

Der Charme des letzten Jahrhunderts

trügt: Was auf dem Foto amüsant wirkt, ist im heutigen Praxisalltag ein Servicekollaps. Telefonische Erreichbarkeit erfordert moderne Lösungen.

OB ES HEUTE NOCH
WAS WIRD!?

Von dauerbesetzt zur Dauererreichbarkeit

Ein Beitrag von Daniela Grass

© Getty Images – unsplash.com



[TELEFONIE]

Wenn mehrere erfolgreiche Zahnärzt/-innen zu einer gemeinsamen Einheit zusammenwachsen, treffen oft unterschiedliche Erfahrungen, Prozesse und Gewohnheiten aufeinander. Genau so war es auch bei der Gemeinschaftspraxis Kö55. Während Dr. Franziska Pellmann die Zusammenarbeit mit einer externen Telefonrezeption bereits aus ihrer vorherigen Praxis kannte und nicht mehr darauf verzichten wollte, stand ihr neuer Partner Dr. Gilbert Varzandeh dem Modell zunächst deutlich skeptischer gegenüber. Heute, rund zweieinhalb Jahre nach dem Zusammenschluss, ziehen beide ein bemerkenswert klares Fazit.

„Jeder dritte Patient beschwerte sich über unsere Erreichbarkeit.“

(Dr. Gilbert Varzandeh)

Herr Dr. Varzandeh, wie war die telefonische Situation vor dem Zusammenschluss organisiert?

Dr. Varzandeh: In den ersten Jahren meiner Praxis war die Erreichbarkeit überhaupt kein Problem. Als Neugründer hatte ich natürlich deutlich weniger Patienten. Mit den Jahren ist die Praxis jedoch immer weiter gewachsen. Irgendwann waren wir von einer hundertprozentigen Erreichbarkeit weit entfernt. Jeder kennt das Problem: Eine Mitarbeiterin kann nur ein Gespräch gleichzeitig führen. Dann häuften sich die Beschwerden. Gefühlt beschwerte sich jeder dritte Patient darüber, dass ständig besetzt sei oder niemand ans Telefon gehe.

Wie haben Sie darauf reagiert?

Dr. Varzandeh: Ehrlich gesagt konnte ich wenig dagegen tun. Ich hatte eine Mitarbeiterin am Empfang und die konnte nun einmal nicht drei Hörer gleichzeitig bedienen. Die Beschwerden kamen trotzdem regelmäßig – persönlich, per E-Mail oder direkt im Behandlungszimmer.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Mit dem Zusammenschluss zur Kö55 brachte Dr. Pellmann eine externe Telefonrezeption mit. Was hielten Sie anfänglich von dieser Lösung?

Dr. Varzandeh: Meine erste Reaktion war tatsächlich Skepsis. Ich hatte sofort Kopfkino. Wenn man hört, dass mehrere Praxen von denselben Mitarbeitern betreut werden, fragt man sich automatisch: Was passiert mit meinen Patienten? Ich hatte die Sorge, dass Patienten womöglich an andere Praxen vermittelt werden könnten oder dass ich die Kontrolle über bestimmte Abläufe verliere. Rückblickend war diese Sorge unbegründet, aber sie war am Anfang definitiv da.

Frau Dr. Pellmann, warum war Ihnen die externe Telefonie so wichtig?

Dr. Pellmann: Aus unserer vorherigen Praxis kannten wir die Zusammenarbeit mit der RD GmbH bereits seit vielen Jahren. Für uns war die externe Telefonrezeption nie ein Notbehelf, sondern ein fester Bestandteil unseres Patientenservices. Als wir die neue Praxis aufgebaut haben, war relativ schnell klar, dass die vorhandenen Ressourcen am Empfang die steigende Zahl an Patienten und Behandlern allein kaum hätten auffangen können. Vor allem aber wollten wir auf diesen Service nicht verzichten. Die Patienten werden zuverlässig abgeholt, Anliegen werden vorsortiert und wir können uns auf die wirklich wichtigen medizinischen Themen konzentrieren.

Die Praxis ist durch den Zusammenschluss erheblich gewachsen.

Mussten Sie dafür zusätzliche Mitarbeiter am Empfang einstellen?

Dr. Varzandeh: Nein, und genau das ist eigentlich der bemerkenswerte Punkt. Mein ursprüngliches Empfangsteam ist im Wesentlichen gleich geblieben. Obwohl zur ehemaligen Einzelpraxis drei weitere Inhaber und mehrere angestellte Zahnärzte hinzugekommen sind, mussten wir den Empfang personell nicht im gleichen Umfang ausbauen.

Dr. Pellmann: Die Zusammenarbeit mit der RD GmbH hat uns ermöglicht, vorhandene Ressourcen sinnvoller einzusetzen. Die Mitarbeiterinnen vor Ort können sich heute auf die Patienten konzentrieren, die tatsächlich in der Praxis stehen, während die telefonischen Prozesse professionell abgefangen werden.

© Zahnärzte Kö55



Dr. Gilbert Varzandeh und
Dr. Franziska Pellmann in der
Praxis Zahnärzte Kö55.

Wie reagierten die Mitarbeiterinnen auf die externe Lösung?

Dr. Varzandeh: Die Erleichterung war deutlich spürbar. Wer jeden Morgen weiß, dass das Telefon acht Stunden lang praktisch ununterbrochen klingelt, entwickelt zwangsläufig einen hohen Stresspegel. Durch die Entlastung konnten wir die Kolleginnen viel stärker in andere Bereiche einbinden. Interessanterweise haben wir das Empfangsteam trotz des Zusammenschlusses nicht vergrößert. Die vorhandenen Mitarbeiterinnen übernehmen heute zusätzliche Aufgaben und Verantwortungsbereiche, die vorher schlicht nicht möglich waren.

Abgesehen von der organisatorischen Entlastung, welche weiteren Benefits erlebte der Empfang?

Dr. Pellmann: Der Empfang wurde entschleunigt. Das klingt zunächst banal, macht aber einen enormen Unterschied. Patienten erleben einen ruhigeren Empfang, mehr Aufmerksamkeit und mehr persönliche Ansprache. Gerade Menschen, die ohnehin mit einem unguten Gefühl zum Zahnarzt kommen, profitieren davon.

Was war der entscheidende Erfolgsmesser?

Dr. Varzandeh: Der Moment, in dem die Beschwerden über die Erreichbarkeit aufgehört haben, war für mich der entscheidende Wendepunkt. Früher begann manche Behandlung mit dem Satz: „Sie sind ja nie erreichbar.“ Diese Diskussionen gibt es heute praktisch nicht mehr. Und genau das ist letztlich der wichtigste Beweis dafür, dass das System funktioniert. Zudem haben Patienten nicht das Gefühl, irgendwo extern anzurufen. Viele sprechen von „Ihrer Dame am Telefon“ und gehen selbstverständlich davon aus, dass sie direkt mit unserer Praxis sprechen. Das liegt vor allem daran, dass die Mitarbeiterinnen fachlich wissen, worüber sie sprechen. Die Patienten merken, dass dort ein Verständnis für zahnmedizinische Abläufe vorhanden ist.

Dr. Pellmann: Genau das ist der entscheidende Unterschied. Es geht nicht darum, Anrufe einfach nur entgegenzunehmen. Es geht darum, Patienten kompetent durch ihre Anliegen zu führen. ■

Fazit: Zwei Perspektiven, ein gemeinsames Urteil

Die Geschichte der Kö55 zeigt, wie unterschiedlich die Ausgangspositionen bei organisatorischen Veränderungen sein können. Während Frau Dr. Pellmann bereits von den Vorteilen überzeugt war, musste Dr. Varzandeh zunächst Erfahrungen sammeln, bevor er seine Skepsis ablegte. Heute kommen beide zum gleichen Ergebnis.



Mehr Infos
gibts hier.



© Create - stock.adobe.com (KI-generiert)

Nächster Schritt: Hybride Telefonie mit KI-gestützten Voicebots

Dr. Pellmann Ich war zunächst skeptisch, weil ich die klassischen Sprachcomputer im Kopf hatte, die jeder von Versicherungen oder Hotlines kennt. Die Vorführung hat mich dann aber positiv überrascht. Die Systeme arbeiten heute völlig anders als noch vor einigen Jahren. Sie wirken natürlich, strukturiert und vor allem hilfreich.

Dr. Varzandeh Wenn das so funktionieren würde wie die alten Sprachdialogsysteme, hätte ich sofort Nein gesagt. Die Lösung, die wir gesehen haben, ist jedoch etwas völlig anderes. Deshalb bin ich gespannt, wie sich dieses nächste Kapitel entwickelt.

Weitere Infos auf www.rd-servicecenter.de.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

