

KOLUMNE

TRENDBAROMETER



AUDIENZ BEIM ARZT

Minuten können sich wie Stunden anfühlen – das gilt vor allem im Wartezimmer beim Arzt. Doch Wartezeiten sind auch mit bester Praxisorganisation kaum vermeidbar. Man müsste also die Einstellung der Wartenden verändern, dachten sich die Verantwortlichen einer Hausarztpraxis im britischen Dundee und führten ein radikal innovatives Praxismanagement ein: Allen Patienten, die sich morgens meldeten, weil sie dringend einen Termin brauchten, wurde angeboten, sofort zu kommen.

Die ersten 20 Patienten, die anriefen, durften um 10 Uhr morgens erscheinen, die nächsten 20 um 11 Uhr, die folgenden 20 um 11.30 Uhr. Die Wartezeiten liessen sich dadurch zwar nur geringfügig verkürzen, dennoch zeigte eine begleitende Studie (British Medical Journal, Bd. 349, S. g7228), dass sich die Zufriedenheit der Patienten erheblich verbesserte. Vier Ärzte standen bereit, und weil die Patienten das Gefühl hatten, dass ihre Dringlichkeit berücksichtigt wurde, waren sie zufrieden und nahmen Wartezeiten von bis zu zwei Stunden in Kauf. Kranke Kinder wurden zuerst behandelt, mittags war die Praxis meist wieder leer.

Die Ärzte hatten sich als Vorbild Knut den Grossen genommen, einen nordischen Herrscher aus dem 11. Jahrhundert. Der hatte, um seine Ohnmacht gegenüber höheren Gewalten zu beweisen, seinen Thron an den Strand gestellt und der Flut befohlen, ihn im Trockenen zu lassen. Er bekam trotzdem nasse Füsse. Seinen verwirrten Begleitern kommentierte Knut das Geschehene: «Die Taten von Königen mögen aus der Sicht von Menschen bedeutsam sein, aber sie sind nichts im Angesicht von Gottes Macht.»

Herzlich,
Ihre Corinna Mühlhausen