



Kalte Schulter statt warmer Worte: Patientenempfang in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 3 Nov 2013 - 08:03

„Man wird nicht begrüßt! Die Dame mit den dunklen Haaren schaut nicht einmal auf! Ein schlichtes „Guten Tag“ würde schon reichen, damit man sich angenommen fühlt. Doch man steht in der Anmeldung und niemand kümmert sich. Schade!“ Auf derartige Situationsbeschreibungen stößt man häufig in Patientenzufriedenheits-Befragung: für die Medizinischen Fachangestellten am Empfang ist ihre Arbeit wichtiger als die eintreffenden Patienten. Praxisbesucher ärgert dieses Verhalten nicht nur, sondern demütigt sie auch. Sie werden zu Bittstellern degradiert, die darauf zu warten haben, bis sie angesprochen werden. Ein Grund – jedoch keine Entschuldigung – ist eine falsche Kapazitätseinteilung, bei der die Vielzahl der Aufgaben durch das Personal am Empfang nicht zu bewältigen ist. Etwa ein Drittel der Ärgernisse wird hierdurch verursacht. Weitaus häufiger sind jedoch Ignoranz und Gleichgültigkeit des Personals die Ursachen. Es liegt nahe, den Arzthelferinnen die Schuld zugeben, doch ihr Verhalten ist vor allem Ausdruck einer Praxisführung, die nicht auf Patienten- und Serviceorientierung achtet und hierfür z. B. im Rahmen des Qualitätsmanagements auch keine entsprechende Standards entwickelt hat. Kommentare wie der zu Beginn aufgeführte werden von Ärzten – und natürlich auch von den Mitarbeiterinnen – gerne als Einzelmeinungen von Nörglern abgetan. Sie sind aber ein Warnsignal, dass das Selbstverständnis innerhalb des Personals nicht stimmt und sollten Anlass sein, sich um das Problem aktiv und schnell zu kümmern.

Quelle: <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/03/kalte-schulter-statt-warmer-w...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:11): <http://www.medkom24.eu/node/18403>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2013/11/03/kalte-schulter-statt-warmer-worte-patientenempfang-in-arztpraxen/>