



WARTEN

# Es dauert noch ...

Kaum hat das Jahr begonnen, ist Frühling. Man hat das Jahr im Blick und steckt schon mittendrin. Es ist Sommer. Dann geht es mit großen Schritten aufs Jahresende zu und es ist Weihnachten. Wo ist das Jahr geblieben? Man wundert sich. Es hilft aber nicht. Luft holen und von vorne. Geschwindigkeit und Langsamkeit liegen näher beieinander als man glaubt.

Im Krankenhaus muss heute alles möglichst schnell gehen. So, wie sich die Verweildauer des Durchschnittspatienten jedoch verringert, verlängern sich parallel die Wartezeiten. Man könnte meinen, im Krankenhaus geht es zu wie auf der Kirmes. Schön wär's. Auch bei Disney, Universal und Co. mäandern die Warteschlangen für den Superride auf der Mega-Achterbahn ins Endlose. Nicht, dass die Ach-

stalterische Aufgabe. Das scheinbar endlose Warten wird verkürzt und obendrein die Wahrnehmung aller positiv verändert. Sie stimmt positiv auf das Erlebnis ein und stellt eine gefühlte Wartezeitverkürzung. Vorfreude ist auch etwas Wert.

Die Taktik, Patienten von einem Warten in den nächsten zu setzen, Espressomaschinen und Wasser zur Selbstbedienung aufzustellen, ist immerhin ein de-

Kirmes, so ähnlich wie die Wahlleistung. Da geht es ja glücklicherweise auch etwas zügiger als in der Regelleistung. Kostet schließlich und generiert im Funpark Extraeinnahmen. Nicht dass Sie meinen, die PKV sei derart kreativ geworden. Das ist dann wieder so ähnlich wie im Krankenhaus. Das kürzere Warten erlaubt mehr von den begehrten Achterbahntrips, die in einen Tag passen, denn die Fahrt selbst, das ersehnte Nirvana ist gleich – gewartet wird trotzdem, kürzer aber öfter.

*„Die Gestaltung der Wartebereiche ist keine Nebensache, sondern eine ernstzunehmende gestalterische Aufgabe.“*

SYLVIA LEYDECKER

terbahn lebensnotwendig oder sonst irgendwie dringlich oder förderlich für den weiteren Lebensweg wäre. Was so viel Spaß macht, darauf wartet man gerne – freiwillig und ohne jede Not. Und nicht nur das. Danach geht es auf den nächsten Drei-Minuten-Trip – Ende ist erst bei Torabschluss, denn man möchte ja schließlich so viel es geht davon haben. Da fehlt z.B. noch der Besuch einer Ausstellung oder eines Konzerts. Alle warten ganz freiwillig – trotzdem bzw. erst recht. Denn, wenn das so viele freiwillig tun, dann muss die Belohnung am Ende hoch sein.

Mal abgesehen von Ausstellung und Konzert, die Funpark-Betreiber haben eines begriffen: Wartezonen so zu gestalten, dass das unvermeidliche Warten möglichst angenehm wird und obendrein noch das Branding unterstreicht. Die Gestaltung der Wartebereiche ist keine Nebensache, sondern eine ernstzunehmende ge-

stalterische Aufgabe. Es entlastet daneben die Wartebereiche, die flächeneffizient in Reihen bestuhlt sind. Dumm nur, dass nicht flächeneffiziente Stehplätze en Vogue sind. Auf der Kirmes geht das schließlich auch – da wird stundenlang im Stehen gewartet, obendrein des Öfteren in der freien Witterung. Und alle finden das normal. Vom Konzert mal ganz zu schweigen: Warten im Stehen und dann steht man immer noch ... Gut, die sind nicht alle krank und Spaß macht es auch noch. Theoretisch spricht nichts dagegen, dass jemand mit einem entzündeten Pickel nicht auch mal stehend warten könnte, oder?

Und wer es sich erlauben kann, erlaubt sich sowieso einen „Front of the Line“-Pass, der einen dann an der Menge vorbei elegant nach vorne katapultiert – ist zwar peinlich, aber nicht zu verachten. Das ist dann übrigens die Haute Volée der

## WAS ALSO TUN MIT DER WARTEREI

Denn mit einer dicken Grippe ist das Warten generell unzutraglich. Vom Weg dorthin mal ganz zu schweigen. Es ist eine Krux. Warten muss sich lohnen und kann auch halbwegs angenehm sein. Also, liebe Kollegen, liebe Krankenhausbetreiber, kümmert Euch um die armen Wartenden. Das Personal wird es danken. Denn dann nerven sie nicht mehr Fragen wie: „Wann bin ich denn endlich dran?“ oder „Wie lange dauert es noch?“. Es verspricht auch eine Stressreduktion für das geplagte Personal.

Gerade entwerfe ich eine Ambulanz, in der es einerseits schnell gehen muss und andererseits die Patienten geduldig warten sollen. Es wird spannend, denn Zeit wird unterschiedlich wahrgenommen, so oder so, entschleunigt oder in Geschwindigkeit, je nachdem.

### SYLVIA LEYDECKER

Innenarchitektin BDIA,  
100 % interior, Köln,  
Kontakt: [info@100interior.de](mailto:info@100interior.de), [www.100interior.de](http://www.100interior.de)

