© Studio Mirko Plha

Was ändert sich im Praxisalltag mit der Telematikinfrastruktur? In Echtzeit wird jede Gesundheitskarte online geprüft. Wo Karten in Zeiten vor der Telematikinfrastruktur erst später als ungültig entlarvt wurden, meldet sich der Konnektor nun sofort, wenn eine Karte abgelaufen ist oder nicht funktioniert. Das kostet Zeit.

Von der Theorie zur Praxis: **TI im Behandlungsalltag**

Die Telematikinfrastruktur kommt: Bis Ende des Jahres 2018 sollen Zahnärzte ans Netz gehen. Doch stehen viele Mediziner dem Projekt kritisch gegenüber und sehen den Sinn dahinter nicht. Die Skepsis ist groß und der Zeitplan straff. Was erwartet Zahnarztpraxen bei der Anbindung ans Telematiknetz? Was gilt es bei der Installation zu beachten? Und wie verändert sich der Praxisalltag durch E-Health? Wir haben uns umgehört: bei einer Zahnarztpraxis und ihrem Systembetreuer nach Einrichtung der Telematikinfrastruktur.

Wer den Markt beobachtet, der erkennt eine Vielzahl von Szenarien, wie Zahnärzte mit der Telematikinfrastruktur umgehen. Während einige noch warten möchten oder sich komplett verweigern, packen andere das Thema an und handeln. So auch die Zahnärztin Dr. Sabine Kusche vom Zahnarztteam Warburg (Bild). Bereits seit März 2018 arbeiten sie und ihr Team im Telematiknetz – und blicken heute auf eine gelungene Installation zurück.

Sorgfältige Auswahl des IT-Dienstleisters

Bereits Anfang des Jahres 2018 hatte sich das Zahnarztteam Warburg mit dem Thema E-Health befasst und drei Anbindungsmöglichkeiten geprüft. Variante 1, ein Festpreisangebot von der Kammer, die sie als Zahnärztin standesrechtlich vertreten sollte, hatte für Dr. Kusche einen „komischen Beigeschmack". Dazu kamen Zweifel, dass sich Verantwortliche der Kammer gut genug mit der verwendeten Praxismanagementsoftware CHARLY (solutio GmbH) auskennen. Warten als Variante 2 war für die zukunftsorientierte Praxis angesichts der sinkenden Förderungen keine Option. So stand schnell fest: Wir machen jetzt einen Haken dran. Dr. Kusche entschied sich deshalb für die dritte Option: den Anschluss über einen zertifizierten Systembetreuer. „Ich wollte, dass alles reibungslos läuft, und dass uns jemand betreut, der Ahnung von CHARLY hat", so die Zahnärztin. Deshalb griff sie auf die Vermittlung der solutio GmbH zwischen einem Partnernetzwerk aus zertifizierten PEDs (Professionelle Endnutzernahe Dienstleister) zurück. Der Systembetreuer Johannes Benedikt Teltscher habe sich für die Praxis angeboten, da er sie schon im Bereich IT und Marketing beraten hatte und die installierte Zahnarztsoftware in- und auswendig kennt. Seit seiner erfolgreichen Zertifizierung durch die Concat AG, die ihn zur Installation des Telematiknetzes befähigt, betreut der IT-Dienstleister Zahnarztpraxen in ganz Deutschland in puncto E-Health. Dabei berät und unterstützt er seine Kunden schon weit vor der tatsächlichen Installation. „Ich stehe bei allen Fragen rund um die Telematik zur Seite, helfe vom Papierkram über die Bestellung des Praxisausweises bis hin zur Beantragung der Zuschüsse", fasst Teltscher zusammen. Mit Erfolg, denn genau dieses Rundum-sorglos-Paket ist es, was seine Kunden so schätzen.

Vorbereitung des Installationstermins

Noch vor dem Einrichtungstermin prüft Teltscher, ob die Zahnarztpraxis technisch alle Voraussetzungen für die Installation der TI-Komponenten erfüllt. Im Falle vom Zahnarztteam Warburg lief dies unkompliziert per Fernwartung ab. Auch die kostenlose Konnektorenschnittstelle der Zahnarztsoftware CHARLY war mit einem Anruf schnell bestellt. Da der Konnektor in einem abschließbaren Raum stehen muss, wurden lediglich noch Maße für den Serverschrank durchgegeben und schon wurde der Installationstermin vereinbart. An einem Mittwochmorgen, neben dem regulären Praxisbetrieb, installierte Teltscher die Telematikinfrastruktur beim Zahnarztteam Warburg. Eine abschließbare Schublade für den Serverschrank sowie alle notwendigen Komponenten brachte er direkt mit. Während das neue Kartenlesegerät installiert wurde, war das alte noch in Verwendung, sodass der Praxisalltag keinesfalls beeinträchtigt wurde. Im Gegenteil, berichtet Dr. Kusche: „Herr Teltscher war während des Tages fast unsichtbar für uns. Alles lief reibungslos parallel zum Praxisbetrieb. Schon mittags konnten wir die ersten Karten über das neue TI-fähige Kartenlesegerät einlesen." Die Dauer einer Installation ist dabei von Praxis zu Praxis unterschiedlich. „Es gibt Praxen, die ich in 1,5 Stunden angeschlossen und dokumentiert habe", so Teltscher. Das Wichtigste sei jedoch, sich Zeit zu nehmen, um den Praxismitarbeitern sorgfältig zu erklären, was sie beim Einlesen der Gesundheitskarten beachten müssen. Ein Systembetreuer, der sich mit der verwendeten Software auskennt, ist dabei viel wert.

Vorsicht vor „Do-it-yourself"-Angeboten

Ein Komponentenanbieter lockt mit kostengünstigen Gesamtpaketen zur „Do-it-yourself"-Installation der Telematikinfrastruktur. Doch hierbei ist Vorsicht geboten, so Teltscher. „Ich rate von Do-it-yourself-Bundles ab, weil meine Erfahrung zeigt, dass jede Installation seine Eigenheiten hat. Sei es ein Port in der Firewall, eine Einstellung am Server oder im bestehenden Netzwerk", erklärt er. Schließlich kann die technische Infrastruktur in Zahnarztpraxen durchaus komplex sein und sollte individuell von einem Fachmann analysiert werden. Die langfristige Betreuung der Praxen spielt dabei eine wesentliche Rolle. Denn der Arbeitsalltag mit dem Konnektor bringt Herausforderungen mit sich – sowohl als Zahnarztpraxis als auch für den Systembetreuer. „Herr Teltscher ist häufig online, um nach dem Konnektor zu schauen", berichtet Dr. Kusche. Aus diesem Grund sollten Zahnärzte darauf achten, dass Gesamtangebote auch nach der Installation einen Kundenservice beinhalten. Pakete wie das Medical Access Port Bundle von T-Systems bieten beispielsweise eine Geräteeinweisung des Praxispersonals vor Ort sowie einen dedizierten Kundenservice nach Einrichtung der Telematikinfrastruktur an. So kann sichergestellt werden, dass die Praxis aus einer Hand betreut wird und sich die zuständigen Ansprechpartner gut mit den einzelnen Komponenten auskennen.

Auch wenn Zahnarztpraxen vermeintlich noch am wenigsten von der TI profitieren, ist das E-Health-Gesetz beschlossene Sache. Stimmen aus der Politik, die das ganze Projekt infrage stellten, (…) haben jedoch zur Skepsis der Mediziner geführt.

Von alten Karten und neuen Herausforderungen

Was ändert sich im Praxisalltag mit der Telematikinfrastruktur? In Echtzeit wird jede Gesundheitskarte online geprüft. Wo Karten in Zeiten vor der Telematikinfrastruktur erst später

Johannes Benedikt Teltscher

als ungültig entlarvt wurden, meldet sich der Konnektor nun sofort, wenn eine Karte abgelaufen ist oder nicht funktioniert. Das kostet Zeit. „Für uns ist es stressiger geworden“, resümiert Dr. Kusche. „Viele Karten funktionieren nicht, obwohl sie noch gültig sind. Dazu kommt das Problem, dass viele Patienten noch keine gültigen G2-Karten haben.“ Das führt dazu, dass das Team Unterschriften von Patienten einholt, um gültige Karten vorbeizubringen, Ersatzbescheinigungen anfordert oder Karten offline ins Praxisverwaltungssystem einliest, weil der Konnektor Fehler meldet. Kurz: Mehraufwand, der das Praxisteam täglich vor neue Herausforderungen stellt. Obwohl der ursprüngliche Sinn der Telematikinfrastuktur darin liegt, Informationen zu einem Patienten auf der Gesundheitskarte zu sammeln, besteht derzeit noch die Schwierigkeit darin, diese Karten fehlerfrei einzulesen. Ein Grund, weshalb viele Zahnärzte anstatt der Vorteile der Telematikinfrastruktur vielmehr die damit verbundenen Kosten sehen – sei es durch die Differenz der Zuschüsse oder den Mehraufwand in der Praxis nach Umsetzung der Telematik.

Warten trotz straffem Zeitplan?

Auch, wenn Zahnarztpraxen vermeintlich noch am wenigsten von der TI profitieren, ist das E-Health-Gesetz beschlossene Sache. Stimmen aus der Politik, die das ganze Projekt infrage stellten, sowie die fehlende Komponentenvielfalt auf dem Markt haben jedoch zur Skepsis der Mediziner geführt. „So hatten viele Zahnärzte die Hoffnung, dass das ganze Projekt noch kippt. Dadurch hat man wieder Zeit verloren“, sagt Teltscher. Auch die zeitgleiche Umsetzung der neuen EU-Datenschutz-Grundverordnung habe als Doppelbelastung zum Unmut der Zahnarztpraxen beigetragen. In seinem Alltag als IT-Betreuer ist Johannes Benedikt Teltscher daher nicht nur Installateur, sondern auch Vermittler – im Spannungsfeld zwischen Chancen der Telematik und der Unzufriedenheit vieler Zahnmediziner. „Wenn ein Zahnarzt im Internet erzählt, wie schlecht die Telematik läuft, dann wird das von allen Seiten aufgesaugt. Bei dem Thema wird oft im halb leeren Glas gedacht“, so Teltscher. Darin liegt die Ursache, weshalb er bei der Betreuung von Zahnarztpraxen viel Aufklärungsarbeit leisten muss, um den Sinn der TI aufzuzeigen, Skepsis zu nehmen und zwischen Fronten zu vermitteln. Denn eines ist klar: Die Entscheidung der Politik ist längst gefallen – Es ist so, wie es ist. Nun heißt es, das Beste aus der Situation zu machen und nach vorne zu blicken. Ob Zahnärzte, IT-Systembetreuer oder Softwarehäuser: „Wir alle sind Teil eines Lernprozesses“, stellt Dr. Kusche fest. „Das ist wie bei einem Neuwagen, der frisch auf den Markt gekommen ist.“ Rückblickend, so die Zahnärztin, sei sie froh, dass sie die Installation frühzeitig durchgeführt hat – auch wenn es in der Zwischenzeit mehr verfügbare Komponenten auf dem Markt gibt. Die sorgfältige Prüfung von Angeboten hat sich als hilfreich erwiesen. „Ich kann jedem nur empfehlen, sich die Telematik von jemandem einrichten zu lassen, der alles aus einer Hand anbietet“, rät Dr. Kusche vom Zahnarztteam Warburg. Mit Anbietern, die auch nach der Installation mit Rat und Tat zur Seite stehen, kann die Telematikinfrastruktur Fahrt aufnehmen.

Kontakt.

Zahnarztteam Warburg
Paderborner Tor 104
34414 Warburg
Tel.: 05641 746633
info@zahnarztteam-warburg.de
www.zahnarztteam-warburg.de

Johannes Benedikt Teltscher
maxbenedikt GmbH
Nordhorner Straße 88
49828 Neuenhaus
Tel.: 05941 2059213
jt@maxbenedikt.com
www.maxbenedikt.com

Katrin Müseler
solutio GmbH
Zahnärztliche Software und Praxismanagement
Max-Eyth-Straße 42
71088 Holzgerlingen
Tel.: 07031 4618-700
info@solutio.de
www.solutio.de

Validierung ganz sicher – mit Pluradent

Weitere Informationen:

Saubere Lösung

Die Aufbereitung von Medizinprodukten gehört zu Ihrer täglichen Arbeit und bedarf sicherer, standardisierter Prozesse. Wir begleiten Sie bei der Analyse, Durchführung und Kontrolle reproduzierbarer Arbeitsprozesse.

- von Profis begleitet – top ausgebildete Fachkräfte
- schnell, präzise und preiswert
- jahrelange Erfahrung – über 5.000 Validierungen im Jahr
- Validierung zahlt sich aus und spart Reparaturkosten

Vertrauen Sie auf die sorgfältige Arbeit der Pluradent Techniker im gesamten Validierungsprozess.

Sie haben Fragen oder möchten einen Termin vereinbaren? Wir sind für Sie da: Tel. 069 82983-117

pluradent

engagiert
wegweisend
partnerschaftlich

Pluradent AG & Co KG – Ihr Partner in über 30 Niederlassungen und auch in Ihrer Nähe. Mehr dazu im Internet:

www.pluradent.de