REZEPTIONSDIENSTE
FÜR ÄRZTE NACH BEDARF

„Wir können eine viel größere telefonische Erreichbarkeit anbieten, von 7 bis 22 Uhr. Somit ist auch das Geld für das Marketing gut investiert, da wir jetzt auch tatsächlich erreichbar sind."

Zufriedene Kunden: Dr. Sandra Schümer-Simon und Dr. Volker Kluthe.

„Es geht strukturierter voran und unser Personal kann viel konzentrierter und effektiver arbeiten."

INTERVIEW Die Telefonie einer Praxis ist weit mehr als nur das Abheben des Telefonhörers. Mit ihr steht und fällt ein optimales Praxismanagement, wie das folgende Testimonial von Dr. Sandra Schümer-Simon zeigt. Die Paderborner Zahnärztin entschloss sich gemeinsam mit ihrem Kollegen Dr. Volker Kluthe in der Gemeinschaftspraxis „blendent Zahnärzte", die Telefonie auszusourcen und genießt dadurch eine Reihe an Vorteilen im Praxisalltag.

Was hat Sie bewegt, die RD GmbH als Dienstleister zu wählen und die Telefonie auszulagern?
Wir haben bereits länger über eine Zusammenarbeit nachgedacht, aber konnten uns nie so richtig dazu entschließen. Eine Schwangerschaftswelle hat uns umdenken lassen, und wir wagten den Sprung zunächst im Überlauf. Dabei bekam die RD GmbH die Telefonate, die wir hier nicht mehr annehmen konnten. Eine weitere Schwangerschaft und das gewachsene Vertrauen in die RD GmbH haben uns noch einen Schritt weitergehen lassen, und wir haben die Telefonie komplett ausgelagert, was noch mal einen riesigen positiven Effekt mit sich gebracht hat.

Was waren Ihre größten Bedenken, bevor Sie die Zusammenarbeit gestartet haben?
Erst mal waren wir sehr skeptisch. Beim Begriff „Callcenter" waren die Gedanken: „Bekommen die das zu unserer Zufriedenheit hin, wie findet das ein Patient, wenn er plötzlich im Callcenter landet?" Das war dann erst mal eine große Hürde, den Erstkontakt mit der RD GmbH aufzunehmen. Ich hatte Angst vor einem Kontrollverlust. Die RD GmbH kannte unsere Patienten nicht. Das ist mental ein ganz ordentlicher Sprung gewesen, die Telefonie in fremde Hände zu legen. Aber dank der professionellen Unterstützung der RD GmbH hat das reibungslos funktioniert.

Worin liegt für Sie der Vorteil, die RD GmbH als Dienstleister zu haben?
Wir können eine viel größere telefonische Erreichbarkeit anbieten, von 7 bis 22 Uhr. Somit ist auch das Geld für das Marketing gut investiert, da wir jetzt auch tatsächlich erreichbar sind. Darüber hinaus ist die Ruhe in der Praxis nicht zu unterschätzen in der Gesamtwirkung auf Patient und auch Personal. Der Patientenservice ist uns sehr wichtig und konnte durch den zusätzlich gewonnenen Freiraum weiter optimiert werden. Die RD GmbH kann immer mehrere Anrufe zeitgleich erledigen, und wir konnten hier immer nur einen nach dem anderen annehmen. Zudem war der Empfang immer im Zwiespalt, dem Patienten vor Ort oder dem Telefon die Aufmerksamkeit zu schenken.

Machen sich die wirtschaftlichen Vorteile für Ihre Praxis bereits bemerkbar?
Die Vorteile sind sogar viel weitreichender, als wir ursprünglich dachten. Primär war natürlich die Entlastung des Empfangs, vor allem als mehrere

Schwangerschaften die Mitarbeiterzahl drastisch reduziert haben. Der Vorteil war hier sofort spürbar, da wir nicht mehr nachbesetzen mussten. Als Nebeneffekt bemerkten wir, dass unsere Abrechnung viel schneller und konzentrierter Arbeiten kann, da keine Telefonate mehr im Überlauf bearbeitet werden mussten. Ein absoluter Pluspunkt durch die komplette Auslagerung der Telefonie ist die Ruhe in der Praxis. Das ist für jeden Mitarbeiter und (Angst-) Patienten ein absoluter Gewinn.

Hat sich die Zeitersparnis bereits auf ihre Praxisabläufe spürbar ausgewirkt?
Ja definitiv, da sich Aufgaben verändert haben und wir effektivere Prozesse in der Praxis etablieren konnten. Zum Beispiel hat ebenfalls durch den zusätzlich gewonnenen Freiraum eine Mitarbeiterin am Empfang selbst den Wunsch geäußert, sich in die Erstellung der Heil- und Kostenpläne (HKP) einzuarbeiten. Aktuell erstellt sie die HKPs, bespricht sie sofort mit dem Patienten und gibt sie direkt zur Einreichung bei der Krankenkasse dem Patienten mit. Dies erspart uns und vor allem dem Patienten viel Zeit. Zusätzlich sind wir mit der Umsetzung der HKPs viel schneller und damit wirtschaftlicher geworden. Dies sind die wirtschaftlichen Vorteile, die wir nebenbei bemerken und primär gar nicht im Auge hatten. Für die Bereitstellung dieses Services würden wir ein Vielfaches aufwenden müssen. Allein eine telefonische Erreichbarkeit von 7 bis 22 Uhr ist absolut super.

Ist eine bessere Terminauslastung (geringere No-Show-Rate) für Sie als Praxisinhaberin spürbar?
Oh, ja. Da die RD GmbH viel weniger die Emotionen in der Praxis aufnimmt, bestellen sie viel effektiver ein und nehmen keine Rücksicht auf persönliche Befindlichkeiten. Früher hatten wir Ärzte viel häufiger mal Zeit, uns auf einen Kaffee zu treffen, was jetzt nicht mehr passiert (und lacht). Die No-Show-Rate war noch nie besonders hoch bei uns, aber unsere Mitarbeiterinnen haben jetzt beispielsweise wieder ausreichend Zeit für eine telefonische Terminerinnerung, was auch zur Optimierung führt.

Gibt es Feedback der Patienten zur besseren Erreichbarkeit?
Da wir frühzeitig die Zusammenarbeit mit der RD GmbH begonnen haben, bevor es – neben den Schwangerschaften – zur weiteren Personalabwanderung in unserer Praxis kam, haben unsere Patienten zu keiner Zeit etwas an der Erreichbarkeit zu bemängeln gehabt. Uns wundert immer wieder, dass es den Patienten nicht einmal auffällt, dass sie nicht mit uns, sondern der RD GmbH telefonieren. In dem Punkt ist kein Feedback ein gutes Feedback (lacht).

„Jetzt, wo die Telefonie im Praxisalltag weggefallen ist, merken die Mitarbeiterinnen, wie ruhig es auf einmal geworden ist. Es geht strukturierter voran, und unser Personal kann viel konzentrierter und effektiver arbeiten."

Haben Sie von uns in Ihrem Kollegennetzwerk erzählt und wie war das Feedback?
Viele finden es sehr spannend und interessant, diesen Weg zu gehen.

Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?
Jetzt, wo die Telefonie im Praxisalltag weggefallen ist, merken die Mitarbeiterinnen, wie ruhig es auf einmal geworden ist. Es geht strukturierter voran, und unser Personal kann viel konzentrierter und effektiver arbeiten. Man kennt es ja selbst, wenn man in Arztpraxen am Empfang steht, wie das Klingeln die Mitarbeiter furchtbar nervös macht. Psychologisch gesehen ist die Arbeit am Empfang ein sehr harter Job – dieser Spagat zwischen Telefonannahme und persönlicher Patientenbetreuung. Das macht man sich als Arbeitgeber gar nicht so bewusst, wie stressig das ist. Wie positiv die Ruhe am Empfang auf Patienten und Mitarbeiter wirkt, merkt man wirklich erst dann, wenn man diesen Stressfaktor weggenommen hat. Unsere Mitarbeiterinnen möchten diesen Dienst nicht mehr missen und sehen die RD GmbH wie eine Kollegin.

In welchen Bereichen wurden Sie von der RD GmbH überrascht?
Wir waren in einer Systematik eingefahren und ein wenig betriebsblind, da war ein wenig frischer Wind von außen sehr gut und hat uns geholfen, den Blick wieder auf das Wesentliche zu legen. Man kann sich ja nur weiterentwickeln, wenn man sich öffnet und vielleicht auch mal ein bisschen experimentierfreudig ist.

Gibt es etwas, was Sie sich von der RD GmbH als Dienstleister noch wünschen würden?
Momentan ist alles super. Tatsächlich bin ich einfach nur glücklich, dass wir diesen Schritt gewagt haben und die Rezeption inkl. einiger Praxisabläufe optimieren konnten. Es fühlt sich alles viel entspannter an, und das war uns wichtig. Der positive wirtschaftliche Faktor kommt dann noch hinzu.

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