

Die praktische Frage

„Wie kann ich meine Zeit beim Patienten optimieren?“



Es ist das Mantra jedes Gesundheitsdienstleisters: Zeit ist der limitierende Faktor für den erfolgreichen Betrieb einer Ordination. Die beschränkte Ressource muss durch optimale Organisation bestmöglich genutzt werden. Die Zeit soll auf jeden Fall nicht am Patienten, sondern in der

Ordinationsorganisation eingespart werden.

Räumlichkeiten sind leichter zu disponieren als Zeit. Jede Ordination sollte über zwei Untersuchungsräume mit Liege verfügen – das gilt zumindest für den Hausarzt. Zumindest in einem der Räume genügt der Platz für eine Liege und den notwendigen Ablagemöglichkeiten für Patienten und Arzt, der auch seine Dokumentationspflichten nachkommen muss. Gerätschaften werden in einem Zimmer konzentriert.

Es ist verzichtbar, Patienten im Wartezimmer oder an einer Zwischenwartezone selbst abzuholen. Kommunikativ entsteht ein geringer Vorteil, der Zeitverlust ist jedoch überproportional hoch. Viel wichtiger ist eine effektive Gesprächsführung durch den Arzt, der sich nur auf den Patienten konzentriert. Mitarbeiter übernehmen die Vorbereitung der Unterlagen und prüfen, ob die Räume benutzbar sind und geleiten den Patienten in das richtige Zimmer. Anleihen bei den Zahnärzten, die zwischen mehreren Behandlungsstühlen jonglieren, sind dabei durchaus sinnvoll. Wenn Patienten ausreichend Zeit haben, sich im Behandlungsraum oder Sprechzimmer zu orientieren, bevor ihr Gesprächspartner dazukommt, kann das Gespräch für den Patienten in einer „sicheren“ Atmosphäre stattfinden.

Für den Mediziner ist wichtig, dem Patienten bei der Gesprächseröffnung die notwendige Aufmerksamkeit entgegenzubringen. Wer während der ersten Fragen in den Unterlagen blättert und den Patienten selbst keines Blickes würdigt, erzeugt im Patienten das Gefühl der Oberflächlichkeit. Ein fester Blick in die Augen wirkt Wunder.

Mag. Iris Kraft-Kinz, MedPlan–Hübner & Hübner, 1120 Wien, Tel. 01/817 53 50-260, www.medplan.at, Fragen & Anregungen: praxis@aerztomagazin.at