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.

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

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 Mitarbeiterinnen 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 un-

REZEPTIONSDIENSTE FÜR ÄRZTE NACH BEDARF

Zufriedene Kundin: Dr. Gaby Friedrich.

„Patienten vor Ort haben bei uns immer die höchste Priorität, was sehr schwierig ist, wenn parallel ständig das Telefon klingelt.“

sere 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)*

„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."

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.

Kontakt

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH
Daniela Grass
Accountmanagement
Burgunderstraße 35
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 699385-02
daniela.grass@rd-servicecenter.de
www.rd-servicecenter.de