



Urlaub als Ärgernis: Praxisteams sind bei der Patienteninformation über Praxisschließungen äußerst nachlässig

Von *IFABS*

Erstellt am 25 Jul 2013 - 06:35

Auch in diesem Jahr ist davon auszugehen, dass nach den Sommerferien viele Patientenzufriedenheits-Befragungen wieder durch ein Thema dominiert werden: die schlechte Information über die Praxis-Urlaubszeiten. Manche Praxisteams informieren gar nicht, sie schließen einfach. Patienten berichten sogar von Fällen, in denen sie Termine für die Zeit erhielten, in der die Praxis geschlossen war. In anderen Betrieben wird eine Woche vorher ein Schild an die Tür gehängt und am letzten Arbeitstag wieder entfernt. So stehen Patienten, die nicht vorinformiert sind, in der Folge-Woche ratlos vor verschlossener Tür. Eine andere Variante besteht darin, den Informations-Hinweis zwar an der Praxistür aufzuhängen und dort zu belassen, aber keine Information am Gebäude-Eingang zu geben. Wer Glück hat, erfährt vielleicht von der urlaubsbedingten Schließung über den Anrufbeantworter. Doch die Sprachqualität mancher Ansagen macht es unmöglich, Namen und Telefonnummer der Vertretung zu verstehen. Informationen auf der Homepage: häufig Fehlanzeige. Insgesamt betrachtet sollten Praxisteams bei dieser Thematik dringend umdenken, denn auch die Information über den Praxis-Urlaub ist ein Service-Instrument, das das Image prägt und die Patientenzufriedenheit beeinflusst

Quelle: <http://bit.ly/1663XGB> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 22:58): <http://medkom24.eu/node/17968>

Links:

[1] <http://bit.ly/1663XGB>