



Die barrierefreie Arztpraxis

Informationen zur Praxisgestaltung
und zur Kommunikation mit Patienten mit Behinderung

Editorial	3
Grußwort	5
Die barrierefreie Arztpraxis – was gilt es zu beachten?	7
Kommunikation mit den Patienten	8
Der Eingangsbereich	9
Sanitärbereich und Außenanlagen	10
Checkliste für mobilitätseingeschränkte Menschen	11
Checkliste für sehbehinderte Menschen (Räume und Ausstattung)	12
Checkliste zur Kommunikation mit sehbehinderten Menschen	14
Checkliste für Menschen mit Hörbehinderung	16
Checkliste für Menschen mit geistiger Behinderung	18
Ansprechpartner	19
Weitere Informationen	19

Bildnachweis

Robert Kneschke (1), diego cervo (1), Dan Race (1, 16, 20), JPC-PROD (8), fottoo (9), phokrates (10), RioPature Images (11), blackboard 1965 (12), fischer-cg (15) – stock.adobe.com, Karin Hildebrand Lau (14) – shutterstock.com

Rund 9,6 Millionen Bundesbürger leben mit Behinderung, etwa 7,3 Millionen sind schwerbehindert. Manche sind von Geburt an betroffen, bei anderen treten Behinderungen erst im Laufe des Lebens auf – verursacht etwa durch eine Krankheit oder einen Unfall.

Die Barrierefreiheit von Arztpraxen ist die Voraussetzung, um Menschen mit Behinderung den gleichberechtigten Zugang zu den Leistungen und dem Angebot des Gesundheitswesens zu ermöglichen. Barrierefreie Arztpraxen sind nicht nur im Interesse der 1,7 Millionen Menschen mit Behinderung in Nordrhein-Westfalen. Sie kommen auch älteren Menschen, Eltern mit kleinen Kindern und denjenigen zugute, die zum Beispiel durch Unfall oder Krankheit vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

Barrierefrei sind die Praxen dann, wenn sie von Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Barrierefreiheit bedeutet zum Beispiel die stufenlose Erreichbarkeit von Praxisräumen und das Vorhandensein einer Behindertentoilette. Für sinnesbehinderte Menschen bedeutet sie ein Recht auf barrierefreie Kommunikation und Information.

Nicht immer sind teure Bau- und Umbaumaßnahmen nötig. Auch kleinere Maßnahmen können dazu beitragen, Barrieren abzubauen und Menschen mit Behinderung den Besuch beim Arzt zu erleichtern. Neue Praxen sind entsprechend den gesetzlichen Regelungen in der Landesbauordnung NRW und dem Behindertengleichstellungsgesetz barrierefrei zu gestalten.



Dr. Johannes Albert Gehle,
Präsident der Ärztekammer
Westfalen-Lippe



Dr. med. Dirk Spelmeyer,
Vorstandsvorsitzender der
Kassenärztlichen Vereinigung
Westfalen-Lippe

Grüßwort

Zwar sind schon viele Praxen bereits auf blinde, gehbehinderte, gehörlose oder geistig behinderte Patienten eingestellt. Aber sicherlich könnte und sollte die Anzahl der barrierefreien Praxen weiter erhöht werden. Um niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten dabei zu unterstützen, ihre Praxen behindertengerecht zugänglich zu machen, haben die Ärztekammer Westfalen-Lippe und die Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe diese Broschüre mit Hinweisen und Anregungen erstellt.

Liebe Leserinnen und Leser,

ob Zahnschmerzen, Knieprobleme oder Bluthochdruck – irgendwann findet sich jeder in der Rolle des Patienten in einer Arztpraxis wieder. Aber was empfinden Menschen mit Behinderung, die es erst gar nicht bis zur Anmeldung und damit zur medizinisch-technischen Fachangestellten schaffen?

Als Beauftragte der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie für Patientinnen und Patienten ist es für meine Arbeit von Vorteil, dass diese beiden bislang getrennten Ämter in Personalunion wahrgenommen werden. Ich sehe mich als Partnerin in der Durchsetzung der politischen Rechte in Bezug auf ein selbstbestimmtes Leben für alle Menschen. Für Patientinnen und Patienten möchte ich außerdem Schnittstelle zwischen den Institutionen, Ärzten, Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen sowie den Betroffenen sein.

Aber eines muss ich sehr deutlich herausstellen: Auch Jahre nach der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention gibt es bedauerlicherweise insbesondere in der gesundheitlichen Versorgung weiterhin eine Vielzahl gemeinsamer Herausforderungen. Es gibt immer noch zu viele Versorgungsangebote, die nicht ausreichend barrierefrei und somit für Menschen mit Behinderung und Ältere nicht zugänglich sind. Es geht aber auch um mehr als die reine bauliche Barrierefreiheit. Wie sind die Praxen bezüglich der digitalen Barrierefreiheit sowie einer barrierefreien Kommunikation in Leichter Sprache aufgestellt?

Kräfte müssen gebündelt werden. Wenn neben Kommunalpolitikern auch kommunale Behindertenbeauftragte und -beiräte mit am Beratungstisch sitzen, kann man in Bezug auf Barrierefreiheit



Claudia Middendorf,
Beauftragte der Landes-
regierung für Menschen
mit Behinderung sowie für
Patientinnen und Patienten
in Nordrhein-Westfalen

und Teilhabe ein deutliches Signal setzen. Sind wir doch ehrlich: Unter dem Strich profitierten alle Patientinnen und Patienten von Barrierefreiheit.

Durch Ihre Broschüre mit Informationen zur Praxisgestaltung einer barrierefreien Arztpraxis und zur Kommunikation mit Patientinnen und Patienten mit Behinderung wird offensichtlich, dass jedes gesprochene Wort, jede geschriebene Zeile und jede gedruckte Broschüre ein richtiger Schritt in die „inklusive Richtung“ ist.

Im Sinne des Gedankens „Der Mensch muss immer im Mittelpunkt des politischen Handelns stehen“ wünsche ich Ihnen viel Freude bei dieser Broschüre, ermuntere dazu, diese als Anstoß zu nehmen und grüße Sie herzlichst.

Ihre

Claudia Middendorf

Die barrierefreie Arztpraxis – was gilt es zu beachten?

Wer eine Praxis neu eröffnen oder bauliche Veränderungen vornehmen will, um für mehr Barrierefreiheit zu sorgen, sollte zunächst beim zuständigen Bau- oder Bauaufsichtsamt erfragen, ob und was genau unter dem Aspekt der Barrierefreiheit zu beachten ist. Eine weitere Möglichkeit ist die Beratung durch einen Architekten. Die baurechtlichen Regelungen finden sich in der Landesbauordnung des jeweiligen Bundeslandes, in dem eine Arztpraxis ansässig werden soll. Zudem ist zu entscheiden, ob

- eine Praxis komplett neu gebaut wird,
- der Nachfolger die Praxis seines Vorgängers umbauen will oder
- eine Nutzungsänderung vorliegt, weil beispielsweise aus einer Wohnung eine Praxis werden soll.

Wenn mit dem Architekten oder Handwerksbetrieb die Herstellung von Barrierefreiheit vereinbart wird, sollte die DIN 18040-1 als anerkannter Standard angewandt werden. Der Bauherr sollte in den Verträgen mit Planern und Handwerkern eindeutige Festlegungen treffen, auch um spätere Streitigkeiten zu vermeiden.

Anders sieht es bei einer bereits bestehenden Praxis aus, die beispielsweise im dritten Stock eines Altbaus mitten in der historischen Altstadt liegt. Eine Verpflichtung zum Umbau gibt es nicht. Trotzdem kann es sich lohnen, über mögliche Verbesserungen nachzudenken und sie nach Möglichkeit zu realisieren.

Kommunikation mit den Patienten

- Stellen Sie sich bei der Begrüßung namentlich vor.
- Sprechen Sie bewusst deutlich.
- Erklären Sie die Ergebnisse einer Untersuchung, Laborbefunde oder Medikationen.
- Geben Sie Gelegenheit zum Nachfragen.
- Bieten Sie Informationsmaterial an.



Der Eingangsbereich

Häufig sind es schon kleine Veränderungen, die Menschen mit Behinderung den Weg in die Praxis erleichtern. Davon profitieren dann auch andere Patienten. Im Folgenden einige Anregungen, wie die Praxis barrierefrei gestaltet werden kann:

Eingangsbereich:

Sind Hausnummer, Praxisschild und Klingel gut sichtbar?

Kann die Eingangstür leicht geöffnet werden?

Kann ein Rollstuhlfahrer hindurch fahren, ohne sich am Türrahmen zu stoßen?

Wie ist der Zustand des Fußbodens, gibt es Stolperfallen?

Sind Eingang und Flur hell genug beleuchtet?

Wo finden Patienten die ersten Sitzmöglichkeiten?

Bietet die Garderobe genug Platz und ist sie auch für Rollstuhlfahrer erreichbar?

Gibt es Stock- und Krückenhalter?



Sanitärbereich:

Viele Menschen möchten gleich nach der Ankunft den Sanitärbereich aufsuchen. Ist die Toilette gut gekennzeichnet und schnell zu finden?

Wie viel Bewegungsfreiheit bietet der Sanitärbereich selbst?

Können auch Rollstuhlfahrer und kleinwüchsige Menschen das Waschbecken und die Papiertücher zum Hände-Abtrocknen erreichen?



Lässt sich die Tür im Notfall von außen öffnen?

Wie hell ist der Raum beleuchtet?

Umgebung & Außenanlage:

Gibt es am Gebäude Behindertenparkplätze?

Ist der Weg vom Parkplatz zur Praxis ausgeschildert?

Wie ist der Weg beschaffen und wird er beleuchtet?

Gibt es lose Pflastersteine oder Sandflächen, die schwer zu überwinden sind?

Gibt es Furchen oder Senken, in denen sich bei Regen Pfützen bilden?

Wie lassen sich solche Barrieren ausräumen?

■ Behindertenparkplätze in der Nähe des Praxiseingangs. 350 cm Breite, ggf. vorhandene Fahrbahnborde auf 3 cm absenken.

■ Lichtschalter, Klingeln und Gegensprechanlagen sollten vom Rollstuhl aus erreichbar sein. Gleiches gilt für Waschbecken und Papiertuchhalter im Sanitärbereich.

■ Türen sollten auch für Elektro-Rollstühle breit genug sein (80 bis 90 cm).

■ Zum Öffnen und Schließen der Tür vom Rollstuhl aus sollte es große Manövrierflächen vor und hinter dem Eingang geben.

■ Handläufe auf beiden Seiten einer Treppe helfen Patienten, die gehbehindert sind oder schlecht laufen können.

■ Aufzüge sollten mit ausreichend breiten automatischen Schiebetüren ausgestattet sein und genug Platz für einen Elektro-Rollstuhl bieten. Die Bedienelemente vor dem Aufzug und im Aufzug sollten vom Rollstuhl aus erreichbar sein.

■ Rampen sollten nicht mehr als sechs Prozent Steigung haben. Mobile Rampen sind meistens zu steil und müssen erst angelegt werden.

■ Ein hoher Anmeldetresen erschwert die Kommunikation zwischen einem Rollstuhlfahrer und dem Personal am Empfang. Vielleicht kann ein Teilstück abgesenkt werden.

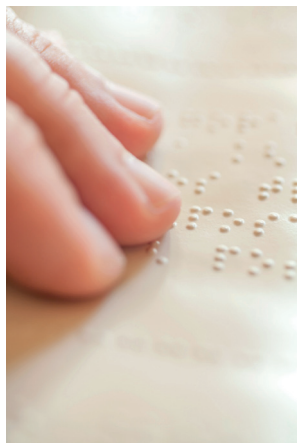
■ Umkleidebereiche sollten ausreichend groß und mit Sitzgelegenheiten sowie Halte- und Stützgriffen versehen sein.

■ Untersuchungsgeräte sollten höhenverstellbar sein. Ein Stufenhocker kann beim Hochsteigen helfen.



Checkliste für sehbehinderte Menschen (Räume und Ausstattung)

- Achten Sie grundsätzlich – an allen für den Patienten wichtigen Stellen – auf eine große Schrift und eine markante, schnörkellose Schriftform.
- Nutzen Sie bei der Beschriftung einer Tür, zum Beispiel mit „Behandlungszimmer 1“ oder „Labor“, ruhig die gesamte Türfläche aus.
- Achten Sie auf eine kontrastreiche Gestaltung der Schilder. Gut wahrgenommen werden die Kontraste schwarz-weiß, schwarz-gelb, dunkelblau-weiß sowie dunkelblau-gelb.
- Sorgen Sie dafür, dass große Glasflächen und Glastüren eine deutliche, kontrastreiche Markierung erhalten, damit sie von sehbehinderten Patienten als solche erkannt werden und sie nicht dagegen laufen.
- Treppenstufen sollten markiert sein, zum Beispiel mit einem hellen Klebestreifen auf der gesamten Breite der jeweiligen Stufe.
- An Treppenanfängen und Treppenenden sollte eine besonders auffällige Markierung auf der Stufe angebracht sein, die vor dem Stolpern warnt.
- Handläufe und Treppengeländer sollten sich farblich von der Wand abheben. Gleiches gilt für Türrahmen und Lichtschalter.
- Suchen Sie nach Möglichkeit Türklingeln und Lichtschalter aus, die auffällig groß und leicht zu ertasten sind. Bringen Sie diese – ebenso wie Gegensprechanlagen – so an, dass sie beim Abtasten einer Wand problemlos zu finden sind.



Checkliste

- Sorgen Sie für eine gute und blendfreie Beleuchtung des Eingangs zum Gebäude, des Treppenhauses, des Flurs und der Räume selbst.
- Moderne Fahrstühle verfügen über Schalter, die mit Braille-Schrift versehen sind. Wenn möglich können auch andere Schalter und Schilder mit Braille-Schrift versehen werden – zum Beispiel ein Übersichtsplan am Eingang eines größeren Gebäudes.
- Moderne Aufzüge sollten eine Stockwerksansage haben.
- Ein Bodenleitsystem kann die Orientierung wesentlich verbessern. Ein solches Bodenleitsystem besteht aus Bodenindikatoren, die mit Hilfe eines Langstocks oder über die Schuhsohlen erkannt werden können.
- Schriftliche Informationen wie Ausdrucke, Vordrucke oder Flyer sollten eine Schriftgröße von mindestens 12 Punkt haben und keine Kursivschrift aufweisen. Der Zeilenabstand sollte möglichst groß sein.



Checkliste zur Kommunikation mit sehbehinderten Menschen



- Stellen Sie sich Ihrem Patienten auch dann namentlich vor, wenn Sie ein Namensschild tragen. Der Patient erkennt es vielleicht nicht oder achtet nicht darauf.
- Fragen Sie Ihren Patienten direkt, wie viel Unterstützung er möchte, denn manche Menschen können sich trotz Sehbehinderung auch in fremder Umgebung gut selbstständig orientieren und möchten das auch in Ihrer Praxis tun.
- Machen Sie sich beim Erstkontakt sowie bei jedem weiteren Kontakt bemerkbar und durch Ihren Namen erkennbar. Kündigen Sie an, wenn Sie den Raum verlassen, damit der Patient nicht ins Leere spricht.
- Ein stark sehbehinderter Patient sollte von einem Praxismitarbeiter persönlich am Eingang abgeholt und beispielsweise zum Anmeldetresen und zur Garderobe begleitet werden. Achtung: Bieten Sie dem Patienten immer erst an, ihn zu führen. Tun Sie dies nicht ohne seine Zustimmung, denn er könnte Ihre gut gemeinte Geste sonst als Bevormundung missverstehen.
- Nennen Sie das Ziel des Weges und beschreiben Sie den Wegverlauf, so kann der Patient die Orientierung behalten und sich möglicherweise bei weiteren Besuchen selbstsicherer bewegen. Kündigen Sie Stufen und Absätze sowie Richtungsänderungen rechtzeitig an.
- Sagen Sie dem Patienten im Behandlungs- oder Wartezimmer, wo genau er sich hinsetzen und zum Beispiel eine Tasche abstellen kann. Oder führen Sie ihn direkt zum Stuhl und legen Sie dann seine Hand auf die Lehne.

- Verzichten Sie auf gut gemeinte, aber zu allgemeine Hinweise, Formulierungen und Aufforderungen wie „Nehmen Sie den Stuhl, er steht gleich dort drüben“ oder „Kommen Sie hier entlang“. Auch entsprechende Gesten und Handzeichen kann der Patient nicht deuten. Besser sind präzise Ortsangaben oder Wegbeschreibungen, zum Beispiel: „Nehmen Sie den Stuhl rechts neben der Tür“ oder „Gehen Sie den linken Flur entlang bis zum Ende und dann nach links.“



Checkliste für Menschen mit Hörbehinderung

- Es sollte die Möglichkeit einer schriftlichen Terminvereinbarung (z. B. per Internetformular, Mail, Fax oder SMS) vorgehalten werden.
- Hörgeschädigte Patienten sollten persönlich aus dem Wartezimmer abgeholt werden.



- Termine und Anweisungen zur Medikamenteneinnahme sollten schriftlich festgehalten und dem Patienten mitgegeben werden.
- Achten Sie darauf, stets den Patienten direkt anzusprechen und den Blickkontakt mit ihm zu halten, auch wenn der Patient mit einer Begleitperson kommt oder ein Gebärdendolmetscher anwesend ist.
- Wenn der Patient von Ihren Lippen liest, reden Sie stets ihm zugewandt, damit er Ihren Mund sehen kann. Bilden Sie kurze Sätze, formulieren Sie deutlich, vermeiden Sie Fremdwörter und erklären Sie, was mit einem Fachbegriff gemeint ist.
- Sorgen Sie für eine gute Beleuchtung, um das Ablesen von den Lippen und das Erkennen von Gebärden zu erleichtern.
- Geben Sie dem Patienten genug Zeit und Gelegenheit zum Nachfragen. Aber auch Sie als Arzt sollten gezielt nachfragen, wenn Sie nicht sicher sind, verstanden worden zu sein.
- Nutzen Sie Zeichnungen sowie die Veranschaulichung an Schaubildern, anatomischen Modellen oder Ähnlichem, um einen Behandlungsschritt zu erklären.

Menschen mit Hörbehinderungen haben laut Sozialgesetzbuch (SGB) I das Recht, bei der ärztlichen Behandlung die deutsche Gebärdensprache zu verwenden. Die Kosten in der ambulanten Behandlung übernehmen in der Regel die Krankenkassen, wobei das vor dem Besuch geklärt werden sollte.

Liste der Gebärdendolmetscher sortiert nach Bundesländern und weitere Hinweise:

www.gehoerlosen-bund.de

Checkliste für Menschen mit geistiger Behinderung

Menschen mit geistiger Behinderung und Patienten mit Demenz haben oft Schwierigkeiten, sprachliche Bilder und Metaphern zu verstehen. Sie können so zu gänzlich falschen Schlüssen kommen. Grundvoraussetzung ist deshalb eine verständliche Sprache.

- Sprechen Sie klar, deutlich und verständlich.
- Verzichten Sie auf Fremdwörter und Fachbegriffe.
- Bilden Sie kurze Sätze ohne Nebensätze.
- Erklären Sie schrittweise Ihr Vorgehen.
- Erläutern Sie pro Satz nur einen Gedanken.
- Benennen Sie konkret, was Sie meinen.

Weitere Informationen über die Agentur Barrierefrei NRW unter www.ab-nrw.de

Ansprechpartner Weitere Informationen

Ansprechpartner

Ärztammer Westfalen-Lippe

Gartenstraße 210 – 214
48147 Münster
Susanne Hofmann
Tel. 0251 929-2043
E-Mail: hofmann@aeowl.de

Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe

Robert-Schimrigk-Straße 4 – 6
44141 Dortmund
Andreas Daniel
Tel. 0231 9432-3198
E-Mail: andreas.daniel@kvwl.de

Weitere Informationen:

www.nullbarriere.de
www.architektenkammern.net
www.agentur-barrierefrei.de
www.barrierefrei-kommunizieren.de
www.gehoerlosen-bund.de
www.din18040.de
www.incobs.de
www.wegweiser-demenz.de



Kassenärztliche Vereinigung
Westfalen-Lippe
Robert-Schimrigk-Straße 4–6
44141 Dortmund
Tel. 0231 9432-0
Internet: www.kvwl.de

Ärztammer Westfalen-Lippe
Gartenstraße 210–214
48147 Münster
Tel. 0251 929-0
E-Mail: posteingang@aekwl.de
Internet: www.aekwl.de