



18 Minuten zwischen Duldung und Ärger: Wartezeit in Arztpraxen

Von *IFABS*

Erstellt am 6 Aug 2013 - 07:27

Abbildung: <http://bit.ly/13gBgmp> [1]

Die mangelnde Qualität der Praxisorganisation ist der am häufigsten genannte Kritikpunkt in Patientenzufriedenheits-Befragungen, nicht umgesetzte Veränderungsvorschläge zu organisatorischen Defiziten machen den größten Anteil der Klagen in Mitarbeiterzufriedenheits-Befragungen aus. Das organisatorische Leistungsmerkmal, das bei Patienten die größte Unzufriedenheit erzeugt, ist die Länge der Wartezeit. Obwohl sie individuell-subjektiv beurteilt wird, abhängig von der Persönlichkeit, den Lebensumständen (Berufstätige, Rentner etc.), dem jeweiligen Leidensdruck und den Wartebedingungen in der Praxis, geben die Ergebnisse aus Praxisanalysen klare Hinweise darauf, wie die Länge der Wartezeit in Terminpraxen das Patientenverhalten beeinflusst. Die folgende Abbildung zeigt die drei Wartezeit-Verhaltenszonen:

- 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 offener Ärger, der auch – ja nach Temperament – gegenüber den Medizinischen Fachangestellten und dem Arzt artikuliert wird.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 22 Sep 2021 - 01:40): <https://www.medcom24.de/node/18013>

Links:

[1] <http://bit.ly/13gBgmp>