

Raumgestaltung in der Arztpraxis

So fällt Qualitätsmanagement leichter!

Klaus R. Bürger, Klaus-Dieter Bachmann

Viele Grundelemente des Qualitätsmanagements lassen sich mit Hilfe einer gut durchdachten Gestaltung der Praxisräume einfacher umsetzen. Was sollten Sie bei einer Neueinrichtung oder dem (schrittweisen) Umbau Ihrer Praxis daher unbedingt bedenken?

In drei Bereichen der Praxis bietet es sich besonders an, Synergieeffekte von Architektur und Qualitätsmanagement zu nutzen: bei der Gestaltung von Empfang, Wartezimmer und Behandlungsräumen.



Alle Fotos: Bürger

Klare Strukturen und kurze Wege erleichtern den Helferinnen die Arbeit am Empfang. Auch auf eine möglichst großzügige Raumaufteilung und Ausleuchtung sollte geachtet werden.

Diskretion im Mittelpunkt

Der Empfangsbereich ist in den meisten Praxen „die“ Schnittstelle: Er dient als Telefonzentrale, die Helferinnen vergeben dort Termine, empfangen Patienten, schicken sie ins Wartezimmer, rufen sie auf, drucken Rezepte und Überweisungen und händigen sie den Patienten aus etc. Gleichzeitig werden am Empfangsbereich oft wichtige Schriftstücke und Akten verwaltet und er dient letztlich sogar noch als Umschlagplatz für vielfältige Materialien zur Patienteninformation.

Eigentlich ist das zuviel für die paar Quadratmeter, die in Praxen meist für den

Empfang vorgesehen sind – schließlich soll gleichzeitig auch die Privatsphäre der Patienten gewahrt bleiben. Als Mindestlösung ist in besonders kleinen Praxen daher wenigstens eine Trennung von Empfang und Wartezimmer anzustreben. So wird gewährleistet, daß nicht alle Patienten die Gespräche z. B. bei der Rezept- bzw. Überweisungsausgabe mithören können.

Auch auf die Arbeitsqualität der Helferinnen ist zu achten: Sie brauchen genügend Freiraum, um sich – auch zu mehreren gleichzeitig – am Empfang aufhalten und möglichst flexibel zwischen Telefon, Computer, Aktenschrank und Behand-



Modern und unaufdringlich: Waschbecken-Entwurf in einem Behandlungszimmer



Nützliche Hingucker: in die Tür eingelassene Ablagefächer vor den Behandlungsräumen und platzsparende Schiebewand zum Labor

eine Möglichkeit, die Privatsphäre zu wahren.

Barrieren nur für Unbefugte

Die Privatsphäre der Patienten ist auch in den Behandlungsräumen ein Hauptanliegen: Deshalb ist hier, ebenso wie am Empfang, darauf zu achten, daß Terminplaner, Bildschirme und Patientenakten nicht von Unbefugten eingesehen werden können. Gerade die Computerarbeitsplätze sollten daher durch schnell einsetzende Bildschirmschoner geschützt werden, die nur mittels Paßwort deaktiviert werden können.

Der Innenarchitekt ist im Behandlungszimmer v.a. bei der Plazierung des Schreibtisches und der übrigen Möbel gefordert: Einerseits müssen die Räume funktional eingerichtet sein, andererseits sollte der Patient das Gefühl haben, beim Arzt mit seiner Erkrankung in guten Händen zu sein. So können „bürokratische“ Arrangements, bei denen der Schreibtisch zwischen Arzt und Besucher steht, wie eine Gesprächsbarriere wirken.

Robuste und pflegeleichte Materialien

Auch bei der Auswahl der Materialien für die Praxisausstattung gehen die Ansprüche von Qualitätsmanagern und In-



Kurzes Innehalten mit klarer Struktur: der Zwischenwartebereich

nenarchitekten Hand in Hand: Da kaum eine Praxis über die finanziellen Mittel verfügt, um das Interieur in regelmäßigen Abständen zu erneuern, ist es um so wichtiger, bei der Auswahl aller Elemente auf eine hohe Gebrauchs- und lange Nutzungsdauer zu achten. Schließlich ist zu bedenken, daß Möbel, Böden, Türen etc. zum einen tagtäglich von vielen Besuchern „strapaziert“ werden und zum anderen viele Gegenstände und Flächen täglich intensiv gereinigt werden müssen. Zwar erscheint es anfangs opportun, be-

Bei der Wahl der Materialien ist eine angemessene Funktionalität besonders wichtig.

sonders modische bzw. kostengünstige Baustoffe zu wählen. Müssen sie aber womöglich schon nach kurzer Zeit wegen Abnutzungserscheinungen, verblasender Farben oder anderer Mängel ausgetauscht werden, ist dies für die Praxis langfristig deutlich teurer.

Frühzeitig über Gestaltung nachdenken

Die vielfältigen funktionalen Ansprüche, wie sie an eine Allgemeinpraxis z. B. auch hinsichtlich einer behindertengerechten Einrichtung gestellt werden, mit ästhetischen Idealen und QM-Vorgaben zu verbinden, kann also durchaus gelingen. Durch geschickte gestalterische Maßnahmen lassen sich, wenn Spezialisten frühzeitig in die planerischen Überlegungen miteinbezogen werden, sogar die Praxisabläufe vereinfachen und letztlich Kosten sparen. Wichtig ist aber in allen Phasen eines Umbaus oder Neubaus eine enge Abstimmung zwischen den Beteiligten. ■

*Klaus Bürger, Innenarchitekt BDIA
47839 Krefeld-Hüls*

*Klaus-Dieter Bachmann
MEDIZIN-QM GmbH & Co. KG
63843 Niedernberg*

Für den Anhang im QM-Ordner

Interessant in dieser Ausgabe:

- Häufige Fehler bei der Blutzuckerkontrolle