

Akzeptanz und Image einer zahnärztlichen Praxis sind von vielen Faktoren abhängig – maßgeblich sind Kompetenz des Zahnarztes, Verhalten des Teams und die Aufenthaltsqualität für Patienten in den Räumlichkeiten der Praxis. Das Thema Diskretion spielt dabei eine sehr entscheidende Rolle.

Diskretion im Praxisalltag

Autor: Ute Sölch

Welchen enormen Stellenwert der Faktor „Diskretion“ im Patientenbefinden einnimmt, zeigt eine Studie des unabhängigen Landesentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein (25. Tätigkeitsbericht des ULD vom 19.02.2003). Befragt zu diesem Thema, wollen 95,3 % der Patienten ihre Privatsphäre gewahrt wissen, 88,6 % würden eine Behandlung in einer indiskreten Praxis ablehnen und 50,1 % der Befragten gaben an, in einer Arztpraxis Daten Dritter mitbekommen zu haben.

Der Umgang mit Patientendaten im Vorfeld zurechtlichen Behandlung ist im Praxisalltag oft mit Schwierigkeiten verbunden. Jedoch ist das sensible Arbeiten des Praxisteams mit vertraulichen Patientendaten verhaltensabhängig und damit veränderbar. Die bauliche Qualität, die bauliche Grundstruktur und ihre Räumlichkeiten aber sind statisch und damit eine vorgegebene Grundlage für die Effektivität und die Sensibilität der Arbeitsabläufe. Mängel in den räumlichen Gegebenheiten lassen sich nur schwer und mit erhöhtem Organisationsaufwand ausgleichen.

Die Diskretion in der (Zahn)Arztpraxis umfasst dabei alle Patientendaten – Personalien, Krankenversicherung, Grund des Arztbesuches, Vorbefunde bzw. vorausgegangene Behandlungen. Diskretion beginnt schon mit Betreten der Praxisräume und damit bereits an der Rezeption. Diskretion bedeutet optische und akustische Wahrung der

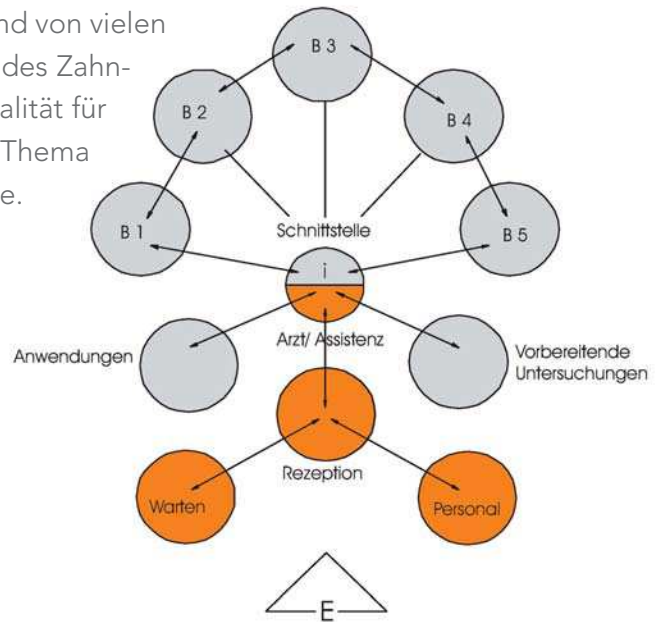
Privatsphäre des Patienten. Voraussetzung, um dies funktionierend in Einklang zu bringen, ist eine durchdachte auf beide Aspekte abgestimmte Planung. Fehler in der Raumplanung „verbauen“ von Anfang an vor allem die akustische Diskretion in einem Praxisgefüge.

Durchdachte Raumplanung als Voraussetzung

Um die Diskretion im Praxisalltag in seinen vielfachen Funktions- und Arbeitsabläufen zu gewährleisten, ist eine genaue Analyse der Vorgänge zwingender Bestandteil der Raumplanung.

Welche Aufgaben haben die Räume zu erfüllen, wie ist die Wegeführung in der Praxis? Wo entstehen Funktionsüberschneidungen und dadurch Konfliktzonen?

Dem Bereich Empfang kommt eindeutig eine Schlüsselfunktion zu: Er ist DIE Schnittstelle Patient–Personal und Personal–Arzt, ein hochkommunikativer Bereich, in dem dennoch Diskretion gewahrt werden soll. Hochsensibel und mit Mehrfachfunktionen belegt. Planerisch kann dem Rechnung getragen werden, indem ganz einfach auf diese Ansprüche reagiert und „Platz“ für die jeweiligen Arbeitsabläufe geschaffen wird. Die Schnittstelle kann räumlich definiert werden – sie ist Vorbereitungsbereich zur



Raumfunktionsschema Arztpraxis

- Behandlung / medizinischer Bereich
- Empfang / Verwaltungsbereich

Abb. 1

Arztinformation und Aufnahmebereich für Erstpatienten (Abb. 1).

Es gilt, die möglichen Diskretionsfallen Rezeption, Warten und Zwischenwarten durch durchdachte Raumkonzepte zu entschärfen. Planerisch bieten sich hier verschiedene Möglichkeiten an. Zum einen die konsequente Trennung zwischen Patientenaufenthalts- und Behandlungsbereich oder auch die Entkopplung der Funktionswege innerhalb der Praxisräumlichkeiten.

Der Rezeption als ersten Anlaufpunkt kommt ein besonderer Stellenwert zu. Patienten sollen ihre Daten bzw. Beschwerden vortragen können, ohne dass Dritte mithören können.

Die in einigen Praxen eingerichteten sogenannten Diskretionszonen mit Begrenzungslinien im Bodenbelag vor der Empfangstheke oder Hinweisschilder mit der Bitte um „Diskretionsabstand“ können diesen Anspruch nicht vollständig wahren. Um ein Gespräch wirklich nicht mithören oder verstehen zu können, müsste diese Zone einen Radius von vielen Metern aufweisen. Diskretionszonen in dieser Form bieten, wenn überhaupt, optischen Schutz.



Das unverwechselbare Dentaldepot!

Alles unter einem Dach: dental bauer-gruppe – Ein Logo für viel Individualität und volle Leistung

Die Unternehmen der dental bauer-gruppe überzeugen in Kliniken, zahnärztlichen Praxen und Laboratorien durch erstklassige Dienstleistungen.

Ein einziges Logo steht als Symbol für individuelle Vor-Ort-Betreuung, Leistung, höchste Qualität und Service.

Sie lesen einen Namen und wissen überall in Deutschland und Österreich, was Sie erwarten dürfen.

- Kundennähe hat oberste Priorität
- Kompetenz und Service als Basis für gute Partnerschaft
- Unser Weg führt in die Zukunft



Eine starke Gruppe

www.dentalbauer.de

Eine bewährte Gliederung dieses Raumbereiches ist daher die offene Empfangstheke als Auftakt und im Anschluss ein abgetrennter Raum – das back office – in dem vertrauliche Daten diskret aufgenommen werden können. Gleichzeitig können hier redaktionelle Arbeiten erledigt werden, die ohnehin einer erhöhten Konzentration bedürfen. Großzügiger – falls der Raumbedarf dies zulässt – wirkt ein an den Empfangsbereich und das back office angebundenes Beratungszimmer (Abb. 2). Hier kann das Personal in einem persönlichen, vertraulichen Rahmen alle Patientendaten aufnehmen oder auch beraten. Dieser Raum bietet zudem den Patienten die Möglichkeit, ihren Anamnesebogen vor neugierigen Blicken geschützt auszufüllen. So entsteht ein „Servicebereich Rezeption“ der alle Ansprüche – auch den nach Diskretion – erfüllt. Nahezu unabdingbar ist diese Lösung vor allem bei Planungskonzeptionen, in welchen Empfangs- und Wartebereich ineinander übergehen, keine räumliche Trennung aufweisen und offen gestaltet sind.

Die interne Wegeführung beachten

Ein weiterer Aspekt, der in die Raumplanung einbezogen werden muss, ist die Analyse der Wegeführung innerhalb der Praxis. Ist eine konsequente räumliche Trennung zwischen kommunikativem und Behandlungsbereich nicht machbar, sollten die internen Wege entkoppelt werden. Eine Überschneidung zwischen Patienten- und Arztwegen ist zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren, d.h. es ist die bauliche Voraussetzung dafür zu schaffen, dass Behandler- und Patientenwege möglichst kreuzungsfrei erfolgen können. Auch bei diesem Ansatz kommt der Rezeption eine Schlüsselposition zu. Sie wird zu einer „Insel“ innerhalb der umgebenden Räume und ermöglicht auch ohne Platzverlust eine parallele Wegeführung. Im Beispielgrundriss Abbildung 3 führen die Patientenwege zur Theke, von hier zum Wartezimmer, von hier in den Behandlungsbe-

reich. Das angeschlossene back office dient der Vorbereitung und der Arztinfo. Es ist gleichzeitig interner Verbindungsbereich für das Personal. Die sich gegenüberliegenden Behandlungs- und Funktionsräume können auf kurzem Weg erreicht werden, ohne den Patientenflur zu nutzen. Eine weitere Diskretionsfalle „Zwischenwarten“ kann vermieden werden, indem man den evtl. Bedarf im Vorfeld bereits konkretermittelt, um dann auch einen Platz dafür auszuweisen. Sind Zwischenwartezonen erforderlich, z.B. vor Röntgenräumen oder Besprechungsräumen, sollten diese auch unmittelbar zugeordnet werden, außerhalb der patientenfrequentierten Flurzonen. Die häufig noch praktizierte Methode einige Stühle im Flur zu platzieren, blockiert nicht nur die freie Durchgangsbreite und damit einen ungehinderten Praxisablauf. Sie erschwert es auch Diskretion zu wahren.

Bauteilqualität und Schallschutz

In der Regel werden Räume nach den anerkannten Regeln der Technik gebaut, wobei schallschutztechnisch Mindestanforderungen nach DIN vorgegeben sind. Diese Mindestanforderungen orientieren sich an der geplanten Nutzung. Für Arztpraxen wird gemäß Norm ein erhöhter Schallschutz – Schallschutzklasse II – gefordert. Innerhalb der Praxis betrifft dies z.B. die Trennwände zwischen Behandlungsräumen, und zwischen Behandlungsräumen und Fluren. Diese sind in Qualität und Detail so auszuführen, dass eine akustische Beeinträchtigung durch benachbarte Räume vermieden wird. Gleiches gilt auch für die Qualität der Raumentüren. Ganzglastüren sind optische Elemente, für Schallschutz oder -abschirmung lediglich begrenzt geeignet. Ungewollte Schallübertragung bzw. Schallentwicklung ist vor allem – bedingt durch den Geräteeinsatz – in Zahnarztpraxen ein nicht zu unterschätzender Fakt. Auch sollte das Gefühl der Vertraulichkeit eines Behandlungsraumes gegeben sein, wenn allerdings Gespräche aus dem benachbarten Raum mitgehört werden können, ist diese Vertraulichkeit nicht mehr gewährleistet. Dabei ist nicht nur auf eine entsprechende Materialqualität der Bauteile zu achten, auch die Bauteilverbindungen oder -durchdringungen können Schwachstellen bilden, indem sie Schallne-

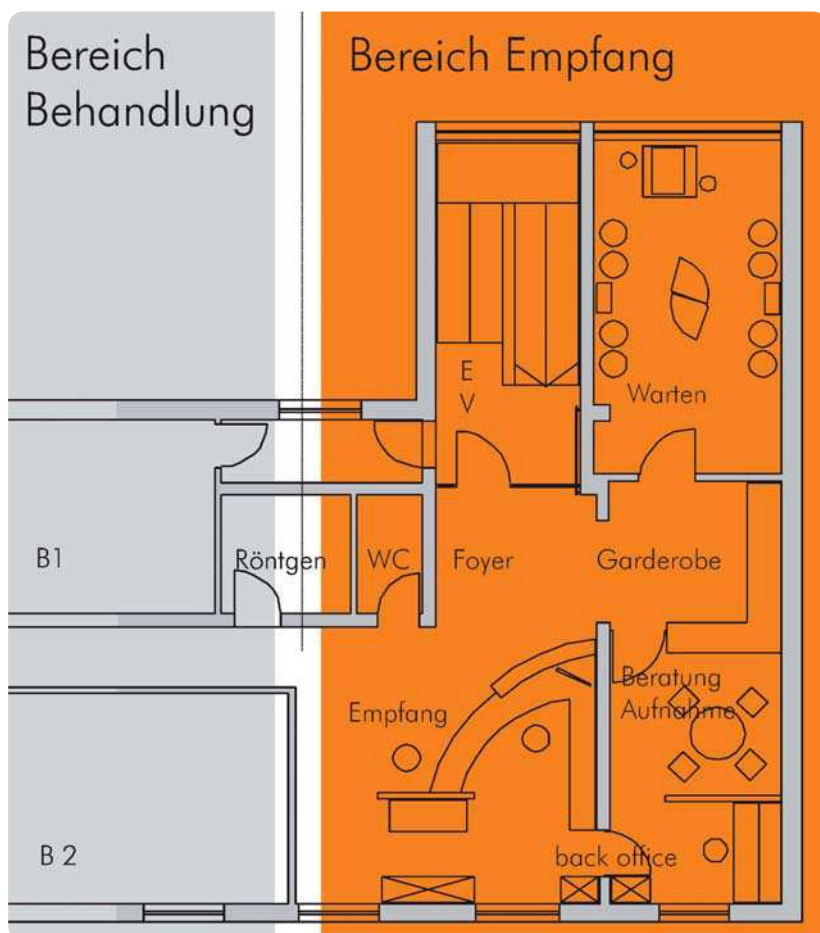


Abb. 2

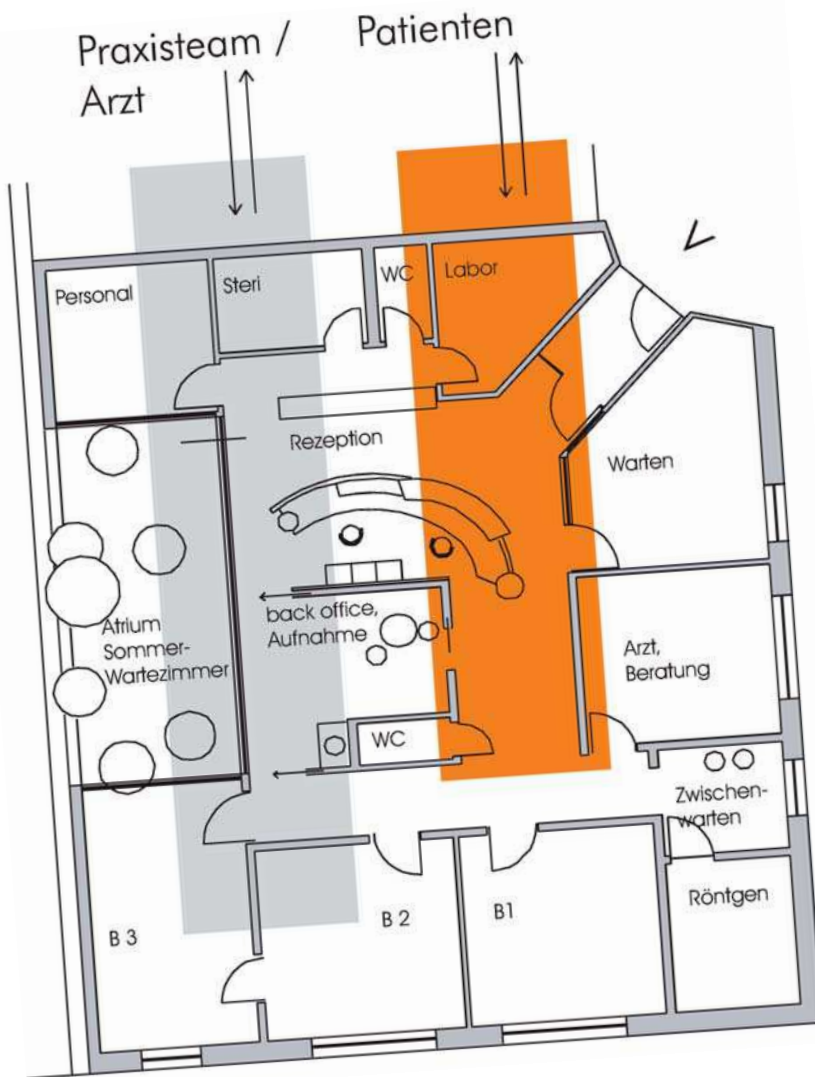


Abb. 3

benwegübertragungen ermöglichen. Werden z.B. Kabelkanäle von Raum zu Raum geführt, so sind die Bauteildurchdringungen entsprechend abzuschotten.

Diskretionsbeschallung für beengte Rezeptionen

Bestehende Praxisräumlichkeiten lassen häufig keine baulichen Verbesserungen ohne hohen Kostenaufwand zu oder sind räumlich so beengt, dass eine Trennung der Funktionszonen im Bereich Rezeption nicht umsetzbar ist. Für diese Situation bietet sich ein technisches Mittel an, welches ursprünglich für Schalter und Diskretionszonen in Bankhäusern entwickelt wurde: die Diskretionsbeschallung.

Diese technische Einrichtung erzeugt um das Patientengespräch am Empfang einen akustisch isolierten Raum. Dabei wird ein in der Nähe wartender Patient beschallt, während das Gespräch Patient/Rezeptionsassistentin

ungestört bleibt. Die Geräusche dieser Beschallungsanlage – regelbare dezente Hintergrundgeräusche und Musik – werden vom Wartenden nicht bewusst wahrgenommen. Das Hintergrundgeräusch entspricht dem Geräuschpegel im Empfangsbereich. Das menschliche Ohr wird getäuscht – es kann das Hintergrundgeräusch nicht vom Patientengespräch unterscheiden. Diskretionsbeschallung bildet akustische Schutzräume.

Die dafür erforderlichen Lautsprecher und Richtmikrofone lassen sich mit relativ geringem Aufwand in eine vorhandene bauliche Situation integrieren. Sie eignen sich durchaus auch für Praxen, in welchen Wartebereich und Rezeption als offene Raumfolge angelegt sind.

Diskretion – ein Qualitätsmerkmal

Eine durchdachte Grundrissplanung ist noch keine Garantie für ein diskretes Praxisambiente. Aber sie wird die Problematik im Praxisalltag entschärfen helfen. Zahnarzt und

Team werden die vielfältigen Arbeitsvorgänge erleichtert. Wenn Arbeitsplätze in Funktion und Lage eindeutig definiert und geordnet werden, minimiert sich die Möglichkeit un guter Überschneidungen. Im Grunde aber bedingen sich Verhalten und Raumvorgabe: beide profitieren nur, wenn sie bewusst und konsequent eingesetzt werden. Eine Wohlfühlpraxis, in der rundum alles stimmt, in welcher alle Faktoren Berücksichtigung finden – Kompetenz, Ambiente, Behandlung – ist wohl das „diskreteste“ Marketinginstrument. ◀

autor



„Die Idee bringt den Effekt, nicht allein das Budget“ – nach diesem

Motto plant und realisiert Ute Sölch die Raumkonzeptionen interdisziplinär, Innenausbau und Grafikdesign aus einer Hand und bietet Designberatung als markenunabhängige Beratung. Das Büro wurde mit internationalen Designpreisen ausgezeichnet und kann auch auf eine erfolgreiche Teilnahme am ZWP Designpreis der Deutschen Zahnarztpraxen verweisen.

kontakt

Ute Sölch
Architektin + Innenarchitektin dwb
Schulgasse 21
92637 Weiden
Tel.: 09 61/4 70 14 26
Fax: 09 61/4 70 10 24
E-Mail: utesoelch@t-online.de
www.praxisdesign-online.de
www.arcidee.de