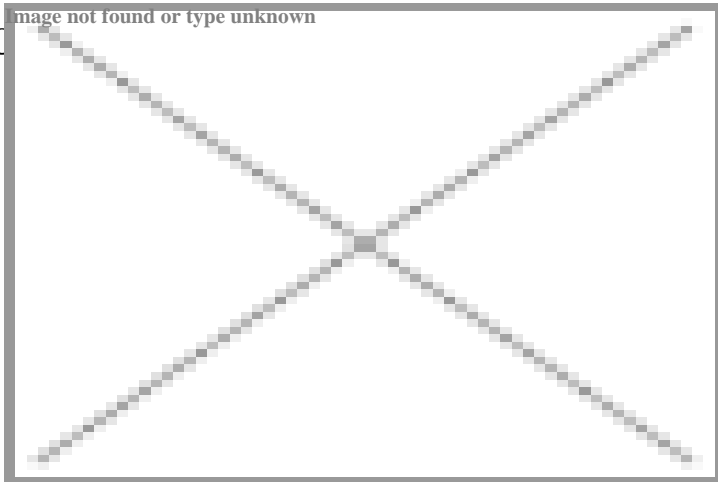


# Technologie trifft Therapie - Sie wünschen, wir spielen!

---

Dr. C



zin in Göppingen) - April 2016

Jeder Mensch, ausnahmslos, hat wohl schon einmal eine Arztpraxis aufgesucht. Und aus Patientensicht sieht das meistens sehr gut strukturiert und wohlgeordnet aus. Da greifen verschiedene Abläufe: Terminvereinbarung, vielleicht eine gewisse Wartezeit, dann die Anreise, Parkplatzsuche, Warten im Wartezimmer, das Aufgerufen-Werden, schließlich Diagnose, Behandlung, Begutachtung und Bescheinigung (Rezept, Attest oder Überweisung) nahtlos ineinander. Was es aber in Wirklichkeit an organisatorischem Aufwand bedeutet, dass dieses Räderwerk auch wirklich funktioniert, merkt man meist erst dann, wenn es einmal nicht funktioniert. Wenn Terminabstimmungen durcheinandergehen, wenn Wartezeiten unzumutbar lang werden oder sonstige noch gravierendere Störungen im Ablauf unangenehm auffallen.

Die Hausarztpraxis Dr. Eisele & Team in Göppingen hat sich auf die Fahne geschrieben, sowohl im Sinne einer optimalen Patientenversorgung, als auch zugunsten eines hohen Qualitätsanspruches diese Abläufe in jeglicher Hinsicht so gut es geht zu optimieren. Dazu nutzt sie sehr weitgehend und beispielhaft die Möglichkeiten moderner IT. Bei der Erreichung dieses Ziels hat die CSG Systemhaus GmbH grundlegende Unterstützungsarbeit geleistet, und trägt auch kontinuierlich die Verantwortung dafür, dass der erreichte hohe Standard auch für die Zukunft erhalten wird – zugunsten aller Beteiligten: Den Patienten, den Ärzten und nicht zuletzt den Helferinnen. In diesem Interview mit Michael P. Klotz schildert Dr. Christoph Eisele, welche Anstrengungen und Investitionen die Praxis unternommen hat, um maximal reibungslose Abläufe und eine hohe Patientenzufriedenheit zu realisieren.

## **Herr Dr. Eisele: Wie haben Sie sich kennengelernt, wie sind Sie auf CSG aufmerksam geworden?**

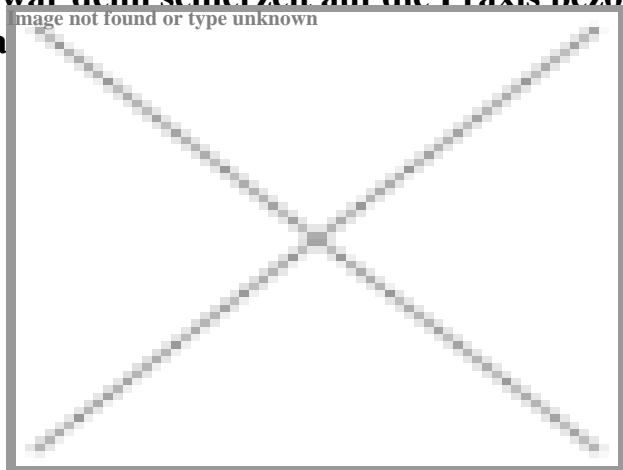
Wir haben auf einem eher etwas ungewöhnlichen Wege zueinander gefunden: Erinnern Sie sich noch an diese "Ice Bucket Challenge" im Sommer 2014? Diese Aktion hatte das Ziel, Spenden für die Erforschung und Heilung einer Krankheit, der Amyotrophen Lateralsklerose (ALS) zu sammeln, und auf das Schicksal Betroffener aufmerksam zu machen. Um für Interesse zu sorgen wählte man die spektakuläre Herausforderung, dass man sich freiwillig einen Eimer oder Kübel eiskalten Wassers über den Kopf

schüttete, um dann zwei oder drei Personen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis oder auch Prominente zu nominieren, es gleichzutun – verbunden mit einer 10-Euro-Spende an die ALS Association. Immerhin hatte die Aktion in zweifacher Hinsicht Erfolg: über 40 Millionen Euro sind dadurch in kurzer Zeit zusammengekommen, und wir haben auf diese Weise unseren neuen IT-Systembetreuer kennengelernt, denn auch Jan Reichelt, Inhaber der CSG Systemhaus GmbH, wurde für diese Aktion von einer gynäkologischen Kollegin aus Göppingen über Facebook nominiert. Nach Betrachten des Videos habe ich festgestellt: “Mensch, der hat seinen Firmensitz ja gleich nebenan!“ Zudem hatte ich seinerzeit gerade aktuell Probleme mit meinem Notebook, und da habe ich mir gedacht: Den schaust Du Dir mal an!

Das Notebook-Problem wurde dann freundlich und kompetent innerhalb einer halben Stunde perfekt gelöst, und so sind wir auch über die Praxis-EDV ins Gespräch gekommen. Sehr schnell hat sich bei mir der Eindruck eingestellt: Die gehen wirklich kompetent mit IT-Fragen besonders aus dem medizinischen Bereich um!

Wann immer ich Problemstellungen aus unserer Praxis schilderte, brachte Herr Reichelt prompt ein Lösungsbeispiel aus anderen Praxen: “Das haben wir da und dort schon so und so gelöst!“ Da ist sehr schnell ein Vertrauen gewachsen, ein Gefühl dass sich seitdem bis heute noch verstärkt hat.

**Wie war denn seinerzeit auf die Praxis bezogen die Situation, was waren die Probleme, worauf wurde gewünscht haben?**



Vor drei Jahren bin ich zunächst als angestellter Arzt in das Praxisteam Dr. Lindauer eingestiegen. Die Chemie zwischen uns hat sofort gestimmt und vor einem Jahr habe ich die Praxis dann führend übernommen. Eigentlich war das als Nachfolge gedacht, aber Herr Dr. Lindauer hat die Zusammenarbeit so viel Freude bereitet, dass er auch jetzt noch einige Tage in der Praxis mitarbeitet – so ist ja auch die Veränderung für Patienten wie Helferinnen noch leichter zu gestalten. Zu Beginn meines Einstiegs wurde die Praxisorganisation noch mit den seit Jahrzehnten bewährten Karteikarten durchgeführt, natürlich gab es auch schon eine EDV-Unterstützung und ein Scanner zum Digitalisieren von Befunden wurde angeschafft. Was durch die Vergrößerung unseres Praxisteam einschränkend wurde, war die zu geringe Kapazität der Telefonanlage mit zwei Leitungen. Und da regelmäßig viel gefaxt werden muss, bekamen Anrufer dann eben schon ein Besetztzeichen, wenn nur eine Helferin ein Gespräch führte, oder wir konnten nicht raustelefonieren. Da musste eine Veränderung her. Auch waren einige Anwendungen nur auf bestimmten PCs verfügbar, was ebenfalls zu Einschränkungen führte.

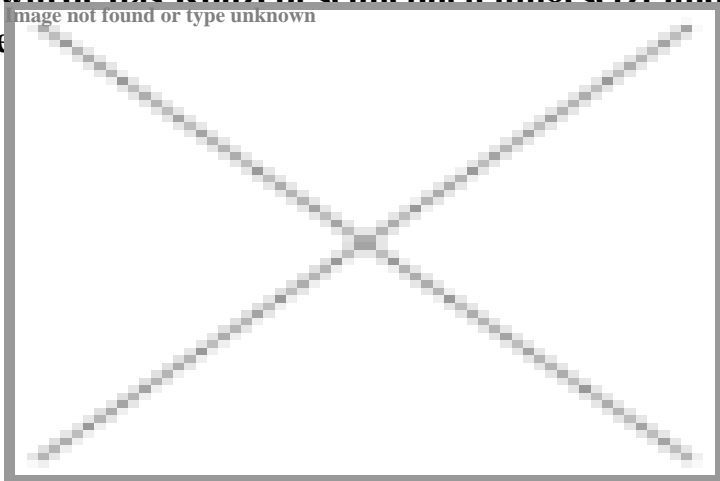
## Wie hat sich die Zusammenarbeit dann weiter entwickelt?

Irgendwann im Frühjahr letzten Jahres stand dann die Entscheidung: Wir brauchen eine neue Praxissoftware und wollen das Thema Telefonanlage angehen, am liebsten hätte ich das komplette Thema gleich in einem Zug erledigt, aber Herr Reichelt war einerseits so ehrlich, dass er sagte, er könne das in diesem Zeitraum nicht schaffen, und riet mir andererseits auch aus guten Gründen davon ab, diesen Weg zu verfolgen. Seine Ehrlichkeit war mir deshalb sympathisch, weil ich es von anderen Kollegen kenne, dass da mal eben schnell etwas installiert wird, aber letztlich im Praxisalltag dann nichts mehr rund läuft. Bei Kollegen wurde auf diese Weise zum Beispiel eine Telefonanlage installiert, wo man nach sechs Monaten immer noch nicht sicher weiß, wie denn einfaches Verbinden eines Gespräches funktioniert. Wir sind da schließlich seinem Rat gefolgt, und haben uns für ein gut überlegtes und in Ruhe ausgearbeitetes Konzept entschieden, vor allem nachdem uns klar war und wir entschieden hatten, dass dieser Standort auch noch für Jahre unser Standort bleiben würde, wo sich auch langfristige Investitionen lohnen würden.

Ganz besonders wertvoll waren die fachlichen Impulse in Sachen Sicherheit, die von Herrn Reichelt eingebracht wurden: Sowohl was die eigentliche Datensicherung, den Schutz vor Viren, Hackerangriffen & Co. angeht, aber insbesondere den im medizinischen Bereich wichtigen Schutz von Patientendaten zum Beispiel bei der Übermittlung an die Kassenärztlichen Vereinigungen (KV-SafeNet) oder Krankenkassen – da haben die ganz getreu ihrem Motto “IT mit Sicherheit“ ganze Arbeit geleistet, da waren die fit in ihrem Thema, kannten die einschlägigen Vorschriften und wie man sie sicher einhält, und haben die passenden Fragestellungen und entsprechende Lösungen “auf dem Schirm“ und all das von sich aus in unsere Gespräche eingebracht – wir haben in dieser Hinsicht viel gelernt.

Und: Schließlich ist IT ja auch nicht unser Metier, ich habe Medizin studiert, nicht Informatik, und bin nun froh, jemand an der Seite zu haben, der fachspezifisch dieses Thema derart souverän handhabt.

## Wie wurde das Konzept schließlich umgesetzt und welche Erfahrungen haben Sie im Projekt



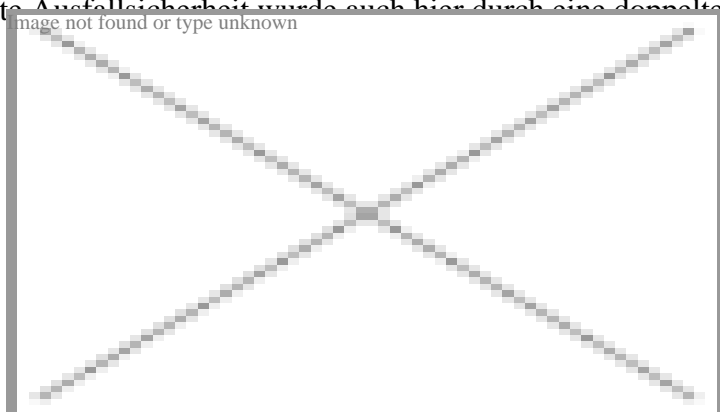
Im letzten Jahr haben wir einige Maßnahmen durchgeführt, die von der Infrastruktur unabhängig waren. So wurde die vorher nicht optimal strukturierte E-Mail-Organisation auf Microsoft Exchange Online für die E-Mail-Kommunikation umgestellt, ein Sammelsurium unterschiedlicher und nicht aktueller Virens Scanner durch die Komplettlösung AVG Norman Security Portal ersetzt – zugunsten einer wirklich zuverlässigen Sicherheitsarchitektur, die ja in unserer Branche extrem wichtig ist. Außerdem wurden einzelne Arbeitsplatz-PCs durch aktuellere Systeme ersetzt, ein zentraler Netzwerkschicht eingeführt und diverse Drucker soweit

noch nötig ausgetauscht. Die Praxis läuft bis auf notwendige Dokumente wie Rezepte weitgehend papierlos – und alles das schon passend und im Hinblick auf die geplante grundsätzliche Maßnahme.

Im diesem Frühjahr haben wir dann den großen und grundlegenden “Bauabschnitt“ umgesetzt. Zunächst wurden erst mal – für mich sagenhafte – 620 Meter Kabel verlegt. Und hier hat sich dann auch die gründliche Planungsarbeit voll bewährt. Die von CSG empfohlene Kabelverlegungsfirma war ein Glücksgriff, da mussten wir uns niemand aus dem Branchenbuch heraussuchen, die haben strikt nach Plan gearbeitet und alles wurde von CSG kontrolliert und beaufsichtigt – woher sollten schließlich wir auch den Sachverstand hernehmen, das zu beurteilen. In einem kompakten 19“-Schrank finden sich jetzt alle zentralen technischen Einheiten. Unter anderem sitzt dort nun auch eine neue IP-Telefonanlage, die jetzt mit ausreichender Kapazität und faszinierenden Funktionen aufwartet, ob die Datenstromverschlüsselung, einer Intercom-Funktion, der automatischer Zentrale, Rezepttelefon und zeitprofilabhängigen diversen Ansagen und Mailboxfunktionen sowie einer Headset-Anbindung für die Anmeldung – das ist kein Vergleich zu vorher! Ich denke, die ganze Arbeit, die CSG da abgeliefert hat, ist nicht überdimensioniert, nicht zu groß, halt eben für den jetzigen Bedarf passend aber dennoch auf Flexibilität und weiter-wachsen ausgerichtet.

### **Woran merken Sie beispielhaft im Alltag, dass sich die Situation verbessert hat, dass vorherige Probleme gelöst sind, den ganz konkreten Nutzen?**

Zunächst mal ganz simpel: Es stürzt nichts mehr ab, alles funktioniert! Und wenn mal was nicht funktionieren sollte, wird das schnell und ohne Umstände geregelt, meist per Fernwartung. Heute haben wir eine perfekte Abbildung optimaler Praxisprozesse inklusive ganz neuer Trends wie VERAH (Versorgungsassistentin in der Hausarztpraxis mit Zusatzausbildung), die einen eigenen Arbeitsplatz im Empfangsbereich hat und uns Ärzten ganz wertvoll zuarbeitet. Die gesamte Betreuung ist in einer Hand, es gibt keine Kommunikationsbrüche oder Missverständnisse, und wenn mal etwas mit externen Firmen zu regeln ist, unterstützt CSG uns auch darin. Die Datensicherung ist doppelt ausgelegt, entspricht modernsten Anforderungen und ist wohl derzeit nicht zu toppen. Ein externes Medium nehme ich jeden Abend mit nach Hause, damit auch im Brandfall oder bei einem Wasserschaden nichts verloren gehen bzw. schnell wiederhergestellt werden kann. Außerdem ist die Datensicherung nach neuestem Standard (AES256) verschlüsselt. Regelmäßig poppen Meldungen auf unseren Bildschirmen auf – daran sehen wir zum Beispiel, dass externe Daten wie E-Mails oder andere Dokumente wie Gutachten vor Gebrauch gescannt werden und wir immer auf der sicheren Seite sind. Alle praxistypischen Anwendungen (EL, Custo, PraCMan, HzV/HÄVG) sind nun zentral verwaltet und perfekt koordiniert auf einem neuen Server untergebracht, eine erhöhte Ausfallsicherheit wurde auch hier durch eine doppelte Auslegung zentraler Systeme geschaffen.



Die zentrale Steuerung von Funktionen und Updates der Arbeitsplätze für eine optimale Leistung bringt auch zweierlei Vorteile: Wir haben die Abhängigkeit einzelner Arbeitsplätze (bestimmte Software nur auf

einem Rechner verfügbar) und medizinischen Aufgaben aufgehoben bzw. besser und flexibler gelöst und die zentrale Verwaltung ermöglicht einen erheblich geringeren Wartungsaufwand. Zudem ist alles sauber dokumentiert, was ja, wie man so hört, durchaus kein Standard sein soll.

Etliche Stolperfallen in der Kommunikation mit Patienten, Kostenträgern, Gutachtern und anderen Ansprechpartnern, die es vorher technisch bedingt gab, sind jetzt beseitigt. Das bedeutet für uns: Zufriedenere Ärzte und Mitarbeiterinnen, flüssigeres Arbeiten und zuverlässige Systeme, das kommt sowohl der Patientenkommunikation, der Leistungsfähigkeit des Praxisteam und nicht zuletzt der Arbeitsfreude zugute.

Ein ganz besonderer Fortschritt ist besonders für mich die sichere Einbindung meines Notebooks von außerhalb. Ich habe ein einjähriges Kind, deshalb sind mir der Feierabend und die Anwesenheit daheim natürlich wichtig. Da mir aber genauso die intensive Betreuung unserer Patienten am Herzen liegt, kann ich mir nun schnell, bequem und sicher am abgeräumten Esstisch alle Patienten des Tages in einer Art Rückschau noch einmal anschauen, kann genauer in die Laborbefunde gucken und sogar in die Praxis hinein drucken. Das ist einfach, sicher und komfortabel und war ein wichtiger Wunsch von mir ganz persönlich! Ich habe sogar schon eine komplette Quartalsabrechnung bequem von zu Hause aus verschickt, alles hat bestens funktioniert – nicht zuletzt wegen des “Engagements beim Tüfteln“ von Herrn Reichelt: So macht Arbeiten Spaß!

### **Herr Dr. Eisele, wenn es heute für die CSG Zeugnisse gäbe, welche Note nach dem Schulnotenprinzip würden Sie als Gesamtnote vergeben?**

Da kann ich nur eine glatte 1 geben! Ja, ich weiß, das ist eine starke Aussage, Einsen vergibt man schließlich nur bei außerordentlich guter Gesamtleistung, aber hier ist sie voll und ganz berechtigt. Warum? Nun: Das Team der CSG agiert durch und durch professionell, was die sagen und was die tun hat Hand und Fuß! Auch da hat eben die am Anfang unseres Gesprächs schon einmal erwähnte sprichwörtliche Chemie zwischen uns eben von Beginn an gestimmt! Dazu kommt eine 100%ige Verlässlichkeit, Vertrauenswürdigkeit und Vertraulichkeit – was natürlich bei uns im medizinischen Bereich und dem Umgang mit sensiblen, ja intimen Daten enorm wichtig ist. Dann: Wo andere Praxiskollegen manchmal wochenlang auf Rat oder Hilfe warten müssen, bekommen wir immer sofortige Hilfe, da bleibt nichts liegen. Mittlerweile ist das so, dass sich meine Mitarbeiterinnen direkt an CSG wenden – von manchem Problemchen habe ich überhaupt nichts mitbekommen, das haben die direkt miteinander gelöst und ich konnte mich ganz auf meine Arbeit konzentrieren. Und nicht zuletzt: Diese Freundlichkeit! Gerade Frau Reichelt hat diese freundliche, ruhige und entspannte Art, die Dinge aufzunehmen und dann gelassen-zuverlässig auszuführen bzw. die Ausführung zu veranlassen – immer zuverlässig!