



Patientinnen und Patienten ärgern sich vor allem über lange Wartezeiten – sei es bei der Terminvereinbarung oder dann im Wartezimmer.

Welche Abläufe wirklich stören – und was die Reibungen verringern könnte

Ärgernisse im Praxisalltag

Was den Einzelnen im medizinischen Alltag nervt, ist Ansichtssache – für Patientinnen und Patienten sind die Störfaktoren anders gelagert als für Behandelnde. Verbesserungswünsche haben beide Seiten.

Ende November 2022 hat die Online-Plattform Jameda 1.000 Patientinnen und Patienten sowie 100 Ärztinnen und Ärzte von einem Marktforschungsinstitut zu verschiedenen Praxisthemen befragen lassen. Dabei wurde auch erhoben, wann der Arzttermin zum Ärgernis wird – für beide Parteien.

Für Patientinnen und Patienten ist klar: Am ärgerlichsten ist langes Warten auf einen Termin. Der Umfrage zufolge sind die Wartezeiten dreimal länger als angemessen. Gut ein Drittel der Befragten beklagt, erst in die Arztpraxis zu dürfen, wenn die Symptome schon wieder weg seien. 30 Tage dauert es gemäß Umfrage vom ersten Kontakt bis zum Termin in einer Facharztpraxis. Menschen, die aufgrund von Beschwerden einen Arzttermin wollen, würden zehn Tage Wartezeit in Kauf nehmen.

Für zwei Drittel der Ärztinnen und Ärzte (66 %) sind hingegen nicht wahrgenommene Termine das größte Ärgernis. Bei Jameda wird eine Digitalisierung des Terminmanagements naturgemäß als „wichtiger Schritt“ aufgefasst. So gebe es etwa bei Nachrückerlisten noch ungenutztes Potenzial, Ärger zu vermeiden, wenn eine behandlungsbedürftige Person nicht erscheint.

Ärgernis Terminvereinbarung

Das Vertrauen in die Ärzteschaft wird von alledem kaum getrübt. Sieben von zehn Befragten vertrauen ihrer Hausärztin beziehungsweise ihrem Hausarzt (71 %), 59 % ihren Fachärztinnen und Fachärzten. Wenn sich Behandelnde Zeit in der Sprechstunde nehmen, wird das als vertrauensbildend gewertet.

Die von Patientinnen und Patienten bei der Befragung geäußerte Kritik am Arztbesuch beginnt bei der Terminvereinbarung und reicht bis zur Länge der Sprechzeit. Neun von zehn Befragten rufen in der Praxis an, um einen Termin auszumachen.

Freudige Erwartung herrscht dabei jedoch nicht: Nicht einmal jeder Zweite (48 %) hat eingedenk der bekannten Probleme Lust auf die telefonische Buchung. 54 % der Befragten berichten über Warteschleifen, 45 % über das Dauerfreizeichen und 44 % über das Dauerbesetztzeichen. Jüngere Personen im Alter bis 44 Jahre bevorzugen im Allgemeinen eher die digitale Terminvereinbarung.

Ungeliebtes Wartezimmer

Sind sie erst mal in der Praxis angekommen, ärgern sich sechs von zehn Patientinnen und Patienten über Aufenthalte im Wartezimmer von mehr als 30 Minuten. 45 % sind sauer, wenn sich die Ärztin oder der Arzt nicht genug Zeit nimmt und „nicht wirklich zuhört“. 37 % haben den Eindruck, sie wären den Behandelnden nicht wichtig. Patientinnen und Patienten erhoffen sich im Schnitt, dass sich beim Arztbesuch 18 Minuten Zeit für sie genommen wird. 40 % sehen sich im Median aber bereits nach zehn Minuten wieder aus dem Sprechzimmer herausrotiert.

Die Ärztesicht ist naturgemäß eine andere: So gaben 51 % der Befragten an, sich zwischen 16 Minuten und einer Stunde Zeit pro Patientin oder Patient zu nehmen.

Ärztewunsch: weniger Bürokratie

Die Ärztinnen und Ärzte äußerten auch Vorschläge, wie Abläufe vereinfacht und beschleunigt werden könnten. Knapp die Hälfte (46 %) von ihnen plädierte für weniger Praxisbürokratie. Mehr als ein Drittel (36 %) der Befragten würde auf digitale Lösungen setzen. 30 % würden sich einen reibungslosen Ablauf beim E-Rezept wünschen, 24 % eine funktionierende elektronische Patientenakte. 19 % setzen auf die Abschaffung der Pauschalierung, 18 % auf eine Erhöhung der Pauschalen. *Anno Fricke*