



Rabiye Aydin

Patientenservice von Morgen ins Jetzt geholt

INTERVIEW Dr. Jan Linneweber, Mitbegründer der Zahnarztpraxen Smiledesigner in Bremerhaven und Geestland, empfand das ständige Telefonklingeln und die Gespräche an der Rezeption als sehr großen „Störenfried“. Wie er diesen „Störenfried“ aus seinen Praxen verbannen konnte, lässt sich im folgenden Interview erfahren.

Herr Dr. Linneweber, seit zwei Jahren arbeiten Sie und Ihre Partner mit dem Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf (RdnB) zusammen. Das 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 immer nach kürzester Zeit einen Ansprechpartner für ihre Anliegen haben und meine Mitarbeiter in der Praxis nicht zwischen dem schellenden Telefon und den Patienten in der Praxis 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 nach meinem Bedarf meine Praxis aufgerüstet und telefonische Unterstützung geholt, die sich ganz um den Patienten am Telefon kümmern. Das entlastet meine Mitarbeiter und ermöglicht es uns, den Patienten einen besseren Service in der Praxis zu bieten.

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 es sich für uns 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 RdnB zu meiner Überraschung wirklich hervorragend umsetzen können.

Wie machen sich die wirtschaftlichen Vorteile bemerkbar?

Allein im vergangenen Jahr konnten wir ein Umsatzplus von sechs Prozent verzeichnen. Das wird nicht alleine der Verdienst der RdnB sein, aber sie ist

„Allein im vergangenen Jahr konnten wir ein Umsatzplus von sechs Prozent verzeichnen. Das wird nicht alleine der Verdienst der Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf sein, aber sie ist ein großer Faktor.“

Dr. Jan Linneweber



ein großer Faktor. Wir haben schon immer viel Marketing gemacht, aber das beste Marketing bringt nichts, wenn die Patienten nicht schnell und unkompliziert die Praxis erreichen können. Ich habe die Wartezeit einmal selber vor dem Start der Zusammenarbeit getestet. Ich habe ganze sieben Minuten in meiner eigenen Warteschleife gehangen. So lange wartet kein Patient, schon gar kein 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 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 der Mitarbeiter war natürlich erst einmal verunsichert. „Was bedeutet das für mich und meinen Arbeitsplatz?“ Der neue Dienstleister wurde erstmal skeptisch betrachtet. Sie haben aber schnell gemerkt, dass mit den Rezeptionsdiensten für Ärzte nach Bedarf einfach eine zu 100 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 das für Sie 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. 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 Kunde bei den Rezeptionsdiensten sind.

Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin Frau Daniela Grass.

INFORMATION

OC GmbH

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf
Daniela Grass, Account-Management
Burgunderstraße 35, 40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 69938-502
Fax: 0211 69938-582
Daniela.Grass@oc-dienste.de
www.oc-dienste.de



WIR FÜR DICH
NEXT TO YOU
DEUTSCHE GESELLSCHAFT
FÜR ORALE IMPLANTOLOGIE

12 | INTERNATIONALES WINTERSYMPOSIUM

SPECIAL LECTURE

„Inspiration, Herausforderung
und Gnade Berg – mein Weg
zum Dach der Welt“.
[Referent Dr. Dr. G. Hundeshagen]

05.-09.04.2017
UPDATE IMPLANTOLOGIE

Robinson Club Alpenrose, Zürs am Arlberg

Der Berg ruft: Bereits zum 12. Mal laden wir zum traditionellen Wintersymposium nach Zürs am Arlberg ein. Praxisrelevante Themen und Workshops sowie das legendäre DGOI-Feeling runden Ihren Aufenthalt ab – seien Sie mit dabei!

Vorträge & Workshops
Kollegialer Austausch
Geselligkeit
Hüttenabend
Wintersport



Jetzt Anmelden!
dgoi.info/veranstaltungskalender

Deutsche Gesellschaft für Orale Implantologie e.V. (DGOI)

Wilderichstraße 9 | 76646 Bruchsal | Phone +49 (0)7251 618996-0
E-Mail mail@dgoi.info | www.dgoi.info