



Rabiye Aydin

Der Patientenservice macht den Unterschied

INTERVIEW Im Vergleich mit dem Patienten von vor 20 Jahren, ist der heutige Patient wählerischer, wechselt seine Zahnarztpraxis schneller und entscheidet sich bewusster für eine Praxis. Das maßgebliche Kriterium hier ist oft der Patientenservice, den eine Praxis bietet. Das hat Zahnarzt Ralf-Peter Einhoff früh für sich erkannt und durch die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH (kurz RD GmbH) auf ein extrem hohes Niveau gehoben. Das folgende Kurzinterview schildert die gemeinsame Zusammenarbeit und die damit verbundenen Vorteile für den Praxisalltag.



Mein Patientenservice geht seit der Zusammenarbeit mit der RD weit über einen professionellen Telefonservice hinaus. Bei der RD werden meine Patienten durch professionell geschulte Mitarbeiter an ihren Termin erinnert, es werden Nachsorgegespräche geführt oder abgesagte Behandlungen neu geplant ...

Herr Einhoff, was waren Ihre größten Bedenken, bevor Sie die Zusammenarbeit gestartet haben?

Ich weiß, dass meine Patienten ihre persönlichen Ansprechpartner in der Praxis sehr schätzen und meine Angst war, dass durch die Auslagerungen der Telefondienste diese persönliche Note verloren geht. Zumal die Vorstellung eines „Callcenters“ negativ behaftet ist. Es will keiner irgendeine Nummer in irgendeinem Callcenter sein. Keiner will einfach so „abgearbeitet“ werden. Man will mit allen Sorgen und Nöten

wahrgenommen werden. Vertrauen ist wichtig. Das ist ja bei mir selber nicht anders. Ich als Patient will, dass der, mit dem ich spreche, weiß, wer ich bin und ich ernstgenommen werde. Dann fühle ich mich wohl und gut aufgehoben.

Was sind die Vorteile, die RD als Dienstleister zu haben?

Es gibt eine ganze Reihe an Vorteilen. Mein Patientenservice geht seit der Zusammenarbeit mit der RD weit über einen professionellen Telefonservice hinaus. Bei der RD werden meine Patienten durch professionell geschulte Mitarbeiter an ihren Termin erinnert, es werden Nachsorgegespräche geführt oder abgesagte Behandlungen neu geplant. Was für mich als Arzt wichtig ist, ist dass der Kontakt in meine Praxis

gewährleistet ist – dabei ist es egal, ob Neu- oder Bestandspatienten. Für den Aufbau eines soliden Patientenstammes ist die Dienstleistung eine super Unterstützung, denn auch zu Randzeiten und am Wochenende ist die Praxis für den Patienten erreichbar. Mein Patientenservice ist darüber hinaus absolut losgelöst von meiner internen Personalplanung. Egal, ob Krankheit, Schwangerschaft oder Urlaub – meine anspruchsvollen Patienten finden immer gleichermaßen schnell und kompetent einen Ansprechpartner. Das Ziel bei der Buchung der Leistungen besteht nicht darin, den Personalstamm zu verkleinern, sondern das Personal nach der Profession optimal zu nutzen. Die Patientenbindung und -zufriedenheit ist durch die Zusammenarbeit mit der RD merkbar gestiegen.

Gibt es denn auch wirtschaftliche Vorteile, die Sie bemerkt haben?

Absolut! Ich habe durch die aktive Terminerinnerung kaum Terminausfälle mehr oder durch gezielte Aktionen, beispielsweise zur Einplanung der Jahreskontrolle, immer volle Terminkalender. Das Gute ist, ich bezahle nur was ich wirklich buche. Eine Mitarbeiterin, die für die Telefonie eingestellt ist, bekommt immer voll ihr Gehalt, unabhängig vom tatsächlichen Arbeitsaufwand. Bei meinem Dienstleister bezahle ich aufwandsorientiert die Serviceleistungen, die ich in Anspruch nehme.

Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?

Man gewöhnt sich ja immer schnell an positive Veränderungen. Aber ich weiß noch, wie das früher war. Da wir eine recht große Praxis haben, mit entsprechend vielen Behandlern, ging es hier zu wie im Taubenschlag. Das war purer Stress für die Mitarbeiter und eine Geduldsprobe für unsere Patienten – sowohl für die Patienten am Telefon als auch für die am Tresen. Es war eine wahnsinnige Erleichterung, das Telefon von der Rezeption zu trennen.

Was passiert, wenn Sie in Ihrem Kollegennetzwerk Ihre Zusammenarbeit mit der RD erwähnen?

Ich merke immer wieder, dass ungeachtet der Fachrichtung jeder Arzt mit der Empfangssituation ein Thema hat. Hierbei ist das Telefon ein Unruhefaktor, für den keine adäquate Lösung gefunden werden kann. Meist fehlt den Kollegen schlicht der Mut, das Outsourcing auszuprobieren. Strukturelle Veränderungen sind anstrengend für ein funktionierendes System. Der Druck in der Praxis muss immens sein, bevor endlich nach Alternativen gesucht wird. Aber ausnahmslos jeder Kollege, der den Schritt einmal gewagt hat, kann es sich nach kurzer Zeit schon gar nicht mehr anders vorstellen.

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 69938502
Fax: 0211 69938582
daniela.grass@oc-dienste.de
www.oc-dienste.de

id infotage dental 2017

Die **dentale Welt** zu Gast in Ihrer Region.

Innovationen

Fortbildung

Beratung

München · 14. Oktober
Messe München · Halle C1

Frankfurt/M. · 10./11. November
Messe Frankfurt · Halle 5

id infotage digital:



Detaillierte Informationen und interessante Neuigkeiten finden Sie auf unseren Social-Media-Kanälen unter **#infotagedental** und auf **www.infotage-dental.de**