


Telefonrezeption:

# Eine Praxis ohne klingelndes Telefon?

| Rabiye Aydin



Möchte einen Mehrwert für seine Patienten, Mitarbeiter und sich selbst schaffen: Implantologe Dr. Marcus Parschau.

Viele Praxisbetreiber kennen das: Zwar freut man sich über das rege Patientenaufkommen, doch das ständige Klingeln des Telefons kann vor allem für die Mitarbeiter an der Praxisrezeption enormen Stress bedeuten. Dr. Marcus Parschau, Implantologe mit eigener Praxis in Buchholz, hatte den Mut, das Herzstück seiner Praxis – das Telefon – Profis anzuvertrauen.

**G**erade im Bereich der Implantologie ist es wichtig, dass Patienten den Zahnarzt sofort und verlässlich erreichen können, wenn sie von einem Kollegen für einen chirurgischen Eingriff überwiesen werden. Allzu oft war dies in der Praxis von Dr. Parschau jedoch schwierig. Überlastung und personelle Engpässe haben den Patientenservice immer wieder gefährdet. Die tägliche Routine wurde stets auf die Probe gestellt und auch die Nerven des gesamten Teams überstrapaziert.

Deshalb hat sich die Praxis Anfang 2014 für die *externe Telefonrezeption* der oral + care GmbH entschieden, die die Erreichbarkeit für die Patienten massiv verbessert. Es herrscht nun viel mehr Ruhe. Durch die Kooperation hat sich das Telefonaufkommen in der Praxis nach eigenen Einschätzungen um gut 80 Prozent reduziert. Das bedeutet vor allem für den Rezeptionsbereich eine ungemeine Erleichterung, denn hier laufen auch bei Dr. Parschau alle Stränge zusammen. Die Mitarbeiter können sich besser um die Patienten vor Ort kümmern. „HKPs werden jetzt noch am selben Tag geschrieben“, so Dr. Parschau.

Und auch die Helferinnen genießen inzwischen die Unterstützung, da es jetzt ein Team gibt, das ihnen den Rücken für Verwaltung, Abrechnung und Patienten freihält. Personelle Engpässe durch Urlaub, Krankheit o.ä. spielen nun – zumindest für die telefonische Erreichbarkeit – keine Rolle mehr.

Anfängliche Zweifel und Bedenken, wie eine externe Telefonrezeption möglich sein sollte, waren schnell ausgeräumt. „Natürlich ist die Umstellung am Anfang viel Arbeit. Prozesse in der Praxis, auch die automatisierten, müssen reflektiert werden, damit sich die Telefonisten individuell auf die Behandler einstellen können“, sagt Dr. Parschau. Ein umfangreiches Handbuch hilft dabei, alle Praxisabläufe zu erfassen. Und da die externen Kolleginnen in Echtzeit in der Praxissoftware arbeiten, sind sie weitestgehend unabhängig und agieren wie die Mitarbeiter vor Ort. Im Gegensatz zu einem normalen Callcenter, was Dr. Parschau auch bereits getestet hatte, sind die Telefonisten bei der oral + care ausschließlich vom Fach. Sie vereinen zahnmedizinisches Wissen mit maximalem Patientenservice. Für die Patienten ist die räumliche Tren-

nung in der Regel nicht spürbar. Sie sind eher positiv überrascht, dass die Praxis bereits beim ersten Versuch erreichbar ist – und das werktags von 7 bis 20 Uhr und auch während des Urlaubes.

„Ich bin die Praxis“, sagt Dr. Parschau von sich selbst und möchte damit zum Ausdruck bringen, dass seine Praxis für ihn nicht nur ein Job ist. „Jeder Mehrwert, den ich meiner Praxis und meinen Patienten verschaffe, ist auch ein Mehrwert für mich persönlich. Vor allem, wenn ich selber Kollegen anrufen möchte und nicht durchkomme, freue ich mich, meinen Patienten einen anderen Service bieten zu können“, resümiert er die Zusammenarbeit mit oral + care.



Infos zum Unternehmen

## oral + care GmbH

Berliner Allee 61 • 40212 Düsseldorf  
Tel.: 0211 863271-72  
info@oral-care.de • www.oral-care.de

inklusive  
umfassendem Kursskript

# KURSE

für das gesamte  
Praxisteam

- A** Hygienebeauftragte
- B** QM-Beauftragte
- C** GOZ, Dokumentation und PRG  
Kleiner Praxis-Knigge



## SEMINAR

### ZUR HYGIENEBEAUFTRAGTEN

Iris Wälter-Bergob/Meschede



## AUSBILDUNG

### ZUR ZERTIFIZIERTEN QUALITÄTS- MANAGEMENTBEAUFTRAGTEN QMB

Christoph Jäger/Stadthagen



## SEMINAR

### SEMINAR GOZ, DOKUMENTATION UND PRG, KLEINER PRAXIS-KNIGGE

Iris Wälter-Bergob/Meschede



[www.praxisteam-kurse.de](http://www.praxisteam-kurse.de)

Kursinhalte, Daten, Preise und Anmeldeformular



## ORGANISATORISCHES

### SEMINAR A | SEMINAR B | SEMINAR C

Kursgebühr (pro Kurs)

99,00 € zzgl. MwSt.

Tagungspauschale (pro Kurs)

49,00 € zzgl. MwSt.

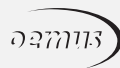
(beinhaltet Kaffeepausen, Tagungsgetränke, Imbissversorgung und ist für jeden Teilnehmer verbindlich zu entrichten)

### ORGANISATION | ANMELDUNG

OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig

Tel.: 0341 48474-308, Fax: 0341 48474-290

event@oemus-media.de, www.oemus.com



Nähere Informationen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Homepage [www.oemus.com](http://www.oemus.com)

Termine  
2015

Hygienebeauftragte // QM-Beauftragte //  
GOZ, Dokumentation und PRG, Kleiner Praxis-Knigge



Seminarzeit: 09.00–18.00 Uhr

07. Februar 2015	Unna // Mercure Hotel Kamen Unna
24. April 2015	Düsseldorf // Hotel Radisson Blu Düsseldorf
06. Juni 2015	Warnemünde // Hotel NEPTUN
13. Juni 2015*	Konstanz // hedicke's Terracotta
12. September 2015	Leipzig // pentahotel
19. September 2015	Hamburg // EMPIRE RIVERSIDE HOTEL
26. September 2015	Konstanz // hedicke's Terracotta
03. Oktober 2015	Wiesbaden // Dorint Hotel
10. Oktober 2015	München // Leonardo Royal Hotel Munich
14. November 2015	Essen // ATLANTIC Congress Hotel Essen
28. November 2015	Berlin // Hotel Palace Berlin
05. Dezember 2015	Baden-Baden // Kongresshaus

\* Am 13. Juni 2015 (Konstanz) findet ausschließlich Seminar A statt.



Seminarzeit: 12.00–18.00 Uhr

06. Februar 2015	Unna // Mercure Hotel Kamen Unna
25. April 2015**	Düsseldorf // Hotel Radisson Blu Düsseldorf
05. Juni 2015	Warnemünde // Hotel NEPTUN
11. September 2015	Leipzig // pentahotel
25. September 2015	Konstanz // hedicke's Terracotta
09. Oktober 2015	München // Leonardo Royal Hotel Munich
13. November 2015	Essen // ATLANTIC Congress Hotel Essen
27. November 2015	Berlin // Hotel Palace Berlin
04. Dezember 2015	Baden-Baden // Kongresshaus

\*\* Das Seminar am 25. April 2015 (Düsseldorf) findet in der Zeit von 9.00 – 15.00 Uhr statt.

Anmeldeformular per Fax an

**0341 48474-290**

oder per Post an

**OEMUS MEDIA AG**  
Holbeinstr. 29  
04229 Leipzig

Für das Seminar zur Hygienebeauftragten (Seminar A) oder die Ausbildung zur QM-Beauftragten (Seminar B) oder GOZ, Dokumentation und PRG | Kleiner Praxis-Knigge (Seminar C) melde ich folgende Personen verbindlich an. Bitte beachten Sie, dass Sie pro Termin nur an einem Seminar teilnehmen können:

	A	B	C	A	B	C	
Unna	07.02.2015 <input type="checkbox"/>	07.02.2015 <input type="checkbox"/>	06.02.2015 <input type="checkbox"/>	Konstanz	26.09.2015 <input type="checkbox"/>	26.09.2015 <input type="checkbox"/>	25.09.2015 <input type="checkbox"/>
Düsseldorf	24.04.2015 <input type="checkbox"/>	24.04.2015 <input type="checkbox"/>	25.04.2015 <input type="checkbox"/>	Wiesbaden	03.10.2015 <input type="checkbox"/>	03.10.2015 <input type="checkbox"/>	
Warnemünde	06.06.2015 <input type="checkbox"/>	06.06.2015 <input type="checkbox"/>	05.06.2015 <input type="checkbox"/>	München	10.10.2015 <input type="checkbox"/>	10.10.2015 <input type="checkbox"/>	09.10.2015 <input type="checkbox"/>
Konstanz	13.06.2015 <input type="checkbox"/>			Essen	14.11.2015 <input type="checkbox"/>	14.11.2015 <input type="checkbox"/>	13.11.2015 <input type="checkbox"/>
Leipzig	12.09.2015 <input type="checkbox"/>	12.09.2015 <input type="checkbox"/>	11.09.2015 <input type="checkbox"/>	Berlin	28.11.2015 <input type="checkbox"/>	28.11.2015 <input type="checkbox"/>	27.11.2015 <input type="checkbox"/>
Hamburg	19.09.2015 <input type="checkbox"/>	19.09.2015 <input type="checkbox"/>		Baden-Baden	05.12.2015 <input type="checkbox"/>	05.12.2015 <input type="checkbox"/>	04.12.2015 <input type="checkbox"/>

Name | Vorname

Praxisstempel

Name | Vorname

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OEMUS MEDIA AG erkenne ich an.

Datum | Unterschrift

E-Mail-Adresse