

Warten auf Arzt oder auf Operation: Ärgern oder gelassen Tee trinken?

WOCHENBLATT INTERVIEW

Wie man als Patient und Arzt mit langen Wartezeiten richtig umgeht, weiß Dr. German Quernheim

Von Andrea Obele

Bayern. Stundenlanges Warten auf einen Arzttermin, bei Operationen manchmal sogar tagelanges Ausharren – mit diesem Problem haben Patienten immer häufiger zu kämpfen. Dr. German Quernheim hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Situation des Wartens zu optimieren und dazu das Buch „Warten, aber richtig!“ geschrieben. Ein Interview über Erwartungen der Patienten, schlechtes Informationsmanagement und was man dagegen tun kann.

Dr. Quernheim, Sie haben für Ihre Theorie des „besseren“ Wartens viele Patienten befragt. Wie kam es dazu?

Ich bin von Beruf Krankenpfleger und arbeitete auch als Praxisanleiter, ich kümmere mich also um die praktische Ausbildung der Schüler. Da kommt man auch oft auf Station und bekommt hautnah mit, dass der OP-Plan manchmal nicht funktioniert, Patienten verärgert sind und sich schlecht informiert fühlen. Im Kontakt mit einem Hotelkaufmann erfuhr ich, dass dort Wartezeiten von Kunden ganz anders, nämlich nach festen Ablaufplänen, geregelt werden. So wurde ich für das Thema sensibel, und wollte wissen, wie es für Patienten ist, wenn sie stundenlang warten müssen – und was man machen kann, um die Situation zu verbessern.

Wo liegt Ihrer Meinung nach das Hauptproblem?



Wer länger als 15 Minuten warten muss, ist Studien nach schon unzufrieden. Foto: leaf/123.rf

Patienten, die zum Beispiel an der Hüfte oder am Knie operiert werden, bekommen einen festen Termin. Die Wahrscheinlichkeit, tatsächlich zu diesem Termin operiert zu werden, liegt je nach Klinik zwischen 80 und 90 Prozent, weil die meisten Krankenhäuser Akutkrankenhäuser sind, die schwer verletzte Patienten im Operationssaal vorziehen müssen. Also wird ein Teil der geplanten Termine verschoben – und das ahnt das Personal auch schon vorher. Wenn man im Vorfeld die geplanten Patienten aufklären würde, dass es sein kann, dass sie später operiert werden könnten, würden sich die Patienten nicht so versteifen und auch ganz anders mit der Wartezeit umgehen. Die Krux liegt größtenteils im schlechten Informationsfluss und an mangelnder Kommunikation mit dem Patienten.

Ist Personalmangel auch ein Grund für mangelnde Informationspolitik?

Ja, auf jeden Fall. Das sieht man auch schon an neuesten Studien, die zeigen, dass 90 Prozent der Pfleger oder Ärzte

in einer Notaufnahme schon mal tätlich angegriffen worden sind. Und das nur, weil man den Patienten nicht erklärt, dass die schwer erkrankten Patienten zum Beispiel einer Grippe vorgezogen werden. Die Mitarbeiter andererseits sind so eng getaktet in ihrer eigentlichen Arbeit, dass sie gar keine Zeit haben, den Patienten den Ablauf in Ruhe zu erklären. Das macht viel Missmut in den Notaufnahmen – und nicht nur dort.

Was kann man tun, um die negativ erlebte Wartezeit positiv zu belegen?

Am meisten vermissen die stundenlang wartenden OP-Kandidaten ihre Angehörigen. Aber sie selbst haben diesen empfohlen, gar nicht erst zu kommen, weil sie ja operiert würden. Das wäre eine Empfehlung für Kliniken, den Angehörigen zu sagen, an diesem Tag im Stand-by-Modus zu bleiben, um eventuell mit einem Besuch die ungeplante Wartezeit zu verkürzen. Auch Beschäftigung ist gut, denn wer beschäftigt ist „wartet“ nicht mehr. Unmöglich finden es Patienten übrigens auch, wenn

sie mit der Aussage „ein Moment“ zu warten ins Wartezimmer geschickt wird, und eine Stunde später noch nichts passiert ist. Ein Moment ist nur ein kurzes Zeitintervall, und deshalb ist es klar, dass nach spät. 15 Minuten vom Patienten erwartet wird, dran zu kommen. Es muss also nach 15 Minuten jemand den Patienten aufklären und ihm Möglichkeiten angeboten werden, die Wartezeit zum Beispiel daheim oder in einem Café auf Abruf zu verbringen.

Was kann der Patient selbst tun, um bei Laune zu bleiben?

Am besten ist es zum einen, wenn er die Erwartungshaltung herunterschraubt, wenn er weiß, dass er in einem Akutkrankenhause operiert wird oder bei einem Arzt ist, der sehr viele Patienten hat. Wenn er vorbereitet ist, kann er sich etwas zu lesen oder schreiben mitnehmen, um die Zeit sinnvoll zu nutzen. Ein anderes Thema ist der Umgang mit dem Thema Warten. Egal ob ich unerwartet im Stau oder auf eine OP warte, am besten ist es, die Zeit für sich selber zu nutzen. Durchatmen, Augen schlie-

Zur Person

Position:

Dozent und Autor

Alter:

53 Jahre

Beruf:

Krankenpfleger
Pflegewissenschaftler

Dr. German Quernheim ist ausgebildeter Gesundheits- und Krankenpfleger, hat ein pädagogisches Hochschulstudium mit Schwerpunkten Gesundheitspsychologie abgeschlossen und im Sektor Personalentwicklung und Führungspositionen im Gesundheitswesen und als Coach gearbeitet. Daneben hat er als Autor zahlreiche Veröffentlichungen sowie sieben Fach- und Lehrbücher herausgebracht. 2013 hat er an der Uni Witten/Herdecke in der Pflegewissenschaft promoviert.



Dr. German Quernheim.



ßen und sich selbst pflegen. Das ist allemal besser als sich aufzuregen. Also wirklich nichts tun. Man kann allerdings auch To-do-Listen machen oder auch die Zeit für Gespräche mit anderen Wartenden nutzen.

Bringt es auch etwas, Druck zu machen, laut zu werden?

Es kann natürlich nicht sein, dass gemäß dem Sprichwort: *Wer am Lautesten schreit, kommt am Ehesten dran*, gehandelt wird. Aber ich empfehle Patienten schon, sich freundlich zu beschweren und mit den Zuständigen zu sprechen – und eventuell auch die Erfahrungen im Internet zu posten. Viele Patienten fordern auch ein, die Wartezone noch einmal verlassen zu können und am Handy anrufen zu werden, wenn es wirklich soweit ist.

Wie reagieren die Kliniken auf Ihr Buch?

Es gibt Kliniken, die die Empfehlungen schon umsetzen, denn viele Kliniken sind angetan davon, weil sich die praxisnahen Tipps wirklich umsetzen lassen.

Ich bekomme dahingehend viele Aufträge, bin zum Beispiel oft in den Salzburger Landeskliniken – mit weiteren Seminarthemen und natürlich auch im ganzen deutschen Bundesgebiet und in der Schweiz tätig. Einzelne Chefarzte sind noch kritisch, weil sie meinen, ich würde die Ärztelobby angreifen. Aber darum geht es ja nicht, ich kritisiere das meiner Meinung nach zum Teil desaströse Informationsmanagement.

Für wen gelten Ihre Empfehlungen?

Meine Tipps sind für alle Bereiche anwendbar, in denen Patienten mehr als 15 Minuten warten müssen. Das beginnt zum Beispiel in der Radiologie, also beim Röntgen, und geht über Haus- und Zahnärzte bis hin zu Physio- oder Ergotherapeuten. Eigentlich sind meine Theorie und meine Empfehlungen überall da anwendbar, wo Kliniken oder Praxen ein Terminsystem haben, das nicht immer eingehalten wird.

Schick auf den ersten Blick

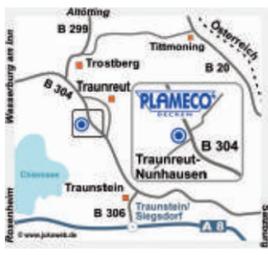
Moderne Design-Decken verleihen Räumen einen neuen Look



So kunstvoll bemalt wie in der Sixtina sind die Decken von Wohnräumen für gewöhnlich nicht. Doch auch die schlichte Zimmerdecke fällt ins Auge des Betrachters und hat Einfluss auf die Wirkung eines Raumes – nicht zuletzt deshalb, weil sie eine so große Fläche einnimmt. Spätestens wenn die Tapete vergilbt ist, die Farbe abblättert oder man sich an der alten Holz-

verkleidung sattgesehen hat, wird es Zeit für etwas Neues. Hier kommt PLAMECO ins Spiel: Der Hersteller moderner Design-Decken hält für jeden Geschmack das passende Modell bereit und übernimmt zudem die Montage. PLAMECO Spanndecken Chiemgau ist Ihr Ansprechpartner aus der näheren Umgebung, der vor Ort Maß nimmt und ein Angebot erstellt. Dann dauert es meist nicht mehr lange, bis Profis die neue Traum-Decke mithilfe von Klemmschienen direkt unter der alten Zimmerdecke befestigen. Der ganze Vorgang dauert in der Regel nur einen einzigen Tag und geht ausgesprochen unkompliziert vonstatten. Bei der Gestaltung sind den Modernisierern kaum Grenzen gesetzt,

denn die reißfesten Decken gibt es in vielen Farbvarianten, hochglänzend oder matt, mit oder ohne Zierleisten. PLAMECO Spanndecken Chiemgau lädt dieses Wochenende zu einem Besuch in die neuen Ausstellungsräume in Nunhausen 3 1/3, 83301 Traunreut ein.



-Anzeige-

Eine neue (T)Raumdecke in nur 1 Tag!

Zimmerdecken • Beleuchtung • Zierleisten

Einladung zur DECKENSCHAU

Freitag 10.11. von 13-16 Uhr
Samstag 11.11. von 10-16 Uhr
Sonntag 12.11. von 10-16 Uhr

- schnelle, saubere Montage an einem Tag!
- pflegeleichtes Material!
- kein Umräumen der Möbel erforderlich!
- Beleuchtung nach Wunsch!
- feuchtigkeitsbeständig!
- akustisch korrigierend!

Wir informieren Sie gern über die Möglichkeiten dieses einzigartigen und über 35 Jahre bewährten Deckensystems!

Außerhalb der ges. Öffnungszeiten keine Beratung, kein Verkauf.

PLAMECO Spanndecken Chiemgau, Nunhausen 3 1/3, 83301 Traunreut
Besuchen Sie unsere Ausstellung oder rufen Sie an: Tel. 08669 9222

Abbildung zeigt Sonderausstattungen.

BMW X CHALLENGE

Freude am Fahren

DIE NEUE UNABHÄNGIGKEIT.

DER NEUE BMW X3. AM 11. NOVEMBER BEI UNS.

Grenzenlos innovativ: Mit seiner Konnektivität eröffnet der neue BMW X3 ungeahnte Möglichkeiten. Zukunftsweisende Fahrerassistenzsysteme definieren ein neues Höchstmaß an Sicherheit. Erleben Sie den neuen BMW X3 am 11. November bei uns und bewerben Sie sich dort für die BMW X Challenge: Schnee, Eis und Action. Das Event des Winters mit unseren Sportlegenden. Mehr unter bmw.de/xchallenge. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Hinweis: Ausstattungsabhängig kann es sich bei den Konnektivitäts-Features und den Fahrerassistenzsystemen um kostenpflichtige Angebote handeln. Kraftstoffverbrauch BMW X3 M40i in l/100 km (innerorts/außerorts/kombiniert): 11,1-10,8/7-6,7/8,4-8,2; CO₂-Emission in g/km (kombiniert): 193-188. Die Angaben zu Kraftstoffverbrauch, CO₂-Emission und Stromverbrauch sind bei Spannweiten abhängig von der gewählten Rad- und Reifengröße. Die Verbrauchswerte wurden auf Basis des ECE-Testzyklus ermittelt.

AUTOHAUS SCHWARZ

GmbH • Crailsheimstraße 13 • 83278 Traunstein
Telefon (0861) 986860 • www.bmw-schwarz.de
Traunsteiner Str. 80 • 83352 Altenmarkt an der Alz
Telefon (08621) 98590 • www.bmw-schwarz.de

AUTOHAUS BACHFRIEDER

GmbH & Co. KG • Salzstraße 25 • 83451 Piding
Telefon (08651) 973040 • www.bachfrieder.de

UNTERBERGER

Faszination Auto

Autohaus Unterberger GmbH • Görlitzer Straße 3 • 83395 Freilassing
Telefon (08654) 495-0 • www.unterberger.cc

Mit Erfolg im Wochenblatt inserieren.