

Patienten-Akte

EDV in der Gründungsphase

Wie Organisation und Verwaltung nicht zu kurz kommen

Ich habe über das Verwaltungsprogramm „Lemnicus“ in den letzten drei Jahren regen Kontakt zu Therapeuten in der Gründungsphase gehabt. Immer wieder kam die Frage auf: „Wieviel EDV brauche ich, brauche ich das nicht erst später?“ Aus den vielen Gesprächen und dem daraus entstandenen Erfahrungsaustausch sind die ersten Ideen für einen Artikel zum Thema **elektronische Datenverarbeitung und Praxisgründung entstanden**.

In der Anfangs- und vielleicht auch noch in der Wachstumsphase hat der Therapeut eine einmalige Chance: Der Terminplan ist vielleicht noch nicht ganz voll, es sind Lücken zwischen den Behandlungen. In dieser Zeit ist er trotzdem in der Praxis, er ist also „eh da“, weshalb diese Stunden EHDA-Stunden genannt werden.

Diese wundervollen EHDA-Stunden kann er nun nutzen, sich in Ruhe mit den Praxisabläufen auseinanderzusetzen. Die später, wenn der Tag durchgetaktet ist, helfen, den Organisationsaufwand so gering wie möglich zu halten. Er hat die

Möglichkeit, in dieser Zeit seine Abläufe zu formen und zu festigen.

EHDA-Stunden richtig einsetzen

Freundlicherweise treten EHDA-Stunden nicht nur in der Gründungsphase auf – die folgenden Gedanken lassen sich also auch auf gestandene Praxen übertragen, wenn dann doch einmal ein Patient den Behandlungstermin vergessen oder zu kurzfristig abgesagt hat. Sobald also EHDA-Stunden entstehen, kann der Therapeut entscheiden, wie diese Zeit genutzt werden kann, zum Beispiel:

- Organisation und Verwaltung
- Weiterbildung, Therapiepläne ausarbeiten, usw.
- Vorträge vorbereiten und durchführen
- Sonstige Marketingmaßnahmen, die letztendlich der Patientengewinnung dienlich sind, ausarbeiten oder durchführen.

Wichtig: Eine „volle“ Praxis kann durchaus ohne Marketing, Vorträge und für eine Zeit



Papick G. Taboada
Geschäftsführer von pgt
technology scouting GmbH
und Betreiber der online
Praxisverwaltung Lemnicus

auch ohne Weiterbildung funktionieren, aber eine Praxis, in der Organisation und Verwaltung zu kurz kommen, kann sehr schnell in Schieflage geraten.

Sehr schnell gerät der Therapeut dann nämlich in die unproduktive Situation, aus den EHDA-Stunden „eigentlich-könnte-ich-jetzt-nach-Hause-gehen-aber-ich-muss-noch-Verwaltungssachen-erledigen-Stunden“ zu machen, sogenannte „DOCHNOCHDA-Stunden“.

Aus diesem Grund sollte keine EHDA-Stunde in ineffiziente Abläufe in der Organisation investiert werden, weder zu Beginn noch im späteren Praxisleben: Der Praxis tut man keinen Gefallen und bei zunehmender Anzahl von Behandlungen wird eine

ineffiziente Organisation und Verwaltung erst recht Zeit und Nerven kosten. Daher ist die gern gelebte Strategie „das brauche ich jetzt nicht, darum kann ich mich später kümmern“ ein gefährliches Spiel und eine Verschwendung der EHDA-Stunden.

Aus Überzeugung entscheiden oder wechseln

Die IT-Affinität variiert gerade bei Therapeuten sehr stark. Von IT-affinen Typen, die alles am liebsten über ihr Handy und ihren Rechner regeln bis zu den IT-phoben Typen, die am liebsten nicht einmal ans Telefon gehen, ist alles vertreten.

Der Papiertyp sucht seine Karteikarte heraus, hat dort sämtliche Patientendaten, den Behandlungsverlauf, Rechnungskopien und Berichte anderer Therapeuten in einem Stück. Dazu ein passender abschließbarer Aktenschrank und ein Terminkalender in Papierform.

Der IT-Typ hat im besten Falle ein Programm, in dem er all das o.g. aufbewahrt, einen Rechner, der nicht für andere zugänglich ist und den er am Abend mit sich nach Hause nimmt, damit im Brand- oder Einbruchfall seine Daten trotzdem noch zur Verfügung stehen (ok, dazu kommen noch mehrere Sicherungen) und geschützt sind.

Nun gibt es aber noch die dritte Spezies Therapeut, der sogenannte Mischtyp: Angefangen wurde mit einem Papierterminkalender, dann kamen zum Rechnungs- und Berichteschreiben noch ein bisschen Word und Excel dazu und zur Vereinfachung der Patientenstammdaten wurde dann noch ein bisschen Outlook o.ä. hinzugenommen. So weit so gut.

Gefährlich wird es, wenn Therapeuten dazu neigen, viele EHDA-Stunden in Notlösungen zu investieren. Eben nicht aus Überzeugung, sondern aus der Not heraus. Word und Excel sind nun mal das, womit fast jeder schon einmal konfrontiert wurde. Das geht irgendwie immer. Die Gründungsphase ist keine Ausnahmesituation in der man zu lösende Aufgaben vorübergehend mit Notlösungen aus dem Weg räumen sollte, um diese dann später „besser“ zu lösen. Umstellungen sind somit vorprogrammiert.

Umstellungen vermeiden!

Ob durch Nachlässigkeit in der Anfangsphase oder betriebsbedingt später: Umstellungen

sind unangenehm und kosten auch noch unnötig Zeit. Viel Zeit, wie mir immer wieder Therapeuten stöhnend versichern, die nach langem Ringen dann doch ein einheitliches Konzept einführen, Abläufe übersichtlicher gestalten wollen. Wenn die Umstellung mal geschafft ist, wird es einfacher und effizient. Auch das versichern mir dieselben Therapeuten.

Umso wichtiger, dass man eine solche Umstellung wirklich aus Überzeugung vornimmt! Dann tut es auch nur halb so weh.

Nur sehr selten überleben die gewohnten Abläufe einen Wechsel der eingesetzten Werkzeuge: Abläufe und Programme gehen Hand in Hand. Denn die meisten EDV-Programme diktieren mehr oder weniger, wann welche Informationen angeliefert werden müssen. Daher muss der Therapeut, der eine Umstellung vor sich hat, auch damit rechnen, etablierte Abläufe in Frage stellen zu müssen, um bestmöglich die neuen Tools einsetzen zu können.

Die Hirnwindungen werden hier gefordert (was ihnen nicht schadet ...), aber neue Abläufe erfordern wieder unbequeme Neulernzeit.

Zettelwirtschaft vermeiden

Gerade am Anfang scheint die junge Praxis beherrschbar. Allerdings kann gerade in der Anfangszeit nicht festgestellt werden, ob die aufgestellte Organisation auch einem größeren Patienten-Durchlauf standhalten wird.

Bei zunehmender Anzahl von Patienten macht sich die fehlende EDV-Unterstützung aber immer stärker bemerkbar. Typische Anzeichen für Probleme in der Verwaltung sind lange Laufzeiten, bis Rechnungen gestellt werden, zeitaufwändige Rechnungsstellungen und das Fehlen von abrechnungsrelevanten Informationen.

Es besteht die Gefahr, dass der Zeitpunkt für die Einführung einer EDV-Unterstützung (oder einfach nur effizienter Abläufe) verpasst wird: Dummerweise fehlen zu diesem Zeitpunkt dem Therapeuten die EHDA-Stunden für eine Umstellung der unbeliebten, nervenaufreibenden und zeitfressenden Verwaltung. Hier muss der Therapeut schnell handeln, diese Situation wird sich nicht von alleine lösen oder wenn, dann nur über ungeliebte „DOCHNOCHDA-Stunden“.

Organisation und Verwaltungsaufgaben

Folgende Bereiche dürften in jeder Praxis vorhanden sein und von einem Unternehmensberater als primäre Verwaltungsprozesse identifiziert werden:

- Terminierung/Terminplanung
- Telefondienst
- Abrechnung
- Inkasso

Ich habe absichtlich die Bereiche Patientenakte bzw. Behandlungsdokumentation nicht in die Liste aufgenommen – diese ordne ich eher der Behandlung und weniger den unterstützenden Verwaltungsaufgaben zu.

Wo ist EDV-Unterstützung denkbar?

Die Bereiche Terminierung (also Terminkalender) und Abrechnung (Rechnungserstellung und Inkasso) sind gute Kandidaten für den Einsatz von elektronischer Datenverarbeitung.

Patientenstammdaten/Telefondienst

Die Erstellung einer elektronischen Karteikarte, in der alle Stammdaten des Patienten erfasst sind, erleichtert einiges, angefangen vom Rückrufen zur Terminvereinbarung bis hin zur Erinnerung per E-Mail an einen Termin oder das Finden der Patientenadresse im Falle eines Hausbesuches.

Terminierung/Terminplanung

Sicherlich kann eine Praxis mit einem Papierkalender und einem Textverarbeitungsprogramm erfolgreich geführt werden – gerade in der Gründungsphase ist das die bevorzugte Vorgehensweise, nicht zuletzt wegen der niedrigen Kosten. Ein elektronischer Kalender hat den Vorteil, dass er nicht einfach „verloren“ gehen kann wie ein Papierkalender, den der Therapeut mit sich trägt. Sofern dieser datenschutztechnisch korrekt geführt wird, kann ein elektronischer Kalender von mehreren Geräten abonniert und angezeigt werden: im Zeitalter der Smartphones keine seltene Anforderung!

Abrechnung/Inkasso

Die Abrechnung, oder genauer, die Rechnungserstellung ist ein Paradebeispiel für den Einsatz von elektronischer Datenverarbeitung.

Ein Therapeut hat ein bestimmtes Spektrum an Leistungen, die erbracht und abgerechnet werden. Ein Abrechnungsprogramm erleichtert die Arbeit in dem die für die Abrechnung notwendigen Patienten- und Leistungsstammdaten so bereitgestellt werden, dass eine effiziente Rechnungsstellung möglich ist.

Gerade Behandlungsreihen oder wiederkehrende erbrachte Leistungen profitieren von einem EDV-System, da der Anwender (also der Therapeut) auf bestehende Informationen zurückgreifen kann.

Abrechnungsprogramme können auch in Richtung offene Posten/Inkasso helfen, da alle notwendigen Informationen bereits im System hinterlegt sind. Der Anwender muss nur noch dem Programm mitteilen, welche Rechnungen bereits bezahlt wurden.

Die elektronische Rechnungserstellung öffnet auch die Tür in Richtung externe Abrechnungsstelle. Auch hier werden die im Abrechnungsprogramm hinterlegten Rechnungs-Informationen wiederverwendet: Die direkte elektronische Daten-Fern-Übertragung (direkter „Upload“) in Richtung Abrechnungsstelle beherrschen die meisten Abrechnungsprogramme.

Teillösungen oder ganzheitlicher Ansatz?

Größere Praxen haben für die unterschiedlichen Verwaltungsaufgaben mehrere Angestellte bzw. führen eine Rollentrennung, die auch in vielen Programmen zu finden ist: Die Rechnungserstellung, die Buchhaltung und die Terminplanung sind nicht selten getrennte Module, die einzeln erworben werden können. So kann der Therapeut entscheiden, welche Module EDV-technisch relevant sind und sogar unterschiedliche Produkte kombinieren.

Wird die Terminplanung strikt von der Abrechnung getrennt (z.B. Online-Kalender mit Telefondienst einerseits, Abrechnung in der Praxis auf der anderen Seite), dann werden Patientenstammdaten doppelt erfasst bzw. in zwei unterschiedlichen Systemen geführt und müssen doppelt gepflegt werden. Das kann sehr schnell zum erneuten Chaos führen.

Andere Produkte heben diese Rollentrennung auf und sind somit auf kleine-

re Praxen fokussiert, in der die Verwaltungsaufgaben von ein und derselben Person erledigt werden. Solche Produkte nutzen die fehlende Rollentrennung, um Synergieeffekte zwischen den unterschiedlichen Bereichen zu nutzen: Von allen Aufgaben in der Praxis hat die Terminplanung eine zentrale Rolle; sie entspricht der Auftrags- und Kapazitätsplanung und ist gleichzeitig die Grundlage für die Abrechnung. Der Terminplan muss für alle Akteure in der Praxis erreichbar sein: der Telefondienst, der Behandler, der Abrechner – alle benötigen Zugriff auf den Terminplan. Hier sind Synergieeffekte durch einen ganzheitlichen Ansatz denkbar.

Ein ganzheitlicher Ansatz ist aber nicht immer technisch möglich: Die lokal im Praxisprogramm durchgeführte Terminplanung ist „von außen“ nicht erreichbar, was den Einsatz eines externen Telefondienstes oder gar einer online Terminvergabe durch Patienten technisch nahezu unmöglich macht. Diese technische Hürde wird neuerdings durch Programme überwunden, die „online“ extern erreichbar sind, wie z.B. durch SaaS Lösungen (siehe Abschnitt weiter unten).

Datenschutz beachten

Sobald persönliche Daten elektronisch erfasst werden, muss per Gesetz der Datenschutz beachtet werden: besondere Arten personenbezogener Daten, im Sinne des Datenschutzrechts, sind Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinung, religiöse oder philosophische Überzeugung, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben. Der BDSG schreibt in diesem Kontext technisch organisatorische Maßnahmen vor, die eingehalten werden müssen.

Der Therapeut ist verpflichtet diese Punkte umzusetzen, sobald Daten elektronisch erfasst werden: Zutrittskontrolle, Zugangskontrolle, Zugriffskontrolle, Weitergabekontrolle, Eingabekontrolle, Auftragskontrolle, Verfügbarkeitskontrolle, Zweckgebundenheit. Was genau unter diesen Punkten gemeint ist, kann aus den technisch und organisatorischen Maßnahmen Gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) entnommen werden.

Erwähnenswert ist auch die Tatsache, dass besonders zu schützende Personen-

daten die EU nicht verlassen dürfen – so dass der Einsatz von Dropbox, Google Kalender, Apple iCloud Kontakt- und Terminalsynchronisation nicht mit geltendem Gesetz in Einklang zu bringen sind.

EDV einsetzen

Oenn eine elektronische Praxisverwaltung angestrebt wird, dann stehen einige wichtige Entscheidungen bevor. Angefangen bei der Hardware über Software bis hin zu Preismodellen, muss der Therapeut entscheiden, wie die IT-Infrastruktur in der Praxis aussehen soll.

Ausprobieren, Austausch mit anderen Therapeuten suchen

In der Praxis fühlt sich die Software anders an, als in Produktbeschreibungen und Werbevideos dargestellt. Aus diesem Grund ist es sehr wichtig, Hard- und Software auszuprobieren, bevor Entscheidungen getroffen werden. Hardware kann in entsprechenden Läden begutachtet werden, die üblichen Programme können üblicherweise getestet werden, und das sollte der Therapeut auch in Anspruch nehmen.

In bekannten Anwenderforen kann inzwischen gut nachgelesen werden, welche Produkte aktuell von Therapeuten gerne eingesetzt werden. Über Foren kann auch der Kontakt zu anderen Anwendern hergestellt werden. Der Austausch mit anderen Therapeuten ist insofern besonders interessant, als da nicht nur Fragen zur Hard- und Software gestellt werden können, sondern auch, wie andere Therapeuten ihre Praxis organisiert haben und warum? Welche Fehler wurden gemacht? Welche Lösungen haben sich etabliert?

Windows vs. Mac

Nicht selten bringt der Therapeut aus privatem Umfeld bereits einen Rechner in die Gründungsphase mit. Hier ist die Frage nach Windows oder Mac meistens bereits entschieden. Der Therapeut darf aber nicht vergessen, dass die in der Praxis eingesetzte EDV besonderen Datenschutz unterliegt. Daher sollte ein mit der Familie geteiltes Notebook nicht als Praxisrechner eingesetzt werden (Thema Zutritts- und Zugangskontrolle).

Die EDV in der Praxis stellt auch besondere Anforderungen in Bezug auf die Datensicherung. Gerade die Vorkommnisse

der jüngsten Vergangenheit haben gezeigt, wie wichtig eine ordentliche Datensicherung ist: Viele Anwender mussten durch ausgeklügelte Verschlüsselungstrojaner feststellen, dass Sicherheitskopien auf einem USB-Stick oder einer externen Platte ebenso verschlüsselt und in Geiselhaf genommen werden können.

SaaS Lösung?

In den letzten Jahren ist der Begriff „Software as a Service (SaaS)“ bekannt geworden. Im Prinzip sind damit Webanwendungen gemeint, die von einem Betreiber entwickelt und betrieben werden. Der Anwender benötigt nur einen modernen Browser und das Internet. Um den Rest kümmert sich dann der Betreiber wie z.B. Sicherungskopien, Updates, Server etc..

Eine Webanwendung hat zudem noch den praktischen Vorteil, dass diese „von überall“ erreichbar ist, wo der Anwender einen Rechner und Internet hat. Es kann sowohl Windows als auch Mac eingesetzt werden, und das sogar gleichzeitig. Zudem gibt es die Möglichkeit eines Zuganges für einen externen Telefondienst. Schließlich liegt der Terminplan nicht für den Telefondienstanbieter unerreichbar in der Praxis, sondern kann internetweit verschlüsselt abgerufen werden für einen beauftragten Telefondienst, der ein Passwort erhalten hat.

Wichtige technisch organisatorische und datenschutztechnische Maßnahmen können mit SaaS Lösungen einfacher umgesetzt werden. Man bedenke z.B. die Zutritts- und Zugangskontrolle. Beim Datenschutz kommt der „Service“-Aspekt von SaaS gut zu tragen.

Wichtig: Der Einsatz einer Online-Praxisverwaltung wird datenschutztechnisch dann ermöglicht, wenn ein Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) mit dem Anbieter abgeschlossen wird.

Preismodelle, Kostenfallen

Gerade zu Beginn sind niedrige Kosten ein wichtiger Punkt. Das haben inzwischen viele Anbieter verstanden und bieten unterschiedliche Preismodelle an. Anbieter klassischer Programme (die man installieren muss) bieten Rabatte oder haben neben dem Kauf- auch ein Mietpreismodell im Angebot. In dem Mietpreis sind nicht selten Support und

Updates inbegriffen – sonst wäre eine Finanzierung (z.B. durch Ratenkauf) für den Therapeuten interessanter, das zeitlich befristet bei gleicher Leistung.

Anbieter von SaaS-Lösungen haben von vornherein nur eine wiederkehrende Gebühr und bieten kein Kaufpreismodell an, da diese neben der eigentlichen Software noch die fortlaufende Dienstleistung – nämlich den Betrieb der Server und die notwendigen Wartungen und Datensicherungen – erbringen.

In Bezug auf die Liquiditätsrechnung sind wiederkehrende Gebühren insofern interessant, da diese als Ausgaben verbucht werden können. Der Kaufpreis einer Software entscheidet darüber, ob der Betrag direkt als Ausgabe oder über 3 oder 5 Jahre abgeschrieben werden muss.

Bei den Preismodellen mit wiederkehrenden Gebühren ist noch die Laufzeit und die Kündigungsfrist zu beachten: in der Gründungsphase ist eine mehrjährige Bindung weniger interessant: was, wenn es nicht klappt? Was, wenn man doch auf ein anderes Programm wechseln will?

Besonders interessant sind die Angebote, die im Umfang und Preiskonfiguration stufenweise erweitert werden können. So kann die Praxis wachsen und bei Bedarf die EDV-Unterstützung ausbauen. Zu beachten ist hier, ob die kleinste Ausbaustufe als „erst gemeintes“ Angebot zu verstehen ist, oder so zurechtgestutzt wurde, dass die Nutzung nicht sinnvoll ist und der Therapeut gezwungen wird, sehr früh in die nächste Ausbaustufe zu wechseln.

Fazit

Der Therapeut sollte auch in der Anfangsphase durch ein professionelles Auftreten punkten. Egal wie die Abläufe letztendlich umgesetzt werden – also mit oder ohne EDV Unterstützung – effizient werden die Verwaltungsaufgaben erst dann gemeistert, wenn Übergänge ohne Reibungsverluste stattfinden.

Eine professionelle, sichere, und datenschutzbewusste Praxisverwaltung darf kein Luxus größerer Praxen sein.

Dipl. Wi.-Ing. Papick G. Taboada
Bachstr. 11
76185 Karlsruhe
<http://lemniscus.de>

Professionelles Auftreten

Seitdem ich Online-Einzelcoachings für meine Kollegen zu dem Thema „Souverän gründen als Heilpraktiker für Psychotherapie“ abhalte, bekomme ich einen intensiven Einblick in die jeweils individuelle Gründungsphase des Heilpraktikers.

Neben den typischen Problemen einer Existenzgründung wollen alle professionell auftreten. An das Corporate Design wird gedacht, das Logo, die Homepage, der Briefkopf und noch einiges mehr. Mir ist allerdings aufgefallen, dass kaum einer an die EDV denkt. Wo doch die EDV enorm dabei hilft sich professionell zu zeigen.

- Wie professionell kommt es rüber, wenn ein Klient eine SMS bekommt und freundlich an den nächsten Termin erinnert wird?
- Wie professionell ist es, wenn ein Klient in meiner Praxis ist und ich direkt nach dem Gespräch mit zwei Mausklicks die fertige Rechnung oder Quittung in der Hand halte?
- Wie professionell wirkt es, wenn ich während eines Telefonats mit meinem Klienten direkt am PC sämtliche Vorgänge sehe und in kürzester Zeit Rede und Antwort stehen kann?
- Es gibt so viele Punkte, wo die passende EDV den Arbeitsalltag erleichtert und einen auch noch immens dabei unterstützt, ein professionelles Auftreten zu erwirken. Servicegedanke und Zeitersparnis können hier Hand in Hand gehen.

Wenn ich meinen Coachees dann mal so erzähle, was es alles an Praxissoftware gibt, Tipps und Ratschläge gebe, sind doch die meisten sehr erstaunt. Die Kostenfrage erledigt sich ziemlich schnell, wenn man schon für wenige Euro im Monat dabei sein kann. Da fangen dann wirklich alle das Grübeln an. Und Ja! Das ist auch gut so. Denn bei der Gründung einer Praxis sollte unbedingt darüber nachgedacht werden, wie ich mein professionelles Auftreten kontinuierlich und stetig auf dem gleichen Level oben halten kann. Und es geht!

Ich wünsche euch viel Erfolg und Freude dabei
Eure Tanja Behme
<http://www.kursus-autark.de>