



© Tobias Güldner – Fotolia.com

Das Wartezimmer richtig gestalten und nutzen

# Stilvolle Wartezeiten

**N**iemand wartet gerne, denn in der Regel ist Wartezeit vertane Zeit. Das empfinden natürlich auch die Patienten Ihrer Praxis so und deshalb sollte es zu den wichtigsten Aufgaben des Praxisteams gehören, diese Wartezeit so kurz wie irgend möglich zu halten. In regelmäßigen Abständen gehört das Thema Wartezeit deshalb auf die Agenda einer Teambesprechung und dann sollten Sie immer offen darüber reden, was gut läuft und wo Sie oder der Arzt noch Verbesserungspotenzial sehen.

Andererseits wissen wir alle, dass selbst durch perfektes Qualitätsmanagement Wartezeiten im realen Praxisleben nicht wirklich zu vermeiden sind: Manche Patienten kommen früher als eigentlich geplant, andere später und die tat-

**Selbst in einer perfekt organisierten Praxis sind Wartezeiten nicht ganz zu vermeiden – und viele Patienten beklagen sich darüber. Lesen Sie, wie Sie die gefühlte Wartezeit für Patienten kurz halten und dabei das Wartezimmer noch als Informationszentrale nutzen können.**

sächlichen oder empfundenen „Notfälle“ stehen ganz ohne Anmeldung in der Tür. Dann kann der Betrieb schon einmal gehörig durcheinander geraten. Psychologen erklären die Effizienz eines Wartesystems mit der Balance zwischen der tatsächlichen und der empfundenen Wartezeit. Welche Punkte die „Psychologie des Wartens“ im Einzelnen beinhaltet, haben wir im Kasten für Sie zusammengefasst. Natürlich können Sie nicht jeden Punkt wirklich beeinflussen. Unsi-

cherheit und Angst hängen von der individuellen Einstellung des Patienten ab, ebenso der Punkt, ob ein Besuch als wichtig oder weniger wichtig empfunden wird. Auch räumliche Gegebenheiten sind eher in Stein gemeißelt.

## Das geteilte Zimmer

Es hat sich als außerordentlich praktisch erwiesen, die wartenden Patienten zunächst einmal in zwei Wartebereiche aufzuteilen:

## Die Psychologie des Wartens

Psychologen haben acht Punkte ausfindig gemacht, die beeinflussen, wie lange wir eine Wartezeit subjektiv empfinden:

- Ein angenehmes Ambiente macht Wartezeiten erträglicher
- Ein Ereignis während der Wartezeit verkürzt die Zeit
- Warten vor dem Ereignis ist unangenehmer als zwischen den Teilen
- Angst und Ungewissheit lassen Zeit endlos werden
- Erklärte Wartezeiten vergehen schneller
- Ungerechtes Warten dauert am längsten
- Warten „aus wichtigem Grund“ wird besser ertragen
- In der Gruppe vergeht die Zeit schneller

### ▶ Vorwartebereich für Kurzanlässe

Wer nur ein Rezept oder eine Bescheinigung braucht, gehört nicht ins Wartezimmer, sondern in einen separaten Vorwartebereich. Das kann durchaus eine kleine Sitzecke in der Nähe des Empfangs sein. Idealerweise ist eine Kollegin dafür zuständig, neu ankommende Patienten zu empfangen und eine zweite Kollegin betreut die Patienten mit kurzfristigen Anliegen in der Vorwartezone. Außerhalb der Stoßzeiten oder in kleinen Praxen können beide Aufgaben auch durch eine Helferin erledigt werden.

### ▶ Wartezimmer für andere Anlässe

Hier warten die Patienten, die zur Untersuchung oder zur Behandlung kommen. Das Zimmer sollte durch eine Tür vom Empfang getrennt sein, damit die Privatsphäre gewahrt bleibt und wartende Patienten nicht gestört werden. Wenn es wirklich einmal länger dauert, sollten Sie die Patienten unbedingt über die voraussichtliche Wartezeit informieren und auch den Grund nennen – etwa einen Notfall. Ein bewährter Praxistipp für solche Fälle: Stellen Sie eine Schüssel mit kleinen Gummibärtüchchen ins Wartezimmer – das kommt als Geste des Bedauerns prima an.

Wenn die räumlichen Gegebenheiten es erlauben, ist auch eine Zwischenwartezone praktisch. Mit der Trennung von Vorwartebereich und Wartezimmer werden Patienten mit „wichtigem“ und „unwichtigem“ Anlass unterschiedlich bedient und im Wartezimmer kommt

nicht das Gefühl der Ungerechtigkeit auf, weil ein Patient, der später kam, früher aufgerufen wird. Dass er nur eine Bescheinigung abholt, wissen die anderen Patienten ja nicht.

## Das angenehme Zimmer

Das Erscheinungsbild einer Praxis entscheidet mit darüber, ob Patienten sich wohl fühlen, gerne wiederkommen oder die Praxis weiter empfehlen. Hier spielen viele kleine Dinge eine Rolle für einen positiven Gesamteindruck, vor allem Licht und genügend Platz. Das Wartezimmer sollte hell sein, ohne dass direktes Licht die Patienten blenden kann. Am besten viel Tageslicht mit Blendschutz. Stühle mit Armlehne sind bequem und schaffen genügend Distanz zum Nachbarn. Bei Stühlen ohne Armlehne sollten Sie dafür sorgen, dass mindestens 35 Zentimeter Abstand zwischen den Stühlen ist. Rund um die Garderobe und hinter die Tür gehören keine Stühle.

Farben und Bilder werden vom Patienten oft nur unterbewusst wahrgenommen, tragen aber zum Gesamteindruck bei. Helle Farben, runde Formen wirken beruhigend. Als sehr positiv empfinden es Patienten, wenn Sie sich während der Wartezeit selbst mit Getränken versorgen können. Ein Wasserspender leistet hier gute Dienste. Weisen Sie mit einem Schild auf das Angebot hin, das senkt die Hemmschwelle des Patienten.

## Das informative Zimmer

Sie können die anfallende Wartezeit auch nutzen, um Patienten zu informieren oder Informationen von ihnen abzufragen. Zum Beispiel können Sie eine Patienteninfo oder einen Anamnesefragebogen auslegen. Worauf Sie dabei achten sollten, lesen Sie im Kasten auf dieser Seite unten. Oder Sie initiieren mal eine Patientenbefragung, um die Zufriedenheit der Patienten mit den Abläufen der Praxis zu erfragen. Damit werten Sie den Patienten auf – schließlich ist seine Meinung gefragt – und erhalten wertvolle Tipps für mögliche Veränderungen. Stellen Sie auf jeden Fall heraus, dass die Teilnahme für die Patienten freiwillig ist und dass Sie Abläufe verbessern wollen. Richten Sie eine Box für die ausgefüllten Bögen ein, denn nur wenn die Befragung anonym ist, werden die Patienten auch ehrlich antworten.

Auch mit Informationspostern können Sie arbeiten, etwa auf Impfungen oder Vorsorgeuntersuchungen hinweisen. Bei den Kassen oder KVen können Sie Poster kostenfrei anfordern. Vorsichtig sollte eine Praxis nur bei politischen Aussagen sein: Polemische Floskeln zur Gesundheitsreform können beim Patienten ein ungläubiges Kopfschütteln hervorrufen.

## Checkliste Arztgespräch

In einer Patienteninfo sollten Sie darauf hinweisen, dass Arzt, Praxisteam und Patient vertrauensvoll zusammen arbeiten sollten und den Patienten mit einigen Vorab-Fragen auf das Arztgespräch vorbereiten. Dazu gehören:

- Welche Beschwerden haben Sie?
- Haben Sie eine Vermutung, woher diese Beschwerden kommen?
- Welche Untersuchungen wurden in letzter Zeit durchgeführt?
- Welche Medikamente nehmen Sie?
- Haben Sie alle relevanten Unterlagen mit (Allergiepass, Vorbefunde, Impfausweis ...)