



Ein Traum:

Immer erreichbare Praxis mit gleichmäßiger Terminauslastung

Ein Beitrag von Daniela Grass

[TESTIMONIAL] Dr. Thomas Kaiser übernahm 2018 eine Einzelpraxis in Hilden. Als im Folgejahr seine Rezeptionistin kurzfristig ausschied und mit ihr das gesamte Wissen über die gesamten internen Abläufe verschwand, musste eine Lösung her. Da sich zeitnah keine personelle Neubesetzung finden ließ, erwog der Zahnarzt andere Optionen, wie beispielsweise das Outsourcen. Seit 2019 übernehmen die „Rezeptionsdienste für Ärzte“, kurz RD, erfolgreich die Telefonie inklusive Terminierung der Praxis.

Dr. Kaiser, wie sind Sie auf die RD aufmerksam geworden und welche Vorurteile hatten Sie anfänglich?

Ich bin in einer Fachzeitschrift das erste Mal auf die RD gestoßen und habe mich danach näher informiert. Ich hatte ja nichts zu verlieren. Erst dachte ich es sei unpersönlich, meine Praxisabläufe könnten nicht abgebildet werden und auch im Tagesgeschäft könnte die RD wohl kaum flexibel reagieren. Aber weit gefehlt!

Dr. Thomas Kaiser freut sich über den entschleunigten Empfang in seiner Praxis.



Porträt: © dentalmedia

Was war Ihnen bei der Auswahl eines Servicecenters wichtig?

Bei der RD war der entscheidende Punkt, dass es ein deutsches Unternehmen ist, mit fest angestellten ZMFs. Daher kennt das Unternehmen die Strukturen von Zahnarztpraxen und Kliniken und ist auf die Kommunikation mit Patienten spezialisiert.

Welche Vorteile ergeben sich für Ihre Praxis aus der Zusammenarbeit?

Ich dachte, dass die RD GmbH meine Rezeptionistin am Telefon ersetzt. Mehr habe ich nicht erwartet. Aber schon bei der Einrichtung stellte ich fest, dass die Dienstleistung der RD weit darüber hinaus geht. Die technische Unterstützung, ja der gesamte „fachliche Onboarding-Prozess“, war sehr gut. Ich war gezwungen meine Praxisstrukturen zu verschriftlichen und dabei fiel mir auch auf, dass manche Prozesse gar nicht so eindeutig waren. Das hat weh getan, mir aber einen neuen Blick auf die Praxis gegeben. Die langjährige Erfahrung der RD, auch mit größeren MVZs, hat bei uns dazu geführt, dass wir unsere Terminierungsprozesse und vor allem die notwendige Dokumentation in der Karteikarte erheblich vereinfacht und mit klaren Zeit- und Behandlerangaben gestaltet haben. Dadurch kann die RD selbstständig terminieren, es gibt weniger Missverständnisse oder Nachfragen und es bleibt seither viel mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben der ZMV's und mir als Zahnarzt. Da Patienten uns nahezu jederzeit erreichen können, haben wir eine gleichmäßige Terminauslastung und können langfristig gut planen. Selbst kurzfristig freigewordene Termine können aufgefüllt werden. Besonders in Zeiten des Praxisurlaubs wird weiterhin konstant terminiert, sodass wir am ersten Arbeitstag entspannt starten können.



Diese Erreichbarkeit könnten wir mit eigenem Personal nicht so zuverlässig darstellen. Investitionen in das Marketing amortisieren sich deutlich schneller, aufgrund unserer guten telefonischen Erreichbarkeit. Selbst Patienten fällt es auf, dass wir ganztägig erreichbar sind, wodurch wir uns immer wieder von anderen Praxen unterscheiden.

Welches Fazit ziehen Sie nach fünf Jahren der Zusammenarbeit?

Fest steht: Das Telefon als sehr großen Stressfaktor vermissen wir alle überhaupt nicht. Im Gegenteil, wir können nun viel entspannter mit unseren Patienten arbeiten und auch das eine oder andere persönliche Gespräch ungestört an der Rezeption führen. Zudem haben wir sehr wertvolles Feedback zu unseren Abläufen von der RD erhalten, was unsere Wirtschaftlichkeit in der Praxis erheblich gesteigert hat. Seither ist die RD als festes Teammitglied stets an unserer Seite.

Haben Sie die RD an Kollegen oder Freunde empfohlen?

Ja. Ein Kollege, dem ich die Services empfohlen habe, schrieb mir zwei Monate nach Beginn der Zusammenarbeit mit der RD: „Himmlische Ruhe und meine PM kommt endlich wieder chillig zum Abrechnen. Danke für die Empfehlung!“

Weitere Informationen zur RD GmbH auf:

www.rd-servicecenter.de

*Das Personal in der Praxis ist nun viel effizienter einsetzbar und wir haben die Ruhe, neue Prozesse und Techniken zu etablieren, die zu einer stetigen Gewinnoptimierung führen. Zudem vermeidet die durchgehende Erreichbarkeit Verluste von Neupatienten, die vielleicht nicht erneut anrufen, wenn sie beim ersten Mal niemanden erreicht haben.
(Dr. Thomas Kaiser)*