



Dr. Michael Visse

Patientenbedürfnisse ändern sich

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

Unsere Welt verändert sich permanent und in einer atemberaubenden Geschwindigkeit. Ein ganz wesentlicher Katalysator dieser Veränderung ist die ständige Verbindung unserer mobilen Endgeräte mit dem Internet. Eine solche andauernde Verfügbarkeit hat Auswirkungen auf alle Lebensbereiche. Angefangen von Information und Kommunikation über Beruf und Bildung bis hin zum Shoppingverhalten oder der Planung von Verabredungen.



1

Abb. 1: Nutzung interaktiver Vernetzung zur intelligenten Kundeninteraktion. **Abb. 2:** Online-Terminbuchung. **Abb. 3:** Terminmanagement per Handy. **Abb. 4:** Zu-Hause-Ausfüllen des Anamnesebogens. **Abb. 5:** Online- und mobil-optimiertes Zur-Verfügung-Stellen von Dokumenten.

Das Internet hat sämtliche Bereiche des Lebens verändert und tut es weiter. Längst haben Unternehmen diese Entwicklung für sich erkannt. Interaktive Vernetzung wird konsequent zur intelligenten Kundeninteraktion genutzt (Abb. 1). Ob wir das gut oder weniger gut finden, sei dahingestellt und bleibt natürlich jedem einzelnen selbst überlassen. Fest steht jedoch, dass wir diese Tatsache nicht leugnen können. Vielmehr sollten wir versuchen, von anderen Unternehmen zu lernen. Keine Praxis sollte sich den Vorteilen eines mobilen Patientenservice verschließen. Denn Mitbewerber schlafen nicht, und sie werden diesen Platz mit Sicherheit besetzen. Die digitalen Services von iie-systems unterstützen den Patienten an jedem Punkt der „Patientenreise“ – angefangen bei der ersten Kontaktaufnahme. Ob Online-Terminbuchung (Abb. 2), mobiles Ausfüllen des Anamnesebogens, wertvolle Informationen zum ersten Termin, Terminmanagement mit dem Handy (Abb. 3) oder Rechnungen einsehen bzw. einfach der Versicherung weiterleiten: Die iie-App ist ein perfekter Begleiter des Patienten.

Online-Check-in

Ihre Patienten können den Anamnesebogen ganz bequem online zu Hause ausfüllen und an die Praxis übertragen (Abb. 4). Der geplante Termin wird zwei Tage vor dem Praxisbesuch automatisch bestätigt.

„Innovativer digitaler Service ändert die Verbindung zu unseren Patienten. Dies hat Vorteile für beide Seiten, die nicht zu leugnen sind.“

Digitaler Dokumentenversand

Stellen Sie Ihren Patienten Dokumente zur Aufklärung (Patientendokumentation), Informationen zum Zahlungspflichtigen inklusive Kontoverbindung oder Datenschutzerklärung online und mobil optimiert zur Verfügung (Abb. 5).

Aktuelle Coronainformationen

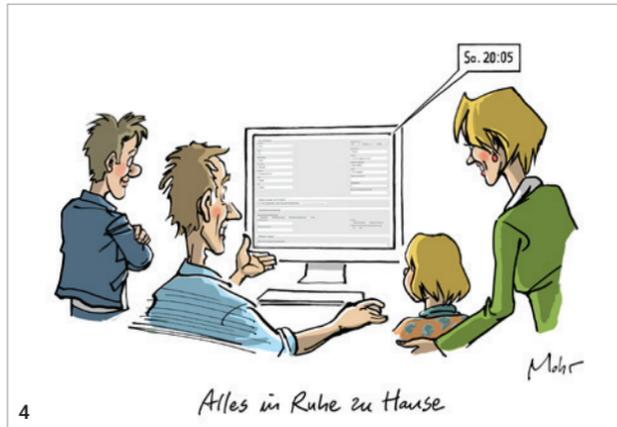
Informieren Sie Ihre Patienten vor ihrem Besuch in Ihrer Praxis über geltende Regelungen im Hinblick auf die Pandemie.



2



3



4



5

Chatbot

Mit diesem digitalen Service inklusive Beraterfunktion ist die Praxis schnell und einfach erreichbar. Jeder Praxisinhaber sollte sich die Frage stellen, ob die eigene Praxis einen solch abgestimmten Service bietet. Können die Patienten ihre Termine, Rechnungen oder Fotos einfach und schnell einsehen? Können sie mit der Praxis über einen eigenen Chatbot online sicher kommunizieren? Die Vorteile für jede Praxis liegen auf der Hand:

- Mehr Aufmerksamkeit in der Patientenschaft.
- Zeitlich uneingeschränkte Erreichbarkeit für die Patienten.
- Spürbare Entlastung der Mitarbeiterinnen am Empfang.

Digitaler Patientenservice bedeutet aber weit mehr. Er zeigt, dass die Praxis nicht nur medizinisch auf allerhöchstem Niveau arbeitet, sondern auch eine starke Patientenorientierung pflegt. Praxen, die die Anwendungen von iie-systems schon konsequent nutzen, haben bereits wichtige Schritte in Richtung State of the Art im Bereich digitaler Patientenservice gemacht und deren Bedeutung verstanden. Sie zählen zu den Vordenkern in ihrem lokalen Umfeld und heben sich damit ganz automatisch positiv von ihren Mitbewerbern ab.

„Denken Sie um und sind Sie bereit, neue Wege zu beschreiten.“

Patienten nutzen diesen Service. Sie vergleichen mit anderen Praxen und sind begeistert. Wenn Sie es mir nicht glauben wollen, fragen Sie die Kollegen.

Fazit

Innovativer digitaler Service ändert die Verbindung zu unseren Patienten. Dies hat Vorteile für beide Seiten, die nicht zu leugnen sind. Auf dem Weg zu einem Denken, das deutlich stärker patientenzentriert ist, ist die iie-Patientenservice-Lösung ein sinnvoller nächster Schritt in eben diese Richtung. Ergebnis ist eine auf allen Ebenen spürbare Verbesserung des Patientenerlebnisses und damit eine Optimierung der Kundenbeziehung. Damit einher geht nicht nur eine vermehrte Mund-zu-Mund-Propaganda, die weitere Patienten in die Praxis bringt, sondern auch eine deutliche Entlastung der Praxis und ihrer Mitarbeiter durch abgestimmten Workflow.

Effiziente Prozesse sind für jedes Unternehmen – und auch eine Praxis ist ein Unternehmen – der zentrale Schlüssel für den zukünftigen Erfolg. Diese Entwicklung kann man ignorieren. Dann aber muss man sich auch der Konsequenzen

bewusst sein. Und die können dramatisch werden. Bitte lassen Sie es nicht so weit kommen. Denken Sie um und sind Sie bereit, neue Wege zu beschreiten. Das Team von iie-systems unterstützt Sie gern dabei und freut sich auf Ihren Anruf (Tel. +49 5975 9558761). Oder Sie buchen Ihren Beratungstermin direkt online.

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

Der dent.apart Zahnkredit

VERTRAGSBINDUNG?

Nein danke!

AUSZAHLUNG
AUF DAS

Praxiskonto!

RÜCKBELASTUNG?

Komplett ohne!

GELD VOR
BEHANDLUNGSBEGINN?

yes!

scan mich!



Jetzt kostenfrei Starterpaket bestellen!



Tel.: 0231 – 586 886 – 0



www.dentapart.de



Einfach bessere Zähne.

dent.apart[®]