



Arztpraxen: Professionelle Kommunikation spart Zeit

Von *IFABS*

Erstellt am 28 Mai 2014 - 06:16

Passivität am Telefon

Praxisteams verschenken mit der Art ihrer Patientenkommunikation nicht nur vielfältige Möglichkeiten, die Organisation besser zu gestalten und Zeit zu gewinnen, sondern nutzen auch kaum das Marketing- und Imagebildungs-Potential. Das zeigen die ersten hundert Pilotuntersuchungen der Benchmarking-Patientenkommunikations-Analyse. So verzichtet beispielsweise über die Hälfte der Medizinischen Fachangestellten darauf, bei telefonischer Terminvereinbarung durch gezielte Fragen die Patienten Anliegen auf den Punkt zu bringen und systematisch alle für den Praxisbesuch notwendigen Informationen zu sammeln.

Mit einer einfachen Technik zu mehr Zeit

Im Durchschnitt dauern die „passiven“ Gespräche dadurch – wie Arbeitsanalysen zeigen – knapp eine Minute länger als die aktiv gesteuerten, ohne jedoch gehetzt oder unfreundlich zu wirken. Auf 100 Anrufe gerechnet sparen Aktiv-Telefonate damit bereits eine Stunde und vierzig Minuten Gesprächszeit. Vor dem Hintergrund der Einschätzung von Medizinischen Fachangestellten und Ärzten, dass im Praxisalltag kaum aktivierbare Zeitfenster existieren, ist diese Optimierungsgröße jedoch nur eine von mehreren Optionen, die durch eine Best Practice-orientierte Kommunikation genutzt werden können.

Marketing und Image

Hinzu kommt, dass Patienten eine Fragen-geleitete Gesprächsführung als deutlich professioneller und angenehmer empfinden, da sie von der Aufgabe entbunden werden, eigeninitiativ alle relevanten Aspekte anführen zu müssen.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/28/arztpraxen-professionelle-kom...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:56): <http://medkom24.eu/node/19173>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/05/28/arztpraxen-professionelle-kommunikation-spart-zeit/>