



Moderne Rezeptionsdienste entlasten die Praxis

SERVICEINFORMATION Für eine ärztliche Praxis ist heute die Erreichbarkeit nicht nur ein nebenherlaufender Service, sondern sichert häufig die Existenz einer Praxis ab. Neupatienten wählen die nächsten Kollegen an, und durch mangelnde Kommunikation mit den Bestandspatienten ist eine optimale Auslastung des Terminkalenders nicht zu erreichen – nicht nur die Servicezeiten sind maßgebend, sondern eben auch die allgemeine Erreichbarkeit.

Obwohl diese Kommunikationsschnittstelle so wichtig ist, wird ihr in der Praxis zu wenig Wert beigemessen und sie meist als eine von vielen Aufgaben nebenbei von Mitarbeitern am Empfang erledigt. Damit der Stressfaktor bei den Mitarbeitern sinkt und kein Anruf hintenüberfällt, nimmt sich der Dienstleister OC GmbH – Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf beim Zahnzentrum Moers genau dessen an.



Katja Wilde vom
Zahnzentrum Moers.

Zunächst war Katja Wilde, die Praxismanagerin des Zahnzentrum Moers, skeptisch. Wie sollte ein „Callcenter“ in ihren Praxisalltag passen? Doch als die Dienstleistungen der OC GmbH bei einem persönlichen Gespräch im Detail erklärt wurden, war klar, dass die innovativen Rezeptionsdienste sich wirklich mit ihren Dienstleistungen an die Bedürfnisse des Kunden anpassen. Denn die individuell buchbaren Module reichen vom selbstständigen Einstellen von Terminen (auch im Urlaub) über die aktive Terminerinnerung und Recalls bis hin zu Optimierungsmaßnahmen

wie z.B. das proaktive Füllen von PZR-Kalendern oder Office Services.

Das Zahnzentrum Moers hat sich für ein Modul entschieden, in dem die Rezeptionsdienste die Anrufe entgegennehmen, wenn die Mitarbeiter in der Praxis nicht ans Telefon gehen können oder sich bereits in Gesprächen befinden. So sind die Mitarbeiter auch nicht immer zwischen dem Praxisgeschehen und dem schellenden Telefon hin- und hergerissen. Denn die auf die Praxis geschulten und kommunikativ versierten Agents der OC GmbH nehmen die Anrufe professionell entgegen und tragen sie entsprechend der Praxisvorgaben in den Terminkalender der Ärzte ein, ohne dass eine Nacharbeit seitens der Praxismitarbeiter notwendig ist. Natürlich entlastet die Dienstleistung das Praxispersonal, macht die Ärzte in der Planung unabhängiger und ermöglicht den Patienten, einen zeitgemäßen Service zu erleben. Oft sind Ärzte für solch innovative Ideen schnell zu begeistern. Diese aber in die eingespielten Praxisprozesse zu implementieren scheint dann die große Herausforderung. Genau zwischen diesen zwei Stimmungen stand auch Frau Katja Wilde Anfang dieses Jahres. Auf der einen Seite stand die Euphorie über ein Konzept, das sich genau an die Praxisbedürfnisse anpasst. Auf der anderen Seite war die Frage, wie dies konkret funktionieren soll.

„Anfangs haben wir das Telefon nicht lange klingeln lassen, damit es nicht an die OC durchgestellt wird. Wir haben gebannt auf den Bildschirm

geschaut, wenn wir gemerkt haben, dass die Kollegen aus dem Servicecenter in Düsseldorf Termine machen. Aber das ist lange vorbei. Mittlerweile dürfen wir sogar von den Ärzten aus das Telefon auf Leise stellen, wenn viel in der Praxis zu tun ist, sodass die Telefonate in Düsseldorf landen. Und selbst die persönliche Note bleibt bestehen. Denn die Patienten fragen beim Praxisbesuch nach den Kollegen, mit denen sie telefoniert haben“, so Katja Wilde schmunzelnd. „Zudem ist das vorab aufgenommene Pflichtenheft nicht in Stein gemeißelt. So haben wir beispielsweise gemerkt, dass der vorher mit unserem Dienstleister besprochene Kommunikationsweg nicht immer ideal war und haben das in gemeinsamer Rücksprache geändert. Seitdem funktioniert das einwandfrei“, so die Praxismanagerin. Frau Wildes Fazit: „Prozessoptimierung ist bei den Rezeptionsdiensten für Ärzte nach Bedarf keine leere Worthülse, sondern wird wirklich umgesetzt.“

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