

Rabiye Aydin

„Der Druck an der Rezeption ist eindeutig raus“



INTERVIEW Ohne Zweifel hat Dr. Thomas Urban eine moderne Praxis mit vielen Behandlern und mehreren Standorten. Kein Wunder, dass man hier auch in den Praxisstrukturen innovative Wege geht. Denn um seinen Patienten einen höheren Service bieten zu können, hat sich Dr. Urban für die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister **Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH** (abgekürzt RD) entschieden. Was die RD für Dr. Urban übernimmt, welche Konsequenzen dies für den Praxisalltag zur Folge hat und wie genau der Service funktioniert, erläutert Dr. Urban im folgenden Kurzinterview.



... so richtig den Mut, es auszuprobieren, haben die Kollegen nicht. [...] Aber ich sag Ihnen, jetzt da ich weiß, wie sehr die Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf das Arbeitsklima und mich in der Personalplanung entlastet, möchte ich die Rezeptionsdienste nicht mehr missen.

Dr. Thomas Urban

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf – was steckt dahinter?

Genau das, was der Namen sagt: Der Dienstleister ergänzt mein Praxisteam nach meinem individuellen Bedarf. Sie können die komplette Telefonie übernehmen, Personalausfälle auffangen, für die Praxis im Outbound Patienten proaktiv anrufen oder Briefe und Karten versenden. Was ich brauche, entscheide ich selber und buche es entsprechend.

Welche Bedenken hatten Sie, bevor sie die Zusammenarbeit gestartet haben?

Das Thema „Zahnarzt“ ist bei Patienten noch immer ein sehr sensibles. Daher

ist den Patienten die persönliche Bindung wichtig, so wie uns selber auch. Hier jetzt einen Dienstleister reinzuholen, der für uns die Patiententelefonie übernimmt, war ein sehr großer Schritt für uns. Wir hatten Angst, dass es unpersönlich wird und dass die Terminvergabe nicht klappt, weil wir mehrere Standorte und mehrere Behandler haben. Hier die internen Strukturen zu verstehen ist nicht leicht.

Auch der Datenschutz ist bei uns ein großes Thema. Deswegen hat es uns sehr beeindruckt, dass die RD bereits alle Prozesse von Medizinrechtsanwälten hat prüfen lassen. Tatsächlich ist die RD in jedem Punkt auf

uns eingegangen und hat unsere Bedenken bereits im Vorfeld sehr zügig ausräumen können.

Welche Vorteile genießen Sie denn, seitdem Sie mit der RD arbeiten?

Wir sind natürlich viel besser zu erreichen. Durch die RD sind wir für den Praxisalltag zu den Stoßzeiten entlastet. So zum Beispiel, wenn die Rezeption spärlich besetzt ist oder an einem Montagmorgen die Telefone glühen, machen sich meine Empfangsdamen keinen Stress mehr und können sich professionell um die Patienten in der Praxis kümmern. So ist der Druck an der Rezeption raus.

ANZEIGE

www.prophylaxeguenstiger.de

Spielzeug & Kinderzugabeartikel · Prophylaxebedarf · Pulverstrahlgeräte · Einrichtung · Reparaturen aller namhaften Hersteller

ALLES
für die
Helferin



Hat sich die Zusammenarbeit mit der RD auch wirtschaftlich auf Ihren Betrieb ausgewirkt?

Wir hatten für die Stoßzeiten in einem umständlichen Konstrukt Homeoffice-Plätze geschaffen, die wir durch die Zusammenarbeit mit der RD abbauen konnten. Auch den Ausfall von unseren Langzeitkranken haben wir mit der RD gemeinsam auffangen können. Die RD ist in Hinsicht auf die Personalplanung ein absoluter Volltreffer für uns und entlastet uns finanziell sehr. Die Kosten, die ich habe, werden mir transparent und leicht verständlich geliefert.

Das bedeutet, Sie stimmen einmal Ihre Praxisthemen mit der RD ab und der Rest ist ein Selbstläufer?

Nein, so funktioniert das nicht. Die RD ist wie eine neue Kollegin, die sich einfach und nahtlos ins Team einfügt. Wir haben wöchentliche Feedbackgespräche und bleiben so nah an den Prozessen.

Wie nehmen Ihre Patienten den Dienstleister wahr?

Wir bekommen extrem viel gutes Feedback. Wir hatten vor der Zusammenarbeit teilweise bis zu drei Mitarbeiterinnen an der Rezeption sitzen und trotzdem konnten uns Patienten nicht erreichen. Dieses negative Feedback ist seit der Zusammenarbeit komplett weggefallen. Aber dass sie mit einem Dienstleister sprechen, der nicht vor Ort ist, bemerken die Patienten nicht. Das zeigt mir, dass die Kollegen der RD auch von den Patienten als Teil der Praxis wahrgenommen werden.

Wie reagieren Ihre zahnärztlichen Kollegen, wenn Sie von der Zusammenarbeit berichten?

Ja, für die meisten ist das ein wahnsinnig spannendes Thema und sie haben viele Fragen dazu. Der Bedarf ist definitiv da, aber so richtig den Mut, es auszuprobieren, haben die Kollegen nicht. Dazu kommt die

Denke: „Das bekommen wir schon selber irgendwie in den Griff.“ Aber ich sag Ihnen, jetzt da ich weiß, wie sehr die RD das Arbeitsklima und mich in der Personalplanung entlastet, möchte ich die Rezeptionsdienste nicht mehr missen.

Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin Frau Daniela Grass.

INFORMATION

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH

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

ANZEIGE

kuraray

Noritake

IN EINEM DURCH!

Applizieren. Trocknen. Lichthärten.



CLEARFIL™ Universal Bond Quick

Applizieren, trocknen und lichthärten. Keine Wartezeit, kein mehrfaches Applizieren und kein intensives Einreiben. Die Anwendung ohne Wartezeit reduziert das Kontaminationsrisiko. Ein zuverlässiges Bonding für alle direkten Restaurationen, Stumpfaufbauten, indirekte Restaurationen und Reparaturen. Komfortable Anwendung bei jeder gewählten Ätztechnik: Self-Etch, Selektive-Etch oder Total-Etch, ganz wie Sie möchten. CLEARFIL™ Universal Bond Quick – das Universal Bonding für Ihren Praxisalltag.



Applizieren.



Trocknen.



Lichthärten.

Entdecken Sie die Welt von CLEARFIL™ Universal Bond Quick auf kuraraynoritake.eu/cubq

Kuraray Europe GmbH, Bu Medical Products, Philipp-Reis-Str. 4, 65795 Hattersheim am Main, Deutschland, Tel.: +49 (0) 69-305 35 835