

Intelligente Patientenkommunikation

Der Erfolgsgarant für die Praxis

Dr. Michael Visse

Im Hinblick auf Kommunikation und Informationsbeschaffung hat es in den letzten Jahren enorme Veränderungen gegeben und ein Ende ist nicht abzusehen. Im Gegenteil: Durch den Aufbau neuer Technologien auf Basis des G5-Standards wird die Entwicklung weiter befeuert. Das mobile Internet spielt bei der Kommunikation schon jetzt eine entscheidende Rolle. Alles ist mit allem verbunden und durch künstliche Intelligenz (KI) optimiert. Das ist die Zukunft, und die hat längst begonnen.



Eine solche Entwicklung wird auch vor kieferorthopädischen Praxen nicht Halt machen und auch hier in den nächsten maximal 5 Jahren zu radikalen Veränderungen führen. Die Einstellung „Dann ist es halt so, aber was interessiert es mich? Ich mache so weiter wie bisher.“ ist natürlich möglich und grundsätzlich auch jedem selbst überlassen. Sie ist jedoch hochgradig gefährlich und führt mit Sicherheit über kurz oder lang ins Abseits. Denn die Mitbewerber, allen voran junge und neue Kollegen, werden dies nicht ignorieren, sondern im Gegenteil zu ihrem Vorteil nutzen.

Neupatienten sind das wichtigste Gut einer Praxis

In unserer Praxis in Lingen beschäftigten wir uns seit mehr als 10 Jahren und ganz konsequent mit der Internetnutzung und innovativen Ideen zur Patientenkommunikation. Angefangen sind wir mit einer Webseite – also durchaus bescheiden. Sehr

schnell haben wir jedoch realisiert, welchen strategischen Vorteil ein professioneller Webauftritt einer Praxis bietet und dass hier noch sehr viel mehr möglich ist.



Wir hatten ein konkretes Ziel. Wir wollten den Patienten mit einem Service überraschen, den er so nicht kennt und erwartet. Gleichzeitig sollten die Mitarbeiterinnen an der Rezeption entlastet werden.



Initial haben wir uns dabei zunächst Gedanken über die Gestaltung des Erstkontaktes zur Praxis gemacht. Seinerzeit gab es für diesen Bereich keine sinnvollen und qualitativ hochwertigen Anwendungen. Gemeinsam mit Programmierern, Webdesignern und anderen IT-Experten haben wir also begonnen, solche intelligenten Anwendungen selbst zu entwickeln. Von Anfang an klar

war die Option, dass diese höchsten Anforderungen an Datenschutz entsprechen und konsequent auf Cloud-Technologie ausgelegt sein müssen. An Cloud-Technologie geht zukünftig kein Weg vorbei, denn zu groß sind die Vorteile. Alle Informationen sind immer und überall verfügbar – eine Anforderung, die bei Menschen, auch bei unseren Patienten, zunehmend wichtiger werden wird.

Für jede kieferorthopädische Praxis ist der Neupatient der wichtigste Patient. Ohne Neupatienten wird jede noch so erfolgreiche Praxis absehbar zum Problemfall. Das gilt heute ebenso wie vor 10 Jahren. Logisch und konsequent war es für uns daher seinerzeit, einen Service zu schaffen, der die Möglichkeit bietet, täglich und rund um die Uhr (24/7) online über die Webseite einen Beratungstermin zu buchen.



Bei uns hat das hervorragend funktioniert, und der Anteil neuer Patienten ist bereits nach kurzer Zeit erheblich gestiegen. Kollegen, denen ich darüber berichtet haben, waren neugierig und interessiert, diese Möglichkeit auch in ihrer eigenen Praxis zu nutzen. Dieses hohe Interesse hat für mich den Ausschlag gegeben, iie-systems zu gründen, um auch andere Praxen im Bereich der Neupatientengewinnung unterstützen zu können. iie ist die Abkürzung für Internet, Ideen, Erfolg.



Wir haben uns mit dem Erreichten nie zufriedengegeben, sondern unsere Anwendungen kontinuierlich ausgebaut und optimiert. So haben wir als nächsten Schritt eine technische Lösung entwickelt, mit der wir Neupatienten, die konventionell telefonisch einen Termin vereinbart haben, diesen in Echtzeit nicht nur digital zu bestätigen, sondern direkt einen Anamnesebogen zu integrieren.



Zudem erfolgt zwei Tage vor dem Termin eine automatische Erinnerung. Dies bietet beiden Seiten einen immensen Nutzen:

- Anamnesebogen kann vom Patienten ganz in Ruhe zu Hause ausgefüllt werden.
- Zeitersparnis beim Erstbesuch und Entlastung der Rezeption
- Perfektionierung der Abläufe
- Versicherungsstatus, medizinische Besonderheiten und Patientenwünsche sind vorab bekannt
- keine Leerlaufzeiten, da Patienten pünktlich zum vereinbarten Termin erscheinen

Erste Web-basierte Schnittstelle

Als nächste Innovation haben wir zusammen mit Computer konkret die erste Web-basierte Schnittstelle zur Verwaltungssoftware entwickelt. Ivoris connect verbindet den Terminkalender aus Ivoris direkt mit der Technologie von iie-systems. So wird jeder Termin automatisch aus der Verwaltungssoftware heraus bestätigt und mit relevanten Informationen kombiniert. Dies alles läuft voll automatisiert im Hintergrund und ist für die Mitarbeiterinnen mit keinem zusätzlichen Aufwand verbunden. Alles ist perfekt abgestimmt, designt und für mobile Endgeräte optimiert.



Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Patient fühlt sich zu jeder Zeit perfekt informiert.
- Automatische Erinnerung gibt zusätzliche Sicherheit für Patient und Praxis
- Individuelle Termintemplates steigern die Rechtssicherheit der Praxis.
- Praxis wird im Umfeld als sehr innovativ und serviceorientiert wahrgenommen.
- Die Reputation der Praxis steigt.

Weit über 400 Praxen setzen die Technologie von iie-systems derzeit bereits erfolgreich ein, und monatlich werden es mehr. Gemeinsam mit unseren Anwendern bleiben wir ständig am Ball und entwickeln uns und unsere Anwendungen weiter. Mit unseren Ideen und unserem Know-how sind wir also noch lange nicht am Ende der technologischen Möglichkeiten.

Wer im Wettbewerb mithalten will, muss online überzeugen

Die abgestimmte Nutzung des Internets wird für jede kieferorthopädische Praxis zunehmend wich-

tiger. Wer das versteht und umsetzt, wird professionell wahrgenommen und zählt zukünftig zu den Profiteuren einer sich weiter verändernden digitalen Welt. Wer jedoch den Anschluss verliert, riskiert viel oder sogar alles.

Daher mein Rat: Seien Sie offen für Neues und reduzieren Sie Digitalisierung nicht allein auf digitale Abformung, Modellerstellung und Behandlungsplanung.

Machen Sie eigene wertvolle Erfahrungen im Hinblick auf den Erstkontakt des Patienten zu Ihrer Praxis. Perfektionieren Sie das Patientenerlebnis im Bereich Terminmanagement und nutzen Sie die Möglichkeiten der Web-basierte Schnittstelle ivoris-Connect. Ich versichere Ihnen, dass Sie von dem Ergebnis positiv überrascht sein werden.

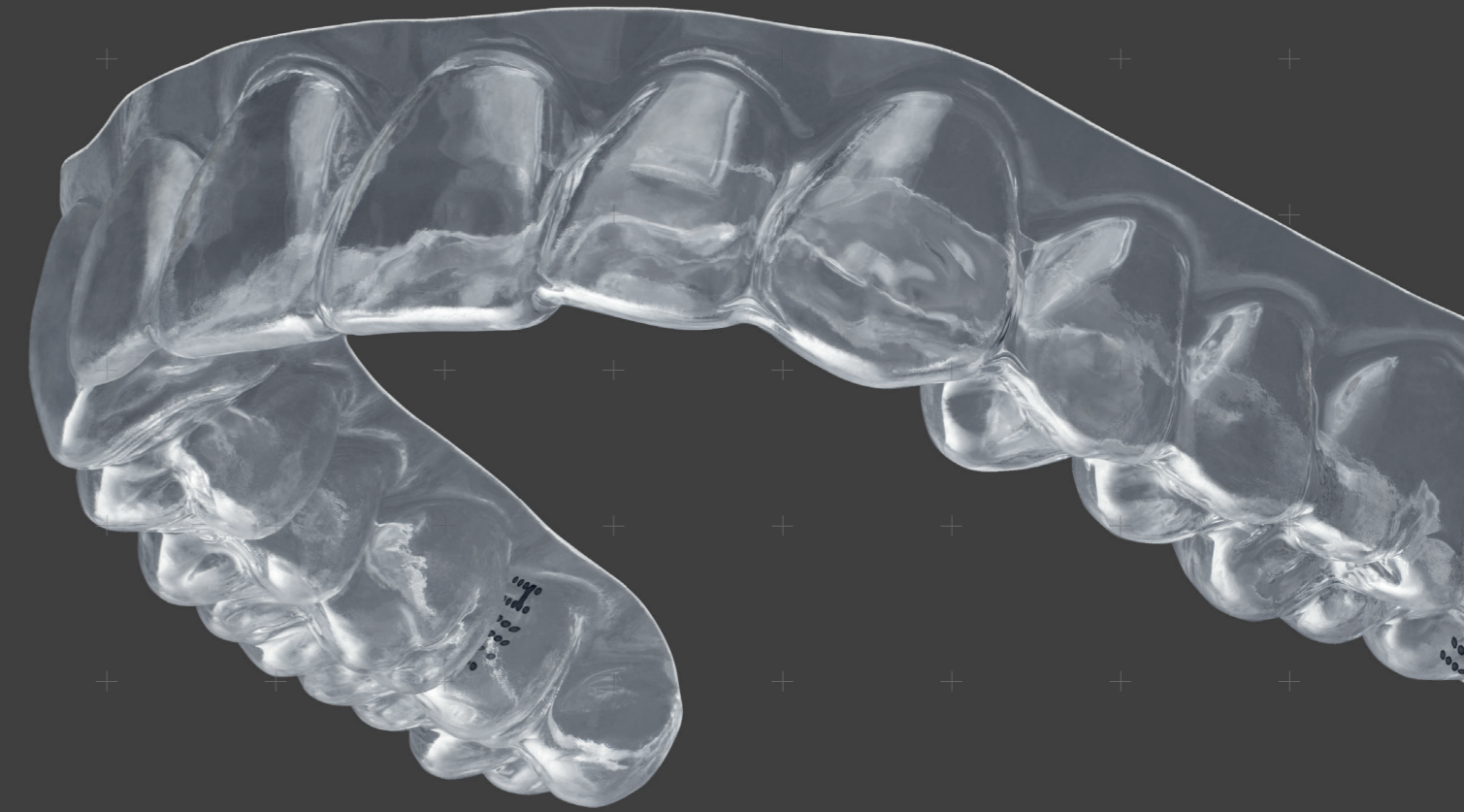
Alles was ich Ihnen hier dargestellt habe, ist ganz einfach und schnell in jede Praxis zu integrieren – auch in Ihre. Wir von iie-systems lassen unsere Anwender niemals allein, sondern stehen ihnen mit unserem gesamten Expertenteam mit Rat und Tat zur Seite. „Anderes Denken, anderes Handeln, andere Ergebnisse“: Das ist unsere Devise, die wir leben und für die wir tagtäglich alles geben. Nehmen Sie mich gerne beim Wort! ■

Dr. Michael Visse

Fachzahnarzt für KFO
Gründer von iie-systems
Georgstr. 24 49809 Lingen
Tel. 0591-57315
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com



CA
DIGITAL



LET`S GO PRO.

CA[®] PROFESSIONAL
DAS NEUE ALIGNER-SYSTEM FÜR KOMPLEXE INDIKATIONEN.

Mit dem CA[®] PROFESSIONAL kommt nun eine Lösung für komplexe Indikationen auf den Markt, die bewährte Bewegungsprinzipien der Kieferorthopädie für die Aligner-Therapie nutzbar macht. Das Multiphasen-Behandlungssystem reduziert überflüssige Mischbewegungen, sorgt für eine optimale Verankerung und ermöglicht so effizientere Ergebnisse. Auch die Therapieplanung wurde optimiert: Eine fundierte, bildgestützte Anamnese, die präzise digitale Planung und der kompetente klinische Support „Made in Germany“ garantieren einen bestmöglichen Behandlungsverlauf. When do you go pro? CA DIGITAL – Ihre digitale Zukunft ist nur einen Klick entfernt: www.ca-digit.com