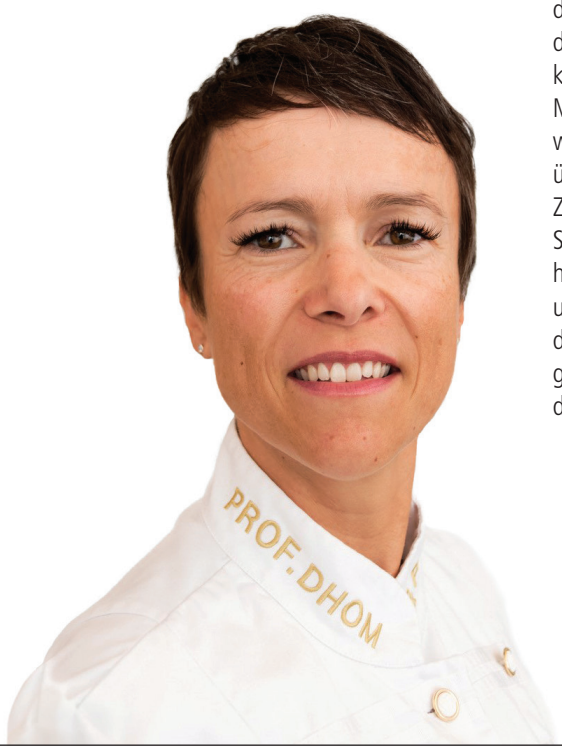
Immer erreichbar zu sein, trotz Ausfällen in der Praxis, ist keine Illusion, sondern eine verlässliche Realität in der Zahnarztpraxis Prof. Dr. Dhom & Kollegen in Ludwigshafen. Wie „leicht" dies möglich ist, erläutert Praxismitarbeiterin Andrea Manhardt im Interview.

Telefonische Erreichbarkeit ist heute selbstverständlich

Frau Manhardt, was hat Sie bewegt, die RD GmbH als Dienstleister zu wählen und die Telefonie auszulagern?
Vor unserer Zusammenarbeit mit der RD GmbH gab es leider bei uns immer wieder die Problematik, dass unsere eigene Telefonzentrale überlastet war. Die Erreichbarkeit für die Patienten war kaum mehr gegeben, da alle unsere Telefone ständig besetzt waren. Es gab immer mehr Beschwerden. Das war dann der Hauptgrund für uns, endlich etwas zu bewegen. Unsere Erreichbarkeit sollte wieder zur Zufriedenheit aller Patienten hergestellt werden.



Was waren Ihre größten Bedenken vor der Zusammenarbeit?
Nun ja, Bedenken gibt es immer. Im Prinzip war unsere größte Sorge, dass die Telefonate und Terminvereinbarungen nicht in unserem Sinne, also übereinstimmend mit unserer Praxisphilosophie, verlaufen. Zu unseren Bedenken gehörten zu große Abweichungen vom bisherigen Ablauf. Wir wollten nicht, dass Patienten und Überweiser sofort merken, dass sie telefonisch nicht mehr bei uns in der Praxis gelandet sind. Und tatsächlich: Seit unserer Zusammenarbeit mit der RD GmbH gab es immer mal wieder von Überweisern und auch von Patienten das Feedback, dass diese das Gefühl hatten, nicht in der Praxis gelandet zu sein. Der Klassiker war meist: „Sie haben doch keinen Mann bei Ihnen am Empfang?!" Da wir viele Stammpatienten und Stammüberweiser haben, konnten wir eine Zusammenarbeit mit einem externen Servicecenter nicht verbergen. Wir haben uns anfangs sehr häufig bei unseren Patienten erkundigt, wie sie das Telefonat empfunden haben, und glücklicherweise war das Feedback durchweg positiv.

Worin liegt für Sie der Vorteil, die RD als Dienstleister zu haben?
Der riesengroße Vorteil für uns liegt darin, dass wir – trotz Ausfällen in der Praxis aufgrund von Krankheit zum Beispiel – trotzdem die Sicherheit haben, für unsere Patienten und Überweiser erreichbar zu sein. Zudem können wir uns jetzt natürlich deutlich mehr Zeit für persönliche Gespräche nehmen. Die Unterbrechung während eines Gespräches durch das Klingeln des Telefons ist endlich Geschichte.

RD REZEPTIONSDIENSTE FÜR ÄRZTE NACH BEDARF

Das ist die pure Erleichterung für die Mitarbeiter und vor allen Dingen eine unmittelbar spürbare Serviceverbesserung für unsere Patienten!

Hat sich die Zeitersparnis bereits auf ihre Praxisabläufe spürbar ausgewirkt?
Wir haben die Telefonie ausgelagert, damit die Mitarbeiterinnen am Emp-

„Der riesengroße Vorteil für uns liegt darin, dass wir – trotz Ausfällen in der Praxis aufgrund von Krankheit zum Beispiel – trotzdem die Sicherheit haben, für unsere Patienten und Überweiser erreichbar zu sein."

Zufriedene Kundin: Andrea Manhardt. *Foto: © Patrick Mühlbeyer, Freinsheim*

neoss®

Ästhetische Heilungsabutments

mit ScanPeg

· Einheilung ohne Unterbrechung
· Patientenfreundlicher schnellerer Ablauf
· Passend zu Neoss Esthetiline
· Anatomische Formen für hohe Ästhetik

Neoss GmbH · Im Mediapark 8 · D-50670 Köln · Tel. +49 221 55405-322 · www.neoss.com

fang die Ruhe und die nötige Konzentration für die Arbeit haben, die sie erledigen müssen. Jetzt können wir uns zu hundert Prozent auf den Patienten konzentrieren, ohne ein Telefonat annehmen zu müssen.

Gibt es Feedback der Patienten zur besseren Erreichbarkeit?
Hauptsächlich positiv aufgefallen ist mir, dass die Beschwerden seit der Zusammenarbeit mit der RD GmbH weggefallen sind. Ich denke aber, unsere Patienten setzen eine gute telefonische Erreichbarkeit als selbstverständlich voraus. Das heißt für uns ganz eindeutig, kein Feedback ist an dieser Stelle das beste Feedback, das wir von unseren Patienten bekommen können.

„Anfänglich war es nicht einfach für einige Mitarbeiterinnen an der Rezeption, loszulassen, aber wir ergänzen uns nahezu perfekt. […] Bei vielen Abläufen sind wir dank der Unterstützung der RD GmbH heute deutlich effektiver aufgestellt."

Ist eine bessere Terminauslastung (geringere No-Show-Rate) für Sie als Praxisinhaber spürbar?
Wir haben schon immer eine relativ hohe und gute Auslastung gehabt. Die meisten Terminausfälle hatten wir, wenn die Patienten telefonisch gar nicht durchkamen, um den Termin abzusagen oder zu verschieben. Zudem ist die Ferienzeit, aufgrund unseres Schwerpunktes, der Chirurgie, unsere Hochsaison. Was ich definitiv sagen kann, ist der Vorteil, dass die RD GmbH deutlich effektiver als wir an die Thematik Terminvergabe herangeht. Das macht die Terminauslastung einfach wirtschaftlicher.

Haben Sie von der RD in Ihrem Kollegennetzwerk erzählt und wie war das Feedback?
Ja, ich habe mich natürlich auch mit Kollegen unterhalten und von unserer Zusammenarbeit mit der RD GmbH erzählt. Es ist natürlich eher ungewöhnlich für viele Praxen, die Telefonie auszulagern. In Großpraxen, mit denen wir ja im Verbund sind, ist das mittlerweile üblich und weit verbreitet. In jedem Gespräch vermeiden wir allerdings den Begriff „Callcenter", da dieser nun mal leider häufig negativ besetzt ist. Wir sprechen stets von der „Telefonzentrale" oder der „externen Telefonzentrale". Das ist neutral und kommt bei den Patienten sehr gut an.

Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?
Anfänglich war es nicht einfach für einige Mitarbeiterinnen an der Rezeption, loszulassen, aber wir ergänzen uns nahezu perfekt. Daher wurde das Thema und damit alle einhergehenden Veränderungen viel besser angenommen als zunächst gedacht. Bei vielen Abläufen sind wir dank der Unterstützung der RD GmbH heute deutlich effektiver aufgestellt. Auch dadurch sind alle zufriedener und die Zusammenarbeit mit der RD GmbH hat sich in den drei Jahren sehr gut entwickelt.

In welchen Bereichen wurden Sie in der Zusammenarbeit überrascht?
Unsere Erwartungen haben sich wirklich erfüllt. Und die RD GmbH wurde uns ja von einigen anderen Großpraxen empfohlen.

Gibt es etwas, was Sie sich von der RD als Dienstleister noch wünschen würden?
Das ist eine gute Frage. Wir machen ja sehr viele Recallaktionen. Daher könnte ich mir inzwischen auch gut vorstellen, das Thema Recall an die RD GmbH auszulagern.

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

Kontakt

Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf GmbH
Daniela Grass
Accountmanagement
Burgunderstraße 35
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 69938502
daniela.grass@rd-servicecenter.de
www.rd-servicecenter.de

LEADING REGENERATION

Geistlich Biomaterials

Schirmschrauben

für die defektorientierte Anwendung der Umbrella- und Tentpole-Technik

NEU

Für eine sichere Punktlandung in der Augmentation

Kopf ∅ 4 mm

Kopf ∅ 6 mm

- aus Implantatstahl
- keine Osseointegration
- erhältlich in 3 Längen: 8|10|12 mm
- einfaches Handling & schnelle Entfernung

Bitte senden Sie mir folgende Informationen zu:

☐ Produktflyer Instrumente und Zubehör

☐ Produktkatalog Geistlich Biomaterials

per Fax an 07223 9624-10

Geistlich Biomaterials Vertriebsgesellschaft mbH
Schneidweg 5 | 76534 Baden-Baden
Tel. 07223 9624-0 | Fax 07223 9624-10
info@geistlich.de | www.geistlich.de

Implantologie Journal 3/2020

Praxisstempel