

Design in Zahnarztpraxen

Dass die Zufriedenheit des Patienten heutzutage für die moderne Zahnarztpraxis eines der wichtigsten Ziele darstellt, ist unumstritten. Neue wirtschaftliche Rahmenbedingungen auf dem Gesundheitssektor, eine erhöhte Zahlungsbereitschaft und zunehmende Sensibilität in Bezug auf die körperliche Gesundheit und Attraktivität lassen den Patienten immer mehr zum selbstbewussten, kritischen Kunden werden, dessen Bedürfnisse es zu befriedigen gilt.

| **Dipl.-Ing. Ina Schönwälder**

Um eine nachhaltige Kundenbindung aufzubauen, sollte dem Patienten neben Professionalität, Zuverlässigkeit und sehr gutem Service auch eine gut designte räumliche Situation geboten werden, die Sicherheit, Geborgenheit und Harmonie vermittelt und darüber hinaus die Philosophie des Inhabers kommuniziert.

Wahrnehmung der Patienten

Leider herrscht gerade im privaten Praxisbereich eine totale Unterversorgung an guter Gestaltung. Allenfalls Technikbegeisterung dominiert das Geschehen – Design, Formensprache, Ästhetik und Farbkonzeption werden chronisch vernachlässigt. Dabei nimmt der Patient die gewieften Feinheiten der technischen Ausrüstung gar nicht wahr ... ihn (oder sie) beschäftigen ganz andere Wahrnehmungen: Das Praxisschild an der Fassade ist eine behördenhafte Nullachtfünfzehn-Lösung. Im Treppenhaus bedrängt ihn unangenehm „medizinischer“ Geruch. Die Rezeption: gespickt mit Notizzetteln, Comic-Kaffeetassen und verstaubten Seidenblümchen. Danach: die abweisende Jämmerlichkeit des Wartezimmers, enge zugestellte Flure, zusammengewürfeltes Mobiliar in allen Ecken. Der Behandlungsraum: Ein kleines Museum mit den zwangsoriginellen Give-aways der Pharma- und Dentalbedarfsbranche – und stereotypes, ambitionsloses Möbeldesign der Praxiseinrichter. Ob Schmerzpatient oder nicht, spätestens jetzt ist die buchstäbliche Schwellenangst Programm.

Die physische Qualität der Umgebung beeinflusst das psychosoziale Wohlbefinden erheblich – diese Erkenntnis ist nicht neu. Immerhin: eine kleine Gruppe von Medizinern hat erkannt, dass heutzutage im Praxisbereich andere Konzepte entwickelt werden müssen, als die Praxiseinrichter sie bisher anbieten. Doch wie können sie aussehen, die neuen Konzepte, lässt sich eine allgemeingültige Strategie entwickeln, ein Leitfaden durch den Dschungel von Gestaltungskriterien?

Voraussetzung ist, dass Qualität und Charakter der gestalteten Umgebung als wirkungsvolles Instrument zur Unterstützung und Verbesserung des Wohlbefindens, sowohl der Patienten als auch des Teams verstanden werden. Die Funktion von Architektur, Kunst und Design besteht darin, unseren Geist herauszufordern. Architektur wirkt sich direkt auf die Sinne aus und steht damit in unmittelbarem Zusammenhang mit Behaglichkeit und Wohlbefinden. Ein zahnschmerzgeplagter Mensch nimmt seine Umwelt anders wahr, deshalb ist dieses Einbringen emotionaler Faktoren zwingend. Die Sinnlichkeit von Materialien, Oberflächen, Licht, Form und Farbe sind emotional wirksam, stimulieren, entspannen und fördern Vertrauen.

Ein zweiter Fokus liegt auf dem Arzt, seiner „Praxisphilosophie“ und Teamempfinden. Eine Bestandsaufnahme und Diagnose, die ja auch jeder zahnärztlichen Behandlung vorausgeht, klärt Bedürfnisse und Befindlichkeiten zu Beginn des Planungsprozesses. Der Bauherr liefert den Input über Zielrichtung, organisa-

kontakt:

Dipl.-Ing. Ina Schönwälder

Dammstr. 38

31134 Hildesheim

Tel.: 0 51 21/3 39 36

E-Mail: ina_schoenwaelder@web.de

www.ina-schoenwaelder.de