



Rabiye Aydin

Serviceträume unkompliziert realisieren

INTERVIEW Mithilfe der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (abgekürzte RD GmbH) verwirklichte Dr. Wolfgang Koch aus Herne das, was sich durchweg alle Patienten wünschen: In seiner Praxis gibt es einen Empfang ohne vernachlässigte Patienten – weder am Telefon noch am Tresen. Wie er das geschafft hat, schildert er im folgenden Kurzinterview.

Dr. Koch, welchen Service übernimmt die RD GmbH für Sie?

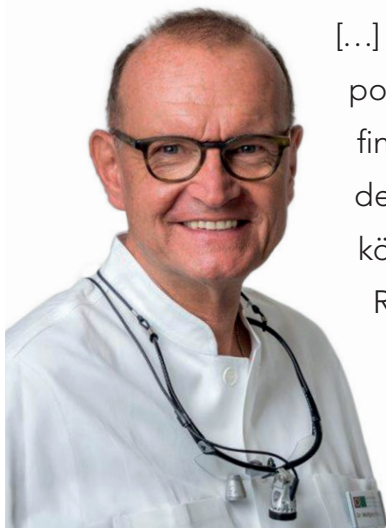
Die RD übernimmt für meine Praxen die einkommenden Anrufe und arbeitet gleich einer praxisinternen Mitarbeiterin in meinem System. Nach Bedarf kann ich aber weit über einen professionellen Telefonservice hinaus weitere Leistungen dazubuchen. Das bedeutet, dass ich bei Aktionen, wie Jahreskontrollen, PZR-Erinnerungen, Nachsorgeanrufen bei aufwendigen Behandlungen oder auch Heraussenden von Geburtstags- oder Genesungswünschen,

die RD als Ass in meinem Ärmel habe, wenn ich intern hierfür keine Kapazitäten besitze. Ich bezahle aufwandsorientiert die Serviceleistungen, die ich in Anspruch nehme.

Was sind die Vorteile, die RD GmbH als Dienstleister zu haben?

Der größte Vorteil ist einfach, dass ich einen Kooperationspartner habe, bei dem ich nichts von Personalausfällen jeglicher Art mitbekomme. Wenn bei mir in der Praxis eine Mitarbeiterin Urlaub hat oder beispielsweise eine

Stuhlassistenz krank wird, ist der einzige Weg, den Praxisbetrieb am Laufen zu halten, am Empfang auszulagern, um den Personalausfall aufzufangen. Das geht immer zulasten des Patientenservice. Darüber hinaus will ich, dass sich meine Mitarbeiter am Empfang auf die Patienten konzentrieren können, die vor ihnen stehen. Um die Patienten, die den telefonischen Kontakt zu uns suchen, kümmern sich diskret die professionell geschulten Mitarbeiter der RD – auch zu Randzeiten und am Wochenende.



[...] Da bringt mir das beste Marketing nichts, wenn so viele potenzielle Patienten keinen direkten Draht in meine Praxis finden. Ich habe seit der Zusammenarbeit mit der RD GmbH definitiv einen Anstieg der Neukundenzahlen verzeichnen können ... Der Effekt, den die Zusammenarbeit mit der RD auf den Praxisalltag hat, ist immens und auf eine angenehme Art spürbar.

Dr. Wolfgang Koch

Gibt es denn auch wirtschaftliche Vorteile, die Sie bemerkt haben?

Absolut! Ich habe vor der Zusammenarbeit mit der RD durch eine professionelle Software die Telefonate messen lassen, die mir verloren gehen. Ich war schockiert, als ich in den Auswertungen gesehen habe, dass mir hier 20 bis 30 Prozent verloren gehen. Da bringt mir das beste Marketing nichts, wenn so viele potenzielle Patienten keinen direkten Draht in meine Praxis finden. Ich habe seit der Zusammenarbeit definitiv einen Anstieg der Neukundenzahlen verzeichnen können. Aber auch die Patientenzufriedenheit ist durch die Zusammenarbeit mit der RD merkbar gestiegen. Das Feedback von Bestandspatienten „Ich bin bei Ihnen nicht durchgekommen!“ ist komplett weggefallen.

Was waren Ihre Sorgen vor der Zusammenarbeit mit der RD GmbH?

Ich habe zwar eine große Praxis, aber wir definieren uns sehr über die persönliche Bindung zum Patienten.

Daher hatte ich wirklich Sorge, dass hier der Charakter meiner Praxis durch die ausgelagerte Telefonie verloren geht, zumal, wenn man bedenkt, wie wichtig der Erstkontakt ist. Aber ich war sehr überrascht, wie gut die Essenz meiner Praxis aufgenommen und auch bei jedem Anruf transportiert wird. Der Patient merkt tatsächlich keinen Unterschied.

Was passiert, wenn Sie in Ihrem Kollegennetzwerk Ihre Zusammenarbeit mit der RD GmbH erwähnen?

Also, nach meiner Erfahrung ist bei jedem Kollegen der Bedarf da. Jeder meiner Kollegen berichtet von seinen Personal- und Rezeptionssorgen. Aber die Unterstützung eines Dienstleisters, wie die der RD – ohne Nacharbeit und lediglich auf Grundlage eines Handbuchs – ist einfach unvorstellbar, das war es auch für mich anfangs!

Aber ich kann jeden Kollegen nur dazu ermutigen, sich zu trauen. Der Effekt, den die Zusammenarbeit mit der RD auf den Praxisalltag hat, ist

immens und auf eine angenehme Art spürbar.

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, Accountmanagement
Burgunderstraße 35
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 69938-502
Fax: 0211 69938-582
daniela.grass@oc-dienste.de
www.oc-dienste.de

ANZEIGE

BESTELLSERVICE

Jahrbuchreihe 2017/2018

Interdisziplinär und nah am Markt

BESTELLUNG AUCH
ONLINE MÖGLICH



www.oemus-shop.de



Preis pro Jahrbuch

ab **49€***

Fax an **0341 48474-290**

Hiermit möchte ich folgende Jahrbücher bestellen
(Bitte entsprechende Anzahl eintragen!):

_____	Digitale Dentale Technologien 2017	49,- Euro*
_____	Endodontie 2018	49,- Euro*
_____	Implantologie 2017	69,- Euro*
_____	Prävention & Mundhygiene 2017	49,- Euro*
_____	Laserzahnmedizin 2017	49,- Euro*

*Preis pro Exemplar, zzgl. MwSt. und Versandkosten. Entsiegelte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.

Name/Vorname

Telefon/E-Mail

Unterschrift

Stempel

ZMP 11/17

Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Tel.: 0341 48474-201 · grass@oemus-media.de

Veranstaltung

Pluradent Symposium 2018: Dentale Zukunft (mit)gestalten



Prof. Dr. med. Dr. med. dent. Nils-Claudius Gellrich. Dentale Zukunft gestalten, Personal entwickeln und unternehmerisch wachsen – diese Themen bilden die drei Säulen des Pluradent Symposiums. Zahnärzte, Zahntechniker sowie Existenzgründer erleben ein facettenreiches Themenspektrum. Hochkarätige Referenten und Experten präsentieren interessante Vorträge und individuelle Seminare. Mit einer eigenen Auswahl aus über 20 mySymposium-Vorträgen an beiden Veranstaltungstagen stellen die Teilnehmer auf Wunsch ihren ganz eigenen Themenfokus zusammen. Die Zukunftsausstellung mit Produktinnovationen lädt zur dentalen Entdeckungsreise ein. Das außergewöhnliche Rahmenprogramm mit der legendären Pluranight am Freitagabend sorgt für den kollegialen Austausch in entspannter Atmosphäre.

Für Anmeldungen bis 19. Januar 2018 wird ein Frühbucher-rabatt gewährt. Anmeldung und weitere Informationen stehen unter www.pluradent-symposium.de bereit.

Das Pluradent Symposium ist bereits seit 2014 eine feste Größe im dentalen Veranstaltungskalender. Am 20. und 21. April 2018 treffen sich Teilnehmer aus allen Pluradent Vertriebsregionen im Tagungshotel Lufthansa in Seeheim, um wegweisende Impulse aus Wissenschaft und Praxis sowie wertvolle Einblicke in die dentale Welt von morgen zu erhalten. Moderiert wird die Veranstaltung von der bekannten TV-Moderatorin Miriam Lange. Die wissenschaftliche Leitung sowie Co-Moderation übernimmt wie in den vergangenen Jahren



Pluradent AG & Co KG

Tel.: 069 82983-0

www.pluradent.de

Infos zum Unternehmen

Fachpublikation

E-Book widmet sich periimplantären Erkrankungen und Therapieansätzen

Unter der Headline „Periimplantäre Erkrankungen – Erkennen, Therapieren und Vorbeugen“ rückt die Artikelreihe das Themenfeld der periimplantären Erkrankungen in den Fokus. Die Autoren Priv.-Doz. Dr. Dirk Ziebolz, Priv.-Doz. Dr. Sven Rinke und Dr. Gerhard Schmalz setzen sich intensiv mit den Grundlagen und der Diagnostik, der Therapie von Mukositis und Periimplantitis sowie der langfristigen Implantatgesundheit durch Prävention auseinander. Durch anschauliche Schemata sowie eine umfangreiche Literaturrecherche der Autoren können sich Leser intensiv in das Thema einarbeiten.



JETZT IM
ONLINESHOP

www.oemus-shop.de/bücher

BESTELLBAR

E-Book: Periimplantäre Erkrankungen –
Erkennen, Therapieren und Vorbeugen
im Gesundheitswesen

ANZEIGE

www.Shop.Dental
Sparen Sie 50% beim Kauf
Ihrer Tasse „Beste Chefin“.

Gutschein-Code: **BSTS2017**



Die Empfehlungen, besonders zur präventionsorientierten Therapie bei Implantatpatienten, können anschließend direkt in der eigenen Praxis umgesetzt werden.

OEMUS MEDIA AG

Tel.: 0341 48474-0

www.oemus.com/publikationen

Fortbildungsneuheit

Praxistage Parodontologie 2018

Aufgrund der hohen Zahl an Parodontalerkrankungen sowie einer Gesellschaft mit steigender Lebenserwartung ergibt sich ein enorm großer Handlungsbedarf sowohl zur Prävention und Therapie, aber auch zur Nachsorge dieser biofilmbasierenden Erkrankung.

Neben der Vermittlung von Fachwissen auf aktuellem wissenschaftlichem Niveau liegt der Schwerpunkt der Praxistage gemäß dem Motto: „Am Wochenende gelernt, am Montag in der Praxis umgesetzt!“, auf der Vermittlung von klinisch umsetzbaren, praxisnahen Behandlungskonzepten für den Generalisten und sein Team. Hierbei wird insbesondere auf die nicht-chirurgische Therapie der Parodontitis ausführlich eingegangen.

Im darauf aufbauenden optionalen Theorie- und Demonstrationskurs wird das erworbene Wissen um das Spektrum der Parodontalchirurgie erweitert. Es werden die für den Praktiker relevanten parodontalchirurgischen Eingriffe vorgestellt und erläutert sowie das korrekte Vorgehen step-by-step am Schweinekiefer demonstriert. Die Demonstrationen können die Teilnehmer direkt am Arbeitsplatz des Referenten oder per Großbild auf der Leinwand verfolgen.

REFERENTEN



Prof. Dr. Thorsten M. Ausschill/Marburg



Dr. Hans-Dieter John/Düsseldorf



Prof. Dr. Herbert Deppe/München



DH Annkathrin Dohle/Marburg

Die ersten Symposien finden in **Unna** (23. und 24. Februar 2018), **München** (12. und 13. Oktober 2018) und **Essen** (9. und 10. November 2018) statt.

Eine darauf aufbauende Masterclass mit limitierter Teilnehmerzahl wird es künftig an der Uni Marburg geben. **Bis zu 9 Fortbildungspunkte sind erreichbar.**

NEU

Praxistage Parodontologie 2018

Behandlungsstrategien für die erfolgreiche PA-Therapie in der täglichen Praxis – eine Fortbildung für das gesamte Praxisteam.

Wiss. Leitung: Prof. Dr. Thorsten Ausschill/Marburg

Unna, 23./24. Februar 2018
München, 12./13. Oktober 2018
Essen, 9./10. November 2018



Online-Anmeldung/
Kursprogramm

Allerdings haben sich die Bedürfnisse des Patienten in den letzten Jahrzehnen grundlegend geändert. Stand vor Jahren die resektive Therapie im Vordergrund, so ist heute ein antiinfektiöser Ansatz als zielgerichtete Therapie sehr viel schonender und die Patientenbedürfnisse nach Erhalt der eigenen Zähne und Ästhetik können so deutlich besser berücksichtigt werden. Gerade hier zeigen sich die Herausforderungen, aber auch die Attraktivität der modernen Parodontologie.

**Effizienz
mit
Leichtigkeit**

bereit für den
Online-Rollout mit

ivoris® e.health

DentalSoftwarePower

Mit Einsteiger-Paketen kraftvoll durchstarten:

- Digitale Dokumentation, Planung, Abrechnung und Labor
- Termin- und Patientenmanagement
- Digitales Röntgen
- Barcode-Technologie, Versionierung
- Moderne, intuitive Oberfläche
- Installation und Training vor Ort

Telefon: 03745 7824-33 | info@ivoris.de

Aktion



25% Paketvorteil
jetzt sichern!

ivoris.de/Aktion-ZA