

Teil 1

# Schlüsselposition Empfang

| Nadja Alin Jung

Der Empfang ist Aushängeschild einer jeden Praxis. Er ist die Schnittstelle, an der alle Fäden zusammenlaufen und das Erste, was der Patient beim Betreten der Praxis wahrnimmt. Das macht ihn zu einer der wichtigsten Positionen. Dass alles glatt läuft, ist keine Selbstverständlichkeit.



**D**as Telefon klingelt pausenlos, mehrere Patienten stehen wartend vor dem Empfang, dann läutet es auch noch an der Tür. In vielen Praxen prägen genau solche Situationen das Tagesgeschäft. Nicht selten reagieren Empfangskräfte hierauf gestresst, schroff dem Patienten gegenüber, sind nicht souverän genug oder schlichtweg überfordert.

Stellt man sich nun vor, dass der Patient, der an der Tür klingelt und als nächstes die Praxis betritt, ein Neu-Patient wäre – welchen Eindruck würde er wohl von der Praxis erhalten?

## Keine zweite Chance

Menschen machen sich von allem und jedem schnell ein erstes Bild. So hat sich auch der Patient beim Betreten einer Praxis in nur wenigen Sekunden ein Urteil gebildet. Die Empfangskraft prägt dabei entscheidend den ersten Eindruck, der folglich die gesamte Einstellung des Patienten der Praxis gegenüber beeinflusst.

Eine Fehlbesetzung auf der Empfangsposition kann neben Imageverlust auch einen großen wirtschaftlichen Schaden für eine Praxis bedeuten. Unabhängig davon, wie viel Mühe Sie sich gerade im Behandlungszimmer beim Verkauf Ihrer Leistungen geben, können in der gleichen Zeit „draußen am Empfang“ potenzielle Neu-Patienten anrufen und unzufrieden wieder auflegen. Nur in den we-

nigsten Fällen werden diese Patienten noch den Weg in Ihre Praxis finden. Das Fazit: Ihr Neu-Patienten-Zulauf sinkt, ohne die Chance, persönlich überzeugen zu können.

Dabei kann man den Moment des ersten Eindrucks mit einem gut geschulten und professionell aufgestellten Empfangsteam leicht für sich entscheiden.

## Von vornweg gut besetzt

Bei der richtigen Auswahl und der Ausbildung eines professionellen Empfangsteams ist große Sorgfalt geboten. Der Glaube, die Empfangstätigkeit sei einfach zu managen und auch von ungeschultem Personal leicht zu bewältigen, ist ein Fehler.

Eine gute Empfangskraft zeichnet sich vor allem dadurch aus, den Dienstleistungsgedanken zu leben und Attribute wie Verantwortungsbewusstsein, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit großzuschreiben. In Zeiten vergleichbarer Dienstleistungen und steigenden Konkurrenzdrucks ist es die Qualität der Mitarbeiter, die Ihre Praxis von jeder anderen Praxis unterscheidet.

Dabei spielen Sozialkompetenz und soziale Intelligenz die entscheidende Rolle. Sie lassen sich – anders als fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten – nicht erlernen, sind aber unabdingbar, um die Empfangsposition qualifiziert auszufüllen.

Achten Sie bei der Auswahl der Empfangsmitarbeiter auf die entsprechenden Eigenschaften und ziehen Sie hierzu ggf. professionelle Hilfe zurate. Prüfen Sie soziale Eignung und Teamfähigkeit der Kandidaten ab, indem Sie bestimmte Szenarien bereits im Vorstellungsgespräch abfragen bzw. bei einem Probearbeiten Situationen hervorrufen, in denen Sozialkompetenz gezielt abverlangt wird.

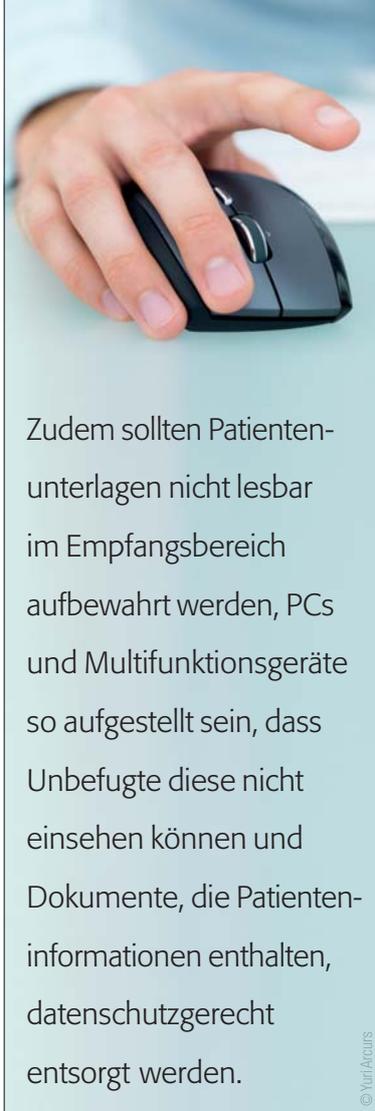
Sorgen Sie durch eine präzise Auswahl und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter dafür, dass die „richtige“ Person Ihre Patienten empfängt.

### Vom überzeugenden Umgang mit dem Patienten

Der richtige Patientenumgang beginnt schon am Telefon. Ein einheitliches Auftreten ist gerade im Rahmen der Praxis Corporate Identity (CI) unerlässlich. Der einmal festgelegte Kommunikationsstandard am Telefon sollte nicht nur für die Empfangsmitarbeiter, sondern für alle Praxismitarbeiter gültig sein. Dabei ist darauf zu achten, dass die Meldung keine zu lange Sprechzeit in Anspruch nimmt, verständlich und sympathisch ist. Legen Sie zudem fest, wie oft es klingeln darf, bis das Telefonat angenommen wird, und nach welchem Muster das Gespräch selbst abzulaufen hat. Auch die Verabschiedung am Telefon will gelernt sein und sollte folglich Berücksichtigung finden. Gerade in Bezug auf CI ist ein Telefontraining für das gesamte Team sinnvoll.

Im Zuge von Service am Patienten sollte ebenfalls der Anrufbeantworter der Praxis angemessene Beachtung finden und der Ansagetext dementsprechend standardisiert werden. Wichtig ist hierbei vor allem, dass der Patienten neben einer Rufnummer für Notfälle auch die Möglichkeit erhält, eine Nachricht für das Praxisteam zu hinterlassen.

Was aber, wenn nun doch einmal Hochbetrieb in der Praxis herrscht und das Telefon nicht aufhören will, zu klingeln? Gerade dann ist es wichtig, dass Ihre Mitarbeiter wissen, wie sie sich zu verhalten haben. Serviceorientiertes Handeln bedeutet, sowohl Zeit für den Patienten in der Praxis als auch für den am Telefon zu finden.



Zudem sollten Patientenunterlagen nicht lesbar im Empfangsbereich aufbewahrt werden, PCs und Multifunktionsgeräte so aufgestellt sein, dass Unbefugte diese nicht einsehen können und Dokumente, die Patienteninformationen enthalten, datenschutzgerecht entsorgt werden.

Damit ist jedoch nicht gemeint, Anrufer minutenlang mit der Musik der Telefonwarteschleife zu erfreuen. Besteht keine Möglichkeit, umgehend auf die Anliegen eines Anrufenden einzugehen, bietet sich ein Anrufbeantworter, der sich in dieser Situation einschaltet. Oder besser noch: eine kurze Annahme des Gesprächs zur Vereinbarung eines Rückrufs des Patienten. Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit sind dabei unerlässlich: Einem zugesagten Rückruf sollte auch an hektischen Arbeitstagen in der vereinbarten Zeit verbindlich nachgekommen werden.

Für den zur gleichen Zeit am Empfang wartenden Patienten sollte ebenfalls festgelegt werden, wie sich die Empfangskraft ihm gegenüber in einer solchen Situation zu verhalten hat. Nach Möglichkeit sollte ankommenden Patienten immer Vorrang gegeben werden. Ist dies nicht möglich, weil sich die Mitarbeiterin gerade in diesem Moment am Telefon befindet, sollte dem Patienten signalisiert werden, bereits im Wartezimmer Platz zu nehmen bzw. freundlich um einen kurzen Moment

Geduld gebeten werden. In jedem Fall ist die Kommunikation mit dem Patienten und das Entgegenbringen von Aufmerksamkeit entscheidend, um Situationen dieser Art gekonnt zu meistern.

Die optimale Patientenlösung ist es, Empfang und Telefonzentrale räumlich getrennt voneinander zu führen. Allerdings bietet sich diese ideale Situation in vielen Praxen aus baulichen Gründen nicht. Daher ist es umso wichtiger, für die eigene Praxis festzulegen, wie Empfang und Telefonannahme nebeneinander optimal funktionieren und ein Höchstmaß an Service für den Patienten bieten können.

Neu-Patienten sind für die Praxis das Kapital der Zukunft. Daher gilt es, ihnen ein erhöhtes Maß an Aufmerksamkeit zuteilwerden zu lassen und ihre Betreuung aktiv zu gestalten. Hat sich ein Patient nach dem telefonischen Erstkontakt für Ihre Praxis entschieden, muss er auch im persönlichen Kontakt in der Praxis überzeugt werden. Gerade der Empfangsbereich steht hierbei stellvertretend für die gesamte Praxis. Für Neu-Patienten empfiehlt es sich folglich, ein praxisinternes Konzept zu entwickeln, das die telefonische Terminvereinbarung, Neu-Patienten-Annahme und den richtigen ersten Umgang mit einschließt. So lässt sich schon vom ersten Moment an sicherstellen, dass der Patient sich in der Wahl der Praxis bestätigt fühlt.

### Strukturen am Empfang schaffen

Klare Festlegungen sind auch in Bezug auf die Organisation des Empfangsbereichs ein Muss. Chaotische Verhältnisse, nicht auffindbare Dokumente und Unordnung bemerkt auch der Patient über die Empfangstheke hinweg. Eine klare Arbeitsplatzorganisation für diesen Bereich ist die Voraussetzung, um das Tagesgeschäft effektiv und effizient zu erledigen und beim Patienten einen kompetenten Eindruck zu hinterlassen.

Dazu zählt neben einer übersichtlichen Organisation der Arbeitsunterlagen auch ein transparentes und gut durchdachtes Ablagesystem, sowohl in Papierform als auch digital. Auf diese

Weise lässt sich sicherstellen, dass sich nicht nur die Empfangsmitarbeiter mit der Ablage zurechtfinden, sondern auch das gesamte Praxisteam. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen wie auch die Aufbewahrung von Dokumenten im Original spielen diesbezüglich ebenfalls eine wichtige Rolle. Zwar ist die papierlose Praxis in vielerlei Hinsicht arbeitserleichternd, platzsparend und effizient, jedoch ist Digitalisierung längst nicht bei allen Dokumenten als einzige Aufbewahrungsform gesetzlich anerkannt. Denken Sie hierbei an die Aufbewahrung von Anamnesebögen, OP-Aufklärungen und privaten Behandlungsvereinbarungen etc. in Papierform.

Erstellen Sie außerdem ein Gesamtkonzept für den Ablauf einzelner Arbeitsschritte wie beispielsweise der Terminkoordination und -warteliste, des Patienten-Recalls, der Einbestellung von Schmerzpatienten sowie des Termin-Erinnerungs-Anrufs. Im Rahmen einer zeitlichen Einteilung von Aufgaben sollte festgelegt werden, zu welchem Zeitpunkt administrative Aufgaben erledigt werden können, die nicht direkt den regulären Patientenbetrieb betreffen. Insbesondere ist es erforderlich, dass die Empfangskraft besonderes Augenmerk auf die Dokumentation der Patientendaten legt. Hierzu zählen Vermerke in der Patientenakte zu Telefonaten mit dem Patienten, zu Terminabsagen und -verschiebungen ebenso wie zu allgemeinen Informationen, die im Vorfeld bei der Terminvereinbarung gegeben werden.

### Datenschutz ist entscheidend

Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Souveränität heißen die Zauberwörter am Empfang und bei der Patientenannahme, aber das alleine reicht nicht immer aus.

Auch das Thema Datenschutz spielt genau an dieser Schnittstelle eine wesentliche Rolle. Stellen Sie sich nur einmal folgende Situation vor: Die Tür zum Wartezimmer steht wieder einmal auf, aus *Behandlungszimmer 1* wird gerade ein Patient zum Empfang begleitet, zur gleichen Zeit befindet sich hier ein Patient zur Neuaufnahme. Dieser hat große Schwierigkeiten, ohne

Lesehilfe den Anmelde- und Anamnesebogen auszufüllen. Selbstverständlich hilft die freundliche Empfangskraft gerne dabei. Hierbei erfahren sämtliche Anwesende alles über die Kontaktdaten, gesundheitlichen Beschwerden, Vorerkrankungen etc. des Neu-Patienten am Empfang. Trotz der guten Absicht der Empfangskraft ist diese Situation im Sinne des Datenschutzes höchst problematisch.

Als wartender Patient kann man auf diese Weise in vielen Zahnarztpraxen eine große Menge an Daten über dritte Personen sammeln. Dabei lässt es sich durch organisatorische Maßnahmen sehr gut sicherstellen, dass der Datenschutz gewahrt wird und Patienten ihre Anliegen persönlich und telefonisch schildern können, ohne dass Dritte mithören. Zudem sollten Patientenunterlagen nicht lesbar im Empfangsbereich aufbewahrt werden, PCs und Multifunktionsgeräte so aufgestellt sein, dass Unbefugte diese nicht einsehen können und Dokumente, die Patienteninformationen enthalten, datenschutzgerecht entsorgt werden. Service am Patienten unterscheidet von der breiten Masse und stellt langfristig Patientenzufriedenheit und -bindung zu Ihrer Praxis sicher. Serviceorientierung beginnt dabei schon am Empfang mit einer überzeugenden Kommunikation und Organisation. Nutzen Sie also diese entscheidende Schlüsselstelle für sich, legen Sie Wert auf optimale Empfangsqualität und gut ausgebildete Mitarbeiter, die auch mit schwierigen Patientensituationen freundlich und professionell umgehen.



## kontakt.

Seminare, wie Sie als Praxisunternehmer erfolgreich Ihr Personal managen, bietet die MMA:

**Nadja Alin Jung**  
**MMA Medizinische Management**  
**Akademie**

Tel.: 069 25538857

E-Mail: nadja-alin.jung@mmakademie.de

www.mmakademie.de

Welcome to the  
**future** of  
 dental implants

Melden Sie sich hier an  
 für unseren **praktischen**  
**Kurs** in **Barcelona**.



Kursteilnehmer erhalten  
**10 Premium-Implantatpakete**  
 + **Basis-Chirurgiekit**  
 im Wert von **2.000 €**



### IMPLANT PREMIUM SET

Patent Pending

einzigartiges Verpackungssystem mit allen wichtigen Elementen für eine Vielzahl von Operationen  
 speziell gestaltete Packart  
 Maximum an Komfort während der Implantation  
 frei wählbar zwischen verschiedenen Implantationsstrategien

### SATURN

Patent Pending

spezielles mittelkrestales „Flügel“-Gewinde mit erweitertem Durchmesser  
 besserer Knochenkontakt, höheren Einsatzdrehmoment für die Anfangsstabilität  
 Sofortimplantation und Sofortbelastung



**WinWin-Dental GmbH**  
 Manuela Baumgartner | Vertriebsleiterin  
 Bergstrasse 2, 37447 Wieda  
 Tel: +49 (0) 5586 - 9628756  
 E-mail: baumgartner@winwin-dental.de  
 www.cortex-dental.com