

Michael Ebeling Facharzt für Innere Medizin und Allgemeinmedizin in Hamburg

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

Michael Ebeling: Seit 1998 arbeite ich mit x.isynet und all seinen Vorläufern, zu Beginn mit der DOS-Version. Von der Umstellung auf Windows war und bin ich sehr angetan. x.isynet ist einfach und intuitiv zu bedienen.

Sie haben kürzlich Ihre Hardware umgestellt. Was haben Sie erneuert?

Die Anforderungen an die Hardware steigen kontinuierlich. Daher haben wir jetzt zum dritten Mal den Server getauscht, um eine einigermaßen gute Geschwindigkeit sicherzustellen. Alle Arbeitsplätze haben wir von Windows XP auf Windows 7 umgestellt. Die gesamte Hardwareumstellung erfolgte aus einer Hand.

Alles aus einer Hand – könnten Sie das bitte genauer erläutern?

Das bedeutet, dass ich auch die Hardware von medatixx bezogen habe. So haben wir einen Ansprechpartner für alles und im Problemfall gibt es kein Hin- und Her-Verweisen zwischen Soft- und Hardwareherstellern. Das klappt auch ganz gut und die Preise sind in Ordnung. Sicher kann man die nicht mit den Angeboten von Elektronik-Discountern vergleichen. Allerdings betrifft das im Fall eines Geräteausfalls dann aber auch den Service. Bei medatixx können wir uns auf Service und Support verlassen – mit Reaktionszeiten von ein bis zwei Stunden.

Referenzbericht



Hält die medatixx-Niederlassung Nord diese kurze Reaktionszeit ein?

Ja, das funktioniert. Natürlich sind wir immer ungeduldig. Wenn ein Gerät ausfällt, dauert eine echte Stunde gefühlt wie zwei Stunden. In der Zeit müssen wir ja alles mit der Hand ausfüllen und das ist ein unglaublicher Zeitaufwand.

„Man kann mit x.isynet sehr gut und sehr schnell arbeiten.“

Was spricht für x.isynet?

x.isynet ist sehr stabil. Das Programm ist übersichtlich und durch die Buttons auch gut zu steuern. Wir haben an den meisten Arbeitsplätzen breitere Monitore als üblich. So bleibt die Schalterleiste in einer Reihe. Damit sind wir sehr zufrieden, weil so eine gute Übersichtlichkeit herrscht.

Sehr gut gelöst sind die Labordaten-Fernübertragungen. Hat man eine Anbindung zu seinem Labor, funktioniert das Abfragen von Befunden sehr zügig und sehr schnell. Es gibt aber auch Abläufe, die früher einfacher waren.

Welche meinen Sie konkret?

Das Einspielen der Labordaten in einen Arztbrief beispielsweise. Die Daten füllen anderthalb Seiten, was weder optisch schön noch gut lesbar ist. Wir Hausärzte schreiben ja nicht viele Briefe. Aber wenn wir für einen Kollegen Sonos oder OP-Vorbereitungen durchführen, sind Labor- oder Bilddaten Teil des Briefes. Das ging früher einfacher.

Bei der Arztbriefschreibung sind wir jetzt mit Microsoft Word versorgt. Das Programm ist sehr umfangreich und es ist an einigen Stellen schwieriger zu bedienen, als unsere alte Textverarbeitung. Ansonsten bin ich aber mit x.isynet zufrieden.

 „x.archilino ist ein ordentliches Archivierungsprogramm, das sich flott bedienen lässt.“

Sie setzen auch x.archilino ein?

Ja, das nutzen wir. Unser Sonografie-Gerät ist mit x.archilino verbunden, sodass die Daten nicht nur im Gerät selbst, sondern auch in x.archilino abgelegt werden. Durch die Anbindung von x.archilino an x.isynet können wir direkt aus der elektronischen Karteikarte heraus Sono-Bilder oder gescannte Befunde aufrufen. Es lässt sich gut bedienen. Unseren Patienten drucken wir zum Beispiel ein Gallensteinbild aus.

Die Anzeige von Fotos, die wir mit unserem alten Archivierungsprogramm gespeichert haben, läuft ein klein wenig anders. In dem Fall muss man das Archiv in x.archilino öffnen und kann nicht direkt über die E-Karteikarte gehen. Das betrifft jedoch nur ältere Befunde. Ansonsten klappt die Bedienung von x.archilino recht flott.

Als Hausarzt führen Sie sicher viele Impfungen durch?

Das stimmt. Daher setzen wir Impf-doc sehr intensiv ein und dokumentieren die Impfungen damit. Was mir an Impf-doc gut gefällt ist die Möglichkeit, fehlende Impfungen prüfen zu lassen. Auch Impfpläne für einen längeren Auslandsaufenthalt oder die Abstände von Impfungen lassen sich gut managen. Die Ausdruckfunktion nutzen wir ebenfalls oft. Vielleicht könnte man den Button „Drucken“ etwas prominenter platzieren.

Impf-doc ist an x.isynet angebunden und wird nicht nur von uns Ärzten, sondern auch von unseren Mitarbeitern genutzt. Diese lesen beispielsweise die nächsten Impfungen ab oder pflegen den Impfpass ein.

Wie zufrieden sind Sie mit der x.isynet-Hotline?

Wir werden immer prompt verbunden. Die Hotline ist gut erreichbar, außer vielleicht am Quartalsende, wenn besonders viele Anwender Fragen haben. Dann dauert es ein wenig. Aber es gab noch kein Problem, das nicht behoben werden konnte.

Was prima funktioniert ist die Fernwartung. Das ist eine sehr gute Einrichtung. Allgemeine Fragen zur Software werden immer sofort beantwortet.

Gibt es eine praxisspezielle Fragestellung, zum Beispiel den Hardware-Support betreffend, informiert die Hotline die medatixx-Niederlassung Nord. Die Mitarbeiter rufen zuverlässig – und in der Regel binnen einer Stunde – zurück.

 „Seit 17 Jahren fühle ich mich bei der medatixx-Niederlassung Nord gut aufgehoben.“

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

Die Betreuung ist durchweg freundlich. Die Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord sind immer bemüht, uns schnellstmöglich zu helfen. „Bemüht“ ist ein abgedroschenes Wort, aber es trifft zu. Ich fühle mich über die Jahre gut aufgehoben. Sonst hätte ich sicher schon überlegt, die Software zu wechseln.

Von Kollegen bei anderen Softwareanbietern habe ich gehört, dass dort sehr viele Extrakosten anfallen. So etwas habe ich bei medatixx noch nicht erlebt. Natürlich gibt es auch einmal Preissteigerungen. Doch die gibt es überall, und ich fühle mich damit nicht überfordert.

Haben Sie ein Beispiel für den Service?

Wir haben in der medatixx-Niederlassung Nord feste Ansprechpartner für Soft- und Hardware, die sehr firm sind.

Bei der individuellen Konfiguration von x.archilino haben wir einige Male Kontakt aufnehmen müssen. Unser Ansprechpartner weiß, wie wir ticken, und kann uns gut helfen.

Auch in der Technik kennen wir drei oder vier Mitarbeiter, die in die Praxis kommen, wenn beispielsweise ein Gerät ausgefallen ist. Zum Glück kommt das aber nur selten vor.

Wie oft kommt denn ein Komplettausfall vor?

Zum Glück nur sehr selten, vielleicht in zwei Jahren anderthalb Mal. Im letzten Jahr ist das Server-Netzteil ausgefallen. Mit der Folge, dass überhaupt nichts mehr lief. Nach vier bis fünf Stunden hatten die Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord das Problem gelöst. Als Ersatz haben wir jetzt ein Gerät mit zwei Netzteilen. Man lernt ja täglich dazu.

Einmal ist ein Laserdrucker ausgefallen, weil die Trommel kaputt war. Das war ärgerlich, weil es der Formulardrucker war. Die medatixx-Mitarbeiter haben das Ersatzteil bestellt und konnten es am nächsten Tag einbauen. Meiner Meinung nach war auch das eine durchaus zügige Reaktionszeit.

Können Sie x.isynet und medatixx empfehlen?

Ja. Ich empfehle x.isynet auch immer wieder. Etliche Kollegen sind bereits auf x.isynet umgestiegen, nachdem ich ihnen das Programm gezeigt habe. Klagen sind mir von den Kollegen noch nicht zu Ohren gekommen. Also gehe ich davon aus, dass sie mit x.isynet ebenso zufrieden sind wie ich.

Herr Ebeling, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Monika Nolte, freie Journalistin.

Für Rückfragen steht Herr Ebeling interessierten Kolleginnen und Kollegen gerne zur Verfügung:

www.praxisneuerwall.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