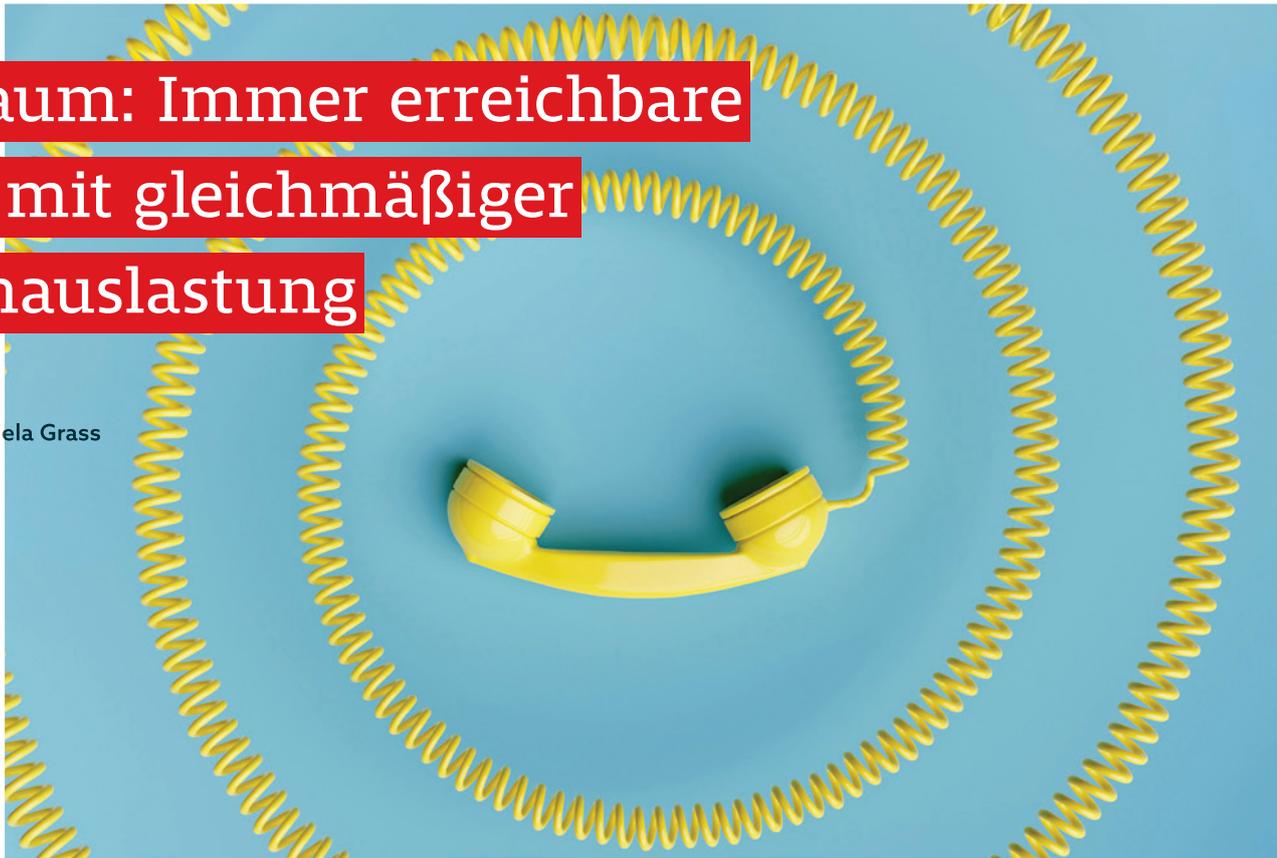


© Getty Images – unsplash.com

Ein Traum: Immer erreichbare Praxis mit gleichmäßiger Terminauslastung

Ein Beitrag von Daniela Grass



Weitere Informationen zur RD GmbH auf:

www.rd-servicecenter.de

[TESTIMONIAL] Dr. Thomas Kaiser übernahm 2018 eine Einzelpraxis in Hilden. Als im Folgejahr seine Rezeptionistin kurzfristig ausschied und mit ihr das gesamte Wissen über die gesamten internen Abläufe verschwand, musste eine Lösung her. Da sich zeitnah keine personelle Neubesetzung finden ließ, erwog der Zahnarzt andere Optionen, wie beispielsweise das Outsourcen. Seit 2019 übernehmen die „Rezeptionsdienste für Ärzte“, kurz RD, erfolgreich die Telefonie inklusive Terminierung der Praxis.

Dr. Kaiser, wie sind Sie auf die RD aufmerksam geworden und welche Vorurteile hatten Sie anfänglich?

Ich bin in einer Fachzeitschrift das erste Mal auf die RD gestoßen und habe mich danach näher informiert. Ich hatte ja nichts zu verlieren. Erst dachte ich, es sei unpersönlich, meine Praxisabläufe könnten nicht abgebildet werden und auch im Tagesgeschäft könnte die RD wohl kaum flexibel reagieren. Aber weit gefehlt!

Was war Ihnen bei der Auswahl eines Servicecenters wichtig?

Bei der RD war der entscheidende Punkt, dass es ein deutsches Unternehmen ist, mit fest angestellten ZMFs. Daher kennt das Unternehmen die Strukturen von Zahnarztpraxen und Kliniken und ist auf die Kommunikation mit Patienten spezialisiert.

Welche Vorteile aus der Zusammenarbeit ergeben sich für Ihre Praxis?

Ich dachte, dass die RD GmbH meine Rezeptionistin am Telefon ersetzt. Mehr habe ich nicht erwartet. Aber schon bei der Einrichtung stellte ich fest, dass die Dienstleistung der RD weit darüber hinaus geht. Die technische Unterstützung, ja, der gesamte „fachliche Onboarding-Prozess“, war sehr gut. Ich war gezwungen, meine Praxisstrukturen zu verschriftlichen, und dabei fiel mir auch auf, dass manche Prozesse gar nicht so eindeutig waren. Das hat wehgetan, mir aber einen neuen Blick auf die Praxis gegeben. Die langjährige Erfahrung der RD, auch mit größeren MVZs, hat bei uns dazu geführt, dass wir unsere Terminierungsprozesse und vor allem die notwendige Dokumentation in der Karteikarte erheblich vereinfacht und mit klaren Zeit- und Behandlungsvorgaben gestaltet haben. Dadurch kann die RD selbstständig terminieren, es gibt weniger Miss-

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

DENTALWELT ANBIETERINFORMATION*

verständnisse oder Nachfragen und es bleibt seither viel mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben der ZMV's und mir als Zahnarzt.

Da Patienten uns nahezu jederzeit erreichen können, haben wir eine gleichmäßige Terminalastung und können langfristig gut planen. Selbst kurzfristig frei gewordene Termine können aufgefüllt werden. Besonders in Zeiten des Praxisurlaubs wird weiterhin konstant terminiert, sodass wir am ersten Arbeitstag entspannt starten können. Diese Erreichbarkeit könnten wir mit eigenem Personal nicht so zuverlässig darstellen. Investitionen in das Marketing amortisieren sich aufgrund unserer guten telefonischen Erreichbarkeit deutlich schneller. Selbst Patienten fällt es auf, dass wir ganztätig erreichbar sind, wodurch wir uns immer wieder von anderen Praxen unterscheiden.



Dr. Thomas Kaiser freut sich über den entschleunigten Empfang in seiner Praxis.

Welches Fazit ziehen Sie nach fünf Jahren der Zusammenarbeit?

Fest steht: Das Telefon als sehr großen Stressfaktor vermissen wir alle überhaupt nicht. Im Gegenteil, wir können nun viel entspannter mit unseren Patienten arbeiten und auch das eine oder andere persönliche Gespräch ungestört an der Rezeption führen. Zudem haben wir sehr wertvolles Feedback zu unseren Abläufen von der RD erhalten, was unsere Wirtschaftlichkeit in der Praxis erheblich gesteigert hat. Seither ist die RD als festes Teammitglied stets an unserer Seite.

Haben Sie die RD an Kollegen oder Freunde empfohlen?

Ja. Ein Kollege, dem ich die Services empfohlen habe, schrieb mir zwei Monate nach Beginn der Zusammenarbeit mit der RD: „Himmlische Ruhe und meine PM kommt endlich wieder chillig zum Abrechnen. Danke für die Empfehlung!“ ■

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ANZEIGE

Rückenschmerzen?



Bambach® Das Original



- ✓ Über 20.000 zufriedene deutsche Zahnärzte
- ✓ Ergonomischer Sitz gegen Rückenschmerzen
- ✓ In 51 verschiedenen Farben

Jetzt gratis testen!



hwdu.de/cq

* Ø Marktpreis, zzgl. gesetzl. MwSt.

www.hagerwerken.de • Tel: +49 203 99269-888 • WhatsApp +49 1578 3511344