

„Allein im Januar hat die RD GmbH für uns 650 Anrufe angenommen, was zur Folge hat, dass wir eine 20 Prozent höhere Terminauslastung gegenüber dem Vorjahr hatten.“



**Zufriedene Kundin:** Dr. Gaby Friedrich.

## „Heute weiß ich, wie viele Anrufe wir früher verpasst haben“

**INTERVIEW** /// Welche Maßnahmen erleichtern den Praxisalltag für Behandler und Praxisteam nachhaltig und optimieren den Service für Patienten? Während für Zahnarzt Dr. Frank Friedrich die Antwort klar auf der Hand lag – Telefonie outsourcen – hielt Dr. Gaby Friedrich das für nicht realisierbar. Im Interview erläutert die Hamelner Zahnärztin und Praxisinhaberin, warum sie ihre Meinung geändert hat und im Nachhinein ausgesprochen froh darüber ist.

Frau Dr. Friedrich, was war für Sie ausschlaggebend, die Telefonie aus Ihrer Praxis auszulagern?

Die Anzahl der Anrufe pro Tag war so enorm hoch, dass die Mitarbeiterinnen am Empfang häufig die Warteschleife aktivieren mussten. Patienten vor Ort haben bei uns immer die höchste Priorität, was sehr schwierig ist, wenn parallel ständig das Telefon klingelt. Die Initialzündung hat ein Anrufversuch von mir ausgelöst, bei dem ich unsere Praxis telefonisch erst nach 20-mal Klingeln erreichen konnte. Danach nahm ich das Projekt „Rezeptionsdienstleistung“ in Angriff.

Was waren Ihre größten Bedenken, bevor Sie die Zusammenarbeit mit Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz RD GmbH) gestartet haben?

Unser Terminmanagement war sehr komplex, und das richtige Wording ist mir absolut wichtig. Meine größte Sorge war also, wie soll das denn ein externes Dienstleistungsunternehmen wie die RD GmbH zu meiner Zufriedenheit in kurzer Zeit hinbekommen? Es hat mich eine große Überwindung gekostet, denn ich habe sehr klare Vorstellungen, was den Umgang mit unseren Patienten betrifft.

Welche Vorteile hat es für Sie, neben dem wirtschaftlichen Aspekt, die RD GmbH als Dienstleister zu haben?

Da gibt es mehrere Vorteile, die mir auffallen, je länger wir zusammenarbeiten und das Vertrauen wächst. Wir hatten früher ein enormes Regelwerk für das Terminmanagement, was im Laufe der Jahre zudem noch gewachsen ist. Im Prozess der gemeinsamen Pflichtenhefterstellung mit der RD GmbH haben wir bemerkt, dass es auch einfacher geht und nicht immer alle Situationen vorab reglementiert sein müssen. Somit haben wir auch intern einige Prozesse vereinfacht, was zur Entlastung der Mit-

# WIR SAGEN DANKE – EUCH ALLEN!

Ein Wort bestimmt derzeit das gesamte öffentliche sowie private Leben: „Corona“. Anlass für uns, heute einmal bewusst **DANKE** zu sagen.

**DANKE** an alle Zahnärzte, Helferinnen und Zahntechniker für ihr Bemühen, die gesundheitliche Versorgung weiterhin so gut es geht aufrechtzuerhalten. Wir wissen, dass einige Praxen aufgrund von Infektionen schließen mussten. Andere mussten Kurzarbeit anmelden. Wieder andere schließen aufgrund von fehlendem Personal durch die mit dem Virus neu aufgetretenen Herausforderungen im Bereich Kinderbetreuung. Viele Praxen sind bereit, die Grundversorgung weiterhin zu garantieren. Schmerzbehandlungen werden durchgeführt, gleichzeitig müssen dabei die regulären Hygienemaßnahmen erfüllt und noch dazu der Schutz von Praxisteam und Patienten garantiert werden. Kein leichtes Unterfangen bei vielerorts fehlender Schutzausrüstung und einem Arbeitsbereich, der den geforderten Mindestabstand alles andere als möglich macht. Wirtschaftliche Konsequenzen bei Schließung? Nicht absehbar. Also beschließen viele, weiterzumachen.

**DANKE** an die Dentalindustrie und damit verbundene Dienstleister, dass ihr dem Markt die Stellung haltet. Maßnahmen wie Homeoffice, Erhöhung/Anpassung von Produktionsmengen oder gar Inhalten entsprechend der Marktbedürfnisse, das Schließen ganzer Werke oder zumindest von Abteilungen aufgrund von Infektionen und damit ver-

bundenem Mitarbeiterschutz – auch ihr steht vor besonderen Herausforderungen. Der Ausgang scheint für jeden derzeit unklar, staatliche Hilfsprogramme hin oder her.

Die derzeitige Lage ist anstrengend – körperlich und mental – für uns alle. Man kann daher nur allen Marktteilnehmern danken, welche die Infrastruktur unserer Länder am Laufen halten und durch ihr Handeln Zukunft und Kontinuität vermitteln. Denn das ist das, was wir alle derzeit wohl am meisten brauchen: Der positive Ausblick auf alles, was nach der Corona-Krise kommen wird.

Zu guter Letzt **DANKE** an alle, die sich an die individuellen Maßnahmen wie Handhygiene, Abstand, Meidung von Sozialkontakten etc. halten. Ihr alle leistet damit einen sehr wichtigen Dienst zur Aufrechterhaltung unseres gesellschaftlichen Zusammenlebens und zum Schutz unserer Mitmenschen.

Wir sind stolz, ein Teil der Dentalfamilie zu sein.

**BLEIBEN SIE GESUND.**

Ihre OEMUS MEDIA AG

#welovewhatwedo  
#stayathome  
#staydental  
#stayalive  
#werestillhere



arbeiterinnen führte. Fachkräfte haben wieder Zeit für ihre Kernkompetenz und können einen aktiven wirtschaftlichen Beitrag erbringen, statt telefonisch zum Beispiel Patienten an ihre Termine zu erinnern oder über 600 Telefonate pro Monat entgegenzunehmen. Diese Aufgabe übernimmt die RD für uns zuverlässig. Meine Mitarbeiterinnen am Empfang können sich wieder um unsere Patienten vor Ort kümmern, ohne ein schlechtes Gewissen haben zu müssen, anrufende Patienten in die Warteschleife zu übergeben. Aber das Beste ist, wir können die Praxis im Urlaub entspannt schließen und haben keinen Verlust von Anrufen, dank der durchgehenden telefonischen Erreichbarkeit.

#### **Machen sich wirtschaftliche Vorteile für Ihre Praxis bereits bemerkbar?**

Oh, ja. Auch wirtschaftlich gesehen hat es mehrere Effekte mit sich gebracht. Durch die telefonische Erreichbarkeit weit über unsere Praxisöffnungszeiten hinaus ist der Zugang von Neupatienten gestiegen. Allein im Januar hat die RD für uns 650 Anrufe angenommen, was zur Folge hat, dass wir eine 20 Prozent höhere Terminauslastung gegenüber dem Vorjahr hatten. Heute weiß ich, wie viele Anrufe und damit mögliche Termine von Bestands- oder Neupatienten wir verpasst haben. Die Arbeit, die wir in die Zusammenarbeit mit der RD GmbH eingebracht haben, hat sich längst gelohnt. Dadurch, dass unsere Praxis 60 Stunden pro Woche telefonisch erreichbar ist, verliere ich keinen Patienten, sondern bekomme noch neue dazu. In meinen Augen ist die RD GmbH für mich eine permanent anwesende 60-Stunden-Mitarbeiterin, die nicht ausfallen kann. Dafür müssten wir mindestens zwei Vollzeitmitarbeiter zusätzlich anstellen, was kostentechnisch und personell völlig undenkbar wäre.

**Hat sich die Zeitersparnis bereits auf Ihre Praxisabläufe spürbar ausgewirkt?** Auf jeden Fall. Vor allem nach dem Urlaub ist immer wieder eine Entlastung spürbar, da nicht so viel liegen bleibt und die Patienten ihre Anliegen loswerden können, die wir dann abarbeiten.

Patienten können auch während unserer Urlaube Termine umlegen, ohne dass das Chaos ausbricht am ersten Tag nach dem Urlaub. Meine Mitarbeiterinnen am Empfang arbeiten heute viel effektiver. Die Servicequalität, die wir anbieten, ist absolut losgelöst von meiner internen Personalplanung. Das heißt, trotz Ausfällen in der Praxis sind wir telefonisch und persönlich voll und ganz für unsere Patienten da.

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

Ja, in der Tat. Wie bereits gesagt, haben wir eine 20 Prozent höhere Terminauslastung mit entsprechend mehr Neupatienten, und dazu kommt noch eine geringere No-Show-Rate. Die RD GmbH bestellt nach Vorgabe ein und nimmt keine Rücksicht auf persönliche Befindlichkeiten der Behandler, was eine optimalere Auslastung mit sich bringt. Sozusagen bezahlen sie sich selbst. *(und lacht)*

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

Zuvor hatten wir viele Beschwerden von unseren Patienten – verständlicherweise, weil wir sehr schlecht erreichbar waren. Mittlerweile erhalten wir keine einzige Kritik mehr diesbezüglich. Vereinzelt gibt es ein paar betagte Patienten, die lieber zu uns persönlich in die Praxis kommen, um einen Termin zu vereinbaren. Dafür haben wir heute viel mehr Zeit, und das Klima ist einfach unbeschreiblich entspannter geworden. Das ist wirklich super.

#### **Haben Sie von der RD GmbH in Ihrem Kollegennetzwerk erzählt und wie war das Feedback?**

Einigen Kollegen haben wir von der Zusammenarbeit mit einem externen Rezeptionsdienstleister erzählt, alle waren direkt vom Thema begeistert und fanden es sehr spannend. Jeder hat ähnliche Probleme, wie wir sie hatten. Es ist in Deutschland noch nicht so verbreitet und vielen fehlt einfach der Mut, oder auch das Praxispersonal ist skeptisch. Einige Kollegen scheuen oft die Kosten,

aber es lohnt sich absolut und amortisiert sich, wie gesagt, binnen kürzester Zeit. Zu Beginn steht natürlich etwas organisatorischer Aufwand an, aber wenn die Telefonie erst einmal eingerichtet ist, möchte man diesen Service nicht mehr missen.

#### **Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?**

Die Idee der Zusammenarbeit hatte anfangs vielleicht einen seltsamen Beigeschmack für einige Mitarbeiterinnen. Ich habe täglich die Vorteile herausgearbeitet, weitergeleitete Anrufe gezählt und festgestellt, dass wir das hier nie allein hätten bewältigen können. Es ist daher jetzt für alle eine große Entlastung; wir arbeiten mit der RD GmbH sehr vertrauensvoll zusammen.

#### **In welchen Bereichen hat Sie die RD GmbH überraschen können?**

Ich kann definitiv von mir sagen, dass ich Vertrauen auf eine ganz neue Art und Weise kennengelernt habe. Der Mut der RD GmbH, mir aufzuzeigen, dass man mit Pragmatismus mehr erreichen kann als mit Perfektionismus, hat unsere Praxis noch weiter vorangebracht. Im Rückblick habe ich manchmal ein schlechtes Gewissen, was ich meinen Mitarbeiterinnen am Empfang früher zugemutet habe.

*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 699385-02  
Fax: 0211 699385-82  
daniela.grass@rd-servicecenter.de  
www.rd-servicecenter.de





# DIESE ZAHNPASTA REGENERIERT GESCHWÄCHTEN ZAHNSCHMELZ

Sensodyne ProSchmelz ist der Experte für gesunden Zahnschmelz. Die Zahnpasten der Marke sind speziell konzipiert, um die Zähne vor den Auswirkungen von säurebedingtem Zahnschmelzabbau zu schützen und zu stärken. Mit ihrer einzigartigen Formulierung repariert\* die ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR bereits geschwächten Zahnschmelz.

Viele Patienten mit scheinbar gesunden Zähnen und einer gesunden Ernährungsweise leiden an Zahnschmelzabbau – ohne dass sich Symptome zeigen.<sup>1,2,3,4</sup> Das Problem: Ein frühzeitiges Erkennen ist nicht immer einfach.<sup>1</sup> Säuren aus Nahrungsmitteln können die Zahnschmelzoberfläche aufweichen<sup>5</sup> und anfällig für Abrasion machen.<sup>1,3,5</sup> Bleibt der Zahnschmelzabbau unbehandelt, schreitet er voran und führt im schlimmsten Fall sogar zu strukturellen Schäden,<sup>3,6</sup> die eine invasive Zahnbehandlung erforderlich machen.<sup>4</sup> Ihren betroffenen Patienten können Zahnärzte jetzt eine speziell formulierte tägliche Zahnpasta empfehlen, die geschwächten Schmelz regeneriert und säurebedingten Zahnschmelzverlust reduziert.

## ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR repariert nachweislich

Eine randomisierte, kontrollierte, Untersucher-blinde Single-Center Studie mit Cross-over Design konnte die Remineralisierung durch ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR nachweisen. Dabei verwendeten die Studienteilnehmer nacheinander je einmal das Testprodukt, eine nicht-optimierte Zahnpasta und ein Placebo. Die Messungen erfolgten zwei und vier Stunden nach Anwendung des

jeweiligen Produkts. Vor jeder neuen Testphase wurde eine Wash-out Phase von zwei Tagen mit einer fluoridfreien Zahnpasta durchgeführt. ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR erzielte nach vier Stunden eine Aufnahme von 3µg Fluorid pro cm<sup>2</sup>, während die Fluoridaufnahme beim nicht-optimierten Vergleichsprodukt im gleichen Zeitraum nur bei 2µg Fluorid pro cm<sup>2</sup> und beim Placebo bei 1,3µg Fluorid pro cm<sup>2</sup> lag.

## Der Spezialist für starke Zähne

Der Studienerfolg fußt auf der innovativen Formulierung, die den Schmelz besonders stärkt und schützt. Der speziell angepasste pH-Wert fördert die Fluoridaufnahme. Dieser Effekt wird durch das enthaltene Laktat noch verstärkt, wodurch mehr Mineralien tief in die geschwächte Zahnschmelzoberfläche gelangen. Zudem enthält die ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR ein Copolymer, das Fluorid und Calcium tief in den Zahnschmelz einschließt und vor ernährungsbedingten Säureangriffen schützt.<sup>7</sup> Dabei werden mehr Mineralien eingeschlossen als bei einer nicht-optimierten Fluorid-Zahnpasta. So wird der durch Säuren geschwächte Zahnschmelz nachweislich repariert. Schließlich enthält die ProSchmelz den bewährten Inhaltsstoff Kaliumnitrat, der den Zahnerv beruhigt und damit zusätzlich vor Schmerzempfindlichkeit schützt.<sup>8,9</sup>



## ProSchmelz Zahnschmelz REPAIR IST EINE FLUORIDHALTIGE ZAHNPASTA.

Befolgen Sie stets die Anwendungshinweise.  
**2x bis max. 3x pro Tag** Zähneputzen,  
dann ausspucken, Schlucken vermeiden.



\*im Vergleich zu einer nicht-optimierten Fluoridzahnpasta

1Lussi A. et al. Am J Dent 2006; 19: 319–235.

2Blacker SM, Chadwick RG. Br Dent J 2013; 214: E9.

3Lussi A et al. Caries Res. 2004; 38: 34–44.

4Lussi A. Monogr Oral Sci 2006; 20:1–8.

5Hemingway CA et al. Br Dent J. 2006; 201: 447–450.

6Lussi A. Monogr Oral Sci 2006; 20: 200–214.

7Ozone E-detector, ESR 17-258.

8GSK Data on file. Studien-Nr. 18005

9GSK Data on file. Studien-Nr. 208166