



Im Schattendasein: Die Telefon-Kommunikation in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 23 Jan 2014 - 07:08

Bedeutungslos und ungeliebt

“Telefonieren ist keine Kunst!“ Dieser Überzeugung sind viele Praxisinhaber und widmen dem Telefon keine größere Beachtung. Aber auch für Medizinische Fachangestellte ist es eher eine Störung in den täglichen Abläufen.

Das Telefon als Multifunktions-Instrument

Hierbei vernachlässigen sie, dass das Telefon die Funktion einer akustischen Visitenkarte hat und auch dieser Kontaktkanal einen Beitrag zu Patientenbindung, -gewinnung und Image-Aufbau leistet. Hinzu kommt, dass bereits in diesem Moment of Truth die Weichenstellung für später anzustoßende Abläufe in der Praxis erfolgt. Werden die richtigen Fragen gestellt, kann dadurch die Organisation vorausschauend optimiert werden.

Mit Seltenheitswert: Professionelle Telefon-Kommunikation

Diese Punkte machen deutlich, dass es im Praxisbetrieb nicht auf das Telefonieren ankommt – das keine Kunst ist -, sondern darauf, am Telefon richtig zu kommunizieren. Professionelle Telefon-Kommunikation erfordert Fähigkeiten auf verschiedenen Ebenen und natürlich eine entsprechende technische Ausstattung. Bislang wurde weniger als ein Drittel der Medizinischen Fachangestellten in einem professionellen Umgang mit dem Telefon geschult. Ermittelt man mit Hilfe einer Best Practice-Analyse den Status quo der Telefon-Verhaltensweisen, ergibt sich für Allgemeinarztpraxen ein durchschnittlicher Best Practice-Erfüllungswert von lediglich 43%.

Mit geringem Aufwand zu mehr Produktivität und Zufriedenheit

Die Investition in eine profunde Ausbildung beträgt i. d. R. nur wenige hundert Euro und amortisiert sich schon nach kürzester Zeit, da sich die hierdurch angestossenen Veränderungen auch innerbetrieblich produktiv auswirken. Ebenso zeigen Vorher-Nachher-Vergleiche von Patienten-Zufriedenheitsbefragungen die überproportional positiven Auswirkungen einer veränderten telefonischen Ansprache.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/01/23/im-schattendasein-die-telefon...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:18): <http://www.medkom24.eu/node/18690>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/01/23/im-schattendasein-die-telefon-kommunikation-in-arztpraxen/>