



Strategische Praxisführung: Wie große Praxisbetriebe am besten ihr Telefon-Management ausrichten

Von *IFABS*

Erstellt am 4 Aug 2018 - 07:17

Worum es geht

Das Telefon ist für Patienten nach wie vor das wichtigste Kommunikations-Instrument für den Kontakt zu Arztpraxen. Doch viele Teams in Großpraxen sehen sich kaum noch in der Lage, das tägliche Aufkommen der Anrufe zu bewältigen. Dabei gibt es einfache Lösungen.

Ein Problem...

Immer mehr Großpraxen und MVZ entdecken das Telefon als Schwachstelle ihrer Arbeit, denn sie versinken in einer Flut von Telefonaten. Ein Teil der Anrufer fragt nach einem Termin, ein anderer Teil bittet um ein Gespräch / Rückruf mit dem / durch den Arzt, z. B. um Laborwerte zu klären. Andere möchten sich auch einfach nach den aktuellen Sprechzeiten erkundigen, ein Rezept bestellen oder wissen, ob „ihr“ Arzt anwesend ist.

...und verschiedene Lösungs-Versuche

Zur kurzfristigen Problem-Minderung werden dann häufig weitere Telefonleitungen angemietet und / oder mehr Personal für die Bedienung des Telefons eingesetzt. Doch das bringt keine wirkliche Entlastung, denn die Situationen sind oft mit einem Hamsterrad vergleichbar: je mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, desto mehr Bedarf entsteht hierdurch.

Hinzu kommt: auf ärztlicher Seite besteht durchgängig der Irrglaube, ein kurzes Telefon-Seminar für die Mitarbeiterinnen reiche aus, allen Anforderungen des Anruf-Alltags begegnen und gleichzeitig weitere Assistenzaufgaben erledigen zu können.

Andere Praxisinhaber begeben sich auch auf die Suche nach technischen Lösungen, die Anrufe filtern und z. B. Routineanfragen nach den Sprechzeiten per Sprachcomputer beantworten. Patienten reagieren hierauf äußerst ablehnend.

Praxis-Telefonate müssen professionell geführt werden

Weiterlesen: <http://ow.ly/F7HY30lgqHi> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:05): <http://www.medkom24.eu/node/23360>

Links:

[1] <http://ow.ly/F7HY30lgqHi>