

Quelle: [lazarus.at/2017/12/17/rezension-warten-richtig](http://lazarus.at/2017/12/17/rezension-warten-richtig)

## Rezension: Warten, aber richtig!



Wer kennt es nicht, das Bild wartender Patienten in den Notaufnahmen, den diagnostischen oder stationären Bereichen unserer Krankenhäuser. Das Warten ist oftmals gepaart mit hoher Unzufriedenheit und Unverständnis und führt nicht selten zu Konflikten bis hin zur Gewaltanwendung. Andererseits ist Warten mit der Erfahrung von Hilflosigkeit, Ohnmacht und Resignation verbunden. In den Patientenbefragungen der Kliniken sind lange Wartezeiten ein vielgeäußerter Kritikpunkt, der mit Missmanagement und Unfreundlichkeit assoziiert wird.

Mit dem Buch „Warten aber richtig! - Praxisbuch zum Management wartender Patienten“ ist es German Quernheim gelungen, ein weit verbreitetes Phänomen in unseren Kliniken einer detaillierten Betrachtung zu unterziehen und Strategien zu entwickeln, um diesem Phänomen gezielt entgegenzuwirken. Dabei geht er sehr umfassend und systematisch vor und bezieht das aktuell verfügbare Wissen zu diesem Phänomen in seine Betrachtungen ein.

German Quernheim untersucht zunächst in einem eher theoretischen Teil die Grundlagen des Phänomens „Warten“ aus unterschiedlichen Perspektiven. Dabei berücksichtigt er sowohl logistische und organisationstheoretische Anforderungen, als auch individuelle und psychologische Fragestellungen. Er identifiziert eine Reihe von Einflussfaktoren auf das Erleben von Wartezeiten. Faktoren wie Anlass, Zeit, Angst, Schmerz, Geduld, Gelassenheit, Langeweile haben nicht nur Auswirkungen auf das Erleben des Patienten oder Angehörigen, sondern auch medizinische Konsequenzen. Längere Wartezeiten korrelieren mit höheren Komplikationsraten und haben damit einen direkten Einfluss auf die Qualität der medizinischen Versorgung.

Im zweiten Teil des Buches finden die Akteure aus den Kliniken einen sehr praxisorientierten Teil zum Umgang mit dem Phänomen Warten. Dabei werden sowohl Strategien zur Reduktion der Wartezeiten durch Prozessoptimierungen dargestellt, als auch die Möglichkeiten auf das Erleben von Wartezeiten einzuwirken aufgezeigt, z.B. durch eine geänderte Raumgestaltung oder Angebote zur Ablenkung bzw. Beschäftigung. Neben organisatorischen Anforderungen wird ein besonderer Schwerpunkt auf das persönliche Auftreten sowie die transparente, wertschätzende und lösungsorientierte Kommunikation in der Interaktion mit den wartenden Menschen gelegt, incl. vieler Tipps zum Umgang mit vermeintlich „schwierigen“ Patienten.

Der dritte Teil des Buches gibt einen Überblick über notwendige Grundlagen eines Change-Managements, also all jener Methoden und Konzepte die benötigt werden, um Prozesse gezielt und nachhaltig zu verändern.

Das Buch ist allen zu empfehlen, die sich mit dem Phänomen Warten intensiver auseinandersetzen möchten, jenen, die sich um eine höhere Patientenzufriedenheit und damit auch Kundenbindung bemühen und natürlich insbesondere den Mitarbeitern, die vulnerable Menschen in diesen schwierigen Situationen professionell begleiten.

**Johanna Gossens,**

Pflegewissenschaftlerin, MScN

Klinikum Lüdenscheid

**Warten, aber richtig!**

**Praxishandbuch zum Management wartender Patienten**

Hogrefe Verlag, Bern, 1. Auflage 2017

320 Seiten, 29,95 Euro

ISBN 978-3456855165