



Arztpraxen: Gesagt, nicht getan.

Von *IFABS*

Erstellt am 16 Apr 2014 - 06:13

Die Informationen...

Geht es um die ablauforganisatorische Information ihrer Patienten, verwenden Medizinische Fachangestellte gerne Aussagen wie:

“Bitte warten Sie kurz!”

“Sie müssen sich nur ein wenig gedulden!”

“Der Doktor kommt gleich!”

“Das geht ganz schnell!”

“Einen Augenblick noch!”

Das Ziel...

Ihr Kommunikations-Ziel ist dabei, möglichem Unmut der Patienten durch Abschwächung entgegenzuwirken, Situationen erträglicher zu machen oder Notwendigkeiten möglichst angenehm zu verkaufen.

Die Wirkung...

Trifft die Vorhersage zu, muss der Patient also beispielsweise wirklich nur einen Augenblick warten, ist ihre Wirkung positiv: das Versprochene wurde eingehalten. Doch leider ist diese Konstellation äußerst selten, das Gegenteil ist die Regel und viele Patienten fühlen sich getäuscht, empfinden die Aussage häufig sogar als Verdummung.

Ein Beispiel...

Die Ergebnisse aus Praxisanalysen geben klare Hinweise darauf, wie die Länge der Wartezeit in Terminpraxen das Patientenverhalten beeinflusst. Drei Wartezeit-Verhaltenszonen sind unterscheidbar:

- eine Wartezeit bis zu einer Dauer von etwa 16 Minuten wird akzeptiert,
- wer zwischen 16 und 34 Minuten warten muss, duldet dies in der Regel, die Zufriedenheit ist aber bereits deutlich eingeschränkt,
- ab einer Wartezeit von 34 Minuten entsteht Ärger.

Die meisten Praxismitarbeiterinnen sind sich dieser Zonen jedoch nicht bewußt, für sie beginnt längeres Warten in der Regel ab etwa dreißig Minuten. Insofern trifft aus ihrer subjektiven Sicht das Attribut “kurz” durchaus zu.

Die Regel...

Grundsätzlich sollte – wenn nicht wirklich eine schnelle Erledigung abzusehen ist – keine Aussage zu zeitlichen Längen getroffen werden.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/16/arztpraxen-gesagt-nicht-getan...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:29): <http://www.medkom24.eu/node/19022>



Arztpraxen: Gesagt, nicht getan.

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://www.medkom24.eu>)

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/04/16/arztpraxen-gesagt-nicht-getan/>