



# Der Patient im Wartezimmer

## Problemfall Wartezeiten

DAS SITZEN IM WARTEZIMMER einer Praxis wird von vielen Patienten als besonders unerfreuliche Nebenwirkung eines Arztbesuchs empfunden. Tatsache ist aber auch, dass man das als Arzt ändern kann. Wenn Patienten die Qualität einer Arztpraxis beurteilen, steht die Dauer der Wartezeit nicht nur auf einem oberen Platz in der Prioritätenliste, ja sie wird von vielen ähnlich hoch bewertet wie die fachliche Kompetenz des Arztes. Um diesen Umstand zu begreifen, ist es hilfreich, sich ein wenig mit der menschlichen Psyche zu befassen. Zeit wird nämlich höchst subjektiv empfunden: 45 Minuten Warten in positiver Stimmung werden wie 30 Minuten wahrgenommen, 45 Minuten Warten in negativer Stimmung dagegen werden wie 90 Minuten wahrgenommen.



### WARTEZEIT WENIGER BELASTEND GESTALTEN

Für Sie als Arzt geht es daher nicht primär darum, die objektive Wartezeit zu verkürzen (nicht immer möglich, besonders nicht in Kassenordinationen), sondern die nicht zu vermeidende Wartezeit für den Patienten weniger belastend zu gestalten. Es existieren so genannte „Wartegesetze“, die zu berücksichtigen sind: Warten macht pessimistisch, Warten macht aggressiv. Diese Grundsätze beruhen auf den biologischen Auswirkungen, die das Warten hat: Es erzeugt Stress, und Stress wiederum beeinflusst das Denkvermögen und die Stimmung. Sie können diesen Umstand selbst testen: Erinnern Sie sich an Begebenheiten, bei welchen Sie selbst lange warten mussten (bei Ämtern, der Post, Behörden, ...), und rufen Sie sich Ihre eigenen Empfindungen dabei ins Gedächtnis. Dann setzen Sie sich an einem freien Tag für 45 Minuten in Ihr Wartezimmer (ohne sich irgendeine Arbeit oder Ablenkung mitzunehmen), und überprüfen Sie, was Ihr Wartezimmer an Zeitvertreib, Entspannung oder Ermunterung bietet. Ihnen werden sicher interessante Dinge auffallen.

### DAS VERHÄLTNISS ZWISCHEN WARTEZEIT UND BEHANDLUNGSZEIT

Wenn Sie das Problem „Warten“ bekämpfen wollen, gehen Sie ganz systematisch

vor und stellen zu Beginn eine Diagnose, wie lange Patienten bei Ihnen warten müssen. Dazu lassen Sie Ihre Sprechstundenhilfe für eine Woche die Ankunftszeit jedes Patienten vermerken, während Sie sich notieren, wann Sie das Gespräch mit demselben Patienten begonnen haben. Das Ergebnis gibt Ihnen einen Überblick über die durchschnittliche Wartezeit in Ihrer Praxis, außerdem ersehen Sie daraus: Wie viele Stunden Wartezeit fallen insgesamt an, und wie ist das Verhältnis Wartezeit zu Behandlungszeit? Sie müssen im Endeffekt drei Phasen berücksichtigen und entsprechend gegensteuern: Präventivmaßnahmen vor dem Warten, Maßnahmen für die eigentliche Wartezeit und Maßnahmen nach der Wartezeit.

### PRÄVENTION

Diese Phase betrifft die Zeit vor dem Warten und bezieht sich auf den Umstand, dass der erste Eindruck, den der Patient von Ihrer Praxis bekommt, entscheidend ist. Dabei sind Kriterien wie Hygiene (vom glänzenden Praxisschild über das saubere Stiegenhaus bis hin zur Beleuchtung), Platzangebot (geräumige Garderobe) und Freundlichkeit der Arzthelferin (sie begrüßt den Patienten, nennt ihn – falls bekannt – beim Namen etc. ...) von immenser Bedeutung. Der Patient wird als Gast behandelt.



### DAS WARTEN SELBST

Laut verschiedenen Befragungen sind dem Patienten folgende Dinge besonders wichtig:

- Prinzip der vorbeugenden Informationslieferung: Wie lange werde ich vermutlich warten müssen?
- Genügend und bequeme Sitzmöglichkeiten
- Lesestoff: aktuelle, spannende Zeitschriften, große Auswahl
- Stil und Liebeshwürdigkeit der Arzthelferin beim Vertrösten, wenn es länger als erwartet dauert
- Klare Reihenfolge, wer drankommt
- Geräumigkeit
- Wartezimmer nicht überheizt, gut belüftet, funktionierende Klimaanlage

- Sauberkeit und Hygiene (Toiletten, Teppich ...)
- Schreibmaterial vorhanden
- Einen Anamnesebogen kann man bereits im Wartezimmer ausfüllen
- Falls der Arzt überraschend zu einem dringenden Termin muss, informiert er die Patienten persönlich



### NACH DEM WARTEN

Diese Phase bietet Ihnen die Möglichkeit, eine negative Stimmung, die während des Wartens beim Patienten möglicherweise entstanden ist, ins Positive umzukehren. Dabei ist Folgendes wichtig: Der Patient muss das Gefühl haben, dass sich das Warten gelohnt hat. Das heißt auch, dass es am Arzt liegt, dem Patienten dieses Gefühl zu vermitteln. Er widmet sich während der Untersuchung und Behandlung ganz dem Patienten, lässt sich möglichst durch nichts ablenken. Die Atmosphäre ist geprägt von Konzentration in einem ruhigen Umfeld. Dadurch wird das Warten nachträglich nicht mehr als Belastung empfunden, und der Patient verlässt zufrieden Ihre Ordination.

VIKTORIA HAUSEGGER  
mehr.wert.  
für ärzte und apotheker.  
marketing, das gezielt bewegt.  
Tel. 0664/460 16 35  
office@mehrwertmarketing.at  
www.mehrwertmarketing.at



In der nächsten Ausgabe  
der Ärzte Krone lesen Sie

### HOCHSAISON FÜR FERIAJOBBER

Steuerliche Tipps rund um die Beschäftigung des Nachwuchses

### DIE FONDSGEBUNDENE LEBENSVERSICHERUNG

Abwägung von Ertragschancen und Risiko notwendig

### DIE HAFTUNG DES BELEGARZTES

Wenn das nachgeordnete Personal einen Fehler macht