

## Peter Kringel Praxismanager in der privatärztlichen Kinderarzt- praxis Claudia Reiter in Hamburg

### Herr Kringel, seit wann haben Sie x.isynet im Einsatz?

**Peter Kringel:** Darf ich Ihnen zunächst die Historie unserer Praxis erläutern, damit Sie sich ein Bild davon machen können, wie wir ticken, also wie wir arbeiten, und welche Strukturen gewachsen sind?

### Sehr gern.

Praxisinhaberin ist die Kinderärztin Claudia Reiter. Sie hatte sich 2001 mit einer kleinen Praxis niedergelassen und wollte an drei halben Tagen pro Woche privatärztlich tätig sein. Ihr Schwerpunkt lag auf der Homöopathie. Damals waren Frau Reiters Kinder noch schulpflichtig, und so konnte sie Familie und Beruf vereinbaren. Besonders das Angebot der homöopathischen Behandlung hat viele Patienten überzeugt. Bis 2009 hatten wir keine richtige Praxis-EDV.

### Das ist aber selten, dass eine Praxis bis 2009 ohne Arztpraxissoftware gearbeitet hat.

Das mag schon sein. Allerdings war der Bedarf bei uns bis dahin einfach nicht vorhanden. Als immer mehr Patienten kamen, war es schon aufgrund der Terminverwaltung, Rechnungen und Rezepte nötig, eine EDV zu suchen.

Im Jahr 2011 hatten wir so viele Patienten, dass die Räumlichkeiten zu klein waren und auch mehr Personal erforderlich

## Referenzbericht



wurde. In der Robert-Koch-Straße haben wir die früheren Praxisräume eines Sportmediziners übernommen und von einer Innenarchitektin nach modernsten Kriterien umbauen lassen. Nun verfügen wir über drei Behandlungs- und zwei Wartezimmer sowie einen großzügigen Empfangsbereich. Die Kinder und ihre Eltern sollen sich bei uns geborgen fühlen. Briefe und Rechnungen wurden damals am heimischen PC geschrieben und alle Krankenakten ausschließlich auf Papier geführt.

### Haben Sie denn jetzt die Papierkarteikarten abgeschafft?

Nein, damit arbeiten wir nach wie vor.

### Was ist der Grund?

Wissen Sie, das vereinbart sich nicht richtig mit dem Ansatz der Homöopathie. Wir sind in vielen Bereichen eine Praxis, die aus der Norm herausfällt.

Nehmen Sie beispielsweise unser Team. Bis auf die Ärztinnen natürlich sind alle Mitarbeiter Quereinsteiger. Frau Reiter war es immer wichtig, dass ihre Mitarbeiter mitdenken und die Praxis durch ihr Auftreten bestens repräsentieren.

Ich selbst war früher Berufssportler und habe dann per Fernstudium die Ausbildung zum Praxismanager absolviert. Eine Kollegin ist gelernte Theaterwissenschaftlerin, eine andere war früher Mitarbeiterin auf einer Tauchbasis, eine dritte Kollegin hat früher bei einer PR-Agentur gearbeitet. Dieser bunte Mix aus Kenntnissen und Erfahrungen hat auch den großen Vorteil, dass wir in unserer Praxis sehr viele Fremdsprachen beherrschen.

Doch zurück zu Ihrer Frage: Es ist allen Ärzten in der Praxis wichtig, dass kein Computer zwischen ihnen und den Patienten steht. Sie möchten aus Überzeugung lieber auf Papier dokumentieren. Daher befinden sich die einzigen Rechner in meinem Büro und am Empfang.

#### **Was für eine IT-Infrastruktur haben Sie denn jetzt?**

Im Mai 2014 haben wir komplett neue Hardware angeschafft. Jetzt können wir auch per iPad ins System gehen. Das nutzen die Ärztinnen, um direkt im Behandlungszimmer Folgetermine vergeben zu können. Ansonsten verschwindet das iPad in der Schublade. Die medatixx-Mitarbeiter haben es auch eingerichtet, dass per iPad von zu Hause aus gearbeitet werden kann. Da hat uns unser Betreuer richtig gut beraten. Er ist sehr nett, hilfsbereit und unheimlich fair. Wir haben oft zusammengesessen und die richtige Ausstattung für die Praxis geplant.

#### **Für welche Arbeiten nutzen Sie denn überhaupt den Computer, wenn Sie noch in Papierkarteikarten dokumentieren?**

Na ja, ohne Computer geht es wirklich nicht mehr. Wir nutzen x.isynet hauptsächlich für die Abrechnung, Leistungsziffern, Diagnosen, Rechnungserstellung, Mahnwesen und die Terminplanung.

#### **Fangen wir doch mit der Terminplanung an.**

Früher haben wir, wie Sie sich denken können, mit einem Papierkalender gearbeitet. Aber wie gesagt, die vielen Patienten und die große Praxis lassen sich so nicht mehr managen. Wir haben dann unseren medatixx-Betreuer gebeten, uns den Terminplaner für x.isynet zu installieren. Wir hatten dazu eine Schulung in der Praxis, um zu lernen, wie man damit arbeitet.

Dann ging es auch direkt los. Zuerst waren meine Kolleginnen nicht so überzeugt, aber nach zwei Wochen waren wir alle begeistert. Wir haben beispielsweise mehrere Behandler angelegt, die im Terminplaner alle nebeneinander erscheinen. Bei der Zifferneingabe wird aufgeführt, welcher Arzt welche Behandlung durchgeführt hat.

 „Das Abrechnungs- und Mahnwesen ist mit x.isynet ruck zuck erledigt.“

#### **Sie erledigen das Rechnungs- und Mahnwesen selbst?**

Ja, das machen wir selbst. Wir haben einen Inkasso-Anwalt an der Hand. Den schalten wir ein, wenn nach der dritten Mahnung noch immer nicht bezahlt wurde. Das kommt allerdings nur ganz selten vor. In x.isynet gibt es für die Privatabrechnung und das Mahnwesen auch passende Unterstützung. Das geht wunderbar. Ich benötige nur wenige Mausclicks, um zu sehen, welche Rechnungen offen und welche bezahlt sind oder wo Mahnungen verschickt wurden und so weiter.

#### **Haben Sie Geräte angebunden?**

Wir haben ein neues Ultraschallgerät angeschafft und dies ans Netzwerk angebunden. Weil in den Behandlungszimmern keine Computer stehen, greife ich bei Bedarf auf die Bilder zu. Es gibt für x.isynet auch ein Modul, über das die Bilder direkt in die elektronische Patientenakte importiert werden können. Wir überlegen derzeit, ob wir uns dieses Modul anschaffen sollen.

#### **Sie nutzen auch die Schulungsangebote von medatixx?**

Ja, sogar oft und gern. Es gab damals eine erste Einführung in x.isynet noch in der alten Praxis. Ich kam ein wenig später in die Praxis und Frau Reiter hat mir das System fast nebenbei erklärt. x.isynet ist wirklich sehr einfach zu begreifen. Nach der Installation hat uns unser medatixx-Betreuer noch einmal die für uns wichtigen Abläufe erklärt. Das hat er so gut gemacht, dass wir es alle sofort verstanden haben. Da gab es kein Fach-Kauderwelsch, sondern einfache und verständliche Erklärungen. Das lief richtig super. Ich habe zusätzlich noch einige Schulungen der medatixx-akademie besucht.



### Welche Schulungen der medatixx-akademie haben Sie denn besucht?

Oh, das waren auch schon einige. Als ich relativ neu war, habe ich die Schulungen „Führungsmanagement“ und „Praxisteam & Konfliktmanagement“ belegt. Hier wurde beispielsweise erläutert, wie man kritische Situationen mit Mitarbeitern und Patienten meistert. Das war auch für mein Fernstudium zum Praxismanager sehr hilfreich.

Darüber hinaus habe ich eine QM-Schulung der medatixx-akademie besucht. Das Thema QM ist ein wenig heikel, weil manche Kollegen den Sinn und Nutzen nicht einsehen. Aber wir haben uns gesagt, für unsere Privatpraxis suchen wir die für uns besten QM-Bausteine heraus und setzen diese dann auch um. Wir haben langsam angefangen und einige Vorlagen für unsere Praxis individuell angepasst. Inzwischen sind in unserem Team eigentlich alle der Meinung, dass es gut war, ein Qualitätsmanagement einzuführen.

Ich muss sagen, die Schulungen der medatixx-akademie sind ihr Geld wirklich wert. Es gibt aber noch eine absolute Lieblings-schulungsreihe von mir und die ist sogar kostenlos.

 „Die Nachgefragt-Seminare bringen in jedem Quartal einen Erkenntnisgewinn.“

### Was ist das denn für eine Schulungsreihe?

Es ist der Workshop „Nachgefragt“, den die medatixx-Niederlassung Nord in jedem Quartal anbietet. Jeder Anwender kann teilnehmen. Ich bin immer dabei. Denn die Nachgefragt-Seminare sind einfach Weltklasse. Sie dauern jeweils rund zwei Stunden, und man kann Fragen stellen. Die meisten Fragen der Kollegen kommen zur Kassenabrechnung, was für uns nicht relevant ist. Aber wir beteiligen uns aktiv, stellen Fragen zu für uns wichtigen Themen und nehmen so immer etwas mit, was wir für die tägliche Arbeit gut gebrauchen können.

### Meine Güte, es ist ja kaum zu glauben, dass Sie so rundherum zufrieden sind. Gibt es wirklich keinerlei Haken oder Ösen?

Also ich habe vor unserem Gespräch auch überlegt, ob da etwas ist. Aber mir ist einfach nichts eingefallen. Wenn Sie

aber unbedingt Kritik hören wollen, dann kann ich Ihnen nur vom Hörensagen erzählen, dass einmal eine Praxis bei einem der Nachgefragt-Seminare Kritik geübt hatte. Wir selbst haben bisher überhaupt keine negativen Erfahrungen.

### Kommen wir doch zur x.isynet-Hotline. Klappt das etwa auch alles?

Auch wenn Sie es nicht glauben: Ja! Die Mitarbeiter der x.isynet-Hotline sind immer zur Stelle und haben mich noch nie im Stich gelassen. Ich habe es noch nie erlebt, dass ich nach einem Telefonat mit der Hotline noch Fragen hatte. Wenn ich was ganz Kniffliges habe, rufe ich meinen medatixx-Betreuer an. Der ist unser Mann fürs Eingemachte.

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

Wenn ich eine Schulnote von Eins bis Sechs vergeben soll, würde ich eine Eins geben. Absolut. Und glauben Sie mir, ich erzähle Ihnen da kein dummes Zeug. Ich bin davon überzeugt. Schließlich bin ich die Kontaktperson der Praxis zu medatixx.

Bei der medatixx-Niederlassung Nord fühle mich richtig gut aufgehoben. Die sind immer freundlich, „familiär“ hört sich vielleicht zu kuschelig an, aber ich fühle mich gut bedient.

 „Das Preis-Leistungs-Verhältnis bei der medatixx-Niederlassung Nord ist richtig fair.“

### Meine Güte, eine Eins für den Service. Da wird sich medatixx aber freuen. Was ist denn so besonders am medatixx-Service in Hamburg? Geben Sie doch bitte ein Beispiel.

Na klar, sehr gern. Beim ersten „Nachgefragt“-Workshop hatte Frau Reiter ihre Handschuhe vergessen. Ein paar Tage später rief eine Dame der medatixx-Niederlassung Hamburg bei uns an und fragte, ob Frau Reiter vielleicht Handschuhe vergessen hätte. Das fand ich super. Überlegen Sie einmal, welche Arbeit sich die medatixx-Leute da gemacht haben. Sie hätten auch einfach abwarten können, ob sich jemand meldet.

Oder ein anderes Beispiel. Ich musste kurz nach der x.isynet-Anschaffung eine Patientenstrukturanalyse erstellen.

Da ich keine Ahnung hatte wie das umzusetzen ist, bat ich bei medatixx um Hilfe. Unser Betreuer ist zu mir in die Praxis gekommen und hat sich mehrere Stunden Zeit genommen, um mir das zu erklären.

Erst im vergangenen Herbst hat er mir an einem späten Freitagnachmittag wieder aus der Patsche geholfen. Davon war ich richtig begeistert.

Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis ist richtig gut und fair bei medatixx. Stellen Sie sich vor, Sie rufen einen Elektriker wegen einer Kleinigkeit an. Da ist die Rechnung dann deutlich höher als bei den elementaren Leistungen, die medatixx erbringt.

**Ich kann mir nach allem, was Sie erzählt haben, die Antwort fast denken. Können Sie x.isynet und medatixx empfehlen?**

Ja. Ich kann die medatixx-Niederlassung Nord und x.isynet ohne Einschränkung empfehlen. Der Ehrlichkeit halber muss ich sagen, dass ich keinen Vergleich zu einer anderen Software eines anderen Anbieters habe. Ich fühle mich wohl als medatixx-Anwender in Hamburg.

**Herr Kringel, vielen Dank für das Gespräch.**

Das Interview führte Monika Nolte, freie Journalistin.

Für Rückfragen steht Herr Kringel interessierten Praxisteams gerne zur Verfügung:  
Telefon. 040-50099-735  
www.claudia-reiter.de



**Fax an 0800 0980 098 98 98**

**Ja, ich bin an der Praxissoftware von medatixx interessiert. Setzen Sie sich mit mir in Verbindung.**

Praxis

Ansprechpartner/in

E-Mail/Fax

Telefon

Datum, Unterschrift