

NEWS

Was am Empfang gesagt wird, bleibt am Empfang

23. Juli 2026, Tobias Engl



Der Tresen einer Hausarztpraxis ist ein öffentlicher Ort. Versichertenkarte, Geburtsdatum, der Grund des Besuchs - vieles davon wird laut ausgesprochen, während im Rücken acht Stühle besetzt sind. Eine internistische Gemeinschaftspraxis stand vor genau diesem Problem und löste es, ohne den Empfang umzubauen.

Die Ausgangslage. Die Theke lag offen zum Wartebereich, keine vier Meter Luft dazwischen. Wer wollte, hörte mit. Meist wollte niemand und trotzdem bekam jeder etwas mit. Für die Praxis war das mehr als unangenehm. Gesundheitsdaten gehören zur sensibelsten Kategorie, die das Datenschutzrecht kennt und die Schweigepflicht endet nicht an der Vorderkante des Tresens. Eine Trennwand oder ein zweiter Schalter scheiterten am Platz und am Denkmalschutz des Altbaus.

Der Eingriff. Über dem Empfang hing bereits ein (ScreenWay-)Display, das Wartenummern und Hinweise zeigte. Sein Lautsprecher übernahm eine zweite Aufgabe. Er spielt jetzt einen leisen, breitbandigen Klangteppich, gelegt auf genau das Frequenzband, in dem Sprache verständlich wird. Direkt am Tresen versteht man jedes Wort. Drei Meter weiter zerfällt der Satz in ein Murmeln, aus dem sich keine Information mehr herauslösen lässt. Eingerichtet war das an einem Vormittag, ohne neue Hardware, ohne Kabel durch den Altbau.

Das Ergebnis. Die Gespräche am Empfang blieben, wo sie hingehören. Wer im Wartebereich sitzt, hört seither ein gleichmäßiges, unaufdringliches Rauschen, das die meisten nach Minuten nicht mehr bemerken. Die Praxismanagerin berichtet, die Nachfragen nach mehr Diskretion seien verschwunden und der Datenschutzbeauftragte habe den Empfang von seiner Mängelliste gestrichen.

Diskretion am Empfang ist keine Frage der Architektur. Sie ist eine Frage dessen, was der Raum mit Schall macht. Ein Bildschirm, der ohnehin an der Wand hängt, kann das übernehmen.