

# „Unsere Mitarbeiter können jetzt viel effektiver und konzentrierter arbeiten“

**INTERVIEW** Ob Zahnarzt-, Augenarzt- oder Allgemeinarztpraxis – sie alle werden von Patienten aufgesucht, die, in der Regel im Vorfeld ihres Praxisbesuchs, versucht haben, die Praxis zwecks Terminabsprachen telefonisch zu erreichen. Mit mehr oder auch weniger Erfolg. Die Telefonie einer Praxis ist somit ein zentrales Aushängeschild und zugleich eine wichtige Stellschraube für interne Praxisabläufe. Warum sich der Duisburger Augenarzt Dr. Albrecht Backes-Sachsenweger zusammen mit seiner Kollegin und Frau, Dr. Anne Backes, für das Outsourcen der Telefonie ihrer Praxis entschlossen hat und was dieser Schritt mit sich brachte, verrät das folgende Interview.



*Die wirtschaftlichen Vorteile sind die Effekte, die wir zwar erst später, aber dafür umso positiver wahrgenommen haben. Durch die neue, verbesserte telefonische Erreichbarkeit sind unsere Neupatientenzahlen deutlich gestiegen.*



**Zufriedener Kunde:** Dr. Albrecht Backes-Sachsenweger

Foto: © Michael Ricks

**Was hat Sie bewogen, die Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz RD GmbH) als Dienstleister zu wählen und die Telefonie auszulagern?** Das war eine ganz klare Entscheidung, die wir gemeinsam für unser ganzes Praxisteam getroffen haben. Vor dem Outsourcen des Telefons war das ständige Telefonklingeln eine Belastung für unsere Mitarbeiterinnen. Die eigentliche Arbeit blieb dadurch öfter liegen und der Kontakt zum Patienten am Empfang litt darunter.

**Was waren Ihre größten Bedenken vor der Zusammenarbeit mit der RD GmbH?** Bedenken bezüglich der Auslagerung hatten wir nicht, da wir dies bereits mit einem Callcenter praktizierten, aber mit der Qualität nicht so zufrieden waren, da die medizinische Kompetenz fehlte. Wir wussten, dass die RD GmbH ihren

Schwerpunkt in der Zahnmedizin hat, da sie von Zahnärzten entwickelt wurde. Deshalb war unsere größte Sorge, dass die speziellen fachlichen und organisatorischen Anforderungen einer augenärztlichen – und hier auch noch privaten – Praxis nicht so detailliert umgesetzt würden, wie wir das wollten. All diese Vorbehalte haben sich binnen kürzester Zeit in Luft aufgelöst. Es begann schon damit, dass sich die RD GmbH in der Vorbereitung viel intensiver mit unserer Praxis beschäftigt hat und ein umfangreiches Pflichtenheft erstellte.

**Worin liegt für Sie der Vorteil, die Telefonie auszulagern?**

Da gibt es einige! Viele davon waren uns zu Anfang gar nicht bewusst. Diese haben sich erst mit der Zeit der Zusammenarbeit gezeigt. Dennoch stechen einige Vorteile besonders her-

aus, wie zum Beispiel die Diskretion, ein ganz wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit dem Datenschutz. Nun bekommen andere Patienten nicht mehr die Daten von Anrufern mit, weil sie zufällig in Hörweite des Telefons stehen. Ein absolut erwähnenswerter Punkt ist die ruhige Atmosphäre in der Praxis. Die Erreichbarkeit ist viel höher, als wenn das Telefon im laufenden Praxisbetrieb mit bedient werden muss. Dadurch verringert sich die Wartezeit in der Praxis, was eine effizientere Auslastung zur Folge hat, und die Patienten natürlich zufriedener sind. Es können viel längere Zeiten telefonischer Erreichbarkeit angeboten werden, weit über unsere Praxisöffnungszeiten hinaus und vor allem an Tagen, wo die Praxis geschlossen ist. Wir sind nicht täglich 7 bis 20 Uhr da, aber das Telefon ist besetzt. Und bei Bedarf könnten wir die telefonische

Erreichbarkeit dank der Flexibilität der RD GmbH kurzfristig sogar auf täglich 7 bis 22 Uhr ausweiten.

Unsere Mitarbeiterinnen können heute viel gezielter Patienten anrufen, um fachliche Details zu klären, da die RD GmbH für uns die Terminkoordination übernimmt. Zusätzlich unterstützt sie uns gelegentlich bei Umbestellungen von kompletten Behandlungstagen bei spontanem Personalausfall. Auf diese Möglichkeiten nach Bedarf zurückgreifen zu können, hat viele Vorteile.

#### Machen sich die wirtschaftlichen Vorteile für ihre Praxis bereits bemerkbar?

Ja, ganz klar. Die wirtschaftlichen Vorteile sind die Effekte, die wir zwar erst später, aber dafür umso positiver wahrgenommen haben. Durch die neue, verbesserte telefonische Erreichbarkeit sind unsere Neupatientenzahlen deutlich gestiegen. Unfassbar, wenn man bedenkt, wie viele Anrufe wir gar nicht wahrgenommen oder verpasst – und dadurch Verluste in Kauf genommen haben. Die Zusammenarbeit mit der RD GmbH hat sich mehr als gelohnt.

#### Hat sich die Zeitersparnis bereits auf ihre Praxisabläufe spürbar ausgewirkt?

Das ist eine der größten Veränderungen, die wir in unseren Praxisabläufen bemerkt haben. Die Mitarbeiter können viel effektiver und konzentrierter arbeiten, dass nichts mehr liegen bleibt, dass wir mehr Zeit in der Praxis für ein nettes Gespräch mit unseren Patienten haben und dass unser Team viel motivierter und vor allem ohne Druck arbeiten kann. Durch das

ständige Telefonklingeln und die damit verbundenen neuen Aufgaben kam in der Vergangenheit viel durcheinander, Prioritäten wurden nicht konsequent beachtet und dadurch wurde vieles zu spät oder gar nicht bearbeitet. Ein längeres Gespräch mit dem Patienten am Empfang – ohne ständig unterbrochen zu werden – tut einfach mal gut.

#### Ist eine bessere Terminauslastung bzw. geringere No-Show-Rate für Sie als Praxisinhaber spürbar?

Ja, auf jeden Fall. Neben den Neupatienten, die wir durch die ausgelagerte Telefonie gewonnen haben, haben sich auch unsere Terminpläne zum Besten hin entwickelt. Kurzfristige Terminabsagen oder nicht abgesagte Termine aufgrund schlechter Erreichbarkeit sind für uns kein Problem mehr. Fast jede Lücke kann gefüllt werden.

#### Gibt es Feedback der Patienten zur besseren Erreichbarkeit?

Ja, wir bekommen immer wieder mal die Rückmeldung von Patienten, dass die Wartezeiten am Telefon viel kürzer und in der Praxis die Abläufe viel besser organisiert sind. Und die netten Gespräche mit uns oder unseren Mitarbeiterinnen sind Gold wert in der Patientenbindung.

#### Haben Sie von uns in Ihrem Kollegenetzwerk erzählt und wie war das Feedback?

Natürlich! Viele Kollegen, die ich in der Zeit nach dem Wechsel zur RD GmbH getroffen habe, erzählte ich von unseren positiven Erfahrungen. Sie sind – für mich völlig unverständlich – aber

häufig noch etwas zögerlich, da es in Deutschland noch nicht so verbreitet ist wie in unseren Nachbarländern.

#### Wie empfinden Ihre Mitarbeiter die Veränderungen?

Unsere Mitarbeiterinnen sind jetzt einfach nur froh, in Ruhe und konzentriert arbeiten zu können, ohne vom ständigen Telefonklingeln abgelenkt zu werden. Unsere Ankündigung der Zusammenarbeit mit der RD GmbH erregte anfangs bei unseren Mitarbeitern einige Unsicherheiten. Diese wurden aber schnell durch die positiven Effekte entkräftet.

#### In welchen Bereichen hat Sie die RD GmbH überrascht?

Wir waren überrascht, wie gut die Umsetzung unserer Prozesse anhand des Pflichtenheftes funktioniert.

*Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin 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

ANZEIGE

Kein Außenstand in der Buchhaltung?  
Dann kennen wir uns wohl schon...!



TEAMFAKTOR IST AUF  
DEUTSCHLAND TOUR **2,5%**

**Einstiegspreis  
für  
Messebesucher**  
Fachdental Leipzig  
Halle 4  
Stand 4D12

Prämiert und spezialisiert auf Zahnarztpraxen • 100% Sofortauszahlung mit Ausfallschutz