



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), RioPatuce Images (11), blackboard 1965 (12), fischer-cg (15) – fotolia.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. Theodor Windhorst,
Präsident der Ärztekammer
Westfalen-Lippe



Dr. Wolfgang-Axel
Dryden, 1. Vorsitzender
der Kassenärztlichen
Vereinigung Westfalen-
Lippe

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,

als Landesbehindertenbeauftragte setze ich mich für die gleichberechtigte und selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Behinderung und die Berücksichtigung ihrer Interessen in Nordrhein-Westfalen ein. Eine vielfältige Gesellschaft ist eine Bereicherung für jeden von uns!

Damit Menschen mit Beeinträchtigungen gleichberechtigt am Leben in der Gesellschaft teilhaben können, fordert die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (VN-BRK) unter anderem eine barrierefreie Gestaltung der Lebenswelt (Artikel 9). Dazu gehören auch medizinische Einrichtungen. Zudem sieht die Konvention einen gleichberechtigten Zugang zu Leistungen des Gesundheitswesens auch für Menschen mit Beeinträchtigungen vor (Artikel 25). Menschen mit Beeinträchtigungen haben das gleiche Recht auf eine gemeindenahere und geschlechtsspezifische Gesundheitsversorgung, ohne dabei Diskriminierung zu erfahren. Eine barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der Räumlichkeiten ist ebenso wichtig wie die richtige Art der Kommunikation und ein respektvoller Umgang.

Barrierefreiheit ist ein Menschenrecht.

Nordrhein-Westfalen befindet sich auf einem guten Weg. Mit dem Aktionsplan „Eine Gesellschaft für alle – NRW inklusiv“ hat die nordrhein-westfälische Landesregierung begonnen, die UN-Behindertenrechtskonvention umzusetzen. Auf der 22. Landesgesundheitskonferenz (LGK) wurden konkrete Ziele zur Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung von Menschen mit Behinderung festgelegt. Die Mitglieder der LGK setzen sich dafür ein, eine für Menschen mit Beeinträchtigungen zugängliche, wohnortnahe, barrierefreie und flächendeckende Versorgung mit



Elisabeth Veldhues,
Beauftragte der Landesregierung für die Belange der Menschen mit Behinderung in Nordrhein-Westfalen

Präventions-, Gesundheits-, Rehabilitations- und Pflegeangeboten sicherzustellen. Ziel ist die Weiterentwicklung und Stärkung der gesundheitlichen Regelversorgung in NRW im Sinne der Inklusion.

Die Landesgesundheitskonferenz empfiehlt bis 2023 die Erhöhung des Anteils der barrierefrei ausgestalteten Einrichtungen des Gesundheitswesens. Langfristiges Ziel muss die Erreichung einer vollständigen baulichen, räumlichen, strukturellen, kommunikativen und informativen Barrierefreiheit von Versorgungseinrichtungen des Gesundheitswesens sein. Auch die zielgruppengerechte Kommunikation soll gestärkt werden. Es geht um die Schaffung von Voraussetzungen, die allen Menschen einen guten Zugang zu ärztlichen Leistungen ermöglichen.

Dies ist ein großer Schritt auf dem Weg zur inklusiven Gesellschaft. Durch breit angelegte Kampagnen soll zudem ein Bewusstseinswandel herbeigeführt werden, denn Inklusion beginnt im Kopf.

Ich begrüße die vorliegende Broschüre. Sie trägt dazu bei, ein Bewusstsein für das Thema der barrierefreien Arztpraxen zu schaffen. Gleichzeitig dient sie als Handlungshilfe für Ärzte bei der Umsetzung der Barrierefreiheit in ihrer Praxis. Damit ist sie ein wichtiger Baustein auf dem Weg hin zu einer inklusiven Gesellschaft. Auf sensible und kooperative Weise erfährt so das gemeinsame Thema NRW auf dem Weg in eine inklusive Gesellschaft große Unterstützung.

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 und Außenanlagen

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?

Checkliste für mobilitätseingeschränkte Menschen

- 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 Ausdrücke, 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.praxis-tool-barrierefreiheit.de

www.agentur-barrierefrei.de

www.barrierefrei-kommunizieren.de

www.barrierefreiheit.de

www.gehoerlosen-bund.de

www.din18040.de

www.incobs.de

www.leichtesprache.org

www.wegweiser-demenz.de



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

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