Neupatienten-Management über das Internet

Autor_Dr. Michael Visse

Fluggesellschaften, Reisebüros und Banken dürften als Pioniere gelten. Aber auch für viele Unternehmen anderer Branchen ist das Internet mittlerweile das Medium, das nicht nur zur Kundengewinnung, sondern vor allem zur dauerhaften Kundenpflege dient. Mit dem World Wide Web steht eine Kommunikationsplattform zur Verfügung, mit dem sich Kundenprozesse schnell, professionell und nachhaltig effizient gestalten lassen.

_**Wer hätte vor gut zehn Jahren gedacht,** dass die Tätigung von Bankgeschäften einmal rund um die Uhr vom heimischen Schreibtisch aus möglich wäre oder dass man eine Reise buchen kann, ohne dafür einen Schritt in ein Reisebüro zu machen? Mittlerweile sind nicht nur dies Geschäfte, die man heute wie selbstverständlich mit dem PC oder Notebook erledigt – unabhängig von jeglichen Öffnungszeiten. Und ein Ende neuer Geschäftsmodelle, die sich über das Internet – übrigens in beeindruckender Geschwindigkeit – transformieren, ist nicht abzusehen.

Ein Tempo allerdings, mit dem Praxen Schritt halten müssen, wollen sie nicht über kurz oder lang den Anschluss an die moderne Entwicklung verlieren.

In unserer kieferorthopädischen Praxis hat das Medium Internet längst Einzug gehalten – und zwar weit über die Entwicklung einer professionellen und informativen Homepage hinaus. Vielmehr nutzen wir das Web seit fast drei Jahren unter anderem sehr erfolgreich im Bereich des Neupatienten-Managementes. Damit symbolisieren wir nicht nur gegenüber unseren Patienten den Innovationscharakter der Praxis, sondern haben auch die Alltagsabläufe in der Praxis erheblich vereinfacht und den Workflow entscheidend gesteigert. Vorher waren auch bei uns die Abläufe ähnlich, wie wohl in den meisten Praxen. Ein neuer Patient vereinbarte telefonisch einen Beratungstermin. Im Anschluss erhielt er per Post Informationsmaterial. Beim ersten Besuch wurden die Anamnesedaten von den Mitarbeiterinnen der Rezeption erfragt und in das EDV-System eingepflegt. Dies führte nicht selten zu Wartezeiten und kostete Zeit und Geduld – aufseiten der Patienten ebenso wie aufseiten der Helferinnen.

Das läuft bei uns heute anders und sehr viel entspannter ab. Ein neuer Patient, der sich konventionell telefonisch anmeldet (und nicht seinen Beratungs-

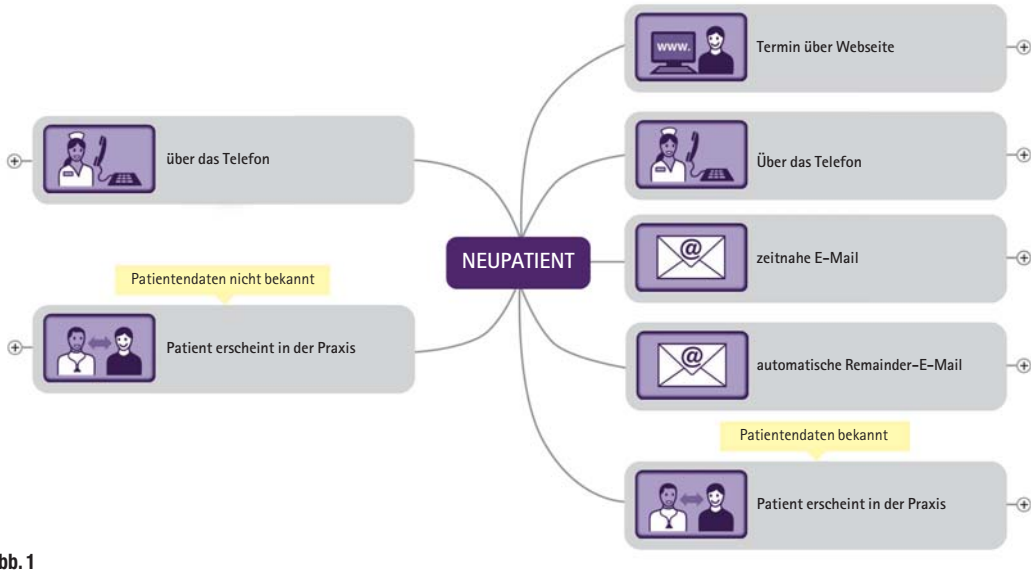


Abb. 1

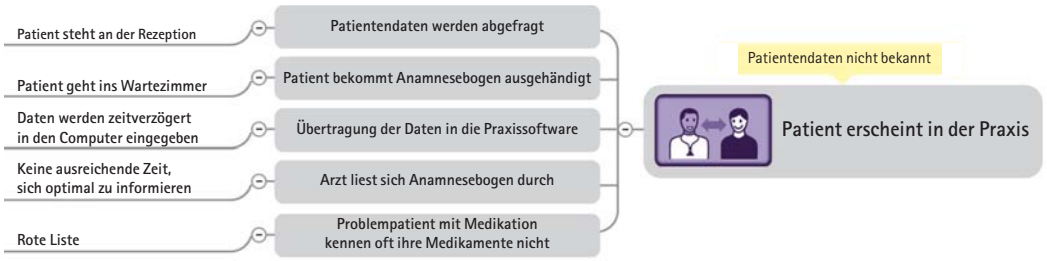


Abb. 2

Abb. 2_ Der konventionelle Weg bei der Aufnahme neuer Patienten führt meist zu Wartezeiten und damit zu Unzufriedenheit und Stress bei Mitarbeitern und Patienten gleichermaßen.

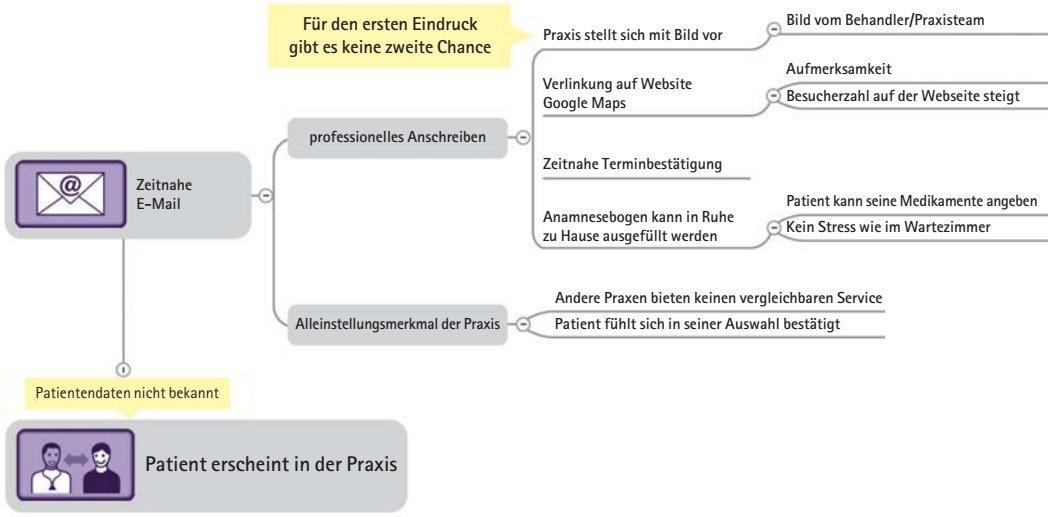


Abb. 3

Abb. 3_ Mit dem innovativen webbasierten Patienten-Management lassen sich die Praxisabläufe optimieren. Das bedeutet: keine Wartezeiten, kein Stress, maximale Zufriedenheit, professionelle Erstberatung. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Diesen optimal zu nutzen, gleichzeitig Abläufe und Behandlungen anders zu gestalten als andere und damit der Zeit voraus zu sein, entspricht genau der Nasenlänge, die dafür notwendig ist, seine Mitbewerber zu überholen. „Be different" ist unser Erfolgsgeheimnis, das uns auch zukünftigen Praxiserfolg garantiert.

termin über unsere Webseite gleich online reserviert), erhält zeitnah eine persönliche und ansprechend gestaltete E-Mail. Hier stellen wir uns dem Patienten vor und bitten ihn, einen Online-Anamnesebogen auszufüllen. Der Link zu diesem Bogen ist in der E-Mail enthalten. Der Patient kann jetzt in aller Ruhe von zu Hause aus seine Daten eingeben und beispielsweise auch die Medikamente, die er regelmäßig einnehmen muss, ohne Zeitdruck benennen. Es versteht sich von selbst, dass bei der Erfassung solch sensibler Daten die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz in vollem Umfang eingehalten werden. Im Anschluss schickt er den komplett ausgefüllten Bogen online an uns zurück. So sind wir bereits vor seinem Besuch optimal informiert, haben alle wichtigen Daten vorliegen, können uns bereits im Vorfeld auf den ersten Kontakt vorbereiten und uns zudem ein Bild von den Wünschen und Erwartungen unseres neuen Patienten machen. Das macht eine professionelle und zielgerichtete Erstberatung möglich.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass mehr als 75 Prozent der neuen Patienten dieses komfortable Angebot und den damit verbundenen Service nutzen und den Anamnesebogen an uns übertragen. Die Adaption des Systems an die Praxissoftware ist denkbar einfach, denn die online erhobenen Daten lassen sich per PDF in die Praxissoftware importieren. Lediglich die Stammdaten werden von den Rezeptionsmitarbeiterinnen konventionell eingepflegt. Beim ersten Besuch des neuen Patienten können wir uns also auf das Wesentliche, nämlich seine optimale Betreuung vom ersten Augenblick an, konzentrieren. Die Rezeption wird entlastet und der Patient muss keine Wartezeiten oder lästige Formalitäten in Kauf nehmen. Das wirkt sich positiv auf die Arbeitsabläufe, vor allem aber auf die Zufriedenheit unserer Patienten sowie auf das Empfehlungsmanagement aus. Eine moderne Praxis sollte ihre Herausforderungen nicht nur in der Anwendung fortschrittlicher Behandlungsmethoden sehen, sondern auch in der Frage, wie die Patientenkommunikation organisiert ist. Das zu erkennen und zu nutzen war für uns seinerzeit die Intention, das Internet in unseren Praxisalltag zu integrieren, konventionelle Wege zu verlassen und innovative Wege zu gehen. Dass dies ein Schlüssel zum Erfolg ist, beweisen unsere Erfahrungen im Hinblick auf die Vereinfachung unserer Arbeitsabläufe – vor allem aber im Hinblick auf die positiven Resonanzen unserer Patienten und die damit verbundenen Weiterempfehlungen._

_Kontakt digital dentistry



Dr. Michael Visse
Georgstraße 24
49809 Lingen
Tel.: 0591 59077
E-Mail: info@iie-systems.de
www.iie-systems.de

Autor