

01.07.2015 **Panorama**

# Unzufriedene Patienten in der Praxis: Ein Erfahrungsbericht

B. Ackermann



Die Sicherheit von Patienten wird oft thematisiert – Aber was ist mit den behandelnden Ärzten und dem Personal in Praxen und Krankenhäusern, die mit unzufriedenen Patienten konfrontiert sind?

Dr. Ackermann, niedergelassener Chirurg aus Bremen, berichtet von Erfahrungen aus seiner Praxis.

## Eine sehr gute Mitarbeiterin hat sogar gekündigt...

Das neue GKV-Versorgungsstärkungsgesetz sieht vor, dass in Bremen Arztstellen gestrichen werden, gleichzeitig sollen Wartezeiten auf vier Wochen für Patienten bei Facharztterminen verkürzt werden. Ich betreibe im Bremer Westen eine orthopädische/chirurgische Praxis mit offener Sprechstunde. Diese Organisationsform der offenen Sprechstunde habe ich gewählt, weil ich darüber hinaus auch als Durchgangsarzt tätig bin. Diese Arbeits-, Schul- und Wegeunfälle machen eine verlässliche Terminvergabe für die Patienten unmöglich. Mitunter kommt es dadurch für Patienten (die natürlich auch ohne Termin kommen) zu Wartezeiten von über einer Stunde. Aufgrund dieser für die Patienten unerträglich langen Wartezeit ist es in den letzten Monaten vermehrt zu massiven Beschwerden und Beleidigungen in der Praxis gekommen. Meine Mitarbeiter und ich müssen uns mittlerweile fast arbeitstäglich von Patienten massivst beleidigen lassen. Nicht selten wird hier in die Fäkalsprache abgeglitten, mitunter kommt es sogar zu körperlichen Bedrohungen seitens der Patienten gegenüber meinen Mitarbeitern und mir.

Eine Konsequenz dieser Situation war eine Kündigung seitens einer führenden Praxismitarbeiterin zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Der konkrete Fall stellt sich wie folgt dar: Die Mitarbeiterin wurde bereits mehrfach an diesem Tag auf das Übelste beschimpft, letztendlich musste sie sich von einer 18-jährigen Frau, die mit ihrem Vater in die Praxis kam, als „Stück Scheiße“ betiteln lassen, weil sie den Patienten und seine Begleiterin aufforderte, kurz zu warten, um eine Überweisung zu erhalten.

Mit dem Wegfall einer Vollzeitkraft werden die Praxisorganisation und damit natürlich auch die Wartezeit für Patienten sicherlich nicht verbessert. Auch praxisintern wird dieser Wegfall z. B. im Bereich der Abrechnung eine kaum zu schließende Lücke aufreißen. Da Patienten bei mir keine Wartezeit auf einen Termin haben, empfinde ich eine Wartezeit in der Praxis von ein bis zwei Stunden als absolut zumutbar. Die sich ergebende Situation für meine

Mitarbeiter ist jedoch zunehmend unzumutbar und wird durch das neue GKV Versorgungsstärkungsgesetz nur noch geschürt.

Mitunter ist es für die Patienten sicherlich schwer zu verstehen, dass wenn er „nur mal eben eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung haben möchte“ dafür eine gewisse Wartezeit in Kauf nehmen muss, den Arzt möchte er ja gar nicht sehen. Die Vorgaben denen wir unterliegen sind jedoch andere – und das ist auch gut so. Ich erwarte kein volles Verständnis seitens der Patienten in Bezug auf die teilweise auch für uns schwer zu verstehenden Vorgaben, jedoch einen gewissen Grad an Respekt meinen Mitarbeitern und mir gegenüber erwarte ich schon. Wir machen sicherlich nichts, um Patienten in irgendeiner Form zu gängeln.

Quelle: Landesrundschriften der KV Bremen, Dezember 2014

*Ackermann B. Unzufriedene Patienten in der Praxis: Ein Erfahrungsbericht. Passion Chirurgie. 2015 Juli, 5(07): Artikel 09\_01.*

## Autor des Artikels



### **Dr. med. Björn Ackermann**

Regionalvertreter Niedergelassene im BDC|Bremen

MVZ Rohdestraße

Gröpelinger Heerstr. 115

27472 Cuxhaven

[> kontaktieren](#)