



Ist Ihre Praxis hindernisfrei?

*Tipps und Anregungen für den Umgang mit Patientinnen und
Patienten mit Behinderungen*

Inhaltsverzeichnis

Warum diese Broschüre?	3
Ihr Beitrag zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen	4
Allgemeine Tipps für die Kommunikation	6
Ist Ihre Praxis hindernisfrei?	7
Unterstützung für sehbehinderte und blinde Menschen	9
Unterstützung für gehörlose und hörbehinderte Menschen	11
Unterstützung für Menschen mit geistiger Behinderung	12
Unterstützung für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen	14
Checkliste	15

Warum diese Broschüre?

Sie als Ärztin/Arzt oder Zahnärztin/Zahnarzt spielen eine wichtige Rolle für alle Ihre Patientinnen und Patienten. Ganz besonders gilt das für jene, die mit Behinderungen leben. Menschen mit Behinderungen stossen aber häufig auf Hindernisse, mitunter auch beim Besuch in der Arzt- oder Zahnarztpraxis.

Diese Broschüre leistet einen Beitrag dazu, dass Menschen mit Behinderungen leichten und hindernisfreien Zugang zur ambulanten medizinischen Versorgung finden. Sie gibt Ihnen Tipps und Anregungen, worauf Sie achten sollten, wenn Ihre Praxis den Bedürfnissen Ihrer Patientinnen und Patienten mit Behinderungen entgegenkommen soll. Neben baulichen Massnahmen stehen die Innenausstattung und besonders auch die Kommunikation im Zentrum.

Für eine hindernisfreie Praxis müssen Sie weder viel Zeit, Geld noch Mühe aufwenden, denn vieles lässt sich mit wenig Aufwand und einfachen Mitteln erreichen. Die erzielte Wirkung aber ist gross.

Und: Von Ihrer hindernisfreien Praxis profitieren nicht nur Ihre Patientinnen und Patienten mit Behinderungen, sondern auch ältere Menschen, Menschen mit vorübergehenden Beeinträchtigungen oder Eltern mit Kindern.

Ihr Beitrag zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen

Alle Menschen – egal ob mit oder ohne Behinderungen – haben das Recht, selbstbestimmt und gleichberechtigt am Leben teilzunehmen. Das ist der Grundgedanke der Inklusion.

In der Schweiz leben rund 1,8 Millionen Menschen mit den verschiedensten Arten von Behinderungen. 2014 hat die Schweiz die UNO-Behindertenrechtskonvention ratifiziert. Damit ist sie die Verpflichtung eingegangen, Menschen mit Behinderungen besser einzubinden. Artikel 9 Absatz 1 der UNO-Behindertenrechtskonvention legt explizit fest, dass in medizinischen Einrichtungen Hindernisfreiheit gewährleistet sein muss.

Sie als Ärztin/Arzt oder Zahnärztin/Zahnarzt und Ihre Mitarbeitenden können somit einen wichtigen Beitrag zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen leisten.

«Sie als Ärztin/Arzt oder Zahnärztin/Zahnarzt können einen wichtigen Beitrag zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen leisten.»

Vielleicht denken Sie jetzt: «Meine Praxis ist doch längst hindernisfrei! Es gibt keine Schwellen oder Treppen, die Rollstuhlfahrende am Zugang hindern. Und der Lift ist auch gross genug für einen Rollstuhl.» Viele Hindernisse, mit denen Menschen mit Behinderungen konfrontiert sind, sind aber nicht auf den ersten Blick

sichtbar und auffallend. Unter anderem geht es auch darum, wie Sie und Ihr Team mit Ihren Patientinnen und Patienten mit Behinderungen kommunizieren oder wie Sie ihnen Befunde erklären.

Wenn Sie sich auf spezielle Anforderungen und Bedürfnisse einstellen, können Sie nur gewinnen. Denn Sie und Ihr Team verfolgen ein wichtiges Ziel: die optimale und individuelle Versorgung Ihrer Patientinnen und Patienten, egal ob diese mit oder ohne Behinderungen leben.



Allgemeine Tipps für die Kommunikation

- ▶ Stellen Sie sich bei der Begrüssung mit Namen und Funktion vor.
- ▶ Sprechen Sie die Patientin/den Patienten direkt und persönlich an und nicht ihre/seine Begleitperson.
- ▶ Begrüssen Sie die Begleitperson, und beziehen Sie sie als pflegende Angehörige ins Gespräch mit ein.
- ▶ Fragen Sie Ihre Patientin/Ihren Patienten, ob und welche Unterstützung sie/er möchte.
- ▶ Leisten Sie Hilfestellung beim Ausfüllen des Anmeldeformulars, wenn die Patientin/der Patient zum ersten Mal zu Ihnen kommt.
- ▶ Duzen Sie die Patientin/den Patienten nicht, ohne sie/ihn zu fragen.
- ▶ Sprechen Sie bewusst deutlich.
- ▶ Kündigen Sie an, wenn Sie die Patientin/den Patienten anfassen.
- ▶ Hören Sie Ihrer Patientin/Ihrem Patienten gut zu.
- ▶ Erklären Sie die Ergebnisse einer Untersuchung oder eines Befunds, je nach Behinderungsart in einfacher Sprache.
- ▶ Verwenden Sie möglichst keine Fachbegriffe, oder erklären Sie sie.
- ▶ Geben Sie genug Zeit und Gelegenheit zum Nachfragen, und lassen Sie Ihre Patientin/Ihren Patienten ausreden.
- ▶ Nehmen Sie sich ein wenig mehr Zeit als vielleicht üblich.
- ▶ Bilder oder Zeichnungen in Büchern oder am Computer helfen, Ihre Ausführungen zu veranschaulichen.
- ▶ Bieten Sie Informationsmaterial an.

Ist Ihre Praxis hindernisfrei?

Häufig sind es kleine Veränderungen, die Menschen mit Behinderungen den Besuch in Ihrer Praxis leichter machen. Nehmen Sie sich doch einmal die Zeit, einen Rundgang zu machen und sich die folgenden Fragen zu stellen:

Im Aussenbereich

- ▶ Gibt es in der Nähe Ihrer Praxis Behindertenparkplätze?
- ▶ Falls der Weg zur Praxis länger oder eher unübersichtlich ist: Ist er gut ausgeschildert?
- ▶ Ist der Zugangsweg ausreichend beleuchtet und taktil?
- ▶ Ist der Weg einfach begeh-/befahrbar, oder gibt es lose Steine, Sand, Furchen, Senken, Kanten, Absätze?
- ▶ Weist der Zugangsweg Treppen auf, so dass es eine Zufahrtsrampe bräuchte? Falls es eine Zufahrtsrampe gibt: Ist sie genügend breit (120 cm)? Weist sie weniger als 6 Prozent Steigung/Gefälle auf?

Im Eingangsbereich

- ▶ Sind die Hausnummer, das Praxisschild und die Klingel gut sichtbar, und ist die Schriftgrösse lesefreundlich?
- ▶ Kann die Klingel auch von Personen im Rollstuhl erreicht werden?
- ▶ Gibt es eine Ausschilderung in Braille-Schrift?
- ▶ Verfügt der Anmeldebereich über eine Gegensprechanlage und eine optische Anzeige?
- ▶ Sind die Aussen- und die Innentreppen beidseitig mit Handläufen versehen?
- ▶ Kann die Eingangstüre leicht geöffnet werden?
- ▶ Ist die Eingangstüre mindestens 90 cm breit?
- ▶ Falls es Türschwellen gibt: Sind sie nicht höher als maximal 2 cm?
- ▶ Ist der Fussboden eben, oder gibt es Stolperfallen? Ist er griffig oder zu glatt?
- ▶ Falls der Eingangsbereich mit Teppichen ausgelegt ist: Sind sie nicht zu hochflorig? Rutschen sie möglicherweise?
- ▶ Gibt es einen Lift, und ist die Lifttüre breit genug (mindestens 80 cm, besser 90 cm) und der Liftinnenraum auch für einen Elektrorollstuhl tief genug (mindestens 110 x 140 cm)?
- ▶ Hat der Lift eine automatische Schiebetür?
- ▶ Sind die Bedienknöpfe aussen und innen im Lift auch für Rollstuhlfahrende erreichbar, d.h. in einer Höhe von 90 bis 110 cm?
- ▶ Sind die Bedienknöpfe auch mit Braille-Schrift versehen?
- ▶ Verfügt der Lift über eine Sprachausgabe?



- ▶ Ist der Lift-Alarm für Gehörlose mit einer optischen Anzeige und SMS-Notfallnummer versehen?
- ▶ Gibt es vor dem Liftausgang eine Freifläche von mindestens 150 cm?
- ▶ Ist die Beleuchtung im Eingang und Korridor hell genug?
- ▶ Gibt es im Eingangsbereich der Praxis eine Sitzgelegenheit?
- ▶ Ist die Garderobe gross genug und auch für Rollstuhlfahrende befahr- und erreichbar?
- ▶ Wo können Stöcke und Krücken deponiert werden?
- ▶ Ist der Anmeldetresen maximal 85 cm hoch?

Im Sanitärbereich

- ▶ Ist die Toilette gut gekennzeichnet und einfach zu finden?
- ▶ Ist sie auch für Rollstuhlfahrende gross genug, d.h. nicht unter 165 x 215 cm mit einem Wenderadius von 150 cm?
- ▶ Hängen das Lavabo, der Handtuchbehälter und der Spiegel für Rollstuhlfahrende und kleinwüchsige Menschen nicht zu hoch?
- ▶ Ist das Lavabo mit dem Rollstuhl unterfahrbar?
- ▶ Gibt es Haltegriffe beim WC?
- ▶ Öffnet sich die Tür – für Notfälle – nach aussen?
- ▶ Ist die Beleuchtung auch für Sehbehinderte ausreichend?

In den Räumen

- ▶ Sind Lichtschalter und Klingeln erreichbar?
- ▶ Sind die Türen mindestens 80 cm breit, besser noch breiter?
- ▶ Falls es Türschwellen gibt: Sind sie nicht höher als maximal 2 cm?
- ▶ Gibt es bei allen Türen genügend grosse Manövrierflächen für Rollstuhlfahrende, d.h. einen Wenderadius von 150 cm?
- ▶ Sind die Umkleidekabinen gross genug, d.h. mit einer Bewegungsfläche von mindestens 150 x 150 cm?
- ▶ Sind sie mit Sitzgelegenheiten, Halte- und Stützgriffen ausgestattet?
- ▶ Sind Untersuchungsgeräte und Untersuchungsliegen höhenverstellbar?

Wenn Sie alle diese Fragen mit «Ja» beantworten können, haben Sie bereits wichtige Schritte in Richtung Hindernisfreiheit getan. Es gilt aber – je nach Behinderungsart – noch Weiteres zu beachten...

Unterstützung für sehbehinderte und blinde Menschen

Räume und Ausstattung

- ▶ Alle für die Patientinnen und Patienten wichtigen Stellen sollten mit grosser Schrift beschriftet sein. Die Schrift muss markant und schnörkellos (keine Serifen, nicht kursiv) sein.
- ▶ Schilder müssen kontrastreich gestaltet sein. Gut wahrzunehmen sind die Kontraste schwarz-weiss, schwarz-gelb, dunkelblau-weiss, dunkelblau-gelb.
- ▶ Grosse Glasflächen und Glastüren müssen deutlich und kontrastreich markiert werden.
- ▶ Treppenstufen sollten mit kontrastreichen Kantenmarkierungen versehen sein.
- ▶ Handläufe, Türrahmen und Lichtschalter müssen sich farblich von der Wand abheben.
- ▶ Türklingeln und Lichtschalter sollten möglichst gross und leicht zu ertasten sein.
- ▶ Eingang, Treppenhaus, Lift, Korridor und Räume sollten alle gut und blendfrei beleuchtet sein.
- ▶ Schalter und Schilder können mit Braille-Schrift versehen werden.
- ▶ Leitlinien verbessern die Orientierung wesentlich. Sie können mit dem Langstock oder über die Schuhsohlen erkannt werden.
- ▶ Schriftliche Informationen werden idealerweise in Schriftgrössen von mindestens 12 Punkt, ohne Kursivschrift und ohne Serifenschriften abgegeben. Der Zeilenabstand sollte möglichst gross sein.



Kommunikation

- ▶ Stellen Sie sich der Patientin/dem Patienten mit Namen und Funktion vor. Dies auch dann, wenn Sie ein Namensschild tragen. Es kann sein, dass sie/er es nicht erkennen kann.
- ▶ Kommunizieren Sie deutlich, und vergewissern Sie sich, dass Sie verstanden wurden.
- ▶ Sagen Sie, wenn Sie den Raum verlassen.
- ▶ Führen Sie die Patientin/den Patienten nicht ohne ihre/seine Zustimmung.
- ▶ Sagen Sie, wohin Sie mit ihr/ihm gehen. Kündigen Sie Stufen, Absätze und Richtungswechsel an.
- ▶ Führen sie die Patientin/den Patienten zum Stuhl, und legen Sie ihre/seine Hand auf die Lehne.
- ▶ Machen Sie präzise Richtungs- und Ortsangaben aus Sicht der Patientin/des Patienten, und geben Sie klare Wegbeschreibungen. Mit Angaben wie z.B. «dort drüben» oder «hier entlang» kann eine blinde oder sehbehinderte Person wenig anfangen.



Unterstützung für gehörlose und hörbehinderte Menschen

Kommunikation

- ▶ Sprechen Sie die Patientin/den Patienten immer direkt an, und halten Sie Blickkontakt mit ihr/ihm. Dies auch dann, wenn sie/er in Begleitung oder mit einem/einer Gebärdensprachdolmetscher/-in kommt.
- ▶ Schauen Sie die Patientin/den Patienten an, wenn Sie mit ihr/ihm sprechen. Nur wenn sie/er Ihren Mund sehen kann, kann sie/er von Ihren Lippen lesen.
- ▶ Bilden Sie kurze Sätze. Formulieren Sie deutlich. Vermeiden Sie Fremdwörter, und erklären Sie Fachbegriffe.
- ▶ Wenn Sie die Patientin/den Patienten zur Untersuchung aufrufen und keine Antwort erhalten, vergewissern Sie sich, dass alle Personen Sie gesehen und gehört haben.
- ▶ Schreiben Sie alle wichtigen Informationen auf ein Blatt Papier.
- ▶ Stellen Sie Ihre Erreichbarkeit per E-Mail, SMS und/oder Fax sicher.
- ▶ Bedenken Sie, dass es gehörlosen und hörbehinderten Menschen unangenehm sein kann zu sagen, dass sie Ihre Erklärungen nicht verstanden haben.



Unterstützung für Menschen mit geistiger Behinderung

Kommunikation

- ▶ Schaffen Sie eine ruhige Gesprächssituation, vermeiden Sie Ablenkungen.
- ▶ Sprechen Sie klar, deutlich, verständlich und konkret.
- ▶ Packen Sie nur einen Gedanken in einen Satz.
- ▶ Veranschaulichen Sie Ihre Ausführungen eventuell mit Bildern, Zeichnungen, anhand einer Figur.
- ▶ Benutzen Sie keine Fremdwörter und Fachbegriffe.
- ▶ Bilden Sie kurze Sätze ohne Nebensätze.
- ▶ Erklären Sie Ihr Vorgehen Schritt für Schritt.





Unterstützung für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen

Räume und Ausstattung

- ▶ Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen schätzen ihre Privatsphäre. Grosse Glasflächen, Glastüren oder offene Behandlungszimmer sind für sie unerträglich.

Kommunikation

- ▶ Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen macht ein volles Wartezimmer Angst. Melden Sie Ihrer Patientin/Ihrem Patienten absehbare Wartezeiten frühzeitig telefonisch, oder lassen Sie sie/ihn in einem freien Zimmer warten.
- ▶ Bieten Sie während einer langen Behandlung regelmässig Pausen zum Durchatmen an. Meist reichen schon 2–3 Minuten.
- ▶ Erklären Sie Ihrer Patientin/Ihrem Patienten jeweils den nächsten Schritt. Das beruhigt sie.
- ▶ Bringen Sie Ihre Patientin/Ihren Patienten vor dem Verlassen des Raums in die Sitzposition.
- ▶ Panikattacken von Menschen mit Angst- und Panikstörungen sind weit mehr als die übliche «Angst» vor einer Behandlung. Nehmen Sie sie ernst.

Checkliste

- Informationen über Hindernisfreiheit auf der Website
- Behindertenparkplatz
- gut beleuchtete Wege
- gut beschilderte Wege
- rollstuhltaugliche Wege
- Rampen für Rollstuhlfahrende
- gut sichtbare Hausnummer, Praxisschild, Klingel
- Klingel in erreichbarer Höhe
- leicht zu öffnende Haustüre
- keine zu hohen Schwellen
- keine losen, hochflorigen Teppiche, Matten
- Leitlinien für Sehbehinderte und Blinde
- Handläufe
- Haltegriffe
- Durchgänge von 80 oder 90 cm Breite
- Lifttüren lassen sich leicht öffnen
- Lift ist gross genug
- Tasten am und im Lift in erreichbarer Höhe (nicht Touchscreen)
- Tasten am und im Lift in Braille-Schrift (ev. mit akustischer Ansage)
- Glastüren und -wände gekennzeichnet
- grossformatige, kontrastreiche Beschriftungen
- rutschsicherer Boden
- 150 cm Wenderadius für Rollstuhlfahrende in allen Räumen
- abgesenkter Tisch am Empfang
- Garderobe mit niedrig angebrachten Haken
- Stock- und Krückenhalter
- Sitzmöglichkeiten zum Ausruhen
- blendfreie Beleuchtung
- Toilettentüre öffnet sich nach aussen
- Haltegriffe in der Toilette
- Waschbecken unterfahrbar
- Spiegel hängt genügend tief
- Seifenspender, Handtücher sind erreichbar

Service

Weitere Informationen erhalten Sie bei folgenden Organisationen und Fachstellen:

- ▶ Procap Bauen
- ▶ Kantonale Fachstellen für Beratungen vor Ort

Impressum

Herausgeberin

AGILE.CH Die Organisationen von Menschen mit Behinderungen

Effingerstrasse 55

3008 Bern

T 031 390 39 39

info@agile.ch

www.agile.ch

PC 30-16945-0

IBAN: CH49 0900 0000 3001 69450

Redaktion

Suzanne Auer, Zentralsekretärin, AGILE.CH

Silvia Raemy, Bereichsleiterin Kommunikation, AGILE.CH

Mitarbeit

Angst- und Panikhilfe Schweiz aphs, Vereinigung Cerebral Schweiz, Verein hiki, Schweizerischer Blindenbund, Parkinson Schweiz, Schweizerischer Gehörlosenbund

Partner

- ▶ Schweizerische Arbeitsgemeinschaft von Ärzten für Menschen mit geistiger oder mehrfacher Behinderung SAGB
- ▶ Schweizerische Stiftung für das cerebral gelähmte Kind
- ▶ Stiftung Dr. Valentin Malamoud
- ▶ Ladies' Lunch Lausanne
- ▶ Lotteriefonds Kanton Bern

- ▶ Lotteriefonds Kanton Glarus
- ▶ Lotteriefonds Kanton Schaffhausen
- ▶ Lotteriefonds Kanton Schwyz
- ▶ Unterstützt vom Kanton Zug

Piktogramme

© AGILE.CH, weitere Verwendung auf Anfrage

Bilder

Pixabay

Stand

Januar 2019

In der Schweiz leben mehr als 1,8 Millionen Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen. Zahlreiche Verbände und Organisationen verschiedenster Grösse vertreten ihre Interessen. Zu unterscheiden sind dabei die Fachhilfe und die Selbsthilfe. Das Merkmal der Selbsthilfeorganisationen ist, dass sie von Menschen geführt werden, die selbst von Behinderungen betroffen sind.

Eine solche Selbsthilfeorganisation ist AGILE.CH. Der Dachverband vertritt die Interessen seiner 40 Mitgliedorganisationen im Sinne einer nationalen Behindertenpolitik. Die Mitgliedorganisationen von AGILE.CH repräsentieren Menschen aller Behinderungsgruppen und ihre Angehörigen.

AGILE.CH setzt sich ein für die Inklusion, Gleichstellung und Existenzsicherung von Menschen mit Behinderungen. Der Dachverband versteht sich als politische Kraft. Das kommt auch zum Ausdruck in seinem selbstbewussten Motto: «Wir bestimmen mit!».