

Die PraxisHilfe! geht in den Ruhestand. Psyfile soll übernehmen.

Peter-Christian Miest wird seine bewährte und breit genutzte Software PraxisHilfe! allmählich vom Markt nehmen. Seinen Kund*innen empfiehlt er den Wechsel zu Psyfile. Wie es dazu kam, erzählen er und Roel de Haan im Gespräch.



*Peter-Christian Miest (links) und Roel de Haan.
Interview am 20. Juli 2021 in Basel, durchgeführt
von Stefan Michel (Journalist).*

Foto: Jasmin Frei

Herr Miest, Sie sind Psychotherapeut. Wie kam es, dass Sie die Software PraxisHilfe! programmierten?

Peter-Christian Miest (PCM): Informatiker ist mein ursprünglicher Beruf. Die erste Version von PraxisHilfe! schrieb ich 1994 als Weihnachtsgeschenk für meine Frau, die Psychiaterin ist. Dann gab ich das Programm einem weiteren Psychiater. Der war begeistert und arbeitete die nächsten 26 Jahre damit – bis er sich zur Ruhe setzte.

Wie kam es, dass Ihre Software so breite Anwendung fand? Machten Sie Werbung dafür?

PCM: Ich habe nie Werbung für PraxisHilfe! gemacht. Als 2004 der TARMED eingeführt wurde und jede Psychiaterin und jeder delegierte Psychotherapeut digital abrechnen musste, setzten immer mehr darauf und empfahlen uns ihren Kolleginnen und Kollegen.

Damit wurden das Weiterentwickeln der Software und die Kundenbetreuung zu Ihrem Beruf. Konnten Sie noch als Psychotherapeut arbeiten?

PCM: Ja, das konnte ich. Am Anfang widmete ich der PraxisHilfe! ungefähr einen Tag pro Woche, später wurde es zu einem 60- bis 70-Prozent-Pensum. Ich stellte dann auch ein kleines Team ein, das mich beim Programmieren und in der Administration unterstützt. Bis heute stehen wir mit jeder Kundin und jedem Kunden im persönlichen Kontakt.

Warum haben Sie Psyfile entwickelt, Herr de Haan?

Roel de Haan (RdH): Ich suchte nach einer Möglichkeit, unternehmerisch tätig zu sein, und fand in Psyfile ein Projekt, in dem ich ein Potenzial sah. Es gab in der Branche noch kein Programm, das als moderne Webapplikation funktionierte. Eine solche zu entwickeln, reizte mich.

Wie gross ist der Aufwand, eine solche Software aktuell zu halten?

PCM: Bis heute stellen wir ungefähr jede Woche ein Update ins Netz, das die Anwender*innen per Knopfdruck

installieren können. Jedes Update von Mac oder Windows, rechtliche und technische Änderungen im Verkehr zwischen den Akteuren des Gesundheitswesens oder bezüglich Datenschutz bedingen eine Anpassung der Software. Worüber ich selbst staune: Auch nach über 26 Jahren werde ich fast jede Woche mit einer Situation konfrontiert, zum Beispiel zwischen einer Praxis und einem Versicherer, von der ich noch nie gehört habe. Darauf muss ich dann eine Antwort finden, also die Software so erweitern, dass sie dieser Situation gerecht wird.

Anders gesagt, wenn eine*r Ihrer mehreren hundert Kund*innen ein Problem bei der Anwendung der PraxisHilfe! hat, müssen Sie eine Lösung finden?

PCM: Ja, das ist eine grosse Verantwortung. Denn wenn PraxisHilfe! einen Prozess nicht korrekt abbilden kann, wird die betreffende Person eventuell in ihrer Arbeit unterbrochen, oder eine Rechnung wird nicht verschickt. Die Suche nach einer Lösung ist aber auch das, was mir an dieser Arbeit Spass macht. Und es ist mir bisher in jedem Fall gelungen, eine Lösung zu finden.

«Die Menschen
hinter Psyfile
haben das gleiche
Verständnis von
Kundensupport
wie wir.»

Was musste an Psyfile in den drei Jahren ihres Bestehens schon alles angepasst werden?

RdH: Wir arbeiten sowieso täglich an der Weiterentwicklung. Aber 2018 gab es eine Änderung im TARMED, die wir in Psyfile umsetzen mussten. Wir nahmen auch schon Anpassungen im Voraus vor, weil Akteure des Gesundheits- oder Sozialversicherungswesens eine Änderung angekündigt hatten. Später taten sie aber nicht das, was sie angekündigt hatten, sodass unsere Anpassung nutz-

los wurde. Aber das gehört in diesem Umfeld dazu.

Herr Miest, Sie haben es bereits angetönt: Persönlicher Support Ihrer Kund*innen ist Ihnen wichtig. Wie wichtig ist er für den Erfolg der PraxisHilfe!?

PCM: Er ist entscheidend, denn in unserer Branche sind die Wenigsten computeraffin. Wir sind diejenigen, die ihnen das Arbeiten mit dem ungeliebten Computer erleichtern. Unsere Kund*innen unterstützen wir nicht nur zu Bürozeiten, denn dann behandeln die meisten ihre Patient*innen. Die Administration erledigen sie am Abend und am Wochenende. Deshalb stehen wir auch in diesen Stunden zur Verfügung. Weil wir unsere Kund*innen so eng betreuen, bleiben sie uns treu. In all den Jahren hat uns nur eine Handvoll verlassen.

Genügt technische Expertise oder muss guter Kundensupport mehr bieten?

PCM: Ich sehe es als Vorteil, dass ich den Praxisalltag selbst kenne und eine umfassende Problemlösung bieten kann. Gerade Berufseinsteiger*innen unterstützen wir auch in formalen und technischen Prozessen, die zur Arbeit einer Therapeutin, eines Therapeuten gehören. Denn darauf wird man im Studium nur am Rande vorbereitet.

RdH: Die Branche, in der sie sich bewegen, ist auch rechtlich und administrativ äusserst komplex. Zudem haben sich manche gerade erst selbstständig gemacht, was eine grosse Herausforderung sein kann. Auch wir unterstützen unsere Kund*innen nicht nur bei der Anwendung unserer Software, sondern, soweit wir darin kompetent sind, auch in weiteren Bereichen, zum Beispiel den verschiedenen Zahlungsmodalitäten.

Doch nun wollen Sie PraxisHilfe! vom Markt nehmen. Wieso?

PCM: Es ist Zeit, ich bin seit mehreren Jahren im Rentenalter, habe meine Tätigkeit als Psychotherapeut beendet und auch weitere berufliche Funktionen auf ein Minimum redu-

ziert. Das letzte grosse Engagement, das ich noch habe, ist PraxisHilfe!, und dieses möchte ich nun allmählich abgeben. Ebenso wichtig: PraxisHilfe! wird nicht mehr in allen Aspekten den Anforderungen gerecht, die zukünftig an eine Praxissoftware gestellt werden. Sie stammt aus einer anderen Zeit und erreicht allmählich das Ende ihres technischen Lebenszyklus.

«Auch nach über 26 Jahren werde ich mit einer Situation konfrontiert, von der ich noch nie gehört habe.»

Herr de Haan, Sie haben mit Herrn Miest vereinbart, dass Ihre Firma den PraxisHilfe!-Kund*innen die einfache Migration ermöglicht. Was hat Psyfile, was PraxisHilfe! nicht hat?

RdH: PraxisHilfe! ist eine ausgezeichnete Einzelplatzlösung, die auf dem Rechner der Anwenderin, des Anwenders installiert wird. Das war in den Neunzigerjahren Standard. Heute will man aber von verschiedenen Geräten aus und auch im Team auf seine Daten zugreifen und mit der Software arbeiten können. Darum läuft Psyfile im Browser. Wo immer man Internetzugang hat – ob man an einem Desktop-Computer oder einem Smartphone sitzt –, kann man mit Psyfile Behandlungen dokumentieren, Leistungen abrechnen und Rechnungen verschicken.

PCM: Ein weiterer Vorteil von Psyfile ist, dass die Patientendaten auf speziell gesicherten Servern liegen. Die privaten Computer, auf denen die Anwender*innen von PraxisHilfe! ihre Daten sichern, sind grundsätzlich leichter zu knacken.

Wie ist der Kontakt zwischen PraxisHilfe! und Psyfile zustande gekommen?

RdH: Wir waren 2018 Teil eines schweizweiten Vergleichs von Soft-

warelösungen für psychiatrische und psychotherapeutische Praxen. Darin schnitten PraxisHilfe! und Psyfile am besten ab. Ich schrieb Herrn Miest daraufhin einen Brief, in dem ich ihn fragte, ob es zwischen unseren Firmen vielleicht Berührungspunkte gebe, aufgrund deren wir zusammenarbeiten könnten.

Wie haben Sie diese Anfrage empfunden?

PCM: Es war wie im Märchen! Denn wir hatten fast den gleichen Brief aufgesetzt, aber noch nicht abgeschickt. Ich war bereits auf der Suche nach einer Möglichkeit, mich aus dem Geschäft zurückzuziehen. Einer meiner Mitarbeiter und ich hatten nach einer Recherche festgestellt, dass Psyfile die einzige Firma ist, mit der wir uns eine Zusammenarbeit vorstellen können. Der Brief kam vom richtigen Absender und genau zur richtigen Zeit.

Herr de Haan, wussten Sie, dass der Inhaber von PraxisHilfe! dabei war, sein Geschäft einzustellen?

RdH: Nein, aber ich sah, dass die Software technologisch einen Schritt vor der unseren entwickelt worden war. Wir haben 2017 auf der grünen Wiese angefangen zu programmieren. Ich wusste, dass wir technologisch etwas zu bieten haben. Und im kleinen Markt der Schweiz ist es sinnvoll, Kooperationen einzugehen. Positiv aufgefallen war mir, dass Herr Miest selbst Psychotherapeut war – eine Erfahrung, von der wir zu profitieren hofften.

Hätte es auch andere Möglichkeiten für PraxisHilfe! gegeben, den Verkauf der Firma beispielsweise?

PCM: Wir versuchten, unsere Firma zu verkaufen, auch an Psyfile. Das erwies sich aber nicht als gangbar, vor allem, weil ich selbst die Abwicklung mitgestalten will. Natürlich wären andere Firmen an unserem Kundstamm interessiert gewesen. Aber unsere Kund*innen wären dort meiner Überzeugung nach nicht so gut aufgehoben wie bei Psyfile.

Wie wird aus der Perspektive der Anwender*innen der Wechsel zu

Psyfile ablaufen?

PCM: Zuerst möchte ich betonen, dass niemand gezwungen ist, zu Psyfile zu wechseln. Alle unsere Kund*innen sind frei, die für sich passende Anschlusslösung zu finden. Psyfile und wir werden eine Erweiterung unserer Software schreiben, die es ermöglichen wird, die bestehenden Daten per Knopfdruck zu transferieren.

Wie lange haben die Kund*innen von PraxisHilfe! Zeit, eine Nachfolgelösung zu finden?

PCM: 2026, also in ungefähr fünf Jahren, möchte ich PraxisHilfe! einstellen können. Bis zuletzt werde ich die Software aktuell halten. Auch im Anordnungsmodell, das ab Juli 2022 gelten wird, wird man mit PraxisHilfe! abrechnen können.

Fünf Jahre sind eine lange Zeit ...

PCM: Einige unserer Kund*innen sind im gleichen Alter wie ich und werden ihre Praxis in dieser Zeit auflösen. Sie sollen bis zuletzt mit PraxisHilfe! arbeiten können und nicht kurz vor Schluss noch die Software wechseln müssen. Ich biete jeder und jedem Einzelnen ein persönliches Gespräch an, in dem wir klären, ob Psyfile eine Option ist und wann der richtige Zeitpunkt für den Wechsel ist.

«Gerade Berufseinsteiger*innen unterstützen wir auch in formalen und technischen Prozessen.»

Mehrere hundert Psychiater*innen und Psychotherapeut*innen arbeiten mit PraxisHilfe!. Kann Psyfile alle auf einmal aufnehmen?

RdH: Auch wir nehmen mit jeder neuen Kundin und jedem neuen Kunden persönlich Kontakt auf, um sicherzustellen, dass keine Fragen offenbleiben und sich jede*r rasch wieder auf die therapeutische Arbeit konzentrieren kann. Darum würden wir die Übertritte staffeln, sollten viele auf einmal wechseln wollen. Der Einstieg

in Psyfile ist übrigens wirklich simpel. Die Onlineregistrierung dauert zwei Minuten, dann kann schon damit begonnen werden, die Daten zu erfassen. Bei den PraxisHilfe!-Kund*innen folgt an diesem Punkt die Integration ihrer bestehenden Daten.

«Ein Vorteil von Psyfile ist, dass die Patientendaten auf speziell gesicherten Servern liegen.»

Was bedeutet es für Sie, Herr Miest, Ihre Kund*innen zu übergeben?

Es ist ein Lebensabschnitt, der zu Ende geht. Und es ist eines meiner Lebensziele, dafür zu sorgen, dass

die Kund*innen, mit denen ich in den letzten 27 Jahren zusammengearbeitet habe, eine gute Nachfolgelösung finden.

Bedeutet die grössere Zahl von Anwender*innen für Psyfile auch neue Chancen und Möglichkeiten?

RdH: Das Vertrauen, das uns Herr Miest entgegenbringt, bedeutet uns viel. Denn wenn wir eins gelernt haben in den knapp drei Jahren, in denen wir mit Psyfile auf dem Markt sind, dann, wie viel es braucht, um das Vertrauen der Psychiater*innen und Psychotherapeut*innen zu gewinnen. Das ist nachvollziehbar, schliesslich geben sie uns ihre Daten in Obhut. Wir erhoffen uns von dieser Partnerschaft den Schub, den wir noch brauchen, um uns endgültig als die beste

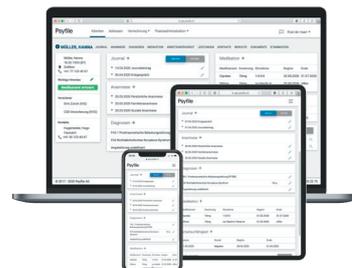
Softwarelösung für psychiatrische und psychotherapeutische Praxen zu etablieren.

Freuen Sie sich auf den Moment, in dem Sie PraxisHilfe! endgültig hinterlassen können?

PCM: Ja, ich freue mich darauf. Aber nicht in dem Sinn, endlich Zeit für Dinge zu haben, auf die ich mein Leben lang gewartet habe. Sondern ich bin froh, in absehbarer Zeit nicht mehr die Verantwortung dafür tragen zu müssen, dass die digitale Praxisadministration unserer Kund*innen funktioniert. Ich werde mir keine Gedanken mehr darüber machen müssen, dass wenn es Probleme gibt, nur ich die Lösung kenne.

Psyfile

- ✓ Für psychologische und psychiatrische Einzel- und Gruppenpraxen
- ✓ Neu mit integrierter Terminverwaltung und flexiblem Preismodell
- ✓ MediData-XML-Schnittstelle zur elektronischen Verrechnung an Versicherer



- ✓ 60 Tage kostenlos und unverbindlich testen

www.psyfile.ch
