

von Dr. med. Hansjörg Lang*

Haben Sie bei Ihrem Hausarzt auch schon warten müssen? Nein? Sie glückliche Patientin! Oder haben Sie dadurch vielleicht einiges verpasst in Ihrem Leben? Es gibt nämlich gute Gründe, Wartezeiten zu schätzen: Sie sorgen für Ansehen und Aufmerksamkeit, und wer wartet, erfährt immer etwas Neues.

Unser Dorfwirt, dessen Gasthof direkt an der Durchgangsstrasse liegt, hat mir seinen Trick erklärt, um das Geschäft zu beleben. Jeden Morgen, wenn er die Gaststube öffnet, stellt er seinen Amerikanerschlitten auf den Parkplatz vor dem Haus und daneben den Mittelklassewagen seiner Frau. Vorbeifahrende fühlen sich vom Lokal angezogen wie Vögel durch Lockenten bei der Jagd, weil sie dort Artgenossen vermuten. Schweizer sind ja nicht gern allein, obwohl sie sich nie zu ändern setzen, wenn noch ein Tisch frei ist.

Auch Arztpraxen erwerben ihr Renommee hauptsächlich durch besetzte Parkplätze. Viele Autos, Töffs, Velos und Kinderwagen vor dem Haus bedeuten viele Patienten. Wenn sich alle Welt und Hinz und Kunz dort behandeln lässt, muss es einen guten Grund dafür geben. Und wenn nicht, ist man wenigstens in guter Gesellschaft.

Bekannt war jener Dermatologe in Schaffhausen, der alle Patienten auf sieben Uhr bestellte, zur Entspannung zwischendurch die Rosen schnitt und zur Mittagszeit im Esszimmer verschwand. Nicht selten wartete man bis nachmittags um drei Uhr auf die Behandlung. Hat sich je einer darüber beklagt? Im Gegenteil: Jeder war stolz auf einen Wartezeitrekord bei dieser Berühmtheit, und ganze Lismen wurden in seinem Wartezimmer gestrickt und ganze Bibliotheken gelesen. Und die Salben und Crèmes aus den schwarzen unbeschrifteten Töpfchen bewirkten reine Wunder.

Auch einem jungen Hausarzt rennen die Patienten die Tür ein. Jeder will wissen,



ILLUSTRATION: PETER WANNER

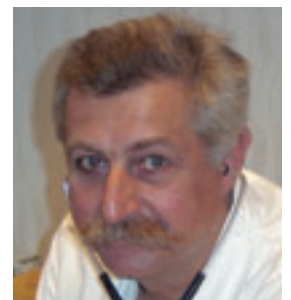
Wartezeiten – harte Zeiten?

ob er mehr kann als sein Vorgänger, jeder will ihn auf Kosten der Krankenkasse «testen». Da Sprechstunden nicht beliebig verlängert werden können, schiebt der Arzt den einen oder anderen Patienten ein, der versichert hat, es sei dringend. Doch gerade diese «Eingeschobenen» haben oft wenig Zeitgefühl: Sie wollen nur rasch den Hautausschlag zeigen, erinnern sich dann an den Unfall vor drei Wochen und dass der Blutdruck schon lange nicht mehr gemessen wurde. Und wenn man schon da ist, könnte man doch gleich noch die Prostata kontrollieren.

Als junger Arzt ist man solchen Forderungen gegenüber machtlos. Man hat ja einen Dienstleistungsbetrieb, will es allen recht machen. Ab morgens acht Uhr eine Wartezeit von einer halben, ab neun Uhr eine volle Stunde. Jahrelang habe ich so gearbeitet, bis aus der werktätigen Bevölkerung Reklamationen kamen: Manager haben keine Zeit zum Warten, Handwerker fehlen zu lange im Betrieb, und selbstständig Erwerbende

verlieren Arbeitsstunden. Also: Kampf den Wartezeiten!

Die Organisation der Sprechstunden wurde umgestellt, das «Einschieben» nur bei wirklichen Notfällen akzeptiert und längere Gespräche auf Randzeiten verlegt. Dadurch verkürzten sich die Wartezeiten auf null bis zehn Minuten. Und was geschieht? Vor allem ältere Patientinnen bedauern, es sei nicht mehr interessant im Wartezimmer. Vorher hätten sie hier Leute getroffen, sich austauschen können und Neues erfahren. Jetzt sei eine Hektik, kaum sitze man im Wartezimmer, schon werde man aufgerufen. Und eine Patientin, die längere Zeit nicht mehr in der Praxis war, erkundigt sich mit besorgter Miene: «Was ist denn hier los? Kommen keine Patienten mehr? Der Parkplatz ist leer, und im Wartezimmer ist man auch alleine!»



*Hansjörg Lang ist Hausarzt mit einer Praxis in Eschenz (TG).