

Nicht jeder trifft den „guten Ton“

Wer darf in Ihrer Praxis ans Telefon?



Foto: AGE/Mauritius-Images

Am Telefon wird Kompetenz erwartet.

Die Erwartungen insbesondere der jüngeren Patienten an den Service einer Arztpraxis sind in den letzten Jahren erheblich gestiegen. Dazu zählt auch der Service am Telefon. Nicht nur der Erstkontakt erfolgt häufig über das Telefon, eine ganze Reihe von Wünschen wird heutzutage telefonisch angemeldet.

— Damit wird das Telefon zu einem wichtigen Element der erfolgreichen Praxisführung. Der „gute Ton“ am Telefon wird zum akustischen Aushängeschild der Praxis. Damit dies gelingt, gibt die MMW den Lesern einige Tipps für ein professionelles Telefonmanagement.

Es muss allen Beteiligten klar sein: Am Telefon wird vom Anrufer Kompetenz erwartet. Daraus ergibt sich: Dieser Arbeitsplatz erfordert umso mehr Erfahrung, je mehr Leistungen über das Telefon abgefordert werden. Terminvereinbarung, Wiederholungsrezepte, Anforderungen von Hausbesuchen, echte Notfälle von subjektiv empfundenen Notfällen unterscheiden, sind nur ein Teil des Spektrums. Damit ist klar: Eine Auszubildende ist

an diesem Arbeitsplatz absolut überfordert.

Dies zeigt sich bereits in der Begrüßungsformel und der Art, wie diese gesprochen wird. Im Idealfall hört der Anrufer das Lächeln der Mitarbeiterin durchs Telefon. Souveränität und Sicherheit sollte der Mitarbeiter ausstrahlen. Auf Kompetenz haben Patienten, Apotheker, Krankenkassen, Pharmareferenten und andere Arztpraxen einen Anspruch. Diese Kompetenz ist eine wesentliche Komponente für das Bild über die Praxis, das in der Außenwahrnehmung entsteht. Es ist im Übrigen ein Zeichen von Souveränität, das Gespräch an eine Kollegin weiterzugeben, wenn die anstehende Frage nur von dieser kompetent beantwortet werden kann. Wer erst nach minutenlangem Hin und Her feststellt, dass er der falsche Ansprechpartner ist, hat mit Sicherheit etwas falsch gemacht.

Auch sollte das Telefon nicht öfter als dreimal klingeln. Das gerade mit einem Patienten in der Anmeldung geführte Gespräch wird mit einem Wort der Entschuldigung unterbrochen, damit der Anrufer informiert werden kann, dass er wahrgenommen wurde und einen Augenblick in der Leitung warten muss.

TIPP

Rückrufe sind oft notwendig, wenn der gewünschte Gesprächspartner im Augenblick unabhkömmlich ist. Eine Rückrufzusage muss eingehalten werden. Der Anrufer sollte auch erfahren, wann ungefähr er mit dem Rückruf rechnen kann. Überprüfen Sie auf jeden Fall die Rufnummer, unter der der Patient erreichbar sein wird. Nicht immer ist die Telefonnummer auf dem Display auch die, unter der Sie den Patienten später erreichen!

So ist zwei Patienten gleichzeitig gegent: Der Patient in der Anmeldung wird nicht fortlaufend durch das Telefonklingeln gestört, der Patient in der Leitung weiß, dass er an der richtigen Stelle ist und wahrgenommen wurde.

In dieser Zeit sollte eine angenehme Warteschleife mit einer ansprechenden Musik die Zeit verkürzen. Es gibt bereits eine Vielzahl positiver Beispiele, aber auch immer noch Versionen, die einem kritischen Anrufer das Grausen lehren und damit die Kompetenz der Praxis infrage stellen.

HELMUT WALBERT ■

GKV-Finanzdaten

Jeder fünfte Euro geht jetzt an Vertragsärzte

Die Leistungsausgaben der gesetzlichen Krankenkassen je Versicherten sind in den ersten Monaten um 6,6% gestiegen – etwas weniger als ursprünglich prognostiziert worden war (7%). Für ambulante ärztliche Behandlung stiegen die Ausgaben um 8,7%.

Das zeigt nach Auffassung des Bundesgesundheitsministeriums, dass sich die Honorarsituation der Ärzte mit der Vergütungsreform

„erheblich verbessert“ hat. Hinzu kommt, dass die Ausgaben für ärztliche Früherkennungsuntersuchungen um 21,5% gestiegen sind. Der Anteil der Ausgaben für Ärzte an den Gesamtausgaben der GKV beträgt inzwischen 19%. Noch vor wenigen Jahren waren es weniger als 15% gewesen. Nach den am Freitag vorgelegten GKV-Finanzdaten hat sich der Überschuss der Kassen auf 1,4 Milliarden Euro erhöht.

HL ■