



Das „Schwarze Brett“ im Wartezimmer

Informationszentrale

Während man bei Bildern im Wartezimmer trefflich über Geschmack streiten kann, gibt es bei der Präsentation von Patienteninformationen keine zwei Meinungen. Wir geben Tipps zu Inhalt und Gestaltung.

Die Wände eines Wartezimmers sind meist vielfältig gestaltet – mit Bildern, die den Raum etwas „heimeliger“ machen sollen und mit Informationen aller Art. Denn fast jede Arztpraxis nutzt das Wartezimmer zur Patientenkommunikation, das ist die gute Nachricht. Die schlechte: Viele Praxen tun das unprofessionell, und allzu oft sieht das aus wie die Pinnwand einer Erstsemester-WG: Lieblose Ausdrücke im A4-Format hängen da neben gelben Post-its, auf denen Patienten oder Mitarbeiter gebrauchte Kinderkleider zum Verkauf anbieten. Daneben ein Poster mit polemischen Floskeln zur Gesundheitsreform, an der Wand gegenüber ein Hinweis der KV zur Praxisgebühr – von 2005. Was mag diese Zusammenstellung wohl für einen Eindruck auf Patienten machen?

Um es noch einmal deutlich zu sagen: Eine Informationswand ist ein hervorragendes Instrument zur Patientenkommunikation. Sie muss nur auch entsprechend

eingrichtet und gepflegt werden. Das fängt mit dem Standort an. Wenn Sie die Informationen gleichmäßig über alle Wände verteilen, können Sie nur einer Sache sicher sein: Kein Patient wird alles lesen. Richten Sie also lieber ein klassisches „Schwarzes Brett“ ein. Das muss natürlich nicht schwarz sein. Tafeln zum Aufhängen gibt es in vielen Farben, aus Glas, Holz, Kork und Metall und in praktisch jeder beliebigen Größe. Wenn Sie als Überschrift in großen Buchstaben „Informationen für unsere Patienten“ auf die Infowand schreiben, ist jeder sofort im Bilde.

Freier Zugang

Das „Brett“ sollte gut zur Einrichtung des Wartezimmers passen und so aufgehängt werden, dass keine Patienten davor sitzen. Nur bei freiem Zugang werden die Informationen auch gelesen. Besonders praktisch sind magnetische Tafeln, denn damit können beliebige 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.

Auf einer solchen Wand 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. In diesem Zusammenhang können Sie auch darauf hinweisen, dass die Praxis an QM-Programmen und am DMP teilnimmt oder auf die Terminvergabe. 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. ■

Relevante Informationen

In den „festen Bereich“ gehören Bilder mit den Namen aller Mitglieder des Praxisteam sowie Hinweise auf:

- Öffnungszeiten und Sondersprechzeiten (z. B. DMP-Sprechstunde)
- Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen
- Individuelle Gesundheitsleistungen (z. B. reisemedizinische Beratung)
- Patienteninformationen von Fachgesellschaften oder Krankenkassen
- Lokale Selbsthilfegruppen

In den „flexiblen Bereich“ gehören Hinweise auf:

- Aktuelle Ereignisse (z. B. Schweinegrippe)
- Veränderungen im Praxisbetrieb (neue Sprechzeit, Durchführung einer Patientenbefragung)
- Lokale Aktionen (Gesundheitstage)