



Telefon- und Rezeptionsservice statt Neueinstellung

Ein Beitrag von Daniela Grass

[TELEFONIE] Der Satz fällt in Gesprächen mit Praxisinhaber/-innen regelmäßig: „Dafür stelle ich mir doch lieber jemanden ein.“ Dieser Gedanke ist absolut nachvollziehbar. Schließlich scheint eine zusätzliche Mitarbeiterin am Empfang zunächst die naheliegendste Lösung zu sein, wenn die telefonische Erreichbarkeit verbessert oder das Team entlastet werden soll.

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch häufig, dass eine Neueinstellung nicht automatisch die wirtschaftlichste oder organisatorisch sinnvollste Lösung ist.

Leistungen eines externen Rezeptionsservices

Die RD GmbH (Rezeptionsdienst für Ärzte nach Bedarf GmbH) übernimmt für Zahnarztpraxen die telefonische Erreichbarkeit, Terminvergaben und die erste Patientenkommunikation – montags bis freitags von 7 bis 20 Uhr. Damit stehen Praxen insgesamt 65 Stunden telefonische Erreichbarkeit pro Woche zur Verfügung.

Der monatliche Mindestumsatz liegt bei 1.783,81 EUR brutto, da wie bei Zahnärzten üblich auch die Mehrwertsteuer mitgetragen wird. Enthalten sind darin bereits 300 Anrufe im Monat. Darüberhinausgehende Gespräche werden minutengenau abgerechnet. Gleichzeitig sinkt der Minutenpreis mit zunehmendem Anrufvolumen, sodass das Modell auch bei einer wachsenden Praxis langfristig kalkulierbar bleibt.

Wirtschaftlicher Vergleich

Eine telefonische Erreichbarkeit von 65 Stunden pro Woche lässt sich in der Praxis nicht mit einer einzelnen Vollzeitkraft abdecken. Bereits die reine Arbeitszeit von 38,5 Wochenstunden macht deutlich, dass zusätzliche Kapazitäten erforderlich sind. Berücksichtigt man Urlaub, Fortbildungen, Krankheitsausfälle und Vertretungen, werden in der Regel zwei Vollzeitstellen benötigt, um eine vergleichbare Erreichbarkeit sicherzustellen. Bei einem durchschnittlichen Bruttogehalt von ca. 2.900 EUR pro Monat und den dazugehörigen Arbeitgeberanteilen zur Sozialversicherung entstehen pro Stelle jährliche Personalkosten von etwa 42.100 EUR. Für zwei Vollzeitkräfte summiert sich dieser Betrag auf über 84.000 EUR pro Jahr. Dem gegenüber stehen jährliche Kosten von rund 21.400 EUR für das Basispaket der RD GmbH. Selbst ohne Berücksichtigung von Recruiting-Kosten, Einarbeitungszeiten oder Vertretungsregelungen ergibt sich damit ein erheblicher wirtschaftlicher Unterschied.

Hinzu kommt, dass Mitarbeitende durchschnittlich rund 30 Urlaubstage sowie 15 bis 20 Krankheitstage pro Jahr haben. Diese Ausfallzeiten sind selbstverständlich und gehören zu jedem Arbeitsverhältnis dazu. Für die Praxis bedeuten sie jedoch zusätzlichen organisatorischen Aufwand und die Herausforderung, die telefonische Erreichbarkeit dennoch zuverlässig sicherzustellen.

Mehr als eine Kostenfrage

Die Entscheidung für oder gegen einen externen Rezeptionsservice sollte jedoch nicht allein anhand von Zahlen getroffen werden.

Bei der RD GmbH werden Patientenanrufe ausschließlich von ausgebildeten Zahnmedizinischen Fachangestellten bearbeitet. Die Mitarbeitenden kennen die Abläufe in Zahnarztpraxen, verstehen die Anliegen der Patienten und arbeiten direkt in der jeweiligen Praxissoftware. Für die Praxis entstehen dadurch keine zusätzlichen Arbeitsschritte oder Medienbrüche.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Einarbeitung. Gemeinsam mit der Praxis wird zu Beginn ein individuelles Pflichtenheft erstellt, das alle relevanten Abläufe und Besonderheiten abbildet. Änderungen im Praxisalltag werden anschließend fortlaufend in das Team der RD GmbH übernommen. Dadurch entfällt für die Praxis ein großer Teil des Schulungs- und Organisationsaufwands.

Gleichzeitig werden die eigenen Mitarbeiterinnen vor Ort spürbar entlastet. Gerade in Zahnarztpraxen gehören Unterbrechungen durch eingehende Telefonate zu den größten Störfaktoren im Arbeitsalltag. Jede Unterbrechung kostet Zeit, Konzentration und oftmals auch Nerven. Werden Anfragen bereits vorqualifiziert, strukturiert aufgenommen und gezielt weitergeleitet, kann sich das Praxisteam stärker auf die Betreuung der Patienten vor Ort konzentrieren.

© OEMUS MEDIA AG (KI-generiert)



**KLAMMERN SIE
SICH NICHT AN ALTE
GEWOHNHEITEN!**

**Hier gibts mehr
Infos.**



Fazit

Der Gedanke „Dann stelle ich einfach jemanden ein“ ist verständlich – und in manchen Situationen sicherlich auch die richtige Entscheidung. In vielen Praxen zeigt sich jedoch, dass die tatsächlichen Kosten und der organisatorische Aufwand einer zusätzlichen Stelle häufig unterschätzt werden. Ein externer Rezeptionsservice bietet die Möglichkeit, eine hohe telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen, ohne zusätzliche Personalressourcen aufbauen und vorhalten zu müssen. Für viele Zahnarztpraxen ist dies nicht nur die wirtschaftlichere, sondern auch die organisatorisch entspanntere Lösung – und letztlich ein Weg, das bestehende Team nachhaltig zu entlasten sowie den Patientenservice zu verbessern. ■

Mehr Infos auf www.rd-servicecenter.de.

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

ANZEIGE

HinriMill R5

Volle Fertigungspower für Ihr Praxislabor:

Setzen Sie auf die Flexibilität der Inhouse-Fertigung und meistern Sie jede Indikation mit der HinriMill R5.

Wir beraten Sie
gern persönlich!

[05321] 5 06 24 info@hinrichs-dental.de