

Ein Wartezimmer mit Trickfilmen?

Es sollte besser ein Ort der Besinnung und Gesundheitserziehung sein.

Werter Kollege K.,

jeder Arzt hat sich schon oft über Patienten geärgert, die nach einer Wartezeit dann in der Sprechstunde einen Teil ihrer Fragen doch vergessen haben. Wenn der Mensch viele Krankheiten, viele Symptome, viele Fragen hat, hat er manche dann im Sprechzimmer, im Dialog mit dem Arzt, vergessen. So sind viele Menschen in stressigen Situationen. Weil sie das wissen, machen sich manche Patienten noch im Wartezimmer Notizen, was dann später im Gespräch mit dem Arzt durchaus hilfreich sein kann. Da ist die Wartezeit beim Arzt dann keine Last sondern eine Zeit der Sammlung.

Aber Zeichentrickfilme, d.h. Fernsehen, im Wartezimmer eines HNO-Arztes? Von den Ausführungsrechten einmal abgesehen, sehe ich da noch ganz andere Probleme: Ich habe solche Wartezimmer mit Fernsehen in manchen Praxen und Wartebereiche mit Fernsehen in manchen Kliniken gesehen, vor allem im Ausland. Oft war das Fernsehen auch mit ständiger Werbung verbunden. Es hat mich immer befremdet.

Wir Menschen werden inzwischen von früh bis abends mit Reizen überflutet. Da wird von unseren Patienten ein gutes Wartezimmer sehr angenehm als ein Ort der Besinnung und der Sammlung empfunden, der Erinnerung auch daran, dass Gesundheit unser wertvollstes Gut ist. Und darüber hinaus kann das Wartezimmer auch Informationen über die Praxis, über gesundheitsbewusstes Verhalten, über gesunde Ernährung, über Impfungen, über medizinischen Fortschritt und über manches Anliegen bieten, das wir Ärzte an unsere Patienten haben. Dazu aber braucht es m. E. nicht das Fernsehen.

Das Wartezimmer ist unsere Visitenkarte, die Einstimmung in das folgende Konzert. Darum sollten wir uns schon Gedanken zum Wartezimmer machen.

Sie, werter Kollege K., machen sich Gedanken über die Beschäftigung der Kinder (und der Erwachsenen?) im Wartezimmer. Wo Kinder im Wartezimmer sind, brauchen sie natürlich auch Beschäftigung. Aber sehen nicht viele Kinder ohnehin schon zu viel Fernsehen, brauchen sie wirklich beim Arzt Zeichentrickfilme und anderes Fernsehen??

In meinem Wartezimmer gibt es keinen Bildschirm, es steht aber für die Kinder ein Korb mit großen (!) Bausteinen und es liegen auch Kinderbücher aus, gern genutzt und vielgelesen.

Der Verschleiß der Bücher ist groß, sie müssen regelmäßig erneuert werden. Aber das mache ich gern, gibt es doch für Kinder auch reichlich gute und in ein Wartezimmer passende Bücher, z. B. über den Bau des menschlichen Körpers, über Schwangerschaft und Geburt, zur Gesundheitserziehung und zu vielen anderen Themen. Die Suche in der Buchhandlung nach guten Kinderbüchern für mein Wartezimmer finde ich immer wieder spannend.

Bildschirme im Wartezimmer habe ich, wie gesagt, mitunter gesehen. Da erinnere ich mich auch an Wartezimmer im Ausland sogar mit mehreren Fernsehgeräten, auf Rollwagen montiert, damit sich jeder Patient das Gerät an seinen Stuhl heranziehen und sich sein Programm aussuchen kann. Und ich erinnere mich auch an Angebote kommerzieller Firmen, ihre Bildschirme in meinem Wartezimmer zu montieren. Ich könnte da auch eigene Filme zeigen. Von solchen Angeboten habe ich aber nie Gebrauch gemacht, sie vereinbaren sich nicht mit meinen Vorstellungen von Medizin und von Kultur.

Ja, unser Wartezimmer ist auch ein Stück Kultur. Jeder Patient empfindet, mitunter ganz unbewusst, ob das Wartezimmer ein seelenloser Wartebereich ist, billig ausgestattet, oder ein

Blick in das Seelenleben des Arztes. Natürlich hat das Wartezimmer immer auch einen Bezug zur Praxis selbst; da wird das Wartezimmer der Notfallambulanz immer viel zweckmäßiger sein als das Wartezimmer bspw. einer Privatpraxis.

Zeitschriften sollten im Wartezimmer nie fehlen. Welche man auslegt und ob man die sich von einem Zeitschriftendienst liefern und wechseln lässt oder ob man sie selbst abonniert, das muss jeder Arzt ganz individuell entscheiden. Ein Zeitschriftendienst garantiert immer aktuelle Hefte, vermeidet abgegriffene alte Hefte, hat aber seinen Preis. Auch eine angemessene Tageszeitung wird gern gelesen.

Oft liegt im Wartezimmer auch eine sehr individuelle Mappe über die Praxis aus, ich habe sie ganz unterschiedlich gestaltet gesehen. Sehr oft aber lag sie ganz offensichtlich schon Jahre im Wartezimmer, unverändert, abgegriffen und längst nicht mehr aktuell. Da erscheint es mir wichtig, dass man sich als niedergelassener Arzt immer wieder mit seiner Wartezimmermappe beschäftigt. Eine Wartezimmer-Mappe geht durch viele Hände, da hilft gegen den Verschleiß nur die moderne Technik. So kann man seine Seiten in Folien schweißen (lassen), was den Vorteil hat, dass man einzelne Seiten schnell ersetzen oder einfügen kann. Oder man nutzt die Möglichkeiten, die ein Fotobuch bietet. Letzteres ist inzwischen selbst über das Internet und schon recht preiswert zu haben. Alle Änderungen aber erfordern immer ein komplett neues Buch. Auch das hat seinen Preis.

Auch die Fußböden und Wände vermitteln einen Eindruck von der Praxis und vom Arzt. Zwischen dem flackernden Bildschirm an der Wand und dem guten Bild, zwischen dem PVC-Belag und dem echten Parkett, zwischen der aggressiven Werbung des laufenden Radioprogramms einerseits und der leise eingespielten Hintergrundmusik andererseits liegen Welten. Unsere Patienten empfinden das.

Wartende Patienten im Eingangs- und Anmeldebereich erwecken schnell den Eindruck einer Bahnhofshalle, die von Lautstärke und Eile geprägt ist. Das von der Anmeldung räumlich und akustisch getrennte Wartezimmer verschafft Ruhe und Geborgenheit, bringt erst die Voraussetzung, sich auf das Kommende vorzubereiten.

Muss man Getränke im Wartezimmer anbieten? Im Hochsommer ergibt es bei sehr langen Wartezeiten durchaus Sinn, wenigstens Wasser anzubieten. Für mehr Service sollte man eine Lösung finden, die der Patient in geeigneter Weise dann selbst trägt. Den Getränkebedarf der Menschen zu decken, die in aller Öffentlichkeit immer mit der Flasche in der Hand zu sehen sind, das kann nicht ärztliche Aufgabe sein.

Bei allen Überlegungen um Wartezeiten und um die Gestaltung des Warteraums sollten wir nie vergessen: Wir Ärzte schulden unseren Patienten eine gute Medizin, wir schulden ihnen auch Sorgfalt; wir schulden ihnen aber weder Freizeit noch Komfort, in der ambulanten Betreuung weder Speisen noch Getränke. Wir schulden ihnen übrigens auch keinen Wohlstand. Und wir schulden denen, die ihren Fernsehapparat schon zum Frühstück an- und ihn erst zur Bettruhe wieder ausstellen, weder das laufende Fernsehprogramm noch die heißgeliebte Serie. Da sollten wir Ärzte den Kindern im Wartezimmer m. E. besser Bücher, Spiele und Gesundheitserziehung bieten als Trickfilme. Und den Erwachsenen Ruhe und Entspannung. So hat sich für mich die Frage nach Zeichentrickfilmen im Wartezimmer nie gestellt.