



EMPFANG UND WARTEBEREICH



Jahrzehntlang schienen die Gestaltungsprinzipien in Praxen klar umrissen. Von der klassischen Rezeption bis hin zur Ausstattung von Wartebereichen wurden die Unterschiede von Praxis zu Praxis vom Geschmack des Eigentümers und dem Können des Planers bestimmt. In der modernen Praxisplanung jedoch setzen immer mehr Innenarchitekten auf innovative Konzepte, die es ermöglichen, dem Patienten direkter zu begegnen und mehr Komfort beim Aufenthalt in der Praxis zu schaffen.

# Wie zeitgemäße Zahnarztpraxen gestaltet werden

Autoren: Dipl.-Ing. Rudi J. Kassel, Nina Kassel

**Abb. 1:** Perfektes Ambiente: Praxis Alamouti & Melchior, Zahnärzte im Mediapark, Köln. – **Abb. 2 und 3:** Ein Beispiel für einen gelungenen Empfang: Praxis Dr. König.

Zahnärzte stehen heute vor nicht unerheblichen Herausforderungen. Denn die Entwicklung vom rein medizinischen Schwerpunkt hin zu mehr Beauty-Behandlungen und die Veränderung unseres Kommunikationsverhaltens tragen dazu bei, dass über Jahrzehnte erprobte Abläufe in absehbarer Zeit nicht mehr funktionieren werden. Besonders drastisch zeigt sich der Wandel beim Thema Rezeption. Nahm beispielsweise die Terminvereinbarung bisher einen nicht unerheblichen Stellenwert im täglichen Ablauf ein, wird diese Aufgabe mehr und mehr durch digitale Organizer-Funktionen via Internet übernommen. Klassische Empfangsaufgaben entfallen damit. Hinzu kommen die veränderten Ansprüche der Klienten, die aus kosmetischen Gründen in die Zahnarztpraxis kommen. Sie wollen in einem möglichst positiven Umfeld stressfrei und vor allem mit großer Aufmerksamkeit empfangen und behandelt werden. Lifestyle und Prophylaxe statt

Schmerzbehandlungen, das ist der Weg, der sich in innovativen Praxen mehr und mehr abzeichnet. Doch dieser Anspruch an Perfektion und Schönheit hat auch für Praxisinhaber seinen Preis. Denn mit der Bereitschaft der Patienten, sich verändern zu lassen und dafür selbst in die Tasche zu greifen, wächst auch der Anspruch an Stil und Service der Praxis. Hier zählen zunächst einmal persönliche Attribute der Mitarbeiter: eine gepflegte Erscheinung, natürliche Freundlichkeit und Herzlichkeit. Und auch Aufmerksamkeit und Diskretion zählen zu den Grundlagen im Empfangs-Einmaleins. Mitarbeiterinnen am Empfang einer Zahnarztpraxis müssen deshalb ebenso wie am Front-Desk von Hotels erhöhten Anforderungen gerecht werden – und benötigen dazu auch ein ideales Arbeitsumfeld. So wird in naher Zukunft keine Helferin mehr einen Patienten im Sitzen empfangen. Zudem werden Schreib- und Arbeitsplätze, die bisher an der Rezeption vorgesehen waren, in das Backoffice verlagert. Der Empfang dient somit tatsächlich nur noch dem In-Empfang-Nehmen des Patienten und kann somit auch als singuläres Modul im freien Raum

gestaltet werden, an dem Helferin und Patient sich von Angesicht zu Angesicht und ohne die Barriere eines großen Möbels zwischen ihnen begegnen.



**Abb. 4:** Die Praxis TRE DENTO von Dr. Thorsten Koszlat aus Frankfurt am Main gehörte 2010 zu den prämierten Zahnarztpraxen des ZWP Designpreises.



Abb. 5: In der Praxis von Andreas Ph. Süßenberger, Darmstadt, wird Ästhetik groß geschrieben.

### Sit back and relax

Auch für die Wartebereiche werden sich deutliche Veränderungen ergeben. Der Trend zeigt: Statt medizinisch-nüchterner Wartezonen werden in den Dentalpraxen der Zukunft Loungebereiche dominieren. Das Konzept: Eine Praxis, in der man sich

privat, geschützt und willkommen fühlt, die exklusives Ambiente mit anspruchsvoller Behandlung verbindet. Vermittelt werden kann ein solcher Eindruck durch dicke, bequeme Polster, moderne Medien und Kommunikationsmittel, Teppiche und Textilien, spannende Materialien, Kunst und Accessoires sowie interessante Lite-

ratur oder Serviceleistungen wie Espresso-Bars etc. Der klare Vorteil: Schon die Praxis selbst wird als Ereignis gesehen und zieht allein durch ihre Schönheit Patienten an. Es kann sich also durchaus lohnen, das Innenleben einer Praxis mutig und mit einer gehörigen Portion „trendigem Zeitgeist“ zu überarbeiten. ◀

## kontakt

herzog, kassel + partner  
Dipl.-Ing. Rudi J. Kassel,  
Innenarchitekt  
Nina Kassel, PR-Beraterin  
Kaiserallee 32  
76185 Karlsruhe  
Tel.: 07 21/83 14 25-0  
Fax: 07 21/83 14 25-20  
E-Mail: info@herzog-kassel.de  
www.herzog-kassel.de

ANZEIGE

wäscht & desinfiziert  
**berührungslos**

**STARTER-KIT**  
bis 01.11.2011  
Bei Bestellung von  
mind. 2 Hygenius MK2  
erhalten Sie ein 6er-  
Pack Handwaschlotion à 500 ml  
gratis!

**Hygenius MK2**

- ➔ **Sensorspender** für berührungslose Desinfektion und Handwäsche
- ➔ **preisgekröntes Design** in Kombination mit ausgefeilter Technik
- ➔ für **Tischeinbau, Wandmontage**, als **mobiler Spender** oder zum problemlosen Einsetzen in **Spenderschränke**
- ➔ Weitere Informationen: [www.baisch.de/spendersysteme\\_hygenius\\_de.html](http://www.baisch.de/spendersysteme_hygenius_de.html)

Lieferung nur über autorisierten Fachhandel

**Karl Baisch GmbH**  
Lagerhausstr. 17a, 94447 Plattling  
Telefon: +49 (0) 9931/89007-0  
Fax: +49 (0) 9931/89007-29  
E-Mail: info@baisch.de

**product design award**  
2007