

Vergessen Sie Strichlisten und Exceldateien



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

Jede Praxis verfügt über strategisch wichtige Daten. Einen ganz besonderen Stellenwert nehmen dabei solche Daten ein, die den Bereich des Neupatientenmanagements betreffen. Sie lassen wichtige Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit und den zukünftigen Erfolg einer kieferorthopädischen Praxis zu. Wie die Dokumentation und Analyse wertvoller Daten einfach und schnell mithilfe eines innovativen Ampelsystems erfolgen kann, zeigt der folgende Artikel.

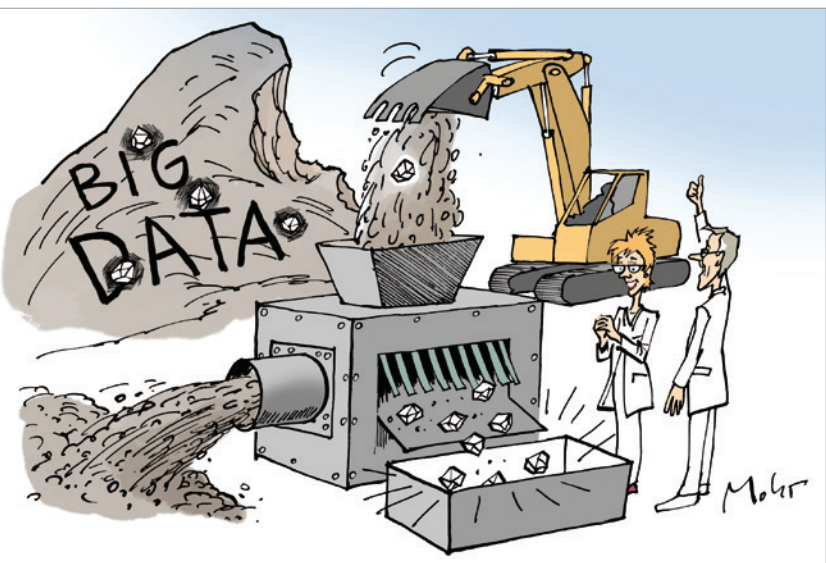


Abb. 1: Ein Ampelsystem erlaubt die intelligente Nutzung und Visualisierung von Daten. **Abb. 2:** Tages-, wochen- und monatsaktuelle Präsentation der Daten. **Abb. 3a und b:** Darstellung der Daten in zwei verschiedenen Diagrammen für hocheffiziente Auswertung und abgestimmte Potenzialanalyse. **Abb. 4 und 5:** Anhand tatsächlicher Fakten können der Ist-zustand analysiert und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. **Abb. 6:** Dokumentation von Gründen gegen eine Behandlung. (Alle Abbildungen: © Dr. Michael Visse)

Die Bedeutung strategisch wichtiger Daten ist nicht neu und daher der Grund, warum ein Großteil der Kollegen (m/w/d) Informationen zu Neupatienten als sehr wichtig erachtet und entsprechende Angaben erhebt. Dokumentation und Analyse solcher Daten sind dabei jedoch zuweilen recht aufwendig. Um die Neupatientenentwicklung zu erfassen und auszuwerten, werden Strichlisten geführt und in Exceltabellen übertragen. Das kostet Zeit und Nerven und birgt zudem eine relativ hohe Fehlerquote.

Auch in unserer Praxis sind wir viele Jahre so vorgegangen. Irgendwann war ich jedoch nicht mehr bereit, meine und die Zeit meiner Mitarbeiterinnen in dieses Verfahren zu investieren. Ich habe über Alternativen nachgedacht, mit denen es möglich wird, die Erhebung und Auswertung der Daten zu verbessern. Da es auf dem Markt keine entsprechenden Angebote gab, haben mein Team von iie-systems und ich eine eigene und sehr leistungsstarke Anwendung entwickelt, die eine einfache und intelligente Datennutzung und -visualisierung erlaubt. Unser Ziel war dabei, Anzahl und Veränderung von Neupatienten schnell und unkompliziert online erfassen und dokumentieren zu können (Abb. 1).

Entwicklung von Neupatientenzahlen übersichtlich und in Echtzeit

Durch die ständige Weiterentwicklung können wir unseren Anwendern heute ein komfortables Ampelsystem bieten. Damit lassen sich die Veränderungen der Neupatientenzahlen ganz einfach messen – in Echtzeit und definierten Kategorien. Tages-, wochen- und monatsaktuell werden die Daten absolut und prozentual präsentiert. Durch die verständliche

Visualisierung in einem Donut-Diagramm ist man jederzeit auf dem aktuellen Stand und kann ganz schnell Trends identifizieren (Abb. 2).

Eine Ampel kennt jeder, sie ist damit quasi selbsterklärend. Entsprechend kinderleicht ist die Bedienung der Anwendung durch die Mitarbeiterinnen. Es bedarf so gut wie keiner Schulung, sondern nur ein wenig Aufmerksamkeit. Die Farbuordnung ist leicht zu merken:

- Rot: Patient entscheidet sich gegen eine Behandlung.
- Gelb: Patient überlegt, ob er eine Behandlung möchte.
- Grün: Patient entscheidet sich für eine Behandlung.

Vier wichtige Patientenkategorien

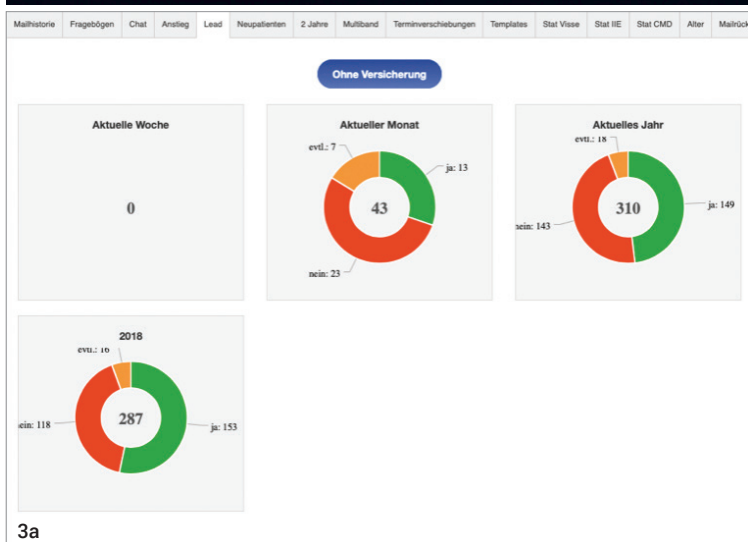
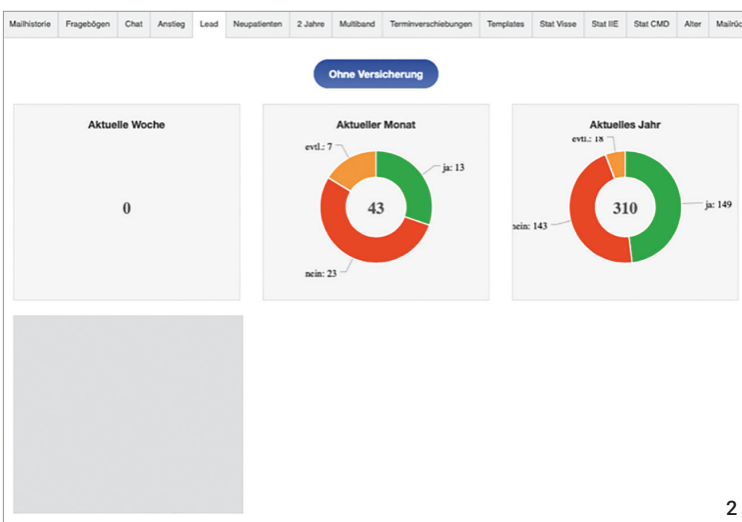
Zur Potenzialanalyse haben wir die Neupatienten in vier Hauptkategorien unterteilt – ein übersichtliches Verfahren, das ich nur jedem Kollegen (m/w/d) zur Nachahmung empfehlen kann:

1. Patienten, die in KIG 1 und KIG 2 fallen
2. Gesetzlich versicherte Patienten ohne private Zusatzvereinbarung
3. Gesetzlich versicherte Patienten mit privater Zusatzvereinbarung
4. Privat versicherte Patienten.

Die zuständigen Mitarbeiterinnen haben eine klar definierte und leicht verständliche Aufgabenbeschreibung, die umgehend umgesetzt werden kann. Demnach wird jeder behandlungsbedürftige Patient, bei dem wir mit einer aktiven Behandlung starten könnten (also einen Behandlungsplan erstellen), einer der vier Hauptkategorien zugeordnet und mit entsprechender Ampelfarbe markiert. Tages-, wochen- und monatsaktuell erhält man so in Echtzeit wertvolle validierte Angaben über die tatsächliche Anzahl der Patienten und deren Verteilung in den jeweiligen Kategorien. Die Daten werden automatisch und auf einen Blick verständlich in zwei verschiedenen Diagrammen präsentiert. Damit wird eine hocheffiziente Auswertung und abgestimmte Potenzialanalyse möglich – für jede Praxis ein unschätzbare Vorteil (Abb. 3a und b).

KIG 1 und 2: Die anspruchsvollste Neupatientengruppe

Die Überzeugungsarbeit, bei einem Kind eine KFO-Behandlung durchführen zu lassen, ist in dieser Kategorie i.d.R. besonders schwierig. Die Eltern sind zum einen erstaunt, dass die Therapiekosten nicht von der gesetzlichen Krankenkasse übernommen werden. Zum anderen sind sie unsicher oder nicht bereit, die anfallenden Kosten selbst zu tragen. So äußern viele, dass sie zunächst abwarten oder noch eine zweite Meinung einholen möchten. Dieses Dilemma wird jedoch in vielen Praxen so nicht realisiert. Vielmehr ist man der Meinung, perfekt aufgestellt zu sein und Patienten dieser Gruppe von der Notwendigkeit einer Behandlung überzeugen zu können. Diese Einstellung birgt erhebliche Gefahren, und ich gebe gern zu, dass auch ich in der Vergangenheit eine solch falsche Einschätzung hatte. Ich war der Überzeugung, hier bestens positioniert zu sein, und ging gefühlsmäßig davon aus, dass unsere Abschlussquote in dieser Kategorie bei rund 80 Prozent läge. Nach Einführung des Ampelsystems wurden mir die tatsächlichen Fakten schmerzhaft vor Augen geführt. So lagen wir in dieser Gruppe bei einer Abschlussquote von nur 50 Prozent und damit weit unter dem angenommenen Anteil (Abb. 4). Zwar haben ein Abgleich und Benchmarking mit befreundeten Praxen gezeigt, dass wir mit der 50-Prozent-Quote durchaus sehr gut positioniert sind. Trotzdem wollten wir uns damit nicht zufriedengeben und Maßnahmen treffen, um die Anzahl der Abschlüsse zu erhöhen. In der Folge





wird sich das gesamte Team zukünftig wieder sehr viel stärker auf die Beratung in dieser Patientengruppe konzentrieren. Entsprechende Veränderungen wurden eingeleitet und das Ziel im Rahmen von Teamgesprächen definiert. Gemeinsam möchten wir die Abschlussquote bei KIG 1 und KIG 2 auf 55 bis 60 Prozent steigern.

Ohne die leistungsstarke Anwendung von iie-systems wären wir weiterhin dem Trugschluss unterlegen, perfekt aufgestellt zu sein. Wir hätten die Problematik niemals so schnell identifiziert, nichts geändert, sondern alles so beibehalten wie gewohnt. Die Diskrepanz zwischen Annahme und Realität so konkret vor Augen zu haben, ist sicherlich im ersten Moment schmerzhaft – das habe ich selbst erfahren. Sie bietet aber die Chance, Schritte einzuleiten, die für einen nachhaltigen Erfolg gegangen werden müssen.

Beratungserfolg nach Versichertenstatus

Auch bei der Verteilung der Patienten nach Versicherungsstatus bietet das Ampelsystem einen schnellen und anschaulichen Überblick, wie erfolgreich die Beratung in den unterschiedlichen Kategorien ist (Abb. 5). Wir fassen dabei Privatversicherte, Beihilfeberechtigte sowie Patienten mit privater Zusatzversicherung zusammen. Um besser unterscheiden zu können, wählen wir abgestimmte rote bzw. grüne Farbtöne. So lässt sich die Verteilung schnell und einfach in absoluten Zahlen sowie prozentual identifizieren. Eine Entscheidung gegen die Behandlung (Ampel auf Rot) kann ganz unterschiedliche Gründe haben, die sich mit einem speziellen Feature dokumentieren lassen (Abb. 6).

Notwendigkeit für Veränderungen früh erkennen

Richtig eingesetzt, sind solche Daten sehr wertvoll und ein wichtiger Gradmesser für den zukünftigen Erfolg. Sie spiegeln die Ist-Situation exakt und in Echtzeit wider. Bei identifi-

zierten Schwächen lassen sich umgehend Gegenstrategien einleiten, was für jede Praxis einen enormen Wettbewerbsvorteil bedeutet.

Ich möchte Ihnen einen gut gemeinten Rat geben: Verlassen Sie sich nicht allein auf Ihren aktuellen Erfolg und Ihr Gefühl. In einer sich rasant verändernden Welt wird es immer wichtiger, die Notwendigkeit von Veränderungen frühzeitig zu erkennen und umzusetzen. Die Entwicklung der Anzahl der Neupatienten spielt dabei die entscheidende Rolle. Hier aus Bequemlichkeit oder falscher Einschätzung Fehler zu machen, rächt sich relativ schnell. Die zeitversetzte Einleitung notwendiger Maßnahmen wird dann zunehmend schwieriger.

Meine Empfehlung: Probieren Sie es einfach mal aus und erheben Sie Ihre Daten mit dem Ampelsystem von iie-systems. Dieser Service ist schnell und bequem in jede Praxis zu implementieren und kostenloser Bestandteil der Anwendung „Termin Advance“. Wenn Sie bereits Zahlen zur Neupatientenentwicklung ermitteln, sparen Sie damit wertvolle Zeit und arbeiten hocheffizient. Wenn Sie bislang noch keine solchen Daten erheben, dann fangen Sie am besten sofort damit an und nutzen Sie von Anfang an das leistungsstärkste System seiner Klasse.

kontakt



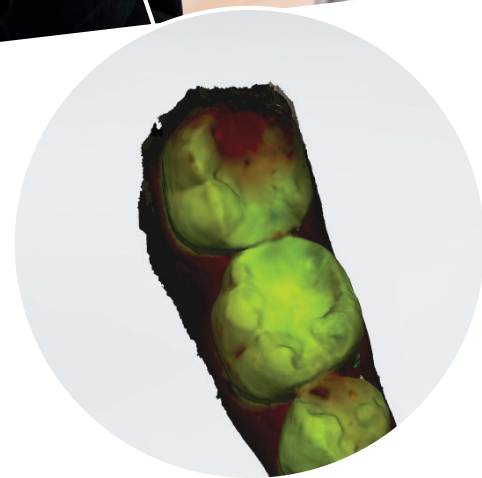
Dr. Michael Visse
 Fachzahnarzt für KFO
 Gründer von iie-systems GmbH & Co. KG
 Georgstraße 24, 49809 Lingen
 Tel.: 0591 57315
 info@iie-systems.de
 www.iie-systems.com

3Shape TRIOS 4

Go Beyond BEHANDLUNG



Eingebaute
 Oberflächenkariesdetektions-
 Scantechnologie



Vorbeugende Maßnahmen dank Optionen zur Diagnostik der Oberflächen- und Approximalkaries und Monitoring-Tools

Wenden Sie sich an Ihren Händler bezüglich weiterer Informationen zur Verfügbarkeit von 3Shape Produkten in Ihrer Region

3shape