



## Man skifter da ikke bare lægesystem

Et systemskifte behøver ikke at være så problemfyldt og uoverskueligt som mange frygter. Det var i hvert fald, hvad speciallæge Martin B. Christensen og hans sekretær Lotte Vinther erfarede, da de fik NOVAX som nyt lægesystem.

### Bare det nu virker

Da øre-næse-halslæge Martin B. Christensen begyndte at se sig om efter en ny systemleverandør, var NOVAX en af de udbydere han tog kontakt til. Martin havde fået NOVAX anbefalet fra flere sider, og efter et afklarende salgsforløb indgik han en aftale med firmaet. Processen med at skifte lægesystem kunne nu gå i gang. Det var nu ikke uden en vis nervøsitet, at de på klinikken i Kolding startede systemskiftet. At få et nyt lægesystem griber ind i mange af de daglige rutiner, man har i en lægeklinik, og som Martin siger: "Det værst

tænelige scenarie er jo, at skidtet ikke tænder om morgenen, og man ikke ved, hvor man skal trykke henne."

### Et optimalt systemskifte

Heldigvis var det faktiske forløb et noget andet. NOVAX sørgede for, at klinikkens data blev overført, og at program og maskiner var klar til at køre fra første dag. Sekretær Lotte Vinther fortæller: "Jeg mærkede faktisk ikke så meget til skiftet - det fungerede bare. Så det var jo optimalt." Efter et grundigt undervisningsforløb var der heller ingen

problemer i forhold til at bruge det nye system: "Vi fik en effektiv og præcis undervisning, der betød, at vi ikke havde behov for nogen panikopkald til supporten", siger Martin og opsummerer: "Så overordnet set er jeg meget tilfreds. Jeg har fået leveret det, jeg er blevet stillet i udsigt. Og det er blevet leveret indenfor den tid og til den pris, vi aftalte."

### Apparatintegration

En anden bekymring hos klinikken var, at de var den første Øre-Næse-Halslæge hos NOVAX. Selvom NOVAX er det mest

## En værdifuld dialog

udbredte speciallægesystem i Danmark, havde de altså ingen erfaring med netop denne kundegruppe og de specifikke krav, de har i forhold til arbejdsgange og apparatur. Lotte fortæller: "Eftersom vi var de første Øre-Næse-Halslæger, var vi især lidt bekymrede for, om det ville fungere med vores apparater". For at imødegå denne bekymring blev der lagt et stort stykke arbejde i at få klarlagt klinikkens behov inden opstarten, ligesom der hele forløbet igennem har været en stærk dialog mellem klinikken og NOVAX. Og resultatet har været positivt: "Apparationtegrationerne har fungeret fint" siger Martin og fortsætter: "Der har været nogle småting, der stadig kræver nogle tilrettelser, men det har ikke forstyrret den daglige drift. De problemer, der har været, er

blevet taget alvorligt, og der er blevet taget hånd om det".

Martin ser frem til, at det gode samarbejde også fortsætter fremover, så systemet kan blive yderligere tilpasset hans speciale: "Jeg har selvfølgelig nogle forskellige ønsker til fremtidige ændringer, og det har vi så en dialog om", siger Martin.

### Tilfredshed efter skiftet

NOVAX systemet har nu kørt så længe i klinikken, at både Martin og Lotte har en god fornemmelse af, hvad systemskiftet har haft af betydning. Martin lægger ud med at sige: "Rent indholdsmæssigt er det faktisk meget det samme som det gamle program. Forskellen er bare, at det altid virker, og derfor er hurtigere. Så jeg har bestemt ikke fortrudt skiftet." Også Lotte

er glad for NOVAX og fremhæver især supporten og dens hurtige og kompetente hjælp, som en markant forbedring: "Supporten er nok den største fordel ved skiftet - dem vil jeg gerne give stor ros. Man kommer igennem med det samme, man skal ikke sidde og vente, og man får svar på det, man spørger om."

Der er altså stor tilfredshed med systemskiftet hos klinikken i Kolding. For som Martin afslutningsvis udtrykker det: "Jeg er sådan én, der i bund og grund hader it. Så det bedste ved skiftet er faktisk, at jeg ikke længere skal forholde mig til det."

» Supporten er nok den største fordel ved skiftet: man kommer igennem med det samme, man skal ikke sidde og vente, og man får svar på det, man spørger om.