



Vermeidung von Wartezeiten

Unnötige Wartezeiten müssen nicht sein, deshalb arbeiten wir mit einem Bestellsystem:

Jeder Patient bekommt bei seiner Anmeldung einen **festen Termin**. Die vorgesehene Zeit ist so bemessen, wie die Rezeptionsassistentin die erforderliche Dauer bei der Anmeldung einzuschätzen vermag. Deshalb stellen wir bei der Anmeldung meistens die Frage nach Ihren Behandlungswünschen und der durchzuführenden Operation. Für **unvorhergesehene Schmerzfälle** haben wir Pufferzeiten eingeplant. Somit treffen wir hinsichtlich der Tagesorganisation alle möglichen Vorbereitungen, den Terminplan einzuhalten!

Wir wollen, dass Ihre Wartezeit so kurz wie möglich ist und dass Ihre Behandlung möglichst ohne Zeitdruck und individuell optimal erfolgen kann. Dennoch ist es so, dass sich **Wartezeiten** nicht immer völlig **vermeiden** lassen.

Woran liegt das?

Nicht alle Behandlungen lassen sich auf die Minute exakt vorausplanen. Manchmal dauert eine Operation länger als geplant oder es sind weitere Maßnahmen notwendig. Bei manchen Patienten dauert es länger als normal, bis eine lokale Betäubung ausreichend wirkt. **Vieles ist nicht planbar**, denn wir betrachten unsere Patienten als Menschen, nicht als Werkstück.

Wir wollen uns **Zeit für Sie nehmen** und auf Ihre speziellen Fragen eingehen. Jedem Patienten steht eine individuelle Beratung zu. Das kostet Zeit. Deshalb bitten wir Sie, eine kleine **Wartezeit einzuplanen** und als **unvermeidbar** anzusehen.

Erschrecken Sie nicht, wenn bereits drei, vier oder fünf Patienten im Wartezimmer sitzen. Manche Behandlungen gehen sehr schnell, manche Patienten bringen Begleitpersonen mit, und die Patienten verteilen sich auf mehrere Behandler.

Damit unser Bestellsystem gut funktioniert, müssen Sie mithelfen: Bitte **halten** Sie Ihre **Behandlungstermine ein**. Wenn Ihnen dies einmal nicht möglich sein sollte, genügt ein kurzer Anruf. Der sollte aber möglichst rechtzeitig erfolgen, damit wir umplanen können. Und wenn es dann wirklich einmal länger dauert als Ihnen zumutbar erscheint, schimpfen Sie nicht mit unserer Rezeptionsassistentin. Sie kann nichts dafür, aber sie kann Ihnen helfen.

Mit bestem Dank für Ihr Verständnis

Ihr Praxisteam