



Professionell telefonieren an der Rezeption

Gute Gespräche

Trotz vieler moderner Kommunikationsmittel ist das Telefon in der Hausarztpraxis noch immer das Medium Nummer eins. Unser Telefonleitfaden fasst noch einmal die Grundregeln für gute Gespräche mit Ihren Patienten zusammen.

Telefonieren ist die einfachste Sache der Welt, möchte man meinen. Wählen, abnehmen, losreden. Doch jeder weiß, dass das nur die halbe Wahrheit ist. Telefonate müssen ohne Mimik und Gestik auskommen und trotzdem sollte alles, was eine Arztpraxis sein will, auch hörbar werden. Denn Telefonate sind die „akustische Visitenkarte“ einer Arztpraxis.

Die Kunst des Telefonierens

Deshalb ist es hilfreich, sich noch einmal mit der Theorie eines Telefonats zu beschäftigen. Die Kommunikationswissenschaftler unterteilen ein Telefonat in fünf Phasen. Anhand dieser Phasen zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Telefonate in Zukunft noch zielorientierter planen und durchführen können.

Der Gesprächseinstieg. Die alte Volksweisheit, dass es für einen ersten Ein-

druck keine zweite Chance gibt, gilt natürlich auch für Telefonate. Die ersten 15 bis 20 Sekunden entscheiden oft darüber, wie das Gespräch weiter verläuft und wie die beiden Gesprächspartner sich dabei fühlen. Die Begrüßungsformel sollte den Namen der Praxis und Ihren Namen enthalten. Idealerweise melden sich alle Teammitglieder mit dem gleichen Satz, etwa mit: „Praxis Dr. Schmidt, Sie sprechen mit Alexandra Müller.“ Das schafft Wiedererkennung. In der Regel braucht ein Patient etwa eine Minute, höchstens anderthalb, um sein Anliegen vorzutragen. Geben Sie ihm diese Zeit.

Die Problemanalyse. Für die restlichen Phasen sollten Sie dann die Gesprächsführung übernehmen. Aber Vorsicht: Oft glaubt man zu wissen, was der andere meint, dabei liegt man aber völlig falsch. Eine Rückfrage schadet daher nie. Gehen

Sie dabei in die Tiefe, das zeigt dem Patienten Ihr Interesse und Sie finden heraus, worum es dem Anrufer genau geht. Achten Sie darauf, im Ton freundlich und engagiert zu sein, damit der Patient sich nicht fühlt wie bei einem Verhör durch die Kriminalpolizei. Sie sollten den Patienten in dieser Phase mindestens einmal direkt mit seinem Namen ansprechen. Auch wichtig: Klären Sie die Prioritäten des Anrufers und finden Sie heraus, ob er bereits eine Lösung für sein Problem vorgeschlägt.

Die Problembestätigung. Diese Phase eines Telefongesprächs wird auch von erfahrenen Helferinnen gerne einmal ausgelassen. Dabei dauert sie im Idealfall nur ein paar Sekunden und verhindert dafür zuverlässig, dass man sich anschließend vergaloppiert. Fassen Sie noch einmal mit Ihren eigenen Worten zusammen, worum es dem Anrufer geht und holen Sie anschließend seine Zustimmung ein. Beginnen Sie mit „Sie möchten ...“ und enden Sie mit „das ist richtig, oder?“ Erst wenn Sie hier ein klares „Ja“ hören, geht es weiter.

Die Problemlösung. Jetzt sind wir beim Kern des Telefonats gelandet: Wir kennen ein Anliegen, das es zu lösen gilt. Bei den meisten administrativen Themen werden Sie das sofort selbst erledigen können, etwa bei einer Terminvereinbarung oder beim Überprüfen der Fälligkeit einer Nachuntersuchung. Wenn es Fragen an den Arzt gibt, ist es schön, wenn man auf eine Telefonsprechstunde verweisen kann (siehe Kasten). Ansonsten können Sie einen Rückruf vereinbaren. Verwenden Sie dazu immer positive Formulierungen: „Doktor Schmidt ist gerade im Patientengespräch und ruft Sie gerne zurück.“ Bieten Sie dazu nach Möglichkeit eine feste Uhrzeit an.

Der Gesprächsabschluss. Wenn Sie jetzt einfach „Auf Wiedersehen“ sagen und auflegen, haben Sie eine große Chance vertan. Denn so wichtig der erste Eindruck für den Verlauf des Gesprächs ist, so wichtig ist der letzte Eindruck für die Patientenzufriedenheit nach dem Telefonat. Fassen Sie zunächst noch einmal das Ergebnis zusammen, etwa: „Ihr nächster

Termin für eine Fußuntersuchung bei uns ist also am 14. Februar um 9.30 Uhr. Denken Sie bitte auch daran, Ihre neuen Schuhe mitzubringen.“ Wenn es um einen Rückruf geht, sollten Sie auch gleich noch einmal die Telefonnummer überprüfen: „Ich habe die 12345 als Ihre Telefonnummer notiert, stimmt diese Nummer noch?“ Sind Ihre Fragen alle mit „Ja“ beantwortet, können Sie sich verabschieden. Nennen Sie dabei noch einmal den Namen des Patienten: „Gut, Herr Schmidt, dann sehen wir uns am Freitag um halb zehn hier in der Praxis. Auf Wiedersehen.“

Gewöhnen Sie sich an, Gesprächsergebnisse immer schriftlich festzuhalten. Diese Aufzeichnungen sollten neben dem Datum und der Uhrzeit auch den Grund des Anrufs enthalten und die Ergebnisse. Besonders wichtig: Ist im Nachgang des Telefonats noch etwas zu tun, packen Sie die Gesprächsnotiz an eine separate Stelle, damit die Nachverfolgung in der Alltagshektik nicht vergessen geht.

Der Anrufbeantworter

Der Anrufbeantworter ist in vielen Praxen ein unersetzliches Hilfsmittel mit hohem Kommunikationswert – und genau diese Wertschätzung sollten sie

ihm auch entgegenbringen. Denn bei automatischen Ansagen gilt wie bei Telefongesprächen auch: Das gesprochene Wort ist immer nur so gut wie das Gefühl, das es beim Anrufer hinterlässt. Wer hört schon gerne zum x-ten Mal den Spruch: Hier ist der automatische Anrufbeantworter, die Praxis ist zurzeit nicht besetzt. Ein professionelles Praxisteam demonstriert schließlich durch den Einsatz eines Anrufbeantworters dauerhafte und verlässliche Präsenz, auch außerhalb der Sprechzeiten und erfüllt damit ein zentrales Patientenbedürfnis, auch zu ungewöhnlichen Zeiten schnellen Rat und kompetente Information zu bekommen. In jedem Fall sollte das Ergebnis des Anrufes hilfreich sein. Hier ein paar Beispiele:

- > Wann ist die Praxis wieder geöffnet?
- > Ist der Arzt anderweitig erreichbar?
- > Wer macht eventuell Vertretung?
- > Wohin kann ich mich im Notfall wenden?
- > Wann kann ich mit einem Rückruf rechnen?

Eine Selbstverständlichkeit ist die Aktualität der Aufzeichnung.

Wer bespricht den Anrufbeantworter? Eine „gute“ Stimme klingt klar, kräftig, gleichzeitig weich und entspannt.

Zusätzlich trägt ein verständliches und ruhiges Sprechtempo dazu bei, dass der verbale Empfangston als freundlich und kontaktfördernd empfunden wird.

RM

Die Telefon-Checkliste

Ein schlechtes Telefongespräch dauert genauso lange wie ein gutes. Deshalb sollten Sie die wichtigsten Grundregeln für erfolgreiches Telefonieren – unseren Klassiker – immer parat haben:

Das richtige Umfeld

Sorgen Sie dafür, dass die Rahmenbedingungen stimmen. Ausgehende Anrufe legen Sie in ein ruhiges Zeitfenster. Bei eingehenden Gesprächen beenden Sie Ihre aktuelle Tätigkeit, bevor Sie zum Hörer greifen.

Aktiv zuhören

Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie ihm aufmerksam folgen. Dazu eignen sich kleine akustische Signale, etwa ein zustimmendes „Ja“.

Das Gespräch lenken

Durch Fragen können Sie jedes Gespräch lenken. Mit „geschlossenen“ Fragen, die der Patient mit Ja oder Nein beantworten kann, kommen Sie schneller zum Ziel.

Weiterverbinden

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, verbinden Sie weiter: „Das beantwortet Ihnen gerne meine Kollegin Claudia Maier. Ich stelle Sie durch.“ Informieren Sie die Kollegin davor über den Namen und das Anliegen des Anrufers.

Zurückrufen

Wenn ein Weiterverbinden gerade nicht möglich ist, fragen Sie den Patienten, wann und wo Sie zurückrufen können. Halten Sie vereinbarte Termine unbedingt ein.

Gesprächsnotizen

Im hektischen Alltag können Dinge schnell einmal vergessen werden. Halten Sie deshalb Thema und Vereinbarung schriftlich fest.

Die Telefonsprechstunde

Gibt es in Ihrer Praxis eine Telefonsprechstunde? Wenn nicht, sollten Sie vielleicht einmal darüber nachdenken. Diese moderne Form des Dialogs kann gut genutzt werden, z. B. bei Rückfragen wegen Medikamentenunverträglichkeit oder zur Besprechung von Laborbefunden. Für die Telefonsprechstunde sollten dabei wie sonst auch Termine vergeben werden.

Die Patienten profitieren von einem geringeren logistischen Aufwand für einen zeitnahen Arztkontakt. Zudem schätzen viele Patientien die ruhige Gesprächsatmosphäre. Und auch Sie haben eine Menge Vorteile von einer gut geplanten Telefonsprechstunde

durch Entschleunigung des Praxisablaufes und Einsparen von zeitaufwendigeren Sprechstundenterminen.

Die notwendigen administrativen Voraussetzungen schaffen Sie als MFA an Ihrer Rezeption. Bei neuen Patienten am Empfang sollte grundsätzlich das Einverständnis abgefragt und in der Praxisverwaltungssoftware dokumentiert werden:

- verfügbare Telefonnummern (Festnetz und Mobil)
- Einverständnis zu Recall-Aktionen der Praxis (Termin-Erinnerungen)
- Erreichbarkeit (bevorzugter Zeitrahmen) erfragen