

Praxisorganisation**Neuer Ratgeber erschienen**

Der häufigste Grund für Patientenunzufriedenheit und Abwanderungen zu anderen Praxen sind lange Wartezeiten. Nach Angaben des Instituts für betriebs-



wirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS) beträgt die durchschnittliche Wartezeit in hausärztlichen Praxen rund eine Stunde. Derart lange Wartezeiten greifen nicht nur die Nerven der Patienten an, sondern auch das Image der Arztpraxen. Durch gute Praxisorganisation können lange Wartezeiten vermieden werden. Wenn zwischen den einzelnen Terminen immer ein wenig Luft eingeplant wird, dann erstrecken sich kleine Überziehungen nicht über den ganzen Tag. Sollte es dennoch zu Verzögerungen kommen, sollte das den Patienten bereits am Empfang mitgeteilt werden. Wenn die Patienten wissen, wie lange sie warten müssen, können sie sich darauf einstellen und vielleicht noch kurz rausgehen, um Besorgungen zu

machen. Auf diese Weise haben die Patienten nicht das Gefühl, ihre Zeit vergeudet zu haben. Wesentlich geduldiger sind Patienten, wenn sie verstehen,

warum sie warten müssen. Ein Informationsschild im Wartezimmer, das die Gründe für die Verzögerung – zum Beispiel Notfälle – erklärt, erzeugt Verständnis. Weitere Serviceaspekte und viele andere Tipps finden (Zahn-)Ärzte im neu erschienenen Ratgeber „Marketing in der Praxis“ im praktischen Kitteltaschenformat aus dem Ratgeberverlag. (Zahn-)Ärzte finden hier konkrete Marketinghinweise mit vielen Checklisten und Tipps. sg/pm

*Medienbüro Medizin (MbMed):  
Ratgeber für Ärzte – Marketing in  
der Praxis, 9,90 Euro  
ISBN: 978-3-931688-15-8.*

*Bestellung versandkostenfrei im  
Internet: [www.ratgeberverlag.de](http://www.ratgeberverlag.de)*

*oder anfordern bei:  
Der Ratgeberverlag GmbH  
Behringstr. 28 A, E2  
22765 Hamburg  
Tel.: 040/ 28418360  
Fax: 040/28418366*