

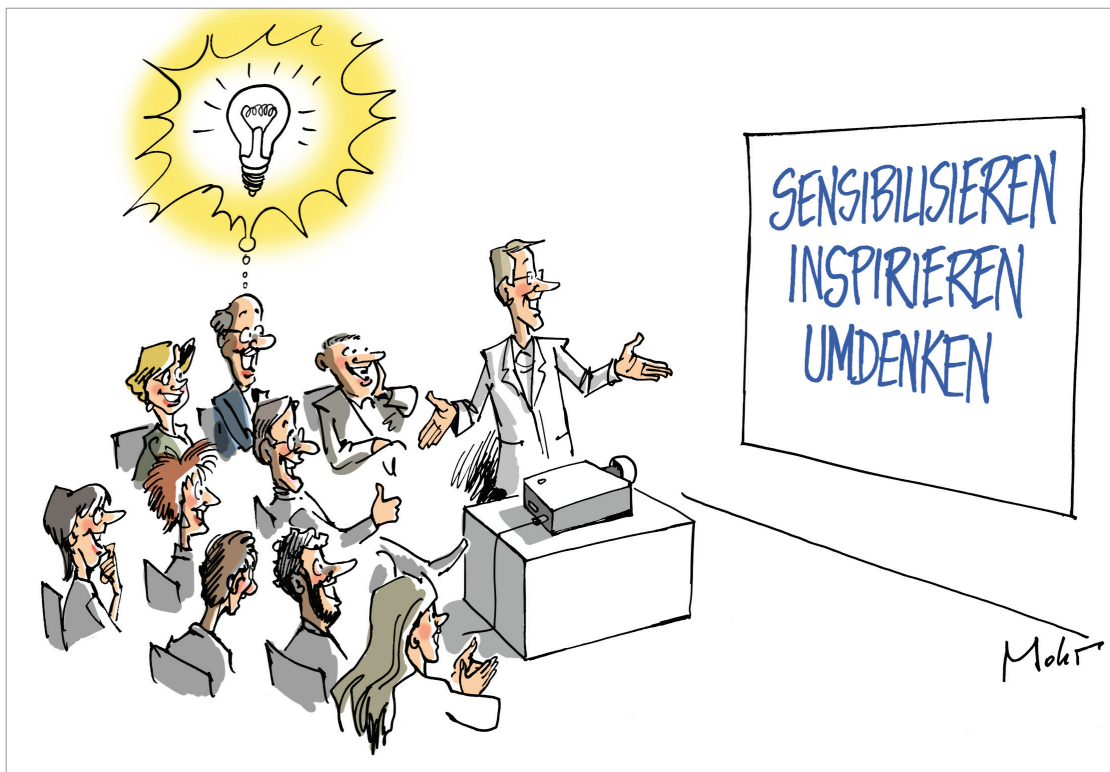
# Corona-Krise kann auch eine Chance bedeuten



Dr. Michael Visse

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

Aktuell befinden wir uns in einer Krise. Die Situation, die wir gegenwärtig erleben, ist für jeden von uns neu. Und nicht nur das: Sie ist für alle – auch für kieferorthopädische Praxen – absolut beängstigend. Patienten, Mitarbeiter und natürlich auch die Praxisinhaber machen sich verständlicherweise Sorgen, wie die berufliche Zukunft aussehen wird. Doch, welchen Weg gilt es, momentan zu beschreiten – passiv abwarten oder besser aktiv handeln? Der folgende Beitrag gibt einige Entscheidungshilfen an die Hand.



**Abb. 1:** In Zeiten von Corona sind diverse Maßnahmen zur Minimierung des Infektionsrisikos umzusetzen. Eine davon ist die Reduzierung der Personenanzahl im Wartezimmer. **Abb. 2:** Jede Krise führt zu einem Aufschwung. **Abb. 3:** In den notwendigen Veränderungen liegen erkennbare Chancen. **Abb. 4:** Verlassen Sie Ihre Komfortzone. **Abb. 5:** Es gilt, die nächsten Schritte zu überlegen. Der Erfahrungsaustausch mit den Kollegen anderer Praxen ist hierbei sicherlich von Vorteil. **Abb. 6:** Rund drei von vier Patienten erwarten den Service der Online-Terminvergabe von ihrer kieferorthopädischen Praxis. **Abb. 7:** Einfaches Terminmanagement dank digitaler Schnittstelle.

Im Moment steht jede Praxis vor erheblichen Herausforderungen. Behördliche Anweisungen müssen in kürzester Zeit umgesetzt werden, Patienten erscheinen aus Angst vor Ansteckung oder Kontaktverbot nicht zu ihren Terminen. Sie müssen umbestellt werden, da die Anzahl der Menschen im Wartezimmer auf ein absolutes Mindestmaß reduziert werden soll (Abb. 1). Kurzarbeitergeld bzw. staatliche Unterstützung muss beantragt werden. Zahlreiche Praxen schließen oder entscheiden sich für eine vorsorgliche Schließung. Kein Wunder, dass dies bei Patienten und Mitarbeitern zu einer erheblichen Verunsicherung führt. Erwartet werden jetzt vor allem ein noch höherer Infektionsschutz und Fürsorge. Dies bedeutet für jede Praxis einen starken psychischen Druck und für viele Praxisinhaber mit Sicherheit mehr als eine schlaflose Nacht. Die lange gewohnten Praxisroutinen

gelten nicht mehr. Kreativität und die Notwendigkeit zu einem schnellen Umdenken sind quasi zwanghaft gefordert, denn das Verharren in der gewohnten Komfortzone wird mehr denn je zu einem großen Risiko. Das, was wir derzeit erleben, wird an keinem von uns spurlos vorübergehen und in irgendeiner Form jeden von uns treffen. Sicher ist jedoch: Es wird ein Leben nach Corona geben.

## Mehr denn je: Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die Vergangenheit hat gezeigt: Jede Krise führt zu einem Aufschwung (Abb. 2). Durch Krisen werden Unternehmen – und dazu zählen auch Praxen – gezwungen, unvermittelt und schnell umzudenken. In einer solchen Phase wird plötzlich sehr vieles Realität, was bislang als absolut undenkbar galt. Ein Beispiel: Es wurde realisiert, dass Mitarbeiter auch im Homeoffice selbstständig

und extrem produktiv arbeiten können. Während Bedenkenträger aktuell in der Versenkung verschwinden, sind Veränderer gefragt, die Unternehmen mit ihren neuen kreativen Ideen aus der Krise manövrieren. Experten prognostizieren schon jetzt, dass die Krise dazu führen wird, die Digitalisierung in Unternehmen weiter voranzutreiben. Und eben in diesem Change liegen die erkennbaren Chancen. Genau jetzt besteht die historisch einmalige Möglichkeit, eigentlich längst notwendige Veränderungen progressiv anzugehen und eine Neuausrichtung der Praxis in Richtung digitaler Patientenkommunikation zu forcieren. Keine zukunftsorientierte Praxis – und noch einmal, eine Zukunft gibt es – wird dadurch einen Nachteil oder einen Schaden erleiden. Ganz im Gegenteil: Ihre Praxis arbeitet zukünftig garantiert erfolgreicher (Abb. 3). Technologie hat unsere Welt verändert. Und sie wird es weiter tun – gerade jetzt, in einer ungeahnten und unaufhaltsamen Geschwindigkeit.

## Raus aus der Komfortzone – aber schnell

Wenn auch Sie diese Chancen nutzen wollen, habe ich einige wertvolle Ratschläge und Empfehlungen für Sie. Der wichtigste: Verlassen Sie Ihre Komfortzone (Abb. 4)!

- Bringen Sie Ihre Praxis im Hinblick auf digitale Patientenkommunikation schnellstmöglich auf den aktuellen Stand.
- Investieren Sie ein wenig Zeit, um sich zu informieren, was bereits alles möglich ist.
- Optimieren Sie Ihr Terminmanagement und nutzen Sie die fortschrittlichste webbasierte Schnittstelle zur abgestimmten Verbindung mit Ihren Patienten von ivoris connect.
- Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus, die be-

reits Anwender von iie-systems sind. Lernen Sie von deren positiven Erfahrungen.

- Fragen Sie sich, welche nächsten Schritte Sinn machen, welche einen strategischen Vorteil für die eigene Praxis bieten, die Mitarbeiter entlasten und – am allerwichtigsten – Ihre Patienten begeistern (Abb. 5).

Wenn Sie selbst es nicht tun, werden es Ihre Mitbewerber tun. Das ist ein Erfahrungswert, denn diesen Effekt beobachten wir bei iie-systems seit Längerem. Praxen, die in einer Region neu starten, nutzen unsere Anwendungen zuerst. Weitere und alteingesessene Praxen folgen.

## Mit neuem Elan in die Zukunft

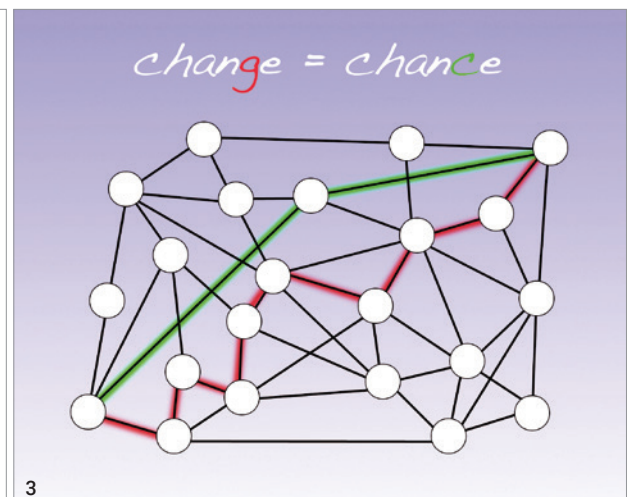
Praxen, die die aktuelle Situation nutzen, um durchzustarten und notwendige Veränderungen aktiv in Angriff zu nehmen, werden von der Krise profitieren. Oder andersherum: Wer jetzt in seiner Komfortzone verbleibt, wird die Nachteile sehr schnell zu spüren bekommen, zu den Verlierern der Krise gehören und möglicherweise ganz vom Markt verschwinden. Jeder ist für sein Handeln selbst verantwortlich – aber auch für seine Untätigkeit. Zu welcher Gruppe möchten Sie gehören?

## Abgestimmter Terminservice

Mit ivoris connect, der leistungsstarken webbasierten Schnittstelle zum Praxismanagement-Programm, bieten Sie Ihren Patienten einen abgestimmten Terminservice. Ein solcher Service wird erwartet – übrigens nicht erst seit Corona. Termine direkt aus der Praxissoftware heraus per individuellem Mail-Template zu bestätigen, wirkt fortschrittlich und begeistert ebenso wie die automatische Erinnerung zwei Tage vorher. Termine können sogar aus der Mail

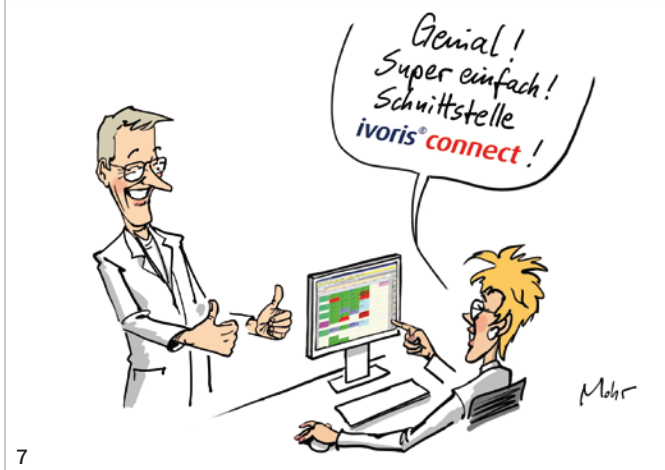
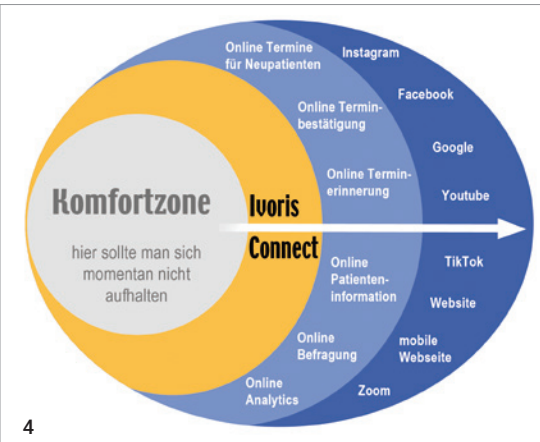


2



3

# 3M™ Forsus™ Klasse II Apparaturen.



heraus und abgestimmt mit dem Praxiskalender verschoben werden.

### Online-Termine

Termine online über die Website zu vereinbaren, gehört mittlerweile in vielen Bereichen zur Normalität, und so wundert es nicht, dass knapp drei von vier Patienten einen solchen Service auch von ihrer kieferorthopädischen Praxis erwarten (forsa-Umfrage für *Das Telefonbuch*, September 2017) (Abb. 6). Neben begeisterten Patienten und einer erheblichen Entlastung der Anmeldung sind damit nachweislich mehr Neupatienten verbunden. Neupatienten sind ein extrem wichtiger Erfolgsfaktor – bereits vor der Krise und danach erst recht!

**„Es entscheidet sich genau jetzt. Ob Sie passiv abwarten oder aktiv handeln, liegt dabei ganz allein in Ihrer Hand.“**

tember 2017) (Abb. 6). Neben begeisterten Patienten und einer erheblichen Entlastung der Anmeldung sind damit nachweislich mehr Neupatienten verbunden. Neupatienten sind ein extrem wichtiger Erfolgsfaktor – bereits vor der Krise und danach erst recht!

### Schnelle Informationen auf Knopfdruck

Wie anfangs erwähnt: Gerade in einer Krise, wie wir sie derzeit erleben, ist schnelle Information notwendig und gefragt. Stellen Sie sich vor, Sie möchten Patienten über veränderte Sprechzeiten oder eine hypothetisch notwendige Praxisschließung in Kenntnis setzen. Oder Sie wollen Ihre Patienten über zusätzlich getroffene Hygienemaßnahmen informieren, um Sicherheit zu vermitteln bzw. die Anzahl der Patienten, die in die Praxis kommen, besser steuern. Mit konventionellen Methoden ist dies schon im normalen Praxisbetrieb eine Aufgabe, die erhebliche Ressourcen und Zeit bindet. In krisenhaften Situationen ist es meist sogar unmöglich, da Mitarbeiter fehlen oder

mit anderen dringenden Angelegenheiten beschäftigt sind. Auch hier hilft Digitalisierung.

Die fortschrittliche Technologie von iie-systems macht es möglich, allen Patienten oder einer ausgewählten Patientengruppe ein individuelles Informationstemplate zu mailen. Aus diesem heraus können auch bereits vereinbarte Termine einfach und bequem verschoben werden. Dabei ist alles mit dem Kalender von ivoris verbunden (Abb. 7).

### Vorteile für die Praxis

Alle Texte und Layouts der Templates werden vom iie-Team optimal vorbereitet. Die Bedienung ist intuitiv und simpel. Mit einem einzigen Klick ist alles erledigt. So werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Rezeption entlastet und können für andere wichtige Arbeiten eingesetzt werden. Ihre Patienten werden einen solchen Service nicht vergessen.

### Vorteile für die Patienten

Patienten fühlen sich durch diesen fortschrittlichen Service in der aktuellen Situation sehr gut betreut, aus erster Hand perfekt informiert und nicht allein gelassen. Dies schafft das in der Krise notwendige Vertrauen.

### Warten oder starten: Es ist allein Ihre Entscheidung

Aktuell nutzen bereits mehr als 400 Kolleginnen und Kollegen die digitale Patientenkommunikation über die Technologie von iie-systems. Gerade jetzt profitieren sie ganz besonders von der Verlässlichkeit und den schnellen Reaktionszeiten des

iie-Teams bei der Suche nach Lösungen in schwierigen Zeiten wie dieser. Wenn Sie bislang noch nicht zum Kreis der iie-Anwender gehören, empfehle ich Ihnen dringend, umgehend damit zu starten. Denn nie war Kommunikation mit dem Patienten wichtiger als jetzt.

Wir werden die Krise überwinden, und es wird danach weitergehen. Und ja, es werden Spuren bleiben. Ob diese aber ein Ende oder vielmehr einen neuen Anfang, neue Chancen, neuen Erfolg bedeuten, entscheidet sich nicht in einigen Wochen oder einigen Monaten. Es entscheidet sich genau jetzt. Ob Sie passiv abwarten oder aktiv handeln, liegt dabei ganz allein in Ihrer Hand.

Wie lange die Corona-Krise noch andauert, kann niemand sagen – auch ich nicht. Was ich Ihnen aber versprechen kann, ist, dass wir mit unserem iie-Team alles dafür tun werden, Sie in dieser schweren Zeit bestmöglich zu unterstützen. Sofern Sie unsere Unterstützung möchten, sind wir gerne für Sie da. Sie können sich auf uns verlassen.

### 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



# Stabil. Sicher. Effizient.

**Interesse?**  
Rufen Sie uns an unter  
08191/9474-5000