

Wie medo.coach® die Bindung zum Patienten digital stärken kann

Text Kira Bender

Der Physiotherapiemarkt verändert sich – die Therapeuten von heute haben sich neue Kompetenzen angeeignet und möchten ihre Patienten nicht nur bei Schmerzen und im Regenerationsprozess betreuen, sondern auch langfristig als Kunden binden, um so Beschwerden vorbeugen und therapieren zu können. Das bedeutet vor allem auch zusätzliche Umsätze! Wie eine App dabei helfen kann, die Kundenbetreuung einfacher und nachhaltiger zu gestalten, stellen wir anhand der medo.coach®-App von medo.check vor.



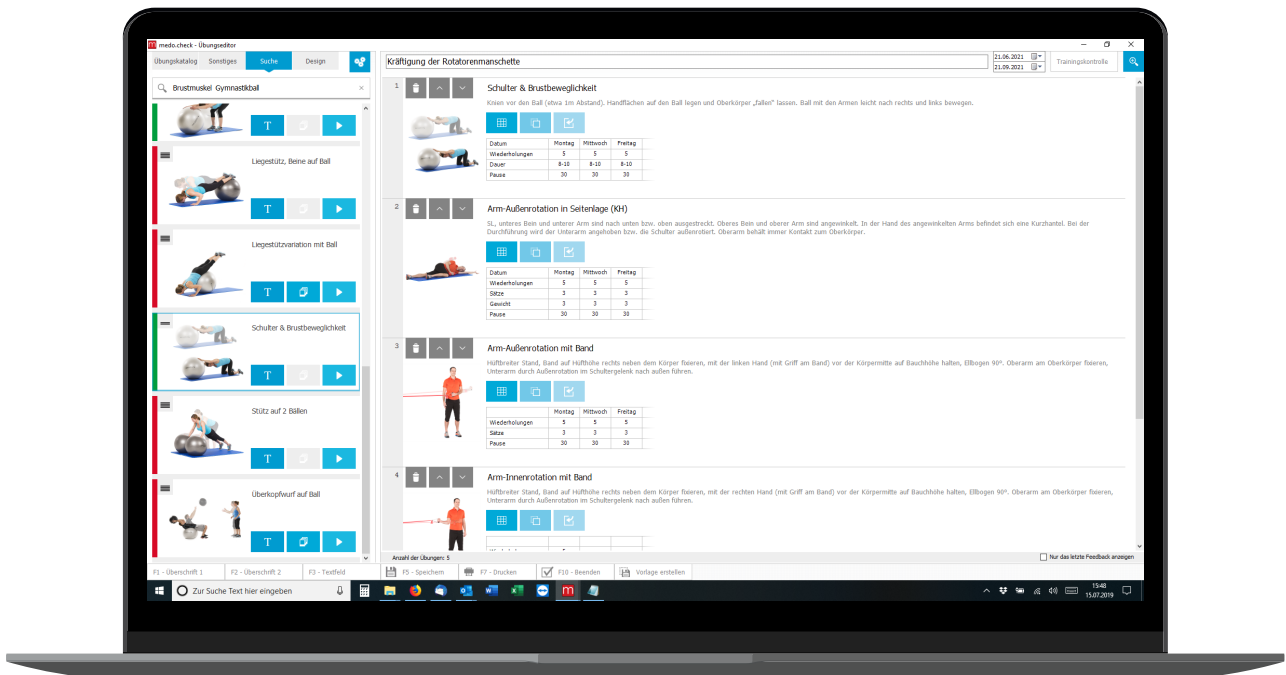
Online Coaching und Fernbetreuung ist im Rahmen der Digitalisierungswelle in aller Munde: Apps und Software eignen sich gut, um selbst Kunden zu betreuen, die man zuvor noch nicht in der Praxis gesehen hat. Ein Beispiel ist eine Online-Anamnese via Skype. So ist der Therapeut in der Lage, die persönlichen Ziele des Patienten zu definieren, Trainingspläne zu erstellen und Kunden auch über eine Distanz zu betreuen. Ein Vorteil, wenn diese unterwegs, auf Geschäftsreise oder dauerhaft im Ausland sind.

Die Digitalisierung spielt auch beim Thema Kundenbindung eine große

Rolle. Der Austausch zwischen Kunden und Therapeuten wird um einiges vereinfacht, Trainingspläne sind stets auf dem Smartphone des Trainierenden abrufbar. Trainingserfolge werden festgehalten und motivieren den Patienten dazu, weiterhin fleißig sein Reha-Programm durchzuziehen. Darum ist der Ansporn der Trainierenden ein wichtiger Punkt. Ob digitale Workouts oder Trainings- und Therapiefortschritte, die visualisiert werden – all dies kann zu einer Steigerung der Motivation beitragen, denn im Endeffekt lässt diese leider schneller nach, als es uns lieb ist; gerade dann, wenn wir eigentlich auf dem Weg der Besserung sind.

Wie beispielsweise nach einer OP, wenn wir uns wieder besser fühlen, fällt es uns schwer, trotzdem fleißig weiter zu trainieren. Mit neuen Medien lässt sich dem entgegenwirken, da Trainingsfortschritte festgehalten werden und viele spielerische Features den Competition-Gedanken fördern. Leistungserfolge schaffen Vertrauen und ermutigen den Patienten dazu, auch weiterhin mit seinem betreuenden Therapeuten oder Trainer zusammenzuarbeiten.

Durch die digitalen Lösungen ist auch ein ganz anderer Informationsfluss zwischen dem Patienten und Therapeuten möglich: Da die Trainingserfolge



Der medo.check-Übungs-Editor am PC: Hier kann mit der Software für Fitness- und Gesundheitsdienstleister ein zielgerichteter und individueller Trainingsplan erstellt werden. Zur Auswahl stehen über 2.200 Übungsbilder und 1.700 Videos, aber auch eigene Trainingsmaterialien können über die App auf das Smartphone geladen werden

mithilfe von Diagrammen visualisiert werden können, kann der Trainierende jederzeit auf alle seine Check-ups, Anamnesebögen und Daten zugreifen. Die Chat-Funktion bietet beiden Seiten die Möglichkeit, sich jederzeit über Trainingsanpassungen und -Ergebnisse auszutauschen.

Die Rahmenbedingungen haben sich geändert und erweiterte Angebote, wie eine Trainingsfläche in der Praxis mit Betreuung, Tests und Analysen mit speziellen Geräten, Check-ups und andere Leistungen werden inzwischen sehr gut angenommen und auch immer mehr gefordert. Viele müssen sich hier die Frage stellen: „Was habe ich für meine Patienten und Kunden überhaupt zu bieten?“. Einige Physiotherapeuten und Therapiezentren haben das schon erkannt, ihre Räumlichkeiten erweitert und der Nachfrage angepasst. Auch das Arbeiten mit einer digitalen Software ist heutzutage ein Must-have, da sie dem Therapeuten viele Möglichkeiten bieten kann, die Praxisorganisation & Verwaltung sowie Betreuung und Kundenmotivation einfacher zu gestalten. Hier kommt die medo.coach®-App zum Einsatz.

Die Features der medo.coach®-App
medo.check hat sich schon seit der Gründung vor 20 Jahren mit den Software-Bedürfnissen der Fitness- und Gesundheitsbranche auseinandergesetzt, um Prozesse wie Betreuung, Organisation, Verwaltung und Analyse zu vereinfachen. Die medo.coach®-App basiert deshalb auf drei Säulen: Dokumentenarchiv, professionelles Training und Kommunikation. Sie wurde für Gesundheitsdienstleister konzipiert, welche ihre Kunden nachhaltig und kompetent betreuen wollen.

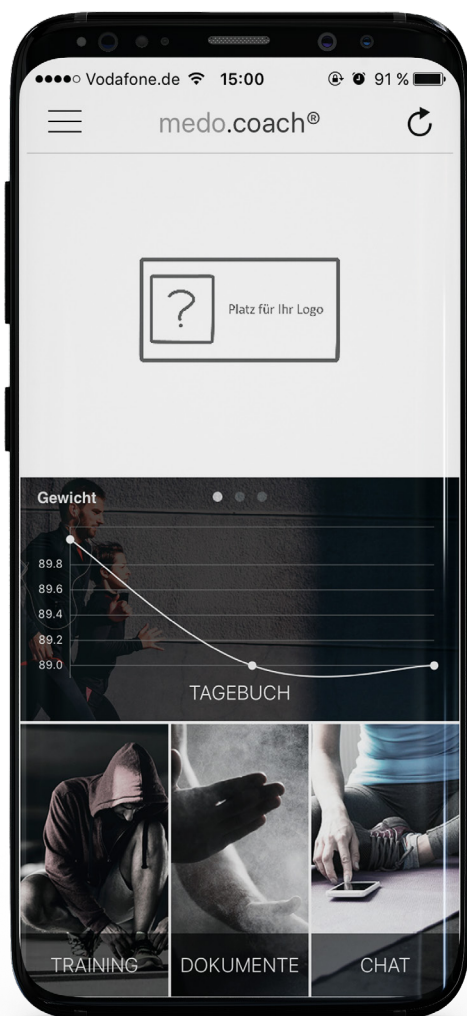
Das Dokumentenarchiv

Der Unterschied zu anderen Apps in der Fitnessbranche ist, dass medo.coach® mit individuellem Content vom Gesundheitscoach gefüttert wird. D. h. im Gegensatz zu anderen Anbietern, bei denen der Kunde sich selbst sein Training zusammenstellt, indem er drei Kreuzchen macht, können hier individuelle Videos, die der Coach produziert hat, Fotos, Ernährungskonzepte, Kurspläne und Rezepte hochgeladen werden. medo.check hat zwar zahlreiche Trainingsvideos und Bilder standardmäßig hinterlegt, fungiert allerdings auch als Plattform für eigenen

Content. So wird dem Therapeuten die Freiheit gelassen, seine Kunden so zu betreuen, wie er es für richtig hält.

Der große Vorteil der Smartphone-Nutzung: Früher gab es das Workout in Papierform, jetzt bekommt man es auf die App geschickt. Alles was in der medo.check-Betreuung oder -Therapie gemacht wird, alle Workouts, bekommt der Kunde anschließend auf seine App. Er hat somit immer alles dabei und abrufbar und wird zudem informiert, wenn ein neues Training zu Verfügung steht.

Welche Vorteile diese Archivierung hat, erklärt Tino Heidötting, geschäftsführender Gesellschafter und Gründer von medo.check, wie folgt: „Wir wollen den Kunden stets vor Augen führen, wo sie gestartet sind, da Trainierende oft Gefahr laufen, ihre Leistungssteigerung nicht zu sehen. Gut ist, wenn man gewisse Etappenziele festlegt und diese dann regelmäßig überprüft. Das kommt sicherlich an der ein oder anderen Stelle zu kurz. Hier sind wir sehr stark: bei Stärken- und Schwächenanalysen und der Nachvollziehung des Entwicklungsprozesses. Das ist jederzeit in der App abrufbar.“



Kompakt und immer mit dabei: Mit der Trainings-App medo.coach® können Physiotherapeuten und Trainer Trainingspläne, Aufgaben und Check-ups ganz einfach per Knopfdruck auf das Smartphone ihrer Patienten und Kunden senden. Zusätzlich können im Chat-Segment Termine mit dem Coach vereinbart und motivierende Nachrichten an den Trainierenden versendet werden

Die professionelle Trainingsbetreuung & Kommunikation

Das wichtigste Alleinstellungsmerkmal der App sind, laut Tino Heidötting, die digitalen Workouts. Dank der App kann man sein Training und die Videos, die der Physiotherapeut als Aufgabe ansetzt, auch von Zuhause aus oder unterwegs starten. Der Coach bekommt dann eine direkte Rückmeldung über das gemachte Training, kann darauf ggfs. reagieren und das Training digital steuern; der Kunde hat auch die Möglichkeit, die Übungen zu bewerten. Dadurch entsteht eine Standleitung zwischen Coach und Trainierenden. Generell gibt es die Option, viele Dinge auf Knopfdruck geschehen zu lassen, während andere standardmäßig eingestellt werden können. Zum Beispiel kann man die Trainingsplanaktualisierung an die Trainingsaktivität koppeln, auch andere Aufgaben in der Betreuung lassen sich wunderbar automatisieren.

Daneben gibt es viele andere Features, wie den separaten Chat-Bereich, ein datenschutzkonformer, separater Raum, indem der Kunde mit seinem Therapeuten kommunizieren kann. Über diesen Bereich können auch Termine angefragt werden. Über Push-Notifications wird der Kunde auch an sein Training erinnert. Diese besitzen einen hohen Aufforderungscharakter und sind eine zusätzliche Motivation. „Es ist wesentlich einfacher, Anreize, Motivation und eine langfristige Kundenbindung mit solch einem Hilfsmittel zu schaffen, wenn die Physiotherapeuten ihren Kunden ein Konzept mit an die Hand geben, dass sie auch Zuhause ausführen können. Sie sind da viel offener als Fitnessstudios. Letztere haben oft Angst, dass das Mitglied auf die Idee kommt, woanders zu trainieren. Am Ende ist es auch wünschenswert, wenn der Kunde daheim trainiert, da er dann ganz andere Fortschritte macht,

als wenn er nur 1–2 Mal die Woche ins Fitnessstudio geht“, so Tino Heidötting.

Wie funktioniert der Ablauf?

Die Hardware-Anforderungen von medo.check sind sehr gering und es ist leicht einzurichten. Für die Software zahlt man monatliche Lizenzgebühren. Diese richten sich nach der Größe der Unternehmung. Für ganz kleine Unternehmen gibt es Lösungen, die bei 69€ im Monat anfangen. Die Durchschnittslizenz in einem großen Gesundheitszentrum liegt zwischen 150 und 200€ monatlich. Folgekosten gibt es keine, lediglich die Credits, mit denen man die App auf den Smartphones der Kunden freigeschaltet, müssen bei medo.check einmalig eingekauft werden. Diese variieren zwischen großen Anlagen, die 5.000 Credits kaufen und z. B. Personal Trainern, die nur ein 10-er-Paket kaufen.

Ob der Therapeut oder Trainer Geld von seinen Kunden für die App verlangt oder dies als kostenlose Leistung anbietet, bleibt ihm überlassen. Einmalig freigeschaltet, kann der Kunde die App solange benutzen, wie sie benötigt wird. Im zweiten Schritt lädt der Patient die App entweder im App Store oder Andoid Store kostenlos herunter. Über die Basis-Software erfolgt dann eine Einladung per E-Mail mit einem QR-Code, damit nachvollzogen werden kann, welches Smartphone zu welchem Kunden gehört.

Planungen für die Zukunft

Die Online-Terminbuchungsfunktion wurde in diesem Jahr zur App ergänzt. Tino Heidötting konnte uns schon einige Vorhaben für die nächsten Jahre verraten: „Wir werden dieses Thema in diesem Jahr noch weiterentwickeln und vereinfachen, da viele Menschen ein Problem damit haben, was die Terminbuchung angeht. Auch haben wir vor, die ganzen Betreuungsentwürfe in der Therapie im Grundgerüst vorzudefinieren, damit der Patient dem Betreuungs-/Therapiekonzept A, B oder C zugeordnet werden kann. Damit können 90 % der digitalen Aktionen aktiv geschaltet werden, damit der Kunde permanent aufgefordert wird. Das ist vor allem dann interessant, wenn ich eine breite Masse trainiere. In dieser Hinsicht wird bei uns noch einiges passieren.“