



Rabiye Aydin

## Trend: Rezeptionsservice nach Maß

**INTERVIEW** Dr. Christian von Schilcher sitzt mit seiner Zahnarztpraxis am Düsseldorfer Hofgarten und hat drei Schlagworte für die Arbeit seines Teams: kompetent, hochwertig, persönlich. Das, womit er sich von anderen Praxen abhebt, ist für ihn ganz klar. „Für mich ist die persönliche Note wichtig. Heutzutage vermissen Patienten oft die persönliche Bindung zum eigenen Arzt, aber die gibt es bei mir.“ Gerade um diesen Patientenservice bieten zu können, hat sich Dr. von Schilcher den Dienstleister Rezeptionsdienste für Ärzte nach Bedarf (abgekürzt RD) für die Praxistelefonie ins Boot geholt.



**Dr. von Schilcher, Sie arbeiten bereits seit einiger Zeit mit „Rezeptionsdiensten für Ärzte nach Bedarf“ zusammen. Warum haben Sie sich dazu entschieden?**

Ich habe die Rezeptionsdienste so für meine Praxis gebucht, wie ich sie brauche. Meine Praxis zeichnet sich dadurch aus, dass wir uns noch um den einzelnen Patienten kümmern. Ich will nicht, dass eine Patientin am Tresen wartet, während meine Rezeptionistin telefoniert. Genauso wenig möchte ich aber, dass das Telefon endlos klingelt, während meine Mitarbeiterin Daten einträgt. Für eben diesen Bedarf habe ich die Rezeptionsdienste gebucht. Nach einer bestimmten Wartezeit werden die Anrufe bei Nichtannahme in die RD weitergeleitet. So habe ich neben der Qualität auch die Quantität der telefonischen Erreichbarkeit meiner Praxis mittels der RD extensiert, was primär meinen Neupatienten zugutekommt. Denn die RD telefonieren auch außerhalb meiner Öffnungszeiten, werktags von 7 bis 20 Uhr, für meine Praxis.

**Die persönliche Bindung zu Ihren Patienten und ein Dienstleister für die Rezeptionsdienste – ist das kein Widerspruch?**

Genau das waren anfangs meine Bedenken, dass eben diese persönliche Note meiner Praxis verloren geht. Aber in sorgfältiger Vorarbeit haben die RD gemeinsam mit uns ein Pflichtenheft erstellt, in dem alle Besonderheiten und das individuelle Flair meiner Praxis aufgenommen wurden. Auch nachdem wir die Zusammenarbeit gestartet haben, sind wir weiter eng in Kontakt und Austausch, sodass kein Anrufer einen Unterschied zwischen der praxisinternen Telefonie und der der RD benennen kann, da er gleichermaßen persönlich betreut wird.

**Wie wirkt sich die Zusammenarbeit mit den Rezeptionsdiensten für Ärzte nach Bedarf für Ihre Personalplanung aus?**

Ich bin flexibler in der Planung meines Personals. Ich bin unabhängig von Urlauben, Krankheiten, Ferien oder kann auch einfach bei dringlichen Themen spontan Meetings anberaumen, weil ich weiß, dass uns im Hintergrund der Rücken freigehalten wird. Wenn man das natürlich auch noch auf arbeitsrechtlicher Ebene betrachtet, habe ich zwar die Arbeitskraft eines großen Betriebs, aber kann mit einem geringeren Personalstamm arbeiten und auch planen. Darüber hinaus kann ich im Alltag meine Mitarbeiter in der Praxis selber optimal auslasten und gleichzeitig für den Service in der Praxis entlasten. Das

ist wirklich ein ganz wundervoll funktionierendes System, das uns genau da ergänzt, wo wir es benötigen.

**Was empfehlen Sie Kollegen, die diesem Schritt skeptisch gegenüberstehen?**

Um ganz ehrlich zu sein, ich dachte mir selber damals: „Sei experimentierfreudig, schau dir das mal ein halbes Jahr an.“ Und es hat sich wirklich gelohnt. Deswegen empfehle ich Kollegen die RD einfach auszuprobieren. Mittlerweile bin ich selber über zwei Jahre dabei und habe mich aktuell für die zusätzliche Dienstleistung der Outbound-Telefonie entschieden. Hier kann man beispielsweise für PZR oder HKP-Nachsorge die RD proaktiv die Patienten anrufen lassen.

*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