

Dr. med. Jörg Lamster  
Facharzt für Innere Medizin  
in Neudietendorf

**Herr Dr. Lamster, Sie sind von x.comfort auf x.concept umgestiegen. Was war der Grund?**

**Dr. med. Jörg Lamster:** x.comfort gehört zu den Praxisverwaltungssystemen der ersten Stunde. Als ich mich in den 90er-Jahren niederließ, habe ich direkt mit x.comfort begonnen. Für die damalige Zeit war die Software ausreichend, jedoch haben sich Anforderungen und technische Möglichkeiten weiterentwickelt. Irgendwann reichte mir x.comfort nicht mehr. Auf Rückfrage bei medatixx (damals DOCexpert) wurde mir mitgeteilt, dass ich einer der wenigen unzufriedenen x.comfort-Anwender sei und man wohl damit leben müsse.

**Wie haben Sie darauf reagiert?**

Dies war für mich der Grund, Praxissoftware und Hersteller zu wechseln. Das bedauerte ich schon bald. Es gab so gut wie keine Unterstützung, bei Fragen an Hotline oder Technik musste man regelmäßig ein bis zwei Tage auf Rückmeldung warten. Einen vor Ort-Service, der diese Bezeichnung verdienen würde, gab es auch nicht. Für mich stand nach wenigen Tagen fest, dass ich auf meine noch bestehende x.comfort-Lizenz zurückgreifen muss.

**Wollten Sie sofort wieder zurück zu medatixx?**

Nein, die Alternative x.concept hatte damals für mich wichtige Funktionen wie die „individuelle Ziffernkontrolle“ noch nicht. Ich habe diesbezüglich gleich gedrängelt, aber so etwas braucht eben seine Zeit. Ich blieb deshalb noch zwei Jahre bei x.comfort hängen.



Vor allen Dingen habe ich diese Zeit genutzt, um mir ein umfassendes Bild von allen namhaften Anbietern, deren Praxissoftwaresystemen, laufenden Kosten und Serviceangeboten zu machen. Ganz oben auf meiner Anforderungsliste standen ein regionaler Vor-Ort-Service und eine gute Hotline-Unterstützung. Der Preis ist meiner Meinung nach nachrangig. Denn wenn man zum Teil tagelang nicht arbeiten kann, weil die Software streikt, können sich vermeintlich günstige Lizenzgebühren rasch in eine teure Kostenfalle verwandeln. Man muss immer Kompromisse schließen. Mir ging es darum, die Software zu finden, bei der der Kompromiss am kleinsten und der Nutzen am größten ist. So bin ich bei x.concept und wieder bei medatixx gelandet.

**Wie bewerten Sie x.concept?**

Jetzt arbeiten wir seit einem halben Jahr mit x.concept und es genügt modernen Anforderungen. Vieles war uns schon aus x.comfort bekannt, sodass meine Mitarbeiterinnen und ich nach einer zweistündigen Schulung damit zurechtkamen. Wichtig ist, dass x.concept sehr stabil läuft. EKG und Spirometrie sind an x.concept angebunden. Da gibt es kein Problem, die Geräteanbindung läuft völlig unspektakulär.

### Welche Funktionalitäten sind für Sie wichtig?

Da gibt es einige, zum Beispiel Patientenverwaltung, Krankenblatt, Dokumentation, Interaktionscheck, Laboranbindung, Kurznachrichtenversand und Zeitmanagement.

### Das ist ja eine ganze Menge. Fangen wir mit der Patientenverwaltung an.

Bei x.concept hat man eine aus meiner Sicht sehr gute Patientenverwaltung. Es gibt mehrere Listen, in die man die Patienten eintragen kann, beispielsweise eine Hausbesuchsliste, eine Liste für Heimpatienten oder eine Nachbearbeitungsliste mit hinterlegbaren Notizen. Zwischen den Listen kann ich schnell springen und muss den Patienten nicht jedes Mal neu eingeben. Übersichtlich ist auch das Krankenblatt, das ich individuell konfiguriert habe.

### Was haben Sie im Krankenblatt individuell angepasst?

Ich nutze das sogenannte Deckblatt. Dabei handelt es sich um eine Übersicht der wichtigsten Patientendaten, welche unterhalb des Krankenblattes eingeblendet wird. Hiermit orientiere ich mich innerhalb weniger Sekunden über den vor mir sitzenden Patienten. Weiterhin habe ich zum Beispiel Ansichten für Diagnosen, Medikamente, Dauermedikamente, Überweisungsscheine oder bestimmte Blut- und Messwerte angelegt. Natürlich kann ich mir auch das gesamte Krankenblatt ansehen oder im gesamten Blatt nach bestimmten Begriffen suchen. Das ist besonders bei dicken Krankenakten hilfreich. In Sachen individueller Konfiguration sind an sich auch die Bausteine und Bausteinfolgen eine nützliche Sache.

### Wieso „an sich“ – gibt es da eine Einschränkung?

Ja, da fehlt mir in der Tat noch etwas. Aber fangen wir am besten mit dem Grundsätzlichen an: In x.concept kann man Bausteine und Bausteinfolgen anlegen. Das ist schon mal gut. Ich habe mir beispielsweise verschiedenste Befundbausteine angelegt und kann mir damit einiges an Schreibezeit ersparen. Bei meinem Notfallbaustein habe ich zusätzlich die Ziffern und die Diagnosen hinterlegt. Was mir allerdings fehlt ist, dass ich Überweisungsscheine, Arztbriefe oder Atteste ebenfalls in die Bausteinfolge integrieren kann. Bei einem Infekt etwa gehört oft die Krankenschreibung zum normalen Prozedere. Die muss ich dann eigens aufrufen. Das wurde bei medatixx noch nicht ganz zu Ende gedacht.

### Haben Sie noch an anderen Stellen individuelle Einstellungen vorgenommen?

Ja, bei den Überweisungsscheinen. Auch hier habe ich mir Vorlagen erstellt. Damit reduziere ich teilweise hohen Such- und Schreibaufwand. Eine echte Hilfe ist die Vorlage zur Physiotherapie, korrekt spricht man hier von der Heilmittelverordnung. Das ist bei Kassenpatienten extrem kompliziert und zeitaufwendig. Für mich habe ich fünfzehn Mustervorlagen hinterlegt und für fast jeden Fall die zugehörige Codenummer eingetragen. Die muss man sonst immer umständlich suchen.

„Man kann in x.concept viele individuelle Einstellungen vornehmen. Das ist sehr hilfreich, auch wenn in manchen Fällen zusätzliche Möglichkeiten wünschenswert wären.“

### Wie steht es mit der Laboranbindung?

Im Laborblatt habe ich ähnlich viele Ansichtsmöglichkeiten wie im Krankenblatt. Was für mich aber noch wichtiger ist: Die Labordaten erhalten wir via Datenfernübertragung automatisch. Zum einen ordnet x.concept die eingehenden Daten automatisch dem jeweiligen Patienten zu. Zum anderen kann ich über „Labordaten“ -> „Berichtsanzeige“ ankreuzen, dass ich beispielsweise nur die pathologischen Werte eines bestimmten Tages oder Zeitraums sehen möchte. Das ist mit ganz wenigen Mausklicks erledigt. Einen Augenblick bitte. (Herr Dr. Lamster führt die Einstellung durch.) Es sind genau vier Klicks.

### Wieso ist das für Sie so wichtig?

Wenn an einem Tag Werte von zwanzig oder mehr Patienten eingehen, kann man die gar nicht alle genau durchsehen. Wichtig ist zu wissen, bei welchen Patienten Werte pathologisch sind. Da hat sich bei medatixx jemand wirklich Gedanken gemacht. Ich selbst habe mich auch schon mit dem einen oder anderen Vorschlag eingebracht.

### Was haben Sie denn vorgeschlagen?

Beispielsweise die Möglichkeit, Kurznachrichten zu versenden. Tatsächlich gibt es nun das Modul x.sms, das ich auch einsetze. Ich kann jedem beliebigen Patienten eine SMS schicken, sofern Einverständnis und Mobiltelefonnummer vorliegen. Vom Auswählen in der Karteikarte bis zum SMS-Versand benötige ich genau fünf Mausklicks.

Neuerdings kann ich aus dem Krankenblatt heraus E-Mails versenden. Ich nutze diese Funktionen beispielsweise um zu kommunizieren, dass die Laborergebnisse in Ordnung sind oder der Patient sich melden soll.

„Das Impfmodul funktioniert gut, könnte aber übersichtlicher sein.“

#### **Das Impfmodul hat für Sie ebenfalls eine hohe Priorität.**

Das Impfmodul könnte etwas übersichtlicher sein, ansonsten funktioniert es aber gut. Es werden sehr umfassend und vollständig alle Impfungen angezeigt. Allerdings stehen sämtliche Impfungen, die möglich sind, in einer einzigen Tabelle. Dahinter werden in einer zusätzlichen Spalte die Daten eingeblendet, wann der Patient eine Impfung hätte bekommen müssen, bekommen hat oder bekommen soll. Man sieht so viel, dass man nur schwer den Überblick behält. Hier wäre es schön, wenn man beispielsweise nach bestimmten Impfungen filtern könnte.

#### **Gehen wir weiter auf Ihrer Prioritätenliste. Das Zeitmanagement erledigen Sie mit x.concept?**

Ja, natürlich. Das funktioniert gut, ich kann sogar sagen, es funktioniert sehr gut. So kann ich ohne viel Aufwand Termine vergeben und für den Patienten einen Erinnerungszettel ausdrucken. Dazu klicke ich einfach in der Karteikarte auf den Kalender, wähle einen Termin aus und bestätige diesen. Schon ist der Termin eingetragen, und ich kann die Information ausdrucken.

#### **Mit dem Online-Terminkalender x.time arbeiten Sie nicht?**

Nein. Zunächst erschien mir das ein regelrecht genialer Wurf zu sein. Ich hatte tatsächlich erwogen, x.time einzusetzen. Jedoch besteht bei mir das Problem darin, dass ich überhaupt keine freien Termine zur Online-Terminbuchung habe.

#### **Wieso haben Sie denn gar keine freien Termine?**

Zunächst wird jeder Termin schon lange im Voraus verplant. Für Notfälle reserviere ich jeden Tag zwanzig Minuten und drei bis vier Termine täglich für Akutpatienten. So bleibt absolut keine freie Minute mehr, die ich in einem Online-Kalender anbieten könnte. Für Ärzte, große Praxen oder MVZs, die Zeitkapazitäten haben, ist x.time sicher eine gute Sache.

#### **Sie nutzen auch die Möglichkeit, Medikamenten-Interaktionen zu prüfen?**

Ja, das ist für mich wichtig. In der Medikamentenverwaltung bei x.concept gibt es einen Interaktionscheck. Das ist in etlichen anderen Systemen auch enthalten und sicher nicht nobelpreisverdächtig. Aber diese Funktion ist richtig hilfreich. So kann ich alle Medikamente, die ein Patient einnimmt oder einnehmen soll, zusammenstellen, auf Interaktionscheck klicken und erhalte anschließend einen Hinweis, wenn es Konflikte gibt. Vor etlichen Jahren kam für diese Funktion ein eigenes Programm heraus, das ziemlich teuer war. Bei x.concept gehört es heute zum normalen Funktionsumfang.

„Die Praxiszweigstelle ist via VPN angebunden. Das läuft ganz unproblematisch.“

#### **Sie betreiben eine Praxiszweigstelle in Erfurt?**

So ist es. Die Erfurter Praxis ist per VPN über eine ganz normale DSL-Leitung an die Hauptpraxis in Neudietendorf angebunden. In Erfurt stehen drei, demnächst vier Terminalserver, der Hauptserver steht hier in Neudietendorf. Viel mehr kann ich Ihnen zu der Anbindung eigentlich gar nicht sagen. Es funktioniert einfach und völlig unspektakulär.

„Der Support ist ein echter Pluspunkt bei medatixx.“

#### **Wie zufrieden sind Sie mit der x.concept-Hotline?**

Die x.concept-Hotline ist exquisit. Ich habe noch nie erlebt, dass ich nicht innerhalb weniger Stunden Hilfe bekam. Eine gute Hotline ist auch ein wichtiger Entscheidungspunkt für eine Software. Wenn man kein IT-Experte ist, ist man auf eine vernünftige Hotline oder Vor-Ort-Unterstützung angewiesen.

Der Support ist ein echter Pluspunkt bei medatixx. Ich weiß, wovon ich rede, denn ich kenne auch das Gegenteil. Zu Beginn des Interviews habe ich Ihnen berichtet, dass ich nach x.comfort zunächst zu einem anderen Softwarehersteller gewechselt bin

„Ich bin wieder zurück zu medatixx gewechselt. Im Vergleich ist hier das Kosten-Nutzen-Verhältnis für mich am besten.“



### Wie zufrieden sind Sie mit dem Servicepartner vor Ort?

Der regionale Servicepartner ist für jeden Arzt, der selbst keine PCs einrichten oder vernetzen kann, unverzichtbar. Bis Ende 2014 war das bei uns Herr Wagler, ein außerordentlich zuverlässiger Mann. Herr Wagler hat immer alle Zusagen eingehalten und kam auf die Minute pünktlich. Jetzt hat er sein Geschäft aus Altersgründen abgegeben, und wir sind auf der Basis erster Kontakte zuversichtlich, diese gute Beziehung mit seinem Nachfolger fortsetzen zu können.

### Wie zufrieden sind Sie mit der Betreuung durch medatixx?

Die medatixx-Mitarbeiter geben ihr Bestes. Das meine ich nicht negativ. Niemand ist perfekt, und so kommt es auch bei medatixx durchaus schon einmal zu Pannen beim Update. Aber das Unternehmen versteckt sich nicht, sondern bezieht Stellung. Ende 2014 haben wir als x.concept-Anwender ein Schreiben der Geschäftsführung erhalten. Beim Update hatte es ziemlich geknirscht, und die Geschäftsführung bat für Fehler und Nachlieferungen um Entschuldigung. Mir gefällt diese Haltung. Als Anwender bekomme ich es ja hautnah mit, wenn ein Update fehlerbehaftet ist. Es ist gut, dass medatixx nicht so tut, als wäre nichts gewesen, sondern aktiv auf die Anwender zugeht. Im Übrigen glaube ich, dass ein Softwarehaus mit den ausufernden Anforderungen von KVen und KBV, die dann auch noch kurz vor der Fertigstellung eingehen, schlicht weder Zeit noch Möglichkeiten hat, erneut eine komplett neue Qualitätsprüfung zu starten. Da liegt der schwarze Peter wohl eher bei den KVen.

### Welches Fazit ziehen Sie im Hinblick auf x.concept und die medatixx?

Nach der Suche nach einer Alternative für x.comfort und dem zwischenzeitlichen Wechsel zu einem starken Wettbewerber habe ich mich für x.concept und medatixx entschieden. Alle Systeme haben Stärken und Schwächen. Man sucht nach dem für sich optimalsten Kompromiss, und der war für mich x.concept. Die Software genügt modernen Ansprüchen, läuft stabil und ist recht leicht zu bedienen.

Die Hotline und die Vor-Ort-Betreuung sind sehr gut. Bei den Softwarepflegegebühren liegt medatixx mit x.concept im höheren Bereich, aber das ist gerechtfertigt. Ist der Service miserabel, kann ich unter Umständen eine Woche nicht arbeiten.

Das wird dann schnell teuer. Die Kosten bei medatixx werden dadurch relativiert, dass ich für mein Geld auch etwas bekomme. Das Preis-Leistungsverhältnis ist angemessen.

### Die abschließende Frage: Können Sie x.concept und medatixx empfehlen?

Ja, ich kann beides empfehlen. Andernfalls hätte ich Ihnen das Interview gar nicht gegeben.

### Herr Dr. Lamster, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Monika Nolte, freie Journalistin.

Für Rückfragen steht Herr Dr. Lamster interessierten Kolleginnen und Kollegen gerne zur Verfügung:

E-Mail: [lamster@gmx.com](mailto:lamster@gmx.com) | [www.dr-lamster.de](http://www.dr-lamster.de)

## Antwort per 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