



Tipps für Einrichtung und Kommunikation

Das moderne Wartezimmer

Wartezeiten lassen sich nicht immer ganz vermeiden – wohl aber öde Wartezimmer. Und auch wenn die Räumlichkeiten in jeder Praxis anders sind: Das Wartezimmer sollten Sie regelmäßig modernisieren und mit aktuellen Informationen versorgen, damit sich Ihre Patienten wohl fühlen.

Käme jeder Patient pünktlich in die Praxis und die Notfälle immer in den dafür eingeplanten Pufferzeiten, wäre das Wartezimmer überflüssig. Tatsächlich kommen manche Patienten aber früher als geplant, andere später und die tatsächlichen oder empfundenen „Notfälle“ stehen ganz ohne Anmeldung in der Tür. Mit der Folge, dass manche Patienten mehr Zeit im Wartezimmer verbringen, als ihnen (und auch dem Praxisteam) lieb ist und das oft nicht lustig finden.

Sie kennen das sicher aus eigener Erfahrung. Die Stunde beim Warten auf den Anpfiff im Fußballstadion oder in der Kinokneipe vor dem Film vergeht wesentlich schneller als beim Warten auf den Zug am Bahnhof oder eben auf den Arzt im Wartezimmer. Psychologen sprechen von der „Psychologie des Wartens“ und meinen damit die Differenz zwischen der tatsächlichen und der empfundenen Wartezeit.

Angenehmes Ambiente macht Wartezeiten erträglicher

Das Wartezimmer ist ein Aushängeschild der Praxis und entscheidet mit darüber, ob Patienten sich wohl fühlen, gerne wiederkommen oder die Praxis weiter empfehlen. Hier spielen viele kleine Dinge eine Rolle für einen positiven Gesamteindruck, vor allem Licht und genügend Platz. Das Wartezimmer sollte hell sein, ohne dass direktes Licht die Patienten blenden kann. Stühle mit Armlehne sind bequem und schaffen genügend Distanz zum Nachbarn. Bei Stühlen ohne Armlehne sollten Sie dafür sorgen, dass mindestens 35 Zentimeter Abstand zwischen den Stühlen ist. Rund um die Garderobe und hinter die Tür gehören keine Stühle. Farben und Formen werden vom Patienten oft nur unterbewusst wahrgenommen, tragen aber zum Gesamteindruck bei. Helle Farben, runde Formen wirken beruhigend.

Nicht nur Einrichtung und Ausstattung sind im Wartezimmer wichtig – auch Lärm, Gerüche und nicht zuletzt die Raumtemperatur spielen eine wichtige Rolle. Für alle Bereiche hilfreich sind Grünpflanzen. Sie sehen gut aus, können – wenn man sie geschickt aufstellt – wie Raumteiler wirken und darüber hinaus die Luftqualität im Raum positiv beeinflussen. Leise Entspannungsmusik wirkt der „peinlichen Stille“ entgegen und kann die Atmosphäre positiv beeinflussen.

Achten Sie auch auf die Raumtemperatur. 22°C gelten für viele Menschen als „Wohlfühltemperatur“, die Sie im Winter nicht deutlich unterschreiten sollten. Schwieriger ist es häufig im Sommer, da viele Wartezimmer nicht klimatisiert sind und sich schnell aufheizen. Sonnenschutzvorrichtungen können dann helfen, die Temperatur im angenehmen Rahmen zu halten. Achten Sie auch auf genügend Frischluft. Und wenn es im Sommer doch einmal warm wird oder im Winter die Heizung für trockene Luft sorgt, erfrischt ein Wasserspender wartende Patienten. Weisen Sie mit einem Schild auf das Angebot hin, das senkt die Hemmschwelle und die Patienten bedienen sich häufiger.



Schlechte Gerüche machen schlechte Laune. Mit einem dezenten Raumerfrischer können Sie für einen angenehmen Duft im Wartezimmer und in der gesamten Praxis sorgen. Statt nackter Wände ist eine Kunstausstellung schön fürs Auge. Dazu muss man keine teure Kunst erwerben. Lokale Künstler freuen sich, wenn sie ein paar Bilder zu Ausstellungszwecken im Warteraum aufhängen und dazu ein paar Informationen auslegen dürfen.

Ereignisse während des Wartens verkürzen die Zeit

Ablenkung ist die einfachste Möglichkeit, die gefühlte Wartezeit zu verkürzen. Oft liegen dazu Berge von Zeitschriften aus, aber wichtig ist es, dass hier nicht nur die ausrangierten Hefte des Praxisteam liegen. Wenn sich der Chef für Oldtimer interessiert und seine Frau für Fernreisen, finden die meisten Patienten entsprechende Zeitschriften oft langweilig. Der klassische Lesezirkel kann die Wartezeit der meisten Patienten nach deren Geschmack füllen, hier gibt es aber immer den Spagat zwischen aktuell und teuer oder älter und günstiger zu meistern.

Eine Tageszeitung kostet im Abonnement meistens um die 30 Euro im Monat und wird bei den Patienten großen Anklang finden. Langfristig noch günstiger und zukunftssicherer ist ein Gäste-WLAN. Die meisten Patienten bringen mittlerweile ihr eigenes Smartphone oder Tablet mit, ein Gäste-WLAN bietet ihnen kostenlosen

Internet-Zugang und so lenken sich viele selbst ab. Ein kleiner Aufsteller kann die Patienten über diesen Service informieren, dort ist auch das Passwort für das WLAN zu finden.

Das Wartezimmer als Informationsplattform

Sie können die anfallende Wartezeit auch nutzen, um Patienten zu informieren oder Informationen von ihnen abzufragen. Zum Beispiel können Sie eine Patienteninfo oder einen Anamnesefragebogen auslegen. Auch mit Informationspostern können Sie arbeiten, achten Sie aber darauf, dass das Wartezimmer nicht zu voll ist.

Eine Informationswand aus Glas, Holz, Kork oder Metall, die gut zur Einrichtung des Wartezimmers passt, leistet hier gute

Dienste. Besonders praktisch sind magnetische Tafeln, denn damit können beliebig große Hinweise mit ein paar Magneten so aufgehängt werden, dass sie nicht vom ersten Luftzug abgerissen werden. Generell sollten Sie darauf achten, dass alle Ecken befestigt sind – das sieht ordentlich aus und verbessert die Lesbarkeit. Wenn Sie groß PRAXISINFORMATIONEN darüber schreiben, wird das Angebot sicher regen genutzt.

Die Informationswand sollte so aufgehängt werden, dass keine Patienten davor sitzen. Nur bei freiem Zugang werden die Informationen auch gelesen. Hier kann alles Platz finden, was als sinnvolle Information für Patienten zu betrachten ist. Dazu sollte auch eine „Teamübersicht“ gehören. Ein Bild von jedem Mitglied des Praxisteam, dazu Name und ggf. Funktion. Das erleichtert vor allem neuen Patienten die Orientierung.

Teilen Sie die Fläche der Infowand dazu am besten in einen „festen“ Bereich, der Informationen dauerhaft vorhält und einen „flexiblen“ Bereich mit häufig wechselnden Informationen. Einen Überblick zu geeigneten Inhalten für die beiden Bereiche finden Sie im Kasten am Ende des Beitrags. Der flexible Bereich der Infowand sollte mindestens einmal im Monat neu bestückt werden. Material und Hinweise auf Aktionen erhalten Sie zum Beispiel von Ihrer KV oder den großen Kassen.

RM

Der Vorwartebereich – ein genialer Kniff

Wer nur ein Rezept oder eine Bescheinigung braucht, gehört nicht ins Wartezimmer, sondern in einen separaten Vorwartebereich. Das kann durchaus eine kleine Sitzecke in der Nähe des Empfangs sein. Idealerweise ist eine Kollegin dafür zuständig, neu ankommende Patienten zu empfangen und eine zweite Kollegin betreut die Patienten mit kurzfristigen Anliegen in der Vorwartezone. Außerhalb der Stoßzeiten oder in kleinen Praxen können

beide Aufgaben auch durch eine Helferin erledigt werden.

Mit der Trennung von Vorwartebereich und Wartezimmer werden Patienten mit „dringendem“ und „nicht dringendem“ Anlass unterschiedlich bedient und im Wartezimmer kommt nicht das Gefühl der Ungerechtigkeit auf, weil ein Patient, der später kam, früher aufgerufen wird. Dass er nur eine Bescheinigung abholt, wissen die anderen Patienten ja nicht.