

ändern, ist für einen Laien fast unmöglich. Und die Beauftragung eines Profis kostet bei jeder kleinen Änderung Geld. Um eine Internet-Seite kostengünstig auf dem neusten Stand zu halten, bietet sich ein Online-Redaktionssystem oder auf Englisch „Content Management System“, kurz CMS, an. Solche Systeme sind bereits unter € 2.000,00 zu erhalten. Dabei sollten Sie trotz CMS aber nicht auf die Individualität Ihrer Seite verzichten. Wer seine Homepage aus Zeitgründen nicht pflegen möchte, der erhält gegen eine Betreuungspauschale von ca. € 50,00 diesen und weiteren Service.

6. Gestaltung im Web

Die Internetseite zu programmieren und zu gestalten, sollte Aufgabe eines Profis sein. Es kommt dabei auf das leichte Auffinden von Inhalten an, das durch ein optimales Navigations-Design wesentlich erleichtert wird. TIPP: Beobachten Sie Freunde und Bekannte bei Test-Surfen über Ihre Seite. Aus deren Verhalten können Sie nützliche Rückschlüsse über die Qualität des Aufbaus Ihrer Homepage ziehen. In der Gesamtgestaltung sollte ein einheitliches Corporate Design Berücksichtigung finden. Alle Bilder müssen Web-optimiert abgespeichert werden, um Ladezeiten möglichst kurz zu halten. Außerdem sollte die Seite auf unterschiedlichen Betriebssystemen und Browsern getestet werden und funktionieren. Bilder sagen mehr als tausend Worte. Die Veröffentlichung von fremden Bildern unterliegt meist Lizenzbestimmungen. Nicht alle Bilder dürfen somit ohne weiteres eingesetzt werden. Doch die Hersteller dentaler Apparaturen verfügen häufig über hochwertiges Bildmaterial, das sie Zahnärzten kostenfrei zur Verfügung stellen.

7. Funktionen im Web-Auftritt perfektionieren

Newsletter

Geben Sie Ihren Patienten die Möglichkeit, einen Newsletter per E-Mail zu bestellen, um automatisch (z. B. einmal im Quartal oder monatlich) mehr über Ihre Angebote zu erfahren.

Recall

Über einen Online-Recall können nicht nur Pluspunkte als innovativer Zahnarzt gesammelt werden – Sie sparen auch erheblich Portokosten.

Externe Links

Die Grundidee des Internets basiert auf die Verlinkung von Internetseiten. Nutzen Sie Inhalte anderer, um diese in das eigene Angebot einzubinden. Zum Beispiel einem Routenplaner: So können sich Patienten eine Wegbeschreibung von Haustür zu Haustür anzeigen lassen. Einige Routenplaner sind lizenzpflichtig.

E-Mail-Formulare

Nicht jeder Internetuser verfügt über eine eigene E-

Mail-Adresse. Über E-Mail-Formulare ermöglichen Sie, online Termine zu vereinbaren oder eine E-Mail zu senden, auch wenn derjenige selbst keine E-Mail-Adresse hat.

Mehrsprachigkeit

Denken Sie an ausländische Mitbürger! Sie sind besonders dankbar, wenn Sie Informationen in Ihrer Sprache auf einer Internetseite finden.

Interner Bereich für Kollegen

Inhalte, die ausschließlich Kollegen zur Verfügung gestellt werden sollen, können zum Beispiel durch „DocCheck“ vor dem Zugriff anderer geschützt werden.

SMS-Reminder

Ganz neu ist die Möglichkeit, Patienten Web-basiert per SMS an ihren Termin zu erinnern.

8. Von Suchmaschinen gefunden werden

Suchmaschinen wie Google oder Yahoo durchsuchen automatisch das Internet nach neuen Seiten und Inhalten. Um dabei gefunden zu werden, müssen die so genannten Meta-Tags, Keywords und Descriptions der Internetseite von der Suchmaschine aufgespürt und ausgewertet werden können. Dies allein garantiert jedoch nicht, dass eine Internetseite auch oben in den Suchergebnissen angezeigt wird. Entscheidend hierfür ist es, eine Spur im Internet zu hinterlassen. Je mehr Seiten also einen Link zur eigenen Internetpräsenz enthalten, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit eines guten Rankings.

9. Die eigene Internetpräsenz bewerben

Auch eine Internetpräsenz muss erst einmal publik gemacht werden. Dazu gibt es viele verschiedene Möglichkeiten: Aufsteller in der Praxis oder die Aufnahme der Internetadresse in allen Drucksachen. Besonders sinnvoll hat sich der Eintrag der Internetadresse in den Gelben Seiten erwiesen. <<



INFO

Die Angaben, die ein Zahnarzt im Impressum machen muss, sind gesetzlich geregelt. Nur jede zweite Praxisseite entspricht diesen Anforderungen, was von Kollegen oder Anwälten gerne als Grund für eine Abmahnung herangezogen wird. Jüngst wurde ein Arzt zur Zahlung von 50.000 Euro verurteilt, weil die Angaben im Impressum den Richtlinien nicht genügten. Denjenigen, die bereits online sind, raten wir daher dringend, das Impressum kritisch zu prüfen und gegebenenfalls zu vervollständigen.

Kontakt:
Martin Taller
Hans-Dieter Feldmann
Dipl.-Betriebswirte
Wilhelmstraße1
76275 Ettlingen
Tel.: 0 72 43/72 54-0
Fax: 0 72 43/72 54-20
E-Mail: info@feldmann-
consulting.de
www.feldmannconsul-
ting.de

Recht

EDV-Verträge zweckmäßig gestalten

Hard- und Software werden mittlerweile in fast jeder Zahnarztpraxis eingesetzt. Das funktionierende Zusammenspiel der einzelnen Komponenten ist geradezu betriebsnotwendig. Leider werden die rechtlichen Rahmenbedingungen der EDV-Beschaffung häufig nicht im erforderlichen Maß beachtet. Wie Sie sich vor bösen Fallen schützen können, beschreibt der folgende Artikel.

Autor: RA Dr. Thomas Weimann, Stuttgart



RA Dr. Thomas
Weimann
Foto: Britt Moulieu

■ **Nahezu standardisiert** ist folgender Ablauf: Der Zahnarzt hält die Leistung des EDV-Unternehmens für nicht vertragsgemäß. Der Auftragnehmer hält dagegen und stellt fest, er habe selbstverständlich die Leistung wie vereinbart erbracht. Eine Verspätung habe sich allein dadurch ergeben, dass der Zahnarzt nicht ausreichend mitgewirkt habe. Weiterhin entschuldigt sich der Auftragnehmer häufig damit, der Zahnarzt habe laufend Änderungswünsche gehabt und vom Auftragnehmer neue, nicht vereinbarte Leistungen verlangt. Eventuelle Probleme werden auf den Hardware- bzw. den Softwarelieferanten geschoben.

Hält der Zahnarzt jetzt die Vergütung zurück, verweigert sich als Gegenmaßnahme der Auftragnehmer weitere Leistungen zu erbringen. Faktisch ist dies für den Zahnarzt ein erhebliches Problem, denn das neue Aufsetzen der Hard- und Softwarebeschaffung mit einem anderen Auftragnehmer ist – wenn überhaupt – nur mit erheblichen Zusatzkosten und Zeitverzögerungen möglich.

Bei sorgfältiger Vertragsgestaltung und Vertragsdurchführung wären die Probleme entweder nicht

aufgetreten oder man hätte sie ohne derartige Eskalationen bereinigen und das Projekt fortführen können.

Die EDV-Vertragsgestaltung im Allgemeinen

Eine zweckmäßige Vertragsgestaltung muss berücksichtigen, dass die Lieferung des Auftragnehmers, sei es Hardware oder Software, in eine bestimmte Umgebung eingebunden wird. Entscheidend ist, den Auftragnehmer schon früh über die Systemumgebung bzw. die eigenen Vorstellungen zu informieren und dies auch im Vertrag festzuhalten. Diese Dokumentation ist nicht nur im Prozess, sondern auch bei vor- und außergerichtlichen Verhandlungen von überragender Bedeutung. Stets wird sich die Partei durchsetzen, die belegen kann, welche Funktionen vereinbart waren, zu welchen Terminen geliefert werden sollte und welche Zusagen der Auftragnehmer noch gemacht hat.

Daher ist es zweckmäßig, ein Pflichtenheft mit den zu liefernden Funktionen zu erstellen, das mit einem Terminplan vertraglich vereinbart wird. Ist der Zahnarzt technisch nicht in der Lage, ein Pflichtenheft zu erstellen, kann der Auftragnehmer – eventuell gegen gesonderte Vergütung – im Rahmen eines Werkvertrags hiermit beauftragt werden. Der Auftragnehmer hat dann auch für die technisch richtige Übersetzung der laienhaften Anforderungen des Zahnarztes an die Software einzustehen.

Nur selten werden aber die im Pflichtenheft oder der Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungen ohne Änderungen umgesetzt. Hier liegt eine weitere Ursache zahlreicher gescheiterter Projekte und Streitigkeiten. Solche Abweichungen dürfen nur im Rahmen eines dokumentierten Änderungsverfahrens ablaufen, anderenfalls lässt sich nicht mehr nachvollziehen, wann welche Änderung gegen oder ohne Extravergütung beauftragt wurde.



► **Sorgfältig ausgearbeitete Verträge** erleichtern die Durchführung und vermeiden Probleme sowie Eskalationen.