



Software-optimierte Prozesse schaffen Zeit zum Aufbau einer dauerhaften Kundenbindung

Text Sven Wienstein

Eigentlich ist es beiden Seiten meist klar: Patient und Therapeut wissen schon, dass eine einmalige Behandlung nicht die Probleme eines grundlegend falschen Lebenswandels in den Griff bekommen wird. Aber selbst wenn der Patient zu mehr bereit ist: Ist der Therapeut es auch? Und welche Rolle kann Software dabei spielen?

Nicht nur der oft beklagte Bewegungsmangel, sondern auch zahlreiche weitere Aspekte unseres modernen Lebens verlangen eigentlich nach einer dauerhaften Veränderung des persönlichen Lebensstils. Was man jedoch viel zu oft vorfindet, ist ein sowohl zeitlich wie auch auf den Körper bezogen viel zu punktuell Vorgehen gegen die negativen Folgen derartiger Probleme.

Alle Seiten profitieren

Eigentlich aber wäre eine langfristige Betreuung und Begleitung des Patienten im Interesse aller Beteiligten. Dem Patienten ist meist klar, dass sie oder er den persönlichen Lebensstil im Sinne langfristiger Gesundheit anpassen muss. Krankenversicherer wissen um

die enorme Kostenersparnis durch derartige Prävention und auch viele Mediziner und Physiotherapeuten erkennen, dass im zweiten Gesundheitsmarkt ein erhebliches Umsatzpotenzial steckt. Wie aber beim Patienten selbst, dem oft der richtige Anstoß fehlt, an seiner Einstellung zu Körper und Gesundheit etwas zu ändern, fehlt auch bei Physiotherapeuten oft ein Konzept für den entscheidenden Schritt, um den (Rezept-)Patienten dauerhaft zum Kunden zu machen.

Patienten müssen eigenverantwortlich handeln

Das liegt oft daran, dass man sich gar nicht vorstellen kann, eine längerfristige und regelmäßige Betreuung in die

Praxisabläufe zu integrieren bzw. den nötigen Arbeitsaufwand abzudecken. Am wenigsten fehlt es dagegen am Bewusstsein des Patienten für notwendige Veränderungen im Alltag. Und so fällt es schwer bzw. wirkt auch unehrlich seitens des Therapeuten, zu konkreten Maßnahmen zu raten, die er am Ende gar nicht begleiten wird. Nicht zuletzt deshalb, weil der reine Physiotherapeut im Regelfall damit rechnen muss, dass mit dem Ende seiner Behandlung auch der Kontakt zum Patienten abreißt. Diesen Gedanken wird aber auch der Patient haben, der nach solchen guten Ratschlägen in der Regel schon absehen kann, dass er mit deren Umsetzung im Alltag allein fertig werden muss. Die Parallelen in beiden

Gedankengängen sollten Physiotherapeut wie Patienten auffallen.

Was aber kann der Profi in diesem Fall tun, um seinen Patienten genau zu diesem entscheidenden Zeitpunkt eine zugeschnittene Dienstleistung anzubieten? Ganz klar: Das Dienstleistungsangebot der Physio-Praxis muss ein passendes Portfolio für eine längerfristige Betreuung entsprechend motivierter Patienten bereitstellen.

Das ist nur scheinbar und im ersten Moment ein unüberschaubar großer Aufwand, denn moderne Helfer, sprich Software, reduzieren den tatsächlich notwendigen Aufwand erheblich, nämlich auf die tatsächlich notwendigen und vor allem handfest abrechenbaren Kundenkontakte. Das sind nicht zwangsläufig Praxistermine, denn auch die Schnittstelle, um Einfluss auf das Alltagsleben des so betreuten Kunden zu nehmen, ist eine Software-Schnittstelle in Form einer Smartphone-App, mit welcher Therapeuten und Trainer von Beginn der Behandlung an nicht nur die selbstständige Durchführung von Übungseinheiten, sondern gerade auch das Schmerzempfinden und weitere vom Patienten bzw. Kunden erfasste Vitalparameter im Blick haben. Eine schnelle Chat-Anfrage, egal ob ausgehend vom Patienten, der bei einer Übung unsicher ist, oder vom Therapeuten, dem das Ausbleiben des Therapiefeedbacks angezeigt wird, verhindert auf unkomplizierte Weise den folgenschweren Fall, dass das Bewegungsprogramm bis zum nächsten Praxis-Termin ignoriert wird.

Software-Lösung bringt Erfolg

Eine Software-Lösung, die genau auf diese Problemstellung zugeschnitten ist, findet der engagierte Physiotherapeut in der Kombination aus medo.check und medo.coach. Die medo.check-Software richtet sich an Therapeuten und Trainer und bietet ihnen ein Komplettpaket aus Check-up und Trainingsplanung sowie einem auf individuelle Bedürfnisse zugeschnittenen Betreuungssystem. Das optionale Online-Terminbuchungssystem, das auch die Einbettung in die Webpräsenz der Praxis erlaubt, sorgt für eine große Entlastung bei der sonst langwierigen telefonischen Terminabstimmung.



Um Einfluss auf das Alltagsleben des so betreuten Kunden zu nehmen, ist eine Software-Schnittstelle in Form einer Smartphone-App sinnvoll

Gleichzeitig rückt es das Angebot an Zusatzleistungen ins Blickfeld von Kunden und Patienten. Das schafft Freiräume, um den Patienten auch wirklich zum Kunden zu machen und eine Betreuung anzubieten, die auch das Training zu Hause fördert und unterstützt. Zusätzliche Lifestyle-Empfehlungen und gezielte Maßnahmen wie Fortschritts- und Motivationsgespräche bringen das Ziel, den Lebenswandel den Erfordernissen für langfristige Gesundheit anzupassen, einen wichtigen Schritt näher.

Die medo.coach-App ist von der ersten Übung an der Partner des so gewonnenen Kunden. Die App erinnert an und leitet durch das tägliche Therapie-Programm. Der Therapeut steht dabei nicht im Hintergrund. Fragen zum Training können unkompliziert per Chat gestellt werden und natürlich sorgen persönlich hinterlegte Motivationssprüche sowie News aus der Praxis für eine größere Nähe zum Kunden und damit für eine bessere Kundenbindung. Die App unterstützt nicht nur die Durchführung des Trainings mit Übungsvideos, allen Übungsparametern und Timerfunktionen. Sie erfasst auch die Erfüllung oder gar Übererfüllung des täglichen Trainings und stellt Trainer und Trainierendem die erzielten Fortschritte anschaulich dar.

Eine solche softwareunterstützte Betreuung sorgt gegenüber einem festen Terminraster für erheblich bessere Erfolgsaussichten bei gleichzeitig reduziertem Aufwand für letztendlich bessere, effektivere und sogar gefühlt nähere Betreuung. Der Kunde schleppt sich und seine Zweifel länger von Termin zu Termin durch das tägliche Training und auch der Therapeut kann viel schneller eingreifen, wenn der Therapieerfolg bedroht ist. Eine wirkungsvolle Korrektur des Therapieplans nach einer Chat-Anfrage oder auf Basis der letzten Trainingsfeedbacks ist schneller erledigt als ein Anruf. So wird eine langfristige Betreuung über die einmalige Verordnung hinaus organisiert und bezahlbar.



Zum Autor

Sven Wienstein ist Diplom-Informatiker mit Schwerpunkt theoretische Medizin. Neben 15 Jahren Berufserfahrung in der Entwicklung von IT-Schulungen ist er als Software-Entwickler für medo.check tätig.