



PRAXISKOMMUNIKATION

Telefonische Erreichbarkeit: Mit Dienstleistern können Sie Ihre Rezeption entlasten

von Marie-Christine Reiter, Neuss, www.deinberichtsheft.de

Im digitalen Zeitalter suchen die meisten Patienten den Kontakt zur Zahnarztpraxis per Telefon: Terminanfragen oder -absagen, Fragen zu einer Privatliquidation oder Beschwerden nach einer Behandlung machen die telefonische Erreichbarkeit der Praxis unabdingbar. Allerdings ist die Rezeptionskraft, die die Anrufe entgegennimmt, das Nadelöhr der Praxis. Weil sie – v. a. in Stoßzeiten – auch organisatorische Aufgaben übernimmt, laufen dann Anrufe ins Leere und Bandansagen sind eher frustrierend als hilfreich. Entlastung schafft ein telefonischer Erreichbarkeitsservice. |

So funktioniert der telefonische Erreichbarkeitsservice

Ist die Praxis vorübergehend nicht erreichbar, nimmt der Dienstleister die Anrufe entgegen und bearbeitet sie nach dem folgenden Schema.

Dienstleister nimmt Anruf entgegen

Ablauf telefonischer Erreichbarkeitsservice



Quelle: Marie Reiter | Grafik: IWW Institut

Dienstleister darf keine medizinischen Auskünfte erteilen!

Im Gegensatz zu allgemeinen Fragen (z. B. nach den Öffnungszeiten) benötigen spezielle Fragen (z. B. Wunsch nach einem Termin oder Frage nach einem Testergebnis) eine besondere Bearbeitung. Hierbei bietet der Dienstleister dem Patienten einen Rückruf durch die Praxis an, erfasst dessen Daten und leitet sie an die Praxis weiter (z. B. per Mail, Fax oder SMS). Die Patienten müssen dazu ihre Einwilligung zur Erfassung und Weitergabe ihrer Daten geben. In besonderen Fällen (z. B. Notfällen) wird der Anrufer an die Praxis durchgestellt oder an ein Notfalltelefon weitergeleitet. Medizinische Auskünfte (z. B. Testergebnisse) dürfen nicht erteilt werden.

Entlastung für Praxis und Patienten

Neben der Zeitersparnis und der Effizienzsteigerung für Ihre Praxis bedeutet ein telefonischer Erreichbarkeitsservice auch ein Plus an Patientenzufriedenheit.

■ Vorteile eines telefonischen Erreichbarkeitsservices ...

... für den Patienten	... für die Praxis
<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Zahnarztpraxis ist jederzeit telefonisch erreichbar. ■ Ein persönlicher Ansprechpartner vermittelt dem Patienten, dass seine Belange ernst genommen und schnellstmöglich bearbeitet werden. ■ Anliegen (z. B. Terminabsage) können bequem „in Auftrag“ gegeben werden; ständige Versuche, die Praxis erreichen „zu müssen“, entfallen. ■ Es gibt keine frustrierenden Bandansagen mehr. ■ Bei Notfällen oder dringenden Anliegen wird sofort weitergeholfen. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Praxis ist immer erreichbar, selbst in Stoßzeiten, während der Pause oder bei vorübergehender Praxis-schließung (z. B. Urlaub, Weiterbildung oder Krankheit). ■ Terminverschiebungen und -absagen erreichen die Praxis zeitnah (= effizientere Terminplanung). ■ Das Team erhält detaillierte Informationen zum jeweiligen Fall und kann den Patienten – entsprechend vorbereitet – zurückrufen. ■ Zeitraubende Allgemeinfragen (z. B. nach Öffnungszeiten) werden reduziert.

Es gibt verschiedene Anbieter und Leistungspakete

Ergänzend zum o. g. Ablauf gibt es bei vielen Anbietern Leistungserweiterungen (z. B. Terminerinnerung, Recall). Die Angebote der folgenden Unternehmen sind sehr individuell auf die Kunden zugeschnitten. Deshalb sind sie nur bedingt miteinander vergleichbar.

Auch Termin-
erinnerung, Recall
etc. sind möglich

■ Anbieter telefonischer Erreichbarkeitsservices (Auswahl gängiger Dienstleister ohne Bewertung)

Anbieter	Besondere Merkmale
Global Office GmbH www.global-office.de	<ul style="list-style-type: none"> ■ Quantitative Auswertung: Bei Telefonspitzen werden die Anrufe weitergeleitet bzw. umstrukturiert. ■ Qualitative Auswertung: Anhand eines Anruferreports kann eine Art Kosten-Nutzen-Relation erstellt werden. ■ Eigenes Kundenportal für individuelle Angaben (z. B. Zeit des Praxisurlaubs). Terminkalender (auch online) verfügt über eine Schnittstellenfunktion zu den Terminbüchern; gängige Schnittstellen wären: Dampsoft, Solutio, Computer Forum, Evident.
Sprechstunden-hilfe.com GmbH & Co. KG www.sprechstundenhilfe.com	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausgebildetes medizinisches Fachpersonal wird für den telefonischen Annahmeservice eingesetzt. ■ Praxissoftware, speziell für Heilberufe, mit integriertem Praxiskalender inklusive. ■ Individuelle Zusatzangebote (z. B. detaillierte Informationsgespräche zu komplexen Behandlungsmethoden) sind gegen Aufpreis möglich.
tel-inform customer-services GmbH www.tel-inform.de	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telefonischer Service rund um die Uhr ist möglich (vor allem für Zahnärzte im Bereitschaftsdienst gedacht). ■ Weiterleiten von Anrufen über das private, aber beruflich genutzte Mobiltelefon an den Dienstleister ist ebenfalls möglich. ■ Anruferliste kann vorab definiert werden, sodass bestimmte Rufnummern als „Notfall“ klassifiziert und an das Praxispersonal durchgestellt werden.
Dusoffice www.dusoffice.de	<ul style="list-style-type: none"> ■ Terminvergabe optional über Samedi oder eTermin ist möglich (andere Terminmanager können angefragt werden). ■ Kosten können über eine Prepaidvariante kontrolliert werden (z. B. Guthaben mit mindestens 100 Euro aufladen; ab 20 Euro wird automatisch aufgeladen). ■ Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit, ist einen Monat vor Monatsende kündbar.

PRAXISTIPP | Je nach gewähltem „Paket“ ergeben sich ganz unterschiedliche Preise. Global Office gibt 100 bis 2.000 Euro pro Monat an. Dusoffice berechnet eine monatliche Grundgebühr von 59 Euro plus 1,50 Euro pro angenommenem Anruf und jeweils 1 Euro für Terminvereinbarung und Rezeptbestellung. Weitere Services (z. B. Weiterleitungen oder SMS) werden zusätzlich berechnet.

Preise variieren je
nach Leistungspaket