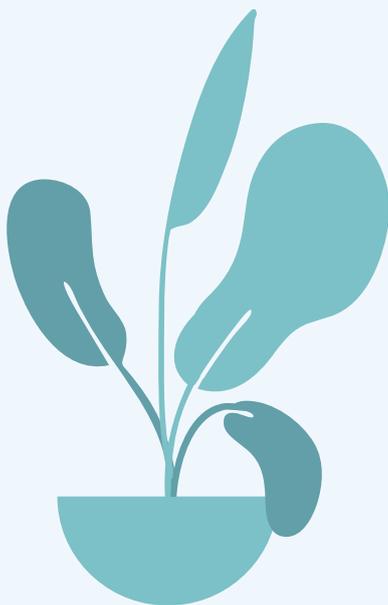


Erfolgsfaktor Praxistelefon

**Zeitersparnis und bessere Erreichbarkeit durch
effizientes Anrufmanagement**

Dieses White Paper ist in Kooperation von medflex und med2day
entstanden.



Die Kontaktwege Ihrer Praxis optimieren – warum ist das überhaupt wichtig?

Studien zeigen: Patient:innen beurteilen den Erfolg Ihrer Behandlung nicht nur **anhand des Ergebnisses**, sondern vielmehr anhand ihres Erlebnisses. Der erste Kontakt mit Ihrer Praxis ist hierfür tatsächlich ganz entscheidend, denn der wichtigste Faktor für die Zufriedenheit ist mit **60 % die Kommunikation!** Deshalb lohnt es sich, von Zeit zu Zeit einen kritischen Blick auf die eigene Praxis zu werfen.

1. Wie gut ist meine Praxis **erreichbar**?
2. Wie **professionell kommunizieren** wir am Telefon?
3. Aber auch: Wie wirkt sich das Telefon auf die **Praxisabläufe** aus?

„Die Wartezeit am Telefon unterschätzen Praxen oft massiv. Warten zu müssen, ohne zu wissen wie lange, bedeutet Stress für Ihre Patient:innen.“

– Dr. Stehle

Weniger Zeit aufwenden & besser erreichbar sein

Eine Praxis ohne Telefon ist kaum vorstellbar, doch dieser klassische Kanal hat **einige Nachteile**:

- Das Telefon wird nur zu bestimmten Zeiten beantwortet und ist zu Stoßzeiten oft überlastet.
- Sie bzw. Ihre MFAs sprechen jeweils nur mit einer Person und müssen sich oft wiederholen.
- Anrufe sind kaum planbar. Es klingelt, wann es eben klingelt und Sie haben überhaupt keinen Einfluss darauf.

Tipp: Machen Sie sich die neue Technik zu Nutze, um moderne Kontaktmöglichkeiten und Abläufe zu schaffen. Ohne diese werden Arztpraxen angesichts der sich wandelnden Patientenerwartungen nicht mehr effizient arbeiten können.

Wie also bieten Sie eine lückenlose Erreichbarkeit, ohne die ganze Zeit selbst tätig sein zu müssen? Erfahren Sie im Folgenden, wie Sie:

1. einen Teil des Anrufaufkommens auf **planbare, asynchrone Kanäle** umleiten. Und damit meinen wir nicht den Anrufbeantworter, denn auch dieser erfordert relativ viel Zeit in der Bearbeitung.
2. bestimmte, sich immer wiederholende Fragen von Patient:innen durch **strukturierte Praxisinformationen** ersetzen.
3. die Warte- und Gesprächszeiten durch **effiziente Telefonprozesse** verbessern.
4. und Ihre akustische Visitenkarte im Hinblick auf Wahrnehmung und **Gesprächsführung** optimieren, denn auch hier lässt sich viel Zeit sparen.

„Die Fremdbestimmung am Empfang ist einer der Hauptgründe, aus dem MFAs ihre Arbeit hinschmeißen“
– Dr. Stehle.



Effizienzgewinn macht die asynchrone Kommunikation möglich.

1. Das Anrufaufkommen auf planbare Kanäle umleiten

Zu Stoßzeiten kommen viele Praxen mit den Anrufen gar nicht hinterher. Verschiedenste Anfragen prasseln ad hoc und ungefiltert herein. Das sorgt für ständige Unterbrechungen. Schon gewusst? Das ständig klingelnde Telefon ist **einer der Haupt-Stressoren** für MFAs und stellt eine echte Burnout-Gefahr dar.

Digitale Kanäle für Patientenfragen geben Ihnen die **Kontrolle** zurück. Für die Patient:innen sind Sie lückenlos erreichbar. Und Sie können Anliegen gebündelt in festgelegten Zeitfenstern bearbeiten. Das ist planbar und geht schneller, weil es kein ständiges Umdenken erfordert.

Digitale Self-Service-Kontaktpunkte

Diverse Tätigkeiten können Sie besser organisieren und dabei das Telefon entlasten. Dazu gibt es eine Bandbreite an Services und Anwendungen. Welche Sie wählen, hängt von Ihrem konkreten Bedarf ab.

Tipp: Beobachten Sie und fragen Sie nach, was die größten Schmerzpunkte im Alltag sind. Drehen sich die meisten Anrufe um dasselbe Thema? Gehen Ihre MFAs in rein organisatorischen Aufgaben unter, für die sie eigentlich überqualifiziert sind? Oder handelt es sich bei vielen Terminen gar um reine Beratungsgespräche, für die Patient:innen lange Wege und Wartezeiten auf sich nehmen und ein physischer Kontakt in der Praxis gar nicht erforderlich wäre? Sobald Sie wissen, wo der Schuh am meisten drückt, können Sie Aufgabenbereiche gezielt digitalisieren.

Typische Aufgaben, die sich digitalisieren lassen, sind:

Die Terminvergabe

Patient:innen können digital Termine anfragen oder direkt in ihrem Kalender auswählen, anstatt dazu anzurufen. Das verringert Dropouts und bedeutet eine deutliche Zeitersparnis für Ihr Team.

Sekretariatsservices

Auch in Arztpraxen fallen administrative Aufgaben an, die Sie an nicht-medizinisches Personal auslagern können. Es gibt externe Dienstleister, die darauf spezialisiert sind.

Digitale Anamnese

Fragebögen schon zu Hause ausfüllen ist bequem für die Patient:innen und erspart viele Handgriffe in der Praxis – Schluss mit Schreibutensilien desinfizieren und dem händischen Digitalisieren schwer zu entziffernder Papierbögen.

Wartezeitmanagement

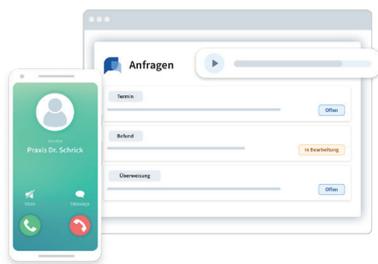
Dies verhindert ebenfalls, dass Patient:innen frustriert abspringen und spielt vor allem in die Patientenzufriedenheit hinein.

Anfrage-Management

Patientenanfrage-Module für Ihre Website nehmen Ihnen Arbeit bei der Aufnahme von Patientenangelegenheiten ab. Sie kategorisieren eingehende Anfragen automatisch, sodass Sie diese gesammelt abarbeiten können.

Digitale Telefonassistenten

KI-basierte Telefonassistenten verschriftlichen Patientenanrufe intelligent und wandeln sie in digitale Anfragen um, die Sie wiederum asynchron bearbeiten können.



medflex verbindet Online-Anfragen mit einem intelligentem Telefonassistenten. Alle Anfragen, eine Übersicht, strukturiert bearbeiten.

Mehr unter [medflex.de/telefon-assistent](https://www.medflex.de/telefon-assistent)

Allrounder in der Praxiskommunikation: Medizinische Messenger

Ein medizinischer Messenger ist **besonders vielseitig** einsetzbar. Im Chat können Patient:innen Sie jederzeit – und im Gegensatz zu WhatsApp & Co auch DSGVO-konform! – kontaktieren für Anfragen aller Art. Sie und Ihre MFAs wiederum können die Anfragen **strukturiert abarbeiten**, wann es Ihnen passt. Das macht die Kommunikation planbar und effizienter. Messenger eignen sich für Terminvereinbarungen, Rezeptbestellungen, die Befundkommunikation, die digitale Anamnese mit beschreibbaren PDFs sowie für bestimmte medizinische Fragen, beispielsweise zur Medikation. Weitere Vorteile:

- Messenger können zum Teil **Praxisbesuche vermeiden**.
- Sie erleichtern die **Team-interne Kommunikation**, die sich angesichts Teilzeitarbeit und durch die Pandemie mitunter schwierig gestaltet.
- Je nach Anwendung vereinfachen Messenger außerdem die **Vernetzung** mit anderen (Fach-)Ärzt:innen, Kliniken, Laboren etc.



Wichtig bei der Wahl technischer Praxis-Tools: Nutzen Sie ausschließlich DSGVO-konforme Anwendungen für die fachliche Kommunikation!



2. Strukturierte Patienteninformationen ersetzen unnötige Gespräche

Gibt es Fragen, die Sie am Telefon oder gar in der Sprechstunde immer wieder beantworten müssen? Durch strukturierte Patienteninformationen wirken Sie dem entgegen. **Erstellen Sie zu wiederkehrenden Fragen** Inhalte für Ihre Praxis-Website, z. B. einen FAQ-Bereich rund um Corona oder Leistungen, die Sie anbieten oder eventuell nicht anbieten und sich diesbezüglich immer wieder erklären müssen.

Hochwertige Inhalte selbst zu erstellen, erfordert zugegebenermaßen Zeit. Ähnlich hilfreich kann eine gut **kuratierte Link-Sammlung** zu Inhalten oder Flyern von Fachgesellschaften sein.

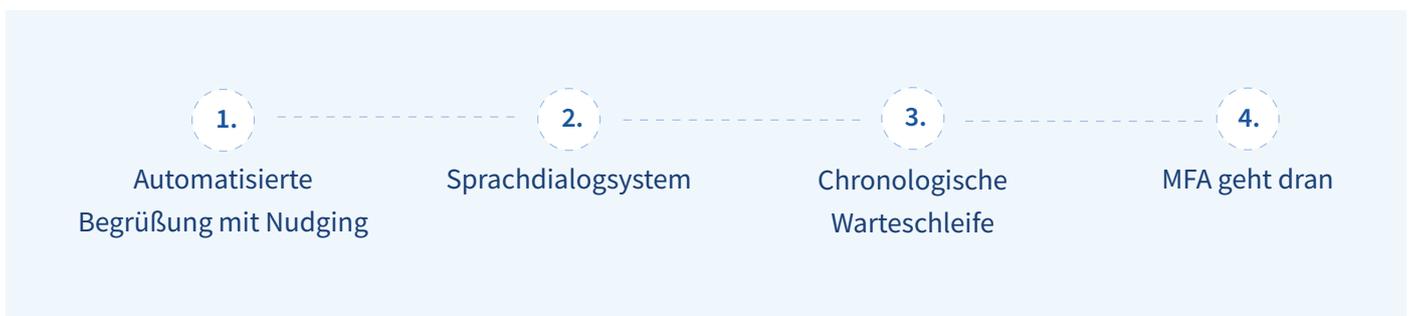
3. Weniger Zeit am Hörer: Setzen Sie einen effizienten Telefon-Workflow auf

Ein durchdachter Prozess **verkürzt die Zeit**, die Sie am Telefon verbringen, und **senkt die Zahl der Drop-outs**, also dass Wartende irgendwann aufgeben. Auch hier nimmt Ihnen die Technik einiges an Arbeit ab. Sie kann Anrufe nach Anliegen vorsortieren und verbessert die wahrgenommene Erreichbarkeit und Telefonwartezeit Ihrer Praxis.

Ein idealer Prozess könnte so aussehen:

1. Anrufer:innen hören eine automatisierte digitale Begrüßung statt des frustrierenden Besetztzeichens.
2. Ein Sprachdialogsystem (IVR) triagiert die Anliegen, z. B. indem sie die 1 wählen für Rezeptbestellungen, die 2 für Termine und so weiter.

3. Eine chronologische Warteschleife verrät wie viele Anrufer:innen noch vorher an der Reihe sind – denn Warten ohne zu wissen wie lange, bedeutet Stress.
4. Die persönliche Anrufannahme: Ihre MFAs klingen gelassen, weil die Hilfssysteme ihnen den Rücken freihalten und können kompetent agieren.



Tipp: „Nudgen“ Sie Patient:innen vom Telefon ins Internet

Geben Sie Anrufer:innen einen sanften Schubser in die digitale Richtung. Erwähnen Sie schon in der Bandansage, dass Terminanfragen oder Rezeptbestellungen viel bequemer über den Praxis-Messenger erfolgen können.

Produktinformation

Noch einfacher: ein KI-basierter Telefonassistent

Dieser nimmt Anrufe vollautomatisch für Sie entgegen, verschriftlicht Anfragen und stellt sie übersichtlich digital dar. Auch ideal in Verbindung mit Online-Anfragen, z. B. bei medflex.

Mehr unter [medflex.de/telefonassistent](https://www.medflex.de/telefonassistent)

4. Die akustische Visitenkarte optimieren, um Gespräche effizienter zu führen

Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich nur eine Chance. Er legt den Grundstein für das weitere Patientenerlebnis. Deshalb sollten Praxisorganisation und Kommunikation hierauf optimiert sein. Und so gelingt das.

Häufig besetzt?
Lange warten?
Testen Sie eigene
Ihre Praxis!

Schritt 1: Hinterfragen Sie, wie man sich als Anrufer in Ihrer Praxis fühlt

Testen Sie einfach mal als „Mystery Caller“ die Erreichbarkeit der eigenen Praxis oder bitten Sie einen Freund darum. Fragen Sie sich dabei: Ist häufig besetzt? Wie lange muss ich warten? Und klingen die Mitarbeiter:innen freundlich oder gestresst? Halten Sie Ihre Eindrücke fest, um mögliche Handlungsfelder zu identifizieren. Wenn Sie sich das nicht selbst zutrauen, können Sie diesen Service natürlich auch extern bei **spezialisierten Agenturen beauftragen** und erhalten eine strukturierte Analyse zum Status quo mit Verbesserungsvorschlägen.

Meiden Sie
Unklarheiten &
Formulierungen,
die Gespräche
unnötig in die
Länge ziehen.

Schritt 2: Optimieren Sie die Gesprächsführung

Wortwahl und Stimme sind die Mittel, die Sie am Telefon zur Verfügung haben. Deshalb setzen Sie sie bewusst ein.

- **Sprechen** Sie laut genug, deutlich und nicht zu schnell.
- Nutzen Sie eine **einheitliche Begrüßungsformel**. Am besten für die Wahrnehmung ist diese Abfolge: Grußformel, Praxisname, persönlicher Name (Guten Tag, Praxis Dr. Stehle, mein Name ist Pia Ehrlich).
- Sprechen Sie Ihr Gegenüber mit **Namen** an – diesen am besten gleich zu Beginn notieren! Das ist ideal, wenn sie den Redefluss unterbrechen möchten oder eine Entscheidung getroffen werden soll.
- **Hören Sie aktiv zu**.
- **Meiden** Sie Reizwörter (z.B. „müssen“) & Weichmacher (schwammige Formulierungen, wie das Wort „eigentlich“).
- **Lächeln** Sie – das ist hörbar!
- Meiden Sie Jargon und Abkürzungen in der Patientenkommunikation – schließlich sollen diese sie auch **verstehen**.

Fazit: selbstbestimmt & gut erreichbar – geht beides!

Technische Hilfsmittel, durchdachte Patienteninformationen, ein effizienter Telefon-Prozess und eine professionelle Gesprächsführung machen das Praxistelefon vom Nadelöhr zum Erfolgsfaktor. So wird Ihre Kommunikation planbar und Ihre MFAs erlangen die Kontrolle über ihre Zeit zurück. Das sorgt für gute Stimmung auf Team- und Patientenseite. Denn: Bei Letzteren **setzt sich durch, was bequem ist**. Eine gute Erreichbarkeit, Weg- und Zeitersparnis und das Gefühl von seiner Praxis gut informiert zu werden, das sind Eindrücke, die bleiben.

Geeignete Anwendungen und Prozesse zu finden, kann eine Herausforderung darstellen. Holen Sie sich dabei ruhig **professionelle Unterstützung**. Wählen Sie Anbieter, die nicht nur die Software bereitstellen, sondern Sie idealerweise auch bei der Umsetzung **begleiten** und bei Problemen persönlichen Support bieten. Und lassen Sie Ihr Team professionell **schulen**, z. B. in der Gesprächsführung am Telefon. Es gibt erprobte Techniken, die Ihren Mitarbeitenden Sicherheit geben und die Wahrnehmung Ihrer Praxis an einem der wichtigsten Kontaktpunkte verbessern.

Über med2day

Als eine der ersten Trainingsagenturen in Deutschland bieten wir seit 2001 speziell auf die Anforderungen im Gesundheitswesen zugeschnittene Konzepte an und tragen damit erfolgreich dazu bei, dass die Patientenbedürfnisse stärker in den Mittelpunkt gelangen. Durch die Spezialisierung auf das Gesundheitswesen, unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit und den Teilnehmern einen spannenden und kurzweiligen Trainingstag.

www.med2day.com

Lassen Sie sich beraten: mail@med2day.de

Über medflex

medflex ermöglicht es Ärzt:innen, Zahnärzt:innen, Therapeut:innen, Apotheken und anderen Gesundheitsberufen sicher und einfach digital per Text-Chat und Video zu kommunizieren. Die Anwendung für Telekonsile und die Patientenkommunikation ist DSGVO-konform, Ende-zu-Ende-verschlüsselt und medflex Videosprechstunden sind nach KBV-Richtlinien zertifiziert. medflex hat aktuell mehr als 170.000 Nutzende in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

www.medflex.de/registrierung

Lassen Sie sich beraten: beratung@medflex.de