

„Das Telefon darf kein **STRESSFAKTOR** mehr sein“

Ein Beitrag von Daniela Grass

[PRAXISMANAGEMENT] Die telefonische Erreichbarkeit vieler Arzt- und Zahnarztpraxen wird aktuell deutlich eingeschränkt: durch stark begrenzte Telefonzeiten, Onlineportale, Voicebots, Chats und andere digitale Zugangshürden. Was aufseiten der Praxis oft als Entlastung gedacht ist, führt bei Patienten zunehmend zu Frustration. Gerade im sensiblen Gesundheitsbereich wünschen sich Patienten persönliche Ansprechpartner und schätzen den direkten menschlichen Kontakt am Telefon. Der folgende Beitrag stellt den Hildener Zahnarzt Dr. Thomas Kaiser und seine Zusammenarbeit mit den Rezeptionsdiensten für Ärzte (RD) vor, die es ihm ermöglicht, die telefonische Erreichbarkeit seiner Praxis zuverlässig sicherzustellen – und das sogar über die eigenen Sprechzeiten hinaus.



Dr. Thomas Kaiser führt eine Mehrbehandlerpraxis im nordrhein-westfälischen Hilden.

Dr. Thomas Kaiser übernahm 2018 eine Einzelpraxis und stand bereits ein Jahr später vor einer Herausforderung, die viele Praxisinhaber kennen: Die langjährige Rezeptionistin schied kurzfristig aus, mitsamt dem gesamten Erfahrungswissen über Abläufe, Terminlogiken und Patientenkommunikation. Aufgrund des Fachkräftemangels ließ sich die Stelle nicht zeitnah neu besetzen. „Die Auslagerung der Telefonie war damals für mich Neuland, aber eine realistische Option“, so Dr. Kaiser.

Auf das medizinische Callcenter Rezeptionsdienste für Ärzte (RD) wurde er durch einen Fachzeitschriftenbeitrag aufmerksam. Die anfänglichen Vorbehalte waren klassisch: mangelnde Nähe zur Praxis, fehlende Flexibilität im Tagesgeschäft und die Sorge, dass externe Mitarbeiter die individuellen Abläufe nicht ausreichend abbilden könnten. „Diese Bedenken haben sich sehr schnell als unbegründet erwiesen.“

Porträt: © Dr. Thomas Kaiser | Illustration: © Getty Images – unsplash.com



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

Arbeiten im System der Praxis

Ein entscheidender Faktor für die Zusammenarbeit war, dass die RD nicht mit parallelen oder externen Systemen arbeitet, sondern direkt in der jeweiligen Praxissoftware. Termine, Dokumentation und Patienteninformationen werden exakt so erfasst, wie es auch intern geschieht. „Das Team der RD passt sich konsequent unseren Strukturen an – nicht umgekehrt“, betont Dr. Kaiser. Dadurch entsteht für das Praxisteam kein Mehraufwand, sondern im Gegenteil eine nahtlose Integration in den bestehenden Workflow.

Bereits seit 2019 arbeitet die Praxis mit der RD zusammen. Ausschlaggebend war zudem, dass es sich um ein deutsches Unternehmen mit fest angestelltem, medizinisch ausgebildetem Fachpersonal handelt. Die Mitarbeiter kennen die Abläufe in Zahnarztpraxen und sind speziell für die Kommunikation mit Patienten geschult.

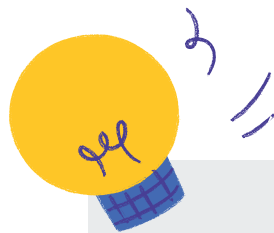
Onboarding als Chance zur Prozessoptimierung

Besonders prägend war für Dr. Kaiser der strukturierte Onboardingprozess. „Ich musste meine internen Abläufe erstmals vollständig verschriftlichen.“ Hierbei wurde deutlich, dass viele Prozesse zwar etabliert, aber nicht eindeutig definiert waren. In enger Abstimmung mit der RD wurden Terminierungsregeln, Zeitfenster und Dokumentationsanforderungen klar festgelegt und direkt in der Praxissoftware abgebildet.

Die langjährige Erfahrung der RD – auch aus größeren MVZ-Strukturen – führte dazu, dass Termin- und Dokumentationsprozesse deutlich vereinfacht wurden. Missverständnisse und Rückfragen nahmen spürbar ab, während gleichzeitig mehr Zeit für die Patientenbehandlung zur Verfügung stand.

Erreichbarkeit, Auslastung und Wirtschaftlichkeit

Ein wesentlicher Effekt der ausgelagerten Telefonie ist die deutlich verbesserte Erreichbarkeit. Patienten können die Praxis nahezu jederzeit erreichen – auch früh morgens, in Pausenzeiten oder über die regulären Sprechstunden hinaus. Kurzfristig frei gewordene Termine lassen sich zuverlässig nachbesetzen, und selbst während Praxisurlaube wird weiter terminiert, sodass der Wiedereinstieg entspannt erfolgt. Bemerkenswert ist, dass die meisten Patienten nicht bemerken, dass sie mit einem externen Dienst sprechen. Stattdessen wird die gute Erreichbarkeit regelmäßig positiv hervorgehoben – ein klarer Wettbewerbsvorteil.



STRUKTUR
BRINGT LICHT

Entlastung des Teams und messbarer Erfolg

Intern führt die Auslagerung der Telefonie zu einer spürbaren Entlastung. Fachkräfte vor Ort können sich auf Abrechnung, Heil- und Kostenpläne sowie die Betreuung der anwesenden Patienten konzentrieren. Das Telefon als permanenter Stressfaktor entfällt. Auch das Fehlermanagement und die Qualität der Dokumentation haben sich deutlich verbessert, da alle Informationen strukturiert und praxisgerecht erfasst werden.

Dr. Kaiser berichtet von einer messbaren Gewinnsteigerung – direkt und indirekt – im Bereich von 20 bis 30 Prozent jährlich. Nicht, weil der Rezeptionsdienst selbst Umsatz generiert, sondern weil Verluste durch Nichterreichbarkeit vermieden und interne Ressourcen effizienter eingesetzt werden.

Fazit

Für Dr. Kaiser ist der externe Rezeptionsdienst längst ein fester Bestandteil seines Teams. Gerade in Zeiten zunehmender Digitalisierung zeigt dieses Praxisbeispiel: Persönliche telefonische Erreichbarkeit, eingebettet in die bestehende Praxissoftware und angepasst an individuelle Strukturen, ist kein Relikt, sondern ein zentraler Erfolgsfaktor moderner Zahnarztpraxen. ■

Weitere Infos zu den „Rezeptionsdiensten für Ärzte“ auf www.rd-servicecenter.de.



ERREICHBARKEIT GESICHERT

Illustrationen: © Getty Images – unsplash.com