



Disservice: Telefonkommunikation in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Mär 2015 - 08:15

Eine alltägliche Situation

„Praxis Dr. Schmücking, Karl, guten Tag“. Täglich hören Tausende von Patienten derartige Meldungen, wenn sie eine Arztpraxis anrufen. Und täglich sind Hunderte von Praxismitarbeiterinnen bemüht, den in den Telefonaten geäußerten Wünschen und Anforderungen nachzukommen. Auf den ersten Blick erscheint das alles ganz einfach. Doch der erste Blick täuscht. Untersucht man die generelle Zufriedenheit von Patienten mit dem Telefonservice von Praxisbetrieben, erhält man häufig sehr negative Bewertungen.

Was Patienten am Telefonservice stört

Die Ergebnisse von Patientenbefragungen zeigen, was die Anrufer stört. Als erstes wird die Abwicklung der Telefonate genannt:

- lange Wartezeiten, bis sich Praxen überhaupt melden,
- häufig besetzte Anschlüsse und die Notwendigkeit, immer wieder neu wählen zu müssen,
- das „Verhungern“ in Warteschleifen mit monotonen Ansagen und „nerviger“ Musik.

Hat man es geschafft, die Praxis zu erreichen, lassen die Umgangsformen der Ansprechpartner häufig zu wünschen übrig:

- ein barscher, unfreundlicher Ton wird ebenso bemängelt wie
- eine Behandlung „von oben herab“ oder wie
- eine hektische Gesprächsatmosphäre, in der kaum Zeit für Fragen bleibt.

Als dritter Kritikpunkt werden die Begleitumstände der Telefonate genannt, vor allem

- laute Hintergrundgeräusche,
- Parallelgespräche mit anderen Personen in der Praxis,
- Verrichtung von Nebenarbeiten, die z. B. durch das Klappern der PC-Tastatur hörbar sind und den Telefonpartner spürbar vom Gesprächsinhalt ablenken.

?E-Book zum Thema?

Das Zehn-Minuten-Briefing „Wie ein professionelles Telefonmanagement den Praxiserfolg unterstützt“ vermittelt einen Überblick, welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen sowie Kommunikationstechniken benötigt werden, um die beschriebenen Probleme zu umgehen und professionelle Praxistelefonate zu führen, die die Praxisorganisation und die Marketingarbeit gleichermaßen fördern.

Quelle und Buch-Link: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/01/disservice-telefonkommunikat...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:01): <http://www.medkom24.eu/node/20019>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/03/01/disservice-telefonkommunikation-in-arztpraxen/>

