

Bei Anruf Praxis

# Checkliste für ein effizientes Anrufmanagement

**Wartende Patienten am Empfang, ein volles Wartezimmer, vorzubereitende Behandlungsräume und ein dauerklingelndes Telefon: In personell angespannten Zeiten ist es nicht immer leicht, eine hohe Patientenzufriedenheit zu gewährleisten. Wir zeigen Tipps für ein effizientes Anrufmanagement, die Sie direkt in den Praxisablauf integrieren können.**

Die angespannte Lage auf dem Arbeitsmarkt macht auch vor Arztpraxen nicht Halt – hinzu kommt eine hohe Wechselbereitschaft: 45 Prozent der Medizinischen Fachangestellten (MFA) kündigten in den Jahren 2019 und 2020 auf eigenen Wunsch. Mehr Informationen zur Motivation Ihres medizinisches Personals erhalten Sie u.a. in unserem [PVS/ Whitepaper „So entlasten und motivieren Ärzte medizinisches Fachpersonal“](#).

## Checkliste für effizienteres Anrufmanagement

Die effizientere Gestaltung der Telefonate geht dabei in zwei Richtungen: Der Kommunikation und Organisation – beide Komponenten können dabei helfen, MFA zu entlasten und zeitgleich die Patientenbedürfnisse zu wahren:

- **Beginnen Sie mit einer standardisierten Begrüßung**  
Diese erzeugt beim Patienten Klarheit und stellt ihm erste relevante Informationen zur Verfügung: „Guten Tag, hier ist Praxis [Name], Sie sprechen mit [Vorname, Nachname], wie können wir Ihnen helfen?“
- **Wenn sinnvoll: Telefonzeiten einführen**  
Mit festen Telefonzeiten (Gesprächszeiten) lässt sich besser planen. Diese können beispielsweise von 8 – 10 und 16 – 18 Uhr liegen. Durch feste Zeiten erreichen Ihre Patienten Ihre Praxis besser und Sie können Ihr Personal entlasten, in dem Sie nur zu bestimmten Zeiten eine telefonische Erreichbarkeit gewährleisten müssen.
- **Vermeiden Sie Störungen während des Telefonats**  
Die Annahme des Telefons am Empfangstresen sorgt für viele Hintergrundgeräusche, welche die Kommunikation mit den Patienten vor Ort und am Telefon stören können. Falls die Räumlichkeiten einen ruhigen Raum zur Beantwortung des Telefons zulassen, ist die Einführung eines Telefondienstes in diesem separaten Raum eine sinnvolle Überlegung.
- **Gesprächsrahmen schaffen**  
Führen Sie oder Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Telefonate mit Patienten oder Dienstleistern wie Apotheken, können feste Gesprächsleitfäden helfen, Nachfragen während des Telefonats zu vermeiden: „Guten Tag, hier ist die Praxis [Name], wir rufen Sie wegen [Grund des Anrufs] an.“

- **Mögliche Entlastung durch Bandansagen**

Gut strukturierte und informative Bandansagen können oft schon die ersten Fragen des Patienten klären. Beispielsweise können diese vorgeschaltet werden, um über aktuelle Praxisinformationen aufzuklären.

- **Erfassen häufiger Nachfragen**

Das Erfassen häufiger Nachfragen kann den MFA einige Arbeit im Alltag abnehmen. Sind diese Informationen einmal gesammelt, können sie über verschiedene Wege dem Patienten zur Verfügung gestellt werden. Mögliche Wege, um den Patienten optimal zu erreichen, finden sie in unserem [PVS/Whitepaper „Praxiskommunikation - Patienten optimal erreichen“](#).

- **Abrechnungen über die PVS**

Rechnen Sie über die PVS ab, können Patientinnen und Patienten Rückfragen zu Abrechnungen direkt mit der PVS klären. Das spart Praxismitarbeitern wertvolle Zeit, die sie beispielsweise zur Vorbereitung von Behandlungsräumen nutzen können.

## Wie die PVS Sie unterstützt

Eine Reihe kleiner Maßnahmen können Sie und Ihr Personal entlasten. Die Abrechnung über die PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg ist außerdem ein weiterer Entlastungsfaktor: Wir beantworten nicht nur Rückfragen von Patienten zu Abrechnungen, sondern übernehmen auch alle sonstigen Aufgaben von der Prüfung Ihrer Abrechnungsdaten auf Plausibilität, Vollständigkeit und GOÄ-Konformität, über Druck und Versand bis hin zur Überwachung und Verbuchung der Zahlungseingänge.

Erfahren Sie in einem [unverbindlichen und kostenlosen Beratungstermin](#), wie Sie und Ihr Personal wieder mehr Zeit für die Wichtigen Dinge haben kann.