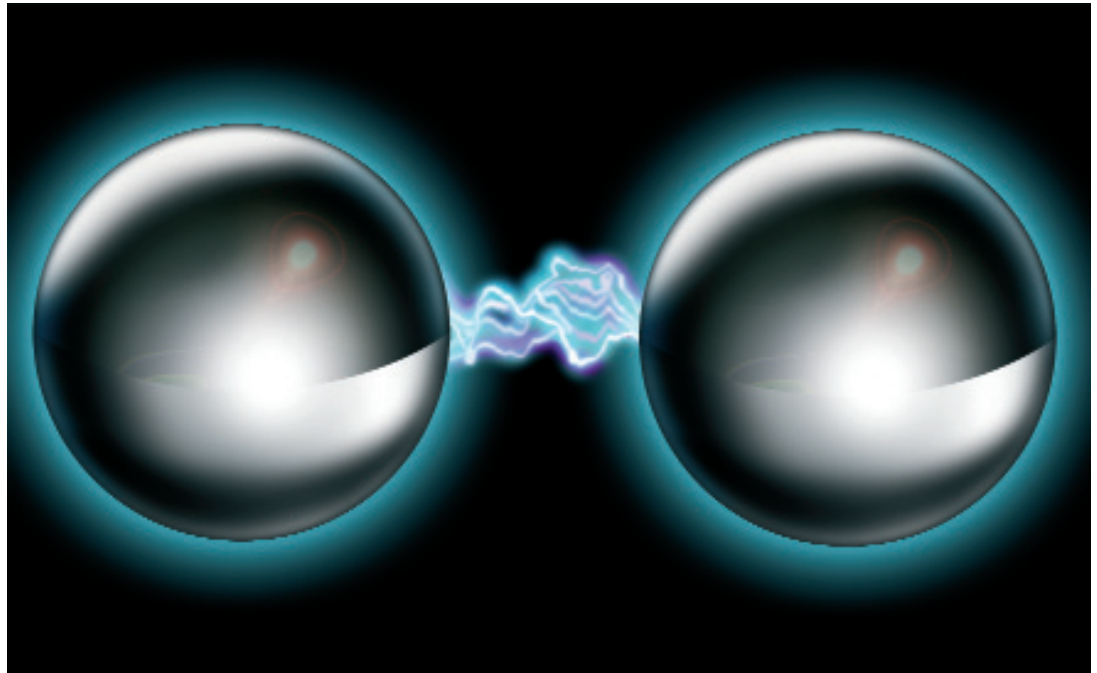


4
6
8
10
12
14
16
18
20
22
24
26
28
30
32
34
36
38
40
42
44
46
48
50
52
54
56
58
60
62
64
66
68
70
72
74
76
78
80
82
84
86
88
90
92
94
96
98
100
102
104
106
108
110
112
114
116
118
120
122
124
126
128
130



Meinardus

Komplexer Systemwechsel

Die Umstellung auf eine neue Praxissoftware gilt es, gründlich vorzubereiten. Gerade bei einer Praxisübernahme steht häufig die Entscheidung an, ob die Arbeit mit dem bereits vorhandenen System weiter gehen kann oder ob eine Umstellung Vorteile mit sich bringt und die Ausrichtung der Praxis auf die Zukunft unterstützt. Welche Überlegungen vor dem Wechsel anzustellen sind, welche Kriterien die Auswahl des neuen Systems beeinflussen und welche Schritte schließlich zur Umstellung nötig sind, beschreibt Jörg Rath.

Der Wechsel von einer Praxissoftware zur anderen ist nicht ganz einfach. Verschiedene Faktoren spielen eine mehr oder weniger große Rolle: mangelhafter Support, wenig Innovationen bzw. Neuerungen in den Updates oder gar Funktionsmängel beeinflussen die Überlegungen. Abgesehen von den Kosten für das neue Softwarepaket, entsteht Aufwand: Nicht nur der Praxisinhaber, sondern auch die Mitarbeiter müssen die Bedienung der neuen Software erlernen, damit sie vom Regen nicht in die Traufe kommen.

Sollte ein Softwarewechsel anstehen, so ist es wichtig, sich einen Überblick über den breiten Anbietermarkt zu verschaffen, und zu klären, welche Software für die Praxis am sinnvollsten erscheint. Anwenderberichte können hier eine Entscheidungshilfe bieten.

Was muss die Software können?

Die Kernfrage, die sich jeder Praxisinhaber stellen sollte, ist: Welche Ansprüche habe ich an meine neue Praxissoftware? Aufgrund der technischen Möglichkeiten steigen natürlich auch die Wünsche und Ansprüche. Beispiele sind das Qualitätsmanagement oder die oft diskutierte Einführung der Gesundheitskarte, die nicht zuletzt einige Ergänzungen der Programme voraussetzt. Gerade der letzte Punkt wird die kleinen Anbieter überfordern, die sich aufgrund des Aufwands die Entwicklung und Lieferung dieser Programmkomponenten nicht leisten können. Diese und andere Punkte sind ein Grund, etablierte Anbieter in die engere Wahl zu nehmen. Eine gute Unterstützung ist, gemeinsam mit dem Praxisteam ein Anforderungsprofil zu erstellen, in



dem die Kriterien, Wünsche und Ansprüche an die neue Software klar definiert sind. Jeder Mitarbeiter ist von der Umstellung betroffen und hat seine ganz eigenen Wünsche, Ansprüche und Vorstellungen, die bei der Auswahl berücksichtigt werden sollten.

Module und Schnittstellen

Diese könnte beispielsweise das schon erwähnte Qualitätsmanagement sein, welches in ausgereifter Form zur Verfügung stehen sollte. Die Zeiten, in denen eine Zahnarztsoftware nur eine Abrechnungssoftware war, sind längst vorbei. Die elektronische Patientenakte beinhaltet mittlerweile neben den Adress- bzw. Stammdaten, Planungen und Befunden auch die Daten der modernen Patientenkommunikation wie E-Mail und Handynummer. Diese Daten werden heutzutage u. a. für den Recall verwendet. Ob nun im Programm integriert oder durch eine Schnittstelle gelöst, sollte die Integration von digitalen Röntgenbildern, intraoralen Aufnahmen oder ähnlichen Daten möglich sein. Auch ist ein Modul und/oder eine Schnittstelle zur Buchhaltung sinnvoll und notwendig.

Die Terminverwaltung ist das „A und O“ für eine gut organisierte und effizient arbeitende Praxis. Die Zeiten des handschriftlichen Terminplaners sind in einer digitalen Praxis vorbei; Papier, Notizzettel und Stifte gehören der Vergangenheit an. Die heutigen Terminplaner sind mittlerweile so „intelligent“, dass sie z. B. selbständig Vorschläge für Patientenbehandlungen, die über einen längeren Zeitraum erfolgen müssen, anbieten. Auch lassen die Terminplaner eine persönliche Konfiguration zu, womit die Vergabe von zu kurzen oder zu langen Terminen nahezu ausgeschlossen ist. Der Einsatz im Netzwerk ermöglicht den Zugriff und die Bedienung von jedem Arbeitsplatz aus – nicht nur von der Mitarbeiterin am Empfang sondern auch direkt vom Behandlungszimmer aus.

Unterstützung vom Anbieter

Die richtige Praxissoftware mit Ihren Modulen ist der eine wichtige Aspekt, der beim Kauf berücksichtigt werden muss. Der andere ist zweifelsohne der Hersteller, der dahinter steht. Dazu gehören nicht nur der Außendienst, der die Software vor-



Jörg Rath

ist geschäftsführender Gesellschafter der Baumgartner & Rath GmbH, Gesellschaft für Computer und Technik. Das Unternehmen sieht sich als EDV-Full-Service-Partner mit Spezialwissen in Medizin- und Dentaltechnik.
Kontakt: www.baumgartner-rath.de

stellt und Fragen beantwortet, sondern auch die Programmierer und die Hotline, die der Praxis bei Problemen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Gerade bei und nach der Umstellung treten zweifelsohne Fragen und eventuell auch Probleme auf, die schnell beantwortet sein wollen. Umso wichtiger ist es dann, dass die Hotline gut erreichbar ist und die Hilfestellung rasch und kompetent erfolgt. Schließlich sollte und darf der Praxisablauf nicht beeinträchtigt werden. Nicht nur eine gute Erreichbarkeit zu den „normalen“ Öffnungszeiten sondern auch zum Quartalswechsel sollte gewährleistet sein. Viele Hersteller sind mittlerweile auch nach 18 Uhr und/oder am Wochenende erreichbar. Einen wichtigen Aspekt stellen die eventuell entstehenden Kosten dieses Services dar. Von Anfang an sollte fest stehen, ob die Hotlinekosten in einem Wartungsvertrag enthalten sind oder separat über eine gebührenpflichtige Rufnummer abgerechnet werden. Die Erfahrung hat gezeigt, dass es vor allem bei den gebührenpflichtigen Rufnummern zwangsweise zu erhöhten Kosten kommen kann, da der Kunde für die unfreiwillige Wartezeit am Telefon bereits oft kräftig zur Kasse gebeten wird.

Schulung

Neben der telefonischen Hilfe ist ein nicht zu unterschätzender Aspekt auch die Einführung und Schulung in die Software. Beim Kauf und somit Erstanwendung der Software setzen wir eine Schulung voraus. Es kann sinnvoll sein, die Schulung in der eigenen Praxis durchzuführen, da die Aufnahme in den eigenen vier Wänden oft besser ist als in einer fremden Umgebung. Dies ist jedoch von Fall

 **DENTALIMAGAZIN**

Lesetipp: In der Ausgabe 5/2006 des DETNAL MAGAZINs hat stellte Jörg Rath auf den Seiten 92 bis 95 einige der führenden Abrechnungssoftwarehersteller vor.



Führende Hersteller bieten mittlerweile regelmäßige Schulungen an. Es ist sinnvoll nachzufragen, wo diese stattfinden und wie hoch die Kosten sind.



Kein Thema mehr in der digitalen Praxis: Karteikarten und handschriftliche Terminvergabe
Foto: proDente

zu Fall unterschiedlich. Die Einführung in die neue Praxissoftware ist das eine, weitere Schulungen, z. B. aufgrund von Neuerungen in den Updates, das andere.

Wechsel der Hardware?

Der Einsatz oder die Umstellung auf eine neue Praxissoftware wirft auch die Frage auf, welche Ansprüche an die (eventuell bereits vorhandene) Hardware gestellt werden. Oft ist bei dem Wechsel der Praxissoftware auch ein Wechsel der EDV-Anlage notwendig, da die Software immer höhere Ansprüche an die Hardware (Prozessor, Arbeitsspeicher, Festplatte) und das Betriebssystem stellt. Auf jeden Fall ist darauf zu achten, welche Hardwareanforderungen die neue Praxissoftware stellt und wie das System konfiguriert werden muss.

Unabhängig von der Software achten gilt es beim Hardwarekauf an die Sicherung der Daten zu denken. Beispielsweise sollte der Server mit einem Raid-Spiegelplattensystem und einem Datensicherungssystem ausgestattet sein, welches erlaubt, die Daten auf Wechseldatenträgern außerhalb der Praxis (Röntgenverordnung!) aufzubewahren.

Kosten

Dieser letzte ist für viele Praxisinhaber auch der wichtigste Punkt: die Kosten. Die Struktur ist von

Anbieter zu Anbieter unterschiedlich – einige bieten ihre Software mit einem Basismodul an, bei dem die unterschiedlichsten Module individuell hinzugekauft werden können, andere bieten Komplettpakete an. Es ist darauf zu achten, was die Praxis benötigt, und ob alle Module und Funktionen auch zum Einsatz kommen. Ein modular aufgebautes System muss nicht unbedingt billiger sein als eine Komplettversion. Hinzu kommen die bereits erwähnten Kosten, wie Wartungsvertrag, Updategebühren, Hotline, etc..

Geklärt sein muss auch, ob a) eine Datenübernahme möglich und b) wie die Qualität der übernommenen Daten ist. Datenübernahme ist nicht gleich Datenübernahme und kann mehr oder weniger aufwendig sein, je nachdem, welche Datenbestände übernommen werden sollen. Ist eine Probekonvertierung möglich, lässt sich vorab prüfen, wie und in welcher Form die alten Daten in der neuen Praxissoftware zur Verfügung stehen.

Testphase mit Demo-Versionen

Nahezu alle Anbieter stellen Demo-Versionen zur Verfügung, die entweder auf gewisse Tage oder auf eine bestimmte Anzahl von Patienten beschränkt ist. Zahnarzt und Praxisteam sollten die Software gründlich testen, um Überraschungen und einen nochmaligen Wechsel zu vermeiden. Sicherlich nennen die jeweiligen Anbieter auch Referenzkunden, die bereits Erfahrung mit der Software gemacht haben. Ein Gespräch unter Anwendern und Kollegen hat oft eine andere Qualität als zwischen Anbieter und Kunden.

Wechsel zu Quartalsbeginn

Ein Wechsel der Praxissoftware findet in der Regel zum Quartalsbeginn – nach der Abrechnung – statt. Zu diesem Zeitpunkt sollten Zahnarzt und Praxisteam geschult und eventuell die neue EDV-Anlage bereits installiert sein, Routineprozeduren bereits problemlos durchgeführt werden können. Trotz aller Vorplanung und Schulung kann es in den ersten Wochen das eine oder andere Mal zu Fragen und Problemen kommen. Eine so komplexe Umstellung benötigt nun ihre (Einarbeitungs-)Zeit.

