

Der Patient im Wartezimmer

Problemfall Wartezeiten

Fakt ist: Das Sitzen im Wartezimmer einer Praxis wird von vielen Patienten als besonders unerfreuliche Nebenwirkung eines (Zahn-)Arztbesuchs empfunden. Fakt ist aber auch: Sie können das ändern.

Es ist erstaunlich: Wenn Patienten die Qualität einer (Zahn-)Arztpraxis beurteilen, steht die Dauer der Wartezeit nicht nur auf einem oberen Platz in der Prioritätsliste, ja sie wird von vielen ähnlich hoch bewertet wie die fachliche Kompetenz des Arztes. Wie kommt das?

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

... also dreimal so lange

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.

Auswirkungen des Wartens

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 (evtl. bei Ämtern, 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.

Warten ohne Belastung

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 gesteuern: Präventivmaßnahmen hinsichtlich des Wartens, Maßnahmen für die eigentliche Wartezeit und Maßnahmen nach der Wartezeit.

1. 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 Patient muss das Gefühl bekommen, das Warten habe sich gelohnt.

