

Offener Brief der Praxis InnerMed

Liebe Patientinnen und Patienten, nach nunmehr fast acht Jahren InnerMed haben wir das Bedürfnis Ihnen etwas mitzuteilen.

Wir sind erfreut und dankbar für das Vertrauen, die Freundlichkeit und die Geduld, welche Sie uns entgegenbringen.

Neben der medizinischen Versorgung der Region (hausärztlich, internistisch und gastroenterologisch) versuchen wir seit fast zwei Jahren, bei der Bewältigung der Pandemie aktiv zu helfen. Wir haben bisher tausende Testungen, Impfungen und Beratungen durchgeführt und versuchen weiterhin den Bedarf an Untersuchungen/Impfungen/Terminen abzudecken. Täglich erreichen uns diesbezüglich hunderte Anrufe, Emails oder SMS. Wir sind außerdem nach wie vor bemüht, allen Wünschen, ‚Bestellungen‘, Anfragen und sonstigen Anliegen nachzukommen.

Alle in dieser Praxis tätigen Menschen sind mittlerweile allerdings an der Grenze der Belastbarkeit angelangt. Obwohl eigentlich motiviert, lässt die Freude an der Arbeit leider nach.

Warum?

Unser Team muss zunehmend mit ungeduldigen, unzufriedenen, aufbrausenden, unverständigen, unverschämten, fordernden, aggressiven, schimpfenden,

ausfallenden und egoistischen Menschen umgehen. Bundesweit gibt es in Arztpraxen täglich ca. 75 gewalttätige Vorfälle. Dazu kommen ca. 3000 Fälle verbaler Gewalt jeden Tag. (Quelle: Deutsches Ärzteblatt 2018). Diese Zahlen aus 2018 liegen mittlerweile deutlich höher.

Obwohl wir als mögliche Kommunikationswege E-Mail, Praxis-eigene App, voice-to-text-Telefonassistent, Onlinetermin-Buchungs-Tool und persönliche Kontaktaufnahme (ohne Termin) anbieten, werden wir täglich aufgrund unserer ‚schlechten‘ Erreichbarkeit scharf kritisiert – und dies auch gerne anonym online (Google, Jameda, Sanego....). Dazu kommen Beschwerden über Wartezeiten, Organisation, Öffnungszeiten, Service und vieles andere. Diese Kritik nehmen wir natürlich zur Kenntnis und zum Anlass, Dinge im Rahmen unserer Möglichkeiten zu verbessern.

Die überwiegende Mehrheit von Ihnen verhält sich freundlich und respektvoll – dies entspricht auch unserem Anspruch und unserer Erziehung. Wir sind allerdings nicht mehr bereit, fehlenden Respekt vor uns und unserer Arbeit, fehlende Umgangsformen oder fehlende Freundlichkeit zu akzeptieren.

Wir möchten so behandelt werden wie Sie behandelt werden möchten!

Ihr gesamtes InnerMed - Team