

Genialität versus Einfachheit

Neue Verbindungen zum Patienten als Erfolgsfaktor. Ein Beitrag von Dr. Michael Visse, Kieferorthopäde aus Lingen.

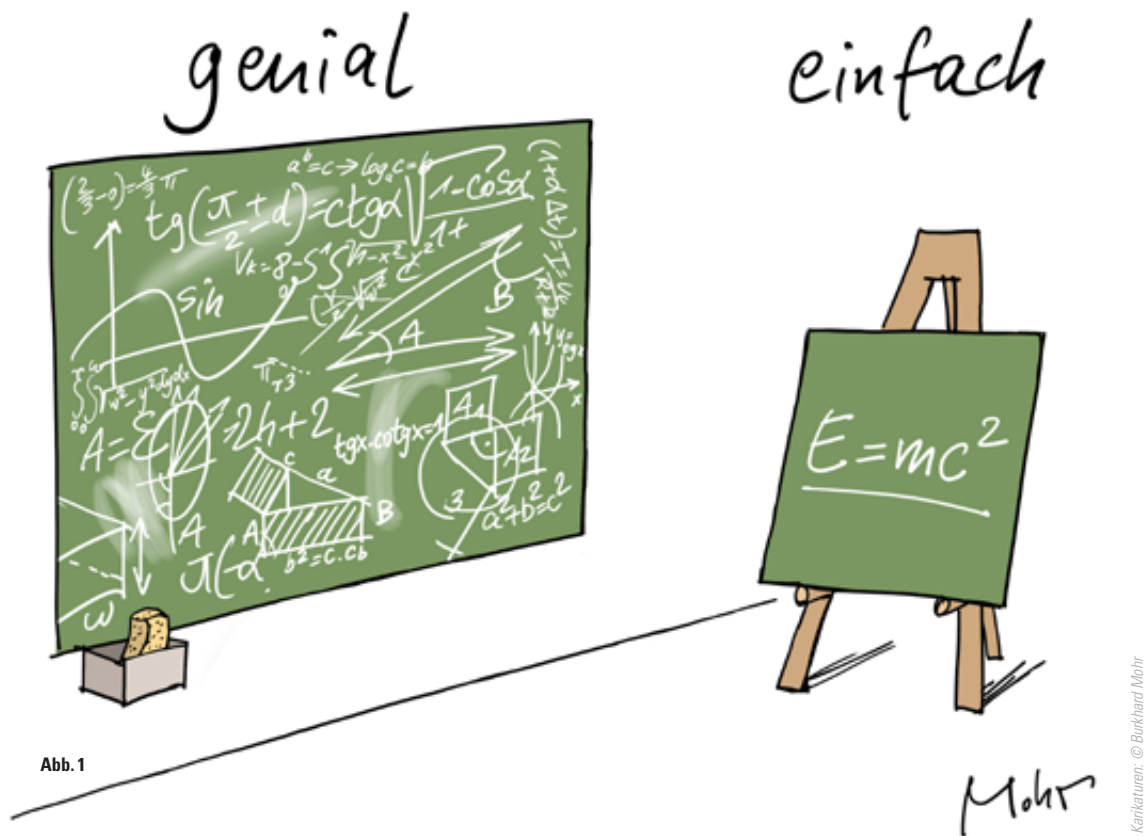


Abb. 1

Die komplexe Welt, in der wir heute leben, ist geprägt von einer rasanten Beschleunigung des technischen Fortschritts und einer enormen Wissensexplosion, die uns tagtäglich aufs Neue herausfordert. Trotzdem fühlen wir uns in aller Regel nicht in der Lage, dieses Wissen auch für unsere eigenen Praxen erfolgreich anzuwenden. Viele Kolleginnen und Kollegen suchen nach einer Formel, die alles Bekannte verknüpft, für die Praxis nutzbar macht und somit die Wechselwirkung von Internet-Digitalisierung und verschärfter Wettbewerbssituation einheitlich beschreibt. Eine solche Formel zu haben, wäre hilfreich. Nur gibt es sie derzeit leider noch nicht. Was wir also brauchen sind neue Ideen und Anwendungen, die einfach zu beherrschen, sind und den Praxen damit guten Chancen für eine erfolgreiche Unterstützung in unsicheren Zeiten bieten.

Einfachheit als Herausforderung
Die ganz große Herausforderung ist dabei die Einfachheit. Als Gegenteil von Kompliziertheit bedeutet sie Klarheit und Verständlichkeit. Ich persönlich sehe Einfachheit als Steigerung von Genialität an. Sie ist sehr viel schwieriger zu erzielen. Genialität benötigt Gabe, Genie und Talent. Einfachheit hingegen braucht Genialität und Intuition und damit die Fähigkeit, Sachverhalte schnell auf das Wesentliche reduzieren zu können. Ein gutes Beispiel ist die komplexe mathematische Abgleichung zum Thema Energie (vgl. Abb. 1). Um die Informationen auf der linken Tafel verstehen zu können, ist spezifisches mathematisches Wissen erforderlich, über das nur entsprechende Experten verfügen. Die berühmte Einstein'sche Formel $E = mc^2$ er-

schließt sich hingegen auch dem Laien. Die Reduktion auf das Wesentliche benötigt jedoch deutlich mehr intellektuelle Fähigkeiten.

Was ich Ihnen mit diesem Beispiel verdeutlichen möchte, ist eine sehr häufig anzutreffende Gefahr. Vielen Dingen wird heute eine hohe Komplexität zugeschrieben, mit der diese nur unnötig kompliziert gemacht werden. Die Maxime von iie-systems ist eine andere. Hier geht es um Klarheit, Strukturiertheit und – ganz wichtig – einfache Umsetzbarkeit im Praxisalltag. Es gilt, die neuen zukunftsweisenden Chancen für die eigene Praxis sinnvoll zu nutzen.

Die große Herausforderung ist es dabei, Anwendungen für Mitarbeiter und Patienten einfach erlebbar zu machen. Dies betrifft vor allem Software, die bekanntermaßen oftmals als belastend angesehen wird. Einfachheit zu erleben hingegen macht Spaß, denn es wird nur wenig kognitive Energie benötigt. Alles erscheint verständlich, da sich Sachzusammenhänge intuitiv erschließen.

Das Internet hat die Beziehung zu unseren Patienten nachweislich verändert und wird sie in Zukunft weiter verändern. Dies stellt heute niemand mehr in Frage. Wir alle wissen, dass Patienten das Internet zur Kommunikation und Information nutzen (vgl. Abb. 2). Mit dem Internet passiert heute weit mehr, als viele vermuten.



Abb. 2

ANZEIGE

KN Fortsetzung von Seite 17

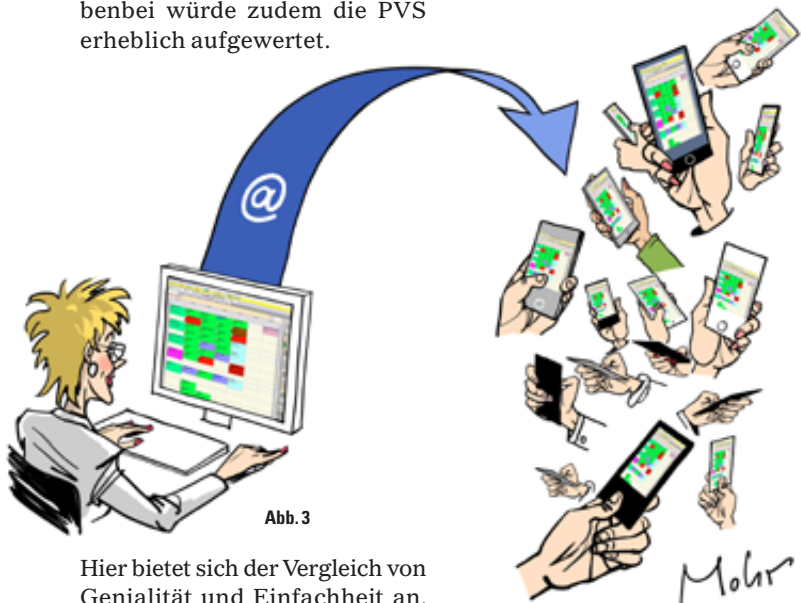
Die Praxis als Sender

Damit ist nicht nur ein neuer Informationsaustausch, sondern auch eine neue Informationsgeschwindigkeit verbunden, die zahlreiche spannende Chancen bietet.

Jede Praxis sollte sich drei Fragen beantworten:

- Wie nutzen wir die neuen leistungsstarken Möglichkeiten des Internets?
- Was passiert, wenn wir nicht mitmachen und anderen das Spielfeld überlassen?
- Wie wäre es, wenn man einfach neue Ideen ausprobiert und selbst überprüft, welche positiven neuen Ergebnisse sich einstellen?

Stellen Sie sich einmal vor, Ihre Praxis-Verwaltungs-Software (PVS) wäre über eine Web-basierte Schnittstelle mit dem Internet verbunden. Dies würde den Informationsaustausch zwischen Praxis und Patient extrem vereinfachen und die Praxis würde als Sender fungieren. Ganz nebenbei würde zudem die PVS erheblich aufgewertet.



Hier bietet sich der Vergleich von Genialität und Einfachheit an. Zwangsläufig nutzt jede KFO-Praxis eine der gängigen PVS-Anwendungen, um eine fehlerfreie Berechnung nach den gesetzlichen Bestimmungen zu gewährleisten. Die unterschiedlichen Bestimmungen für jedes Bundesland stellen die Software-Hersteller vor komplexe Herausforderungen, was Respekt und Anerkennung der Anwender gebietet. Die Abrechnung ist daher eine überlebenswichtige Aufgabe der PVS. Aber lässt sie sich nicht auch nutzen, um den Patienten einen neuen leistungsstarken Service zu bieten? Das verschafft der Praxis Aufmerksamkeit und begeistert die Patienten.

Neue Möglichkeiten durch abgestimmte Schnittstelle zur Verwaltungs-Software

Meine eigentlich einfache Idee haben wir gemeinsam mit Computer konkret weiterentwickelt und umgesetzt. Das Ergebnis ist die erste schnell zu beherrschende Web-basierte Schnittstelle Ivoris connect, die ganz neue Möglichkeiten bietet. Durch diese abgestimmte Schnittstelle zu iie-systems lässt sich das Terminmanagement einer Praxis sehr schnell revolutionieren. So wird die Praxis zum Sender, Bekanntheit und Anerkennung bei den Patienten sind garantiert. Alles entspricht dabei dem aktuellen Stand im Hinblick auf die notwendigen rechtlichen und technischen Voraussetzungen. Zahlreiche Praxen nutzen die immensen Vorteile bereits.

- Online Terminbuchungen für Neupatienten werden aus der Ivoris Software gesteuert.
- Online gebuchte Termine werden automatisch im Kalender von Ivoris angezeigt.
- Neupatienten erhalten eine individuell gestaltete Terminbe-

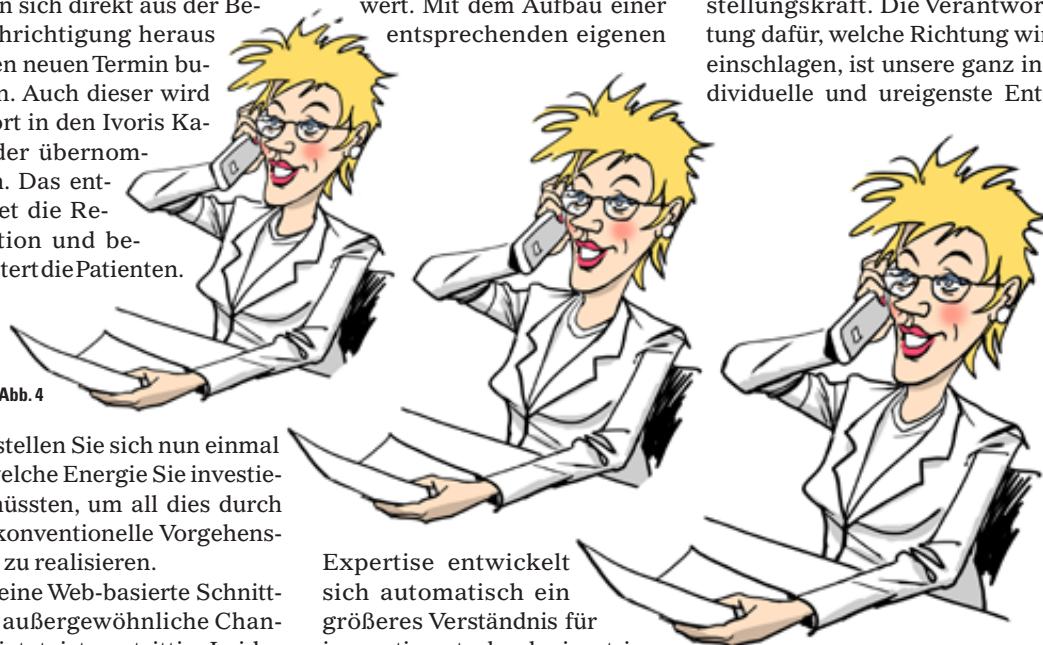


stätigung mit Anamnesebogen. Dieser wird in Ruhe zu Hause ausgefüllt, online an die Praxis gesendet und automatisch in Ivoris importiert.

- Jeder Termin wird vom Patienten in Echtzeit auf seinem Handy bestätigt und kann automatisch in seinen Outlook-, iCal- oder Google-Kalender synchronisiert werden. Sofern der Termin nicht passt, kann er direkt aus der Mail verschoben werden. Da alles mit Ivoris gekoppelt ist, wird der alte Termin automatisch gelöscht und der neue in den Kalender der PVS eingefügt.

- Zwei Tage vor dem Termin erhält der Patient eine automatische Erinnerung.
- Wird ein Termin versäumt – was zuweilen durchaus vorkommt – wird der Patient automatisch benachrichtigt und kann sich direkt aus der Benachrichtigung heraus einen neuen Termin buchen. Auch dieser wird sofort in den Ivoris Kalender übernommen. Das entlastet die Rezeption und begeistert die Patienten.

Abb. 4



Bitte stellen Sie sich nun einmal vor, welche Energie Sie investieren müssten, um all dies durch eine konventionelle Vorgehensweise zu realisieren.

Dass eine Web-basierte Schnittstelle außergewöhnliche Chancen bietet, ist unstrittig. Leider aber erkennen viele PVS-Anbieter und Praxisinhaber dies jedoch (noch) nicht. Vielmehr wird auf eingefahrenen Strukturen beharrt und damit oftmals gegen die eigenen Interessen gehandelt. Diese sture Konsistenz ist ein Luxus und eine besonders effektive Methode zur Bewältigung der Komplexität des täglichen Lebens.

- Man muss sich nicht verändern.
- Man braucht keine kognitiven Energien einzusetzen.
- Man muss keine Entscheidung treffen.

Es gibt jedoch auch den Luxus der Verbesserung, und der ist deutlich effektiver. Mithilfe der Experten von iie-systems ist er sehr schnell und einfach zu erreichen. Mit der Web-basierten Schnittstelle Ivoris connect läuft alles wie gewohnt über die PVS. Die Mitarbeiter brauchen ihre Routinen nicht zu verändern.

Einfachheit bedeutet Reduzierung der Komplexität auf das Wesentliche

Eine solche Einfachheit zu erzielen, ist allerdings sehr schwierig. Denn Einfachheit benötigt Intuition, Tiefe sowie eine intensive Durchdringung der Thematik. Mit Einfachheit schafft man es, die Komplexität auf das Wesentliche zu reduzieren. Hierzu ist es notwendig, dass Praxisinhaber und PVS-Anbieter gleichermaßen die Fähigkeit entwickeln,

das Wichtige vom Unwichtigen unterscheiden zu können. Die damit verbundenen Vorteile liegen auf der Hand. PVS-Anbieter bieten ihren Anwendern mit einer solchen Anpassung der Software einen signifikanten Mehrwert. Mit dem Aufbau einer entsprechenden eigenen

Expertise entwickelt sich automatisch ein größeres Verständnis für innovativen technologiegetriebenen Service. Gleichzeitig erhalten die Anwender neues Wissen und machen die Praxis zum Sender. So profitieren alle Seiten – Praxis, PVS-Anbieter und nicht zuletzt natürlich auch Patienten – quasi automatisch von einer sich rasant verändernden Welt.

Außergewöhnlicher Service führt zu wirtschaftlichem Erfolg

Unser oberstes Ziel im iie-Team ist es, kinderleicht zu bedienende Anwendungen mit hoher Sicherheit zu entwickeln und so Freude an neuen technologischen Möglichkeiten zu schaffen. Wir laden jeden Kollegen sowie jeden PVS-Anbieter zur Zusammenarbeit ein. Selbstverständlich geht es immer auch darum, den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis zu erhöhen. Dieser Effekt tritt jedoch fast nebenbei ein, denn wenn Patienten einen Service erleben, den sie so in anderen Praxen noch nie kennengelernt haben, entsteht Begeisterung. Mit Sicherheit haben Sie in Ihrer Praxis zahlreiche zufriedene Patienten. Aber bitte glauben Sie mir: Patientenzufriedenheit reicht zukünftig zur langfristigen und dauerhaften Erfolgssicherung nicht mehr aus. Ganz ähnlich verhält es sich mit der Zufriedenheit der Anwender mit PVS-Software. Zentral ist es hier, den Praxen bestmögliche Unterstützung in Form Web-basierter Schnittstellen zu

geben und so den Praxiserfolg voranzutreiben.

Jeder von uns hat die Wahl, die sich bietenden innovativen Möglichkeiten zu nutzen. Gibt es Grenzen? Ja, aber diese liegen einzig und allein in unserer Vorstellungskraft. Die Verantwortung dafür, welche Richtung wir einschlagen, ist unsere ganz individuelle und ureigenste Ent-

scheidung. Wir selbst bestimmen, ob wir von den neuen Chancen profitieren oder lieber anderen das Spielfeld überlassen. Und in welcher Gruppe finden Sie sich wieder? KN

KN Kurzvita



KN Adresse

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