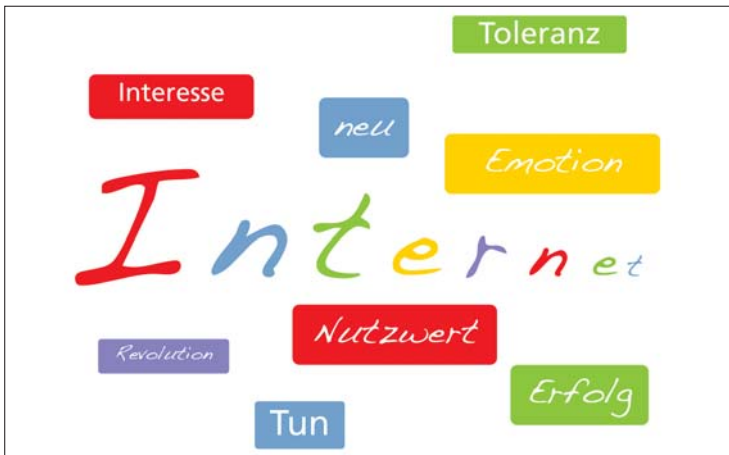


# KN PRAXISMANAGEMENT

## Web 2.0 in der kieferorthopädischen Praxis

Gas geben, wo andere bremsen. Ein Beitrag von Dr. Michael Visse.



Web 2.0 – den Begriff hört man nicht erst seit gestern immer wieder. Aber was genau meint Web 2.0 eigentlich? Ist das eine Entwicklung, die auch vor Praxen keinen Halt macht? Muss ich mich also mit Web 2.0 beschäftigen oder reicht es nicht aus, wenn ich bereits eine Website habe? Der folgende Artikel nähert sich dem Thema aus Sicht einer kieferorthopädischen Praxis und zeigt, dass Web 2.0 in der Praxis sinnvoll eingesetzt werden kann.

*Es stellt sich nicht die Frage, ob das Internet unsere Praxen verändern wird, sondern nur wie und in welcher Geschwindigkeit.*

Beginnen wir mit einem Vergleich. Kaum jemand wird bestreiten können, dass gute Kenntnisse der englischen Sprache von enormem Vorteil sind. Wer Englisch spricht, hat es in vielen Bereichen des Berufs- und Privatlebens leichter und ist nicht selten auch erfolgreicher. Bei unserer täglichen Arbeit in der Praxis haben wir jedoch relativ wenig Berührung mit der Fremdsprache, was zur Folge hat, dass wir sie kaum anwenden.

Ganz ähnlich verhält es sich mit dem Web 2.0. Dass man zunehmend mehr davon hört, lässt die Vermutung zu, dass es wichtig ist oder zumindest in der nahen Zukunft wichtig werden wird. Aber da es – ähnlich wie bei der englischen Sprache – offenbar keine praktischen Anwendungsmöglichkeiten in der Praxis gibt, wird es nicht genutzt. Kolleginnen und Kollegen, denen das als Aussage reicht, können die Lektüre hier beenden und getrost zum nächsten Artikel übergehen. Denjenigen aber, die neugierig geworden sind, möchte der Autor an konkreten und praktischen Beispielen zeigen, wie sich Web 2.0 in der Praxis sinnvoll und vor allem erfolgreich einsetzen lässt.

### Megatrend Internet

Das Internet zählt zu den heutigen Megatrends. Megatrends sind langfristig und nehmen über Jahrzehnte Einfluss. Sie können fundamental und grundlegend Angebot und Nachfrage nach einer Ware oder Dienstleistung beeinflussen. Beispiele für Megatrends sind die Erfindung des Automobils durch Rudolf Benz 1886, der Kitty Hawk Flyer der Wright-Brüder 1903 oder die Elektrifizierung. Zweifellos haben diese Erfindungen die Gesellschaft einschneidend verändert und tun es noch heute. Stellen wir uns einmal einen Zeitstrahl vor und betrachten, wie sich beispielsweise der Kitty Hawk Flyer in 100 Jahren entwickelt hat, dann bekommen wir ein Gefühl dafür, was in Bezug auf das Internet, das 1969 als ARPA-Net in den USA startete, noch zu erwarten ist. Vor diesem Hintergrund stellt sich nicht die Frage, ob das Internet unsere Praxen verändern wird, sondern nur wie und in welcher Geschwindigkeit. Ob es als Bremse oder aber als Motor genutzt wird, ist indes eine Frage, die jede Praxis ganz für sich selbst beantworten muss.

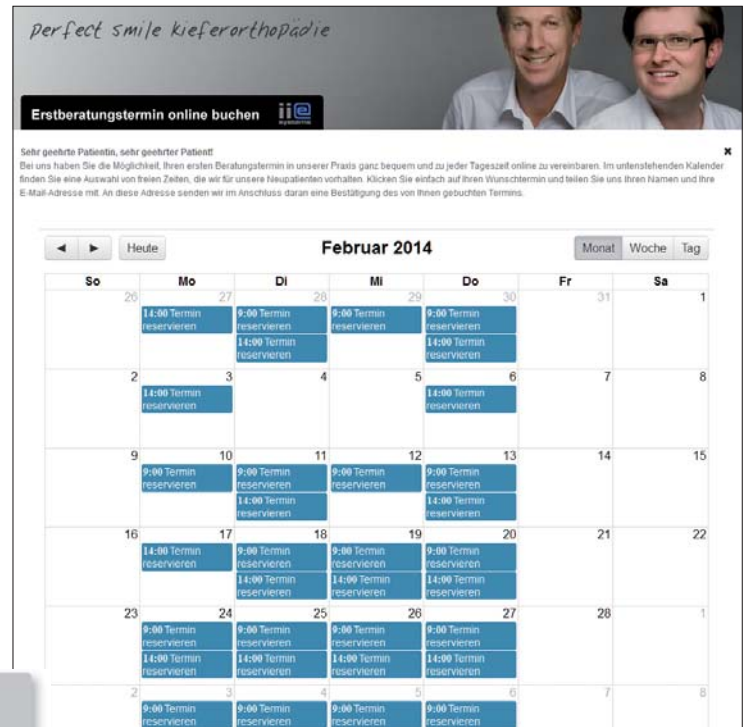
### Web 2.0 – Praktische Beispiele

Der Autor hat sich für die Variante „Motor“ entschieden und nutzt das Medium seit Jahren effektiv zur Steigerung der Patientenzufriedenheit sowie zur Verbesserung der Praxisreputation. Damit kommen wir zurück zur Anfangsfrage. Was ist eigentlich Web 2.0? Web 2.0 ist keine statische Website, sondern eine neue Generation eines Auftritts im Internet. Die Website wird zur Plattform für die Interaktion mit den Patienten, sodass sich der Nutzwert katalysieren lässt. Zur Verdeutlichung, was damit gemeint ist, soll ein anschauliches Beispiel aus einem anderen Bereich dienen. Für Airlines gehört die webbasierte Interaktion

mit dem Kunden heutzutage zum Standard. Via Internet können Destinationen und Abflugzeiten nicht nur recherchiert, sondern Flüge auch online gebucht und Bordkarten ausgedruckt werden. Einen solchen Service setzen Kunden heute voraus. Ihn nicht zu bieten, wäre extrem geschäftsschädigend oder sogar fahrlässig. Ein vergleichbares Angebot nutzt der Autor für seine Praxiswebsite, auf der Neupatienten direkt online einen Beratungstermin buchen können (vgl. [www.dr-visse.de](http://www.dr-visse.de)). Dieser Service steht zu jeder Tages- und Nachtzeit und an jedem Wochentag zur Verfügung und wird daher „twentyfourseven“ genannt. 24/7 beschreibt die ständige Bereitschaft bzw. Verfügbarkeit ei-



ner Dienstleistung. In naher Zukunft wird zudem eine Schnittstelle zu den Firmen Computer konkret bzw. FDK (Fachdienst der Kieferorthopäden) erfolgen, sodass dann auch eine Verbindung mit der entsprechenden Praxissoftware gegeben ist.



Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte. Im Rahmen der digitalen Sprechstunde können Patienten ein Foto inklusive kurzer Beschreibung ihrer Beschwerden online an die Praxis schicken. Oftmals wird dies mit der Frage gekoppelt, ob bzw. wie bestimmte Zahnfehlstellungen zu korrigieren sind. Dieser sehr individuelle Service wird nicht

nur gut angenommen, sondern – das belegen Befragungen – auch überaus positiv beurteilt. Er ermöglicht u. a. eine erste Einschätzung bereits vor dem Besuch der Praxis und eine zielgerichtete Beratung beim Ersttermin. Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Daher ist

**Fortsetzung auf Seite 18 KN**

ANZEIGE

### Engagierte KFO-Assistentin für moderne Praxis im Herzen Berlins gesucht!

Sie sind Zahnmedizinische/r Fachangestellte/r mit KFO-Erfahrung, überdurchschnittlich engagiert, teamfähig, selbstbewusst im Umgang mit Patienten und haben eine positive Ausstrahlung? Dann sind Sie die ideale Ergänzung für unser langjährig eingespieltes Team! Unsere Praxis bietet den Patienten ein breites Spektrum von Multiband über Invisalign, CMD-Diagnostik bis hin zu interdisziplinären Therapien. Ihnen bieten wir eine abwechslungsreiche und selbstständige Tätigkeit in einer innovativen Praxis, in der alle Mitarbeiter/-innen gerne jeden Tag neu dazulernen.

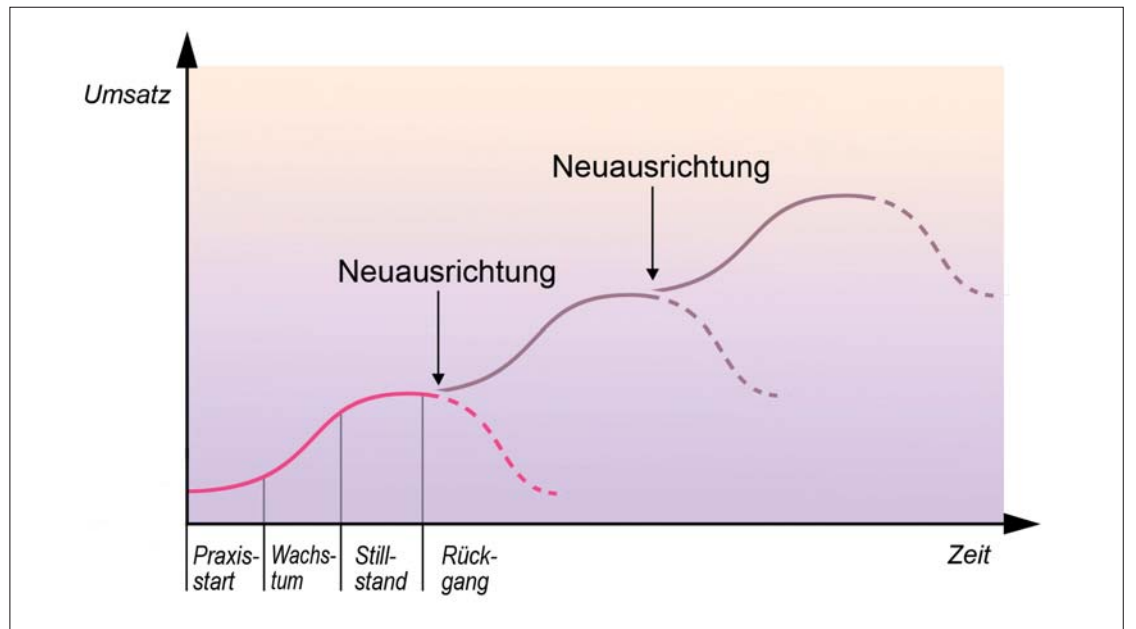
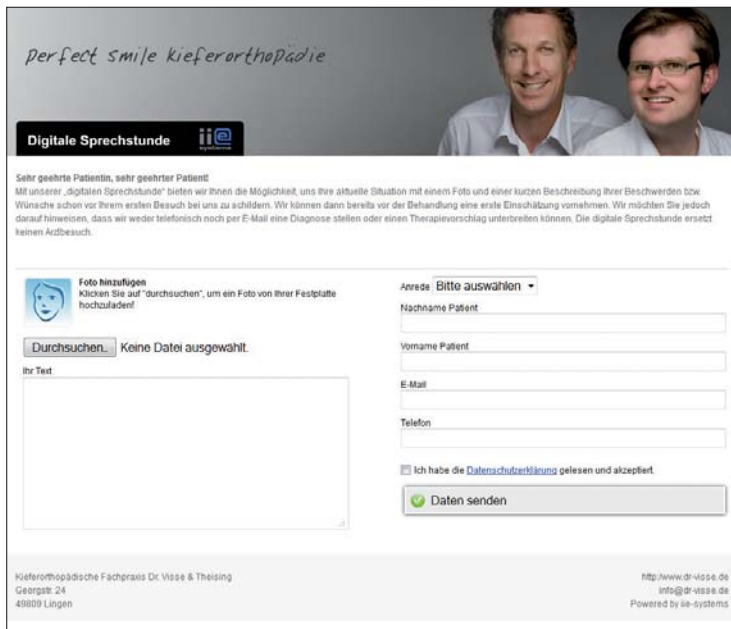
Unser Team freut sich auf Ihre Unterstützung!

Bitte richten Sie Ihre Bewerbung per E-Mail an [ab@kfo-berlin.de](mailto:ab@kfo-berlin.de) oder per Post an „Ihre Kieferorthopäden in Berlin“, Georgenstr. 25, 10117 Berlin



Ihre Kieferorthopäden in Berlin  
Prof. Dr. Axel Bumann & Partner





Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Daher ist es von hoher Bedeutung, den ersten Kontakt zu Neupatienten innovativ und damit so zu gestalten, wie der Patient es in anderen Bereichen, vorrangig aber nicht von einer Praxis, erwarten würde.

**KN Fortsetzung von Seite 17**

es von hoher Bedeutung, den ersten Kontakt zu Neupatienten innovativ und damit so zu gestalten, wie der Patient es in anderen Bereichen, vorrangig aber nicht von einer Praxis, erwarten würde.

Auch hier wieder ein Vergleich. Bucht man telefonisch ein Hotel, wird man in aller Regel nach seiner E-Mail-Adresse gefragt, über die das Hotel im Anschluss die Reservierung bestätigen möchte. Dieser Service wird heute als selbstverständlich betrachtet und in aller Regel auch erwartet. Ein vergleichbarer Service wird Patienten in der Praxis des Autors geboten. Auch hier wird nach der Mail-Adresse gefragt, die in

zwar die Bremse. Grundlage des Praxiserfolges und damit das Gaspedal ist eine Neuausrichtung der Praxis, bei der Web 2.0 zukünftig kaum noch verzichtbar sein wird.

**Praxistag mit spannenden Informationen**

Sind Sie bei Ihrer Lektüre bis hierhin gekommen? Dann ist davon auszugehen, dass Sie nicht nur neugierig auf neue Entwicklungen sind, sondern auch ein erhebliches Innovationspotenzial haben und „Gas geben“ möchten. Wenn Sie mehr wissen und sich informieren möchten, wie auch Sie Web 2.0 in Ihrer eigenen Praxis anwenden und Patientenzufriedenheit sowie Reputation steigern können, dann sind Sie vermutlich ein geeigneter Teilnehmer für einen spannenden Informations- und Praxistag mit Themen rund um Web 2.0 sowie Daten- bzw. Rechtssicherheit im Internet. Termin, Details und Anmeldung unter [www.iie-systems.de](http://www.iie-systems.de) **KN**

ANZEIGE

**Le\_rstelle sucht Auszubildenden**

**jetzt informieren**

**in Kooperation mit: ZAHNLUCKEN**  
ALLE FREIEN STELLEN DER ZAHNBEIHALTUNG

**» Neu: Jobbörse auf ZWP online**  
Schnell und einfach – Mitarbeiter oder Traumjob unter [www.zwp-online.info/jobsuche](http://www.zwp-online.info/jobsuche) finden



Grundlage des Praxiserfolges (...) ist eine Neuausrichtung der Praxis, bei der Web 2.0 zukünftig kaum noch verzichtbar sein wird.

vier von fünf Fällen mitgeteilt wird. Patienten erhalten dann sehr zeitnah eine ansprechend gestaltete Bestätigung des vereinbarten Termins sowie einen Online-Anamnesebogen. Musste früher Infomaterial per Post geschickt werden, ist dies über den elektronischen Weg heute sehr viel einfacher, schneller und effektiver zu lösen. Auch in diesem Punkt sind die Rückmeldungen – ebenfalls durch Befragungen belegt – ausgesprochen positiv und begeistert.

Soll ich mich als Praxisinhaber also mit Web 2.0 beschäftigen? Macht eine Anwendung in einer kieferorthopädischen Praxis Sinn? Wie eingangs erwähnt: Das hängt allein davon ab, ob man sich für den Motor oder die Bremse entscheiden möchte. Fest steht jedoch, dass die Bedeutung des Mediums Internet für die Praxis nicht unterschätzt und neue Erkenntnisse nicht ignoriert werden sollten. Wer das tut, hat im Grunde schon gewählt – und

**KN Kurzvita**



**Dr. Michael Visse**  
[Autoreninfo]



**KN Adresse**

Dr. Visse & Theising  
perfect smile  
Kieferorthopädie  
Georgstr. 24  
49809 Lingen  
Tel.: 0591 59077  
[info@dr-visse.de](mailto:info@dr-visse.de)  
[www.dr-visse.de](http://www.dr-visse.de)