

Fachgebiet: Consulting

Eva Hundt
Docbase-Consulting GmbH
Praxisberaterin

Telefonische Erreichbarkeit in der Arztpraxis

Immer wieder stelle ich fest, dass die gute telefonische Erreichbarkeit in Praxen keine Selbstverständlichkeit ist. Ganz im Gegenteil. Das Telefon wird im laufenden Sprechstundenbetrieb stumm geschaltet, ignoriert oder die Telefonzeiten werden einfach reduziert.

Ein großes Ärgernis für Patienten, die teilweise stunden- und tagelang versuchen, ihre Praxis zu erreichen und häufig entnervt aufgeben. Die Gründe in den Praxen für die schlechte Erreichbarkeit sind meist die gleichen: Zu wenig Personal, zu hohes Telefonaufkommen oder häufige technische Probleme mit der Telefonanlage.

Doch es gibt gute Gründe, sich um die telefonische Erreichbarkeit zu kümmern. Nicht nur für die Patienten, sondern auch für die Praxisteams bringt diese einige Vorteile.

Bindung der gewünschten Patientenclientel

Gerade junge und privatversicherte Patienten achten besonders auf die Vereinbarkeit von beruflichen und privaten Terminen. Ein hoher Zeitaufwand bei dem Versuch, einen Termin zu vereinbaren oder ein Rezept vorzubestellen, bewegt diese Patienten zu einem Arztwechsel oder bringt sie gar nicht erst in diese Praxis.

Abläufe entlasten

Ein gut organisiertes Telefon entlastet die Abläufe, denn es steuert die Patientenströme aktiv. Wenn eine Praxis telefonisch nicht erreichbar ist, kommt der Patient dann, wenn es ihm zeitlich am besten passt und nicht, wann es für die Praxis am sinnvollsten ist. Außerdem werden sinnlose Patientenkontakte durch eine kompetente telefonische Betreuung vermieden.

Positive Patienten- und Serviceorientierung

Eine gute telefonische Erreichbarkeit vermittelt Patienten- und Serviceorientierung, über die gesprochen wird. In Zeiten von Jameda und Co ist es wichtig, eine hohe Patientenzufriedenheit zu erreichen, die auch nach außen kommuniziert wird. Die meisten Patienten informieren sich bei ihrer Arztsuche mittlerweile über das Internet.

Es lohnt sich also in die telefonische Erreichbarkeit zu investieren. Doch wie erreicht man diese und welche Instrumente gibt es für die Praxis?

Online-Terminvereinbarung

Die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung entlastet das Telefon. Die Angst vieler Praxen, nicht mehr Herr über ihre Terminplanung zu sein, ist bei vielen Anbietern unbegründet. Es ist bei den meisten Systemen möglich, genau und unkompliziert zu bestimmen, welche Termine für welche Patienten freigegeben werden können und dies auch kurzfristig.

Telefonzeiten

Die Telefonzeiten mindestens den Öffnungszeiten anpassen. Es macht keinen Sinn, das Telefon auf wenige

Fortsetzung

Telefonische Erreichbarkeit in der Arztpraxis

Stunden am Tag zu konzentrieren, denn das Aufkommen in dieser Zeit kann auf keinen Fall bewältigt werden und macht die Praxis praktisch nicht erreichbar.

Besetzung des Telefons

Die Besetzung des Telefons sollte garantiert sein. In meiner Begehung kann ich häufig beobachten, dass gerade an der Anmeldung auf Grund des hohen Patientenaufkommens und aufwendiger Arbeitsabläufe, meist mehrere Dinge gleichzeitig erledigt werden müssen und Hektik und Stress vorherrschen. Das Telefon ist hinten angestellt und hat (zu Recht) nicht die oberste Priorität, denn der Patient in der Praxis sollte immer Vorrang haben. Das heißt im Umkehrschluss, dass das Telefon durch jemanden besetzt werden muss, der nicht aktiv in das Sprechstundengeschehen einbezogen ist. Einen separaten Telefonplatz sollte man zumindest zu Stoßzeiten organisieren.

Keine personellen Voraussetzungen für Telefonbesetzung

Hat die Praxis nicht die personellen Voraussetzungen

für eine gute Telefonbesetzung (dies gilt es im Einzelfall zu prüfen), dann kann man, auch nur stundenweise, auf einen externen Dienstleister zurückgreifen. Das Angebot und die Arbeitsweise solcher Dienstleister sollten genau recherchiert werden. Denn ein Service, der die Praxis nicht entlastet, bringt natürlich keine Vorteile.

Rezept-Hotline

In Praxen, die ein hohes Aufkommen an Formularen haben, macht eine Rezept-Hotline Sinn, mit der Möglichkeit, seinen Rezeptwunsch auf einen Anrufbeantworter zu sprechen. Diese Hotline muss allerdings gut kommuniziert und organisiert werden.

Bestellung via E-Mail

Ebenfalls sollte der Weg der Formular-Bestellung via E-Mail möglich sein. Auch hier kann das Anliegen des Patienten dann beantwortet werden, wenn es die zeitlichen und personellen Ressourcen zulassen.

Telefonverhalten checken

Nicht zuletzt sollte das Telefonverhalten der Mitarbeiter überprüft werden. Mit einer zielorientierten Kommunika-

tion lässt sich die Zeit eines Telefonates um ein Vielfaches reduzieren. Außerdem kann eine kompetente medizinische Vorab-Beratung durch das Personal dem Arzt viel Zeit ersparen. Auch hier lohnt es sich, in sein Personal zu investieren.

Brauchen Sie Hilfe bei der Umsetzung oder einen Rat bezüglich der erwähnten Dienstleistungen?

Gerne können Sie mich kontaktieren. Wir finden gemeinsam den Weg, der zu Ihnen und Ihrer Praxis passt.



Eva Hundt, Praxisberaterin
Docbase-Consulting GmbH

- Ausbildung zur MFA
- Fachwirtin für ambulante medizinische Versorgung
- QMB (UAP)
- QMF (ISO 9000 ff.)
- 10 Jahre Erfahrung als Praxismanagerin und QMB