

„Mein Patientenservice hat sich seit der Zusammenarbeit mit der RD GmbH deutlich gesteigert. Die professionell geschulten RD-Mitarbeiter bieten mehr als nur Telefonannahme: Sie erinnern meine Patienten an anstehende Termine, führen Nachsorgegespräche und planen abgesagte Termine automatisch erneut ein. Ich bin begeistert.“



Zufriedener Kunde: Zahnarzt Ralf-Peter Einhoff.

Der Patientenservice macht den Unterschied

INTERVIEW Im Vergleich mit dem Patienten von vor 20 Jahren, ist der heutige Patient wählerischer, wechselt seine Zahnarztpraxis schneller und entscheidet sich bewusster für eine Praxis. Das maßgebliche Kriterium hier ist oft der Patientenservice, den eine Praxis bietet. Das hat Zahnarzt Ralf-Peter Einhoff früh für sich erkannt und durch die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz RD GmbH) auf ein extrem hohes Niveau gehoben. Das folgende Kurzinterview schildert die gemeinsame Zusammenarbeit und die damit verbundenen Vorteile für den Praxisalltag.

Herr Einhoff, was waren Ihre größten Bedenken, bevor Sie die Zusammenarbeit mit der RD GmbH gestartet haben?

Ich weiß, dass meine Patienten ihre persönlichen Ansprechpartner in der Praxis sehr schätzen. Meine Angst war, dass durch die Auslagerungen der Telefondienste diese persönliche Note verloren geht. Zumal die Vorstellung eines „Callcenters“ negativ behaftet ist. Niemand möchte ein unbekannter Anrufer in irgendeinem Callcenter sein. Keiner will einfach so „abgearbeitet“ werden. Der Patient möchte mit allen Sorgen und Nöten wahrgenommen werden. Vertrauen ist wichtig. Das kann jeder aus eigener Erfahrung nachvollziehen. Das ist bei mir selber nicht anders: Als Patient möchte ich, dass der, mit dem ich telefoniere, genau weiß, wer ich bin und meine Behandlungshistorie kennt.

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

Mein Patientenservice hat sich seit der Zusammenarbeit mit der RD GmbH deutlich gesteigert. Die professionell geschulten RD-Mitarbeiter bieten mehr als nur Telefonannahme: Sie erinnern meine Patienten an anstehende Termine, führen Nachsorgegespräche und machen Recalls. Ich bin begeistert. Was für mich als Arzt wichtig ist, ist dass der Kontakt in meine Praxis gewährleistet ist – dabei ist es egal, ob Neu- oder Bestandspatienten. Für den Aufbau eines soliden Patientenstamms ist die Dienstleistung eine super Unterstützung, denn auch zu Randzeiten und am Wochenende ist die Praxis für den Patienten erreichbar. Dabei ist die Servicequalität absolut losgelöst von meiner internen Personalplanung. Egal, ob Krankheit, Schwangerschaft oder Urlaub – meine anspruchsvollen Patienten finden immer gleichermaßen schnell und kompetent einen Ansprechpartner.

Das Ziel der Zusammenarbeit mit der RD GmbH besteht übrigens nicht

darin, den Personalstamm zu verkleinern, sondern diesen nach ihrer Kernkompetenz optimal einzusetzen.

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

Absolut! Ich habe durch die aktive Terminerinnerung kaum Terminausfälle mehr. Durch gezielte Aktionen, beispielsweise zur Einplanung der Jahreskontrolle, ist mein Terminkalender immer gut ausgelastet. Der Vorteil ist, ich bezahle nur, was ich wirklich buche. Würde ich eine Mitarbeiterin Vollzeit für die Telefonie einstellen, stiegen die Personalkosten unabhängig vom tatsächlichen Aufwand an. Bei der RD GmbH bezahle ich aufwandsorientiert lediglich die Serviceleistungen, die ich tatsächlich in Anspruch nehme.

Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?

Nebst Patientenzufriedenheit ist die Mitarbeiterbindung in meiner Praxis

merklich gestiegen. Es war eine wahnsinnige Erleichterung, das Telefon vom Empfangsbereich zu trennen. Ich weiß noch, wie das früher war: Da wir eine recht große Praxismgemeinschaft mit entsprechend vielen Behandlern haben, ging es hier zu wie im Taubenschlag. Das war purer Stress für die Mitarbeiter und eine Geduldssprobe für unsere Patienten – sowohl für die am Telefon als auch für die am Empfang.

© wavebreakmedia/Shutterstock.com



**HOHE ERREICHBARKEIT =
ZUFRIEDENE PATIENTEN**

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

Ich merke immer wieder, dass ungeachtet der Fachrichtung jeder Arzt mit der Empfangssituation ein Thema hat. Hierbei ist das Telefon ein Unruhefaktor, für den keine adäquate Lösung gefunden werden kann. Meist fehlt den Kollegen schlicht der Mut, das Outsourcing in ein Callcenter auszuprobieren. Strukturelle Veränderungen sind anstrengend für ein funktionierendes System. Der Druck in der Praxis muss immens sein, bevor endlich nach Alternativen gesucht wird. Aber ausnahmslos jeder Kollege, der den Schritt einmal gewagt hat, kann es sich nach kurzer Zeit schon gar nicht mehr anders vorstellen und möchte diesen Service 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
 Accountmanagement
 Burgunderstraße 35
 40549 Düsseldorf
 Tel.: 0211 69938502
 Fax: 0211 69938582
 daniela.grass@rd-servicecenter.de
 www.rd-servicecenter.de

15 | INTERNATIONALER JAHRESKONGRESS

20.-22. September 2018
 Hilton Munich Park Hotel, München



Das Einzelzahnimplantat - the State of the Art

Fitter für DIE Brücken-Alternative
 nach diesem Kongress!

Mittwoch 19. September 2018

PRE-CONGRESS der DDS



Es erwartet Sie ein hochkarätiges,
 wissenschaftliches Programm für das
 gesamte Praxisteam in
 Oktoberfest-Atmosphäre!

NEU! die DGOI KONGRESS APP

ALLE AKTUELLEN PROGRAMM
 INFORMATIONEN IN DER KONGRESS
 APP - **JETZT DOWNLOADEN:**

und online www.dgoi-jahreskongress.de

