

# Die zunehmende Rolle des Internets in der Dienstleistungsgesellschaft

Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

Als Kieferorthopäden sind wir nicht nur Ärzte, sondern auch Dienstleister unserer Patienten. Anspruch und gemeinsames Ziel beider Seiten ist die Korrektur der vorliegenden Zahnfehlstellung zur Vermeidung von zahnmedizinischen Problemen bei gleichzeitig perfekter Funktion. Für den Patienten spielt darüber hinaus jedoch auch der ästhetische Aspekt, also der Wunsch nach Verbesserung des Aussehens, eine erhebliche Rolle. Prinzipiell gilt hier: „Was gut aussieht, funktioniert auch gut.“

Unsere Ambition ist es somit, unseren Patienten zu maximaler Gesundheit und gutem Aussehen zu verhelfen. Eben dafür sind wir durch das Studium und die anschließende Fachzahnarzt Ausbildung qualifiziert, und eben das ist es, was unsere tagtägliche Arbeit ausmacht und einen hohen Erfahrungsschatz sowie Expertise schafft. In gewisser Weise ist dies jedoch auch mit einem Konflikt verbunden, denn im Grunde haben wir alle das nahezu gleiche Wissen, besuchen die gleichen Fortbildungen, nutzen die gleichen oder ähnliche Materialien und arbeiten mit ähnlicher Software.



dass Patienten schon jetzt, zukünftig aber noch stärker, neben einer hervorragenden Behandlung auch einen abgestimmten Service erwarten. Im Bereich

ein solcher Service nicht angeboten wird. Touristikunternehmen, die die Zeit „verschlafen“ haben, haben keinen nennenswerten Stellenwert mehr oder sind häu-

und benötigen daher eine einfache Orientierung bei Online-Bestellungen, -Terminbuchungen oder -Bezahlungen. Hier liegt die nächste große Herausforderung, nämlich die Notwendigkeit einer intuitiven Bedienbarkeit. Unternehmen wie Apple, Amazon, Google oder auch Facebook beherrschen diese Spielart perfekt. Eine solche Reduktion auf das Wesentliche ist enorm wichtig. Die Einfachheit ist die Schönheit. Sie braucht Tiefe, Klarheit und Durchdringung. Das jedoch ist höchst anspruchsvoll.

los bequem. Den Trend zwar zu kennen, selbst aber nicht zu nutzen, ist jedoch extrem gefährlich. Die Gründe für ein solches Verhalten können ganz unterschiedlich sein und reichen von fehlendem Leidensdruck, über Unsicherheit im Zusammenhang mit Datenschutz bis hin zur Überforderung mit der Situation oder einfach fehlendem Wissen.

Aber bitte glauben Sie mir: Eine Praxis muss heute im Rahmen der Patienteninteraktion Informationen senden und empfangen können. Dies ist eine Herausforderung, die nicht nur unbedingt notwendig, sondern auch deutlich einfacher umsetzbar ist, als man vielleicht denkt. Beim digitalen Patientenservice hat iie-systems für den kieferorthopädischen Bereich Pionierarbeit geleistet. Entwickelt wurden in den letzten Jahren zahlreiche nahezu selbsterklärende Anwendungen zur abgestimmten Patientenkommunikation über das Internet. Den Fokus legt das iie-Team auf den gesamten digitalen Entscheidungszyklus des Patienten und unterstützt die Anwender mit neuen exklusiven Ideen.

Anwender von iie-systems haben erkannt, dass der aufgeklärte Patient nicht nur eine optimale kieferorthopädische Behandlung erwartet, sondern zunehmend auch einen innovativen digitalen Service. Tagtäglich erfahren sie, wie sehr ein solcher Service geschätzt wird und welch einen enormen Vorsprung ihnen dieses Angebot im lokalen Umfeld beschert. Die Chancen sind riesig. Man muss sie lediglich nutzen.



Abb. 1a



Abb. 1b

Somit gelangen wir auch alle zu ähnlich guten Ergebnissen, mit denen unsere Patienten sehr zufrieden und glücklich sind.

## Patienten erwarten heute mehr als ein gutes Behandlungsergebnis

Basis für einen nachhaltigen Praxiserfolg ist zweifelsfrei eine erstklassige zahnmedizinische Behandlung und ein perfektes Behandlungsergebnis. Reicht dies jedoch in Zukunft noch aus, um dauerhaft erfolgreich zu bleiben? Ich persönlich stelle dies infrage, und ich kann meine Zweifel auch begründen.

Unsere Gesellschaft hat sich durch das Internet nachweislich verändert – und sie verändert sich rasant weiter. Das bedeutet,

Patientenservice ist damit neues Denken erforderlich, welches enorme Chancen bietet, sich von seinen Mitbewerbern positiv abzuheben. Die kritische Frage, die man sich vor diesem Hintergrund stellen sollte, lautet: „Wie nutzt meine Praxis das Internet in der Interaktion mit Patienten bzw. nutzt sie es überhaupt?“

## In zahlreichen Branchen wird digitaler Service vorausgesetzt

Von jedem Hotel und jeder Airline wird heute erwartet, Buchungen schnell und direkt über die Website durchführen zu können. Wird eine solche nicht in Echtzeit bestätigt, stellt sich ein ungutes Gefühl ein. Für Kunden ist es heute unvorstellbar, dass

fig sogar ganz vom Markt verschwunden, da sie durch innovative Mitbewerber verdrängt wurden. Man spricht hier auch vom sogenannten Nokia-Effekt als Ausdruck dafür, wie schnell der Absturz in die Bedeutungslosigkeit erfolgen kann.

Erfolgreiche Unternehmen sind mit ihren Kunden online verbunden und zählen eindeutig zu den Gewinnern der digitalen Revolution. Auch haben sie das Potenzial des mobilen Internets erkannt, mit dem Kunden immer und überall mit ihrem Smartphone online sind. Strategisch ist dies ausgesprochen sinnvoll und zudem im Hinblick auf den Unternehmenserfolg nicht mehr verzichtbar. Mehr denn je gilt: mobile first.

Kunden möchten sich in aller Regel nicht kognitiv anstrengen

## Kieferorthopädie im „Schneewittchenschlaf“

Was für andere Branchen längst selbstverständlich ist, hat im ärztlichen Bereich – und damit auch in der Kieferorthopädie – bislang noch erschreckend wenig Resonanz gefunden. Im Gegenteil: Die Anforderungen der Patienten nach digitalem Service werden ignoriert. Stattdessen wird in gewohnten Routinen verharrt. Das ist frag-

## Erfolgsgeheimnis Neupatienten

Ich möchte nicht versäumen, Ihnen einen wertvollen Ratschlag zu geben und damit quasi ein Erfolgsgeheimnis zu verraten.

Fortsetzung auf Seite 25 **KN**



Abb. 2

# KURSE 2019 Hygiene QM



## · Weiterbildung und Qualifizierung Hygienebeauftragte(r) für die Zahnarztpraxis

24-Stunden-Kurs mit Sachkundenachweis für das gesamte Praxisteam nach den neuen Vorgaben ab 2019 (inkl. praktischer Übungen)

**NEU:**  
E-Learning  
Tool

Online-Anmeldung/  
Kursprogramm



## · Ausbildung zur zertifizierten Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB)

www.praxisteam-kurse.de

### SEMINAR A

Weiterbildung und Qualifizierung Hygienebeauftragte(r) für die Zahnarztpraxis

**24-Stunden-Kurs mit Sachkundenachweis für das gesamte Praxisteam nach den neuen Vorgaben ab 2019 (inkl. praktischer Übung)**

Die Inhalte richten sich nach den Richtlinien der DGSV und der RKI/BfArM/KRINKO.

Referentin: Iris Wälter-Bergob/Meschede

Seminarzeit: Freitag 10.00 – 18.00 Uhr, Samstag 09.00 – 18.00 Uhr

### Kursinhalte

► Inklusive umfassendem Kursskript!

Einführung in die Hygiene | Einführung in die Grundlagen der Bakteriologie und Mikrobiologie | Berufsbild und Aufgaben von Hygienebeauftragten in der Zahnarztpraxis | Grundlagen und Richtlinien in der Hygiene, Unfallverhütungsvorschriften | Hygienepläne | Hygienemaßnahmen bei übertragbaren Krankheiten (IfSG)

Desinfektion:

- Manuelle chemische Desinfektion
- Viruzidie
- Ansetzen und Dokumentation
- Haltbarkeit/Verfallsdatum – Beschriftung
- Einwirkzeit und Standzeit

Abfall und Entsorgung | Instrumentenkunde | Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten | Räumliche und organisatorische Aspekte des Aufbereitungsraumes | Händedesinfektion

Schwerpunkte der Aufbereitung:

- Sachgerechtes Vorbereiten (Vorbehandeln, Sammeln, Vorreinigen, Zerlegen)
- Aufbereitung spezieller Medizinprodukte
- Transport
- Ultraschallreinigung
- Manuelle und maschinelle Reinigung/Desinfektion, Spülung und Trocknung
- Prüfung auf Sauberkeit und Unversehrtheit
- Negativliste
- Pflege und Instandsetzung
- Funktionsprüfung

Sterilgutverpackung:

- Verpackungssysteme, Schutzverpackung
- Arten: Klarsichtsterilverpackung, Sterilgut – Container, Vlies
- Siegelgerätekunst
- Pack- und Sieblisten
- Verpackung und Sterilisation
- Kennzeichnung
- Umgang mit Sterilgut zum Transport und Sterilgutlagerung

Anforderungen an den Betrieb von Reinigungs- und Desinfektionsgeräten (RDG) | Validierung der Aufbereitungsprozesse | Häufige Fehler in der Aufbereitung von Medizinprodukten | Einmalprodukte | Erstellen von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen zur Aufbereitung | Aufbereitung von Praxiswäsche | RKI/BfArM/KRINKO | Medizinproduktegesetz (MPG) | Medizinprodukte-Betreiberverordnung 2017 (MPBetrBV) | Desinfektionspläne | Funktion und Aufbewahrung hygienerelevanter medizinisch-technischer Geräte und Instrumente/Gerätebuch | Sicherheitstechnische Kontrolle/Wartung an aktiven Medizinprodukten

### Personalschulung inklusive praktischer Übungen

- | Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln, Absaugung und Entsorgung dental, Hygienepläne
- | Aufbereitungsgerät – Assistina 3x3, Sterilisationsprozess mit allen Tests (Helix-Test, Bowie & Dick), Validierung
- | Manuelle Aufbereitung, Händedesinfektion, Einteilung der Medizinprodukte in die Risikogruppen
- | Maschinelle Aufbereitung im RDG – Tägliche Kontrollen, Bestückung, Wash-Check

### Teilnehmerkreis

Praxisinhaber und Mitarbeiter in Zahnarztpraxen sowie ambulant operativ tätigen Praxen | Abschluss: Lernerfolgskontrolle durch Multiple-Choice-Test | Online-Prüfung (Die Zugangsdaten erhalten Sie am Ende des Kurses.) Zertifikat nach bestandener Online-Prüfung

### E-Learning Tool

Die OEMUS MEDIA AG bietet ein Kurskonzept, welches Online-Training als E-Learning und Präsenztraining als Seminar miteinander verbindet. Nachdem Sie das E-Learning absolviert haben, nehmen Sie am Seminar teil.

Das E-Learning erfolgt auf dem Hygieneportal. Dazu erhalten Sie mit der Rechnung zum Seminar individuelle Zugangsdaten und können **ab 3 Wochen** vor dem Seminar auf die E-Learning-Inhalte zugreifen. Das Online-Training muss **bis 4 Tage** vor dem Seminar absolviert werden. Bitte geben Sie auf dem Anmeldeformular Ihre persönliche E-Mail-Adresse an.

**NEU**

### Termine 2019

15./16. Februar 2019	Unna
12./13. April 2019	Trier
10./11. Mai 2019	Konstanz
17./18. Mai 2019	Düsseldorf
31. Mai/01. Juni 2019	Warnemünde
13./14. September 2019	Leipzig
20./21. September 2019	Hamburg
04./05. Oktober 2019	München
25./26. Oktober 2019	Wiesbaden
08./09. November 2019	München
06./07. Dezember 2019	Baden-Baden

### Organisatorisches

#### SEMINAR A

Kursgebühr ZA (pro Kurs) inkl. Kursskript 305,- € zzgl. MwSt.

Kursgebühr ZAH (pro Kurs) inkl. Kursskript 260,- € zzgl. MwSt.

#### Teampreis

ZA+ZAH (pro Kurs) inkl. Kursskript 515,- € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale\* (pro Kurs/Person) 118,- € zzgl. MwSt.

### SEMINAR B

Ausbildung zur zertifizierten Qualitätsmanagement-Beauftragten (QMB)

Referent: Christoph Jäger/Stadthagen

Seminarzeit: 09.00 – 17.00 Uhr

### Kursinhalte

► Inklusive umfassendem Kursskript!

#### Ein kleiner Auszug

Gesetzliche Rahmenbedingungen | Worauf kommt es an? | Brauchen kleine Praxen ein QM-System? | Sind alle Kolleginnen im QM-Boot? | Die jährlichen Überprüfungen durch die KZVen | Grundlagen zum Aufbau eines einfachen QM-Systems. **Workshop 1:** Wir entwickeln den Aufbau eines einfachen QM-Handbuchs. **Workshop 2:** Zuordnung der unterschiedlichen Unterlagen in die neue Handbuchstruktur | Dokumentenlenkung und deren Revision! | 1. Änderung der RiLi vom 7. April 2014 durch den G-BA | Risikomanagement. **Workshop 3:** Gemeinsam entwickeln wir unsere erste Risikoanalyse. | 2. Änderung der RiLi vom 16. November 2016 durch den G-BA | Die wichtigsten Unterlagen in einem QM-System | Wie können wir Fotos in einen Praxisablauf einbinden? **Workshop 4:** Wir entwickeln unser erstes Ablaufdiagramm. | Wer ist in unserer Praxis wofür verantwortlich? **Workshop 5:** Eine einfache Verantwortungstabelle kann helfen. | Das Organigramm in unserer Praxis! **Workshop 6:** Wir entwickeln ein Organigramm für unsere Praxisorganisation | Symbole, Piktogramme und Kennzeichnungen | Staatliche Fördermittel für eine Praxisberatung | Wissensabfrage der QMB-Ausbildung mit einem Multiple-Choice-Test

### Termine 2019

16. Februar 2019	Unna
18. Mai 2019	Düsseldorf
01. Juni 2019	Warnemünde
14. September 2019	Leipzig
21. September 2019	Konstanz
04. Oktober 2019	München
26. Oktober 2019	Wiesbaden
09. November 2019	Essen
07. Dezember 2019	Baden-Baden

### Organisatorisches

#### SEMINAR B

Kursgebühr (pro Kurs) inkl. Kursskript 135,- € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale\* (pro Kurs) 59,- € zzgl. MwSt.

\* Die Tagungspauschale beinhaltet unter anderem Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Imbissversorgung.

Seminar A wird unterstützt von:



Das Skript erhalten Sie nach der Veranstaltung!



Anmeldeformular per Fax an  
**+49 341 48474-290**

oder per Post an

OEMUS MEDIA AG  
Holbeinstraße 29  
04229 Leipzig  
Deutschland

Für das **Seminar A** (Weiterbildung und Qualifizierung Hygienebeauftragte(r)) oder das **Seminar B** (Ausbildung zur QM-Beauftragten) melde ich folgende Personen verbindlich an. Bitte beachten Sie, dass Sie pro Termin nur an einem Seminar teilnehmen können:

Titel | Vorname | Name

Titel | Vorname | Name

Persönliche E-Mail (Für E-Learning/Skript.)

Persönliche E-Mail (Für E-Learning/Skript.)

#### Termine 2019

	Seminar A	Seminar B
Unna	15./16.02.2019 <input type="checkbox"/>	16.02.2019 <input type="checkbox"/>
Trier	12./13.04.2019 <input type="checkbox"/>	
Konstanz	10./11.05.2019 <input type="checkbox"/>	
Düsseldorf	17./18.05.2019 <input type="checkbox"/>	18.05.2019 <input type="checkbox"/>
Warnemünde	31.05./01.06.2019 <input type="checkbox"/>	01.06.2019 <input type="checkbox"/>
Leipzig	13./14.09.2019 <input type="checkbox"/>	14.09.2019 <input type="checkbox"/>
Hamburg/Konstanz*	20./21.09.2019 <input type="checkbox"/>	*21.09.2019 <input type="checkbox"/>
München	04./05.10.2019 <input type="checkbox"/>	04.10.2019 <input type="checkbox"/>
Wiesbaden	25./26.10.2019 <input type="checkbox"/>	26.10.2019 <input type="checkbox"/>
München/Essen*	08./09.11.2019 <input type="checkbox"/>	*09.11.2019 <input type="checkbox"/>
Baden-Baden	06./07.12.2019 <input type="checkbox"/>	07.12.2019 <input type="checkbox"/>

Datum | Unterschrift

E-Mail (Bitte angeben! Sie erhalten die Rechnung per E-Mail.)

Stempel

Online-Anmeldung unter: [www.praxisteam-kurse.de](http://www.praxisteam-kurse.de)

KN 12/18

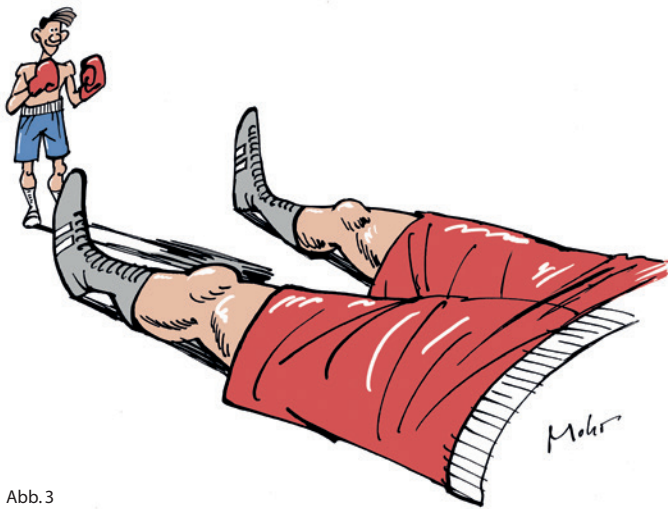


Abb.3



Abb.4

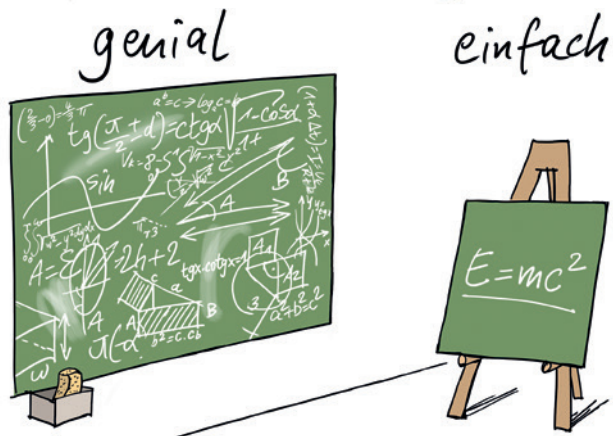


Abb.5



Abb.6

**KN Fortsetzung von Seite 23**

Richten Sie Ihr Augenmerk verstärkt auf Neupatienten – eine Gruppe, die für jede kieferorthopädische Praxis von besonderer Bedeutung ist. Welche Folgen fehlende Neupatienten für den Erfolg der Praxis haben, muss ich Ihnen nicht erklären. Ich

Quasi nebenbei verschaffen Sie sich damit einen riesigen Wettbewerbsvorteil, beschleunigen Prozesse und machen sich unabhängiger – eine Möglichkeit, die niemand ungenutzt lassen sollte. Neue Technologien bieten nachweislich außergewöhnliche Chancen. Dabei gilt es, den Change als eine solche Chance zu begreifen

sondern nur gewinnen. Wenn Sie es nicht tun, verlieren Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit – nämlich Patienten an Kollegen, die einem solchen innovativen Service aufgeschlossen gegenüberstehen. Die Entscheidung liegt ganz allein bei Ihnen. **KN**

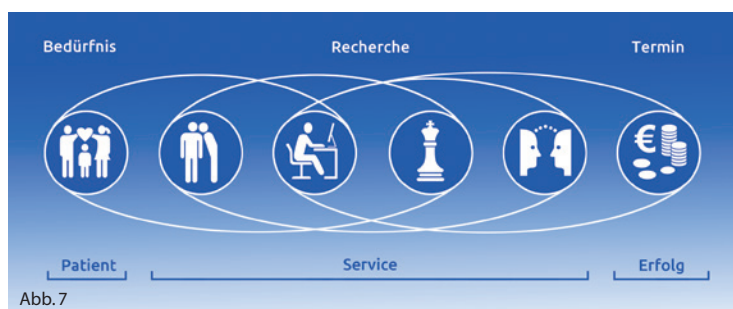


Abb.7

empfehle Ihnen: Erweitern Sie Ihre bestehende Website um eine neue Funktion. Integrieren Sie eine leistungsstarke und leicht zu bedienende Anwendung zur Online-Terminvergabe für Erstberatungen. Potenzielle Patienten können so 24/7 – also täglich und rund um die Uhr – Termine buchen. Das verschafft Ihrer Praxis nicht nur Aufmerksamkeit und ein hohes Ansehen, sondern vor allem zahlreiche neue Patienten. iie-Anwender machen diese Erfahrung täglich und rekrutieren durchschnittlich 18 Prozent ihrer Neupatienten über diesen Service.

und die maßgeblichen Veränderungen, die das Internet bietet, nicht zu ignorieren. Wer dies tut, handelt auf eigene Gefahr und überlässt anderen das Spielfeld. Für erfolgreiche Praxen jedoch geht an innovativen digitalen Dienstleistungen kein Weg mehr vorbei. Wenn Sie sich zu diesem Thema bislang noch keine Gedanken gemacht haben und von daher skeptisch sind, lade ich Sie ein, in diesem Bereich eigene wertvolle Erfahrungen zu sammeln und es einmal selbst ganz unverbindlich und risikolos für vier Wochen auszuprobieren. Wenn Sie dies tun, können Sie nichts verlieren,

**KN Kurzvita**



Dr. Michael Visse  
[Autoreninfo]



**KN Adresse**

Dr. Michael Visse  
Fachzahnarzt für KFO  
Gründervon iie-systems GmbH & Co. KG  
Georgstraße 24  
49809 Lingen  
Tel.: 0591 57315  
info@iie-systems.de  
www.iie-systems.com

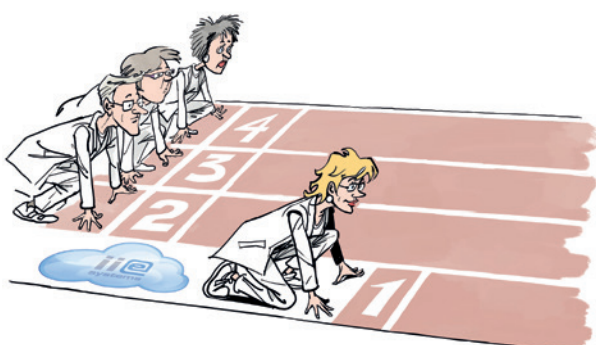


Abb.8



Mohr Abb.9 24 Stunden / 7 Tage in der Woche möglich!

ANZEIGE

**PROMEDIA**  
MEDIZINTECHNIK

**OrthoLox und SmartJet®**

Neue Optionen für viele Aufgabenstellungen in der skelettalen kieferorthopädischen Verankerung mit OrthoLox und SmartJet®.



**OrthoLox Snap-In Kopplung**

Geeignet für:

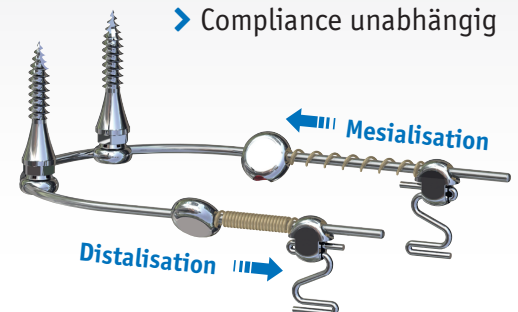
- Molarendistalisierung
- Molarenmesialisierung
- Gaumennahterweiterung
- Ex-/Intrusion
- Retention



**SmartJet®**

Die smarte Lösung zur Mesialisation und Distalisation mit dem gleichen Gerät.

- Laborleistung im Eigenlabor
- Kurze Stuhlzeiten
- Compliance unabhängig



**PROMEDIA A. Ahnfeldt GmbH**

Marienhütte 15 • 57080 Siegen • Tel. 0271 - 31 460-0  
info@promedia-med.de • www.promedia-med.de

[www.orthodontie-shop.de](http://www.orthodontie-shop.de)