



© air – Fotolia.com

Professionell telefonieren

Heißer Draht?

Moderne Patientenkommunikation ist ohne Telefon kaum mehr vorstellbar. Dennoch heißt es vorsichtig sein mit sensiblen Patientendaten – sonst kann der heiße Draht schnell zum flammenden Inferno werden. Wir geben Tipps für das Telefonieren im Praxisalltag.

Wenn Sie Beratung für ein Problem mit der Praxis-EDV brauchen, wollen Sie die natürlich sofort, freundlich und kompetent. Keine Frage, schließlich ist die Praxis ja zahlender Kunde. Doch umgekehrt hat noch längst nicht jede Praxis realisiert, dass auch Patienten Kunden sind – und gerne sofort, freundlich und kompetent beraten werden wollen. Da kommt schnell Unzufriedenheit auf, wenn man nur in der Warteschleife hängt oder hektisch auf später vertröstet wird. Doch nicht jedes Thema ist telefongeeignet. Besondere Vorsicht ist etwa dann

geboten, wenn es um medizinische Daten geht. Natürlich können Laborbefunde so am schnellsten mitgeteilt werden, und der Patient muss dazu nicht extra in die Praxis kommen. Das ist vor allem sinnvoll, wenn das Ergebnis für den Patienten positiv ist und er mit Sorge darauf wartet. Ein kurzer Anruf kann eine belastende Wartezeit verkürzen. „Sobald uns das Ergebnis Ihrer Untersuchung vorliegt, informieren wir Sie umgehend telefonisch“ zeigt einem Patienten, dass die Praxis gut organisiert ist und dass man sich dort adäquat um seine Belange kümmert.

Es gibt aber auch einen Haken: Die Reaktion eines Patienten ist für Arzt und Team mitunter schwer einschätzbar. Ergebnisse oder Befunde, die schwerwiegende Folgen für den Patienten haben können, sollten deshalb nie telefonisch mitgeteilt werden. Ist der Anruf aber angekündigt, sollte er auch erfolgen. Dem Patienten kann dann mitgeteilt werden, dass der Befund eingetroffen, es aber zweckmäßig sei, ihn in der Sprechstunde zu erläutern. Dann ist ein kurzfristig eingeräumter Termin notwendig. Und auch bei positiven Nachrichten sollten Sie besser nachfragen, ob der Patient das Gesagte auch richtig verstanden hat, wie ein Beispiel zeigt, das die Ärzte-Zeitung jüngst veröffentlicht hat: Ein junger Mann ließ einen HIV-Test machen und als das Labor die Ergebnisse übermittelt hatte, rief ihn der Arzt sofort an und teilte ihm das gute Ergebnis mit: „negativ“. Am Telefon war nicht zu erkennen, dass der junge Mann das genau falsch verstanden hatte. „Negativ“ bedeutete für ihn, dass das Ergebnis im wörtlichen Sinn negativ ist. Er schloss daraus, dass er HIV-infiziert war und unternahm einen Suizid-Versuch. Geben Sie einem Patienten deshalb bei jeder Information Zeit, zu reagieren und eventuell nachzufragen.

Viel unkritischer ist das Medium Telefon an anderer Stelle, zum Beispiel zur Therapie- und Verlaufskontrolle. Ein paar interessante Beispiele dazu finden Sie im Beitrag auf den Seiten 12 und 13 in dieser Ausgabe.

Zeit und Ort

Aber auch dabei muss geklärt werden – und am besten in der Praxis-EDV hinterlegt –, wann die Patienten am besten für Gespräche mit medizinischem Inhalt zu sprechen sind. Wer etwa im Büro gut zu erreichen ist, kann dort vielleicht nicht ungestört über Befunde oder Symptome reden, ohne dass es gleich die ganze Firma weiß. Vergewissern Sie sich deshalb am Anfang eines Gesprächs immer, dass Sie mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden sind, und dass es ihm auch gerade möglich ist, über seinen Fall zu

sprechen. Passt das nicht, können Sie einen geeigneten Termin für einen Rückruf mit ihm vereinbaren. Und generell gilt: Was an medizinisch relevanten Fakten am Telefon besprochen wird, muss schriftlich festgehalten werden.

Zum Thema Datenschutz schreibt die Bundesärztekammer: „Nutzt die Praxis die sogenannte Internet-Telefonie (Voice-over-IP), so ist darauf zu achten, dass keine Daten von Patienten weitergegeben werden, da die Gespräche in der Regel derzeit nicht abhörsicher sind. Die „Internet-Telefonie“ kann daher nicht als Ersatz für die herkömmliche telefonische Kommunikation dienen. Und natürlich ist Datenschutz nicht nur ein technisches, sondern auch ein organisatorisches Thema. Die Schweigepflicht von Arzt und Team gilt auch bei Telefongesprächen, und Sie müssen bei allen patientenbezogenen Informationen unbedingt dafür sorgen, dass keine anderen Patienten im Wartezimmer oder in einem Behandlungsraum mithören können.“

Rezept hotline

Viele Praxen haben gute Erfahrungen mit einer Rezeptnummer gemacht. Brauchen Patienten lediglich ein Rezept für ein von der Praxis verordnetes Dauermedikament oder eine Überweisung zum Facharzt, können sie das unter einer eigens dafür eingerichteten Nummer machen, bei der rund um die Uhr eine Bandansage etwa mit folgendem Inhalt



In Zeiten, in denen Sie vor allem telefonieren, kann ein Headset für deutlich entspannteres Arbeiten sorgen.

läuft: „Bitte sprechen Sie Ihren Namen und Vornamen sowie die benötigten Medikamente (nur Dauermedikamente!) und Überweisungen deutlich auf das Band. Am darauf folgenden Werktag liegen die Formulare für Sie zur Abholung bereit, wenn ein gültiger Behandlungsausweis vorgelegt und die Praxisgebühr entrichtet wurde.“

Ausgehende Anrufe

Dass Patienten wichtige Termine auch mal vergessen ist klar. Es sei denn, sie werden vorher daran erinnert. Viele Praxen bieten deshalb einen sogenannten Recall-Service an. Nur wenn ein Patient eine Erklärung unterschreibt, dass er damit einverstanden ist, an sinnvolle und notwendige Behandlungen und Termine erinnert zu werden, sind solche ausgehenden Anrufe erlaubt. Vermerken Sie das dann in der EDV, bei den meisten Praxisprogrammen ist diese Möglichkeit schon integriert.

Recall-Klassiker sind DMP-Patienten, aber auch Hinweise auf Vorsorgeuntersuchungen oder Impfungen können durchaus Sinn machen. Beginnen Sie ein solches Gespräch immer damit, dass Sie sich und die Praxis kurz vorstellen („Guten Tag, hier ist Karin Müller von Ihrer Hausarztpraxis Dr. Mayer“) und kommen Sie dann direkt auf den Anlass zu sprechen: „Wir hatten bei Ihrem Besuch im Mai versprochen, Sie an die Auffrischung Ihrer Grippeimpfung zu erinnern. Jetzt ist es soweit.“ Danach können Sie dem Patienten anbieten, sofort einen Termin zu vereinbaren oder sich in den nächsten Tagen noch einmal zu melden. Beenden sollten Sie das Gespräch auf jeden Fall nicht mit einem einfachen „Auf Wiedersehen“. Fassen Sie stattdessen noch einmal das Ergebnis zusammen, etwa: „Dann bis zum nächsten Dienstag um 15.30 Uhr.“ Vom Aufbau sollte jedes Telefonat so ähnlich aussehen und aus Gesprächseinstieg, Problemanalyse, Problembeseitigung, Problemlösung und Gesprächsabschluss bestehen. Dazu gibt es einen eigenen Beitrag in der Ausgabe 4/2007, Download unter www.info-praxisteam.de. ■

Telefon-Checkliste

Ein schlechtes Telefongespräch dauert genauso lange wie ein gutes. Deshalb sollten Sie die wichtigsten Grundregeln für erfolgreiches Telefonieren immer parat haben:

■ Das richtige Umfeld

Sorgen Sie dafür, dass die Rahmenbedingungen stimmen. Ausgehende Anrufe legen Sie in ein ruhiges Zeitfenster. Bei eingehenden 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 einem 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. Ich stelle Sie durch.“ Informieren Sie die Kollegin dann direkt 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.