

## Erhitzte Gemüter in der Praxis meist wegen Wartezeiten

# Was tun, wenn die Patienten meckern?

Lange Wartezeiten treiben so manchen Patienten regelmäßig zur Weißglut. Auf die beliebte Frage „Wie lange dauert es denn noch?“ folgt oft die Antwort „Einen Moment noch“ oder „Es sind noch drei Patienten vor Ihnen dran“. Die Unternehmensberaterin Karin Diehl rät zu konkreteren Antworten und gibt noch weitere Tipps für ein professionelles Beschwerdemanagement.

— Lange Wartezeiten und unfreundliches Personal führen bei Umfragen zum Thema „Was stört Sie in Arztpraxen am meisten?“ regelmäßig die Hitlisten an. Dabei sind Wartezeiten (auch bei bester Organisation) z. B. wegen eines Notfalles oder während einer Grippewelle teilweise unvermeidlich. Leider wird die Erklärung „Notfallbehandlung“ vom Praxispersonal aber oft überstrapaziert.

Um eine konkretere Antwort auf die Frage nach der Wartezeit zu geben, ist

es hilfreich, z.B. eine Liste über ein oder zwei Wochen zu führen, empfiehlt Karin Diehl. Hieraus lässt sich dann ein Minimal- und Maximalwert herausfiltern. Unruhig werden auch viele Patienten, wenn andere, die nach ihnen die Praxis betreten haben, vorgezogen werden: „Haben Sie mich vergessen?“

### Nicht jeder Patient muss direkt zum Arzt

Damit das Praxispersonal nicht jedes Mal erklären muss, dass bei manchen Patienten z.B. eine Voruntersuchung durchgeführt oder eine Spritze gegeben wird, rät Karin Diehl zu einem im Wartezimmer gut sichtbar angebrachten Plakat (Textvorschlag siehe Kasten rechts). Jeder neue Patient sollte auch einen Flyer mit dieser Information bekommen.

In einer Teambesprechung wird festgelegt, wie auf Beschwerden reagiert wird. Reklamiert z.B. eine Patientin, dass Toilettenpapier fehlt, bitte nicht antworten: „Dafür bin ich nicht zuständig!“, sondern „Vielen Dank, ich kümmere mich darum“. „Und bitte“, so Frau Diehl weiter, „sorgen Sie auch

### Plakat

#### Liebe Patienten,

wir führen in unserer Praxis eine ganze Reihe von Untersuchungen und Therapien durch, bei denen meine Mitarbeiterinnen mich unterstützen.

Jede dieser Maßnahmen erfolgt nach einem eigenen Terminplan.

Deshalb werden Patienten aufgerufen, die erst nach Ihnen das Wartezimmer betreten haben. Bitte haben Sie dafür Verständnis.

Vielen Dank, Ihr Praxisteam

Zu diesem Plakat sollte noch ein „Eyecatcher“ gestellt werden, z.B. ein Logo oder ein Foto des Praxisteams.

dafür, dass tatsächlich etwas geschieht.“ Ansonsten fühlen sich Patienten nicht mehr ernst genommen. Es gibt sogar Praxen, die Beschwerden von Patienten mit einem Schokoriegel oder einem Piccolo belohnen.

### Was tun mit unverschämten Patienten?

„Aber wie“, so fragt eine Teilnehmerin, „reagiere ich auf unverschämte Patienten?“ So beschimpfte eine Dame, die fünf Minuten im Wartezimmer auf eine Überweisung warten musste, das Praxisteam kurzerhand als „Saubande“, erzählt die junge Frau.

Natürlich gibt es auch Grenzen. Hier kann die Helferin die persönliche Betroffenheit zum Ausdruck bringen, oder sie fragt nach, wie die Dame auf so etwas kommt. In der Teambesprechung kann geklärt werden, wann es heißen muss: „Jetzt hole ich den Chef!“.

Ärger entsteht häufig aus einer Anhäufung vieler Kleinigkeiten. Ein Beispiel: Frau F. hat um 10.00 Uhr einen Termin. Sie war pünktlich, aber mittlerweile ist es schon 10.20 Uhr. Auf die Frage, wann sie drankommt, hat sie keine konkrete Antwort bekommen. Sie hat noch einiges zu erledigen und hatte ihrer Tochter versprochen, diese um 11.30 Uhr abzuholen. Ob das noch klappt? Schon wieder wurde ein Patient aufgerufen, der nach ihr kam. Und die ältere Dame, die vor zehn Minuten das Wartezimmer betreten hat, könnte

dringend eine Dusche gebrauchen. Das Telefon bimmelt auch unentwegt und keiner geht ran. Noch nicht mal das schaffen die ... und so weiter ...

#### **Problemen möglichst vorbeugen**

Manche Ärgernisse lassen sich bereits im Vorfeld vermeiden. Das heißt: häufiges Lüften (Checkliste!) oder Duftöle helfen z.B. gegen Geruchsbelästigungen. Frau Diehl: „Hier rate ich auch: Patienten, die nicht so gut riechen, schnell durch die Praxis zu schleusen.“ „Werden Stinker dann nicht belohnt?“, fragt eine Seminarteilnehmerin. „Nein“, meint Frau Diehl, „die anderen Patienten werden belohnt – betrachten Sie das einfach so herum.“

Das ewig bimmelnde Telefon kann in einen Extraraum ausgelagert werden. Rezeptbestellungen können auch per Fax oder E-Mail abgewickelt wer-

den. Eventuell lohnt es sich, Terminbestellungen auch über das Internet zu ermöglichen. Es gibt Praxen, die innerhalb von drei Jahren die Zahl der Anrufe um 40% reduzieren konnten, weiß Unternehmensberaterin Diehl.

Eine positive Haltung (nicht: „Frau Müller ist schwierig“, sondern: „Ich betrachte den Umgang mit ihr als persönliche Herausforderung“) und professionelle Kommunikation beim Umgang mit Beschwerden dienen dazu, Ärger erst gar nicht hochkochen zu lassen. Und wenn mal etwas schiefgelaufen ist, darf man ruhig sagen: „Ich bitte um Entschuldigung“. Unternehmensberaterin Diehl: „Ich kenne eine Ärztin, die zu Patienten sagt: „Danke, dass Sie auf mich gewartet haben“. Eine eventuelle Verärgerung ist spätestens damit verflogen.

ANKE THOMAS ■

## Warten auf elektronischen Arzt-Ausweis und Gesundheitskarte

# Feldversuch zeigt massive Probleme auf

Schon am 1. Januar 2006 wollte Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt schon die elektronische Gesundheitskarte (eGK) bundesweit einführen. Bisher sind noch nicht einmal die geplanten Tests gelaufen. Der Feldtest in Ingolstadt zeigt, wie viele Schwierigkeiten noch gelöst werden müssen.

— Ohne Massentests mit der Karte wird es zum Chaos kommen, warnt Dr. Siegfried Jedamzik, Vorsitzender des Praxisnetzes GO IN in Ingolstadt und Geschäftsführer der Baymatik, die den Ingolstädter Feldversuch mit der eGK durchführt. Das Bundesgesundheitsministerium plant aber, auf die groß angelegten Tests zu verzichten, um die Karte möglichst schon Anfang 2008 auf den Markt zu bringen.

Auf dem 1. Thementag zur Digitalisierung der Praxisorganisation in der KV Bayerns Ende Oktober schilderte Jedamzik seine Erfahrungen. So hat ein großer Teil der 6000 in Ingolstadt

zum Test ausgegebenen elektronischen Gesundheitskarten nicht funktioniert, weil die Chips Fehler aufwiesen.

### Ein umfangreicher Fehlerkatalog

Die Installation der Software bei den 31 Testärzten war nur bedingt möglich, weil die Hersteller der Praxis-Verwaltungssysteme ihre Software oft nicht rechtzeitig anpassen konnten. Alle elektronischen Heilberufsausweise der Ärzte und fast alle Heilberufsausweise der Apotheker mussten ausge-

◀ Die bayerische Sozialministerin Christa Stewens mit einer Gesundheitskarte am Beginn des Feldversuchs in Ingolstadt.

tauscht werden, weil sie falsch kodiert waren. Schwierigkeiten gab es auch mit den Konnektoren, die den Zugang der Praxis-EDV zum Server bei KV und Krankenkasse ermöglichen.

### High-Tech nur in wenigen Praxen

Außerdem sieht der Ingolstädter Allgemeinarzt große Umsetzungsprobleme an der ärztlichen Basis. Nicht alle Praxissoftware-Programme können untereinander kommunizieren oder die Telematikanwendungen bewältigen. Jedamzik kennt noch Praxen auf dem Land, wo der Doktor mit einem Commodore-Heimcomputer aus der Frühzeit des PC herumwerkelt. Dieser würde von der Einführung der eGK und des elektronischen Heilberufsausweises (HBA) völlig überrollt. Die wenigsten Kollegen sind ausreichend darauf vorbereitet, sagte er auf dem Thementag der KVB: „Es herrscht weitgehend Mondfinsternis.“

## Elektronischer Heilberufsausweis

### Die Bundesärztekammer will voranpreschen

Seit elf Jahren ist das Projekt elektronischer Arzt- bzw. Heilberufsausweis (HBA) in der Mache. Nun hat die Bundesärztekammer beschlossen, sich vom eGK-Prozess abzukoppeln und den HBA unabhängig davon voranzubringen, berichtete der Vizepräsident der Bayerischen Landesärztekammer, Dr. Max Kaplan, auf dem 1. Thementag der KVB in München.

Spätestens Mitte 2008 können alle Ärzte – Pflicht wird der Ausweis nur für Vertragsärzte – einen Antrag auf Ausstellung eines HBA bei ihrer Ärztekammer stellen. Im Augenblick kostet die Karte zwischen 40 und 60 €. Wenn die Ärzte erst einmal in größerer Stückzahl bestellen, dürften die Preise aber sinken, hofft Kaplan.

In der Praxis benötigt der Vertragsarzt den HBA, um die eGK seiner Patienten öffnen, lesen und beschreiben zu können. Außerdem braucht er sie zum Ausstellen des elektronischen Rezepts, wobei Möglichkeiten zur Stapelsignierung vorgesehen sind, so Kaplan.

Darüber hinaus lässt sich der HBA auch für weitere Zwecke nutzen, etwa zur Authentifizierung gegenüber der Telematik-Plattform, wo die Patientendaten hinterlegt sind oder Bildmaterial abgerufen werden kann, oder zum rechtsgültigen Signieren elektronischer Dokumente. Nicht auszuschließen ist, dass die Karte auch als elektronischer Türöffner für die Praxisräume oder sogar als Kreditkarte eingesetzt werden kann.

### Wer bezahlt das alles?

Jedamzik geht davon aus, dass pro Praxis je nach notwendigem technischem Aufwand zwischen 5000 und 15 000 Euro investiert werden müssten. „Wer soll das bezahlen?“, fragte er und gab zugleich die Antwort: „Wir bezahlen das nicht.“ Solange die Finanzierung nicht gesichert sei, werde er mit seinen Kollegen bei dem ehrgeizigen Projekt der Bundesgesundheitsministerin nicht einsteigen.

Dr. Jedamzik stellt sich voll hinter den Beschluss des letzten Deutschen Ärztetags in Münster, der die Einführung der eGK in der jetzigen Ausgestaltung entschieden abgelehnt hat.

KLAUS SCHMIDT ■