

## Weiterleitung an Telefonzentrale

### Die gefühlte Qualität, Teil 1 - Erreichbarkeit des Pflegedienstes

Unabhängig von Qualitätsverbesserungen durch die Einführung von Pflege- und Dokumentationsstandards nimmt der Kunde oft ganz andere Qualitätsfaktoren wahr: Fragen der Erreichbarkeit, der Freundlichkeit und Sauberkeit der Mitarbeiter, der Zuverlässigkeit und des Umgangs spielen für den Kunden eine viel wichtigere Rolle als die Implementierung eines pflegerischen Expertenstandards. Die nun beginnende kleine Serie behandelt solche Themen der gefühlten Qualität.

#### Erreichbarkeit

Anrufbeantworter und Mailboxen sind für viele Menschen und Einrichtungen heute selbstverständlicher Bestandteil unserer Kommunikation, teilweise auch mit absurden Folgen, wie der fortgesetzten indirekten Kommunikation über die jeweiligen Anrufbeantworter.

Für die heute pflegebedürftigen Menschen sind Anrufbeantworter jedoch in der Regel eher abschreckend. Trotzdem stellen immer noch viele Pflegedienste ihre Erreichbarkeit nur mit dem Anrufbeantworter sicher, selbst zu gewöhnlichen Geschäftszeiten.

Beispielsweise erhält man auch schon mal um 11.30 Uhr folgende ‚Antwort‘: „Hier ist der Pflegedienst xxx. Sie rufen außerhalb der Geschäftszeiten an, diese sind von 9.00 Uhr bis 12.30 Uhr. In dringenden Fällen erreichen Sie den Notdienst unter 0172/xxxxxxxxxx. Sie können hier auch eine Nachricht nach dem Piepston hinterlassen, wir rufen dann zurück. Pieps.“

Schon die Tatsache, dass oft Anrufbeantworter Geschäftszeiten nennen, die tatsächlich nicht eingehalten werden (wie in diesem Beispiel) ist ärgerlich und ließe sich durch eine andere Text-

variante einfach umgehen. Viel wichtiger ist allerdings die Frage, ob sich ein Kunde oder Interessent tatsächlich die Handynummer merken kann und will, vor allem, wenn sie nur einmal genannt wird.

Systematisch gefragt: kann mit einem Anrufbeantworter die ständige Erreichbarkeit, wie sie in den Versorgungsverträgen verlangt wird, sicher gestellt werden?

Grundsätzlich und formal ja: die Qualitätsgrundsätze des § 80 SGB XI ebenso wie die Rahmenverträge nach § 75 SGB XI schreiben nichts anderes vor, solange diese auch kurzfristig abgehört werden.

Aber aus Sicht der Kundenorientierung und des Wettbewerbs sollte sich dies kein Pflegedienst mehr leisten. Technisch ist es heute einfach, das Telefon umzuleiten. Oft wird das Geschäftstelefon auf das Notfallhandy umgeleitet, so dass die Rufbereitschaft dann alle Anrufe annehmen kann. Dies führt beispielsweise am Wochenende dazu, dass mitten im Baden ein Anruf bezüglich einer Abrechnungsfrage kommt, etc. . Die Weiterschaltung auf das Notfallhandy dürfte praktisch zwar eine bessere Lösung sein als der Anrufbeantworter, aber eben nicht optimal.

Die sinnvollste Lösung ist die Weiterschaltung auf eine Telefonzentrale, die die Anrufe entgegen nimmt und vorfiltert: Informationsanrufe und Nachfragen können auf die nächsten Geschäftszeiten vertröstet werden, pflegerische Fragen werden an den Bereitschaftsdienst weiter gegeben, akute Notfälle gleich an den Rettungsdienst. Gerade in verbandlichen Strukturen finden sich viele Zentralen, die auch zusätzliche Anrufe übernehmen könn-

ten. Klassisch zu nennen sind Hausnotrufzentralen, aber auch andere Dienstleister bieten sich hier an bis hin zu Zusammenschlüssen von Pflegediensten, die reihum sich diese Dienstleistung gegenseitig zur Verfügung stellen.

urch die Zwischenschaltung einer Zentrale werden einerseits mehr Kunden gewonnen (wer auf der Suche nach einem Pflegedienst auf einen Anrufbeantworter trifft, wird oft gleich den nächsten Pflegedienst im Telefonbuch anrufen!), die eigenen Kunden können den Dienst ohne Hürden (weitere Nummer, etc.) erreichen und die Rufbereitschaftsmitarbeiter werden erheblich entlastet. Weder bei einer konkreten Pflegemaßnahme noch in der Nacht oder am Wochenende sind telefonische Unterbrechungen angenehm.

Werden diese Unterbrechungen auf die Menge beschränkt, bei der die Pflege tatsächlich handeln muss, werden die Rufbereitschaftsmitarbeiter wesentlich entlastet.

Ein Kunde, Angehöriger oder ein Interessent, der immer persönlich eine Antwort bekommt, selbst wenn diese nicht sofort ausreichend ist, reagiert positiver als jemand, der nur mit einem Anrufbeantworter abgespeist wird. Auf den ersten Blick ist dies nicht immer messbar. Bei einigen Anrufbeantwortern kann man erkennen, wie viel Anrufer nach bzw. während des Textes aufgelegt haben. Nicht erkennbar ist allerdings, wie viel neue Aufträge dadurch verpasst worden sind und wie viel Kunden verärgert aufgelegt haben.

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 08/2005

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)