



## Wie der Praxiskontakt zum Serviceerlebnis wird

**INTERVIEW** In vielen Zahnarztpraxen ist die klassische Rezeption schon lange überholt. Gleichzeitig ist der Arzt von Heute anspruchsvoller und kritischer gegenüber den angebotenen Serviceleistungen geworden. Dabei muss er neben den Bedürfnissen seiner Angestellten, den Möglichkeiten in seiner Praxis und dem Anspruch der Patienten einen Weg finden, seiner eigentlichen Aufgabe im Dienste der Gesundheit des Patienten gerecht zu werden.

Genau hier setzt das Serviceangebot der OC GmbH Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf an. Denn die OC GmbH vereint professionelles Call- und Servicecenter-Management mit zahnmedizinisch fundiertem Wissen. Diesen einmaligen Mix personifiziert niemand besser als Herr Alexander Kloft, Standortleiter der OC GmbH. Im Kurzinterview berichtet er, wie seine Erfahrung als Servicecenter-Leiter die medizinische Dienstleistung beeinflusst hat.



**Herr Kloft, was bietet die OC GmbH Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf an und worin liegt der Unterschied zu einem normalen Callcenter?** Unsere Dienstleistung ist breiter aufgestellt, als nur den Patienten telefonisch in Empfang zu nehmen. Sie reicht vom selbstständigen Einstellen von Terminen, nach gemeinsam abgestimmten Vorgaben, über die aktive Terminerinnerung und Recalls bis hin zu Optimierungsmaßnahmen wie z.B. das proaktive Füllen von PZR-Kalendern. Vergessen darf man auch nicht die Office Services, bei der wir mit Vorsorgeerinnerungen bis zu einer Weihnachtskarte das Serviceerlebnis des Patienten abrunden. Der große Unterschied bei uns ist, dass wir mit fundiertem Praxiswissen und Erfah-

rung im Kalender der Praxis arbeiten können – je nach Art der Anbindung. Dabei ersparen wir dem Arzt jegliche Nachbearbeitungszeit, was zu einer wirklichen Entlastung führt. Das Konzept der ausgelagerten Rezeptionsdienste ist in über 20 Jahren Firmengeschichte zu einem absoluten Top-seller gereift, der heute bei stetigem Wachstum für die verschiedensten Mediziner tätig ist.

**In welcher Konstellation können Sie an die Praxis angebunden werden?**

Wir können je nach gebuchtem Modul die entsprechende Anbindung unkompliziert realisieren. So gibt es, je nach personeller Aufstellung der Praxis, bei uns die gewünschte Ergänzung. Das bedeutet beispielsweise: Hat die Praxis eine Teilzeitkraft, die vormittags im Dienst ist, können wir nachmittags einspringen. Oder: Wir nehmen das Telefonat an, wenn alle Mitarbeiter in der Praxis beschäftigt sind, bevor der Patient ins Leere läuft. Oder: Denkt der Arzt über eine HKP-Nachsorgeaktion für seine Patienten nach, kann auch das mit unseren professionell geschulten Mitarbeitern erfolgreich umgesetzt werden. Und wenn der Arzt wünscht, kann sogar die komplette Telefonie nach den praxisindividuellen Vorgaben übernommen werden.

**Aber kann das nicht auch ein normales Callcenter abbilden?**

Nein. Das Wissen um die Vorgänge in einer Praxis und rund um die Patientenversorgung ermöglicht es uns Hand in Hand mit dem Praxispersonal vor Ort zu arbeiten. Um das

dem Kunden ermöglichen zu können, muss man als Dienstleister zum einen die fachlich kompetenten Mitarbeiter haben, die sich in der Zahnmedizin bzw. der entsprechenden Fachrichtung auskennen, zum anderen haben wir unsere Dienstleistung von Medizinrechtsanwälten datenschutzrechtlich prüfen lassen. Wir sind uns ständig dessen bewusst, dass wir mit sensiblen Patientendaten umgehen. Wir vereinen die Patientenbedürfnisse mit den medizinischen Notwendigkeiten und erweitern diese um Callcenter-Schlagworte wie Schnelligkeit, Service- und Ergebnisorientierung – und das bei hoher Prozesskompetenz. Dadurch, dass ich einige Servicecenter aufgebaut und geleitet habe, habe ich die Faktoren, die bei einem guten telefonischen Service wichtig sind, in unsere absolut patientenorientierte Telefonie implementiert. Das Ergebnis ist ein professionelles Dienstleistungsangebot, das Arzt und Patient und Praxismitarbeiter gleichermaßen zufriedenstellt.

*Wir beraten Sie gern!*

### INFORMATION

#### OC GmbH

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf  
Daniela Grass, Account-Management  
Burgunderstraße 35, 40549 Düsseldorf  
Tel.: 0211 69938-502  
Fax: 0211 69938-582  
Daniela.Grass@oc-dienste.de  
www.oc-dienste.de



# Rohstoffkreisläufe dentalmedizinischer Abfälle in Deutschland

ARTIKELREIHE – TEIL 5 Elektrogeräte – Handlungspflichten



In meinem letzten Beitrag informierte ich Sie über die Herstellerpflichten bzgl. der Rücknahme und Entsorgung Ihrer medizinischen Elektrogeräte. Mit dem Inkrafttreten des novellierten Elektro- und Elektronikgerätegesetzes (ElektroG) am 24.10.2015 wird nun erstmals auch der Handel mitverantwortlich. In den einschlägigen Medien wird ausnahmslos über die Handlungspflichten für Geräte, die in privaten Haushalten zum Einsatz kommen (B2C-Geräte, wie z.B. Fernseher und Kühlschränke), berichtet. Dieser Beitrag beschäftigt sich jedoch wieder ausschließlich mit relevanten Fragen zu Medizingeräten, die als B2B-Geräte eingestuft sind.

## Ist der Handel verpflichtet medizinische Elektrogeräte zurückzunehmen und kostenfrei zu entsorgen?

Nein. Die Pflicht zur Rücknahme und kostenfreien Entsorgung beschränkt sich ausschließlich auf die Hersteller von Medizingeräten und hier auch nur auf Geräte, die nach dem 13.8.2005 verkauft wurden.

Die Rücknahme und Entsorgung durch den Handel ist freiwillig und es dürfen dafür auch Kosten erhoben werden.

## Ist der Handel gesetzlich verpflichtet Entsorgungsbelege für die Praxis auszustellen?

Nein. Die Rücknahme und Entsorgung von Elektrogeräten ist von den abfallrechtlichen

Nachweispflichten bis zur sog. „Erstbehandlungsanlage“ (Entsorger) freigestellt. Somit setzen die Nachweispflichten erst wieder ein, wenn die Geräte die Entsorgungsanlage verlassen.

Der Verbleib von bestimmten „kritischen“ Geräten sollte trotzdem gut dokumentiert sein. Die Außerbetriebnahme von Amalgamabscheidern und Röntgenstrahlern ist gegenüber den zuständigen Behörden meldepflichtig. Da in diesem Zusammenhang häufig auch die ordnungsgemäße Entsorgung abgefragt wird, ist es ratsam, sich die Übergabe solcher Geräte an den Handel oder einen Entsorger bestätigen zu lassen. Viele Händler sind sich dieser Meldepflichten bewusst und stellen Ihren Kunden entsprechende Übergabebelege aus.

## Unterliegt der Handel besonderen Dokumentations- und Nachweispflichten?

Ja. Nimmt der Handel gebrauchte Medizingeräte zurück und übergibt diese nicht an die Hersteller zum Zwecke der Entsorgung, so ist er selbst für die gesetzeskonforme Entsorgung verantwortlich und hat dies auch zu dokumentieren.

Das ist jedoch nichts Neues. Die meisten Elektrogeräte, insbesondere Medizingeräte sind als gefährlicher Abfall klassifiziert und unterliegen somit auch den abfallrechtlichen Nachweispflichten. Insoweit hat sich das Prozedere mit dem ElektroG vereinfacht, da auch der Handel bis zur Abgabe der Geräte an den Entsorger von den Nachweispflichten freigestellt ist. Doch bleiben die Pflichten zur Führung eines Abfallregisters (Dokumentation der angenommenen und abgegebenen Abfälle chronologisch nach Abfallart und deren Verbleib) bestehen.

## Ist der Handel für zurückgenommene und entsorgte Elektrogeräte meldepflichtig?

Ja. Und das ist neu! Bis zum 30.4.2016 musste der Handel erstmals die Vorjahresmengen an zurückgenommenen Geräten, die er nicht über den Hersteller entsorgt hat, bei der stiftung elektro-altgeräte register (stiftung ear) melden. Neben der absoluten Mengenangabe an zurückgenommenen und

entsorgten Geräten, muss der Handel auch Verwertungsquoten melden. Diese Informationen erhält er von seinen beauftragten Entsorgern.

Die Meldepflicht gegenüber der stiftung ear besteht jährlich zum 30.4. eines Jahres für die Vorjahresmengen.

Auch wenn es über elf Jahre gedauert hat, bis der Großteil der relevanten Gerätehersteller (branchenübergreifend) bei der stiftung ear registriert war und der Gesetzgeber inzwischen sehr genau weiß, welche Mengen an Neugeräten jährlich in Deutschland in Verkehr gebracht werden, so sind die Dokumentationen zu den Rücknahme- bzw. Entsorgungsmengen noch in den „Kinderschuhen“. Viel zu lange hat der Gesetzgeber gebraucht zu erkennen, dass die Elektrogeräteentsorgung trotz des Verbots der Entsorgung über die Hausmüll- bzw. Gewerbemülltonne ihre ganz eigenen Wege geht. Die Einbindung des Handels und einige weitere Neuerungen (z.B. erhöhte Anforderungen zum Export von gebrauchten Geräten) sind sicherlich ein Schritt in die richtige Richtung. – Der Erfolg bleibt abzuwarten.

In der nächsten Ausgabe zeige ich die besonderen Betreiberpflichten nach ElektroG auf.

Ihre Carola Hänel

## INFORMATION

### Carola Hänel

Fachberaterin für Umweltrecht, Schwerpunkt Medizin



Carola Hänel



Infos zur Autorin