



# Digitaler Patientenservice: Gradmesser für den Praxiserfolg

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

Es ist längst kein Geheimnis mehr. Kunden agieren zunehmend digital. Und auch die Bedürfnisse von Patienten – also unseren Kunden – nach digitalem Service sind hoch und nehmen weiter zu. Nicht zuletzt die aktuelle Pandemie wirkt hier als Beschleuniger. Was diese aus anderen Branchen bereits kennen, nutzen und schätzen, erwarten sie auch von Arztpraxen. Diese Entwicklung ist nicht mehr aufzuhalten.



**Abb. 1:** Digitaler Patientenservice beweist Fürsorglichkeit und wirkt damit wie ein Magnet. **Abb. 2 und 3:** Heben Sie Ihre Patienten auf den Thron. Rollen Sie den roten „Service-Teppich“ aus. **Abb. 4:** Termine online bequem und rund um die Uhr vereinbaren zu können, wird gern genutzt. **Abb. 5:** Die problemlose Nutzung des Praxiservice auf mobilen Endgeräten ist dabei elementar.

**D**igitaler Patientenservice beweist Fürsorglichkeit und wirkt damit wie ein Magnet (Abb. 1). Wer als Praxis seinen Patienten ein qualifiziertes Angebot im Bereich des digitalen Service bietet, wer also ihre Erwartungen und Bedürfnisse wahrnimmt und darauf reagiert, gehört fraglos zu den Gewinnern der aktuellen Lage. Oder umgekehrt: Wer dies nicht tut, vergibt wertvolle Chancen, verliert über kurz oder lang den Anschluss und läuft damit Gefahr, mittelfristig auf der Strecke zu bleiben. Die Überzeugung, die fachlich führende und qualitativ beste Praxis

im regionalen Umfeld zu sein, mag durchaus stimmen. Tatsächlich ist sie jedoch nicht nur eine reine Momentaufnahme, sondern greift auch zu kurz. Bitte bedenken Sie, dass Patienten medizinische Laien sind, die die medizinische Kompetenz des Arztes und die Qualität der Behandlung kaum oder gar nicht beurteilen können. Was sie hingegen gut einschätzen können, ist der Service, den sie in einer Praxis geboten bekommen. Und eben der ist – selbstverständlich neben einer perfekten Behandlung – der Schlüssel zum Praxiserfolg.

## Die digitale Transformation hebt den Patienten auf den Thron

Digital souveräne Patienten stellen für jede Praxis eine hochinteressante Zielgruppe dar. Sie verfügen in aller Regel über eine qualifizierte Ausbildung sowie ausreichende finanzielle Ressourcen und – ganz wichtig – legen Wert auf ihr äußeres Erscheinungsbild. Sie mit einem entsprechenden Service zu „hofieren“, zahlt sich daher auf jeden Fall aus (Abb. 2 und 3). Für viele Praxen ist damit jedoch die Tatsache verbunden, lang eingespielte und gewohnte Routinen zu verlassen und Prozesse komplett neu zu durchdenken – und zwar aus Sicht der Patienten. Man sollte sich daher folgende Frage stellen: Was wollen meine Patienten und wie wollen sie es?

Ich mache es Ihnen leicht und verrate Ihnen die Antwort. Patienten haben großes Vertrauen in ein Online-Terminmanagement, das sie aus anderen Bereichen bereits kennen. Und sie möchten auch ihre Termine beim Kieferorthopäden online vereinbaren bzw. bei Verhinderung verschieben können (Abb. 4). Ganz wichtig ist dabei, dass alles auf mobile Endgeräte optimiert und intuitiv bedienbar ist (Abb. 5).

Hier ist innovative Internettechnologie notwendig, die eine abgestimmte webbasierte Schnittstelle zur Praxisverwaltungssoftware beinhaltet. Ich möchte Ihnen einen gut gemeinten Rat geben: Stellen Sie Ihr aktuelles Terminmanagement auf den Prüfstand, und seien Sie dabei selbstkritisch – auch wenn es schwerfällt. Entspricht es den aktuellen Anforderungen und Bedürfnissen der digital souveränen Patienten?

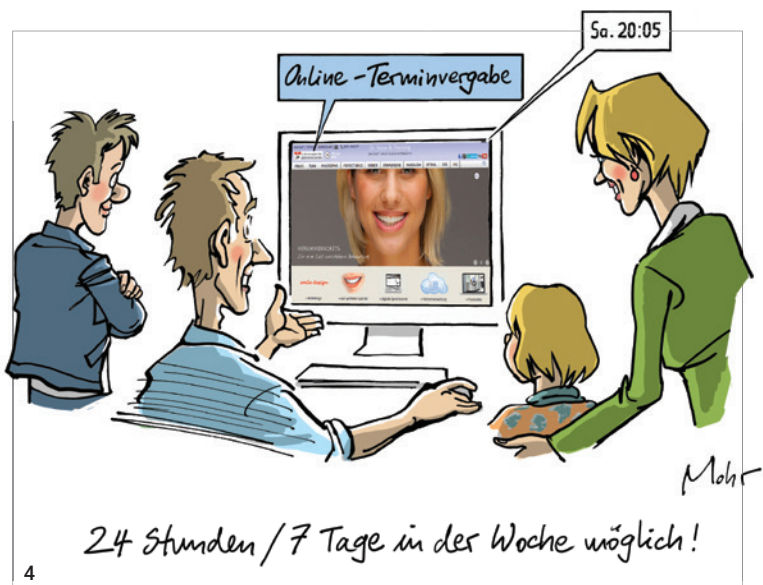
Wenn Sie diese Frage mit Nein beantworten müssen, darf ich Ihnen einen



weiteren Tipp geben. iie-systems bietet anerkannte und einfach zu implementierende Lösungen im Bereich digitale Patientenkommunikation, von denen auch Sie innerhalb weniger Tage profitieren können. Aktuell nutzen bereits mehr als 400 Praxen diese Anwendungen sehr erfolgreich.

## Vorteile auch für die Praxis

Kaum etwas ist so wertvoll, wie Neues zu erlernen. Und die Erfolgsaussichten für digitalen Patientenservice waren nie größer als in der aktuellen Situation. Quasi ganz nebenbei bietet eine Digitalisierung der Patientenkommunikation zudem



2



1

„Digitaler Patientenservice beweist Fürsorglichkeit und wirkt damit wie ein Magnet.“



auch für die eigene Praxis zahlreiche Vorteile:

- Entlastung der Mitarbeiterinnen an der Anmeldung
- Verbesserung der Termintreue (Patienten erscheinen zum Termin)
- Steigerung der Reputation. Die Praxis wird als modern und serviceorientiert wahrgenommen.

### Neue Technologien – ungeahnte Möglichkeiten

Viele Praxen haben den Nutzen eines Online-Terminservice für Neupatienten auf ihrer Website bereits erkannt und arbeiten damit sehr erfolgreich. Praxen, die diesen Schritt bislang noch nicht gegangen sind, sollten sich am besten sehr rasch auf den Weg machen, denn ansonsten verschenken sie Potenzial und überlassen anderen das Spielfeld. Der von iie-systems entwickelte Online-Terminservice ist der aktuell leistungsstärkste seiner Klasse. Hier wird nicht nur der Termin digital bestätigt (Abb. 6), sondern der Patient erhält gleichzeitig automatisch auch einen Anamnesebogen, der ganz in Ruhe zu Hause ausgefüllt werden kann. Dabei wird alles über eine Schnittstelle zur Praxisverwaltungssoftware synchronisiert. Das bedeutet, dass der Termin automatisch im Terminkalender der Praxis eingetragen und der ausgefüllte Anamnesebogen importiert wird.

### „Der Service ist – selbstverständlich neben einer perfekten Behandlung – der Schlüssel zum Praxiserfolg.“

Die webbasierte Schnittstelle zu **ivoris**, **Z1** und **PRAXIDENT** ist ein Gamechanger in der digitalen Kommunikation mit dem Neupatienten. **70 Prozent der deutschen Kieferorthopäden** könnten damit ganz einfach und schnell einen abgestimmten Online-Terminservice anbieten.

Durch die neueste Entwicklung wird es sogar möglich, ganz genau zurückzuverfolgen, aus welcher Online-Kalenderquelle der Termin gebucht wurde. So lässt sich sehr schnell

identifizieren, wie erfolgreich die persönliche Internetstrategie ist. Dies bietet die wertvolle Chance, den Erfolg tatsächlich exakt messen zu können (Abb. 7). Neben dem abgestimmten Service für Patienten gibt es weitere erhebliche Vorteile für die Praxis.

#### Steigerung der Performance

Mehr Neupatienten durch den Online-Kalender.

#### Steigerung der Effizienz

Sämtliche Angaben liegen bereits vor dem ersten Besuch in der Praxis vor. Qualifizierte Daten wie Telefonnummer, Adresse, Versicherungsstatus etc. werden von **ivoris**, **Z1** bzw. **PRAXIDENT** automatisch in die entsprechenden Felder übertragen. Der ausgefüllte Bogen muss somit nicht mehr aufwendig gescannt werden.

#### Die Zukunft startet mit dem Erkennen neuer Chancen

Praxen, die einen solchen intelligenten Service nicht anbieten, handeln auf eigene Gefahr und verpassen wertvolle Chancen. Denn sie ignorieren die Bedürfnisse vor allem der jungen Erwachsenen oder Mütter, die oftmals Sonntagabend auf dem Sofa einen Beratungstermin buchen möchten. Ein Zitat von Molière be-

sagt: „Wir sind nicht nur verantwortlich für das, was wir tun, sondern auch für das, was wir nicht tun.“ In diesem Sinne bleibt die Entscheidung und die damit verbundene Verantwortung, neuen Patientenservice in die eigene Praxis zu integrieren, selbstverständlich jedem Praxisinhaber selbst überlassen. Die wertvollste Erfahrung aber, die eine Praxis machen kann, ist es, Eigenerfahrung zu sammeln und sich damit selbst ein Bild von den Chancen zu verschaffen. Mein Rat:

Verschieben Sie notwendige Schritte nicht in die Zukunft. Denn dann sind Sie im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern vielleicht zu spät dran. Und das wäre bedauerlich. Die Zukunft ist jetzt. Daher fangen Sie direkt an zu testen und zu prüfen. Nur so können Sie sich ein eigenes Urteil bilden (Abb. 8).

Das Team von iie-systems ist für Sie da und unterstützt Sie von Anfang an. Vereinbaren Sie gerne einen Beratungstermin mit unserer netten und geduldischen Frau Weinrich (Tel. +49 5975 9558761). Sie kennt die Herausforderungen der Implementierung in den Praxisalltag und wird Ihnen alles in Ruhe und verständlich erläutern.

Worauf genau warten Sie noch? Greifen Sie einfach zum Hörer. Wir freuen uns auf Sie!

### Kontakt



**Dr. Michael Visse**  
 Fachzahnarzt für KFO  
 Gründer iie-systems GmbH & Co. KG  
 Georgstraße 24  
 49809 Lingen  
 Tel.: +49 591 57315  
 info@iie-systems.de  
 www.iie-systems.com

**Abb. 6:** Digitale Terminbestätigung. **Abb. 7:** Inwieweit die Servicestrategie erfolgreich war, lässt sich anhand auslesbarer Daten genau nachprüfen. **Abb. 8:** Nutzen Sie die Chance, den neuen Patientenservice in die eigene Praxis zu integrieren.

ANZEIGE

## Erfolgreich an der KFO-Rezeption

Wissenswertes rund um die Aufgaben der KFO-Rezeptionistin – praxisnah vermittelt von **Jana Christlbauer** – online und in Präsenz



**08.09.2021** – als Webinar  
**01.12.2021** – als Seminar in Berlin  
 Schwerpunkte, Anmeldung und weitere Informationen siehe:  
[www.kfo-abrechnung.de](http://www.kfo-abrechnung.de)

Eine Veranstaltung von  
**KFO**  
 MANAGEMENT  
 BERLIN

KFO-Management Berlin, Lyckallee 19, 14055 Berlin | Tel.: 030 96095590, Fax: 030 96065591

Foto © colidwaterman-AdobeStock