

ERFAHRUNGSBERICHT

Verbessern verbindliche Telefonregeln die Kommunikation mit den Patienten?

von Ute Blank, Fachwirtin für Zahnärztliches Praxismanagement, Bielefeld

! Sie denken sicher: In unserer Praxis wird doch immer professionell telefoniert. Als Gutachterpraxis rufen wir beinahe täglich in anderen Praxen an, um Röntgenbilder anzufordern, ein Gespräch zwischen Gutachter und dem Behandler herzustellen, fehlende Unterlagen zu beschaffen oder Informationen im Vorfeld einer Begutachtung zu erhalten. Die Erfahrungen sind nicht immer erfreulich! !

Erfahrungen aus der Praxis

■ Beispiel 1

Der Gutachter erhält von der Krankenkasse den Auftrag, den Zahnersatz bei der Patientin Ute K. zu überprüfen. Es musste bereits ein Zahn extrahiert werden, der erst vor kurzer Zeit überkront wurde. Mitarbeiterin Susanne F. ruft aus der Gutachter-Praxis beim Zahnarzt der Patientin an, um zu erfragen, ob es Röntgenbilder vom Zeitpunkt der Planung des Zahnersatzes gebe. Die Mitarbeiterin des Zahnarztes antwortet: „Chef nicht da.“ ... Pause ... „Am Donnerstagnachmittag haben wir keine Sprechstunde.“ ... Pause ... „Morgen ist er wieder da ...!“ Frau F.: „Vielen Dank, ich werde morgen wegen Ihres Patienten noch einmal anrufen.“

■ Beispiel 2

Es fehlen Röntgenaufnahmen für ein Gutachten. Der zu begutachtende Patient ist bereits in der Gutachter-Praxis eingetroffen. Frau F. ruft in der behandelnden Praxis an und fragt die Mitarbeiterin, ob aktuelle Röntgenbilder vorhanden seien. Die Mitarbeiterin schaut scheinbar (sehr lange) nach und antwortet: „Ja!“ Frau F. fragt, ob es digitale oder analoge Röntgenbilder seien. Die Antwort: „Ein OPG!“ Frau F. fragt erneut und erklärt kurz den Unterschied zwischen digitalem und analogem Röntgenbild. Es stellt sich heraus, dass es sich um ein analoges Bild handelt und Frau F. bittet die Mitarbeiterin, dieses umgehend in die Gutachter-Praxis zu schicken. Die Mitarbeiterin fragt: „Name?“ Frau F. antwortet völlig ver-dutzt: „Wie bitte?“ Die Mitarbeiterin antwortet: „Name der Praxis? Adresse?“

Leider waren diese Telefonate kein Einzelfall. Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, welchen Eindruck Sie beim Telefonieren hinterlassen? Denken Sie an Situationen, in denen Sie gestresst sind oder schlechte Laune haben. Wie telefonieren Sie in solchen Situationen?

Wie kann man professionell telefonieren?

Die folgenden Regeln haben sich beim Telefonieren bewährt:

- Melden Sie sich deutlich und in einem angemessenen Tempo – nicht zu langsam, aber auch nicht zu schnell.



„Chef nicht da.“

Welchen Eindruck hinterlassen Sie beim Telefonieren?

Angemessenes Tempo wählen

Anrufer mit Namen ansprechen

- Fragen Sie nach, wenn Sie den Namen des Anrufers nicht verstanden haben. Sprechen Sie den Anrufer mit Namen an.
- Bedenken Sie immer, wer Ihnen zuhören kann (Diskretion und Datenschutz).
- Formulieren Sie Ihr Anliegen einfach und verständlich. Kommunizieren Sie in ganzen und gut verständlichen Sätzen.

Negative Formulierungen vermeiden

- Sagen Sie nie, dass Sie nicht helfen können oder nicht zuständig sind. Vermeiden Sie negative Formulierungen. Streichen Sie das Wort „muss“ aus Ihrem Wortschatz.
- Schreiben Sie die Telefonnummer des Anrufers, die auf dem Display erscheint, während des Gesprächs auf einen Notizzettel.

PRAXISHINWEIS | Notizen zum Telefonat sind grundsätzlich von Vorteil, damit der Anruf nicht in Vergessenheit gerät.

- Machen Sie nichts anderes während des Telefonats. Ihr Gesprächspartner merkt sofort, wenn Sie nicht ganz bei der Sache sind.
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden, unterbrechen Sie ihn nicht.
- Speichern Sie sich Telefon- und Faxnummern sowie Mailadressen von Praxis, wichtigen Kontakten des Praxisinhabers und Patienten für die weitere Kommunikation sinnvoll ab.

Rückruf anbieten

- Bieten Sie grundsätzlich einen Rückruf an, wenn Sie die Angelegenheit nicht sofort erledigen können.
- Falls Ihre Praxis eine Warteschleife eingerichtet hat: Lassen Sie Ihre Patienten nicht so lange warten.

Formulierungen in der nächsten Teamsitzung besprechen

Es lohnt sich, mal wieder darüber zu reden

Achten Sie doch mal untereinander auf Sätze und Reaktionen, die Sie und Ihre Kolleginnen am Telefon oder auch in der täglichen Kommunikation mit den Patienten von sich geben. Schreiben Sie diese Formulierungen auf und besprechen Sie diese ohne Namensnennung der Kolleginnen in der nächsten Teamsitzung. Es lohnt sich, mal wieder „darüber zu reden“! Übrigens: Ihre Auszubildende und auch Ihre Kolleginnen hören Ihnen zu und verwenden gerne gleiche Formulierungen wie Sie.

PRAXISHINWEIS | Kleben Sie einen Smiley auf Ihr Telefon. Es hilft Ihnen und Ihren Kolleginnen, sich das letzte Teamgespräch in Erinnerung zu rufen. Jeder strengt sich an, sich an die Vorgaben zu halten. Testen Sie es doch einfach mal bis zur nächsten Teamsitzung aus und reflektieren Sie gemeinsam Ihre Erfahrungen.