

Jänner 2018

## Lesenswert

### Warten, aber richtig Praxishandbuch zum Management wartender Patienten

German Quernheim  
Hogrefe Verlag

ISBN: 978-3456855165  
€ 29,95



Wie erleben Patienten Warten, welche Folgen zeitigt es für sie, wie können Mitarbeiter im Gesundheitswesen wartende und sich langweilende Patienten unterstützen?

Das Praxisbuch beschreibt für Gesundheitsberufe, wie sie mit wartenden Patienten professionell umgehen können. Dabei stehen Wartesituationen sowohl in der Klinik mit Ambulanz, Notaufnahme und den Stationen als auch in Praxen von Ärzten und Therapeuten im Zentrum. Der Autor veranschaulicht Klinikvorständen und Praxisinhabern, welche existenzielle Bedeutung geschulte Mitarbeitende für die Ergebnisqualität haben.

Das Buch gliedert sich in drei Teile.

Im ersten Teil beschreibt der Autor neben den pflegewissenschaftlichen und medizinischen Effekten auch die sozio-psychologischen und ökonomischen Auswirkungen des Wartens.

Im zweiten Teil zeigt er Mitarbeitenden im Gesundheitswesen vielfältige Möglichkeiten, wie sie Wartesituationen positiv beeinflussen und professionell managen können. Somit erweitert er deren Handlungsspektrum und fördert die Zufriedenheit von wartenden Patienten und ihren Angehörigen.

Im dritten Teil konkretisiert der Autor den Veränderungsprozess hin zu einem professionellen Wartemanagement an Beispielen aus Kliniken und Praxen.

#### German Quernheim

Dr. rer. medic., Gesundheits- und Krankenpfleger, Diplom-Pflegepädagoge (FH),  
Dozent, Trainer und Coach, Montabaur

#### Impressum

[www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com)

Herausgeber:

NÖ Patienten- und Pflegeranwaltschaft

Landhausplatz 1, Haus 13

A- 3109 ST. PÖLTEN

Telefon: 02742/9005-15575 Fax: 02742/9005-15660 E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)