

# MYSTERY-CALLS BEI TIROLER FACHÄRZTEN

Testanrufe zur möglichen Terminvereinbarung  
bei ÄrztInnen aus 10 Fachbereichen in Tirol

**MARKETINSTITUT**  
**LET'S RAISE YOUR MARKET!**

Eine Analyse des MARKET Marktforschungsinstituts für die  
AK TIROL





## Aufgabenstellung

Mystery Calls bei Tiroler FachärztInnen aus 10 unterschiedlichen Fachbereichen mit dem Ziel, einen möglichen Termin für ein vorgegebenes Kontroll- bzw. Akutszenario zu bekommen.

Bewertet wurde in weiterer Folge die Gesprächsanbahnung sowie die Kontaktsituation, eine mögliche Terminvereinbarung als auch entsprechende Alternativen zu den Terminangeboten.

Differenzierende Vergleiche nach Fachrichtung, Arzttyp bzw. Region



## Zielgruppe

Tiroler FachärztInnen aus 10 unterschiedlichen Fachbereichen, repräsentative regionale Verteilung, auf Basis vorrecherchierter Kontaktadressen in ganz Tirol



## Repräsentativität

Die befragten Tiroler FachärztInnen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen den Tiroler Fachärzten. Diese Übereinstimmung im Rahmen der statistischen Genauigkeits-grenzen ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Ergebnisse verallgemeinert werden dürfen.



## Befragungsart

Telefonische CATI-Anfragen durch fachlich geschulte und kontrollierte Mystery Caller; inkl. anschließendem Ausfüllen eines Bewertungsprotokolls



## Auswertungsbasis

Tiroler FachärztInnen: n=609  
maximale statistische Schwankungsbreite , +/- 4,05 Prozent

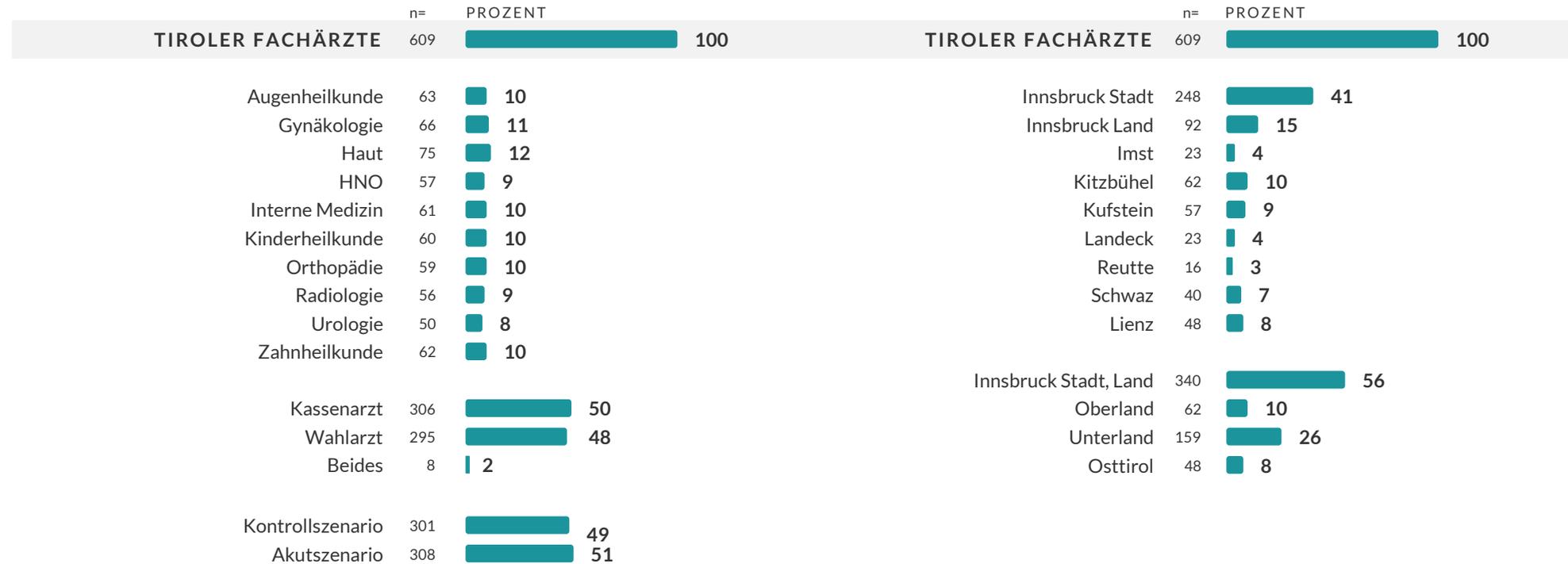


## Befragungszeitraum

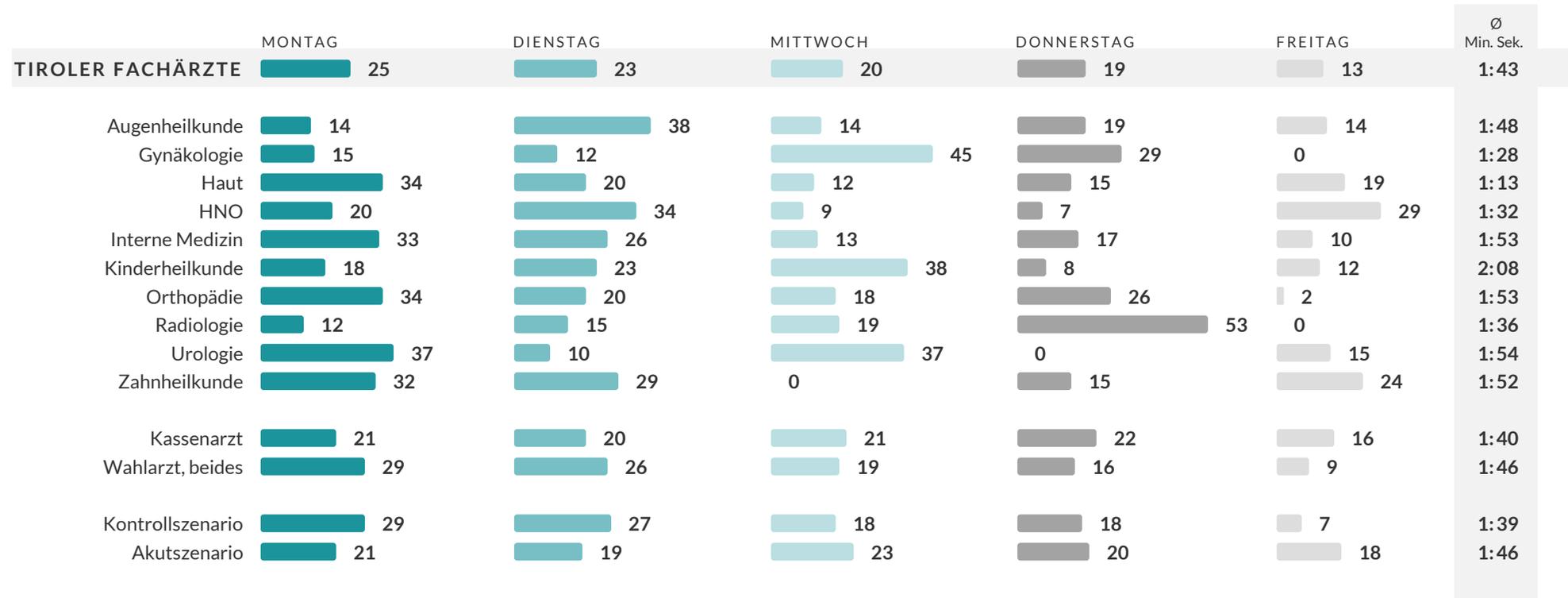
17. September bis 18. Oktober 2024

# Struktur der Mystery Calls

## Strukturelle Zusammensetzung der Zielgruppe



# Zeitpunkt & Anrufdauer der Erstkontakte



# Kontaktpunkt beim ersten Anruf

## Nach Fachrichtung

**i** Bei rund 70 Prozent aller Kontakte wurde mit der jeweiligen Sprechstundenhilfe kommuniziert, bei etwa jedem fünften Erstanruf meldete sich hingegen nur ein Tonband

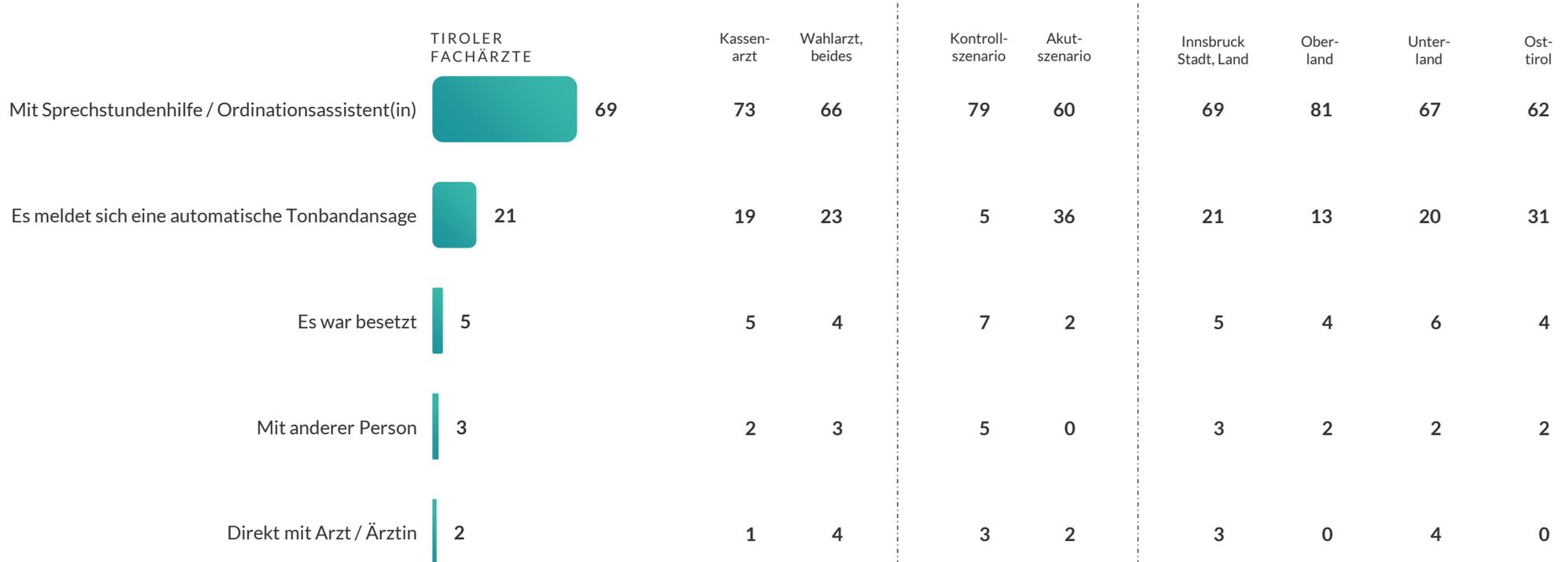
	TIROLER FACHÄRZTE	Augen- heilkunde	Gynäko- logie	Haut	HNO	Interne Medizin	Kinder- heilkunde	Ortho- pädie	Radio- logie	Urologie	Zahnheil- kunde
Mit Sprechstundenhilfe / Ordinationsassistent(in)	69	73	79	53	72	90	58	42	73	57	97
Es meldet sich eine automatische Tonbandansage	21	19	12	39	21	7	35	30	7	37	0
Es war besetzt	5	3	0	2	2	2	7	23	10	3	0
Mit anderer Person	3	5	9	7	0	0	0	0	2	0	0
Direkt mit Arzt / Ärztin	2	0	0	0	5	2	0	5	7	3	3

Frage: Mit wem hatten Sie den ersten Kontakt bei Ihrem Anruf?

# Kontaktpunkt beim ersten Anruf

## Nach Typ & Region

**i** Anteil der Kontakte über die Sprechstundenhilfe fällt bei Kassenärzten als auch im Oberland tendenziell höher aus



Frage: Mit wem hatten Sie den ersten Kontakt bei Ihrem Anruf?

# Dauer bis zum Abheben beim ersten Kontakt

## Nach Fachrichtung

**i** Rund die Hälfte aller Anrufe, bei denen gleich eine Ansprechperson verfügbar war, wurden innerhalb der ersten 10 Sekunden beantwortet, etwa jedem fünften Arzt hat es länger als eine halbe Minute geläutet – hier vor allem im Bereich Radiologie bzw. Gynäkologie

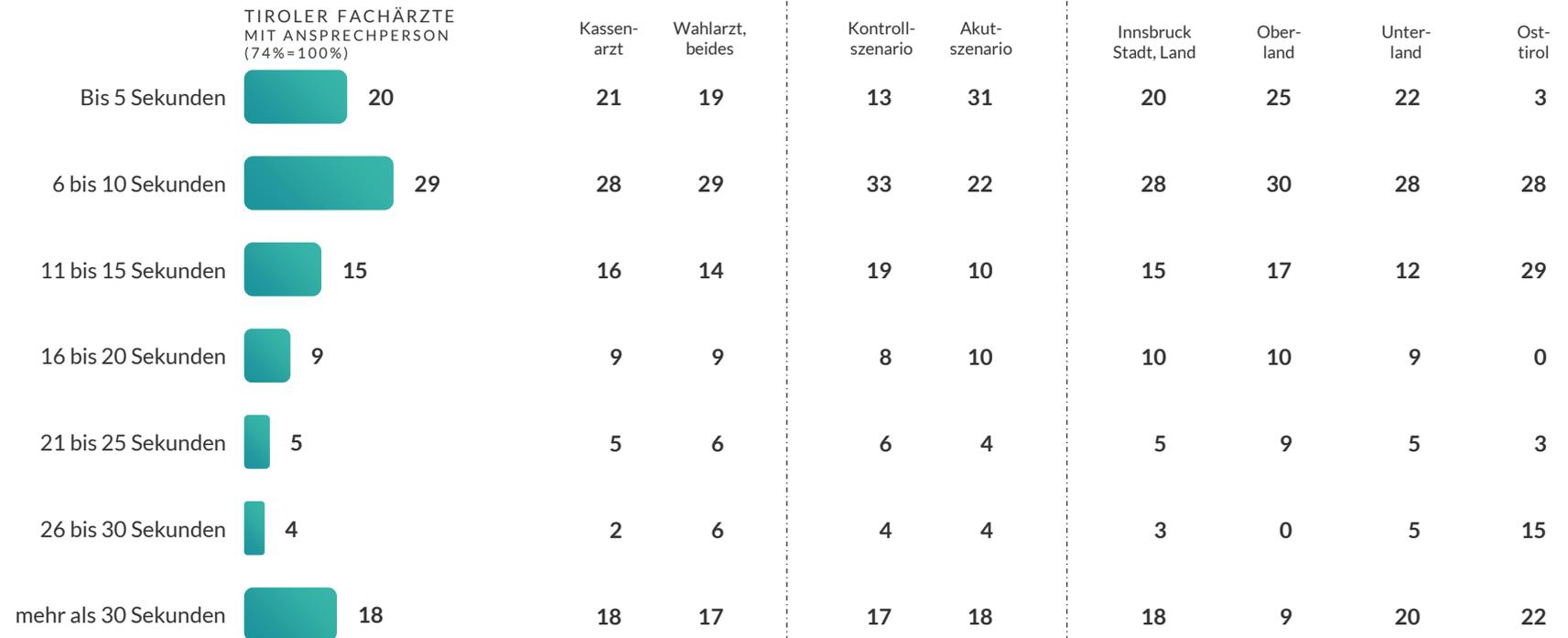
TIROLER FACHÄRZTE MIT ANSPRECHPERSON (74%=100%)		Augen- heilkunde	Gynäko- logie	Haut	HNO	Interne Medizin	Kinder- heilkunde	Ortho- pädie	Radio- logie	Urologie	Zahnheil- kunde
Bis 5 Sekunden	20	18	6	12	19	23	20	31	20	39	26
6 bis 10 Sekunden	29	22	36	31	30	29	37	25	20	26	27
11 bis 15 Sekunden	15	10	11	20	22	19	9	15	12	13	19
16 bis 20 Sekunden	9	12	11	3	8	13	11	9	6	0	13
21 bis 25 Sekunden	5	10	0	3	2	4	11	10	3	0	10
26 bis 30 Sekunden	4	2	6	6	6	6	3	3	6	0	2
mehr als 30 Sekunden	18	24	30	26	13	7	9	6	33	21	3

Frage: Wie lange dauerte es bei diesem ersten Kontakt, bis diese Person abgehoben hat?

# Dauer bis zum Abheben beim ersten Kontakt

## Nach Typ & Region

**i** Kaum Unterschiede zeigen sich im Abhebeverhalten zwischen Kassen- und Wahlarzt



Frage: Wie lange dauerte es bei diesem ersten Kontakt, bis diese Person abgehoben hat?

# Terminanfrage vs. Weiterleitung beim Erstkontakt

## Nach Fachrichtung

**i** Bei nahezu allen Kontakten, bei denen eine Ansprechperson verfügbar war, konnte mit dieser auch direkt ein entsprechendes Gespräch zur Terminvereinbarung geführt werden

	TIROLER FACHÄRZTE MIT ANSPRECHPERSON (74% = 100%)	Augen- heilkunde	Gynäko- logie	Haut	HNO	Interne Medizin	Kinder- heilkunde	Ortho- pädie	Radio- logie	Urologie	Zahnheil- kunde
JA, konnte das Gespräch mit der Person führen, die abgehoben hat	94	92	90	86	94	98	100	97	91	100	98
NEIN, bin weiterverbunden worden	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	2
NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, es erfolgte ein Rückruf durch die Ordination	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, ich habe selbst nochmals angerufen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anderes	5	8	10	14	2	0	0	0	9	0	0

Frage: Konnten Sie das Gespräch zur Terminanfrage mit dieser Person führen, die abgehoben hat oder wurden Sie weiterverbunden?

# Terminanfrage vs. Weiterleitung beim Erstkontakt

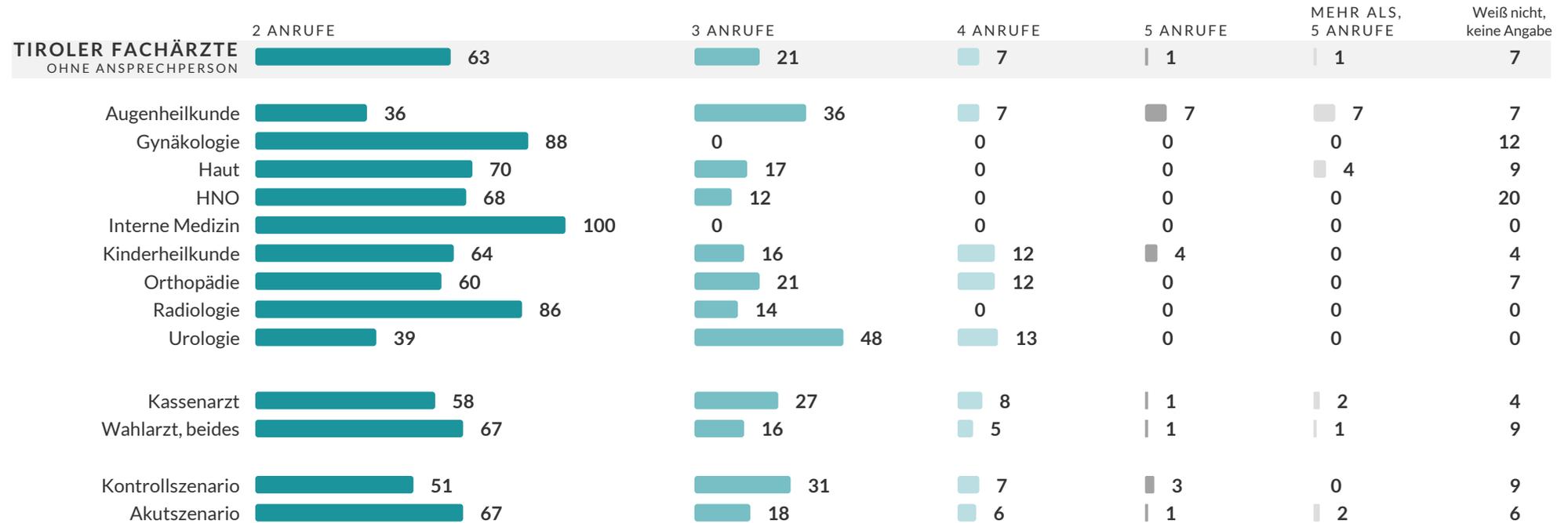
## Nach Typ & Region

	TIROLER FACHÄRZTE MIT ANSPRECHPERSON (74% = 100%)	Kassen- arzt	Wahlarzt, beides	Kontroll- szenario	Akut- szenario	Innsbruck Stadt, Land	Ober- land	Unter- land	Ost- tirol
JA, konnte das Gespräch mit der Person führen, die abgehoben hat	94	96	93	93	96	94	98	93	97
NEIN, bin weiterverbunden worden	1	0	2	0	1	1	0	1	0
NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, es erfolgte ein Rückruf durch die Ordination	0	0	0	0	0	0	0	1	0
NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, ich habe selbst nochmals angerufen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anderes	5	4	5	7	2	5	2	5	3

Frage: Konnten Sie das Gespräch zur Terminanfrage mit dieser Person führen, die abgehoben hat oder wurden Sie weiterverbunden?

# Anzahl der Anrufe bei fehlender Ansprechperson

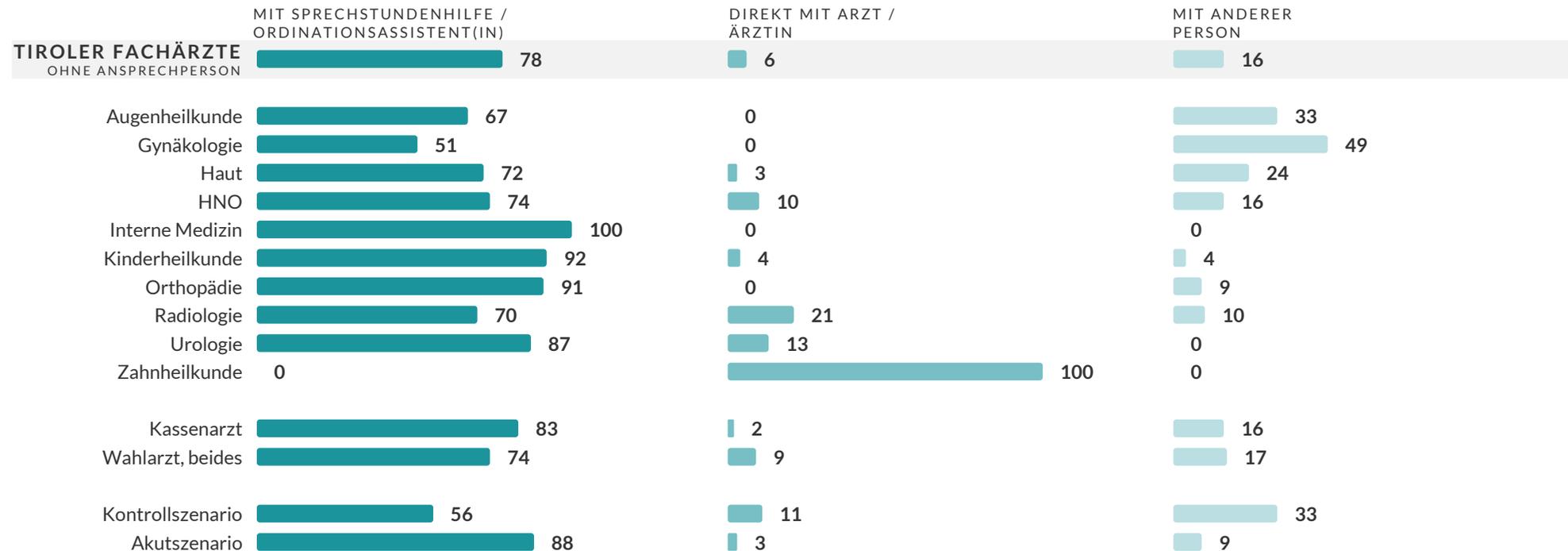
**i** Bei zwei Drittel jener Ärzte, bei denen im ersten Anrufversuch keine Ansprechperson verfügbar war, konnte mit einem zweiten Telefonat jemand erreicht werden, spätestens nach drei Anrufen hatte man in der Regel einen Gesprächspartner am Telefon



Frage: Wie viele Anrufe waren insgesamt notwendig, bis Sie zur richtigen Auskunftsperson gekommen sind?

# Ansprechperson mit finaler Auskunft zur Terminanfrage

**i** In durchschnittlich 4 von 5 Fällen konnte bei mehreren Kontakten wiederum mit der Sprechstundenhilfe ein Gespräch zur Terminanfrage geführt werden, andere Personen stehen hier stärker im Fokus als der Arzt selbst



Frage: Von wem haben Sie schließlich Auskunft zu Ihrer Terminanfrage erhalten bzw. mit wem haben Sie diese besprochen?

# Besprochene Aspekte im Telefonkontakt

## Nach Fachrichtung

**i** Konkrete Beschwerden bzw. Probleme sind letztlich jene Aspekte, die im Erstkontakt am häufigsten hinterfragt wurden – insbesondere bei der Zahn- bzw. Augenheilkunde; immerhin jede siebte Praxis erkundigte sich nach einem möglichen Zeitrahmen des Termins; bei rund einem Drittel aller Kontakte wurden keine weiteren Infos gefordert

	TIROLER FACHÄRZTE	Augen- heilkunde	Gynäko- logie	Haut	HNO	Interne Medizin	Kinder- heilkunde	Ortho- pädie	Radio- logie	Urologie	Zahnheil- kunde
Konkrete Beschwerden, evtl. Probleme	28	37	19	10	35	36	28	29	21	32	40
Zeitrahmen des Termins (z.B. wie schnell soll es gehen, eher vormittags / nachmittags usw.)	16	21	21	9	26	16	13	25	7	0	19
Grund für eine eventuelle Dringlichkeit des Termins	13	19	13	7	14	17	18	8	3	25	5
Ob Zusatzversicherung besteht bzw. eine Selbstübernahme der Kosten in Frage kommt	4	3	0	0	0	7	10	8	0	0	11
E-Card-, Sozialversicherungsnummer	2	2	2	0	0	2	3	2	15	0	0
Warum ich genau auf diesen Arzt gekommen bin	2	6	5	0	0	2	2	0	0	0	0
Anderes	43 %	49	52	49	28	46	48	22	27	33	68
Nichts davon / es wurde nichts weiter hinterfragt	31 %	25	30	36	33	26	20	35	46	50	11

Frage: Was alles ist bei diesem telefonischen Kontakt seitens der Kontaktperson beim Arzt hinterfragt bzw. besprochen worden?

# Besprochene Aspekte im Telefonkontakt

## Nach Typ & Region

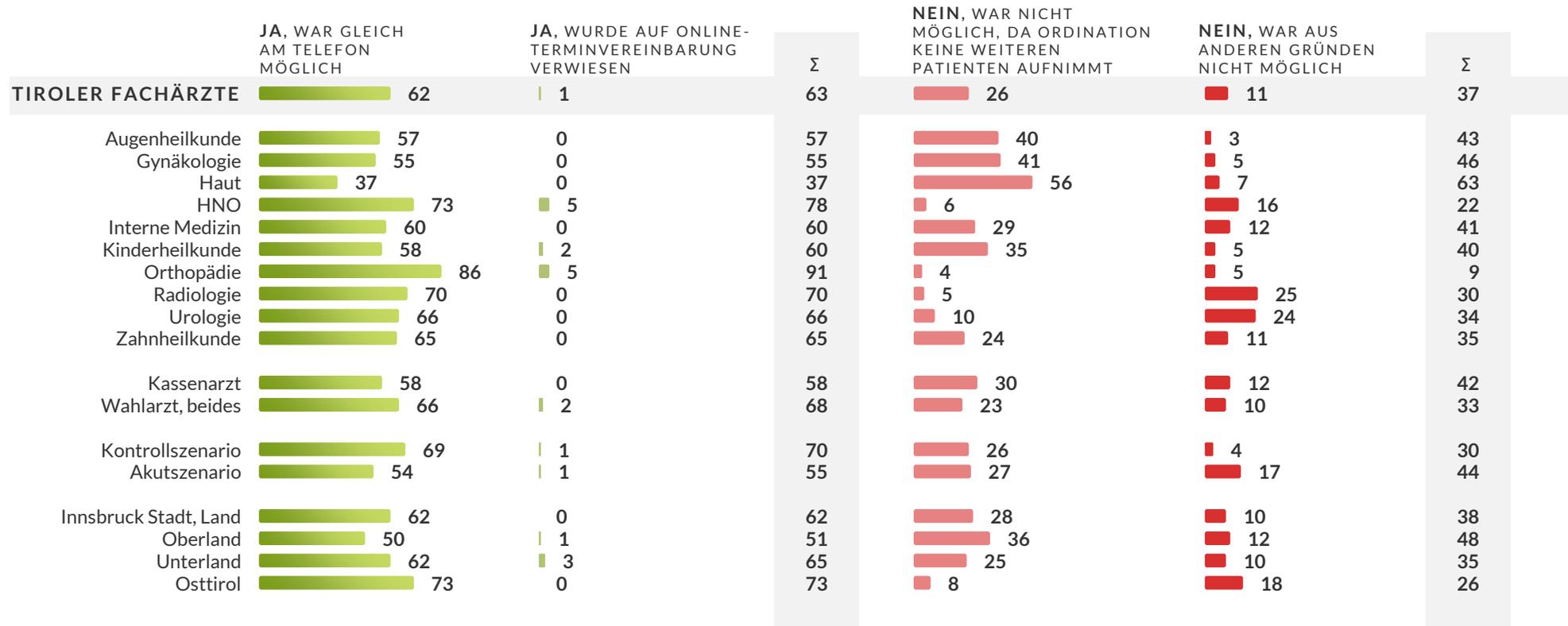
**i** Beschwerden und Probleme vor allem auch Hauptthema bei Anrufen in Bezug auf ein Akutszenario, hier wird auch bei einem Viertel der Fälle der Grund für die Dringlichkeit hinterfragt – unabhängig vom jeweiligen Arzttyp

	TIROLER FACHÄRZTE	Kassen- arzt	Wahlarzt, beides	Kontroll- szenario	Akut- szenario	Innsbruck Stadt, Land	Ober- land	Unter- land	Ost- tirol
Konkrete Beschwerden, evtl. Probleme	 28	28	29	7	49	29	34	26	27
Zeitraumen des Termins (z.B. wie schnell soll es gehen, eher vormittags / nachmittags usw.)	 16	15	17	18	13	15	15	12	33
Grund für eine eventuelle Dringlichkeit des Termins	 13	13	12	1	24	12	9	14	20
Ob Zusatzversicherung besteht bzw. eine Selbstübernahme der Kosten in Frage kommt	 4	4	4	3	5	4	3	4	2
E-Card-, Sozialversicherungsnummer	 2	2	2	4	1	2	6	3	0
Warum ich genau auf diesen Arzt gekommen bin	 2	1	2	0	3	1	0	1	9
Anderes	43 %	40	46	36	50	42	59	43	28
Nichts davon / es wurde nichts weiter hinterfragt	31 %	33	28	44	17	32	23	30	31

Frage: Was alles ist bei diesem telefonischen Kontakt seitens der Kontaktperson beim Arzt hinterfragt bzw. besprochen worden?

# Möglichkeit der Terminvereinbarung

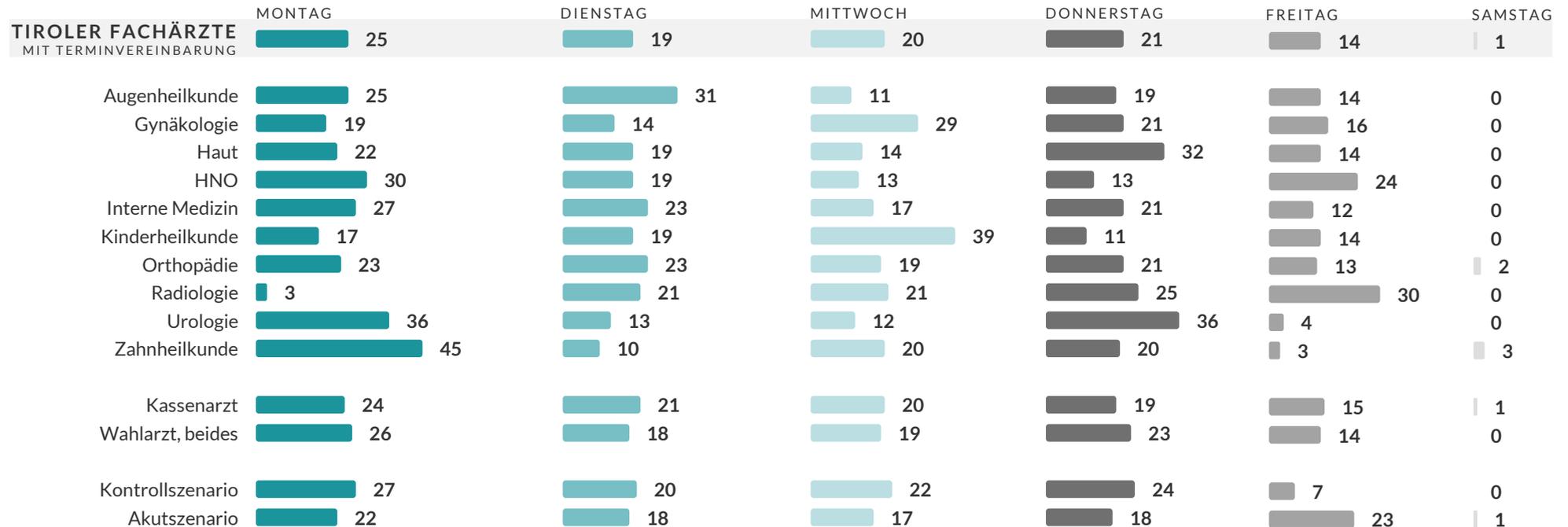
**i** Bei knapp zwei Dritteln aller ÄrztInnen konnte letztlich einen Termin vereinbart werden – dieser in der Regel direkt am Telefon; negative Ausreißer an dieser Stelle sind allerdings Hautärzte, bei denen mehr als die Hälfte laut Aussage keine neuen Patienten aufnahmen; ähnliche Einschränkungen auch im Bereich Augen, Gynäkologie bzw. Kinderheilkunde



Frage: War es grundsätzlich möglich, einen Termin für den Arztbesuch zu vereinbaren? Welche der folgenden Aussagen trifft für Ihr Anliegen zu?

# Wochentag des vereinbarten Termins

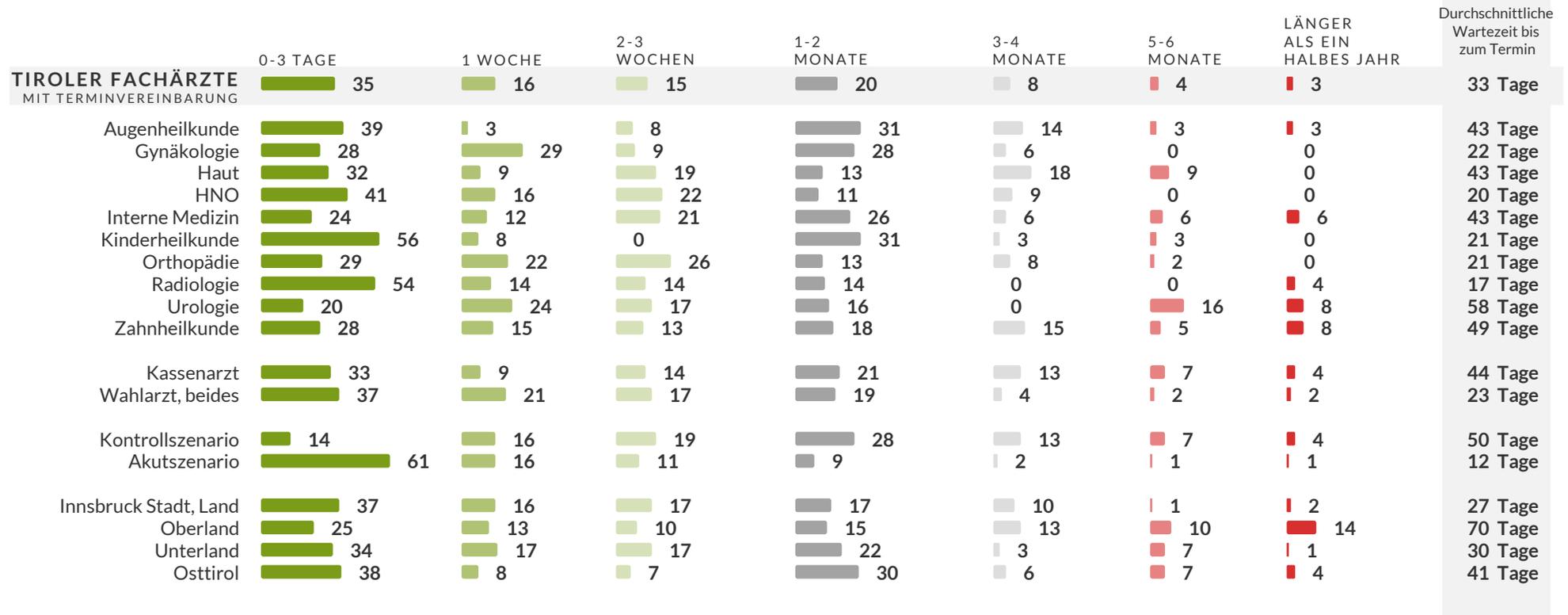
**i** Die vereinbarten Termine verteilen sich relativ breit vom Montag bis Donnerstag, Freitags-Termine sind im direkten Vergleich etwas unterrepräsentiert; pro Fachbereich gibt es hingegen unterschiedliche Bündelungen bei den Termintagen



Frage: Für welchen Tag war eine Terminvereinbarung zu Ihrem Anliegen frühestens möglich

# Wartezeit bis zum vereinbarten Termin

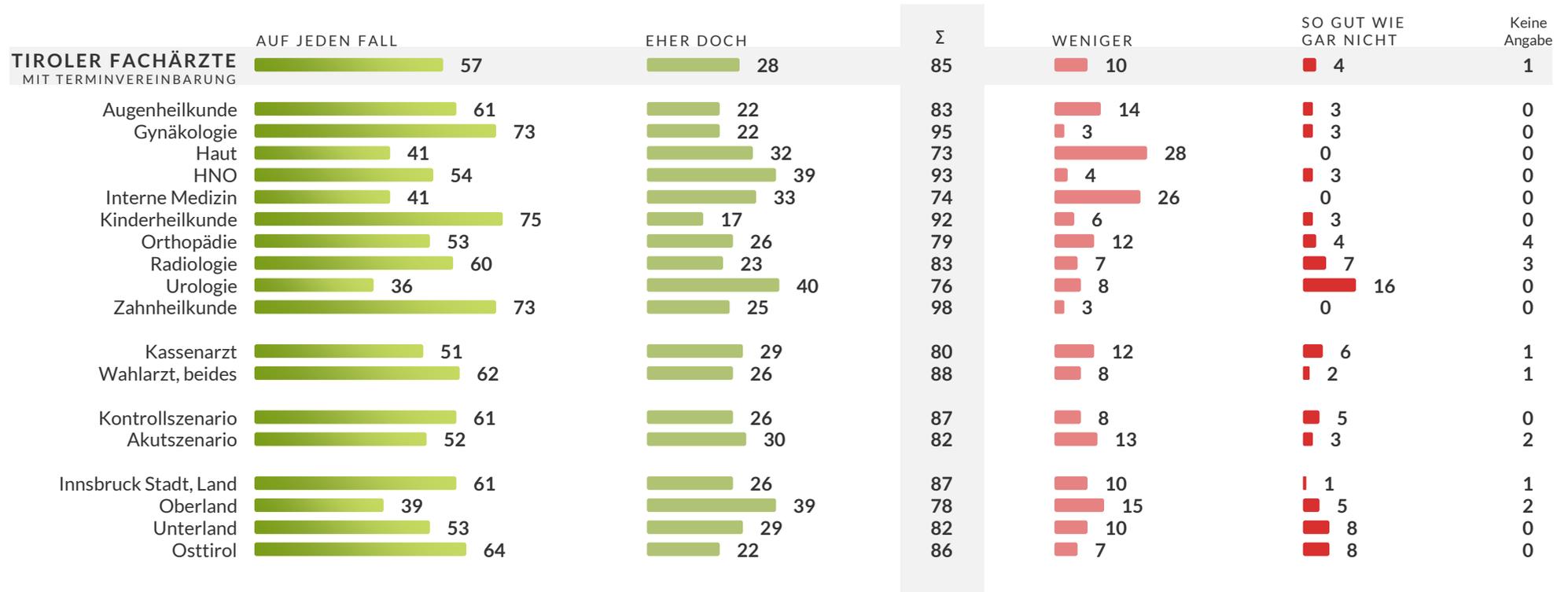
**i** Im Schnitt über alle Fachbereiche wartet man rund 33 Tage bis zu einem möglichen Termin, wobei reine Kontrolltermine durchschnittlich bis zu 2 Monate in Anspruch nehmen; negativer Ausreißer hinsichtlich Wartezeit ist der Fachbereich Urologie (58 Tage) als auch die Zahnheilkunde (49 Tage); Kassenärzte mit nahezu doppelt so langer Wartezeit



Frage: INTERVIEWEREINSTUFUNG: bitte geben Sie anhand der folgenden Skala an, wie lange es vom Zeitpunkt Ihres Anrufes bis zum konkreten Termin, der Ihnen angeboten wurde, in etwa dauern würde?

# Berücksichtigung der eigenen Terminvorstellungen

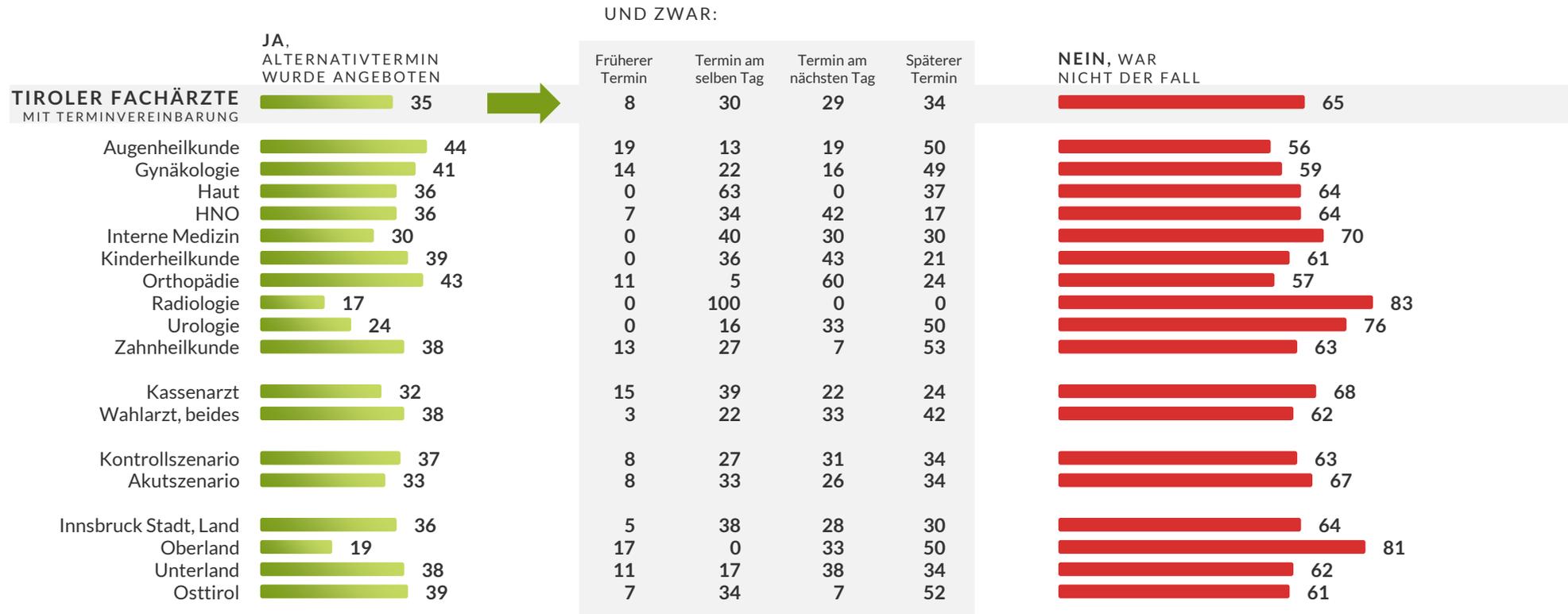
**i** Generell besteht seitens der Mystery Caller ein gutes Urteilsbild hinsichtlich der Berücksichtigung eigener Terminvorstellungen; Probleme an dieser Stelle am ehesten wiederum im Bereich der Urologie; tendenziell bessere Einschätzungen hinsichtlich der Wahlärzte



Frage: Wie sehr, würden Sie sagen, hat man sich bei dieser Terminvereinbarung nach Ihren Wünschen und Terminvorstellungen gerichtet?

# Angebot eines Alternativtermins

**i** Immerhin zu rund jedem dritten Termin gab es auch entsprechende Alternativangebote seitens der Praxen, wobei sich diese überwiegend auf andere Uhrzeiten am selben Tag bzw. Termine am nächsten Tag konzentrieren; frühere Termin-Möglichkeiten waren eher die Ausnahme und betreffen wenn dann am ehesten die Augenheilkunde



Frage: Wurde Ihnen auch ein Alternativtermin zum ersten Terminvorschlag genannt?

# Nachfrage zu Selbstzahlung & früherer Terminvereinbarung

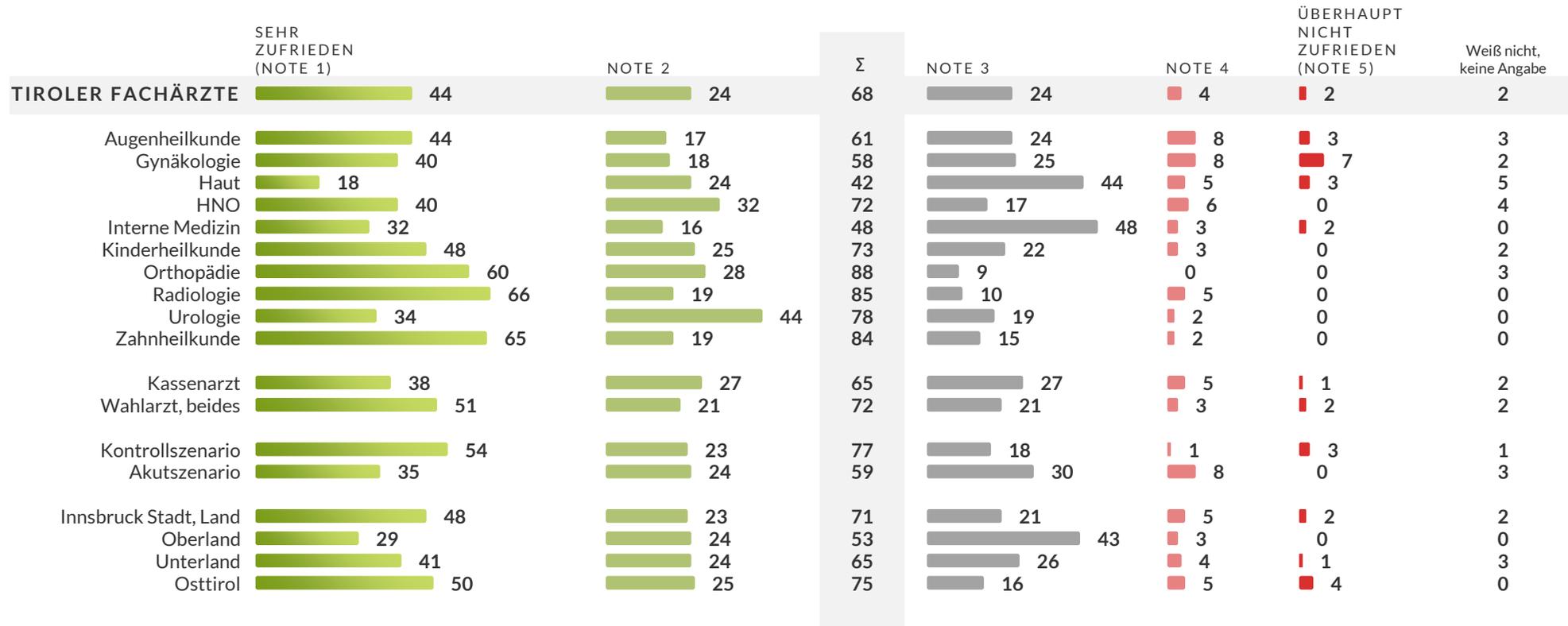
**i** Seitens der befragten Kassenärzte mit Terminangeboten wurde in rund 30 Prozent der Fälle eine eigene Kostenübernahme hinterfragt und vorgeschlagen, allerdings hatte dies kaum zu früheren Terminmöglichkeiten geführt



Frage: Haben Sie nachgefragt, ob es auch möglich wäre, die Kosten für den Termin / die Behandlung selbst zu übernehmen (bzw. über eine Zusatzversicherung)?

# Gesamtzufriedenheit mit dem Telefonat

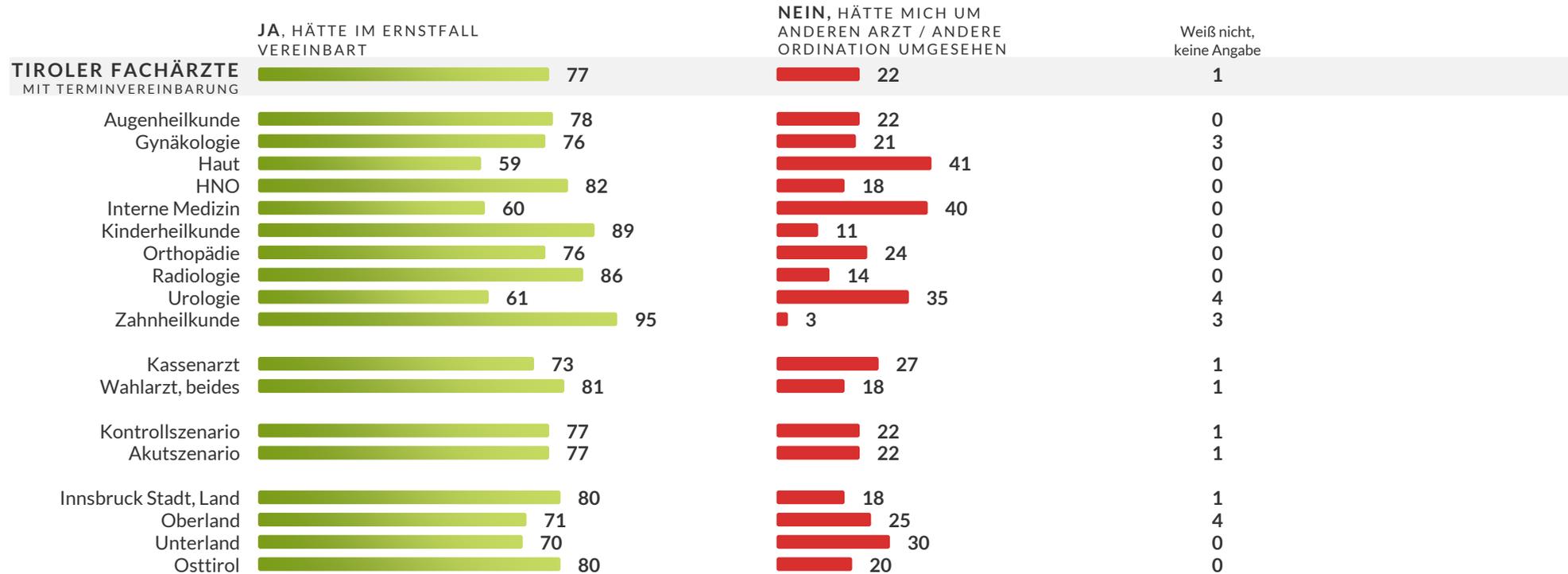
**i** Alles in allem gaben sich die Mystery Caller mit der Gesamtsituation beim Telefonat durchwegs zufrieden; Zurückhaltungen offenbaren sich allerdings im Bereich Haut, Urologie als auch bei der internen Medizin; die Detailbewertung fällt für Wahlärzte tendenziell besser aus, gleiches gilt auch für Anfragen zu Kontrollszenerarien



Frage: Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit diesem Telefonat?

# Inanspruchnahme des Termins im Ernstfall

**i** Rund 4 von 5 Mystery Caller hätten den angebotenen Termin im Ernstfall auch wirklich vereinbart, Zurückhaltung einmal mehr in den Bereichen Haut, Urologie als auch bei der internen Medizin



Frage: Hätten Sie im Ernstfall, d.h. wenn Sie Patient gewesen und einen Facharzttermin benötigt hätten, diesen Termin bei diesem Arzt vereinbart?