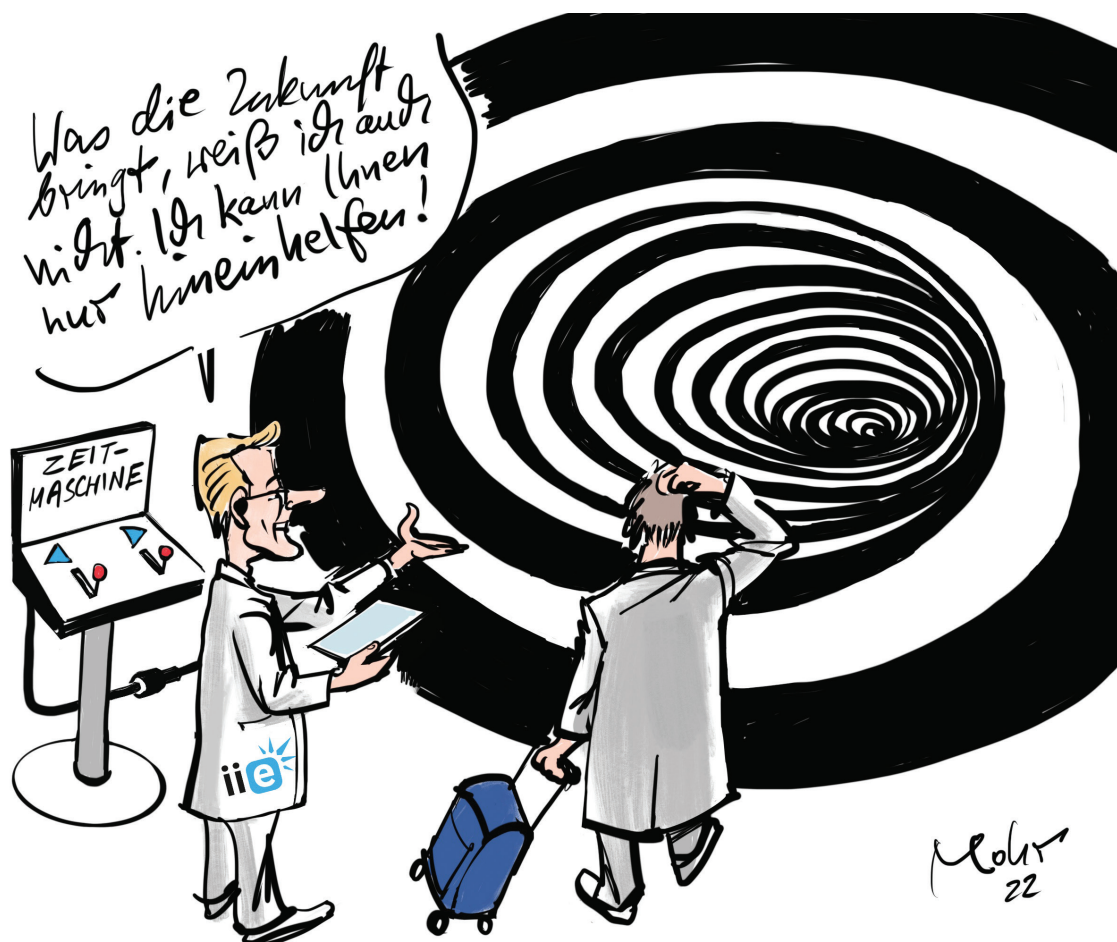




Praxisgründung oder -übernahme: Eine gewaltige Herausforderung

Ein Gespräch mit Dr. Michael Visse, niedergelassener Kieferorthopäde in Lingen und Gründer von iie-systems, sowie den Neugründern Constantin Isphording und Torsten Weber zu den wichtigen Fragen der Praxisplanung und ihren Erfahrungen mit den Anwendungen von iie-systems.



„Ich stelle immer wieder fest, dass die Gründungsphase zu erheblichen Überlastungen führt, in denen man Probleme hat, das Wesentliche vom Unwesentlichen unterscheiden zu können.“

Die Neugründung bzw. Übernahme einer Praxis ist eine komplexe Angelegenheit. Nicht zuletzt die Gewinnung von Patienten stellt Kieferorthopäden in der Anfangsphase vor große Herausforderungen. Unterstützung schon bei der Praxisplanung kann sehr wichtig sein. Mit iie-systems bieten Dr. Visse und sein Team Kieferorthopäden Hilfestellungen während des Prozesses der Niederlassung und unterstützen bei Patientenakquise, -service und -kommunikation.

Herr Dr. Visse, gibt es Beobachtungen, die Sie bei Neugründungen immer wieder machen?



Dr. Michael Visse

Michael Visse: Ich stelle immer wieder fest, dass die Gründungsphase zu erheblichen Überlastungen führt, in denen man Probleme hat, das Wesentliche vom Unwesentlichen unterscheiden zu können. Viele Kollegen planen beispielsweise deutlich zu kleine Beratungszimmer oder verzichten auf die Einrichtung einer professionellen Fotostation. Manche verwenden zu viel Zeit für das Praxislogo, werden bei der Gestaltung der Webseite falsch beraten und, und, und. Was wirklich zentral ist, ist die Einnahme der Patientensperspektive. Jeder Touchpoint muss verstanden werden. Wer hier Fehler macht, muss dies lange und sehr teuer bezahlen.

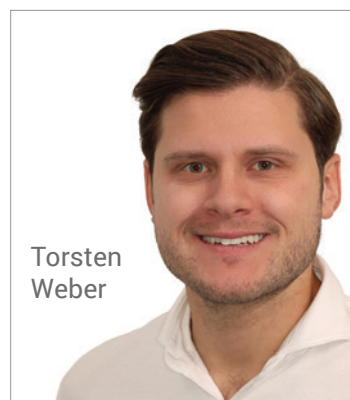
Haben Sie konkrete Empfehlungen?

Michael Visse: Jedem Neugründer empfehle ich, mich frühzeitig in meiner Praxis in Lingen zu besuchen, sich persönlich einen Einblick in die moderne Praxisorganisation zu verschaffen und selbst zu erleben, wie man im Rahmen der Patientenberatung „Wow-Momente“ triggert. Das habe ich auch den Kollegen Isphording und Weber geraten. Darüber hinaus empfehle ich, das Angebot für Neugründer von

iie-systems in Anspruch zu nehmen und sämtliche Anwendungen vom ersten Tag an zu nutzen – und das zu sehr günstigen Konditionen. Leider machen viele junge Kollegen von dieser Chance keinen Gebrauch oder aber sie machen Fehler bei der Umsetzung.

Herr Weber, inwieweit haben Sie von dem Angebot profitiert?

Torsten Weber: Mit dem Neugründerpaket war ich in der Lage, jeden Touchpoint in der Patientengewinnung zu unterstützen. Von der Online-Terminvergabe über die telefonische Terminvereinbarung bis hin zur Fotodokumentation und Patientenberatung ist mit den Anwendungen von iie-systems alles perfekt abgestimmt. Das Beratungskonzept mit Vorher-Nachher-Fotos, also mit der Bilddatenbank Smile Design, möchte ich ganz besonders erwähnen. Gerade bei der Beratung habe ich zu Beginn die größten Fehler gemacht. Rückblickend habe ich hier viel Geld eingebüßt. Meine Beratung war viel zu lang, und damit habe ich die Patienten eindeutig überfordert. In Lingen bei Dr. Visse wurde mir gezeigt, wie man ganz einfach und schnell mit der richtigen Präsentation von Bildern vor und nach einer Behandlung Wow-Momente erzeugt. Der Patient versteht durch den Vergleich sofort den Vorteil und ist überzeugt.



Torsten Weber

Man sucht gerade als Neugründer bei vielen Dingen oft das Haar in der Suppe und hat die Idee, dass man das selbst noch besser hinbekommt. Das stimmt nicht. Die iie-Anwendungen sind als Gesamtkonzept ein ganz wichtiger Baustein für den Praxiserfolg, bei dem man ganz einfach und komfortabel quasi mit „Copy-and-paste“ arbeiten kann. Alles ist erprobt und erspart eine Menge Arbeit. Michael Visse: Leider verstehen jedoch viele den Wert und das Zusammenspiel der iie-Anwendungen erst nach einem Besuch in Lingen. Das gilt ganz besonders für die Patientenberatung.

Torsten Weber: Die Art und Weise der Beratung mit Smile Design ist ja auch total innovativ und zunächst ungewohnt. Sie entspricht nicht dem, was wir in der Ausbildung gelernt haben. Vom reinen Hörensagen oder darüber lesen kann man sich vermutlich gar nicht vorstellen, wie anders so eine Beratung läuft. Mir ging es auf jeden Fall so.

Man muss neu denken und das, was man an der Uni gelernt oder bislang in der Praxis gelebt hat, vergessen. Viele Aufklärungsgespräche – und da beziehe ich meine eigenen mit ein – sind eher ein „Abschreckungsgespräch“. Man klärt viel zu sehr über Risiken auf. Der Patient wird als potenzieller Kläger gesehen und nicht als potenzieller Neukunde. Natürlich muss aufgeklärt werden. Das erfolgt aber zu einem späteren Zeitpunkt. Wie schon erwähnt, bei der Patientenberatung geht es um Details. Welche das sind, erkennt man nach dem Tag in Lingen sehr schnell.

Also macht man als Neugründer in der Anfangsphase häufig Fehler?

Constantin Isphording: Ja, ich denke, das ist so. Ein Klassiker bei jungen Kollegen ist, dass man viel zu viel in das rein Fachliche investiert, also beispielsweise verschiedene Bracketsysteme ausprobiert. Das kostet Zeit, Geld und Energie und ist eigentlich absolut unnötig. Was einen am Ende erfolgreich macht, ist nämlich nicht das zehnte Bracketssystem, sondern das professionelle Auftreten. Und da ist iie wirklich unschlagbar und eine absolute Hilfe. Das habe ich allerdings auch nicht sofort erkannt. Anfangs unterliegt man der Illusion, dass man ganz viel Zeit hat. Das stimmt aber nicht, wie man sehr bald erkennt. Und dann ist man froh, wenn man ein System nutzen kann, das erfolgreich funktioniert, ohne dass man selbst etwas tun muss. Damit verbunden ist zudem eine ganz andere Wertschätzung für die Arbeit, die in den Anwendungen von iie steckt.

Sie, Herr Weber und Herr Isphording, wenden inzwischen alle Anwendungen von iie-systems konsequent an?

Torsten Weber: Das ist richtig. Ich denke, ich kann für uns beide sprechen, wenn ich sage, dass wir von dem Gesamtkonzept absolut überzeugt sind. Alle Anwendungen sind jeden einzelnen Euro wert. Dahinter steht ein gigantischer Arbeitsaufwand, den man selbst gar nicht leisten kann. Ein erfolgreiches und funktionierendes Konzept eins zu eins übernehmen zu können und sofort von den Vorteilen zu profitieren, ist eine wegweisende Chance.

Constantin Isphording: Wie Herr Weber schon erwähnte: Es macht total Sinn, ein funktionierendes System zu übernehmen. Aus eigener Erfahrung kann ich aber sagen, dass iie-systems Chefsache ist und man nicht einfach an die Mitarbei-



Constantin Isphording

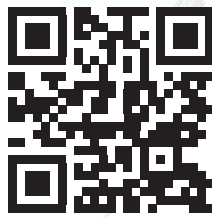
terinnen delegieren sollte. Man muss das ganze selbst durchdringen und sich damit beschäftigen. Wichtig ist ein Perspektivwechsel. Ich sehe heute vieles nicht mehr wie früher mit der Arztbrille, sondern tatsächlich mit der Patientenbrille. Wenn man es einmal richtig verstanden hat, ist alles mit iie-systems unglaublich einfach. Ich möchte mal ein Beispiel geben: Ich habe erst nach meinem letzten Besuch in Lingen das Ampelprinzip von iie begriffen. Bis dato hatten meine Mitarbeite-

Excel-Listen erstellt. Das ist bei der Ampel gar nicht nötig, weil die Ergebnisse zu erfolgreichen Behandlungsabschlüssen quasi auf Knopfdruck vorliegen. (Anm. der Redaktion: Das Ampelsystem von iie-systems gliedert die Neupatientenentwicklung in drei Kategorien. Rot: Patient entscheidet sich gegen eine Behandlung, Gelb: Patient ist noch unsicher, Grün: Patient entscheidet sich für eine Behandlung) Dass ich mich nicht vorher damit befasst habe, war ein Fehler, den ich in den Bereich Lernprozess einordnen würde. Michael Visse: Tatsächlich ist die Ampel ein perfektes Instrument, um den eigenen Selbstbetrug zu offenbaren. Den Erfolg oder Misserfolg seiner eigenen Beratung im wahren Sinne des Wortes vor Augen zu haben, macht einen demütig.

Was würden Sie aus Ihrer eigenen Erfahrung Praxisneugründern empfehlen?

Torsten Weber: Man wird ja schon vor der Praxiseröffnung mit Informationen und Angeboten zu Geräten, Brackets, Behandlungseinheiten etc. überhäuft. Hier die Orientierung zu behalten, ist schwierig. Das Risiko, Fehler zu machen und sinnlos Geld zu verbrennen, ist nicht zu unterschätzen. Ich würde daher jedem Neugründer unbedingt einen Besuch beim Kollegen Visse in Lingen empfehlen –

Noch nicht sattgesehen?



Hier gibt's mehr Bilder.



Über Service zum Gipfel

und zwar schon zu Beginn der Praxisplanung. Hier gibt es Tipps und Ratschläge, die man noch bei den baulichen Maßnahmen umsetzen kann, zum Beispiel die Aufteilung der Räumlichkeiten, Vorsehen eines Beratungszimmers, einer professionellen Fotostation etc. Constantin Isphording: Ich möchte noch ergänzen: Man sollte von Anfang an seine Prioritäten richtig setzen. Wenn man sich auf rein fachliche Dinge wie Bracketsysteme, Scanner etc. fokussiert, läuft man Gefahr, den Patientenservice zu vernachlässigen. Man schiebt notwendige Veränderungen in die Zukunft oder – noch schlimmer – man verlässt sich dabei auf das vorher Gelernte. Mit meinem heutigen Wissen ist das ein fataler Fehler.

Man sollte erfahrenen Kollegen vertrauen und auf deren Ratschläge hören. Funktionierende Systeme wie die Anwendungen von iie zu übernehmen und von der ersten Stunde an konsequent zu nutzen, bringt eindeutig Vorteile. Michael Visse: Ich wiederhole nochmal mein Angebot an alle Kollegen, die eine Niederlassung planen: Bei einem Besuch in meiner Praxis in Lingen stehe ich Ihnen sehr gerne für wertvolle Tipps zur Verfügung. Das ist keine persönliche Kritik, sondern ein wertvoller und gut gemeinter Rat für den beruflichen Erfolg. Optimal ist es, wenn dieser Termin bereits vor der konkreten Planung der Praxis erfolgt.

Vielen Dank für das Gespräch!

Abb. 1: Patientenservice ist der Schlüssel zum Erfolg. (Foto: © iie-systems, Karikatur: Burkhard Mohr)

Besuch in Lingen
[Video]



Dr. Michael Visse
info@iie-systems.de
www.iie-systems.com

ANZEIGE

LEONE INTERNATIONAL SYMPOSIUM

MODERNE METHODEN ZUR PLATZGEWINNUNG

FLORENZ / ITALIEN
26. BIS 27. MAI
2023

INFORMATIONEN
UND ANMELDUNG

