



## **Anregungen für niedrigschwellige Lösungen für mehr Barrierefreiheit in Praxen**

### **Vorbemerkung**

Der gleichberechtigte Zugang zur gesundheitlichen Versorgung stellt für Menschen mit Behinderungen und/oder chronischen Erkrankungen ein Grundrecht dar, das es überall in Deutschland umzusetzen gilt. In vielen ärztlichen und therapeutischen Praxen stehen einem gleichberechtigten Zugang aller Patient\*innen im Alltag jedoch weiterhin verschiedene Barrieren entgegen.

Dabei müssen Maßnahmen, die für mehr Barrierefreiheit sorgen, nicht immer gleich hohe Kosten verursachen oder schwierig umzusetzen sein:

**Wir als LAG Selbsthilfe NRW haben daher für verschiedene Bereiche in der Praxis bewusst einige Ideen für möglichst niedrigschwellige Lösungen für mehr Barrierefreiheit zusammengestellt, um den Einstieg in die Thematik zu erleichtern.**

Wir sind überzeugt davon, dass mehr Barrierefreiheit einen Mehrwert in der Versorgung für alle Beteiligten bedeutet und zur Patient\*innen-Sicherheit und –zufriedenheit beiträgt.

Wir freuen uns daher sehr, wenn Sie das ein oder andere vielleicht interessant und beachtenswert finden und die Ideensammlung in Ihren Netzwerken nutzen und streuen!

In diesem Sinne wünschen wir eine kurzweilige Lektüre und freuen uns über Ihr Interesse!

Für Rückfragen und Anregungen stehen wir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ihre

Lisa Handeck ([lisa.handeck@lag-selbsthilfe-nrw.de](mailto:lisa.handeck@lag-selbsthilfe-nrw.de), 01 51 / 43 38 69 27)

Melanie Ahlke ([melanie.ahlke@lag-selbsthilfe-nrw.de](mailto:melanie.ahlke@lag-selbsthilfe-nrw.de), 01 51 / 43 38 69 30)

Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen Nordrhein-Westfalen e. V.

LAG Selbsthilfe NRW

Neubrückerstraße 12 – 14  
48143 Münster

Telefon 02 51 – 4 34 00

Fax 02 51 – 51 90 51

Email [info@lag-selbsthilfe-nrw.de](mailto:info@lag-selbsthilfe-nrw.de)

Web [www.lag-selbsthilfe-nrw.de](http://www.lag-selbsthilfe-nrw.de)

### **Vorstand**

Bernd Kochanek  
Vorsitzender

Oliver Totter  
Stellv. Vorsitzender

Peter Gabor  
Vorstand

Stefan Palmowski  
Vorstand

Brigitte Piepenbreier  
Vorstand

Dr. Sabine Schickendantz  
Vorstand

## 1. Informationen im Vorfeld & Erreichbarkeit der Praxis

### 1.1 Schriftliche Informationen

Was?	Warum wichtig? Für welche Zielgruppe wichtig?
Gibt es aktuelle schriftliche Informationen zur Praxis (mind. Adresse, Sprechzeiten) im Internet oder einen eigenen Internetauftritt?	Schriftliche Informationen sind insbesondere für hörbeeinträchtigte Menschen wichtig. Auch Menschen mit sozialen Ängsten profitieren davon, für die Telefonate eine Hürde sein können.
Gibt es die Möglichkeit, schriftlich mit der Praxis in Kontakt zu treten und Termine zu vereinbaren (E-Mail, SMS, Online-Formular)?	Das ist hilfreich für alle, für die eine mündliche Kommunikation (am Telefon) eine Barriere darstellt (s. o.).

### 1.2 Informationen im Internet

<p>Falls es einen eigenen Internetauftritt der Praxis gibt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist die Navigation / Menüführung möglichst einfach? z. B.: Nicht zu viele Unterpunkte und Verlinkungen, klare Überschriften und Absätze</li> <li>• Möglichst einfacher Zugriff auf die wichtigsten Informationen: Adresse, Anfahrt, Sprechzeiten, Kontaktmöglichkeiten, Angaben zur Barrierefreiheit der Praxis</li> <li>• Hohe Kontraste</li> <li>• Gut lesbare, serifenlose oder serifenarme Schriften, variable Schriftgrößen</li> <li>• Einfaches Farbschema, nicht zu viele Farben</li> <li>• Grafiken mit Alternativtexten versehen</li> <li>• Möglichst einfache Sprache, verwendete Fachbegriffe erklären</li> <li>• Auf der Website eine Wegbeschreibung zur Praxis mit dem ÖPNV bereitstellen: z. B. nächstgelegene Haltestelle und deren Barrierefreiheit insoweit bekannt</li> </ul>	<p>Von einer guten Website profitieren alle Patient*innen, die sich im Vorfeld zur Praxis informieren möchten.</p> <p>Insbesondere ist eine einfach verständliche und gut zu navigierende Website wichtig für sinnesbeeinträchtigte Menschen (Hören, Sehen) und für Menschen mit Lernschwierigkeiten.</p>
<p>Informationen zu ggf. vorhandenen Barrierefreiheitsmaßnahmen in der Praxis im Internet bereitstellen (<a href="https://arztsuche.kvno.de/">https://arztsuche.kvno.de/</a>;</p>	<p>Aktuelle und zuverlässige Angaben zu Barrierefreiheit oder noch fehlender Barrierefreiheit in der Praxis sind für alle Menschen mit</p>

<a href="https://www.kvwl.de/arzt suche">https://www.kvwl.de/arzt suche</a> ; <a href="https://wheelmap.org/">https://wheelmap.org/</a> ) und aktuell halten	Beeinträchtigungen eine wichtige Grundlage für die Arztwahl. Vermeiden Sie, dass Patient*innen vor Ort auf vorher nicht benannte Barrieren stoßen und ggf. umsonst gekommen sind.
---	--

### 1.3 Gestaltung von außen

Sind von außen das Praxisschild, die Klingel und die Hausnummer gut sichtbar und in ausreichender Größe angebracht?	Wichtig insbesondere für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen und kognitiven Beeinträchtigungen. Hilfreich grundsätzlich für alle Patient*innen.
Öffnet die Praxistür automatisch oder zumindest leichtgängig?	Besonders wichtig für mobilitätsbeeinträchtigte Patient*innen und Patient*innen mit verringerter Körperkraft.
Gibt es eine ausreichende Anzahl von Behindertenparkplätzen in unmittelbarer Nähe zum Praxiseingang?	Wichtig für mobilitätsbeeinträchtigte Personen
Verfügt die Klingel über eine optische Anzeige bzw. Gegensprechanlage mit Bild?	Wichtig für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen

## 2. Einrichtung in der Praxis

### 2.1 Gestaltung von Laufwegen und Einrichtung

<b>Was?</b>	<b>Warum wichtig? Für welche Zielgruppe wichtig?</b>
Sind Klingel und Lichtschalter außen oder im Flur auch aus niedriger Höhe erreichbar?	Besonders wichtig für rollstuhlnutzende Patient*innen.
Gibt es an Treppen und Stufen beidseitige Handläufe?	Wichtig für gehbeeinträchtigte Personen.
Gibt es vielleicht die Möglichkeit, einige Stufen mit einer Rampe zu umgehen? Mobile Rampen sind schon vergleichsweise günstig zu erhalten und flexibel einsetzbar.	Für Patient*innen im Rollstuhl und gehbeeinträchtigte Personen wichtig.
Gibt es vielleicht Stolperfallen in der Praxis, die leicht zu beseitigen wären? Zum Beispiel: Visuell nicht oder schlecht gekennzeichnete Stufen? Teppiche? Kabel? Gegenstände in Laufwegen?	Verringert die Sturzgefahr für alle Patient*innen; besonders wichtig für ältere und/oder mobilitätseingeschränkte Personen.

Gibt es ausreichende und nah erreichbare Sitzmöglichkeiten? Sind diese für möglichst viele Patient*innen nutzbar? Zum Beispiel: unterschiedlich hohe und breite Sitzmöbel, mit und ohne Armlehne, für Patient*innen mit Krücken geeignet, ...	Wichtig insbesondere für Patient*innen mit verringerter körperlicher Ausdauer aufgrund von Alter oder Erkrankung und körperlich beeinträchtigte Personen.
Gibt es Garderobenhaken auch auf niedriger Höhe?	Wichtig für Kinder, kleinwüchsige Menschen, Menschen im Rollstuhl.
Stock- und Krückenhalter am Empfang und der Garderobe	Wichtig für Nutzer*innen entsprechender Hilfsmittel.
Ausreichend Rangierfläche für Rollatoren und Rollstühle in der Praxis schaffen, z. B. indem bewegliche Einrichtungsgegenstände bei Bedarf entfernt werden	Besonders wichtig für mobilitätsbeeinträchtigte Menschen. Auch Personen mit Kinderwagen profitieren.
Gibt es einen Abschnitt des Empfangstresens, der in der Höhe abgesenkt ist?	Wichtig für Kinder, kleinwüchsige Menschen, Menschen im Rollstuhl.
Verfügt der Empfangstresen über eine induktive Anlage, die Gesprochenes in Hörsysteme überträgt?	Wichtig für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen
Ist die Raumakustik möglichst ohne Nachhall gestaltet?	Wichtig für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen
Sind Waschbecken, Papierhandtücher und Spiegel in den Toiletten auch für Rollstuhlnutzer*innen und kleinwüchsige Personen erreichbar? Gibt es z. B. je ein zweites, niedriger angebrachtes Exemplar? Gibt es Haltegriffe am Toilettenbecken?	Für Rollstuhlnutzer*innen und kleinwüchsige Personen besonders wichtig. Gut auch für Kinder.

## 2.2 Orientierung in der Praxis

<p>Ist die Orientierung in der Praxis möglichst leicht?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausreichend große, gut sichtbare Hinweisschilder und Türbeschriftungen</li> <li>• Hinweise und Beschriftungen auch in Braille-Schrift anbringen. Entsprechende Schilder sind in der Anschaffung nicht teuer.</li> <li>• Verwendung von Piktogrammen</li> <li>• Kontrastreiches Farbschema, z. B. nicht nur weiß oder helle Farben verwenden: Hilfreich sind Hell-Dunkel-Kontraste zwischen Wand und Boden sowie eine kontrastierende Gestaltung von Türen, z. B. helle Wand/dunkle Zarge, heller Flügel/dunkle Türschließkante und Türbeschlag</li> <li>• Glastüren mit starken farblichen Kontrasten versehen, für blinde und stark</li> </ul>	Mehrwert für alle Patient*innen, insbesondere wichtig für sehbeeinträchtigte und kognitiv beeinträchtigte Personen.
--	---

sehbeeinträchtigte Patient*innen besteht sonst die Gefahr, dass sie dagegen laufen	
Sind alle Bereiche und Räume der Praxis gut und ausreichend hell beleuchtet?	Insbesondere für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen wichtig. Außerdem wichtig für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen, für die das Mundbild sichtbar sein sollte.

### 2.3 Barrierefreiheit von Anfang an mitdenken

<p>Wird auf Barrierefreiheit geachtet, wenn ohnehin etwas neu angeschafft, renoviert oder umgebaut wird? → Bei ohnehin notwendigen und anstehenden Veränderungen macht Barrierefreiheit die Sache nicht wesentlich teurer, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Austausch von Türen</li> <li>• Neue Möbel</li> <li>• Neue Untersuchungsmöbel / -geräte</li> <li>• Renovierung der Sanitäranlagen</li> <li>• Raumakustik</li> <li>• Fenster (Schallschutz)</li> <li>• Alarmsysteme („Zwei-Sinne-Prinzip“)</li> <li>• Lautsprecher + Rücksprech-Systeme</li> </ul>	Sichert die langfristige Nutzbarkeit der Praxis für möglichst viele Patient*innen, daher genereller Mehrwert. Insbesondere Mehrwert für beeinträchtigte Personen.
---	---

## 3. Kommunikation

### 3.1 Mehrere Formate anbieten

Was?	Warum wichtig? Für welche Zielgruppe wichtig?
Gibt es bei schriftlichem Material auch Versionen in Braille-Schrift, häufigen Fremdsprachen und in einfacher / Leichter Sprache?	Wichtig für blinde Patient*innen, für Patient*innen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist sowie für kognitiv beeinträchtigte Personen.
Füllen Sie bei Bedarf Anamnesebögen im Dialog aus, erklären Sie schriftliche Berichte auch mündlich und / oder lesen Sie diese bei Bedarf vor.	Wichtig insbesondere für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, Analphabet*innen und

	Menschen mit Sehbeeinträchtigungen.
Rufen Sie Patient*innen im „Zwei-Sinne-Prinzip“ auf: Über Lautsprecher und visuelle Anzeige. Holen Sie alternativ Patient*innen mit Hör- oder Sehbeeinträchtigungen aus dem Wartezimmer ab.	Wichtig für Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen.

### 3.2 Tipps für die Kommunikation

<p>Umgangsweisen, die Barrieren in der Kommunikation verringern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich namentlich vorstellen</li> <li>• Laut, deutlich und nicht zu schnell sprechen, bei Bedarf Patient*innen um Feedback zu Sprechtempo und/oder Lautstärke bitten</li> <li>• Blickkontakt halten, nicht zum Rücken der Patient*innen gewandt sprechen</li> <li>• Freundlich und zugewandt sein</li> <li>• Einfache Sprache nutzen (eine Information pro Satz)</li> <li>• Fachbegriffe vermeiden oder erklären</li> <li>• Erklären, was als nächstes passiert / wie der Praxisbesuch ablaufen wird</li> <li>• Metaphern und Mehrdeutigkeit vermeiden</li> <li>• Stattdessen eindeutig benennen, was gemeint ist</li> <li>• Immer die Patient*innen adressieren, nicht die Begleitperson</li> <li>• Für eine ruhige Gesprächssituation sorgen und Ablenkungen (akustisch, visuell) möglichst gering halten bzw. vermeiden, z. B. durch Rückzug in einen separaten Raum oder das Schließen von Türen und Fenstern</li> <li>• Ausreichend Zeit für Gespräche und Nachfragen im Praxisablauf einplanen, für die Kommunikation mit kommunikativ beeinträchtigten Patient*innen mehr Zeit einplanen.</li> <li>• Auch wenn der Praxisalltag zeitlich eng getaktet ist und stressig sein kann, möglichst im Gespräch versuchen, nicht unruhig, gehetzt oder ungeduldig zu erscheinen; die negative Stimmung überträgt sich schnell auf das Gegenüber zum beidseitigen Gesprächsnachteil</li> <li>• Einen wertschätzenden Umgang mit allen Patient*innen pflegen, auch wenn diese</li> </ul>	<p>Von einer guten Kommunikation profitieren sowohl die Mitarbeitenden als auch alle Patient*innen. Besonders wichtig sind die benannten Punkte für Patient*innen mit Sinnesbeeinträchtigungen (Hören, Sehen) und mit kognitiven Beeinträchtigungen.</p>
---	--

<p>vielleicht normabweichend kommunizieren bzw. sich ungewöhnlich verhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Gegenüber aussprechen lassen, auch wenn es aufgrund einer Beeinträchtigung vielleicht für die Patient*innen länger dauert als üblich, Dinge zu formulieren</li> <li>• Offene Fragen stellen</li> <li>• Sprechpausen machen, damit das Gegenüber das Gesagte verarbeiten kann</li> <li>• Das, was besprochen wurde, zusammenfassen</li> <li>• Für Patient*innen mit Hörbeeinträchtigung die wichtigsten Daten aufschreiben</li> <li>• Das Gespräch für die Patient*innen strukturieren: Das Gesprächsanliegen, den Gesprächsanfang und das Gesprächsende klar benennen</li> <li>• Vermeiden: Anklagen, drohen, beschwichtigen, ablenken</li> <li>• Zur Veranschaulichung des Gesagten Bilder, Piktogramme, Zeichnungen, Figuren, Modelle benutzen</li> <li>• Einige häufige Gebärden erlernen</li> <li>• Eine Liste mit Kontaktdaten von mehreren Gebärdensprachdolmetscher*innen und Schriftdolmetscher*innen in der Nähe anlegen und allen Mitarbeitenden zugänglich machen. Das Vorgehen für spontane bzw. Notfall-Behandlungen durchsprechen.</li> <li>• Mit Einverständnis der Patient*innen können Apps mit automatischer Transkription verwendet werden.</li> </ul>	
--	--

#### 4. Haltung & allgemeine Hinweise

##### 4.1 Vertrauensvolle und kontinuierliche Behandlung sicherstellen

Was?	Warum wichtig? Für welche Zielgruppe wichtig?
Menschen mit bestimmten Beeinträchtigungen fällt es vielleicht besonders schwer, sich im Erstkontakt zu öffnen bzw. alle behandlungsrelevanten Informationen adäquat mitzuteilen →	Insbesondere Menschen mit psychischen und kognitiven Beeinträchtigungen profitieren hiervon.

Kontinuität in der Behandlung schafft hier Vertrauen. Bieten Sie dem*r Patient*in auch bei einem aus Ihrer Sicht suboptimal verlaufenem Ersttermin eine Folgebehandlung an	
Vermerken Sie besondere Bedarfe, Wünsche und Erfahrungswerte nach Rücksprache mit dem*r Patient*in in der Patient*innen-Akte	Das erleichtert die zukünftige Versorgung, insb. für neue Behandler*innen sind diese Hinweise wichtig.
Reizüberflutung vermeiden (insbesondere visuell, akustisch)	Besonders für Menschen mit bestimmten psychischen und/oder kognitiven Beeinträchtigungen wichtig.

#### 4.2 Assistenz in der Praxis ermöglichen

Begleitpersonen ermöglichen oder erleichtern vielen Patient*innen mit Beeinträchtigungen den Zugang zur Versorgung und schaffen Sicherheit. Ermöglichen Sie auf Wunsch des*r Patient*in mit Beeinträchtigung möglichst den Zugang zur Praxis für deren Begleitpersonen.	Für viele Patient*innen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungsarten aufgrund unterschiedlicher Assistenzbedarfe wichtig: körperliche Beeinträchtigungen, Sinnesbeeinträchtigungen, psychische Beeinträchtigungen, kognitive Beeinträchtigungen.
Das Mitbringen von Assistenzhunden ermöglichen.	Assistenzhunde können für verschiedene Beeinträchtigungen eingesetzt werden, z. B. Sinnesbeeinträchtigungen sowie chronische physiologische und psychische Erkrankungen. Wichtig: Assistenzhunde kommen bei deutlich mehr Behinderungen und Erkrankungen zum Einsatz (auch bei nicht-sichtbaren Beeinträchtigungen) als man gemeinhin vielleicht denkt. Verwehren Sie nicht vorschnell einem*r Patient*in mit Hund den Zutritt zur Praxis, sondern fragen Sie im Zweifelsfall nach.
Kommunikationsassistenz zulassen (Gebärdensprach- / Schriftdolmetscher*innen).	Wichtig für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen.

#### 4.3 Praxisorganisation

Wann immer möglich, den ggf. durch die Behandlung von Patient*innen mit Beeinträchtigungen entstehenden (zeitlichen, personellen) Mehraufwand	Hiervon profitieren alle Beteiligten.
---	---------------------------------------

schon bei der Terminvereinbarung und Praxisorganisation mitbedenken, damit vor Ort beidseitig keine Stresssituationen entstehen.	
Wartezeiten möglichst gering halten.	Hiervon profitieren insbesondere Patient*innen mit psychischen Beeinträchtigungen (z. B. Angsterkrankungen) und Patient*innen mit kognitiven Beeinträchtigungen, deren Geduldskapazität aufgrund der Beeinträchtigung geringer sein kann als diejenige nicht beeinträchtigter Personen. Angenehm sind geringe Wartezeiten gleichwohl für alle Patient*innen.
Für das Praxispersonal die Teilnahme an Fortbildungen / Schulungen zum Thema Barrierefreiheit bzw. Behandlung von Patient*innen mit Behinderungen ermöglichen.	Vom erworbenem Wissen profitieren alle Beteiligten.

#### 4.4 Feedback einholen

Patient*innen-Feedback ermöglichen und die eingehenden Rückmeldungen ernst nehmen.	Hiervon profitieren die Behandler*innen und alle Patient*innen, indem die Patientenzufriedenheit gesteigert wird und Praxisabläufe sich ggf. zum beidseitigen Mehrwert verbessern können. Patient*innen fühlen sich mit ihren Anliegen ernst genommen und beachtet und erfahren durch die Partizipationsmöglichkeit Selbstwirksamkeit.
Laden Sie Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen (z. B. aus Selbsthilfeverbänden/-gruppen) für Feedback und Vorschläge zur Barrierefreiheit in Ihre Praxis ein.	Davon profitiert die Praxis durch neue Impulse und Patient*innen-Feedback und die Patient*innen profitieren durch die Sensibilisierung des Praxispersonals.