

„Es muss was passieren ...“

Wie wird aus einer Praxis eine Wohlfühlpraxis? Oft genügen schon kleine bauliche Veränderungen. Für IGeL aktiv beschreibt das Service-Netzwerk „in:praxi“ einen aktuellen Fall.

KONTAKT



„in:praxi“ ist ein Service-Netzwerk für Praxiskultur und Management. Unter der Leitung der Gründerin Dipl.-Ing. Gudrun Reuß vermittelt „in:praxi“ Expertendienstleistungen aus den Bereichen Praxismanagement, Architektur, Marketing, Kommunikation, Arbeitssicherheit, Steuern, Recht und Handwerk.
in:praxi: praxiskultur + management
Dipl.-Ing. Gudrun Reuß
Deichstraße 48-50
20459 Hamburg
Telefon (040) 65 79 71 65
Fax (040) 65 79 71 66
E-Mail: reuss@in-praxi.net

Im Internet:
www.in-praxi.net

Der junge HNO-Arzt war mächtig stolz auf seine erst vor einem Jahr umgebaute Praxis: eine begehrte Altbauanlage in einer niedersächsischen Kleinstadt, zwei Behandlungszimmer mit Blick ins Grüne, ein geräumiges Wartezimmer, schickes Mobiliar. Der solvente Patientenstamm seines Vorgängers sollte der Praxis angemessene Einkünfte sichern. Doch inzwischen häuften sich die Klagen der Mitarbeiterinnen über Stress und Konflikte. Als eine kompetente Kraft kündigte – Begründung: „Ich fühle mich hier einfach nicht wohl!“ –, begann der Arzt, sich Sorgen zu machen. Eines Tages stieß er im Internet auf „in:praxi“.

Hektisch und umständlich

„Ich hatte schon am Anmeldetresen den Eindruck, da stimmt was nicht“, erinnert sich die „in:praxi“-Chefin Gudrun Reuß. Die Arzthelferinnen arbeiteten ohne Tageslicht und bei schlechter Luft. Durch eine nicht ganz deckenhohe gläserne Trennwand zum Wartezimmer sahen ihnen Patienten auf die Finger. Beim Praxisumbau war der Anmeldebereich zwar schick hergerichtet worden, aber als Arbeitsplatz war er nicht funktional. „Die hatten einfach nur diesen bunkerartigen Flurbereich ausgebaut. Mit der Zeit hatten sich zwar alle damit arrangiert, aber die Atmosphäre war hektisch und die Arbeitsabläufe umständlich organisiert.“

Es musste was passieren, das leuchtete auch dem Arzt ein. Nicht einmal der Datenschutz war gewährleistet, denn jeder Patient konnte Telefonate an der Anmeldung mithören. Aber eine Veränderung dürfe nicht viel kosten, mahnte der Arzt mit Blick auf seinen Schuldenstand. Und bitte keinen Lärm und Dreck machen!

Bloß kein Lärm und Dreck

„Bauliche Veränderungen in einer Arztpraxis sind oft ein Albtraum für Team und Patienten“, sagt Gudrun Reuß. Um das zu vermeiden,

übernimmt das Service-Netzwerk „in:praxi“ die Rundumbetreuung von der Skizze bis zur Einweihung. „Wir fertigen nicht nur Entwürfe und übernehmen die Bauleitung, sondern betreuen Umbauten auch im Over-night-Service, sodass der Betrieb tagsüber weiterlaufen kann“, erklärt Reuß. Kleine, schnell umsetzbare Lösungen sind das Ziel. Systemlösungen bietet „in:praxi“ bewusst nicht an, sondern individuelle und kleinräumige Gestaltungen. Dadurch werden vorübergehende Praxisschließungen und Verdienstauffälle vermieden und eine angenehme Atmosphäre für Team und Patienten erreicht.

Telefon-Ecke und Lesezimmer

Wie ließ sich dieser Anspruch für die HNO-Praxis umsetzen? Der Praxisalltag wurde zunächst von Gudrun Reuß analysiert; anschließend wurden gemeinsam mit einem Architekten und einem Tischler aus dem „in:praxi“-Netzwerk Lösungen für die Praxisräume entwickelt. Zwei Monate später sah die Praxis vollkommen verändert aus.

Dabei war nicht viel passiert: Die Glastrennwand zum Wartezimmer war verschoben, und zwar genau so viel, dass Tageslicht auf einen neu eingerichteten Telefonarbeitsplatz im Anmeldebereich fiel und eine natürliche Belüftung möglich wurde. An diesem Schreibtisch saß eine Mitarbeiterin, zusätzlich geschützt durch schalldämmende Stellwände, mit Headset und Blick zum Fenster. Ihre Stimme war im Wartezimmer nicht mehr zu hören. Die neue Telefon-Ecke war bald regelrecht begehrt bei den Kolleginnen, und die vielen anstrengenden Telefonate machten wieder Spaß.

Ein bislang ungenutztes, helles Flurende war durch halbhohe Glastrennwände zum „Lesezimmer“ geworden, einem zusätzlichen Wartezimmer mit Büchern und Leselampen. Im vorderen Wartezimmer war dafür eine Spielecke entstanden. Die ursprüngliche Glastrennwand

wurde zu einer nur zwei Quadratmeter großen, begehbaren Glasvitrine für Gesundheitsprodukte umgebaut – optisch und räumlich abgetrennt, ganz nach Vorschrift, aber doch gut sichtbar und attraktiv für die Patienten. „Das Gesamtkonzept war, einerseits Transparenz und Leichtigkeit zu schaffen und andererseits dem Praxisteam im Anmeldebereich Ruhe für konzentriertes Arbeiten anzubieten und gleichzeitig den Datenschutz einzuhalten“, resümiert Gudrun Reuß. Wenn sich alles eingespielt hat, soll in einer Nische auf dem Gang noch eine Saftbar entstehen.

Transparenz und Leichtigkeit

In der Bauphase sorgte „in:praxi“ dafür, dass der Betrieb möglichst wenig gestört wurde. Der Bauleiter war häufig persönlich anwesend, größere Arbeiten fanden außerhalb der Sprechstunden statt. Außer dem Architekten und dem Tischler waren ein Maurer und ein Maler,



Arzt-Patienten-Gespräch einmal anders: entspannt und in lichtvoller Atmosphäre.

ein Elektriker und ein PC-Spezialist beteiligt, Letzterer, um die Datenleitung zu verlegen. Alle Netzwerkpartner hatten schon bei anderen Projekten in Arztpraxen zusammengewirkt. Der Arzt selbst musste nur die Kosten bewilligen und die Bauabnahme machen.

„Viele Ärzte versuchen, die Umbauarbeiten selbst zu beaufsichtigen“, sagt Gudrun Reuß, „aber sie arbeiten ja schon am Rande ihrer Leistungsfähigkeit.“ Die Baubetreuer und Handwerker von „in:praxi“ sind für Notfälle rund um die Uhr zu erreichen. Reuß abschließend: „Unser Ziel ist, dass der Arzt sich wieder auf das konzentrieren kann, was ihm eigentlich wichtig ist: die medizinische Betreuung seiner Patienten.“