

## «Stressfaktor Telefon» in der Arztpraxis vermeiden – Ein Workshop mit praktischen Tipps für mehr Ruhe, Gelassenheit und Effizienz

Für einen Grossteil der MPAs verkörpert das Telefon den grössten Stressfaktor in der Praxis. Aber weshalb?

Das Telefon klingelt insbesondere in grösseren Praxen ununterbrochen und die Anspruchshaltung vieler Patienten steigt stetig. Dies war in den vergangenen Monaten noch stärker zu spüren und trotz allem sollen die MPAs immer freundlich bleiben. Bei der Terminvergabe am Telefon stellen sich ebenfalls einige Hürden: Die Patienten wollen zeitnah einen Termin, kurze Wartezeiten und möglichst viel Zeit mit dem Arzt verbringen. Für die Ärzte/innen und das Praxispersonal stellt diese Anspruchshaltung eine grosse Herausforderung dar.

Die Planung ist deshalb eine der essenziellsten Aufgaben in einer Arztpraxis. Der Erfolg beziehungsweise Misserfolg steht und fällt damit, da sich diese auf den gesamten Praxisablauf auswirkt. Durch eine richtige Zeitplanung kann eine deutliche Effizienzsteigerung erzielt werden. Eine gut organisierte Terminplanung bringt für alle Beteiligten Vorteile. Sie trägt wesentlich zur Patientenzufriedenheit und zu einem angenehmen Arbeitsklima bei.

Ein Workshop im Bereich Telefon und Agenda bringt Ihnen folgende Nutzen/Informationen:

- Wie sieht ein angenehm professioneller Umgang am Telefon aus?
- Welche Auswirkungen resultieren aus der richtigen Begrüssung am Telefon?
- Wie gehe ich mit fordernden und anspruchsvollen Patienten um?
- Wie und zu welchen Zeiten plane ich die Patienten richtig ein?
- Wie kann ich effizient Termine vergeben, damit die Telefonate nicht zu lange dauern?
- Wie kann ich durch eine sinnvolle Planung Verspätungen während der Sprechstunde vermeiden?

Dieser Workshop soll Ihnen aufzeigen, welchen Einfluss eine optimierte Einschreibesystematik auf den gesamten Praxisbetrieb hat und zeigt dessen betriebswirtschaftlichen Auswirkungen. In jeder Praxis muss dabei der Weg gefunden werden, der am besten zur individuellen Situation und auch zur Fachrichtung passt – denn jede Praxis ist individuell.

Gerne unterstütze ich Sie hierbei. Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme per Mail unter [info@vanessa-federer.ch](mailto:info@vanessa-federer.ch) oder über [www.vanessa-federer.ch](http://www.vanessa-federer.ch).