

■ DR. PHIL. MITRA KHAZAEI

Das Warten in der Hausarztpraxis

Spielend die Zeit überbrücken?

Die Autorin hat sich in ihrer Promotion an der Fakultät für Kunst und Design der Bergischen Universität Wuppertal mit dem sogenannten Spielerischen Kundenerlebnis (playful customer experience) auseinandergesetzt und sich mit dem Zusammenhang zwischen den Theorien des Spiels, der Kundenerfahrung und dem Design für Dienstleistungen beschäftigt. Als Beispiel hat sie die Warteerfahrungen in Wuppertaler Hausarztpraxen gewählt.

Warten gehört zu jedem Hausarztbesuch. Die Wartezeit kann unterschiedlich kurz oder lang, positiv oder negativ erlebt werden. In jedem Fall kann sie die Qualität unserer Gesamterfahrung beim Arztbesuch stark beeinflussen. Neben Erfüllung physischer Basis-Bedürfnisse wie frische Luft und bequeme Sitzplätze, die für eine angenehme Warteerfahrung notwendig sind, gibt es weitere emotionale und soziale Aspekte, die eine wichtige Rolle dabei spielen, wie das Warten erlebt wird.

Im Rahmen meiner Promotion zum spielerischen Erlebnisdesign habe ich mich mit Lösungen für eine positive und effektive Warteerfahrung auseinandergesetzt. Dafür wurden unter anderem eine Reihe von qualitativen Studien in Wuppertaler Hausarztpraxen durchgeführt. In den folgenden Zeilen werden drei Strategien in den Bereichen Kommunikation, Verhalten und Wahrnehmung für bessere Erfahrungen von Patientinnen und Patienten beschrieben.

Einen Raum schaffen für alternatives Verhalten

Eine Ursache, warum das Warten in der Hausarztpraxis besonders unangenehm sein kann, hat mit den eingeschränkten Bewegungs- und Verhaltensmustern zu tun. Man sitzt dort normalerweise ganz still, beschäftigt sich mit dem Handy oder mit Zeitschriften. Oder man guckt in die Luft und tut einfach nichts. Alles andere wäre ungewöhnlich im Wartezimmer. In einer solchen Situation konzentriert man sich in erster Linie auf den Zeitablauf, und die gefühlte Wartedauer wird länger. Den wartenden Menschen kann man helfen, indem man ihnen das Warten einfacher macht. Dabei spielt die Gestaltung und Einrichtung des Wartezimmers eine große Rolle. Nehmen wir zum Beispiel die Spielzone für Kinder. Sie lädt zu spielerischen Aktivitäten ein. Hier ist es erlaubt, sich zu bewegen, zu lachen, zu malen und zu spielen. Das Konzept der Spielecke kann jedoch als Inspiration mit dem Ziel dienen, durch krea-

tive Wartealternativen aus „verlorener Zeit“ gewonnene Freizeit zu schaffen.

Das Wartezimmer vom medizinischen Bereich trennen

Patientinnen und Patienten möchten, wenn sie schon einmal in einer Praxis sind, nicht noch zusätzlich mit deprimierenden Themen über Krankheit und Schmerzen konfrontiert werden. Einige besonders Sensible finden das Warten nicht wegen der Wartezeit, sondern wegen der schmerzvollen Umgebung so schwer – obwohl eine Arztpraxis mehr an Heilung und Gesundheit erinnern sollte. Un-



terschiedliche Informationen zu Krankheiten sowie Gesundheitstipps über Flyer und Monitor können dazu führen, dass als unangenehm empfundene Themen noch intensiver und damit die Wartezeit als noch länger gefühlt wird. Dabei meinen auch Ärztinnen und Ärzte, dass sie ihre Patientinnen und Patienten in einem stressfreien Zustand besser beraten können. Ergebnisse meiner Studie zeigen, dass das Wartezimmer als „Vorraum“ vor der eigentlichen Dienstleistung nicht mit medizinischen Themen verbunden sein, sondern eine Oase schaffen sollte, die den Menschen einen angenehmen Aufenthalt bietet.

Gedrückte Atmosphäre beseitigen und menschliche Interaktionen vereinfachen

Gespräche zwischen den Wartenden finden im Praxis-Wartezimmer kaum statt. Die



Dr. phil. Mitra Khazaei

Ursache liegt häufig darin, dass sich keine gemeinsamen Gesprächsthemen ergeben beziehungsweise das anscheinend gemeinsame Thema in einer Hausarztpraxis kein angenehmes Gesprächsthema ist. Viele gehen davon aus, dass sich eventuelle Gespräche automatisch rund um Krankheiten drehen. Sie möchten unangenehme Situationen verhindern und zum Beispiel nicht plötzlich etwas über eine schlimme Krankheit von anderen Patienten erfahren ohne zu wissen, wie sie reagieren sollten. Daher vermeiden sie Gespräche oder sogar Blickkontakte grundsätzlich, auch wenn sie gerne reden würden. Menschen, die keine Interaktion miteinander haben, fühlen sich automatisch wie Fremde. Dadurch fühlt sich die Wartezeit unter unbekanntem Gesichtern noch länger und unangenehmer als sonst an. Diese Situation ändert sich manchmal, wenn Kinder anwesend sind. Fröhliche Kinder sind eine gute Ablenkung und außerdem ein schönes Gesprächsthema. Ein kinderfreundliches Wartezimmer als gemeinsamer Raum für Kinder und Erwachsene kann Interaktionen zwischen den Wartenden vereinfachen und die Warteerfahrungen positiv beeinflussen. Praxispersonal mit gutem Sinn für Humor kann zudem quasi im Vorübergehen das Eis brechen, gute Laune und erfreuliche Themen mitbringen. Fazit: Eine bessere Stimmung verringert die subjektive Wartezeit und sorgt für eine angenehmere, entspannte Atmosphäre.

Mitra Khazaei hat ihr Bachelor- und anschließendes Masterstudium in Industrial Design an der Teheraner Kunstuniversität absolviert. Sie hat sich bereits während ihres Studiums mit interdisziplinärer Designforschung in den Bereichen Design für Kinder, Educational Design und strategisches Design beschäftigt. Zurzeit arbeitet sie als Service & Experience Design Strategist bei einem großen Telekommunikationsunternehmen.

E-Mail: mitra.khazaei@gmail.com