



Die destruktive Wirkung des Magnet-Effektes bei überlangen Wartezeiten

Von *IFABS*

Erstellt am 22 Apr 2019 - 07:08

Worum es geht

Die Länge der Wartezeit ist inzwischen nicht nur ein für Praxisbesucher zentraler Aspekt zur Bewertung der Leistungsqualität, sondern muss auch unter dem Aspekt des Magnet-Effektes gesehen werden.

Der Magnet-Effekt

Der Begriff bezeichnet die Tatsache, dass die Dauer der Wartezeit direkt die Zufrieden- bzw. Unzufriedenheit der Patienten mit anderen Schlüssel-Leistungsmerkmalen einer Praxis beeinflusst. Eine als überlang empfundene Wartezeit ist in ihrer Auswirkung sogar so stark, dass ihrem Effekt durch Veränderungen in anderen Leistungsbereichen nicht entgegengewirkt werden kann. Die Grenze, ab der der Magnet-Effekt greift, liegt bei einem Key Performance Score von etwa 50%, berechnet aus der Relation von Patienten-Zufriedenheit und -Anforderungen.

Die Abwärts-Schraube

Es ist im Detail leicht nachzuvollziehen, was bei zu langer Wartezeit geschieht: wo anfänglich nur Unmut herrscht, schlägt bei fortgesetzter Fehl-Organisation in offenen Ärger um. Auf Dauer entsteht so eine Negativ-Entwicklung: die Patientenzufriedenheit sinkt, zuerst mit der Wartezeit, dann mit anderen Aspekten der Betreuung, die ja unmittelbar an die Organisation gekoppelt sind. Hieraus entsteht eine immer größere Unzufriedenheit mit der Praxis-Gesamtleistung. Diese beeinflusst wiederum die Weiterempfehlungsbereitschaft der Patienten und das Praxisimage negativ, Stammpatienten wechseln sukzessive zu anderen Ärzten, Neupatienten können nicht im notwendigen Umfang hinzu gewonnen werden.

Wie das Ganz im Zeitablauf aussieht, zeigt das Beispiel einer Arztpraxis. Zum Video: <https://bit.ly/2GpXWg1> [1]

Doch es gibt auch eine gute Nachricht: das Magnet-Phänomen ist reversibel, d. h. eine Beseitigung der organisatorischen Mängel hat auch einen positiven Magnet-Effekt zur Folge.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:16): <http://www.medkom24.eu/node/23944>

Links:

[1] <https://bit.ly/2GpXWg1>