

Walk-in-Praxis als Zukunftsmodell

Von Raphael Jenny

In der Walk-in-Praxis in Rüti wird man ohne Voranmeldung behandelt. Das unkomplizierte Verfahren entspricht dem Zeitgeist.

«Die Patienten wollen sich schnellstmöglich behandeln lassen», sagt Christoph Zeller, Leiter der Praxis am Bahnhof in Rüti. Er arbeitet seit 1996 als Arzt in Rüti und kam 2007 auf die Idee, den Patienten eine Walk-in-Möglichkeit anzubieten. Ursprünglich war die Zeitspanne von 17 bis 19 Uhr für die sogenannten Walk-in-Patienten vorgesehen. In dieser Zeit konnten Patienten die Praxis ohne Voranmeldung aufsuchen. «Das Problem war, dass sich niemand daran gehalten hat», erklärt Zeller schmunzelnd. Folglich sei eine Ausweitung des Angebots auf den ganzen Tag die logische Konsequenz gewesen. Als Walk-in-Patienten gelten sowohl Personen, die ohne Voranmeldung vorbeikommen, als auch solche, die sich telefonisch melden und gleichentags noch behandelt werden. Besonders jüngere Menschen und Notfallpatienten würden von diesem Angebot Gebrauch machen, sagt Zeller. Das neue Praxismodell eigne sich vor allem bei kleineren Unfällen und leichten Krankheiten wie einer Magen-Darm-Grippe. Besonders beliebt ist es bei der jüngeren Generation, die mobiler ist und der persönlichen Beziehung zum Hausarzt weniger Bedeutung bei misst als ältere Menschen. Wer will, kann sich aber auch anmelden und hat dann, ausser bei Notfällen, Vorrang. Dem Patienten ist es nach wie vor selbst überlassen, von welchem der fünf in der Praxis tätigen Allgemeinpraktiker er sich behandeln lassen will, ausgenommen im Notfall.

Das flexible Geschäftsmodell setzt eine gute Planung voraus. Es sei am Morgen schwer abzuschätzen, wie viele Walk-in-Patienten zusätzlich zu den bereits Eingepplanten dazukommen würden, erklärt Zeller. Pro Tag kommen zwischen ein und zehn klassische Walk-in-Patienten vorbei, fünf bis zehn melden sich kurzfristig telefonisch an. Dazu kommen noch die gewöhnlichen Hausarztbesuche.

Fragen online stellen

Täglich sind im Minimum drei Allgemeinpraktiker anwesend, hinzu kommen Spezialisten. Weil die Praxis regen Zulauf hat, soll die Belegschaft von knapp 30 Mitarbeitern noch erweitert werden. Sechs Sprechzimmer, zwei Praxis-Operationsräume, moderne Geräte, ein Labor und eine Apotheke gehören zur Innenausstattung der Praxis und können den wachsenden Bedürfnissen angepasst werden. Eine integrierte Physiotherapie befindet sich im oberen Stockwerk.

Für Christoph Zeller sind Gemeinschaftspraxen dieser Art das neue Zukunftsmodell. Die stark gestiegene Arbeitsbelastung für Ärzte und die erhöhte Präsenzplicht verdrängen das klassische Hausarztmodell mit nur einem Arzt, ist Zeller überzeugt. Die Qualität könne dadurch ebenfalls gesteigert werden, weil die Ärzte ihr Wissen austauschen und schwierige oder heikle Fälle gemeinsam beurteilen könnten.

Christoph Zeller setzt noch auf eine andere innovative Idee. So ist es über das Online-Portal der Praxis möglich, medizinische sowie organisatorische Fragen zu stellen. Dies gilt aber vorwiegend für bereits registrierte Kunden mit bekannter Krankengeschichte, die so eine schnelle und unkomplizierte Beratung wünschen. Zeller will das Walk-in-Praxismodell verfeinern und plant in ein bis zwei Jahren einen Online-Terminkalender. Dort können die Patienten ihren gewünschten Arztbesuch gleich selbstständig reservieren.