Kommunikation ist nicht alles …

… aber ohne Kommunikation ist alles nichts

Autor_Dr. Michael Visse

Wie bedeutsam das Internet für die moderne Praxis ist, wurde bereits in der Ausgabe 1/2011 dargestellt. Nachstehend gibt der Autor einen Überblick über webbasierte Applikationen im Rahmen eines Patient Relation Managements (PRM), die in seiner Praxis sehr erfolgreich eingesetzt werden.

_In der freien Wirtschaft gehören webbasierte Kommunikationsstrategien schon längst zur Normalität. Die mit Customer-Relationship-Management (CRM) bezeichnete Kundenpflege meint die konsequente und systematische Gestaltung der Prozesse zwischen Kunden und Unternehmen mit dem Ziel eines vertieften Beziehungsmarketings. Mittels CRM werden Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirkt. Auch in der Medizin wird Kommunikation zunehmend wichtiger, denn immer mehr wandeln sich moderne und anspruchsvolle Patienten zu einem aktiven Nachfrager nach Gesundheitsdienstleistungen. Somit haben wir es längst nicht mehr mit der klassischen und von früher bekannten Patienten-, sondern vielmehr ebenfalls mit einer Kundenzielgruppe zu tun.

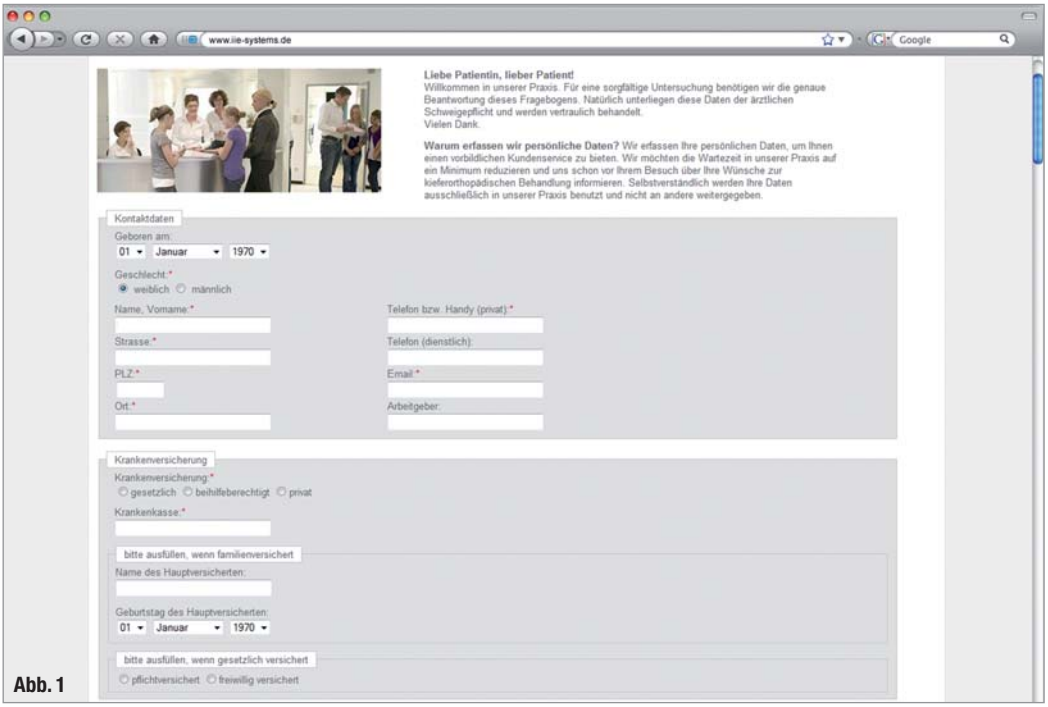


Abb. 1_Abfrage der Patientenstammdaten: Ausschnitt aus dem Online-Anamnesebogen.

Abb. 1

Diese gilt es zu gewinnen, zu pflegen und dauerhaft zu binden. Die in der Wirtschaft so erfolgreich genutzten Systeme lassen sich allerdings kaum für den Einsatz in einer Arztpraxis übertragen, und professionelle Anwendungen mit entsprechendem Nutzwert für Mediziner gibt es bislang nicht. Für den Autor, der sich in seiner kieferorthopädischen Gemeinschaftspraxis seit Jahren mit dem Einsatz des Mediums Internet beschäftigt, war dies Anlass, ein solches System selbst zu initiieren und gemeinsam mit kompetenten Partnern intelligente webbasierte Anwendungen zu entwickeln. Der Erfolg durch den täglichen und konsequenten Einsatz der Programme zeigt, dass die Beschäftigung mit dem Thema Patientenkommunikation Möglichkeiten und Chancen bietet, die bislang vielfach noch unbekannt – vor allem aber ungenutzt – sind. Im Folgenden sollen insgesamt vier Applikationen ausführlicher beschrieben werden.

_Modul Anamnese: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Nachweislich ist der Erstkontakt für den Auf- und Ausbau einer langfristigen Patientenbeziehung von entscheidender Bedeutung. Optimal entwickeln kann sich eine solche aber nur, wenn die Bedürfnisse und Ansprüche des Patienten im Fokus stehen. Wie ein Patient eine Praxis bewertet, entscheidet sich schon beim ersten Kontakt. Mit der Applikation Anamnese können Informationen und Wünsche eines Neupatienten noch vor dessen ersten Besuch abgefragt werden. Das Vorgehen ist ebenso einfach wie komfortabel. Beim Anruf des Neupatienten zur Vereinbarung eines Beratungstermins wird nach seiner E-Mail-Adresse gefragt. Anschließend wird diese zusammen mit Namen und Datum des Termins in die Applikation eingetragen. Automatisch wird nun ein ansprechend gestaltetes E-Mail verschickt, in der der Termin bestätigt wird. Enthalten ist hier der Link zu einem Online-Bogen, in dem Stammdaten und Vorerkrankungen abgefragt werden. Dieser kann bequem zu Hause ausgefüllt und elektronisch an die Praxis gesendet werden. Auf der nach dem Absenden erscheinenden Folgeseite gibt es Verlinkungen zu Praxiswebseite, Broschüren und Videos, über die sich der Patient zu weiteren Leistungen der Praxis informieren kann. Ebenso findet er hier einen virtuellen Anfahrtsplan, Hinweise zu Parkmöglichkeiten und Öffnungszeiten. Die Praxiserfahrungen zeigen, dass rund drei von vier Patienten den Online-Anamnesebogen ausfüllen und den damit verbundenen Service schätzen. Zeit, die früher für Formalismen aufgewendet werden musste, entfällt, was auch eine erhebliche Verbesserung des Workflows der Praxis nach sich zieht. Dank der integrierten Reminderfunktion, mit der der Patient einige Tage vor dem Termin automatisch per E-Mail erinnert wird, gehören zudem kurzfristige Terminabsagen mit Leerlaufzeiten für die Praxis der Vergangenheit an.



Abb. 2

Weiterer Vorteil ist, dass man als Behandler einen Überblick über seinen neuen Patienten gewinnt, sodass im Beratungsgespräch ein gezieltes Eingehen auf dessen Wünsche möglich ist. Das wirkt einmal mehr als positiver Verstärker bei der Praxiswahl.

Abb. 2_ Die Fotodokumentation kann per E-Mail verschickt oder als Ausdruck mitgegeben werden.

_Modul Images: Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte

Mit Bildern lassen sich nicht nur Emotionen transportieren, sondern Dinge auch sehr viel schneller und prägnanter auf den Punkt bringen als durch Worte. Vor allem dann, wenn es darum geht, einen Vergleich zwischen der Situation vorher und der Situation nachher zu erzielen, sind Bilder unverzichtbar. Diesen Effekt nutzt das Modul Images. Direkt zu Beginn werden Fotos des Patienten erstellt, wobei die Dokumentation im Verlauf der Therapie fortgeführt wird. Der Upload der Fotos in das Programm ist denkbar einfach. Durch systematische Rubriken für Aufnahmen bei der Beratung, zu Behandlungsbeginn und zum Ende mit entsprechenden Unterrubriken (Gesicht, Statik, Zähne, Röntgenbilder) erhält man einen vollständig dokumentierten Fall. Mit der Applikation lassen sich aktuelle Situation sowie Nutzen der geplanten Therapie im Beratungsgespräch in Form von sog. Slidern direkt am Bildschirm erörtern. Images erlaubt es zudem, dem Patienten auf Knopfdruck optimal gestaltete Dokumente zur Verfügung zu stellen. Eine Schnittstelle erlaubt den Versand dieser Dokumentation per E-Mail. Alternativ oder zusätzlich ist auch ein Ausdruck als PDF möglich. So hat der Patient nicht nur während, sondern auch nach dem Beratungsgespräch seine individuelle Situation im wahrsten Sinne des Wortes vor Augen und kann sich zu Hause in Ruhe Gedanken über das weitere Vorgehen machen. Neben einer perfekten und innovativen Patientenaufklärung erlaubt das Modul auch eine professionelle E-Mail-Kommunikation mit überweisenden Zahnärzten. Das Ergebnis solch innovativer Strategien sind zufriedene Patienten


Dr. Visse & Theising
perfect smile Kieferorthopädie

Informationen zum Thema Keramikbrackets
In-Ovation C

Sehr geehrte Frau Mustermann,
bei Ihnen steht in Kürze eine Multibandbehandlung zur Zahnkorrektur an. Neben metallischen Brackets gibt es eine keramische Alternative. Wir möchten Sie über diese Behandlungsform informieren, die allen Ansprüchen an Ästhetik und Komfort gerecht wird. Mit modernen High-Tech-Brackets aus Keramik können wir Ihnen eine nahezu unsichtbare Korrektur anbieten.

Das innovative System In-Ovation-C von GAC vereint die Vorzüge der selbstligierenden Technik mit optimaler Natürlichkeit. Die Brackets sind vollständig transparent. Sie verfügen über einen aufwändig konstruierten Schließmechanismus, der mit dem Draht sicher fixiert wird.

Die glatten Oberflächen erleichtern die Pflege und vermitteln ein angenehmes Tragegefühl. Fleckenbildung und Verfärbungen sind ausgeschlossen. Daher sehen die Brackets am Ende der Behandlung noch genauso gut aus wie zu Beginn.

Das System In-Ovation-C von GAC erfüllt auch höchste Anforderungen an Ästhetik, Komfort und Natürlichkeit.

Die Alternative zur nahezu unsichtbaren Versorgung mit Keramik sind metallische Brackets.

Ob Sie Metallbrackets oder die transparente Alternative wählen, sollten Sie für sich persönlich bis zu dem Termin entschieden haben, an dem die Multibandapparatur eingesetzt wird. Wenn Sie weitere Fragen zu In-Ovation-C haben, stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Für heute herzliche Grüße aus Lingen

Dr. Michael Visse
Claus Theising

Dr. Michael Visse und Claus Theising
Kieferorthopädische Fachpraxis Dr. Visse & Theising
Georgstr. 24
49809 Lingen
Tel. 0591 - 5 90 77

http://www.dr-visse.de
info@dr-visse.de
Praxis bei Google maps zeigen
Unsere Praxis bei Facebook

powered by ile-systems

Abb. 3

Abb. 3_ Professioneller Kontakt und optimale Aufklärung durch E-Mail-Templates.

und Überweiser, über die die Praxis ein exzellentes Empfehlungsmanagement erhält.

_Modul Templates: Optimale Information

Ein Template ist ein standardisiertes und ansprechend gestaltetes Kommunikationselement zur übersichtlichen und strukturierten Darstellung von Sachverhalten. Besonders komfortabel und innovativ lässt sich über diesen Weg Aufklärung zu bestimmten Therapieverfahren, geplanten oder empfohlenen Behandlungen etc. betreiben. Der Patient wird per E-Mail zeitnah und professionell über eine geplante Therapie informiert bzw. ihm werden Therapien, die als empfehlenswert gelten, anhand von verständlichem Text und Fotos erläutert. In der Praxis des Autors werden Templates zu nahezu allen zahnmedizinischen und kieferorthopädischen Themen eingesetzt.

_Modul Analytics: Subjektives objektiv machen

Im Zusammenhang mit Qualitätssicherung sind Patientenbefragungen ein wichtiges Instrument. Im normalen Alltagsgeschäft bleibt wegen des damit verbundenen erheblichen Organisations- und Arbeitsaufwandes verständlicherweise dafür in der Regel jedoch keine Zeit. Mit dem Modul Analytics lassen sich jedoch auch Befragungen mit großen Fallzahlen und daher hoher Signifikanz flexibel, schnell und einfach durchführen. Die Fragebögen werden online im Internet oder mithilfe eines i-Pads direkt in der Praxis ausgefüllt und in die integrierte Datenbank übertragen. Die Darstellung erfolgt übersichtlich in Form von Tortendiagrammen mit Farbfeldern. So werden zu jeder Zeit und auf einen Blick Tendenzen erkennbar. Die sofortige Auswertung ermöglicht u.a. ein zeitnahes Reagieren der Praxis auf bestimmte Ergebnisse und bedeutet so im Hinblick auf das Qualitätsmanagement eine erhebliche Erleichterung bei der Optimierung von Abläufen und Organisation. Mit der Möglichkeit von Vorher-Nachher-Befragungen lässt sich zudem der Behandlungserfolg dokumentieren. Auf diese Weise werden subjektive Empfindungen objektiviert und der individuelle Eindruck des Patienten über die Effektivität der Therapie verstärkt.

_Technische Grundlagen

Die geschilderten Anwendungen basieren auf dem sog. Cloud Computing, das nicht nur Wirtschaftsunternehmen, sondern auch Arztpraxen völlig neue und zukunftsweisende Möglichkeiten bietet. Bei dieser innovativen Technologie befinden sich Programme und Daten nicht auf einem lokalen Rechner, sondern werden über das Internet bereitgestellt. Um die Applikationen nutzen zu können, ist daher keine aufwendige Technik, sondern nichts weiter als ein PC notwendig. Die Programme laufen unter allen gängigen Betriebssystemen und mit allen gängigen Internetbrowsern. Lästige Installationen und aufwendige Updates entfallen komplett; die Programme laufen sofort und dauerhaft stabil. Technischen Support benötigt man daher nicht – ebenso wenig wie umfangreiche Schulungen. Die Applikationen sind selbsterklärend und so simpel, dass ihre Anwendung selbst EDV-ungeübten Personen keine Schwierigkeiten bereitet.

_Datensicherheit

Bei der Übermittlung sensibler Daten über das Internet kann Sicherheit nicht groß genug geschrieben werden. Der Sicherheitsstandard der Applikationen ist daher extrem hoch. Verwendet werden Standards, die auch im Bereich von Banken und Finanzwesen zur Anwendung kommen. Durch die Übertragung der Daten durch VeriSign und die dadurch verbundene SSL-Technologie

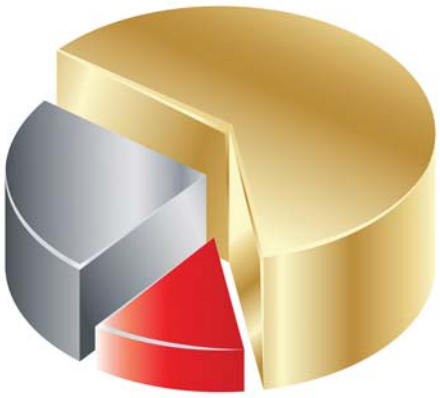


Abb. 4_ Jederzeit aktuelle übersichtliche Darstellung der Ergebnisse.

sind sie vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und unberechtigtem Zugriff geschützt. Gespeichert werden sie in einem externen Rechenzentrum auf verschlüsselten Festplatten. Die Einhaltung aller weiteren Datenschutzrichtlinien versteht sich von selbst.

_Zeitgemäß sein bedeutet, seiner Zeit voraus zu sein

Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der aktuellen Gesundheitspolitik mit einer für Arztpraxen zunehmend schwieriger werdenden Situation wird der strategische Blick voraus zunehmend wichtiger. Moderne Kommunikation scheint hier der zentrale Faktor. Ihren Wert und ihren Nutzen zu ignorieren birgt die Gefahr, ins Abseits zu geraten und Entwicklungen, die schon jetzt längst nicht mehr aufzuhalten sind, zu verpassen. Mehr und mehr manifestiert sich anhaltender Praxiserfolg an der Bereitschaft und dem Willen, den Wandel vorwegzunehmen und sich aktuell noch steuerbaren Herausforderungen aktiv zu stellen. Kolleginnen und Kollegen, die sich über den Einsatz des Internets in der Praxis informieren, lädt der Autor gern nach Lingen ein. Infos auch unter www.iie-systems.de._

_Kontakt

digital dentistry

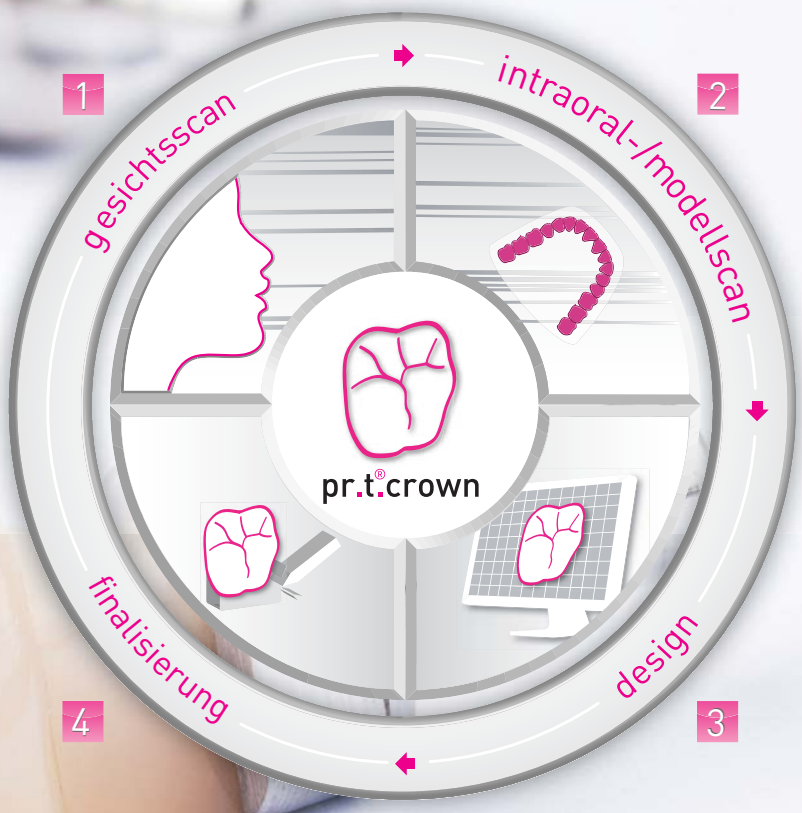


Dr. Michael Visse
Georgstr. 24
49809 Lingen
Tel.: 05 91/5 90 77
E-Mail: info@iie-systems.de
www.iie-systems.de

ANZEIGE

pritidenta®

Der schnellste und zuverlässigste Weg zur hochästhetischen Zahnversorgung durch vollständige Digitalisierung:



www.pritidenta.com

pr.t.® process