

## WORAN SIE EINE BARRIEREFREIE PRAXIS ERKENNEN



Foto: © RioPatuca Images - Fotolia.com

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 somit nicht nur körperlich oder geistig behinderte Menschen, sondern beispielsweise auch Ältere, Eltern mit kleinen Kindern oder Patienten mit Gipsbein sowie anderen vorübergehenden Einschränkungen.

### Auf einen Blick: Barrierefreie Arztpraxis

Barrieren oder Hindernisse tauchen im Alltag an vielen Stellen auf und finden sich auch in Arztpraxen. Hierzu zählen beispielsweise Stufen, fehlende Beschilderung oder auch Schwierigkeiten bei der Verständigung. Ein wichtiges Anliegen der Ärzte ist es, möglichst allen Menschen einen ungehinderten Zugang zu ihrer Praxis zu ermöglichen. Denn hiervon haben viele Patienten einen Vorteil, beispielsweise seh- und hörgeschädigte Patienten, Rollstuhlfahrer aber auch Personen mit Rollator oder Kinderwagen.

Sprechen Sie Ihren Arzt an, wenn Sie auf Barrieren stoßen. Schon kleine Veränderungen können helfen, die Zugänglichkeit für alle zu erleichtern. Und fragen Sie generell nach Unterstützung, wenn Sie Hilfe brauchen. Erklären Sie Ihre Situation und Bedürfnisse. Man ist Ihnen gern behilflich.

In einer Versichertenbefragung gab die Hälfte aller Bürger an, dass für sie eine barrierefreie Praxis wichtig oder sehr wichtig sei. Vielen Ärzten ist dies bewusst, und sie haben sich bereits auf Menschen mit Einschränkungen eingestellt. Sie freuen sich aber auch über Hinweise, wo sie gegebenenfalls die Barrierefreiheit verbessern können.

### ► WAS BEDEUTET BARRIEREFREIHEIT?

Barrierefreiheit heißt zum Beispiel, dass Einrichtungen für alle Menschen gut nutzbar sind. Um eine Praxis zu besuchen, sollen Patienten mit Behinderungen möglichst nicht auf zusätzliche Hilfe angewiesen sein. Dies ist in der UN-Behindertenrechtskonvention und im Behindertengleichstellungsgesetz festgelegt: Barrieren sollen beseitigt werden.

### ► DIE ARZTPRAXIS LEICHT ERREICHEN

Eine leicht zugängliche Praxis erkennen Sie beispielsweise an folgenden Punkten:

- Die Zugangswege zur Praxis sind ebenmäßig, gut beleuchtet und enthalten keine Stolperfallen.
- Die Praxis ist gut ausgeschildert.
- Die Klingel ist für jeden zu erreichen, auch für Rollstuhlfahrer.
- Die Praxis ist ebenerdig, oder ein Aufzug ist vorhanden. Rampen oder Treppenlifte können hilfreich sein.
- Die Eingangstür ist so breit, dass auch Rollstuhlfahrer diese passieren können.
- Türen lassen sich leicht öffnen, optimal ist ein automatischer Türöffner.
- Es sind Parkplätze, wenn möglich auch Behindertenparkplätze, in der Nähe der Praxis vorhanden.

### Auskunft über barrierefreie Arztpraxen

- Bundesweite Online-Arztsuche der Kassenärztlichen Bundesvereinigung:  
[www.kbv.de/html/arztsuche.php](http://www.kbv.de/html/arztsuche.php).
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland e. V. (UPD): 0800 0117722, [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de).

### ► BARRIEREFREIE PRAXISRÄUME

Insbesondere für Patienten 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 auffällig markiert, wie große Glasflächen, Stufen, Türschwellen

### ► BARRIEREFREIE VERSTÄNDIGUNG

Manchmal ist es gar nicht so leicht zu verstehen, was Arzt oder Praxisteam meinen. Für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderung, geistiger Behinderung oder geringen Kenntnissen der deutschen Sprache ist es oft noch schwieriger, sich zu verständigen. Folgende Wege können Ihnen bei der Verständigung helfen:

- Anmeldung auch per Fax, SMS oder E-Mail.
- Die Mitarbeiter der Praxis wenden sich im Gespräch direkt an Sie.
- Gegebenenfalls ist ein Dolmetscher verfügbar.
- Der Arzt spricht für Sie in einer verständlichen, deutlichen Sprache. Er veranschaulicht seine Informationen zusätzlich mit Hilfe von Bildern oder Modellen. 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/kurzinformation-fuer-patienten/barrierefreie-praxis/quellen](http://www.patienten-information.de/kurzinformation-fuer-patienten/barrierefreie-praxis/quellen)

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

DOI: 10.6101/AZQ/000212

Verantwortlich für den Inhalt:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
Im Auftrag von: Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)  
und Bundesärztekammer (BÄK)  
Telefon: 030 4005-2500 • Telefax: 030 4005-2555  
E-Mail/Ansprechpartner: [mail@patinfo.org](mailto:mail@patinfo.org)  
[www.patinfo.org](http://www.patinfo.org)  
[www.aeqz.de](http://www.aeqz.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 ein Mitarbeiter der Arztpraxis behilflich sein 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 und Hilfe benötigen.
- Sagen Sie sofort, wenn Sie etwas nicht verstehen.
- Bitten Sie Ihren Arzt, wichtige 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 einem (Gebärden-)Dolmetscher oder einem Mitarbeiter mit speziellen Sprachkenntnissen.
- 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 alteingesessene Arztpraxis im 3. Stock eines Altbaus wird möglicherweise immer nur über Treppen erreichbar sein.
- Wichtig ist, dass Sie eine Arztpraxis finden, in der Sie sich gut aufgehoben und wohl fühlen. Jeder Mensch setzt dabei andere Schwerpunkte. Wenn für Sie also wichtige Kriterien in Bezug auf das Praxisteam und Barrierefreiheit zutreffen, dann haben Sie eine für sich geeignete Praxis gefunden.

Mit freundlicher Empfehlung