

# Telefonieren ohne Stress und Ärger

Störungen von Arzt-Patient-Gesprächen sollten nur im Notfall zugelassen werden

Die Vorgabe klarer Richtlinien für eingehende Telefonate im Ordinationsalltag zahlt sich aus. Dies spart Zeit und unliebsame Reaktionen von Patienten, die sich durch Gesprächsunterbrechungen gestört fühlen.

Kennen Sie den? „Ein Patient hat im Sprechzimmer Platz genommen und fängt gerade an, dem Arzt von seinen Beschwerden zu berichten – da klingelt das Telefon. Der Arzt nimmt den Hörer auf und bespricht mit einem Patienten am anderen Ende der Leitung einige Laborwerte. Danach bittet er den wartenden Patienten im Sprechzimmer, weiter zu berichten. Der fängt noch einmal von vorn an. Kurze Zeit später klingelt das Telefon erneut und unterbricht wieder die Ausführungen des Patienten. Das Spiel wiederholt sich noch zweimal, bevor der Patient aufsteht und sich anschickt, den Raum zu verlassen. Der Arzt unterbricht kurz das Telefonat und fragt den Patienten erstaunt: „Wir sind doch noch gar nicht fertig, wo wollen Sie denn hin?“ – „Zur nächsten Telefonzelle“, antwortet ihm der Patient.“

Zugegeben, die Situation ist ein wenig übertrieben, macht aber deutlich, was vielen Ärzten nicht immer bewusst wird. „Die Unterbrechung eines Gespräches wird vom Patienten als äußerst unangenehm aufgenommen“, kommen-

tiert Viktoria Hausegger, Spezialistin für Ärztemarketing in Wien. „Manchmal wird es gar als Affront empfunden, nicht im Mittelpunkt des Interesses zu stehen.“

## Störungen kosten Zeit

Es ist daher laut Hausegger unbedingt erforderlich, dass sich der Arzt voll und ganz auf den Patienten konzentriert, den er gerade vor sich hat. Störungen dürfen nur in Notfällen erlaubt sein. „Ein vermeidbares Telefonat mitten in einem Gespräch brüskiert nicht nur den Patienten“, resümiert Hausegger. „Es kostet außerdem auch die dafür benötigte Zeit sowie zusätzlich den zeitlichen und geistigen Aufwand, den Faden wieder aufzunehmen.“

Ein Arzt sollte daher konsequent von Telefonanrufen abgeschirmt werden. Nur wirklich wichtige Gespräche dürfen ins Sprechzimmer weitergeleitet werden. Dazu kann an der Anmeldung eine Liste mit Gesprächspartnern ausgelegt werden, die durchgestellt werden dürfen, z.B.

Steuerberater und Rechtsanwalt, Freunde, Kollegen und „VIPs“.

Verschiebbare Termine können auf eine festgelegte Zeit nach den Sprechstunden verlegt werden. Mit einer solchen Telefonsprechstunde haben bereits viele Praxen gute Erfahrungen gesammelt. „Nach einiger Zeit rufen die Patienten von sich aus lieber zu dieser Zeit an, weil sie feststellen, dass dann der Arzt sofort zu erreichen ist“, berichtet Hausegger.

Unter Umständen kann es Sinn machen, dass Name und Telefonnummer von den Helferinnen notiert werden und der Arzt nach Beendigung des aktuellen Patientengesprächs oder in der nächsten Pufferzeit zurück ruft. Dadurch steigen zwar die Telefonkosten ein wenig, der Arzt kann aber den Zeitpunkt selbst bestimmen.

## Rückrufe kommen gut an

Außerdem bieten geplante Rückrufe dem Arzt die Chance, sich noch einmal kurz über die zuletzt dokumentierte Situation des zu kontaktierenden Patienten zu informieren, bevor er zum Hörer greift. Das erweckt auch den Eindruck von Kompetenz. „Erforderlich sind dafür eine grundsätzliche Abstimmung der Vorgehens-

>> Ein vermeidbares Telefonat mitten in einem Patientengespräch brüskiert nicht nur den Patienten, es kostet außerdem auch wertvolle Zeit. <<



**Viktoria Hausegger**  
mehr.wert. für Ärzte und Apotheker. Tel. 0664/460-16-35  
www.mehrwertmarketing.at

weise sowie eine strikte Termin- disziplin“, betont Hausegger. „Die zugesagten Rückrufe müssen auf jeden Fall zur versprochenen Zeit erfolgen.“

## Sinnvolle Unterbrechung

Manchmal sind Störungen des Arzt-Patientengesprächs durchaus sinnvoll. Insbesondere dann, wenn viele „gesprächsintensive“ Patienten zur Klientel gehören, der Arzt zu gutmütig ist und häufig Schwierigkeiten hat, jene Patienten zu unterbrechen, die ihn zu sehr mit ihrem Kommunikationsbedürfnis vereinnahmen.

„Für erwünschte Störungen sollte es klare Regelungen geben“, rät Hausegger. Helferinnen hätten dann nach einer festgelegten Zeit bei bestimmten Patienten den Redefluss zu stoppen, indem sie gezielt das Gespräch stören. Sie können an-klopfen oder hereinkommen oder einfach kurz das Telefon klingeln lassen. Eventuell ist auch ein verdeckter Klingelknopf am Schreibtisch des Arztes sinnvoll. MD ■

# AKTION

## Aktion: Marketing-Check für Ihre Praxis

### Expertenanalyse sichert wirtschaftlichen Erfolg

Zu wissen, weshalb Patienten ausgerechnet in Ihre Ordination kommen (sollen), ist Voraussetzung zur erfolgreichen Führung des „Unternehmens-Arztpraxis“:

- Haben Sie die Patienten, die Sie sich wünschen?
- Wie oft werden Sie weiterempfohlen?
- Wie hoch ist Ihr Bekanntheitsgrad?
- Sind Sie als Spezialist bekannt?
- Wie und wo unterscheiden Sie sich von Kollegen?
- Was vermittelt Ihr Außenauftritt?

Die Kooperation der ÄRZTE WOCHE mit der Ärzte-Marketing-Agentur mehr.wert. für ärzte und apotheker ermöglicht es Ihnen, rasch Klarheit auf diese Fragen zu finden!

Der umfassende mehr.-wert.-Marketing-Check© gibt Antwort auf diese und viele anderen Fragen und zeigt Ihnen rasch Potenziale und Verbesserungsmöglichkeiten. Gleichzeitig erhalten Sie mit dem Ergebnis die Basis für die Etablierung eines maßgeschneiderten und wirkungsvollen Praxismarketings zur nachhaltigen Sicherung Ihres wirtschaftlichen Erfolgs.

#### So einfach geht's:

- Wir schicken Ihnen einen umfangreichen Fragebogen zu.
- Anschließend erhalten Sie eine telefonische „Bedienungsanleitung“.
- Sie füllen den Fragebogen aus und senden ihn retour.
- Die Spezialisten von mehr.wert.-marketing werten Ihre Antworten aus und kommentieren die Ergebnisse eingehend.
- Das Ergebnis der Analyse wird an Sie retourniert.
- Im ausführlichen Abschlusstelefonat erläutern Ihnen die mehr.wert.-Spezialisten das Ergebnis detailliert.

**Nützen Sie unsere Aktion und melden Sie sich rasch an!**  
Der Preis für dieses Komplettpaket beträgt Euro 490,- exkl. Umsatzsteuer.  
Infos und Anmeldung unter 0664/460-16-35.