

Hausarztpraxen attraktiv gestalten

Schicke Optik Nebensache?

Gudrun Reuß

Wenn Praxisinhaber „Neugestaltung“ hören, denken die meisten an einen Umbau mit viel Schmutz, Lärm und enormem zeitlichen wie finanziellen Aufwand. Doch dieser lohnt sich möglicherweise noch nicht einmal: Denn eine schicke Optik kann nur dann zur Wohlfühlatmosphäre für Patienten und Mitarbeiter beitragen, wenn es auch im Praxisalltag „rund“ läuft.

Seit ihrer Gründung vor ein paar Jahren blieb die Gemeinschaftspraxis dreier Hamburger Allgemeinärzte kontinuierlich hinter den Erwartungen zurück: Als Kassenpraxis lief sie zwar nicht schlecht, doch gemessen am Umfeld, einem noblen Viertel der Hansestadt, kamen zu wenig Privatpatienten – dabei hatte man doch Wert auf ein schickes Praxisdesign gelegt! Zudem herrschte bei den Mitarbeiterinnen eine hohe Fluktuation und im Praxisalltag gab es ständig Stress: mit Patienten, im Team, zunehmend auch zwischen den Inhabern.

Warum ist Sand im Praxis-Getriebe?

Als mich schließlich einer von ihnen um Unterstützung bat, ließ ich mir – wie immer – erstmal einen Termin geben und setzte mich ins Wartezimmer. Das wollte ich jedenfalls, doch es war kein Stuhl mehr frei. Ich solle doch zunächst auf dem Gang Platz nehmen, meinte eine Mitarbeiterin. Gesagt, getan. Dort hieß es dann v. a. Füße einziehen, damit niemand darüber stolperte.

Patienten hektisch abgefertigt

Wie in vielen Allgemeinarztpraxen kamen die Patienten schubweise, so dass man zwischendurch den Eindruck hatte, ein Bus hätte vor der Tür gehalten. Wenn ein ganzer Schwall an Patienten praktisch gleichzeitig hereinkommt,

entsteht natürlich leicht Hektik am Empfangstresen. In dieser Praxis wurde es allerdings besonders eng und laut, denn drei Arzthelferinnen mussten mit zwei Arbeitsplätzen auskommen.

Arztpraxis oder Bahnhofswartehalle?

Schließlich doch ins Wartezimmer vorgedrungen, schlug mir verbrauchte Luft entgegen. Alle saßen dicht an dicht auf harten Stühlen. Mein Blick glitt über zahllose Pharma-Plakate, abgegriffene Zeitschriften, genervte Gesichter. Es dauerte keine zwanzig Minuten, bis ich nur noch raus wollte. Ich war mir sicher, dass die Helferinnen mich in diesem „Abstellraum“ vergessen hatten.

Als ich endlich zum Arzt gerufen wurde und durch einen schlecht beleuchteten Flur in ein enges Sprechzimmer trat, reichte es mir. „In Ihrer Praxis fehlt die Luft zum Atmen“, seufzte ich, als ich erschöpft und genervt auf den Stuhl gegenüber saß. „Umziehen geht nicht!“, ging der Arzt sofort auf Gegenkurs.

Enge, Zeitdruck, Patientenandrang = Alltag

Doch ich konnte ihn beruhigen: Raumknappheit in Allgemeinpraxen ist völlig normal – nicht nur in Regionen mit hohem Mietniveau. Ebenso ist es meiner Ansicht nach charakteristisch, dass es beim Hausarzt überdurchschnittlich viele Akutpatienten gibt, dass eine ganze Reihe Patienten zur Behandlung kommt, ohne den Arzt zu sehen, und dass sich viele ältere Menschen länger in der Praxis aufhalten oder täglich vorbeikommen.

Erst Abläufe, dann Optik abrunden

Bei meinen Verbesserungsvorschlägen spielten räumliche Veränderungen dementsprechend eine Nebenrolle: Zuerst ging es um die Arbeitssituation des Praxisteams, um die Abläufe und die Terminplanung – also die Rahmenbedingungen für einen kompetenten und freundlichen Umgang mit den Patienten:



Abb. 1: Statt vergeudetem Stauraum: Stehpult mit zusätzlichem PC-Arbeitsplatz



Abb. 2: Angenehm Übersichtlich: die Infoecke zwischen Empfang und Wartezimmer

Praxis-Check-up

Wechseln Sie alle paar Monate mal die Perspektive: Kommen Sie wie ein Patient in Ihre Praxis oder bitten Sie einen Bekannten, dies zu tun. Sammeln Sie so gezielt eigene und fremde Eindrücke aus Patientensicht. Darauf sollten Sie bei diesem „Praxis-Check-up“ achten:

- Wie steht es im Außenbereich: Ist die Praxis auch im Dunkeln gut zu finden, gibt es Stellmöglichkeiten für Pkw, Fahrrad, Kinderwagen?
- Riecht es womöglich bereits im Eingang nach Desinfektion?
- Wird der Datenschutz an der Anmeldung gewahrt?
- Wie bequem ist die Bestuhlung, wie gut die Luft im Wartezimmer?
- Findet man die Sprechzimmer, auch wenn man das erste Mal da ist?
- Sind von der Untersuchungsliege aus Staubflocken oder Spinnweben zu sehen?

Baustelle 1: Empfangsbereich

- Zuerst verschwanden z.B. zwei Archivschränke mit alten Karteien im Keller. So entstand Freiraum für einen dritten PC-Arbeitsplatz an der Anmeldung (Abb. 1).
- Mit Tresenleuchten wurde der Raum optisch zusätzlich unterteilt.
- Wandstrahler sorgen jetzt am Empfang – wie auch in vorher eher tristen Gangbereichen – für eine warme Grundbeleuchtung.
- Einfarbiger Teppichboden schafft an der Anmeldung und im Wartezimmer eine ruhigere Atmosphäre.
- „Sauberlaufzonen“, also Fußmatten, wie man sie aus Geschäften kennt, fangen im Eingangsbereich den größten Schmutz ab. So müssen die Mitarbeiterinnen bei hohem Patientenaufkommen nicht auch noch zwischendurch den Teppich säubern.

Baustelle 2: Termine und Arbeitszeiten

Etwas mehr Eingewöhnungszeit brauchten Patienten und Team für die Umstellung auf ein Bestellsystem. Doch



Abb. 3: Schluss mit trister Bahnhofshallen-Atmosphäre: In bequemem und aufgeräumtem Ambiente fällt das Warten gleich leichter.

mittlerweile kommen fast alle Patienten mit Termin, bestellen ihre Rezepte telefonisch und holen sie an den dafür vorgesehenen Zeiten ab.

Mit der Umstellung auf das Terminsystem organisierten wir auch die Arbeitszeiten des Praxisteam neu. Längere Untersuchungen wie Ruhe-EKG, Blutentnahme, Seh-, Hör- oder Pricktest, Lungenfunktionsprüfung oder Vorsorgeuntersuchungen werden nun möglichst in erfahrungsgemäß ruhige Zeiten gelegt:

Erfolgsrezept für attraktive Praxen: Erst den Alltag genau analysieren, dann organisatorische und räumliche Veränderungen individuell kombinieren und vorsichtig dosieren.

morgens, mittags, abends bzw. am für Berufstätige attraktiven Samstag. Endlos überzogene Sprechzeiten sind damit weitestgehend passé.

Baustelle 3: Entrümpeln und renovieren

Auch die Wartezeiten haben sich drastisch verkürzt, die Sitzmöglichkeiten im Warte-

zimmer reichen jetzt immer aus! Übrigens wurden die alten Sitzmöbel durch bequeme Stühle und Bänke ersetzt, auf denen auch ältere Menschen gerne Platz nehmen. Der Raum wurde neu gestrichen, alle Broschüren und Zeitschriften in Aufstellern geordnet und Werbeplakate gegen Bilder ausgetauscht (Abb. 3).

Relevante Informationen für ihre Gesundheit, über die Praxis und kulturelle Ereignisse im Stadtteil finden die Patienten nun gebündelt an einer Wand zwischen Wartezimmer und Empfang. Dieser Bereich wurde durch einen Wanddurchbruch mit Glaselement neu geschaffen (Abb. 2). Im Flur verschwanden die „Notsitze“, stattdessen kamen dort Schränke für Praxismaterial unter. So wurde ein Abstellraum überflüssig und konnte dem kleinen Behandlungszimmer angeschlossen werden.

„Die Arbeitsatmosphäre ist seither viel ruhiger und entspannter geworden“, sagt der Arzt, der in:praxi rief. „Manchmal frage ich mich, wieso uns die Mankos der Praxis nicht selbst aufgefallen sind.“ ■

Dipl.-Ing. Gudrun Reuß
in:praxi – praxiskultur + management
20459 Hamburg, www.in-praxi.net