



Die Patientenperspektive: Ab welcher Dauer die Wartezeit in Arztpraxen zur Geduldsprobe wird

Von IFABS

Erstellt am 10 Jan 2016 - 06:59

Die Praxisorganisation im Patientenurteil

Die mangelnde Qualität der Praxisorganisation ist der am häufigsten genannte Kritikpunkt in Patientenzufriedenheits-Befragungen. Das organisatorische Leistungsmerkmal, das bei Patienten die größte Unzufriedenheit erzeugt, ist die Länge der Wartezeit. Obwohl sie individuell-subjektiv beurteilt wird, abhängig von der Persönlichkeit, den Lebensumständen (Berufstätige, Rentner etc.), dem jeweiligen Leidensdruck und den Wartebedingungen in der Praxis, geben die Ergebnisse aus Praxisanalysen klare Hinweise darauf, wie die Länge der Wartezeit in Terminpraxen das Patientenverhalten beeinflusst.

Drei Wartezeit-Verhaltenszonen sind hierbei zu unterscheiden:

- eine Wartezeit bis zu einer Dauer von etwa 16 Minuten wird akzeptiert,
- wer zwischen 16 und 34 Minuten warten muss, duldet dies in der Regel, die Zufriedenheit ist aber bereits deutlich eingeschränkt,
- ab einer Wartezeit von 34 Minuten entsteht offener Ärger, der auch – je nach Temperament – gegenüber den Medizinischen Fachangestellten (häufig) und dem Arzt (seltener) artikuliert wird.

Eine ärztliche Fachgruppe, die besonders mit Wartezeit-Problemen zu kämpfen hat, sind Orthopäden. Für sie wurde eine spezielle Analyse, der Valetudo Check-up© „Praxismanagement“ für Orthopäden, entwickelt, der es ermöglicht, gezielt Schwachstellen der Praxisführung, auch im organisatorischen Bereich, zu identifizieren und zu beseitigen bzw. die Praxisleistung insgesamt zu verbessern.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/01/10/die-patientenperspektive-ab-...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 01:16): <http://medkom24.eu/node/21030>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/01/10/die-patientenperspektive-ab-welcher-dauer-die-wartezeit-in-arztpraxen-zur-geduldsprobe-wird/>