

"None of **us** are as smart as **all of us**"

INTRODUCTION BY DR. PAUL GENEAU

This is the first in a series of practice management articles written for the *Canadian Journal of Optometry* by Dr. Gerry Leinweber. Gerry graduated from Waterloo in 1980. He built a four doctor, two clinic practice in central Alberta. Gerry is proud of his hard working wife Jennifer and four successful children. He is also dedicated to the Optometric family. In 1981, Gerry co-founded Canadian Vision Care (CVC) a charity dedicated to providing eye care to those less fortunate. In 1986, Gerry arranged a meeting of leading Alberta OD's and this group became Canada's Doctors of Optometry (CDO). CDO evolved into Independent Visioncare Associates, which joined OD's from British Columbia and Alberta. Expanding into Saskatchewan and Manitoba, it became Doctors Eyecare Network, a co-op for independent OD's nationwide (today operating as Eye Recommend). Gerry is past president of the Alberta College of Optometry. Gerry has co-created four comprehensive software packages, the first in 1984 in MS-DOS, and the latest an open source project called OSCAR which runs on any browser based device including any tablet. In 2007, Gerry was named one of the University of Waterloo's distinguished alumni. Gerry's most recent project is EyeXperts, a non-profit organization dedicated to challenging the status quo in eye care— to think differently than corporate entities dedicated to profit first. EyeXperts owns intellectual property which empowers optometry practices of any size with access to world class advisors on branding, marketing, training, finance, HR and IT systems. Thus, independents can compete on a more level playing field.

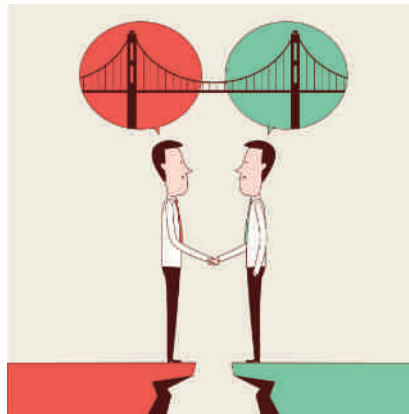


BY/PAR GERRY LEINWEBER, OD, BSc

I would like to thank Dr. Paul Geneau and the CAO for asking me to write this series of columns. I hope to share some of the best ideas I have come across in over 30 years of practice. In my career as a public speaker, I have led or co-presented seminars for eye care professionals across North America and abroad. When I am smart, I schedule speaking engagements in countries that are warm in the winter. When I can, I prefer to present with another speaker because:

- Humor is easier to present when the speakers interact back and forth
- Various views can be presented, which better reflects reality
- The audience is more engaged with speaker to speaker debate
- Two or more researchers almost always uncover better facts and stories
- Different personalities complement each other in research & presenting

Demographic shifts and changes in business structures have resulted in our profession becoming more fragmented.



In the past decade, our associations and regulatory bodies haven't always seen "eye to eye" (pun intended) and divisive walls have developed between various sub-groups. The predominance of independent private practice has given way to stronger representation of optometry by corporate or buying groups. This is a real challenge for our profession. When the various parties within optometry quit talking and meeting, trust and collaboration is

lost. Let me share a few stories illustrating why it does not have to be.

We all remember Aesop's fable about a dying man and the bundle of sticks. A father had four children, and as he grew old and ill, they began squabbling about who would inherit what when he died. Even on his deathbed, the children continued to quarrel. Finally the father had heard enough. He asked for a bundle of sticks. He tied them together. He then asked each adult child to try and break the sticks. Despite great exertion, none could. He then separated the bundle and asked if they could break the sticks one at a time. They easily could. Snap, snap, snap. The father's last words were, "My children, if we are of one mind and unite, we cannot be broken. But if you are divided amongst yourselves, you will be easily broken like the individual sticks."

In 1981, when federal grants were no longer available, four recent University of Waterloo Optometry grads were asked by the Lions of Montego Bay, Jamaica to arrange a replacement for a charity eye care project that had been cancelled. Gord Hensel, Brad Almond, Andy Patterson and I agreed. Canadian Vision Care (CVC) was born. To date, over \$60 million dollars worth of eye care has been delivered by Optometry, Ophthalmology and Opticianry, working together with optical suppliers. We worked to create a charity with an

administration cost of less than 2%. Over the past three decades, hundreds of volunteers have participated in projects in 30 countries around the world. Looking back, it seemed inconceivable that a group of fiercely independent eye care professionals, with more than just a few strong egos and with no formal chain of command, were able to accomplish so much. When a volunteer helps provide 300 to 400 exams per day in a remote clinic for people who truly need eye care, but can't afford the service — the Why of CVC becomes glaringly apparent. When we understand the power of Why — the purpose, cause or belief that drives us, the outcome of success is inevitable. I urge each of you to watch Simon Sinek explain the power of Why and the "Golden Circle" in his TED talk. Watch it at: www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action.html

Not only can we all learn from Simon's simple idea he calls the "Golden Circle," but we can glean an understanding of how to be inspired leaders. I have learned more about clinical eye care and leadership while on CVC trips with fellow volunteers, than I have at any CE course. A few colleges give CE credits for being a mission volunteer. They all should, as we intrinsically know, humans learn best by doing, not listening. Real life experience confirms what Mother taught us, "you only get by giving." Mutual experience of sweating through 400 patients is a great team builder. This evolves into further bonding and genuine dialogue after work hours.

I appreciate charity work is not for everyone. So get a group of like-minded OD's to hold a study session on new diagnostic technology or a management course. With tools like FaceTime, Skype or GoTo Meeting, you don't even have to meet in the same room. A great study session web resource is Dr. Larry Alexander's **eyelessons.com**. Another hands-on interactive business education website (but you have to pay for it) is **coachingourselves.com** created by Henry Mintzberg, a business educator at McGill University. This world-acclaimed resource is available to small groups of managers who are managing, NOT in a MBA program. In fact, Henry feels it is

impossible to train good managers within a MBA school. He believes that only on-the-job experience and shared lessons combined with deep reflection on the challenges faced, will lead to real learning. If you check out the website, you will quickly find this is affordable for a group, yet someone has to have the facility and resources to organize it. This is where a structure like EyeXperts has real potential. EyeXperts is a non-profit network of various highly qualified advisors who have adapted their expertise to a web-based environment. On the lighter side, maybe you have heard why many people distrust any expert. "Ex" means "a has-been." "Spurt" is a drip under pressure. So an expert is just a drip that has seen better days.

Seriously, the fact is none of us are as smart as **all of us**. To face the challenges of the 21st century, optometrists and their suppliers must learn new skills.

It is my deeply held opinion, that despite all the doom and gloom stories I have heard of optometry's imminent demise in the past 37 years (Imperial Optical, laser eye surgery, one hour opticals, sight testing and now internet opticals), our future is indeed bright. BUT, only if we focus on what we can accomplish together, not complain about forces we have no control over. In fact, our future is limited only by our ability to create our own future. I look forward to continuing this discussion online and in future articles.

My blog is called EyeXperts Collaborate. It can be found by clicking on blog at: www.eyexperts.net or <http://oscarcvc.blogspot.ca/>
None of us are as smart as all of us.

« Personne parmi **nous** n'est aussi intelligent que le tout que **nous formons** »

PRÉSENTATION PAR LE DR PAUL GENEAU

Cet article est le premier d'une série qui portera sur la gestion de la pratique. Les articles destinés à la Revue canadienne d'optométrie seront rédigés par le Dr Gerry Leinweber. Gerry a obtenu son diplôme de Waterloo en 1980. Il a créé une pratique de deux cliniques et de quatre docteurs en optométrie dans le centre de l'Alberta. Gerry est fier de son épouse Jennifer qui travaille fort et de ses quatre enfants qui réussissent. Il est aussi voué à la famille de l'optométrie. En 1981, Gerry a cofondé Canadian Vision Care (CVC), organisme de bienfaisance qui fournit des soins oculovisuels aux moins fortunés. En 1986, Gerry a organisé une réunion de DO chefs de file de l'Alberta, groupe qui est devenu Docteurs en optométrie du Canada, et ensuite Independent Visioncare Associates, qui s'est joint à des DO de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Prenant de l'expansion en Saskatchewan et au Manitoba, le groupe est devenu Doctors Eyecare Network, coopérative de DO indépendants à l'échelon national (qui offre maintenant ses services sous la bannière Eye Recommends). Président sortant du Collège d'optométrie de l'Alberta, Gerry est cocréateur de quatre progiciels intégrés, le premier en 1984 en MSDOS et le dernier, outil en exploitation libre appelé OSCAR qui tourne sur n'importe quel dispositif à base d'explorateur, y compris n'importe quelle tablette. En 2007, Gerry a été nommé un des anciens distingués de Waterloo. Le projet le plus récent de Gerry, EyeXperts, est un organisme sans but lucratif voué à remettre en question le statu quo en soins oculovisuels – à penser différemment des entités corporatives qui visent les profits d'abord. EyeXperts possède une propriété intellectuelle qui donne aux cabinets d'optométrie de n'importe quelle taille accès à des conseillers de calibre mondial en image de marque, marketing, formation, finances, RH et systèmes TI. Les indépendants peuvent ainsi faire concurrence à chances plus égales.

Je remercie le Dr Paul Geneau et l'ACO de m'avoir demandé de rédiger cette série de chroniques afin de partager certaines des grandes idées que j'ai vues en plus de 30 ans de pratique. Au cours de ma carrière de conférencier public, j'ai dirigé ou coanimé des séminaires à l'intention de professionnels des soins oculovisuels dans sept provinces et quatre États américains. Lorsque je serai intelligent, je prévoirai des conférences dans des pays où il fait chaud l'hiver. Si j'ai le choix, je préfère présenter un exposé avec un autre conférencier pour les raisons suivantes :

- *L'humour est plus facile lorsque les conférenciers échantent.*
- *Il est possible de présenter des opinions diverses, ce qui reflète mieux la réalité.*
- *Le débat entre les conférenciers capte davantage l'attention de l'auditoire.*
- *Deux chercheurs ou plus découvrent presque toujours des anecdotes et des faits meilleurs.*
- *Des personnalités différentes se complètent sur les plans de la recherche et de la présentation.*

Les forces du changement qui agissent sur la démographie et les structures commerciales fragmentent davantage notre profession. Au cours de la dernière décennie, nos associations et nos organismes de réglementation n'ont pas toujours été sur la même longueur d'onde (jeu de mot volontaire) et les murs qui entourent les divers sous-groupes sont devenus de plus en plus hauts. La pratique privée autonome auparavant dominante a cédé la place à une représentation plus puissante de l'optométrie par des entreprises ou des groupes d'achat. Il s'agit là d'un véritable défi pour notre profession. Lorsque ses divers éléments constitutifs cessent de se parler et de se rencontrer, la confiance et la collaboration disparaissent. Permettez-moi de vous présenter quelques anecdotes pour démontrer pourquoi il n'est pas nécessaire qu'il en soit ainsi.

Nous nous rappelons tous la fable d'Ésope au sujet d'un homme à l'agonie et de la liasse de branches. Un père avait quatre enfants et lorsqu'il a vieilli et est tombé malade, ils ont commencé à se disputer pour savoir qui hériterait de quoi à son décès. Même lorsqu'il s'est retrouvé sur son lit de mort, les enfants continuaient de se disputer. Le père a fini par en avoir assez. Il a demandé une brassée de branches et après les avoir attachées, il a demandé à chaque enfant adulte d'essayer de casser les branches. En dépit de leurs meilleurs efforts, aucun d'entre eux n'y est parvenu. Il a ensuite défait la liasse et demandé à ses enfants s'ils pouvaient casser les branches une à la fois. Ils ont pu facilement le faire. Les derniers mots du père ont été les suivants : « Mes enfants, si nous pensons de la même façon et restons unis, rien ne peut nous briser. Divisés, vous serez faciles à casser comme chacune des branches. »

En 1981, les Lions de Montego Bay en Jamaïque ont demandé à quatre nouveaux diplômés en optométrie de l'Université de Waterloo d'organiser un projet caritatif sur les soins oculovisuels afin de remplacer celui qu'avait annulé l'U de W lorsque les subventions fédérales sont disparues. Gord Hensel, Brad Almond, Andy Patterson et votre humble serviteur ont accepté et Canadian Vision Care a vu le jour. Jusqu'à maintenant, les optométristes, ophtalmologistes et opticiens ont fourni plus de 60 millions de dollars de soins oculovisuels avec l'aide de fournisseurs de produits d'optique. Ensemble, nous avons créé un organisme de bienfaisance dont l'administration coûte moins de 2 %. Depuis 30 ans, des centaines de bénévoles ont participé à des projets dans le monde entier sur au moins quatre continents et dans 30 pays. Cet effort de collaboration a abouti à des réalisations étonnantes sans qu'il n'y ait de hiérarchie structurée entre des professionnels des soins oculovisuels qui protègent farouchement leur indépendance dont beaucoup ont un gros égo! Je suis convaincu que c'est parce que la « raison d'être » de CVC a toujours été bien comprise lorsqu'un bénévole

aide à fournir de 300 à 400 examens par jour dans une clinique éloignée pour des personnes qui ont vraiment besoin de soins oculovisuels mais qui ne pourraient jamais se payer ce service. J'exhorte chacun d'entre vous à regarder Simon Sinek expliquer le pouvoir du POURQUOI et le cercle d'or dans son exposé sur TED que vous pouvez visionner à : http://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action.html

Nous pouvons non seulement tous tirer des leçons du concept simple de Simon qu'il appelle « Cercle d'or », mais aussi comprendre un peu comment être des chefs de file et des organisations inspirés. J'ai appris plus au sujet des soins oculovisuels cliniques et du leadership pendant des voyages effectués pour CVC avec des collègues bénévoles que j'en ai appris pendant n'importe quel cours de formation continue. Quelques collègues accordent des crédits de FC pour bénévolat en mission. Ils devraient tous le faire, car nous savons de façon intrinsèque que le meilleur moyen pour l'être humain d'apprendre, c'est d'agir et non d'écouter. L'expérience de la vie réelle confirme ce que notre mère nous a toujours appris : « pour obtenir, il faut donner ». En soins oculovisuels, nous avons besoin de plus de structures qui nous mettent au défi de travailler fort et de réaliser en équipe ce que nous ne pourrions jamais faire seuls. L'expérience mutuelle qui consiste à traiter 400 patients est un excellent moyen d'édifier une équipe, resserre davantage les liens et suscite un dialogue véritable après les heures de travail.

Je comprends que le bénévolat, ce n'est pas pour tous. Réunissez donc un groupe de docteurs en optométrie d'optique commune pour tenir une séance d'étude sur une nouvelle technologie de diagnostic ou présenter un cours de gestion. Avec des outils comme FaceTime, Skype ou GoTo Meeting, il n'est même pas nécessaire d'être dans la même pièce. Un des meilleurs éducateurs du Canada, Henry Mintzberg de l'Université McGill, a créé un site Web,

Coaching Ourselves, à l'adresse : coachingourselves.com/. Cette ressource est mise à la disposition de petits groupes de gestionnaires à la fois et non dans le cadre d'un programme de MBA. En fait, Henry est d'avis qu'il est impossible de former de bons gestionnaires dans une école de MBA. Il croit que seule l'expérience pratique et les leçons partagées, conjuguées à une profonde réflexion sur les défis à relever, maximiseront l'apprentissage.

Si vous consultez le site Web, vous constaterez rapidement que c'est abordable pour un groupe, mais il faut que quelqu'un ait les installations et les ressources nécessaires pour organiser le groupe. C'est là qu'une structure comme EyeXperts offre un réel potentiel. EyeXperts est un réseau sans but lucratif constitué de divers

conseillers très qualifiés qui ont adapté leur savoir-faire à un environnement Web. Sur un ton plus léger, vous avez peut-être entendu dire pourquoi beaucoup de gens ne font pas confiance à un expert. « Ex » veut dire « dépassé », et « perd » désigne quelque chose qui disparaît sous la pression. Un expert c'est donc quelqu'un qui a connu de meilleurs jours.

Sérieusement, il reste que personne parmi nous n'est aussi intelligent que le tout que nous formons. Pour relever les défis du XXI^e siècle, les optométristes et leurs fournisseurs doivent acquérir de nouvelles compétences spécialisées en travaillant ensemble. Je suis optimiste et je crois que l'ACO nous guide dans cette voie.

Je suis profondément convaincu qu'en dépit de tout ce que j'ai entendu

dire au sujet de la disparition imminente de l'optométrie depuis 37 ans (Imperial Optical, chirurgie oculaire au laser, produits optiques de lunetterie en une heure, tests de la vue et maintenant, produits optiques de lunetterie par Internet), notre avenir s'annonce vraiment brillant. MAIS seulement si nous nous concentrons sur ce que nous pouvons faire ensemble, au lieu de nous plaindre au sujet de forces sur lesquelles nous n'avons absolument aucun contrôle. En fait, seule notre capacité de créer notre propre avenir limite celui-ci. J'ai hâte de poursuivre cette discussion en ligne et dans des articles à venir. Pour trouver mon blogue intitulé EyeXperts Collaborate, cliquer sur Blogue à eyexperts.net



You understand what it takes to be an independent eye care professional. We help you succeed as a business owner.

Only Vision Source® offers all the tools you need to enter and succeed in private practice – to not just survive, but to thrive. We do it with:

- consultative member services program
- marketing tools
- practice support programs
- lowest cost of goods

All so you can provide the absolute best care. We are single-mindedly committed to the success of independent optometry – this is why we are proud of our **98% member retention** rate since 1991. So discover what **5300 member colleagues** have come to enjoy – inquire about membership today.

“I find my Vision Source consultants are supportive and provide the motivation to help me excel.”
Huyen Trinh, OD



Now accepting membership inquiries at VSforYou.ca

