

Warten auf den Arzt – Patientenaufruf und Wartezeiten

Wer kennt das Problem nicht: Immer wieder fühlen sich Patienten in der Reihenfolge übergangen, wenn jemand aufgerufen wird, der offensichtlich erst später gekommen ist.

Sie kennen die Kommentare: „Wahrscheinlich wieder so ein Privatpatient, der hier besser behandelt wird als wir!“ Vermeiden Sie diesen Eindruck, in dem Sie verständliche Informationen mitgeben, wenn die Patienten aufgerufen werden. So könnte dazugesagt werden, für welchen Arzt der Patient aufgerufen wird: „Herr Huber, kommen Sie bitte schon einmal mit zu Herrn Dr. Graf“. Bei einigen Untersuchungen könnte das ebenfalls mit angegeben werden: „Frau Müller, kommen Sie bitte zum Röntgen“.

Natürlich kann man das nur bei Untersuchungen machen, die für den Patienten nicht in irgendeiner Form peinlich sind. Damit vermeidet man jedoch in vielen Fällen, dass sich Patienten in der Reihenfolge übergangen fühlen.

Die Patienten sollten auch, persönlich aus dem Wartezimmer abgeholt und nicht per Sprechanlage aufgerufen werden. Das wirkt unpersönlich und ist vielen unangenehm. Sehr viele Sprechanlagen klingen auch nicht besonders angenehm. Kratzende, schepfernde Lautsprecherdurchsagen, die kaum zu verstehen sind, lassen nicht gerade auf Professionalität schließen. Neben dem Serviceaspekt ist durch die persönliche Begleitung nicht selten auch noch der gesamte Ablauf beschleunigt. Schließlich werden Rückfragen beim Personal und zusätzliche Wartezeiten der Ärzte vermieden, die ansonsten entstehen, wenn Patienten die Durch-

sage nicht richtig verstanden haben. Durch die so zwangsläufig gegebene permanente Kontrolle des Wartebereiches sind ausreichende Lüftung und Sauberkeit viel eher sichergestellt.

Unangenehme Wartezeiten überbrücken

Natürlich möchte er wissen, wie lange es dauert. Das sollte ihm die Assistentin offen und ehrlich sagen – und zwar von sich aus. Die Aussage: „Es dauert nur noch einen Moment!“ schürt die Erwartungshaltung und die Hoffnung, er käme gleich dran. Nach ca. 10 Minuten beginnt der innere Kampf. Der Patient schaut erfahrungsgemäß auf die Uhr. Ab jetzt ist ihm langweilig... er sucht sich eine Zeitschrift und beginnt zu lesen. Muss er die zweite Zeitschrift beginnen, dauert es eindeutig zu lange. Er fragt sich:

- Aufstehen und nachfragen?
- Raus gehen und seinen Ärger loswerden?
- Oder doch noch einen weiteren Moment warten?

Irgendwann reicht es dem best erzogensten Patienten und er stürmt aufgeregt zum Empfang: „Sie haben mich wohl vergessen?!“

Kommen Notfälle dazwischen, die die Wartezeiten verlängern, dann ist es wichtig, dass die Helferin – oder noch besser – Sie als Arzt/Ärztin – kurz in das volle Wartezimmer gehen und die Hiobsbotschaft verkünden. Selbst, wenn das richtig unangenehm ist. Nur so ist das fair den Wartenden gegenüber.

Im Wartezimmer sollte der Patient eine gemütliche, heimelige, aber zugleich saubere und ordentliche Atmosphäre vorfinden, in der er sich wohl fühlen und entspannen kann – in der Ängste schwinden.

„Wer seine Patienten bei Laune halten will“ – heißt es in der Studie „Future Health des Zukunftsinstitutes“, der verwandelt sein Wartezimmer in eine Wohlfühlounge. Wartezimmer können sich zu Entspannungsräumen entwickeln; vor und nach der Behandlung. Dies hilft, unangenehme Wartezeiten zu überbrücken.



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

mehr.wert.
für ärzte und apotheker

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

SEMINAR HIGHLIGHT für MitarbeiterInnen in Arztpraxen
Souverän im Praxisalltag!
- sicher im Umgang mit Patienten, kompetent und reibungslos überzeugen

Was Souveränität tatsächlich bedeutet, wie man sie erlangt und warum eine souveräne Ausstrahlung besonders für MitarbeiterInnen in Arztpraxen eine zentrale Rolle spielt steht im Mittelpunkt dieses Tagesworkshops.

Die TeilnehmerInnen hören und erarbeiten das Wichtigste über Kommunikation, Telefon, Körpersprache, Umgang mit Emotionen und professionelles Beschwerdemanagement. Ziel ist es, rasch die eigene Wahrnehmung zu schärfen – eine angemessene und souveräne Verhaltensweise zu erlangen.
Adäquater Zeitaufwand – maximaler Wissenstransfer!

10% VIP-Bonus für Leser der Ärztekron!
...save the date:
Samstag, 16.4.2016
10.00 – ca. 17.30 h
STAFAM Graz

Jetzt Teilnahme sichern und anmelden!
Veranstaltungsbeitrag: Euro 269,-excl. USt, incl. ausführlicher Skripten und Verpflegung
Wo? STAFAM, Pestalozzistraße 62, 8010 Graz
Seminarleitung: Viktoria Hausegger, mehr.wert. für ärzte und apotheker
Experte für wirkungsvolles Marketingmanagement von Arztpraxen, www.mehrwertmarketing.at

Information u/o Anmeldung: Tel: 0664/460 16 35 - Email: office@mehrwertmarketing.at