

WARTEZIMMERINFO Stand Januar 2011

TERMINPLANUNG IN DER PRAXIS DEISS / ORTHMANN

Liebe Patientinnen, liebe Patienten,

wir möchten mit Ihrer Mithilfe die Terminplanung unserer Praxis möglichst reibungslos und für alle Beteiligten zufriedenstellend gestalten. Zwar hat auch bisher die Organisation recht gut geklappt, die Wartezeiten sind bei uns deutlich unter dem "Schnitt", der bundesweit bei Arztpraxen mit etwa 45-60 Minuten festgestellt wurde, TROTZ Terminvergaben. Dennoch möchten wir die Terminorganisation möglichst noch weiter verbessern.

Das Problem: eine hausärztliche Praxis lässt sich nicht vollständig als Terminpraxis führen. Das liegt daran, dass der Hausarzt im Gegensatz zum Facharzt bei allen akuten Gesundheitsstörungen die erste Anlaufstelle ist, so dass jeden Tag nicht vorherzusehende Überraschungen passieren. Es kann vorkommen, dass am Vormittag 10-15 Patienten zusätzlich ohne Termin kommen, die alle akute Beschwerden haben und daher am selben Tag noch ärztlich untersucht werden müssen. Manche meiner Kolleginnen und Kollegen machen aufgrund dieser Unwägbarkeiten gar keine Termine aus. Dann kann aber auch schon mal eine Wartezeit von 3 oder 4 Stunden vorkommen, wenn das Wartezimmer voll ist.

Bei uns läuft es folgendermaßen: Ein regulärer TERMIN hat eine feste Uhrzeit und ist für 10-15min vorgesehen. (Hinweis: es gibt nicht wenige Praxen, die für Termine nur 7,5 bis 10min kalkulieren...) Einen solchen Termin bekommen Sie in der Regel, wenn Sie 2 oder 3 Tage vor dem gewünschten Termin anrufen, mit etwas Glück auch, wenn Sie am Vortag anrufen. Wir bemühen uns, dass Ihre Wartezeit "MIT TERMIN" nicht länger als 15 - 20 min wird.

Übrigens: auch bei einem festen Termin sollten Sie nicht mehr als 2 (!) gesundheitliche Probleme anbringen. Mehr ist in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht zu schaffen und ergibt unnötigen Stress und Unzufriedenheit bei allen Beteiligten und die Gefahr von Fehlern steigt (bedenken Sie bitte auch, dass ich/wir alle Untersuchungsergebnisse auch DOKUMENTIEREN müssen). **Besser dann zweiten Termin für die nicht ganz so dringenden Probleme vereinbaren.**

Nun kommt es immer wieder vor, dass Sie wegen akuter Beschwerden früh morgens anrufen, und alle regulären Termine sind voll. Sie werden dann von den Praxis-Assistentinnen mitgeteilt bekommen, dass Sie **ZWISCHENDURCH** drankommen. Ihnen wird dann ein Zeitraum genannt, wann Sie kommen sollten. Dann wird aber die Wartezeit unvermeidlich länger sein als bei den Patienten, die einen regulären Termin haben. Sie sollten mit 60min oder mehr rechnen, mit etwas Glück können Sie aber auch nach einer Viertelstunde schon dran sein. **Wenn Sie ZWISCHENDURCH kommen, sollten Sie sich AUF DIE GERADE AKTUELLE BESCHWERDE beschränken.** Wegen anderer Probleme und Fragen sollten Sie einen zusätzlichen regulären Termin vereinbaren. Das ist für Sie und für uns sinnvoller und angenehmer.

*Es kommt ab und zu vor, dass jemand **OHNE TERMIN** und ohne vorherige telefonische Nachfrage einfach in die Praxis kommt. Das sollte die Ausnahme bleiben. In einem solchen Falle wird die Wartezeit am längsten sein, **das kann dann auch schon mal 1,5 bis 2 Stunden dauern.** Wir werden immer wieder gefragt, ob Sie denn nach nicht einfach nach eineinhalb Stunden wieder kommen könnten. Das geht leider nicht. Das wäre unfair den anderen gegenüber, die im Wartezimmer warten, und zudem würden immer mehr Patienten dazu verleiten, KEINE Termine auszumachen.*

Immer wieder gibt es unerwartete Ereignisse, die dann meist auch nicht gerade erfreulich sind: Wenn ich bei einer Routineuntersuchung eine Krebserkrankung feststelle oder jemand gerade eine schwere seelische Krise durchmacht, dann werden ich/wir uns natürlich deutlich mehr Zeit nehmen als "geplant". Oder: wenn jemand 40 Fieber hat oder Beschwerden, die auf einen akuten Herzinfarkt hindeuten können, werden diese Patienten natürlich vorgezogen und alles Notwendige sofort erledigt. In solchen Fällen bitten wir die Wartenden um Geduld und Verständnis. Mit herzlichen

Grüßen **Wilfried Deiß und Silke Orthmann und Team**