



## Folterinstrument Warteschleife: Das Telefonmanagement vieler Arztpraxen ist grenzwertig

Von *IFABS*

Erstellt am 1 Jul 2015 - 17:51

Ärgernis Telefonkontakt?

Ein von Patienten in Zufriedenheitsbefragungen häufig genannter Kritikpunkt an der Arbeit von Arztpraxen ist die Telefonkommunikation. Im einzelnen geht es um Ärgernisse wie

- lange Wartezeiten, bis sich Praxen überhaupt melden,
- dauerbesetzte Anschlüsse,
- ein barscher, unfreundlicher Ton der telefonierenden Mitarbeiterinnen,
- die Behandlung „von oben herab“,
- eine hektische Gesprächsatmosphäre, in der kaum Zeit für Fragen bleibt
- laute Hintergrundgeräusche,
- Parallelgespräche mit anderen Personen in der Praxis und
- die Verrichtung von Nebenarbeiten, die z. B. durch das Klappern der PC-Tastatur hörbar sind und den Telefonpartner spürbar vom Gesprächsinhalt ablenken.

Warteschleifen lösen kein Problem

Manche Praxen sind inzwischen dazu übergegangen, dem Problem der Erreichbarkeit durch Warteschleifen für die Anrufer zu begegnen. Kann ein Anruf nicht entgegengenommen werden, erhalten Patienten die meist mit Musik untermalte Information, dass alle Mitarbeiterinnen gerade im Gespräch sind und werden gebeten, am Apparat zu bleiben, verbunden mit dem Versprechen, dass sie gleich verbunden verbunden werden. Diese Ansagen sind im Vergleich zu einem Dauerbesetzt-Status eine erste Verbesserung, obwohl das eigentliche Problem – ein unprofessionelles Telefonmanagement – dadurch nicht beseitigt wird. Zwar erhält der Anrufer nun eine verträgliche Information, aber spätestens nach der dritten Wiederholung tritt die gleiche Verärgerung ein wie bei einem Dauer-Besetztzeichen. Hinzu kommt die teilweise äußerst schlechte Tonqualität vieler Anlagen.

Neuausrichtung der Telefonkommunikation?

Die Lösung des Telefonproblems liegt in der Veränderung des Grundansatzes: das Telefon-Management darf nicht als Nebenher-Verrichtung betrachtet werden. Vielmehr muss das Praxistelefon den Status einer Kommunikationszentrale und eines eigenständigen Arbeitsplatzes erhalten. Die Warteschleife ist in diesem Zusammenhang der Notanker für die maximal fünf Prozent der Patienten, denen nicht direkt geantwortet werden kann. Aber auch sie bedarf einer professionellen Gestaltung, beispielsweise durch Integration von kontinuierlich wechselnden Ansagen mit Gesundheits-Tipps, die für Ablenkung und Information während der Wartezeit dienen und gleichzeitig das Praxisimage fördern...weiterlesen:

<https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/30/folterinstrument-warteschlei...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 29 Nov 2021 - 19:39):** <https://www.medcom24.de/node/20470>

**Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/30/folterinstrument-warteschleife-das-telefonmanagement-vieler-arztpraxen-ist-grenzwertig/>



## **Folterinstrument Warteschleife: Das Telefonmanagement vieler Arztpraxen ist grenzwertig**

Veröffentlicht auf medcom24 (<https://www.medcom24.de>)

---