

NEWS

Co se řekne na recepci, zůstane na recepci

23. července 2026, Tobias Engl



Pult v ordinaci praktického lékaře je veřejné místo. Průkaz pojištění, datum narození, důvod návštěvy – mnohé z toho se vyslovuje nahlas, zatímco za zády je obsazeno osm židlí. Sdružená interní ordinace stála přesně před tímto problémem a vyřešila ho, aniž by recepci přestavěla.

Výchozí situace. Pult byl otevřený směrem do čekací zóny, ani ne čtyři metry vzduchu mezi nimi. Kdo chtěl, poslouchal. Většinou nikdo nechtěl, a přesto každý něco zaslechl. Pro ordinaci to bylo víc než nepříjemné. Zdravotní údaje patří do nejcitlivější kategorie, jakou právo na ochranu osobních údajů zná, a mlčenlivost nekončí na přední hraně pultu. Příčka nebo druhá přepážka ztroskotaly na nedostatku místa a na památkové ochraně staré budovy.

Zásah. Nad recepcí už visel displej (ScreenWay), který zobrazoval pořadová čísla a pokyny. Jeho reproduktor převzal druhý úkol. Nyní přehrává tichý, širokopásmový zvukový koberec, položený přesně do frekvenčního pásma, ve kterém je řeč srozumitelná. Přímou u pultu rozumíte každému slovu. O tři metry dál se věta rozpadá v mumlání, ze kterého už nelze vyčíst žádnou informaci. Nastaveno to bylo během jednoho dopoledne, bez nového hardwaru, bez kabelů tažených starou budovou.

Výsledek. Rozhovory na recepci zůstaly tam, kam patří. Kdo sedí v čekací zóně, slyší od té doby rovnoměrný, nevtrlivý šum, kterého si většina lidí po několika minutách přestane všímat. Manažerka ordinace uvádí, že požadavky na větší diskrétnost zmizely a pověřenec pro ochranu osobních údajů vyškrtl recepci ze svého seznamu nedostatků.

Diskrétnost na recepci není otázkou architektury. Je otázkou toho, co prostor dělá se zvukem. Obrazovka, která na stěně beztak visí, to může převzít.