

Infoletter Erfolgreich telefonieren II

Die Organisation des „Arbeitsplatzes“ Telefon

In größeren Arztpraxen sollte der Arbeitsplatz Telefon vom Empfangsbereich räumlich getrennt sein. Aufgrund der hohen Anzahl von Telefonaten und der Berücksichtigung der Diskretion bzw. Schweigepflicht ist dies schon sinnvoll. Darüber hinaus kann die Arzthelferin am Empfang nicht ständig dem Publikumsverkehr *und* den eingehenden Telefonaten *gleichzeitig* gerecht werden. Viele Telefonate ziehen sofortige Handlungen oder zumindest Notizen nach sich, was sich an einem räumlich getrennten und ruhigen Arbeitsplatz besser bewältigen lässt als im direkten Empfangsbereich.

Natürlich ist es, insbesondere in kleineren Praxen, nicht immer möglich, einen getrennten Bereich einzurichten. In diesem Fall sollte ein tragbares Telefon angeschafft werden, damit auch einmal ungestört von einem anderen Raum aus telefoniert werden kann.

Die richtige Gesprächsnotiz

Wie zuvor erwähnt, ziehen viele Telefonate notwendige Handlungen oder zumindest eine Notiz nach sich. Es ist peinlich, wenn ein Kollege dreimal anrufen muss, um dann erst zurückgerufen zu werden. Und der Patient wird es sich überlegen, ob er es wiederholt versucht oder lieber die Praxis wechselt.

Hilfreich wäre (anstatt vieler Zettel) eine Art Telefonbuch, damit sofort das Wichtigste erfasst werden kann. Die Führung dieses Telefonbuches kann schriftlich oder auch in der EDV erfolgen. Folgende Informationen sollten notiert werden können: Datum, ggf. Uhrzeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, der Grund des Anrufs und für wen der Anruf bestimmt war. Auch ein Erledigungsvermerk ist hilfreich, damit nichts vergessen wird.

Telefonnotizen bzw. die Führung eines Telefonbuches sind insbesondere auch dann sinnvoll, wenn im Schichtdienst gearbeitet wird bzw. sich zwei Mitarbeiterinnen einen Arbeitsplatz teilen. So kann gewährleistet werden, dass wichtige Informationen nicht verloren gehen oder Dinge unerledigt bleiben.

Organisations-Tipps

- Trennung Telefon vom Patientenverkehr
- Anschaffung tragbares Telefon
- Führung Telefonbuch oder Formular Telefonliste/Telefonnotizen