

Imageproblem: Warum Wartungen besser sind als ihr Ruf

Ein Beitrag von Lea Feldkämper

GERÄTEWARTUNGEN /// Das Unternehmen Zahnarzt-Helden ist seit mehr als drei Jahren erfolgreich auf dem Dentalmarkt vertreten. Als Vermittler gestartet, konnten sich die Bielefelder kurze Zeit später als eigener Anbieter in der Dentalbranche etablieren. Den Fokus legt das junge Unternehmen dabei nicht nur auf langlebige Dentalgeräte, sondern vor allem auf den technischen Service – mit einem klaren Ziel: Zahnarzt-Helden wollen die Geräte-Ausfallzeiten in Zahnarztpraxen deutlich reduzieren.

Während Wartungen von Autoklaven und Thermo-desinfektoren wenig infrage gestellt werden, ist die Skepsis bei Behandlungseinheiten deutlich größer. Nicht selten kommt es vor, dass die Einheit nach einem Wartungseinsatz fehlerhaft läuft – und das bedeutet doppelte Kosten; zum einen für die Wartungspauschale und zum anderen für Folgeeinsätze. „Ich kann den Frust von Zahnärztinnen und Zahnärzten gut nachvollziehen. Es darf nicht sein, dass nach einer Wartung mehr Probleme auftreten als vorher. Ich glaube aber auch, dass, wenn Wartun-

gen richtig durchgeführt werden, die Lebensdauer von Behandlungseinheiten deutlich davon profitiert“, erklärt Sinan Gencer, Servicetechniker bei den Zahnarzt-Helden.

Jährliche Wartung für störungsfreies Arbeiten

Laut Gencer dauert die Wartung einer Behandlungseinheit nach Herstellervorgaben rund fünf Stunden. Während seiner Erfahrungen als dentaler Servicetechniker hat er in der Vergangenheit jedoch immer wieder erlebt, dass solche Einsätze schnell abgehandelt werden, da ohnehin nicht nach Arbeitsstunden abgerechnet wird. Als Folge treten Defekte auf. Vom Vertrauensverlust ganz zu schweigen.

Dabei betont Gencer, dass regelmäßige Wartungen nur ein Ziel haben: Ärger und Kosten durch vorhersehbare Kleinigkeiten zu vermeiden. Nach einer umfassenden Wartung sollten Zahnärztinnen und Zahnärzte bis zum nächsten, in der Regel jährlichen Termin störungsfrei arbeiten können.

Warten Sie – auch ohne akutes Problem!

Ähnlich wie bei der Prophylaxe sollten Praxen ihre Geräte nicht erst warten lassen, wenn bereits Fehler aufgetreten sind. Nicht jedes Problem ist auf den ersten Blick erkennbar. „Wenn jahrelang keine Wartungen durchgeführt werden, können irreparable Schäden im Inneren der Einheit auftreten, die früher oder später zu einem Totalausfall führen. Und das wird teuer. Außerdem behebe ich im Rahmen einer Wartung bereits kleine Fehler und justiere Wasser-



und Luftdruck. Das sind Arbeiten, für die ich sonst noch einmal in die Praxis kommen müsste“, so Gencer. Eine Wartung kann darüber hinaus zum Anlass genommen werden, weitere wiederkehrende Prüfungen wie die Sicherheitstechnische Kontrolle (STK) oder die Jahresprüfung des Amalgamabscheiders mit durchführen zu lassen. Zusätzliche Anfahrtskosten werden so vermieden.

Mehr Transparenz bei Wartungs- bzw. Technikereinsätzen

„Es ist wichtig, dass die Herzstücke einer Einheit am Laufen gehalten werden.“ Sinan Gencer ist überzeugt, dass gut durchgeführte Wartungen auf Dauer die wirtschaftlichere Alternative sind. Allen, die sich partout gegen die Wartungsintervalle der Hersteller wehren, empfiehlt er zumindest eine jährliche Durchsicht der wichtigsten Bestandteile wie dem Wasserblock. Auf Basis dieser Durchsicht kann anschließend gemeinsam entschieden werden, welche Wartungsarbeiten dringend notwendig sind, um Folgeschäden zu vermeiden. Abschließend wirbt Gencer

für mehr Transparenz bei Wartungs- bzw. Technikereinsätzen. „Es ist unsere Aufgabe als Techniker, unseren Kundinnen und Kunden genau zu erklären, welche Bestandteile zu einer Wartung gehören und welche nicht. Nur so lässt sich der Nutzen im Verhältnis zu den Kosten auch wirklich nachvollziehen.“

Mehr zu Zahnarzt-Helden und dem technischen Service unter www.zahnarzt-helden.de

INFORMATION ///

Zahnarzt-Helden GmbH

Tel.: +49 521 43069938

www.zahnarzt-helden.de

ANZEIGE

SIE WOLLEN EINE
PROFESSIONELLE UND
INDIVIDUELLE PATIENTEN-
KOMMUNIKATION?

Eveline Maiwald-Franke,
Praxismanagerin

goDentis DRK
Ihr Partner für Zahngesundheit
und Kieferorthopädie

Sprechen Sie uns an! godentis.de/jetztinformieren



„Wir können nun Diskretion und Erreichbarkeit vollends garantieren“

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.“

Dr. Anne Backes und
Dr. Albrecht Backes-Sachsenweger

© Michael Ricks



Weitere Informationen zu den Rezeptionsdiensten.

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 heraus, 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 mitbedient werden muss. Dadurch verringert sich die Wartezeit in der Praxis, was eine effizientere Auslastung zur Folge hat, und die Patienten natürlich zufriedener macht. 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 Terminkoordinierung übernimmt. Zusätzlich unterstützt sie uns gelegentlich bei Umbestellungen von kompletten Behandlungstagen bei spontanem Personalausfall. Auf diese Möglichkeiten bei 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 spürbar auf Ihre Praxisabläufe 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 Termiauslastung 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 in der Patientenbindung Gold wert.

Haben Sie von uns in Ihrem Kollegennetzwerk 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 Mitarbeiterinnen 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.: +49 211 699385-02
Fax: +49 211 699385-82
daniela.grass@rd-servicecenter.de
www.rd-servicecenter.de