

Heike Fischer Medizinische Fachangestellte in der Praxis Dr. Sabine Bigge in Oldenburg

Frau Fischer, seit wann haben Sie x.concept im Einsatz?

Seit fünf Jahren. Wir sind eine kleine Praxis und ich war bis vor Kurzem die einzige Mitarbeiterin. Vorher war ich 26 Jahre lang ebenfalls alleinige Mitarbeiterin in einer Praxis. Vielleicht sollte ich noch sagen, dass ich dort nicht an den Computer durfte.

Wieso durften Sie denn in der alten Praxis nicht an den PC?

Mein damaliger Chef hat die Computerarbeit immer selbst erledigt. Aufgrund der mangelnden Erfahrung habe ich eine regelrechte Angst vor Computern entwickelt. Als mein Chef seine Praxis dann aus Altersgründen schloss, wusste ich, dass ich bei Frau Dr. Bigge anfangen konnte. Wir sind schon über 25 Jahre befreundet, und sie wollte sich mit einer eigenen Praxis niederlassen. Die drei Monate bis zur Praxiseröffnung habe ich genutzt und in einigen anderen Praxen hospitiert.

Und haben dann auch Ihre ersten PC-Erfahrungen sammeln können?

Ja. Ich habe unterschiedliche Systeme kennengelernt. In einer Praxis, in der ich sechs Wochen hospitierte, lief x.concept. Und als meine Chefin sich für dieses System entschied, hatte ich zumindest ein paar rudimentäre Vorerfahrungen.

Konnten Sie Ihre Angst vor dem PC da schon ablegen?

Nein. Überhaupt nicht. Denn bei Frau Dr. Bigge war ich ja wieder lange die einzige Mitarbeiterin. Und ich hatte Sorge,



dass ich bei einer falschen Bedienung des Computers großen Schaden anrichten könnte. Ich hatte viele schlaflose Nächte in dieser Zeit. Oft stellte ich mir vor, dass ich womöglich Fehler bei der Abrechnung mache oder etwas ganz Wichtiges lösche und bekam immer größere Angst.

Die Angst ist verständlich. Aber Sie haben die Herausforderung angenommen.

Dabei hat mir meine Chefin Frau Dr. Bigge sehr geholfen. Sie meinte, ich würde das schon schaffen.

Wie haben Sie die Angst überwunden?

Ausschlaggebend waren drei Faktoren: Zum einen meine Chefin, die mir immer Mut zugesprochen hat. Dann die medatixx-Mitarbeiter. Vor der Praxiseröffnung hatten wir schon Schulungen für x.concept. Ich war zwei oder drei Mal bei Schulungen in der medatixx-Niederlassung Nord. Und dort habe ich eine Dame kennengelernt, die ich jederzeit anrufen und fragen konnte. Die medatixx-Mitarbeiter haben mir zu einer ganz wichtigen Erkenntnis verholfen: Man kann eigentlich nichts versehentlich löschen. Das war ja immer meine größte Sorge.

Aber ich habe gelernt, dass man in x.concept immer gefragt wird, ob man wirklich etwas löschen will. Wenn man dann „Ja“ sagt, dann will man wirklich etwas löschen.

Und was war der dritte Faktor?

Die Bedienung von x.concept ist auch für Laien ohne Vorkenntnisse möglich. Das Programm ist recht logisch aufgebaut und die Handhabung erschließt sich oft intuitiv. Es ist für mich in Ordnung. Sie müssen bedenken, dass ich über fünfzig Jahre alt bin. Und trotzdem ich keinerlei Erfahrungen hatte, bin ich direkt gut mit x.concept klargekommen. Sicher gelingt das anderen, die mehr PC-Erfahrung haben, schneller. Eigentlich interessiere ich mich nicht für Technik oder Computer. Die medatixx-Mädels haben mir die Angst vor dem Computer genommen.

Also haben Sie jetzt keine schlaflosen Nächte mehr?

Nein, nach einem halben Jahr waren die endgültig vorbei. Ich weiß: Man kann nichts kaputt machen, und in der medatixx-Niederlassung Nord ist immer jemand da, der einem hilft. Damit kann nichts schiefgehen.

 „... und in der medatixx-Niederlassung Nord ist immer jemand da, der einem hilft.“

Welche Funktionen in x.concept nutzen Sie?

Ich sehe mir jeden Mittag den Tagesablauf an. Meine Chefin trägt Befunde, Ziffern und so weiter ein; ich gehe mittags alle Patienten durch und trage nach, wenn irgendwo ein Eintrag vergessen wurde. Dazu kann man in x.concept eine Statistik aufrufen und das durchgehen. Darin wird jeder Patient, der an diesem Tag in der Praxis war, aufgerufen. Ich kann alle Krankenblatteinträge sehen und aus der Statistik heraus die elektronische Karteikarte des Patienten aufrufen.

Die Kassenabrechnungen erledige ich auch. Die ersten Male habe ich nächtelang nicht schlafen können. Jeden Schritt habe ich mir aufgeschrieben, wenn ich mit meiner medatixx-Betreuerin telefoniert habe. Aber das Allerbeste war auch hier die Sicherheit, dass die Mitarbeiter der medatixx-Niederlassung Nord einen nie hängen lassen. Selbst wenn es um 19 Uhr abends hakte, konnte ich anrufen und bekam Unterstützung.

Sie nutzen auch die Online-Updates?

Ja. Früher haben wir das Update noch auf CD/DVD erhalten. Aber jetzt nutzen wir das Online-Update. Vom x.servicecenter wird man automatisch informiert, sobald ein neues Update da ist. So öffnet sich bereits ein Fenster mit der Info, wenn ich morgens den PC hochfahre. Dann brauche ich nur auf einen Button zu klicken, dass die Updatedatei installiert werden soll, und das war schon alles. Mit dem Online-Update sind wir immer auf dem aktuellsten Stand.

Man kann im x.servicecenter auch Updateschreiben, Neuigkeiten Rote Liste und so weiter abrufen. Nicht jede Praxis benötigt alle angebotenen Informationen. Ich finde es gut, dass man sich aussuchen kann, welche Infos man lesen möchte. Das habe ich mit unserer medatixx-Betreuerin besprochen und die hat mir dabei geholfen, nur die für mich wichtigen Infos auszuwählen.

Wie sind Ihre Erfahrungen mit der x.concept-Hotline?

Ganz zu Beginn war ich ziemlich aufgeregt. Denn ich wusste ja nicht, was da für Leute sind. Und damals war ich in Sachen Computer auch völlig unerfahren und hatte Sorge, dass ich möglicherweise dumme Fragen stelle oder die Antworten nicht verstehe, weil mir das technische Know-how fehlt.

Und was für Menschen haben Sie dann in der Hotline erreicht?

Die Hotline-Mitarbeiter sind total liebe, nette Leute. Die haben eine Engelsgeduld und helfen mir bei jeder Frage. Sie erklären alles Schritt für Schritt und mit einfachen Worten, sodass auch ein absoluter Anfänger versteht, was zu tun ist. Selbst wenn ich fünf Mal sage, dass etwas nicht klappt, sprechen die Hotliner einem Mut zu, bleiben ruhig und nett und bitten darum, es doch erneut zu versuchen. Und das so lange, bis ich den richtigen Weg gefunden habe. Das ist einfach toll.

Natürlich gibt es schon mal Situationen, in denen die Hotline-Mitarbeiter gestresst sind. Zum Beispiel, wenn ein Update fehlerhaft ist und Tausende von Anrufen kommen. Meist ist man dann ja selbst auch gestresst. Da kann es heikel werden. Doch dann sage ich, lasst uns einfach von vorne anfangen und schon ist jeder Stress raus. Ich finde die x.concept-Hotliner wirklich einmalig.



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

Die Leute sind alle nett, sie rufen zwischendurch immer wieder einmal an und fragen, ob alles in Ordnung ist. Was ein wenig nervt, ist die Anforderung eines Technikers. Da muss man zuerst ein Fax unterschreiben und zurücksenden. Das ist lästig und besonders unglücklich, wenn meine Chefin nicht da ist. Irgendwie ist es seltsam mit den Techniker-Anforderungen. In allen anderen Bereichen, von der Hotline bis zur Niederlassung, geht alles völlig glatt, schnell und unproblematisch über die Bühne. Daher würde ich diesen Aspekt auch nicht überbewerten. Denn vor allen Dingen weiß ich, dass ich bei medatixx immer jemanden erreichen kann.

Man weiß, man wird nicht hängen gelassen, die medatixx-Mitarbeiter helfen einem immer weiter. Wenn es nicht sofort ist, wartet man eben ein bisschen, aber dann geht es weiter.

Können Sie x.concept und medatixx empfehlen?

Das kann ich auf jeden Fall. Trotz meiner über fünfzig Jahre und ohne Vorkenntnisse komme ich gut mit x.concept klar und ganz besonders mit den netten Mitarbeitern der medatixx-Niederlassung Nord.

Frau Fischer, vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Monika Nolte, freie Journalistin.

Für Rückfragen steht Frau Fischer interessierten Kolleginnen und Kollegen gerne zur Verfügung. Telefon. 0441 9359511



**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