„Unsere Erreichbarkeit ist heute nahezu perfekt“

Ein Beitrag von Daniela Grass

[TELEFONIE] Wenn in der Praxis das Telefon klingelt, während die Anmeldung überfüllt ist, kommen die Mitarbeitenden schnell an ihre Grenzen. Wie professionell und unabhängig ein externes Telefonteam den Praxisalltag entlasten kann, schildert Dr. Nina De Luca-Jansen, Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgin in Hattingen.


© Dr. Nina De Luca-Jansen

Frau Dr. De Luca-Jansen, wie sah Ihre Situation aus, bevor Sie die Telefonannahme ausgelagert haben?
Wir hatten das klassische Modell: Eine Mitarbeiterin an der Anmeldung, verantwortlich für Patientenannahme und Telefon. In Stoßzeiten war das kaum zu schaffen. Teilweise nahmen sogar die Helferinnen im Behandlungszimmer Anrufe entgegen, zwischen zwei Patienten, quasi „zwischen Tür und Angel“. Das war unbefriedigend für alle Beteiligten und störte den Ablauf erheblich.

Was hat Sie dazu bewegt, die Telefonannahme abzugeben?
Das war eine Empfehlung unseres Praxisberaters. Uns gefiel die Idee, diesen Bereich Profis zu überlassen, die genau dafür geschult sind. Die Rezeptionist/-innen sind auf das Telefonieren spezialisiert, strukturiert und bleiben bei der Sache. In der Praxis passiert es schnell, dass Gespräche ausufern und aus einer Terminvereinbarung eine kleine Beratung wird. Das kostet Zeit und stört die Konzentration. Ein externer Dienst arbeitet neutral, effizient und genau nach unseren Vorgaben.

Warum war Ihnen wichtig, dass ausschließlich zahnmedizinisch ausgebildete Fachangestellte telefonieren?
Weil sie den Praxisalltag verstehen. Sie wissen, was eine Beratung, ein Kontrolltermin oder ein chirurgischer Eingriff bedeutet, und können das am Telefon richtig einordnen. Das war für uns ein entscheidender Punkt, wir wollten medizinische Kompetenz und telefonische Professionalität in Kombination.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit heute?
Reibungslos und nahtlos integriert. Unsere Patienten merken meist gar nicht, dass sie extern anrufen. Sie schätzen, dass sie uns praktisch immer erreichen, ob früh morgens, abends oder auch in den Urlaubszeiten. Diese durchgehende Erreichbarkeit ist ein echter Mehrwert.


© curated.lifestyle – unsplash.com

„Wir hatten das klassische Modell: Eine Mitarbeiterin an der Anmeldung, verantwortlich für Patientenannahme und Telefon. In Stoßzeiten war das kaum zu schaffen [...] Das war unbefriedigend für alle Beteiligten und störte den Ablauf erheblich.“

(Dr. De Luca-Jansen)

Könnte bitte jemand das Gespräch entgegennehmen?!

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

Wie hat sich Ihre Terminauslastung entwickelt?
Deutlich verbessert. Unsere Terminbücher sind gleichmäßig gefüllt, es gibt keine „Lücken-Tage" mehr. Besonders schätze ich, dass das Team konsequent nach unseren Regeln arbeitet: Wenn ein Slot frei ist, wird er auch vergeben, und das unabhängig von Wochentag oder Uhrzeit. Die Agentinnen halten sich strikt an die vereinbarten Vorgaben, füllen die Sprechstunden systematisch auf und orientieren sich ausschließlich an unserer Struktur, nicht an persönlichen Präferenzen oder dem eigenen Feierabend. Das sorgt für Kontinuität und volle Auslastung.

Wie wichtig ist es für Sie, dass direkt in Ihrer Praxissoftware terminiert wird?
Das ist ein riesiger Vorteil. So arbeiten wir alle in einem System, vermeiden Doppelstrukturen und Missverständnisse. Die Rezeptionist/-innen tragen Termine direkt ein, sehen unsere internen Hinweise und berücksichtigen sie zuverlässig. Das ermöglicht uns volle Kontrolle, während das externe Team völlig unabhängig und effizient agiert.

Wie funktioniert die Abstimmung zwischen Praxis und Callcenter?
Sehr gut. Nachrichten und Rückrufe werden transparent hinterlegt. Wenn mal ein Rückruf nötig ist, wissen wir genau, was zu tun ist. Anfangs gab es natürlich Rückfragen, aber inzwischen läuft das wie in einem eingespielten Team.

Gab es anfänglich Bedenken?
Natürlich überlegt man: Funktioniert das wirklich so, wie wir es uns vorstellen? Aber durch das Pflichtenheft war alles klar definiert: welche Terminarten wann vergeben werden, welche Behandlungen ausgeschlossen sind, welche Farben für welche Kategorien stehen. Die Rezeptionist/-innen halten sich daran absolut zuverlässig, was uns beeindruckt hat.

Was würden Sie anderen Praxen raten, die über eine Zusammenarbeit nachdenken?
Ich kann es nur empfehlen. Kaum ein Anruf bleibt unbeantwortet, kein Patient geht verloren. Gerade heute, wo viele Menschen ungeduldig sind, ist das entscheidend. Und für uns als Praxis bedeutet es: weniger Stress, mehr Struktur und volle Terminauslastung, ohne dass jemand intern dafür Überstunden machen muss. ■

FAZIT

Das Beispiel von Dr. De Luca-Jansen zeigt, wie ein spezialisiertes medizinisches Callcenter mit zahnmedizinisch ausgebildetem Personal durch klare Strukturen, konsequente Vorgabeneinhaltung und unabhängige Arbeitsweise die Effizienz einer Praxis steigert. Ein Modell, das Professionalität, Erreichbarkeit und Wirtschaftlichkeit ideal verbindet und den Praxisteams Freiraum für das Wesentliche gibt: die Behandlung ihrer Patienten.

Weitere Infos auf **www.rd-servicecenter.de**.

Mehr Infos im Web auf
www.rd-servicecenter.de.

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

ANZEIGE



ZAHLENPOWER
STATT ZAHLENSALAT!

Abrechnungspotenzial, Terminquote, Gewinn- und Verlustrechnung?

Auf dem Weg zur eigenen Praxis fliegen euch die Zahlen nur so um die Ohren. Das ändern wir: Mit unserem Startup-Factoring sichert ihr euch nicht nur Liquidität, sondern erhaltet Expertenwissen zu Themen, die euch bewegen und eine feste Gründercrew zum Austauschen und voneinander lernen.

Damit machen wir aus Zahlensalat gemeinsam Zahlenpower!

ZA – Weil Gründen mehr braucht als Mut.

Informiert euch jetzt zu allen weiteren Vorteilen und werdet Teil unserer Gründercrew:
www.die-za.de/gruendercrew

ZA Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft Düsseldorf AG
Werftstraße 21, D-40549 Düsseldorf | Fon 0211 56 93-200 | www.die-za.de