

Klettgau im Juli 2018

## **Angekommen- aber noch nicht am Ziel**

Liebe Patientinnen, liebe Patienten,

unser aktuelles Informationsschreiben kommt diesmal ohne Latein in der Einleitung aus. Das heisst aber nicht, dass wir mit unserem Latein am Ende sind, im Gegenteil.

Wir, das heisst Sie als unsere Patienten, unsere treuen Medizinischen Praxisassistentinnen (MPAs) und wir Ärzte, sind im Haus der Medizin Klettgau (HdMK) angekommen. Das ist gut so. Eine anstrengende Zeit des Abschiednehmens von gewohnten Strukturen, des Zügelns, des Einrichtens und der Inbetriebnahme liegt hinter uns. Und wie das am Ziel so üblich ist, gehört allen Angekommenen eine gehörige Portion Applaus:

- > Ihnen als Patient: für das Mitziehen, die Geduld und das Verständnis für die Widrigkeiten in den ersten Wochen, für das Mittragen unseres Projektes
- > unseren MPAs für den enormen Einsatz während des Betriebsstarts und auch danach bis heute, für die Treue zu uns Arbeitgebern und zu Ihnen als Patienten, für die Bereitschaft, die Arbeitszeiten nach dem Bedarf und nicht nach der Stempeluhr zu gestalten
- > für alle in den Behörden, den Handwerkern, Bauunternehmern, Architekten und der HdMK AG, die bemüht waren, dass das Gebäude fristgerecht zur Nutzung bereitgestellt war
- > Eigenlob liegt uns fern. Trotzdem darf es auch mal gesagt sein, dass es auch für uns Ärzte ein grosser Effort war und ist.

Wenn wir nun auch angekommen sind, heisst es für uns nicht, dass wir uns am Ziel wähnen. Nein, es gibt noch einiges anzupacken, anzupassen und vielleicht auch zu ändern. Uns sind verschiedene Schwachstellen in unserem Hausärzteezentrum bewusst. Einiges ist uns selbst aufgefallen, auf so manches andere sind wir durch Sie aufmerksam gemacht worden. Wir sind dankbar für Kritik und Hinweise und möchten Sie motivieren, uns auch zukünftig Ihre Anregungen zukommen zu lassen.

Es gibt einige Schwachstellen und Engpässe, bei denen Sie uns tatkräftig bei der Entschärfung helfen können:

- > Unsere Telefonleitungen sind oft überlastet. Dies ist vor allem am Vormittag der Fall. Sie könnten die MPAs am Telefon etwas entlasten, wenn Sie:
  - » bei nicht so dringenden Angelegenheiten am Nachmittag anrufen
  - » Medikamentenbestellungen nach Möglichkeit über den Bestellbutton auf unserer Webseite
  
- > am Empfang herrscht zeitweise ein grosser Andrang. Die Abläufe sind einfacher und schneller, wenn Sie
  - » Termine telefonisch vereinbaren
  - » Medikamente im Voraus bestellen (siehe oben)

Die Medikamentenabgabe hat Sie und auch uns insbesondere in den ersten Wochen beschäftigt. Unser automatisches Medikamentenlager hat uns auf Trab gehalten. Es wurde Ihnen viel Geduld abverlangt. Wir möchten uns hiermit nochmals ganz herzlich für die Widrigkeiten entschuldigen. Die technischen Schwierigkeiten sind nun aber gelöst und die Maschine läuft stabil.

An dieser Stelle möchten wir noch ein paar Worte zur Medikamentenabgabe in der Arztpraxis verlieren.

Wir glauben, dass Sie den Service, die Medikamente durch Ihren Arzt vor Ort ausgehändigt zu bekommen, schätzen. Auch wir Ärzte sehen hier viele Vorteile:

- > wir haben den Überblick über die Medikamente, die Sie einnehmen
  
- > wir sehen auch, welche Kosten durch die Verschreibungen entstehen und sind bemüht, die Medikation kostengünstig zu gestalten
  
- > eine Abgabegebühr und eventuell auch Beratungsgebühr, wie sie in den Apotheken verlangt wird, entfällt
  
- > die Medikamentenversorgung geschieht wohnortsnahe hier im Klettgau

Wie oben bereits erwähnt, können Sie mithelfen, die Abgabe der Medikamente einfacher zu gestalten und Wartezeiten am Telefon oder am Empfang zu verkürzen. Für eine Medikamentenbestellung gehen Sie einfach auf unsere Homepage [www.hdmk.ch](http://www.hdmk.ch), klicken auf den Button „Hausärzteezentrum“, weiter auf den Button „Bestellen Sie hier Ihre Medikamente“ und füllen dann das Formular aus. Wir freuen uns, wenn Sie uns so beim Verbessern der Abläufe unterstützen.

Wir werden uns in der nächsten Zeit nochmals mit den Architekten zusammensetzen, um das Erscheinungsbild der Praxis, insbesondere im Empfangsbereich, freundlicher zu gestalten. Es ist uns, auch durch Ihre Anregungen, bewusst geworden, dass man hier noch etwas nachbessern kann und sollte.

Sie sehen, wir sind bemüht, das Hausärzteezentrum Neunkirch weiter gedeihen zu lassen und freuen uns, wenn wir Sie daran teilhaben lassen können.

Zum Schluss gehen unsere Gedanken doch wieder in die römische Antike: Rom ist auch nicht an einem Tag erbaut worden!

Mir freundlichen Grüßen

Dr. med. Martin Abächerli  
Dr. med. Rubina Bernath-Magerle  
Dr. med. Peter Bosshard  
Dr. med. Ursi Craviolini  
Dr. med. Roni Craviolini  
Dr. med. Christoph Schmitt  
Dr. med. Andreas Weidmann