine fünf Mitarbeiterinnen und ich eine andere Ansprechpartnerin am Telefon, die dann eigentlich nicht weiterhelfen konnte. Das Resultat war, dass wir unser Anliegen immer wieder erneut erklären mussten, ohne wirklich Hilfe zu erhalten. Das kostete Zeit und Nerven und brachte wenige Ergebnisse für uns.

Das Auswahlverfahren

Mit dem Ziel, eine geeignete Lösung für meine Praxis zu finden, machte ich mich auf die Suche nach einer Praxis-Management-Software – ein Prozess, der nahezu zwei Jahre in Anspruch nahm. Ich erstellte ein

Lastenheft, in dem ich minutiös vermerkte, welche Anforderungen wir haben und welche Funktionen die Software dementsprechend erfüllen soll. Nach einigen Recherchen, auch im Kollegenkreis, habe ich mir vier Programme angesehen, von denen ich mir eine Demoversion installierte. Mit zweien davon befasste ich mich nach Vorauswahl intensiver. Die Software, für die ich mich letztendlich entschied, zählte übrigens nicht dazu. Damals hörte ich von Kollegen, dass sie sehr hochpreisig sei, deshalb habe ich diese Variante zunächst überhaupt nicht in Erwägung gezogen.

Nach der Vorauswahl blieben noch zwei Programme, die wir in die engere Wahl nahmen, übrig. Nach eingehender Beschäftigung mit den Demoversionen besuchten wir Vorführungsveranstaltungen und ließen uns das Programm zuletzt von den jeweiligen Außendienstmitarbeitern in unserer Praxis zeigen. Danach konnten wir uns ein ganz gutes Bild der Software machen. Ich analysierte mit meinem Lastenheft die Programme bei den Vorführungen und prüfte, inwieweit sich damit meine Vorstellungen und Anforderungen umsetzen lassen. Es zeigte sich sehr schnell, ob das Programm das leisten kann, was ich später von ihm verlangen würde.

Eine wichtige Grundvoraussetzung war für mich, dass das künftige Programm sich für eine karteilose Praxisführung eignet, auch die Umsetzung unseres Qualitätsmanagementsystems sollte problemlos funktionieren. Digitale Karteikarten sollten übersichtlich gestaltet sein und möglichst Raum für individuelle Anmerkungen und Einträge bieten, wie es bei der physischen Karte ja auch der Fall ist. Beide Programme, die ich geprüft habe, konnten diese Bedingungen nicht zufriedenstellend erfüllen. Die Möglichkeit individuelle Anpassung vorzunehmen, war nach meinen Vorstellungen auch nicht ausreichend. Mit den Erfahrungen, die ich jetzt habe, denke ich, dass es sich auf

jeden Fall lohnt, sich Zeit zu nehmen, um sich mit DemoverSIONen auseinander zu setzen. Diese sollte außer bezüglich der Laufzeit und/oder der Patientenanzahl nicht begrenzt sein. Meist lässt sich damit bereits herausfinden, ob das Programm sich für den eigenen Praxisalltag eignet. Zu schnell täuscht man sich aufgrund einer „gelungenen“ Vorführung – testen lohnt sich. Sicherlich ist auch das Gespräch mit kompetenten dritten Personen sehr hilfreich bei der Entscheidungsfindung.

Die Entscheidung

Nach zahlreichen weiteren Recherchen im Internet und vielen Diskussionen in verschiedenen zahnarztspezifischen Foren entschied ich mich dazu, doch die Software Charly XL (Solutio GmbH, Holzgerlingen) anzusehen. Charly gilt zwar unter Zahnärzten als „der Mercedes“ unter den Software-Programmen und als entsprechend kostspielig, aber zahlreiche Module, wie zum Beispiel PA, FAL, Implantatbereich sind bereits integriert und müssen nicht wie bei vielen anderen Programmen zusätzlich erworben werden. In meiner Praxis wird heute an zehn Rechnern gearbeitet. Hätte ich in alle Module investiert, über deren Funktion ich gern verfügen wollte, wäre der Preis für ein Produkt mit einer günstigeren Basisversion genauso hoch oder noch höher ausgefallen als für das vermeintlich „teurere“ Software-Paket. Nachdem ich mit einer Demo-Version von Charly XL vieles testen konnte, und in einem ausführlichen Beratungsgespräch zufriedenstellende Antworten auf meine Fragen und Wünsche erhielt, entschied ich mich im Februar 2006 für die Investition in diese Software.

Die Installation

Mit der Umstellung auf eine karteilose Praxisführung erweiterten wir gleich die Anzahl der PC-Arbeitsplätze. Damit war auch die Anschaffung eines separaten Servers für unsere Praxis verbunden. Während der Faschingstage wurde Charly XL installiert. Im Vorfeld der „Stammdateneinrichtung“ erhielten

wir von Solutio Checklisten. Dazu zählten u. a. die Daten der Praxismitarbeiter, Arbeitszeiten, Logo, Bankverbindung, die Adresse unseres Zahntechnikers, Terminarten/Terminzuordnung, wer bekommt Terminspalten, Leistungskomplexe, individuelle Textvorlagen zur Dokumentation der Behandlungen, unser Anamnesebogen, usw., usw. Damit konnte sich unsere Praxis gezielt auf die Einrichtung der Software vorbereiten. Mitte März 2006 richtete eine Mitarbeiterin von Solutio bei uns die Stammdaten ein und individuelle Anpassungen konnten wir bereits nach unseren Vorgaben umsetzen. Die Stammdaten wurden im Beisein des ganzen Praxisteam erstellt, damit hatten wir schon einen guten Einblick in das Programm und seine Vielfältigkeit. Die Zeit bis zur Grundlagenschulung des Praxisteam im Juni 2006 im Schulungszentrum nutzten wir, um das Programm kennen zu lernen. Alle Fragen, die sich dabei ergaben, hielten wir fest und arbeiteten sie während der umfassenden Schulung ab. Die gesamte Vorbereitung war effektiv und der erfolgreichen Einführung des neuen Programms stand nichts mehr im Wege. Am 1. Juli 2006 starteten wir.

Befürchtungen der Mitarbeiter lösten sich in Luft auf

Anfangs waren nicht alle meine Mitarbeiterinnen begeistert als ich ihnen mitteilte, dass eine neue Software in unseren Praxisalltag eingebunden wird. Skeptisch betrachtet wurde vor allem die Digitalisierung der Praxis. Die Befürchtungen waren vor allem, dass wichtige Einträge vergessen oder bei der Abrechnung Fehler gemacht werden. Eine Mitarbeiterin sagte sogar in der Anfangszeit zu mir: „Wenn Sie die Software zurück geben, verzichte ich auf drei Monatsgehälter!“ Aber bereits nach der ersten Schulung war die Stimmung im Team wieder entspannter. Mit der Schulung war eine geeignete Basis für den Start mit Charly geschaffen. Inzwischen hat sich gezeigt, dass die Sorgen völlig unbegründet waren. Jede Mitarbeiterin loggt sich heute problemlos mit ihren Zugangsdaten an ihrem Rechner ein. Eingaben, Briefe, Löschungen usw.

sind somit nachvollziehbar und die Zugriffsrechte geregelt. Eine große Arbeitserleichterung brachte die Nachrichten- und Notizfunktion des Programms in unseren Praxisalltag, damit haben wir jetzt ein perfektes internes Kommunikationssystem.

Digitalisierung von Karteikarten

Das aufwendigste Teilprojekt im Zuge der Einführung der neuen Software war die Digitalisierung der Karteikarten. Eine Datenübernahme aus dem alten Programm erfolgte bewusst nicht. Das war eine gute Gelegenheit, die Datensammlung von 18 Jahren von „Karteileichen“ zu befreien. Zurzeit übertragen wir nach einer genauen Arbeitsanweisung und entsprechenden Checklisten wichtige Patientendaten, die noch nicht digital angelegt waren, z. B. Zahnersatzpass, Wurzelfüllungen, usw. Mit der individuellen Gestaltungsmöglichkeit des Programms konnten wir uns mit den „extra Patientenseiten“ viele Bereiche, so wie es für unsere Praxis sinnvoll ist, anlegen. Momentan sind bei uns die physischen Karteikarten noch in Gebrauch. Sobald die Karteikarten nach unseren Vorgaben in Charly übertragen sind, werden sie aussortiert. Kommt ein neuer Patient in die Praxis, wird er selbstverständlich direkt digital erfasst. Ich gehe davon aus, dass die Digitalisierung der Karteikarten Ende dieses Jahres abgeschlossen ist.

In der Software lässt sich der Karteireiter „Patient“ so ausfüllen, dass alle relevanten Daten für mich auf einen Blick ersichtlich sind. Wir haben unseren erweiterten Anamnesebogen in das Programm integriert und so kann ich sofort am Monitor das Hauptanliegen und die entsprechenden Beratungswünsche des Patienten erkennen. Dem Patienten können wir damit auch zeigen, welche Leistungen wir ihm bieten. Zusätzlich nutzen wir diesen Karteireiter für viele Informationen wie beispielsweise die sogenannten „weichen Faktoren“. Wir tragen dort die Hobbys oder die letzte Urlaubsreise des Patienten ein und sogar Verwandtschaften mit anderen Patienten. Mit diesen Informationen finde ich immer einen guten

Einstieg für ein persönliches Gespräch. Auch Patientenempfehlungen lassen sich einfach hinterlegen. Für jeden Patienten gibt es außerdem die Möglichkeit individuelle Notizen, die an Themen oder Termine erinnern, zu hinterlegen.

Die Planung der Behandlung ist sehr übersichtlich gelöst, jeder Leistungsgruppe ist eine bestimmte Farbe zugeordnet. Die erfolgten Behandlungsschritte lassen sich lückenlos dokumentieren und die passenden Gebührenscheine einzelnen Leistungskomplexen zuordnen. Zusätzlich können wir eigen erstellte Formen von Textbausteinen verwenden. Sehr praktisch hat sich auch die Suchfunktion in Charly erwiesen: durch die Eingabe eines Stichwortes, kann ich schnell einen Patienten mit bestimmten Kriterien finden. Über Extraseiten, die individuell angelegt werden können, lassen sich die Suchkriterien nach eigenem Gusto einrichten.

Eine weitere Arbeitserleichterung ist, dass sämtlicher Schriftverkehr, der dem Patienten zugeordnet ist, über eine patientenbezogene Ablage direkt abgerufen werden kann – Laborrechnungen, Liquidationen, Briefe, usw. Externe Schreiben können eingescannt werden und lassen sich ebenfalls bei den betreffenden Patienten hinterlegen.

Integration weiterer digitaler Daten

Weitere digitale Komponenten, mit denen wir in unserer Praxis arbeiten, haben wir bereits erfolgreich in die neue Software integriert. Über die Schnittstelle zu Kodak Dental Imaging lassen sich digitale Röntgenaufnahmen und Bilder, die mit der intraoralen und/oder digitalen Kamera angefertigt wurden, per Mausclick aus dem Programm anzeigen. Der Vorteil dieser Vernetzung: Alle den Patienten betreffenden Daten sind sehr übersichtlich hinterlegt und von allen Rechnern aus abrufbar. Charly XL lässt sich auch sehr gut für unser Qualitätsmanagement nutzen, so hat sich die Dokumentation der Sterilgutverwaltung

nach den RKI-Richtlinien zur Praxishygiene als effektiv erwiesen. In unserer Praxis haben wir bereits ein zertifiziertes QM-System eingeführt, die Abläufe werden wir in diesem Jahr noch komplett in Charly einbinden.

Seit die neue Software installiert ist, arbeite ich selbst viel mehr am PC. Neben den Möglichkeiten, die Charly XL zur Kommunikation mit den Patienten bietet, enthält die Software auch wichtige betriebswirtschaftliche Features. Besonders interessant für mich als Praxisinhaber ist das MIS-Modul (Management-Informationssystem), mit dem ich nicht nur genau abfragen kann, welche Leistungen in meiner Praxis bei welchen Terminen erbracht wurden, sondern z. B. auch, wie viel Zeit ich dazu aufwandte und welcher Stundensatz sich daraus ergibt. Es lassen sich so die wichtigen betriebswirtschaftlichen Daten der Praxis ermitteln und man behält die wirtschaftliche Situation im Blick.

Fazit

Nach einem guten halben Jahr haben wir noch nicht alle Möglichkeiten, die uns das Programm bietet, ausgeschöpft. Was ich ebenfalls sehr positiv an unserer neuen Software finde ist, dass in der jährlichen Gebühr für die Softwarepflege neben den üblichen Updates auch alle Programmiererweiterungen enthalten sind. Man sollte sich also bei der Anschaffung einer Praxis-Software vorher genau überlegen: Was will ich und was brauche ich? Letztendlich ergeben sich daraus die Gesamtkosten für das Programm. Unter dem Strich kann das doch mal ganz anders aussehen zunächst angenommen. Nicht ganz unerheblich ist auch der Service der angebotenen Hotline. Wir haben durchweg positive Erfahrungen mit der Hotline von Solutio. Die Erreichbarkeit ist schon ab 7.30 Uhr morgens sichergestellt. Außerdem habe ich dort immer einen festen Kreis an Ansprechpartnern. Auf Wunsch kann ich dort die Mitarbeiterin sprechen, mit der ich bereits ein bestimmtes Problem angesprochen habe. Wird mir ein Rückruf oder eine weitere

Problemlösung zugesagt, erfolgt dies auch in Kürze. Mein Fazit nach dieser Software-Umstellung lautet: Das war eine gute Entscheidung, ohne Lehrgeld zu zahlen.

Die Investition hat sich gelohnt. Ich würde es jederzeit wieder machen! Es mag vielleicht günstigere Produkte geben, aber ob diese dann preiswerter sind muss jeder für sich entscheiden. Bis zu einem Jahr intensiver Arbeit muss einkalkuliert werden, und selbst dann ist möglicherweise der gesamte Prozess noch nicht abgeschlossen, weil sich immer neue Möglichkeiten der Nutzung ergeben. Auch an System-Schulungen werden wir mit unserem Praxisteam weiter teilnehmen. Als besonders effektiv haben sich für uns ein- oder zweitägige Schulungen in der Praxis erwiesen. Die Kosten sind vergleichbar mit denen eines auswärtigen Seminarbesuchs mit Übernachtung. Als sehr vorteilhaft während der Schulungen in der Praxis zeigte sich, dass das gesamte Team einbezogen ist und die Umsetzungen direkt bei uns im Programm erfolgen können. Es ist keine Nacharbeit nötig.

In diesem Sinne: Nur Mut und viel Erfolg. ■

Dr. med. dent.
Jörn Keßler
Nalbach, Deutschland

■ Studium der Zahnmedizin in Homburg ■ Assistenzarzt und Promotion an der Klinik für Zahnärztliche Prothetik und Werkstoffkunde, Universitätsklinikum des Saarlandes, Homburg ■ eigene Praxis in Nalbach, Kreis Saarlouis, mit den Schwerpunkten Ganzheitliche Zahnmedizin, Prophylaxe und Parodontologie ■ Qualifiziertes Mitglied der GZM

Kontakt:
PraxisDrJoernKessler@arcor.de
www.drjoernkessler.de

