

---

# Et forretningskonsept til etterfølgelse?

**S**om mangeårig bruker av data-registrerte journaler med basis i Opus' systemer har vi hatt mange gleder og noen sorger. Etter 12 år med dette systemet er det fint å kunne fastslå at dette verktøyet har vært godt. Effektiv support og flinke medarbeidere hos Opus Dental har klart å guide oss forbi de aller fleste hindre.

Men så kommer hjertesukket og innleggets poeng:

Det er også en «hard ware»-side som skal tas vare på. Og nå kjenner forretningskreativiteten ingen grenser.

Datateknikere vi er blitt koplet til fra Opus Systemer har sett seg tjent med å sluse sine tannlegekunder inn i såkalte «serviceavtaler» hvor man for et «mindre» beløp (på vårt lille kontor ca. 5 500 kroner årlig) skulle se over back-up loggen to ganger årlig, og da vel og

merke når teknikeren fant det hensiktsmessig og mens våre datalogger forteller at «Det er tatt full og vellykket back-up av alle relevante filer.»

I tillegg innebærer avtalen at «man garanterer at kunden får rask hjelp og service ved behov», men må naturligvis betale full pris for dette.

Hvis man skulle være modig nok til å si nei takk til dette tilbudet må man naturligvis finne seg i å stå bakerst i køen bak alle de andre.

Vi som har sett «Gudfaren» 1, 2, 3 og kanskje 4 mer enn aner at begrepet «beskyttelsespenger» er tatt til en ny dimensjon.

Men det er kanskje noe å lære av dette.

Vi foreslår for alle norske tannleger at vi adopterer systemet. Vi kan ta ca. 5 500 kr for det samme tilbudet: 2 X

undersøkelse, BW og tannrens årlig, samt rett til å ringe hvis pasienten trenger hjelp. Og vi lover naturligvis å prioritere pasienten. Har vi 1 000 recallpasienter årlig har vi 5 500 000 kroner i kassa hvert år i januar. Forskuddsbetalt, naturligvis...

Min sekretær som normalt er meget oppgående forteller meg at dette er en helt vanlig ting i flere bransjer...

Vi har spurt Opus hva de synes om dette systemet – der liker man det definitivt ikke!

Før vi starter vil vi bare spørre Den norske tannlegeforening om det er OK for dem? Det er tilsynelatende OK for andre...

*Roar Gommæs  
Knut-Erik Jacobsen*

---

# Et forretningskonsept til etterfølgelse?

Svar fra Jørn André Jørgensen

**J**eg er litt usikker på hva Gommæs og Jacobsen egentlig spør om. Er spørsmålet hva NTF synes om dårlige og overprisede IT-serviceavtaler? Eller er spørsmålet hva NTF synes om at tannlegene gjør det samme? Uansett er problemstillingen de peker på hva som skjer når noen med høy kompetanse selger en tjeneste til noen som ikke har nok kompetanse til å vurdere hverken behov eller tilbud. Tannlegene er i en slik situasjon. Pasientene våre har i liten grad mulighet til å vurdere både funn og behandling. Vurderingen er ofte begrenset til:

Gjør det vondt? Kan jeg smile? Mangler det biter av tennene? Mangler det en hel tann?

Dette gir en del etiske utfordringer. En pris på 5 500 kroner for en årlig sjekk med rens synes jeg personlig er for høy, og en pasient burde klare å orientere seg såpass i markedet at han finner ut at det finnes bedre tilbud. Men for all del, hvis man på åpent og ærlig vis kan ta en slik pris, så... Da bør i det minste tilbudet og behandlingen være ekstraordinært godt – langt utover det man kan vente. Live-musikk mens man sitter i stolen? Bli

hentet hjemme og kjørt tilbake? Hva med å garantere null hull eller få utført nødvendig behandling? Ulike «abonnementsordninger» finnes i andre land.

I et fritt marked kan man tilby mange tjenester, noen ganger til en meget høy pris, og noen vil betale. Poenget må være å ikke bruke sin kompetanse og/eller autoritet til å lure kunden til en overpris for et (dårlig) tilbud – noen ganger er det kun vår egen etikk som kan sette en stopper for dette.

Når det gjelder IT-firmaet synes jeg

---

Gomnæs og Jacobsen er for snille i sin sammenligning. Det tilbudet IT-firmaet har gitt synes jeg er mer sammenlignbart med at man tilbyr innkalling til tannpuss to ganger årlig – med tannbørste, eventuelt kontrollere at tennene faktisk *er* der. Noe man godt kan klare selv. Ordningen burde nok minimum inneholdt en halvårlig gjennomgang av back-up'en for å kontrollere at den faktisk inneholder data – de rette data. Mange har fått seg en overraskelse når back-up'en viser seg å være tom til tross for at loggen ser fin ut.

Dessverre har IT-bransjen som andre bransjer en del råttne epler. Er

dette firmaet et råttent eple? Jeg har sett flere eksempler på manglende kompetanse hos IT-leverandørene, spesielt innen det som er særegent for (tann)helsetjenesten. Det gjelder dessverre helt opp til sentrale leverandører rettet direkte mot oss. Og tannlegene er ofte prisgitt selgerne. Hva kan vi gjøre?

Jeg kan vanskelig se for meg at NTF eller andre organisasjoner kan eller skal drive med utvidet godkjenning av leverandører. Informasjon er mye av svaret. I skrivende stund sitter jeg og jobber med informasjon til NTFs nettsted, der skal vi også legge ut noe om leverandører. Dette er et innspill til

hvilken type informasjon som må ligge der. Som et minimum må tannlegene være i stand til å vite om tjenestene de tilbys er lovlige. Det gjelder langt fra alle tjenester i dag.

Jeg håper vi ikke ser flere avtaler av denne typen, hverken i IT-bransjen eller tannlegebransjen. Serviceavtaler må man gjerne ha, men da må de ha en nytte som står i forhold til prisen man betaler.

*Jørn André Jørgensen  
Hovedstyremedlem i NTF, med IT som ett  
ansvarsområde*