



Peter Weingarten Jun.,
Physiotherapeut,
Burnout-Coach, Inhaber
Praxis für Physiotherapie
Peter Weingarten, Bonn,
www.praxis-weingarten.de

Ca. 200 Anrufe pro
Tag, Dienstleister
entlastet Rezeption
in Stoßzeiten

INTERVIEW

PRAXISKOMMUNIKATION

Interview: „Ablauf an der Rezeption zu Stoßzeiten ist entspannter als vorher“

Wenn es um telefonische Erreichbarkeit geht, geraten vor allem kleinere Physiotherapiepraxen, die keine oder nur zu bestimmten Zeiten eine Rezeptionskraft einsetzen, schnell an ihre Grenzen. Eine mögliche Lösung ist, die Anrufannahme und -bearbeitung durch einen externen Dienstleister (PP 07/2018, Seite 2). Physiotherapeut Peter Weingarten führt in Bonn 2 Praxen an 3 Standorten und er deckt die ganze Bandbreite der Physiotherapie ab. Seit 2 Jahren nutzt er den telefonischen Erreichbarkeitsservice von global office. Die PP-Redaktion sprach mit ihm über seine Erfahrungen. |

FRAGE: Herr Weingarten, wie würden Sie Ihre Praxisphilosophie beschreiben?

ANTWORT: Unsere Praxis ist orthopädisch, chirurgisch und neurologisch ausgerichtet. Wir stehen mit allen gut ausgebildeten Mitarbeitern jeden Tag dafür ein, dass unsere Patienten gut über ihr Krankheitsbild aufgeklärt sind und neben der Therapie in der Praxis ein Übungsprogramm für zu Hause kennen. Wichtig ist uns eine gute und lockere Atmosphäre, damit sich unsere Patienten in der Zeit der Behandlung in unseren Praxen einfach wohlfühlen und uns bei Freunden und Familie weiterempfehlen.

FRAGE: Warum haben Sie einen telefonischen Erreichbarkeitsservice für Ihre Praxen beauftragt?

ANTWORT: In unseren Praxen betreuen wir pro Tag etwa 150 Patienten und erhalten etwa 200 Anrufe. Der Dienstleister entlastet meine Rezeption in Zeiten, in denen wir vor Ort beraten bzw. Termine vergeben werden müssen und gleichzeitig das Telefon auf 2 Leitungen klingelt.

FRAGE: Was passiert genau, wenn Ihr Telefon klingelt?

ANTWORT: Wenn unser Telefon klingelt und wir nicht drangehen können, schaltet das Telefon nach etwa 45 Sekunden zu global office um. Wir haben das nach einer kurzen Erprobungszeit so eingerichtet, damit nicht jedes Gespräch dorthin umgeleitet wird.

FRAGE: Welche Details haben Sie mit dem Dienstleister für die Gespräche abgestimmt? Haben Sie ein „Wording“ bzw. Fragen und Antworten für den Dialog mit Patienten vorab erarbeitet?

ANTWORT: Wir haben einige Fragen gemeinsam im Vorfeld erörtert, aber dabei den medizinischen Bereich völlig ausgeklammert. Da sich einige Patienten mit der Neuerungen anfänglich schwergetan haben und wir die Schweigepflicht berücksichtigen müssen, haben wir vereinbart, dass sich die global office-Telefonagenten dem Anrufer als externer Dienstleister zu erkennen geben. So wurde die Unterscheidung für unsere Patienten deutlicher.

FRAGE: Wenn Sie den medizinischen Bereich ausgeklammert haben, welche Anliegen beantworten die global office-Telefonagenten dann?

ANTWORT: Die Anliegen unserer Patienten werden von den Telefonagenten nicht direkt beantwortet, sondern an uns weitergeleitet. Meistens handelt es sich um Neuanfragen von Terminen, Absagen oder Änderungswünsche. Unseren Praxis-Terminplaner haben wir (noch) nicht mit global office verbunden.

FRAGE: In welchem Turnus erhalten Sie nach den eingehenden Anrufen eine Benachrichtigung? Und wie bearbeiten Ihre Mitarbeiter die Anfragen dann weiter?

ANTWORT: Wir erhalten nach jedem Anruf jeweils sofort eine E-Mail und sobald meine Mitarbeiter wieder Zeit haben und in die E-Mail-Liste schauen, haben wir die gewünschten Infos und können uns zeitnah darum kümmern.

FRAGE: Wie lief die Einrichtung des Services in Ihrer Praxis ab?

ANTWORT: In der Kommunikationstechnik arbeiten wir schon lange mit einer weiteren Fachfirma zusammen. global office hat uns die Klärung aller technischen Themen mit dieser Firma abgenommen. Daher hatten wir keinerlei Störung oder Zeitaufwand durch technische Fragen.

FRAGE: Wie beurteilen Sie die tägliche Zusammenarbeit mit global office (Kommunikation, Servicequalität, Preis-Leistungs-Verhältnis)?

ANTWORT: Die tägliche Arbeit ist unkompliziert. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist angemessen. Der Service funktioniert wie versprochen. Und sollte es hier oder da mal zu Engpässen kommen, ist unser persönlicher global office-Ansprechpartner stets kurzfristig zur Stelle, um uns zu helfen.

FRAGE: Wie haben Ihre Mitarbeiter den neuen Service aufgenommen?

ANTWORT: Ungewohnt war eigentlich nur, nicht mehr bei jedem Klingeln ans Telefon gehen zu müssen. Aber nach einer Woche war auch das Routine und der Erreichbarkeitsservice war bei uns im Praxisalltag integriert.

FRAGE: Wie hat global office Ihren Praxisalltag verändert?

ANTWORT: Der Ablauf in der Rezeption zu Stoßzeiten ist entspannter als früher. Ich bin damit sehr zufrieden, weil ich damit den Alltagsstress für den gesamten Praxisablauf senken konnte. Auch die Patienten haben den Service positiv aufgenommen. In seltenen Fällen möchten einzelne Patienten aber lieber doch ausschließlich mit meinen Mitarbeitern sprechen.

FRAGE: Welchen Praxen bzw. Behandlungseinrichtungen für Physiotherapie würden Sie einen telefonischen Erreichbarkeitsservice empfehlen?

ANTWORT: Die meisten Kollegenpraxen könnten den Service gebrauchen. Speziell die Kollegen, die während der Behandlung telefonieren. Das gibt es leider immer noch und viel zu oft. ■

Benachrichtigung der Praxis nach jedem Anruf

Kundendienst im Notfall kurzfristig erreichbar

Nur in Einzelfällen bestehen Patienten auf Direktkontakt

Viele Physios telefonieren während der Therapie