

# Urlaubsvertretung fürs Praxistelefon

*Telefonservice durch Dienstleister – ein Erfahrungsbericht*

Marie-Luise Mechsner

***Gerade heute wird es immer wichtiger, Patienten zu halten und an die Praxis zu binden. Speziell bei Einzelpraxen können Betriebsferien, in denen die Praxis geschlossen bleibt, unerwünschte Folgen wie Patientenverluste nach sich ziehen. Und wenn zwei, drei Wochen lang keine Termine vereinbart werden, kann das nach dem Urlaub zu zeitweise mangelnder Auslastung führen. Wie sich dem vorbeugen lässt, zeigt der Erfahrungsbericht der Kölner Frauenärztin Dr. Marie-Luise Mechsner.***

In Köln betreibe ich eine Einzelpraxis als Fachärztin für Gynäkologie und Geburtshilfe sowie Sexual- und Psychotherapie. Gemeinsam mit meinen zwei Arzthelferinnen arbeiten wir fünf Vormittage und drei Nachmittage in der Woche.

Wenn ich Urlaub mache, schließen wir die Praxis. Wir machen richtige Betriebsferien. Früher gab es das bei uns noch nicht. Damals hatte ich eine Assistenzärztin, damit die Praxis immer geöffnet bleiben konnte.

Heute wird die Praxis meist für sechs Wochen im Jahr geschlossen: zu Ostern, während der Sommerferien und über Weihnachten/Neujahr. Der Vorteil: Ich kann die Assistenzärztin einsparen sowie die zusätzliche Arzthelferin, die ich während der Arbeitszeit der Assistenzärztin brauchte. Der Nachteil: Die Patientinnen können uns während der Betriebsferien nicht erreichen. Somit verstreichen auch mehrere Wochen, in denen keine Termine vereinbart werden können. Abgesehen davon besteht die Gefahr, dass Patientinnen zu Vertreterpraxen abwandern.

Über einen Telefonservice, der Arztpraxen die Telefonannahme und Ter-

minvereinbarung abnimmt, habe ich erstmals vor über einem Jahr in einer Fachzeitschrift gelesen. Eine Freundin erzählte mir dann, dass diese Methode in Frankreich gang und gäbe sei. Dort würden solche administrativen Aufgaben komplett ausgelagert. Das bringe eine deutliche Entlastung für das gesamte Praxisteam und eine Effizienzsteigerung für die Praxis: Mitarbeiter, die eigentlich für die ärztliche Assistenz sowie die fachliche Patientenbetreuung und -beratung ausgebildet sind, sollten auch entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt werden.

## Erster Versuch mit gutem Ergebnis

Ich entschied mich also, während der Osterferien 2008 die Praxis für zwei Wochen zu schließen, ohne wie sonst den Anrufbeantworter heißlaufen zu lassen. Stattdessen wollte ich das Angebot eines Bonner Telefonservices testen.

Zur Vor- und Nachbereitung gab es zwei Gespräche mit dem Chef des Telefonservices und einer seiner Mitarbeiterinnen – einmal bei ihm in Bonn, einmal bei mir in der Praxis. Alle aus meiner Sicht erforderlichen Informationen für den Dienstleister

wurden vorab von mir festgelegt und entsprechend weitergegeben. Sie sollten als Leitlinie für die Terminvergabe dienen. Unsere Patientinnen haben wir nicht explizit darüber informiert, dass wir während des Urlaubs einen Telefonservice beauftragen.

Und das Ganze lief dann so: Obwohl die Praxis zwei Wochen lang geschlossen war, hörten die Patientinnen, die unsere Praxisnummer anriefen: „Praxis Frau Dr. Mechsner ...“. Die Patientinnen mussten folglich nicht auf den so wichtigen persönlichen Gesprächskontakt verzichten, auch wenn Sie „nur“ mit einer Telefonsekretärin sprechen konnten, die natürlich keine medizinisch-fachlichen Auskünfte geben konnte. Da der Telefonservice mehrere Mitarbeiterinnen beschäftigt, konnten auch mehrere Anrufe parallel angenommen werden.

Insgesamt wurden während unserer Betriebsferien 238 Anrufe angenommen und für die Zeit danach 60 Termine vereinbart. Unmittelbar nach dem Urlaub waren es so viele Termine, und sie waren zeitlich so dicht gepackt, dass wir anfangs nicht wussten, wie wir die täglichen Notfälle noch unterbringen sollten. Das zeigte uns, dass die Kommunikation mit dem Telefonservice noch verbesserungsbedürftig war. So wie beispielsweise MTAs keine Telefonisten-ausbildung und diesbezüglich entsprechende Defizite haben, fehlen den Profitelefonisten zunächst einmal Grundkenntnisse über die Abläufe in der Praxis. Sie kennen weder die verschiedenen Terminarten noch die (unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmenden) Beratungs-, Untersuchungs- und Behandlungsmethoden einer (gynäkologischen) Arztpraxis.

Für das Entgegennehmen der Anrufe und das Vereinbaren der Patiententermine wurden mir nach zwei Wochen rund 170 Euro in Rechnung gestellt, wovon etwa 50 Euro pro Wo-

## Tarifbeispiele verschiedener Telefonservice-Anbieter \*

Anbieter	Monatl. Grundgebühr €	Inklusivleistungen	Zusätzliche Kosten bei 150 Anrufen €	Mindestgesamtkosten bei 150 Anrufen €	Bemerkung
businesstelefon.de	150,00	150 eingehende Anrufe	0,00	150,00	2 verschiedene Pakete im Angebot, Wochenflat möglich
callcenter-ffm.de	99,00	alle eingehenden Anrufe	97,50–195,00 (0,65–1,30 pro Min.)	196,50–294,00	3 verschiedene Pakete im Angebot
diconn.de	130,00	100 eingehende Anrufe	85,00 (1,70 pro Anruf >100)	215,00	4 verschiedene Pakete im Angebot
ebuero.de	79,00	-	73,50 (0,49 pro Anruf)	152,50	3 verschiedene Pakete im Angebot
telias.de	49,00	-	mind. 153,00 (jeweils 0,51 pro Anruf und Min.)	202,00	3 verschiedene Pakete im Angebot
tel-inform-Teleservice.de	110,00	75 eingehende Anrufe	90,00–172,50 (1,20 bis 2,30 pro Anruf >75)	200,00–282,50	2 verschiedene Pakete im Angebot

\* Alle Preise verstehen sich zzgl. MWSt.

Im Internet offerieren zahlreiche Telefonservice-Anbieter ihre Dienste. Beim Vergleichen sind vor allem Einrichtungspreis, Grundgebühr (mit oder ohne Inklusivleistungen), Mindestumsatz, Anruf- und Minutenpreise sowie Mitarbeiterpauschalen zu prüfen.

che pauschal anfielen und jede einzelne Terminvergabe mit etwa 0,80 Euro berechnet wurde.

### Neuer Versuch mit noch besserem Ergebnis

Um diese Erfahrungen und Erkenntnisse reicher habe ich den Telefonservice für die Sommerferien erneut gebucht. Vorab hospitierte eine der dortigen Telefonsekretärinnen unentgeltlich in unserer Praxis, um Abläufe, Inhalte und Besonderheiten unserer Terminvergabe besser kennen zu lernen. Und das hat sich ausgezahlt.

Obwohl während der zwei Wochen Sommerferien diesmal sogar 262 Telefonate angenommen und 84 (!) Praxistermine vereinbart worden waren, gab es nach dem Urlaub keinerlei Engpässe im Praxisablauf, da genügend Pufferzeiten für Notfallpatienten eingeplant waren. Außerdem konnte den Patientinnen auch während unserer Abwesenheit geholfen werden: 45 Frauen wurden wegen notwendiger ärztlicher Therapie an

die Urlaubsvertretungen weitervermittelt.

Die meisten Patientinnen fanden den Service gut. Einige Patientinnen haben sich geärgert, weil ihr Termin versehentlich doppelt vergeben worden war. Einige konnten überhaupt nicht verstehen, wie das technisch geht, da sie doch die Praxistelefonnummer gewählt und Praxistermine vereinbart hatten. Das musste oft erklärt werden. In puncto Weiterleitung an die Vertretungsärztinnen fühlten sich die Patientinnen sehr gut informiert und betreut. Dafür gab es später viel Lob.

### Fazit

Insgesamt bin ich sehr zufrieden und werde den Service bei meinem nächsten Praxisurlaub wieder buchen. Unsere Patientinnen fühlen sich gut aufgehoben, und wir haben den Eindruck, dass wir sie durch das Aufrechterhalten des Telefonempfangs stärker als bisher an die Praxis binden können – ein Umstand, der für

uns einen wichtigen Wirtschaftsfaktor darstellt.

Für manche Praxen kann der Telefonservice auch dauerhaft interessant sein, nicht nur zum Überbrücken von personellen Engpässen oder Urlaubszeiten. Vor allem den Kollegen, die heute zum Teil ohne Personal arbeiten müssen, kann ein solcher Service gute Dienste leisten.



Autorin

**Dr. med. Marie-Luise Mechsner**  
 Fachärztin für Gynäkologie,  
 Geburtshilfe, Sexual- und  
 Psychotherapie  
 Venloer Straße 24  
 50672 Köln  
 Tel. ++49 221 521515