Voller Terminkalender dank externem Dienstleister

Der Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf entlastet das Praxisteam und ermöglicht damit konzentrierteres Arbeiten. Dr. med. dent. Jan Linneweber im Interview.

Der Zahnarzt und Gründer der Smiledesigner in Bremerhaven und Geestland, Dr. Jan Linneweber, empfand das ständige Telefonklingeln und die Telefonate an der Praxisrezeption als sehr störend und suchte nach einer Lösung.

Herr Dr. Linneweber, seit dem Jahr 2015 arbeiten Sie und Ihre Partner mit dem Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf (kurz RD GmbH) zusammen. Eine solche Zusammenarbeit ist noch recht innovativ und neu in der Zahnärzteschaft. Welche Vorteile haben Sie auf Anhieb für sich gesehen, als Sie davon erfuhren?

Was ich mir primär erhofft habe war, dass meine Patienten zu jeder Zeit und ohne langes Warten einen Ansprechpartner für ihre Anliegen haben und meine Mitarbeiter in der Praxis nicht zwischen dem schellenden Telefon und den Patienten vor Ort hin- und hergerissen sind. Egal, wie nämlich hier die Entscheidung meiner Mitarbeiter ausgeht, einer der Patienten kommt zu kurz. Deswegen habe ich mir mit den Rezeptionsdiensten meine Praxis nach meinem ganz persönlichen Bedarf aufgerüstet und telefonische Unterstützung geholt, die sich ganz um den Patienten am Telefon kümmert. Das entlastet meine Mitarbeiter und ermöglicht es ihnen, sich voll und ganz auf die Belange der Patienten in der Praxis zu konzentrieren.

> **Trotz der täglichen Terminabsagen und -verschiebungen bekommen die Rezeptionsdienste-Mitarbeiter am Telefon die Lücken im Terminkalender immer kurzfristig geschlossen. Aber so muss es sein! Ich will die Zeit, die ich in der Praxis bin, effektiv arbeiten.**
>
> Dr. Jan Linneweber,
> Zahnarzt und Gründer der Smiledesigner in Bremerhaven und Geestland.

Hatten Sie keine Bedenken, so einen wichtigen Grundpfeiler der Praxis in fremde Hände zu geben?

Doch, natürlich! Meine größten Bedenken waren, ob das bei einer täglichen Patientenflut von 250 bis 300 Patienten überhaupt machbar ist und ob sich diese Umsetzung dann noch wirtschaftlich rechnet. Außerdem muss der Dienstleister die Abläufe in einer Zahnarztpraxis allgemein und die individuellen Strukturen meiner Praxis verstehen können. Das hat die RD GmbH zu meiner Überraschung wirklich hervorragend umsetzen können.

Wie machen sich die wirtschaftlichen Vorteile bemerkbar?

Allein im ersten Jahr konnten wir ein Umsatzplus von sechs Prozent verzeichnen. Das wird nicht alleine der Verdienst der RD GmbH sein, aber sie ist ein großer Faktor. Wir haben schon immer viel Marketing gemacht, aber das beste Marketing bringt nichts, wenn die Patienten die Praxis nicht schnell und unkompliziert erreichen können. Ich selbst habe die Wartezeit einmal vor dem Start der Zusammenarbeit getestet. Ich habe ganze sieben Minuten in meiner eigenen Warteschleife gehangen. So lange wartet kein Patient, schon gar nicht ein Neupatient. Gerade unsere Neupatientenzahlen sind seitdem erheblich gestiegen.

Hat sich die Zusammenarbeit auch in anderen Bereichen bemerkbar gemacht?

Absolut! Die Terminbücher sind immer voll. Die Ausrede bei verpassten Terminen, „Ich habe niemanden erreicht", funktioniert nicht mehr. Trotz der täglichen Terminabsagen und -verschiebungen bekommen die Rezeptionsdienste-Mitarbeiter am Telefon die Lücken im Terminkalender immer kurzfristig geschlossen. Aber so muss es sein! Ich will die Zeit, die ich in der Praxis bin, effektiv arbeiten.

Wie sind die Mitarbeiter mit dem Praxiszuwachs umgegangen?

Die Hälfte meines Teams war natürlich erst einmal verunsichert. „Was bedeutet das für mich und meinen Arbeitsplatz?" Der neue Dienstleister wurde anfänglich skeptisch betrachtet. Das Team hat aber schnell gemerkt, dass mit den Rezeptionsdiensten für Ärzte nach Bedarf einfach eine zu einhundert Prozent zuverlässige „Kollegin" den Weg ins Team gefunden hatte, die nie krank wird und nie Urlaub hat. Das hat die Mitarbeiter, aber auch uns als Praxisinhaber unglaublich entlastet, was die Personalplanung angeht. Trotzdem ist das A und O der Zusammenarbeit, dass beide Seiten aktiv an den Prozessen feilen.

Ist diese Art des Outsourcings das Praxismodell der Zukunft?

Da bin ich mir ziemlich sicher! Denn die Praxis von morgen stellt den Patienten konsequent in den Mittelpunkt und schreibt Patientenservice groß – und das geht nur mit einem Anbieter wie der RD GmbH. Bei mir funktioniert das mit den Rezeptionsdiensten nach Bedarf so gut, dass ich die Innovation als einen der ausschlaggebenden Faktoren für meinen Praxiserfolg sehe. Das hat auch Kollegen von mir überzeugt, die jetzt ebenfalls zufriedene Kunden bei den Rezeptionsdiensten sind. DT

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH
Daniela Grass (Accountmanagement)
Tel.: +49 211 69938-502
www.rd-servicecenter.de

ANZEIGE

CURAPROX

PERIOPLUS+

PERIO PLUS REGENERATE:
Cyclodextrin
inaktiviert viele Viren

CITROX®

EINE MÖGLICHKEIT ZUM SCHUTZ VOR TRÖPFCHENINFEKTION

Das Ansteckungsrisiko für virale Infekte ist in der Praxis besonders groß. Perio Plus Regenerate kann Ihren Schutz erhöhen.

Perio Plus Regenerate, bekannt durch seine Kombination von CHX und Citrox®/Polylysin, enthält auch Cyclodextrin – ein Glucosemolekül, das viele Viren inaktiviert.
Außerdem lässt das Copolymer PVP-PA Wirkstoffe und Partikel auf Mukosa und Zähnen haften: Die Möglichkeit einer Tröpfcheninfektion kann sich verringern.

Lassen Sie Patienten vor der Behandlung eine Minute spülen. So kann sich Ihr Ansteckungsrisiko reduzieren. Auch Sie: spülen Sie regelmäßig.

Mehr Informationen finden Sie unter **www.perioplus.de**

SWISS PREMIUM ORAL CARE

Developed by
curaden
better health for you