

Infoletter Erfolgreich telefonieren I

Das Telefon ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Und die Erwartungen der Patienten an den Umgang mit diesem Medium sind gestiegen. Telefonmanagement ist ein wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Praxisführung geworden. Obwohl das Telefon tägliches Arbeitsinstrument in einer Arztpraxis ist, wird es oft ungezielt benutzt. Wenn Ihre Mitarbeiterinnen telefonieren, wirken diese aber automatisch nach außen und prägen das „akustische Erscheinungsbild“ Ihrer Praxis mit. Gleichzeitig bietet das Telefon aktiv die Möglichkeit Patientenorientierung umzusetzen, Patientenbeziehungen zu pflegen und das Telefon als Marketinginstrument zu nutzen. Patientenorientiertes und erfolgreiches Telefonieren fängt an der Rezeption einer Arztpraxis an.

Das Telefon – ein Mittel für effektive Praxisorganisation und zur Darstellung von Kompetenz und Professionalität einer Arztpraxis

Das Telefon ermöglicht uns den unmittelbaren Zugang zu anderen Menschen. Patienten, Kollegen, andere Fachärzte oder Lieferanten können innerhalb von Sekunden direkt erreicht werden. Telefonieren ist meist eine persönliche und informelle Art der Kommunikation. Das Telefon spart Zeit und Kosten – im Gegensatz zum Schreiben von Briefen oder der persönlichen Besprechung. Das Telefon kann allerdings auch ein Störfaktor sein, wenn zu ungewünschten Zeiten häufige Anrufe zu Unterbrechungen führen. Missverständnisse und Kommunikationsfehler sind leichter möglich. Durch das Telefon ist jedoch auch eine effektive Praxisorganisation sowie die Darstellung von Kompetenz und Professionalität einer Praxis möglich.

Die Telefonanlage

Zu einer professionellen Telefonorganisation gehört heutzutage eine technisch ausgereifte ISDN-Anlage.

Sinnvollerweise verfügen Sie in der Praxis über mehrere Leitungen. Eine „allgemeine“ Praxisrufnummer, eine Telefonnummer für z.B. Kollegen und ausgehende Gespräche und eine Geheimnummer für absolute Notfälle oder z.B. bestimmte Patientengruppen. Die Geheimnummer kann beispielsweise auch außerhalb der Sprechzeiten auf ein Handy umgeleitet werden.

Alle Mitarbeiterinnen der Praxis müssen mit der Anlage umgehen können. Achten Sie insbesondere auch bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen darauf, dass diese zügig in die Technik der Telefonanlage eingewiesen werden, um so Mehrarbeit oder häufiges Nachfragen zu vermeiden. Eine Checkliste, die die wichtigsten Funktionen der Anlage beinhaltet, wie z.B. der Abruf von gespeicherten wichtigen Rufnummern, Weiterleitung von Gesprächen in ein anderes Zimmer, Wahlwiederholung, Reaktion auf die Funktion „Anklopfen“, Anrufweiterschaltung, Lautsprecherfunktion, Bedienung des Anrufbeantworters und Prüfungen zum Beheben von Funktionsstörungen, ist hilfreich und sollte in der Praxis vorhanden sein.

In der Telefonanlage gespeicherte Rufnummern werden am besten ebenfalls in einer Checkliste bzw. in der Praxis-EDV vermerkt, sollten für jeden zugänglich und natürlich aktuell sein.

Die privaten (und möglichst auch geschäftlichen) Telefonnummern von Patienten sind – zusammen mit den Zeiten der jeweiligen Erreichbarkeit - in den Patientenstammdaten zu vermerken. Alle anderen wichtigen Rufnummern werden in einem Telefonverzeichnis (z.B. Rollkartei oder auch papierlos in der EDV) verwaltet. Selbstverständlich ist auch hier auf Vollständigkeit und Aktualität zu achten.

Organisations-Tipps

- ISDN-Anlage mit mehreren Rufnummern
- Zügige Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen in die Technik
- Checkliste über die wichtigsten Funktionen der Telefonanlage
- Speichern wichtiger Rufnummern in der Anlage
- Aktuelles und vollständiges Telefonverzeichnis
- Aufnahme privater und geschäftlicher Rufnummern jedes Patienten mit Zeiten der jeweiligen Erreichbarkeit