

## Kiki - digitale Telefonassistenz und Online-Rezeption

Im April 2025 haben wir für unsere Kinderarztpraxis Kiki eingeführt - eine digitale Telefonassistenz und Online-Rezeption mit Chatfunktion.

Der Grund dafür ist die bleibend hohe Anzahl Anrufe und Emails pro Tag (insbesondere im Winter >200 Anrufe und >100 Emails pro Tag sowie je nach Wochentag >100 Konsultationen in der Praxis) und die damit verbundenen Wartezeiten in der Telefon-Warteschleife, die wir trotz aller Bemühungen nicht weiter reduzieren können, wenn wir die Qualität hoch halten wollen.

Die Beratung am Telefon und schriftlich durch unsere MPAs ist im Tarifsystem nicht angemessen abgebildet. Hinzu kommt der zunehmende Fachkräftemangel im Gesundheitswesen, der es immer schwieriger macht, gut ausgebildetes und motiviertes Personal zu finden, das unsere Idee einer guten kinderärztlichen Betreuung mitgestalten möchte. Dies bedeutet in der Praxis, dass jeden Tag nur eine MPA am Telefon eingeteilt ist und sämtliche Anrufe und Emails entgegennimmt und bearbeitet.

Durch die Einführung von Kiki werden alle Anrufenden nicht mehr in der Warteschleife landen, sondern der Anruf wird direkt von Kiki angenommen. Kiki ist hier eine Art intelligenter Anrufbeantworter. Nach einer kurzen Einleitung fragt Kiki nach dem Grund des Anrufs. Je nach Anliegen stellt Kiki standardisiert einige Fragen, z.B. welche Krankheitssymptome Ihr Kind hat. Sie können dabei auch sehr detailliert antworten, Kiki nimmt Ihre Angaben exakt auf.

Nach Beendigung des Anrufs sind Ihre Antworten für unsere MPA sofort einsehbar, dass sie sich bei Ihnen zügig zurückmelden kann und Ihr Anliegen in Ruhe mit Ihnen besprechen kann. Wir bitten Sie, in dieser Zeit Ihr Telefon in der Nähe zu haben, aber Sie müssen nicht mehr minutenlang in der Telefon-Warteschleife warten, bis es endlich weiter geht.

Bei Anrufen versteht Kiki aktuell am besten Schriftsprache oder Hochdeutsch. Wenn Sie eine Frage beantwortet haben, braucht Kiki einige Sekunden, um zu merken, dass Ihre Antwort erfolgt ist, bevor sie die nächste Frage stellt. Legen Sie daher bitte nicht auf.

Mit noch mehr Funktionen können Sie unsere Online-Rezeption auf der Homepage rechts unten nutzen. Es können Termine für den gleichen Tag angefragt werden; aber sie steht auch für bestimmte Anliegen wie z.B. die Medikamentenbestellung, Verordnungen, Zeugnisse, nicht so dringende Terminanfragen oder Terminabsagen etc., rund um die Uhr zur Verfügung. Für solche Anliegen müssen Sie gar nicht mehr anrufen, sondern sie werden am gleichen oder in den folgenden Arbeitstagen bearbeitet und Sie werden dann von uns kontaktiert.

Alle Angaben werden Datenschutzgesetz-konform verarbeitet und später wieder gelöscht. Unsere detaillierten Datenschutzrichtlinien können Sie jederzeit auf unsere Webseite einsehen. Der Schutz der personengebundenen Daten Ihrer Kinder ist uns sehr wichtig, daher ist unsere Datenschutzrichtlinie mittlerweile mehrere Seiten lang.

### Die Vorteile, die wir uns mit Kiki wünschen, sind:

- bei Anrufen kein ewiges Warten in der Warteschleife, Ihr Anruf wird direkt entgegengenommen
- unsere MPA kann anhand Ihrer Angaben schnell einschätzen, wie es Ihrem Kind geht, und die Beratung und Besprechung kann gezielter erfolgen
- Ihre Anliegen werden schneller bearbeitet als bisher
- durch die einheitliche Dokumentation der Angaben können wir allfällige Nachfragen schneller bearbeiten
- alternativ steht Ihnen unsere Online-Rezeption zur Verfügung
- über die Online-Rezeption können nicht-dringliche Anliegen rund um die Uhr und am Wochenende entgegengenommen werden

Da wir mit diesem System Ihre Anliegen deutlich schneller bearbeiten können, werden wir nach einer Übergangsphase nur noch diese Kommunikationsmittel anbieten. Die Kommunikation per Email ist langsamer und deutlich unsicherer, was den Datenschutz betrifft (insbesondere Emailanbieter wie Gmail, Outlook etc., deren Server in den USA oder anderen Ländern mit fragwürdigem Datenschutz stehen, haben als primäres Ziel, Ihre bzw. die Daten Ihres Kindes zu sammeln und ohne Ihr Einverständnis weiter zu verwenden).

Kiki ist ein lernendes System, das wir im Lauf der Zeit weiter anpassen und verbessern werden.  
Wenn Sie Verbesserungsvorschläge haben, freuen wir uns, wenn Sie uns diese mitteilen.

Wir hoffen, dass in Zukunft lange Wartezeiten nicht mehr vorkommen und wir schneller mit Ihnen sprechen oder schreiben können.

Ihre  
Kinderarztpraxis im Garten