

## Pressemitteilung

Leinfelden-Echterdingen/Köln, 25. August 2025

### Umfrage: Telefonie bleibt großer Stressfaktor in Hausarztpraxen – MFA deutlich stärker belastet als Praxismanagement

Anrufverwaltung in Hausarztpraxen muss vereinfacht werden • Ein digitales Tool zur Anrufbearbeitung fehlt nach wie vor vielerorts

Leinfelden-Echterdingen/Köln. Der Hausärztinnen- und Hausärzteverband Nordrhein e. V. (HVNO) und PraxisConcierge haben zwischen dem 22. Juli und 04. August 2025 eine Online-Befragung unter Mitgliedspraxen des HVNO durchgeführt (n=54). Eindrückliches Ergebnis: Die Praxistelefonie bleibt ein zentraler Belastungsfaktor, vor allem am Empfang. Kaum eine Sprechstunde findet ohne Störung statt, die Patientenbehandlung leidet bei vielerorts unter hohem Telefonaufkommen. Gleichzeitig fehlt vielerorts ein einheitliches, strukturiertes Anruf-Dashboard, das eine priorisierte Bearbeitung ermöglicht.

#### Die wichtigsten Ergebnisse

- Hohe Belastung: 83 % wünschen mehr Entlastung bei der Anrufverwaltung. 7 % fühlen sich „stark gestresst“.
- Unterschiedliche Wahrnehmung: 87 % der MFA berichten von Stress, während es bei Praxismanager:innen 69 % sind. 31 % der Manager:innen sehen keine Probleme.
- Hotspots am Frontdesk: 90 % der MFA empfinden Telefonlisten & Störungen der Sprechstunde als sehr belastend. Nur 10 % der Praxismanager:innen stufen diese als schwerwiegend ein.
- Fehlende Tools: Ein zentrales, kategoriebasiertes Anruf-Dashboard zur effizienten Verwaltung fehlt.

„In der Praxis zeigt sich: Digitale Telefonassistenten entlastet die Rezeption, da alle eingehenden Telefonanrufe sofort durch die Telefonassistenten angenommen und gefiltert werden. Die Erleichterung beim Praxisteam ist gleichbedeutend mit der steigenden Patientenzufriedenheit.“, sagt Elke Cremer, Vorstandsvorsitzende des HVNO.

„Die Ergebnisse der Umfrage zeigen eindrücklich, dass der Einsatz von Telefonassistenz gerade im Kontext der primärärztlichen Versorgung unverzichtbar ist für ein gutes Arbeitsklima und eine bessere Patientenerfahrung. Wir freuen uns daher umso mehr über die Partnerschaft mit dem Hausärztinnen- und Hausärzteverbandes Nordrhein“, so Simon Kuttruf, Geschäftsführer von PraxisConcierge.

### **Methodik:**

Online-Umfrage im HVNO-Newsletter • Zeitraum: 22.07.–04.08.2025 • Teilnehmende: n=54 (76 % MFA, 24 % Praxismanager:innen) • Auswertung: PraxisConcierge • Datenschutz: anonym, DSGVO-konform.

### **Über den Hausärztinnen- und Hausärzteverband Nordrhein e.V.:**

Der HVNO stärkt und sichert die hausärztliche Versorgung in Nordrhein – mit Service und Qualität für Praxen, der Vertretung hausärztlicher Interessen, der Förderung von Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie der Weiterentwicklung der HZV-Verträge.

### **Über PraxisConcierge:**

PraxisConcierge bietet moderne, KI-gestützte Lösungen für Arztpraxen, MVZ und Kliniken, die die Effizienz der Patientenkommunikation steigern und die Patientenerfahrung verbessern. Zu den Produkten gehören eine Telefonassistenz sowie eine Online-Rezeption. Monatlich werden über 2 Mio. Patientenfragen zuverlässig und sicher verarbeitet.

### **Pressekontakt:**

#### **Hausärztinnen- und Hausärzteverband Nordrhein e.V.:**

Monika Baaken, Tel. +49 171 646 2700, [presse@hausaeerzte-nordrhein.de](mailto:presse@hausaeerzte-nordrhein.de)

#### **PraxisConcierge:**

Christian Benckendorff, Tel: +49 157 92 48 14 01, [c.benckendorff@praxisconcierge.de](mailto:c.benckendorff@praxisconcierge.de)

*Redaktionshinweis: Grafiken/Infografik zur Umfrage sowie Zitate in Langfassung stellen wir auf Anfrage gerne zur Verfügung.*

Pressemitteilung:

Praxis-Umfrage: Wie gestresst ist ihr Empfangsteam?  
Leinfelden-Echterdingen/Köln, 25. August 2025