



Dr. Ute Lang Fachärztin für Allgemeinmedizin in Bunsoh, Schleswig-Holstein

Frau Dr. Lang, Sie sind von der Praxissoftware eines anderen Anbieters auf medatixx umgestiegen. Was war der Grund?

Das waren die immer fehlerhaften Updates und ein sehr schlechter Service.

Wir bekamen dort die Updates auf CD/DVD und mussten zur Installation auf unserer 4-Platz-Anlage immer einen externen EDV-Experten beauftragen. Es kam des Öfteren vor, dass es nach dem ersten fehlerbehafteten Update ein ebenfalls fehlerbehaftetes Korrekturupdate und dann ein drittes gab. Manchmal musste ich drei Mal pro Quartal für 300 Euro den EDV-Fachmann um Hilfe bitten. Das war sehr ärgerlich.

Und obendrein wurde man auch noch schlecht behandelt. Wenn unser EDV-Fachmann wegen der Fehler im Update nicht klarkam, mussten wir auch noch das Telefonat mit dem Mitarbeiter dieses Anbieters bezahlen.

Mit der Hardware fühlte ich mich unter Druck gesetzt. Nur mit Hardware aus dem eigenen Haus wollte die Firma eine Funktionsfähigkeit zusagen. Auch wurde unserem EDV-Fachmann vor Ort oftmals keine Auskunft gegeben.

Das Wort „Kundenservice“ scheint dort noch niemand gehört zu haben und was es bedeutet, weiß dort auch niemand. Ich hatte daher schon länger geplant, das System zu wechseln.

Wie sind Sie auf medatixx aufmerksam geworden?

Die Aktivitäten von medatixx verfolgte ich schon seit Jahren und habe auf den richtigen Moment gewartet. In Kürze wird meine Praxis von medatixx an die TI angebunden, so kann ich diese aktuelle Thematik schön mit dem Softwareumstieg verbinden.



*Dr. Ute Lang mit ihren Mitarbeiterinnen
Nina Haupt (links) und Natascha Viebranz (mitte)*

© Dr. Ute Lang

Früher habe ich circa zehn Jahre in einer Anlaufpraxis gearbeitet, wo x.isynet im Einsatz war. Das Programm gefiel mir sehr gut. Dass ich mich schließlich nicht für x.isynet, sondern für medatixx entschieden habe, lag hauptsächlich am automatischen Selbst-Update und der modernen Aufmachung, was einem möglichen Praxisnachfolger sicher auch gut gefallen wird. Und die monatlichen Softwarepflegegebühren sind bei medatixx überraschend günstig.

Wie sind denn Ihre Erfahrungen mit dem automatischen Selbst-Update?

Da wir medatixx erst seit Mitte Februar 2019, also rund fünf Wochen, im Einsatz haben, gab es bisher nur ein Update. Das funktionierte prima und tatsächlich so problemlos, wie ich es erhofft habe. Wir mussten nach dem Update die Rechner neu starten, das war nun wirklich kein Problem.

Wie lief der Umstieg?

Völlig unproblematisch. Ich muss medatixx ganz besonders dafür loben, dass wir sogar die Patientennummern behalten konnten. Das ist wirklich ein großer Vorteil.

Die Datenübernahme verlief völlig problemlos. Rezepte, Diagnosen, Ziffern oder AUs wurden alle übernommen. Einzig die Heil- und Hilfsmittelrezepte mussten wir neu eingeben.



Am Tag der Umstellung war ein Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord für uns da und hat uns die Software erklärt. Am zweiten Tag hat er uns über die Schultern geguckt und stand jederzeit für Fragen zur Verfügung. Seit dem dritten Tag nach der Umstellung arbeiten wir mit medatixx, ohne weitere Hilfe zu benötigen. Und auch diese wird vom Praxissoftwarehersteller medatixx geboten. In den ersten paar Wochen wurden wir einmal pro Woche von jemandem aus der medatixx-Niederlassung Nord angerufen und gefragt, ob es irgendwelche Probleme oder Fragen zur Software gibt. Und für die Beantwortung unserer Fragen hat sich dieser Mitarbeiter alle Zeit der Welt genommen. Wir haben dann noch vieles ganz genau auf unsere Bedürfnisse programmiert bekommen.

„Dass ich mich schließlich für medatixx entschieden habe, lag hauptsächlich am automatischen Selbst-Update und der modernen Aufmachung, was einem möglichen Praxisnachfolger sicher auch gut gefallen wird.“

Wie lässt es sich mit medatixx arbeiten?

Sehr gut, medatixx ist absolut logisch und ziemlich selbsterklärend aufgebaut. Die Software lässt sich leicht und intuitiv bedienen. Meine Mitarbeiterin Nina Haupt, die seit 16 Jahren in der Praxis ist, findet medatixx „einfach und logisch“, unsere Auszubildende im zweiten Lehrjahr, Natascha Viebranz, meint, medatixx sei „strukturiert, übersichtlich und schnell zu lernen“.

Mir macht es richtiggehend Spaß, mit medatixx zu arbeiten. Es hat fast etwas von spielen, wenn man wieder einen besonders lustigen und gleichzeitig enorm zeitsparenden Weg entdeckt hat, wie man in der Software eine bestimmte Funktion ausführen kann.

Es gibt viele einfache und schnelle Wege, etwas in medatixx zu erledigen. Und hat man einmal etwas entdeckt, lässt sich dieser einfache und schnelle Weg auch in allen anderen Bereichen gehen. Das ist einfach toll. Ich habe immer den Eindruck, dass die Entwickler nicht nur aus Pflicht entwickeln, sondern dass sie richtig Freude daran haben, sich um medatixx zu kümmern. Und ich habe das Gefühl, bei medatixx wurde tatsächlich an alles gedacht, was für die Arztpraxis wichtig ist. Noch habe ich jedenfalls absolut nichts vermisst.

Welche Funktionen gefallen Ihnen besonders gut?

Das allerschönste ist, wenn man den Patienten in der medatixx-Wartezimmerliste anklicken und im wahrsten Sinne des Wortes zur Tür rausschicken kann. Das macht mir richtig Spaß. Ruck, zuck! hat man etwas erledigt. Heute wollte ich zum Beispiel Abrechnungsziffern zwischen zwei andere setzen. In der alten Software des anderen Anbieters musste man den Cursor vor die Ziffer setzen, wo die zusätzliche Ziffer hin sollte, dann ging ein Fenster auf, in dem man die Ziffer eintragen und mit OK bestätigen musste. Und man musste dieses Prozedere für jede weitere Ziffer einzeln wiederholen. Bei medatixx hatte ich heute wieder große Freude daran herauszufinden, wie das mit dem Einfügen zusätzlicher Ziffern zwischen vorhandene Ziffern geht. Und es funktioniert super: Ich setze einfach die Ziffern unten ein, markiere sie und verschiebe sie einfach dorthin, wo ich sie haben möchte. Das finde ich toll.

Was ich auch sehr gelungen finde: medatixx lässt im Grunde nicht zu, dass man Fehler macht. Wenn man zum Beispiel bei einem Rezept einen Eintrag vergisst und es drucken möchte, erscheint sofort ein Hinweis, dass man erst noch diesen bestimmten Eintrag vornehmen muss. Das war bis jetzt bei jedem Formular so. Das ist sehr, sehr gut organisiert. Nach einer kurzen Einarbeitung kann man Formulare unglaublich schnell erstellen.

„Steig um auf medatixx. Dann hast du eine tolle Software zu einem sehr fairen Preis.“

Haben Sie gar keine Kritik?

Wenn Sie unbedingt etwas Negatives über medatixx hören möchten, muss ich Sie enttäuschen. Wenn man auf eine andere Software umsteigt, muss man sich natürlich an das eine oder andere gewöhnen. In medatixx sehen etwa die Formulare nicht so aus wie die Papierformulare. Aber ich habe mich sehr schnell daran gewöhnt. Nur jemand, der ganz neu ist, muss beachten, dass es einen Scrollbalken gibt. Alte Hasen wissen ja, welche Felder in welchem Formular ausgefüllt werden müssen. Aber auch ein absoluter Neuling kann bei medatixx nichts falsch machen. Denn es gibt ja die automatische Prüfung.



Vor dem Ausdruck kann ich, sollte ich unsicher sein, noch die Druckvorschau aufrufen. So sehe ich das fertige Formular in schwarz-weiß zur Kontrolle vor dem eigentlichen Druck.

Bei den Bescheinigungen, etwa zur Befreiung vom Sportunterricht, könnte etwas optimiert werden, aber das kommt mit Sicherheit noch. Dazu wollen wir uns in der bordeigenen Textverarbeitung Vorlagen erstellen.

„Die Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord vermitteln mir, dass sie mich als Kundin wertschätzen und bieten einen tollen Service und eine wirklich gute Betreuung.“

Setzen Sie den Terminplaner ein?

Ja. Ich selbst arbeite nicht viel damit und finde ihn etwas gewöhnungsbedürftig. Meine Mitarbeiterinnen kommen gut damit klar. Der Terminplaner wurde übrigens von unserem Praxisberater von der medatixx-Niederlassung Nord genau nach unseren Vorstellungen konfiguriert.

Wie sind Ihre Erfahrungen mit der Hotline?

Dazu kann ich Ihnen nichts sagen, denn wir haben keine Erfahrungen mit der Hotline. Seit dem dritten Tag nach der Installation arbeiten wir mit medatixx, ohne eine Hilfe der Hotline zu benötigen. Aber ich bin sicher, dass die Hotline bestimmt genauso gut ist.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service der medatixx-Niederlassung Nord?

Bislang sind wir sehr zufrieden und hoffen, dass das so bleibt. Ich kann wirklich nur das Beste sagen. Ich hatte zu keinem Zeitpunkt das Gefühl, über den Tisch gezogen zu werden – ganz im Gegenteil. Ich habe Ihnen ja schon von den schlechten Erfahrungen berichtet, die ich bei dem anderen Anbieter sammeln musste. Bei medatixx ist das absolut anders – im allerbesten Sinne.

Zum Beispiel war eine Mitarbeiterin der Niederlassung vor dem Umstieg in der Praxis, um sich unsere IT-Ausstattung anzusehen. Sie meinte, das sehe sehr gut aus. Was wir benötigen, sind lediglich ein Laserdrucker für den Formulareindruck auf das geschützte Papier der KV und ein Konnektor für die TI-Anbindung. Damit können wir uns vom Nadeldrucker weitgehend verabschieden. In meinen beiden Sprechzimmern habe ich die Nadeldrucker für Rezepte noch stehen lassen, weil ich das Rezept gerne persönlich an den Patienten gebe.

Bei medatixx bekomme ich gute Hardware, die sinnvoll und erprobt ist, zu fairen Preisen. Es wird einem auch nichts aufgedrängt. Die Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord vermitteln mir, dass sie mich als Kundin wertschätzen und bieten einen tollen Service und eine wirklich gute Betreuung.

Können Sie die Software medatixx und das Unternehmen medatixx empfehlen?

Ohne Weiteres. Ich kann jedem nur sagen: „Steig um auf medatixx. Dann hast du eine tolle Software zu einem sehr fairen Preis.“ Nach spätestens einer Woche kommt man ohne jede Hilfe mit medatixx zurecht.

Frau Dr. Lang, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Monika Nolte, freie Journalistin.

Für Rückfragen steht Frau Dr. Lang interessierten Kolleginnen und Kollegen gerne zur Verfügung.
Telefon. 04835 553

Mehr Infos und
Testdownload unter
medatixx.de

