



Wandler statt Arzthelferin: Patientenaufruf per Lautsprecher

Von *IFABS*

Erstellt am 24 Dez 2014 - 12:24

Durchsagen in geringer Qualität?

In etwas 34% der deutschen Arztpraxen werden Patienten mittels Lautsprecherdurchsage aus dem Wartezimmer aufgerufen. Aus der Perspektive der Praxisteams ist dieses Verfahren zeitsparend und komfortabel, aus Sicht der Patienten ist es sehr unbeliebt: „...habe mich hier gut aufgehoben gefühlt, lediglich die Patientenaufrufe über Lautsprecher im Wartezimmer sind etwas unglücklich, da meist nicht zu verstehen...“. Schlechte Technik in Form „kratziger“ Durchsagen, eine zu geringe Lautstärke? und / oder eine unverständliche Aussprache erschweren es den Patienten, ihren Aufruf zu verstehen. In manchen Praxen wird die akustisch-technische Komponente noch durch organisatorische Aspekte erschwert, die dann in der Praxisbroschüre erklärt werden müssen: „Werden Patienten in unserem Warteraum aufgerufen, ist zu beachten, dass verschiedene Ärzte aufrufen. Das geht also nicht nach der Reihenfolge der erschienenen Patienten! Auf der Toilette ist der Patientenaufruf nicht zu hören!! Merken Sie sich die Nummer des Behandlungsraumes. Sollten Sie sich vergessen fühlen, bitten wir Sie, sich an die Mitarbeiterinnen der Verwaltung zu wenden.“ Besonders ältere Patienten leiden unter diesem Aufrufsystem, wenn sie nicht mehr gut hören können und in steter Aufmerksamkeit und Anspannung warten müssen.

Persönliche Abholung hat einen größeren Nutzen

Vergleicht man den Zeitaufwand von Lautsprecher-Systemen – unter Berücksichtigung der Zusatzaktivitäten, die durch Nachfragen entstehen – mit persönlicher Abholung, ist die zweite Variante sogar unaufwändiger. Hinzu kommt, dass hierdurch den Patienten gegenüber Wertschätzung ausgedrückt und individuelle Patientenorientierung praktiziert werden.

Quelle : <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/12/24/wandler-statt-arzthelferin-pa...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 05:53): <http://www.medkom24.eu/node/19844>

Links:

[1] <http://ifabsthill.wordpress.com/2014/12/24/wandler-statt-arzthelferin-patientenaufruf-per-lautsprecher/>