



In der Patientenkommunikation punkten

# Teleperfektion

Wann immer Sie den Hörer abnehmen, sind Sie die Stimme Ihrer Praxis. Lesen Sie, wie Sie mit ein paar kleinen Tricks noch besser telefonieren, schneller auf den Punkt kommen und auch mit schwierigen Telefonpartnern gelassen umgehen.

**H**aben Sie schon einmal ausgerechnet, wie viele Minuten oder gar Stunden Sie jeden Tag am Telefon verbringen? Da dürfte ziemlich viel Zeit zusammen kommen. Und natürlich haben Sie in der Zwischenzeit auch jede Menge gute und schlechte eigene Erfahrungen gemacht. Trotzdem ist es hilfreich, sich noch einmal mit der Theorie eines Telefonats zu beschäftigen. Vermeiden sollten Sie auf jeden Fall zu lange Gespräche, Missverständnisse, unnötige Rückrufe und im Endeffekt dadurch unzufriedene Patienten.

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 Eindruck 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.

Wenn es bei Ihnen klingelt, hat der Patient etwas auf dem Herzen – geben Sie ihm also nach der Meldeformel zunächst einmal die Zeit, das auch zu formulieren. Durch eine ruhige Stimme und ein angemessenes, nie hektisches Sprechtempo bauen Sie Vertrauen auf. In der Regel braucht ein Patient etwa eine Minute, höchstens anderthalb, um sein Anliegen vorzutragen. Moderne Telefone zeigen die Gesprächszeit im Display an, das ist wesentlich genauer als sie zu schätzen.

## 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 vorschlägt.

## 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. Bei anderen Themen kann das unmöglich sein, da ist der Chef gefragt oder vielleicht auch die DMP-Assistentin.

Für diese Fälle sollte in der Praxis genau geklärt sein, wann Sie durchstellen können und wann Sie besser einen Rückruf vereinbaren. Verwenden Sie dazu immer positive Formulierungen; also nicht „Doktor Schmidt hat momentan keine Zeit“, sondern „Doktor Schmidt ist gerade im Patientengespräch und ruft Sie gerne zurück“. Bieten Sie dazu nach Möglichkeit eine feste Uhrzeit an. Natürlich muss sicher gestellt sein, dass der Arzt dann auch ein Zeitfenster für diesen Rückruf reserviert hat.

## 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 Telefonnum-

mer 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. Eine Kopiervorlage für Telefonnotizen mit den wichtigsten Punkten finden Sie im Internet unter [www.info-praxisteam.de](http://www.info-praxisteam.de) zum Download.

## Schwierige Patienten

Der Umgang mit unzufriedenen Patienten ist immer schwierig, am Telefon aber eine besondere Kunst. Denn wo Sie die Situation sonst vielleicht mit einem freundlichen Lächeln entkrampfen können, sind Sie hier ganz auf die Wirkung Ihrer Stimme angewiesen.

Erste Regel: Verstehen Sie die Beschwerde nicht als persönlichen Vorwurf, sondern als Aufforderung des Patienten, eine Situation zu ändern. Mit einem „Das verstehe ich“, signalisieren Sie zunächst einmal die Bereitschaft, sich das Problem genauer anzuhören. Bei Unklarheiten hilft von Ihrer Seite die Frage „Womit genau waren Sie unzufrieden?“ weiter. Ist tatsächlich in der Praxis etwas schief gelaufen, dann entschuldigen Sie sich und machen einen Vorschlag zur Lösung des Problems, etwa: „Das ging wohl leider vergessen, ich werde es aber heute noch in die Post geben.“ Damit ist in 80 Prozent der Fälle „die Kuh vom Eis“. Gelegentlich kommt es aber auch vor, dass ein Patient

sich richtig in Rage redet und keine Argumente mehr gelten lässt. Dann sollten Sie freundlich aber bestimmt auf einen Rückruf drängen: „Ich kann das jetzt nicht klären, rufe Sie aber in einer Viertelstunde zurück.“ Das gibt Ihnen Zeit, die Sachlage zu sondieren und sorgt in vielen Fällen auch dafür, dass der Patient sich wieder etwas abregt. Versäumen Sie den Rückruftermin aber keinesfalls. ■

## Checkliste Telefonieren

- **Das richtige Umfeld**  
Sorgen Sie dafür, dass die Rahmenbedingungen stimmen. Ausgehende Anrufe legen Sie in ein ruhiges Zeitfenster. Bei einkommenden Gesprächen beenden Sie Ihre aktuelle Tätigkeit und konzentrieren sich, 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.



**Wenn das Telefon klingelt, hat der Patient etwas auf dem Herzen. Geben Sie ihm die Zeit, das auch zu formulieren.**