

update

Newsletter hawatrust

Juni 2014

- 2 Aktuelles
- 3 Neuerungen am System
- 4 Telefon-Triage
- 6 Seminare
- 8 Ärzte-Webseite

Editorial

Trustcenter – jetzt noch attraktiver



Thomas Kerker
Leiter Marketing
und Produktion

Vielfältig sind die Erwartungen von Kundinnen und Kunden. Um sie alle zu erfüllen, braucht es massgeschneiderte Lösungen, und diese haben wir mit unseren neuen Produkten geschaffen. Hinzu kommen verschiedene Neuerungen am System. Eine davon ist die Einführung des XML-Standard 4.3, was vielfältige neue Möglichkeiten schafft.

Vielfältig sind in der Praxis auch die Anfragen von Patientinnen und Patienten. Die Stiftung für Patientensicherheit hat in einer Studie die Telefon-Triage als relevantes Risiko identifiziert. In der Folge hat sie einen Leitfaden erstellt, ein nützliches Hilfsmittel für den Alltag.

Vielfältig ist natürlich auch dieses Jahr wieder unser Seminarangebot. Sei es für den optimalen Einsatz unserer Produkte und Dienstleistungen oder ganz einfach, um den eigenen Horizont zu erweitern.

Mehr dazu und zu anderen interessanten Themen lesen Sie in dieser Ausgabe von Update. Wir wünschen eine interessante Lektüre.



Ärzte-Webseite
Neu zum Vorzugspreis
als Option zur Trustcenter
Mitgliedschaft Plus.

Die neuen Produkte von hawatrust

Ist die Datensammlung durch die Trustcenter bei den Ärztinnen und Ärzten standespolitisch unbestritten, teilen sich im Einzelfall die Meinungen darüber, welche Leistungen ein Trustcenter zu erbringen hat. Diesem Aspekt tragen die neuen Produkte von hawatrust Rechnung.

Als Ergänzung zur Trustcenter Mitgliedschaft lancierten wir ein Produkt nur für die Datenlieferung sowie eines für Kundinnen und Kunden mit

erhöhtem Beratungsbedarf. Somit können die Ärztinnen und Ärzte im Kanton Zürich selbst darüber entscheiden, welche Leistungen sie in Anspruch nehmen wollen.

Für die bestehenden Kundinnen und Kunden von hawatrust ändert sich nichts. Die Trustcenter Mitgliedschaft entspricht exakt dem bisherigen Angebot von hawatrust und bietet auch weiterhin ein ausgewogenes Paket aus Datenlieferung

und Dienstleistungen. Dank Rabatten erhalten insbesondere auch Teilzeitarbeitende mit einer kleinen Anzahl Rechnungen Dienstleistungen wie den Praxisspiegel zu einem attraktiven Preis.

Möchten Sie mehr zu den neuen Produkten von hawatrust erfahren? Dann informieren Sie sich auf unserer Webseite unter www.hawatrust.ch, oder rufen Sie uns an. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.

Trustcenter Datenlieferung

- Rechnungen ans Trustcenter liefern

■ Ab CHF 250 pro Jahr

Trustcenter Mitgliedschaft

- Rechnungen ans Trustcenter liefern
- Mit Praxisspiegel Überblick behalten
- Teilzeit- und Kooperationsrabatte
- Rechnungen über Trustcenter versenden

■ Ab CHF 700 pro Jahr

Trustcenter Mitgliedschaft Plus

- Rechnungen ans Trustcenter liefern
- Mit Praxisspiegel Überblick behalten
- Teilzeit- und Kooperationsrabatte
- Rechnungen über Trustcenter versenden
- Internetauftritt für die eigene Praxis
- Erklärungen zur eigenen Abrechnung
- Lieferung grosser Rechnungsmengen

■ Ab CHF 950 pro Jahr

Umfinanzierung der nationalen Datenkonsolidierung

Bisher wurden sämtliche Kosten der Datensammlung von den Kundinnen und Kunden der Trustcenter getragen. Seit 2014 übernimmt die Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich den Anteil für die nationale Datenkonsolidierung. Sie erhebt dafür bei allen Mitgliedern CHF 25 und erstattet den Trustcentern CHF 105 pro Kundin oder Kunde. Die hawadoc AG hat diese Rückerstattung auf allen Jahresrechnungen bereits abgezogen.

XML-Standard 4.3

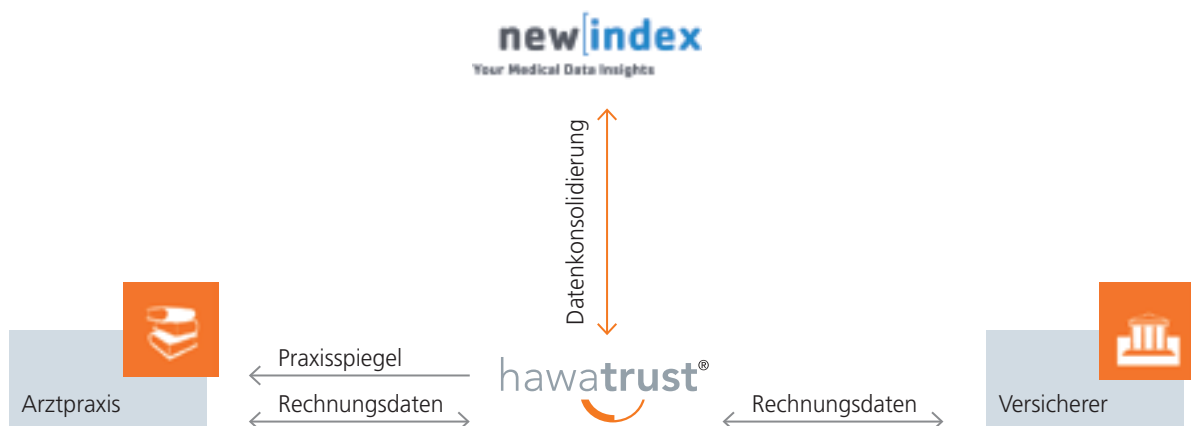
Bereits seit Längerem wurde der XML-Standard 4.3 für die Übermittlung von Rechnungen definiert.

Dieser hat gegenüber dem «alten» XML-Standard 4.0 stark geändert, weshalb nicht unerhebliche Erweiterungen und Anpassungen notwendig waren. Mit Freude können wir Sie nun darüber informieren, dass das TrustX-System den neuen Standard ab sofort unterstützt.

Der Übergang vom XML-Standard 4.0 auf den XML-Standard 4.3 ist auch für die Praxissoftware-Hersteller ein grösserer Wechsel. Darum können für eine Übergangszeit Rechnungen in beiden Standards geliefert werden. Zudem empfiehlt es sich, dass der neue Standard getestet wird, wenn aus einer Praxissoftware erstmals im neuen Standard geliefert wird. Erkundigen Sie sich darüber beim Hersteller Ihrer Praxissoftware.

Java-Problematik gelöst

Vor einiger Zeit informierten wir darüber, dass Anpassungen in den lokalen Sicherheitseinstellungen nötig sind, damit der Praxispiegel korrekt angezeigt wird. Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass der Softwarelieferant eine Lösung bereitstellen konnte und die Anpassung ab sofort nicht mehr nötig ist.



Telefon-Triage unter der Lupe – ein Leitfaden für Praxisteam in der Grundversorgung

Patientensicherheit Schweiz hat einen Praxisleitfaden zur Telefon-Triage veröffentlicht. Er unterstützt Ärztinnen und Ärzte sowie Medizinische Praxisassistentinnen (MPA) in Hausarztpraxen darin, Strukturen und Rahmenbedingungen rund um die Telefon-Triage und ihre Auswirkungen auf die Patientensicherheit gemeinsam zu beleuchten und, wenn erforderlich, Verbesserungsschritte zu entwickeln.



Dr. Katrin Gehring
Wissenschaftliche
Mitarbeiterin,
Patientensicherheit
Schweiz

Der Praxisleitfaden entstand auf Basis einer Studie von Patientensicherheit Schweiz, in der Ärztinnen und Ärzte sowie MPA in Deutschschweizer Hausarztpraxen zu Risikobereichen der Patientensicherheit befragt wurden. Die Ergebnisse haben die Telefon-Triage als relevanten Risikobereich identifiziert.

Die Telefon-Triage erwies sich aufgrund der Häufigkeit von Fehleinschätzungen der Dringlichkeit bei telefonischen Kontaktaufnahmen von Patientinnen und Patienten sowie aufgrund der möglichen Schadensfolgen, die für die betroffenen resultieren können, als relevant. Auch zeigte sich, dass die Fachpersonen in den Hausarztpraxen die Telefon-Triage als Risikofaktor in den Praxen gerne minimieren würden.

Verschiedene Faktoren nehmen Einfluss darauf, ob die Telefon-Triage gut und sicher durchgeführt werden kann. Abgesehen von medizinischem Fachwissen und Patientenfaktoren sind vor allem Arbeitsabläufe und situative Rahmenbedingungen in den Praxen von zentraler Bedeutung. Interviews und Gruppendiskussionen mit Hausärztinnen und Hausärzten sowie mit MPA in Hausarztpraxen haben gezeigt, dass folgende Faktoren eng mit der Sicherheit der Telefon-Triage verknüpft sind.

- Arbeitssituation und Arbeitsplatzgestaltung (z. B. Lärm, Unterbrechungen, Multitasking, Datenschutz)
- Praxisorganisation (z. B. Sprechstundenplanung, Dienstpläne)
- Management (z. B. Regeln, Arbeitsklima, Ziele/Prioritäten in der Praxis)
- Zusammenarbeit im Team (z. B. Rückfragen an Ärzte, Kommunikation zwischen MPA)

Der Praxisleitfaden zur Telefon-Triage ist ein Arbeitsinstrument für Praxisteam, um Strukturen und Prozesse zu analysieren, die Einfluss auf eine sichere Triage nehmen können. Inhalt und Form des Praxisleitfadens wurden in enger Zusammenarbeit mit Ärztinnen und Ärzten sowie MPA entwickelt.

Der Leitfaden besteht aus sieben Modulen zu den folgenden Themen.

- Erwartungen im Praxisteam
- Rückfragen an die Ärztin oder den Arzt
- Feedback für die MPA
- Kommunikation und Kommunikationsgefässe
- Fallbesprechungen
- Lernende in der Praxis
- Arbeits(platz)gestaltung

Mit Hilfe der thematischen Module können Praxisteam durch einen gemeinsamen Austausch die Situation in der eigenen Praxis analy-



sieren. Auch können die Teams gemeinsam erarbeiten, ob und welche Verbesserungsschritte erforderlich sind, um die Sicherheit der Telefon-Triage zu erhöhen. Selbstverständlich ist es nicht immer einfach, unter Berücksichtigung personeller und finanzieller Ressourcen, allen Anforderungen in gleicher Weise gerecht zu werden. Die Sicherheit der Triage, Wünsche nach Arbeitszeiten und Bedürfnisse bei der Arbeitsplangestaltung oder bauliche Gegebenheiten sind nur einige Beispiele hierfür.

Der Leitfaden basiert auf zwei Grundannahmen. Zum einen gestalten sowohl MPA als auch Ärztinnen und Ärzte in den Praxen Strukturen und Prozesse, die Einfluss auf die Sicherheit der Telefon-Triage nehmen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass alle gemeinsam die Telefon-Triage in der eigenen Praxis analysieren und Veränderungen initiieren,

die für das gesamte Team gut und hilfreich sind. Auch sind die Erfahrungen und Einschätzungen beider Berufsgruppen erforderlich, um ein umfassendes Bild der Situation zu erhalten. Zum anderen verzichtet der Leitfaden darauf, konkrete Handlungsanweisungen vorzugeben. Stattdessen stellt er Fragen an die Praxisteams, mit deren Hilfe die Telefon-Triage beleuchtet und der Prozess der Telefon-Triage in den Praxen individuell verbessert werden kann. Der Grund hierfür ist, dass sich Praxen sehr stark in ihren Strukturen und Organisationsformen unterscheiden und deshalb für alle Praxen gleichermaßen gültige Richtlinien zur Telefon-Triage kaum zu formulieren sind.

Der Leitfaden steht als elektronisches Dokument kostenfrei zur Verfügung und kann unter www.patientensicherheit.ch/de/publikationen bezogen werden.

Zudem werden mit interessierten Hausarztpraxen Workshops zur Telefon-Triage durchgeführt.

Kontakt

Dr. Katrin Gehring
Telefon 043 244 14 80
gehring@patientensicherheit.ch

Seminare

Gerne geben wir Ihnen einen Überblick über das umfangreiche Seminarangebot der hawadoc AG. In den praxisorientierten Seminaren erhalten Sie Tipps und Tricks für den Praxisalltag sowie neue Impulse für Ihr eigenes Wirken.

Seminar	Datum	Zeit
Qualitätssicherung in der Praxisapotheke	10. Juni	19.00 Uhr
Management Symposium: Ideen für den Generationenwechsel	17. Juni	19.00 Uhr
Einführung in den Tarmed	19. Juni	14.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	24. Juni	19.00 Uhr
Managed Care – Einführungsseminar für MPA	26. Juni	14.00 Uhr
Managed Care in der Praxis	2. September	19.00 Uhr
Tarmed-Vertiefungsseminar	9. September	19.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	11. September	14.00 Uhr
Management Symposium: Betriebsformen für die Praxis	16. September	19.00 Uhr
Einführung in die Praxisapotheke	18. September	14.00 Uhr
Ärzte-Webseite: In 2 Stunden zum Internetauftritt	11. November	19.00 Uhr
Einführung in den Praxispiegel	18. November	19.00 Uhr
Managed Care – Einführungsseminar für MPA	20. November	14.00 Uhr
Management Symposium: Planung des Ruhestands	25. November	19.00 Uhr
Qualitätssicherung in der Praxisapotheke	27. November	14.00 Uhr

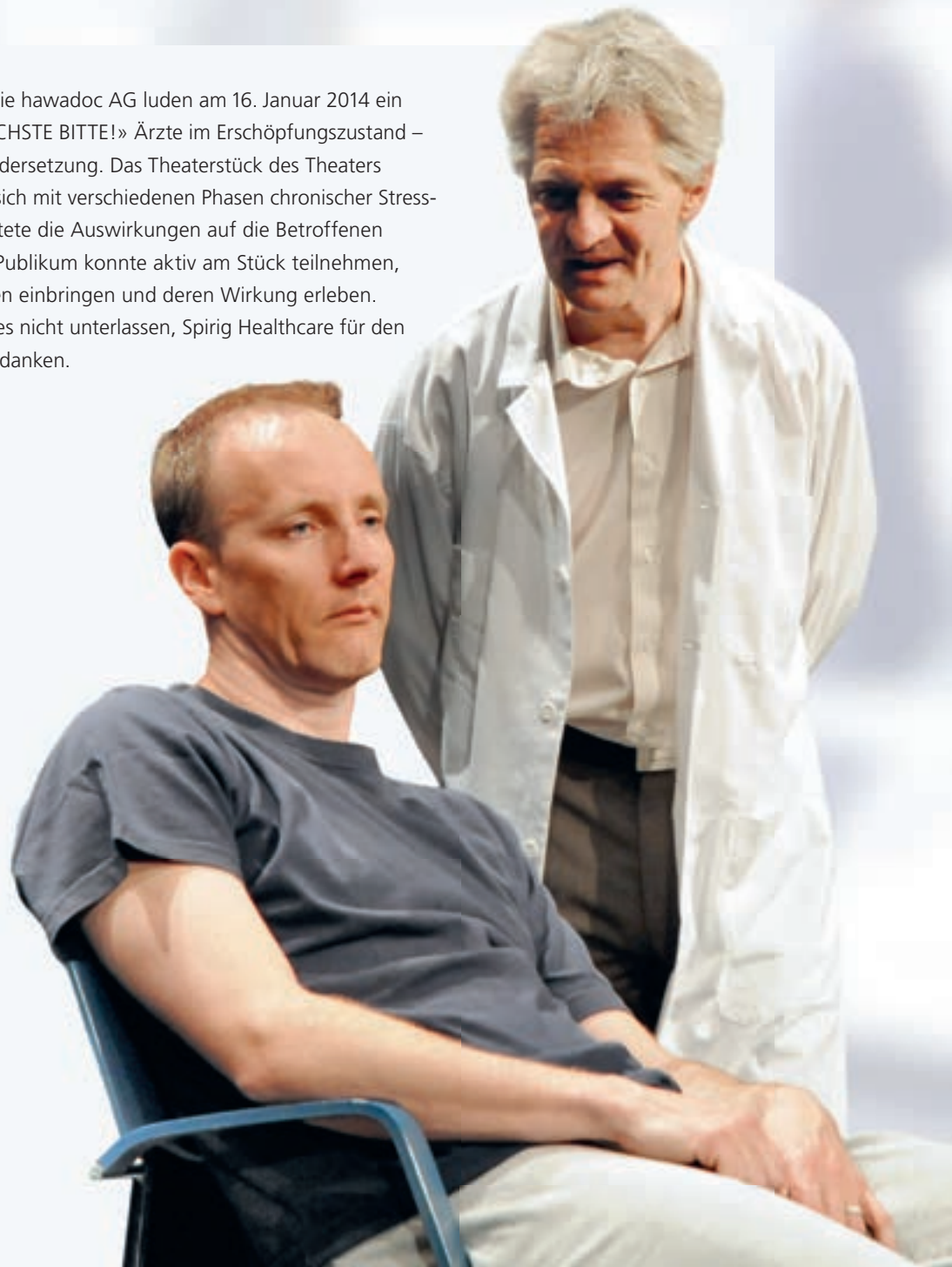
Interessiert? Alle Informationen zu den Seminaren und die Anmeldung finden Sie unter www.hawaplus.ch.

Dank der Unterstützung unserer Partner ist die Teilnahme an den Seminaren kostenlos.



Seminarrückblick «DER NÄCHSTE BITTE!» Ärzte im Erschöpfungszustand – eine theatrale Auseinandersetzung

Spirig Healthcare und die hawadoc AG luden am 16. Januar 2014 ein zum Seminar «DER NÄCHSTE BITTE!» Ärzte im Erschöpfungszustand – eine theatrale Auseinandersetzung. Das Theaterstück des Theaters Knotenpunkt befasste sich mit verschiedenen Phasen chronischer Stressbelastung und beleuchtete die Auswirkungen auf die Betroffenen und ihre Umwelt. Das Publikum konnte aktiv am Stück teilnehmen, Handlungsmöglichkeiten einbringen und deren Wirkung erleben. Natürlich möchten wir es nicht unterlassen, Spirig Healthcare für den grossartigen Abend zu danken.





Unsere Partner verdienen auch Ihr Vertrauen

hawatrust-Kunden, welche gleichzeitig Kunden unserer Kooperationspartner sind, erhalten je nach Partnerschaftsvereinbarung Preisreduktionen von bis zu CHF 100.– je Partner.

Einfach, schnell und kostengünstig

Mit Ärzte-Webseite erstellen Sie einfach, schnell und kostengünstig eine zeitgemässe Webseite für Ihre Praxis. Neu erhalten Sie Ärzte-Webseite auch als Option zur Trustcenter Mitgliedschaft Plus, zum Vorzugspreis von CHF 250 pro Jahr (exkl. Mehrwertsteuer).



Senden Sie uns diese Karte per Fax an die Nummer 052 235 01 77 oder per E-Mail an hawadoc@hawadoc.ch.

Ich möchte mehr über Ärzte-Webseite erfahren.

- Bitte kontaktieren Sie mich über folgende E-Mail-Adresse oder Telefonnummer.

E-Mail oder Telefonnummer

- Ich melde mich für das folgende Seminar zu Ärzte-Webseite an.

24. Juni 2014, 19 Uhr 11. September 2014, 14 Uhr 11. November 2014, 19 Uhr

Anzahl Personen

Name(n)

E-Mail

Praxisstempel

Ihr Partner für Praxisadministration, Praxismanagement und Inkasso

Ä K ÄRZTEKASSE
CAISSE DES MÉDECINS
C M CASSA DEI MEDICI

Ihr Partner für Medikamente

zur Rose Arztgrossist

spring HealthCare

Ihre Partner für Laborleistungen

Laborgemeinschaft Medizinisches Labor

synlab labor

labor team w ag

Impressum

Auflage:
1100 Exemplare

Redaktion:
Thomas Kerker

Adresse:
hawadoc AG
Garnmarkt 1
8400 Winterthur
Tel. 052 235 0170
Fax 052 235 0177
hawadoc@hawadoc.ch
www.hawadoc.ch

Gestaltung:
S&W Werbeagentur AG
BSW, Baden