

Checkliste für den Arzt

1. Telefonanlage

Können ausreichend externe Gespräche gleichzeitig angenommen/geführt werden? (Standard: 2 Sprachkanäle; Empfehlung (ab 6 Personen): 4 Sprachkanäle)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Sollen mehrere Rufnummern eingerichtet werden? (z. B. für Rezeptbestellung)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Kann eine Warteschleife eingerichtet werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es klare Vorgaben/Ziele zum Einsatz der Warteschleife?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist die Verweildauer in der Warteschleife zumutbar?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist das Beenden der Warteschleife kundenorientiert gelöst?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist definiert, wer die Ansage spricht, den Text vorbereitet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Kann ein Anrufbeantworter eingerichtet werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Welche Musik wird eingesetzt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es klare Vorgaben/Ziele zum Einsatz des AB?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist geregelt, wer AB kontrolliert und wann abhört?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist geregelt, wie und von wem die Nachrichten bearbeitet werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist geregelt, von wem und wann bearbeitete Anrufe gelöscht werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Werden Aktualität und Richtigkeit der Ansagen (Sprechzeiten, Urlaub, sonstige Gründe) regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

2. Anrufmanagement am Empfang – erster Eindruck von der Praxis

Ist der Klingelton in angenehmer Art und Lautstärke eingerichtet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es unterschiedliche Klingeltöne für in- und externe Anrufe?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist geregelt, wer externe Anrufe entgegennimmt?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es feste Verantwortlichkeiten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Stehen Headsets zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wenn alle Leitungen belegt sind: Ist eine Warteschleife eingerichtet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es einen vorgegebenen Begrüßungstext für externe Anrufer?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es feste Vorgaben zum Umgang mit Privatpatienten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es Gesprächsvorgaben für ausgehende Telefonate?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es Regelungen, wer wann wen und wie anruft? (Patienten, Zuweiser, Krankenhäuser, Apotheken etc.)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Gibt es Regelungen, welche Angebote die MA aktiv machen dürfen? (z. B. Terminverlegung in offene oder Notfallsprechstunde, Anruf des jeweiligen Hausarztes)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

3. Kommunikationskompetenz der Mitarbeiterinnen

Werden die MA regelmäßig geschult?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Besteht aktuell ein Handlungsbedarf?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ansätze zur Überprüfung:		
Erfolgt die Ansprache der Anrufer in Tonfall, Mimik und Wortwahl freundlich und wertschätzend?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Konzentrieren sich die MA auf jeden einzelnen Anruf?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wird das Telefon ungern und nebenbei bedient?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Bei Stress: Agieren die MA gelassen, souverän und kompetent?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Auch im Umgang mit z. B. ungeduldigen, uneinsichtigen und schwerhörigen Patienten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Auch beim Überbringen „schlechter Botschaften“ (wie Termin erst in 6 Wochen möglich)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Diskretion: Gibt es Rückzugsmöglichkeiten für bestimmte Telefonate?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Achten die MA bewusst auf ihre eigene Lautstärke?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Werden Anrufer vorübergehend in die Warteschleife gelegt, anstatt den Hörer daneben zu legen/die Sprechmuschel mit der Hand zuzuhalten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

4. Datenschutz

Liegen Patientenunterlagen auf dem Tresen? (z. B. Rezepte/Überweisungen zur Unterschrift, Krankenakten, Laborausdrucke oder Terminbücher)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Können die Bildschirme der MA von Besuchern eingesehen werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Können Rezepte, Überweisungen etc. am Drucker eingesehen werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wird der Datenschutz bei telefonischen Auskünften an Patienten, Angehörige und mitbehandelnde Ärzte eingehalten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

5. Ambiente – erster Eindruck Praxis „live“

Eingangsbereich:		
Ist die Praxis gut ausgeschildert?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist das Ambiente einladend, sauber und ordentlich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Empfang/Tresen:		
Ist der Bereich gut erkennbar und ausgeschildert?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist der Tresen/Empfangsbereich leicht zugänglich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist die Einrichtung einladend (keine „Mauer“)?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Sind die zugehörigen MA zu sehen/erkennbar?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Ist der Tresen aufgeräumt und sauber? Sind die Blumen frisch?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Stehen Kaffeetassen o. ä. der MA herum?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Liegt Informationsmaterial aus?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ist die Anzahl MA hinter dem Tresen angemessen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Tragen die Mitarbeiterinnen Praxiskleidung?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Tragen die Mitarbeiterinnen Namensschilder?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Erfolgt die Patientenannahme „auf Augenhöhe“?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Werden Patienten/Praxisbesucher aktiv und freundlich angesprochen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

6. Ihr Praxistelefon – unser Tipp

<p>Echtes Feedback einholen: Selbst zu den Sprechzeiten in der Praxis anrufen Eindrücke und Erfahrungen notieren, was passiert: Wird mein Anruf schnell angenommen?</p>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Werden mir bei Bedarf gute Lösungen angeboten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Verbleibe ich lange in der Warteschleife?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wird der AB den Absprachen entsprechend eingeschaltet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Anruf mit eigenen Zielen vorbereiten, Vorgaben aus Praxis-QM überprüfen, z. B. jeder Anruf wird nach 3-5x Klingeln angenommen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Die maximale Verweildauer in der Warteschleife wird eingehalten.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Ich werde freundlich, ruhig und verständlich begrüßt.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Das vereinbarte Vorgehen bei bestimmten Anfragen wird eingehalten.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<p>Tipps zu gelebtem Qualitätsmanagement</p> <p>Patientenbefragung</p> <ul style="list-style-type: none"> · im Arzt-Patienten-Gespräch · mittels Fragebogen · über die Website <p>Mitarbeiterbefragung</p> <ul style="list-style-type: none"> · im Team- oder Einzelgespräch · Selbsteinschätzung/Reflexion · Beleuchtung kritischer Situationen · Wo wird welche Unterstützung erwünscht? · Erarbeitung gemeinsamer Lösungen 		

Diese Angaben erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie dienen allein zur Orientierung.