

## WORAN SIE EINE PRAXIS MIT WENIGEN BARRIEREN ERKENNEN



Foto: © RioPatuca Images / Fotolia

### LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

kann ich vor der Arztpraxis parken? Gibt es einen Aufzug oder nur Treppen? Wo finde ich die Toiletten? Stellen Sie sich manchmal solche Fragen? So wie Ihnen geht es auch anderen. Sie möchten eine Praxis leicht erreichen können und sich dort gut zurechtfinden. Von einer Praxis mit wenigen oder keinen Barrieren profitieren nicht nur körperlich oder geistig behinderte Menschen, sondern beispielsweise auch Ältere, Eltern mit kleinen Kindern oder Personen mit Gipsbein sowie anderen vorübergehenden Einschränkungen.

#### Auf einen Blick: Barrieren abbauen

Barrieren oder Hindernisse tauchen im Alltag oft auf und finden sich auch in Arztpraxen. Hierzu zählen zum Beispiel Stufen, fehlende Schilder oder Verständigungsprobleme.

Ein wichtiges Anliegen der Ärztinnen und Ärzte ist es, möglichst vielen Menschen einen freien Zugang zu ihrer Praxis zu ermöglichen. Aber trotz aller Bemühungen ist es nicht immer möglich, alle Barrieren komplett abzubauen.

Sprechen Sie in der Praxis an, wenn Sie auf Hindernisse stoßen. Schon einfache Mittel können helfen, den Zugang für alle zu erleichtern.

### ► WAS IST BARRIEREFREIHEIT?

Barrierefreiheit heißt, dass Einrichtungen für alle Menschen nutzbar sind. Um eine Praxis zu besuchen, sollen Menschen mit Behinderungen möglichst nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein.

In einer Befragung gab die Hälfte aller Frauen und Männer an, dass für sie eine barrierefreie Praxis wichtig oder sehr wichtig sei. Vielen Ärztinnen und Ärzten ist dies bewusst und sie haben sich darauf eingestellt. Sie freuen sich aber über Hinweise, wo sie weitere Barrieren abbauen können.

### ► BARRIEREFREIHEIT IMMER MÖGLICH?

Eine komplett barrierefreie Praxis gibt es nur selten. Denn Barrierefreiheit hat Grenzen. So kann es sein, dass es in einem alten Haus noch keinen Fahrstuhl gibt oder die Praxisräume sehr verwinkelt sind. Und nicht immer gibt es jemanden, der eine Fremdsprache kann. Aber auch hier können kleine Veränderungen den Weg zur Praxis oder das Arztgespräch erleichtern.

### ► DIE ARZTPRAXIS LEICHT ERREICHEN

Eine leicht zugängliche Praxis erkennen Sie zum Beispiel an folgenden Punkten:

- Der Zugangsweg zur Praxis ist ebenmäßig, gut beleuchtet und hat keine Stolperfallen.
- Die Praxis ist gut ausgeschildert.
- Die Klingel ist für jeden zu erreichen, auch für Menschen im Rollstuhl. Sie ist außerdem groß und leicht zu ertasten.
- Die Praxis ist im Erdgeschoss oder ein Aufzug ist vorhanden. Rampen oder Treppenlifte können hilfreich sein. Manchmal gibt es auch einen barrierefreien Nebeneingang.
- Die Eingangstür ist so breit, dass ein Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen problemlos durchpasst.
- Türen lassen sich leicht öffnen. Am besten ist ein automatischer Türöffner.
- Es gibt eine Haltestelle oder Parkplätze in der Nähe der Praxis. Behindertenparkplätze sind wünschenswert.

#### Arztsuche

Über die Arztsuche der Kassenärztlichen Bundesvereinigung können Sie alle Arzt- und Psychotherapeutenpraxen finden:

[www.kbv.de/arztsuche/11014.html](http://www.kbv.de/arztsuche/11014.html)

### ► HILFEN IN DEN PRAXISRÄUMEN

Insbesondere für Menschen mit körperlichen Einschränkungen ist es wichtig, dass sie sich ungehindert in der Arztpraxis bewegen können und sich zurechtfinden. Beispiele hierfür sind:

- ausreichender Platz im Anmeldebereich, in den Toilettenräumen und Umkleiden
- Anmeldetresen sollten nicht zu hoch sein
- genügend Sitzgelegenheiten, Stühle mit Armlehnen zum Abstützen
- Handläufe und Stützgriffe zum Festhalten
- höhenverstellbare Untersuchungsgeräte
- rutschhemmender Bodenbelag
- keine Stolperfallen wie Kabel oder Türschwellen
- ein Notrufknopf auf der Toilette
- Schilder in gut lesbarer Schrift
- ausreichende, blendfreie Beleuchtung
- schwierige oder wichtige Stellen sind gut markiert, wie große Glasflächen, Stufen oder Türschwellen

### ► SICH VERSTÄNDIGEN

Manchmal ist es gar nicht so leicht zu verstehen, was das Praxisteam meint. Für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung, geistiger Behinderung oder geringen Deutschkenntnissen ist es oft noch schwieriger, sich zu verständigen. Folgendes kann Ihnen helfen:

- Anmeldung auch per Fax, SMS oder E-Mail
- Die Mitarbeitenden der Praxis wenden sich im Gespräch direkt an Sie.
- Gegebenenfalls ist jemand verfügbar, der übersetzt.
- Die Ärztin oder der Arzt spricht mit Ihnen in einer verständlichen, deutlichen Sprache. Dabei können Bilder oder Modelle helfen. Rezepte oder Formulare werden Ihnen vorgelesen.

### ► MEHR INFORMATIONEN

Alle für diese Information benutzten Quellen, das Methodendokument und weiterführende Links finden Sie hier: [www.patienten-information.de/kurzinformationen/quellen-und-methodik/barrierefreie-arztpraxis](http://www.patienten-information.de/kurzinformationen/quellen-und-methodik/barrierefreie-arztpraxis)

Checkliste „Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?“: [www.arztcheckliste.de](http://www.arztcheckliste.de)

2. Auflage, 2019

Verantwortlich für den Inhalt:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
Im Auftrag von: Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)  
und Bundesärztekammer (BÄK)  
Telefax: 030 4005-2555  
E-Mail: [patienteninformation@azq.de](mailto:patienteninformation@azq.de)  
[www.patinfo.org](http://www.patinfo.org)  
[www.azq.de](http://www.azq.de)



### ► WAS SIE SELBST TUN KÖNNEN

- Erkundigen Sie sich vor Ihrem ersten Besuch einer Arztpraxis, ob sie auf für Sie wichtige Bedürfnisse eingerichtet ist. Gibt es beispielsweise Rampen oder Aufzüge? Fragen Sie, ob Ihnen im Bedarfsfall jemand aus der Praxis helfen kann.
- Überlegen Sie, ob Sie eine vertraute Person mitnehmen möchten. Teilen Sie dem Praxisteam mit, wenn eine weitere Person beim Termin dabei sein wird.
- Nicht jede Einschränkung ist für andere Personen sofort ersichtlich. Erklären Sie Ihre Situation und Ihre Bedürfnisse.
- Sprechen Sie das Praxisteam generell an, wenn Sie sich nicht allein zurechtfinden oder Hilfe benötigen.
- Sagen Sie sofort, wenn Sie etwas nicht verstehen.
- Bitten Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt, Informationen für Sie zu notieren, vorzulesen oder zu erläutern, zum Beispiel wie Medikamente einzunehmen sind.
- Liegt bei Ihnen eine Hörschädigung vor oder sprechen Sie nicht gut Deutsch, fragen Sie nach jemandem, der in Gebärdensprache oder in Ihre Sprache übersetzen kann.
- Geben Sie dem Praxisteam Rückmeldung, wenn Sie auf Hindernisse stoßen. Ein freundlich und sachlich vorgebrachter Verbesserungsvorschlag wird meist gern aufgenommen. Geben Sie auch lobende Rückmeldungen, wenn Ihnen etwas gut gefallen hat.
- Haben Sie Verständnis dafür, dass sich nicht jede Praxis vollständig barrierefrei umgestalten lässt. Eine Arztpraxis im 3. Stock eines Altbaus wird möglicherweise stets nur über Treppen erreichbar sein.
- Wichtig ist, dass Sie eine Arztpraxis finden, in der Sie sich gut aufgehoben und wohl fühlen. Jeder setzt dabei andere Schwerpunkte. Wenn aus Ihrer Sicht wichtige Punkte in Bezug auf das Praxisteam und wenig Barrieren zutreffen, dann haben Sie für sich eine geeignete Praxis gefunden.

Mit freundlicher Empfehlung