



Irgendwann stellt jeder Praxisbesitzer fest: Am Erscheinungsbild der bisherigen – ob der eigenen oder übernommenen – Zahnarztpraxis muss sich etwas ändern. Konsequenz und ganzheitlich. Über einen Tapetenwechsel weit hinaus. Aber wie sieht die optimale neue Praxisgestaltung aus? Worauf muss man achten, was ist im Trend der Zeit und wovon lässt man lieber gleich zu Beginn die Finger. Im Folgenden wird ein kleiner Einblick darüber gegeben, in welchen Bereichen erfahrungsgemäß oft falsche Investitionen getätigt werden und welche wichtigen Punkte im Zusammenhang mit einer langfristig erfolgreichen Praxisgestaltung unbedingt beachtet werden müssen.

# Achtung Praxisgestaltung!

## „Modern“ muss durchdacht sein.

Autorin: Bianca Beck

Von Empfang bis zur Homepage – eine Praxis muss, um wettbewerbsfähig zu sein und langfristig zu bleiben, hohen ästhetischen und funktionalen Patientenansprüchen genügen. Ganz konkret formen Patienten beim ersten Blick in eine Praxis ihre Meinung. Hier gilt es, unmittelbar und ganzheitlich zu überzeugen. Also weg mit leeren Flächen und unnötigen Flyern, her mit wesentlichen Raumstrukturen und einem kompetenten Praxisteam.

### Empfangsbereich

Ein zentraler Ort einer jeden Zahnarztpraxis ist der Empfangsbereich. Nicht selten ist dieser Bereich sehr großzügig gestaltet und nimmt sehr viel Raum in Anspruch. Das Mobiliar allein benötigt oftmals schon viel Platz. Ein großer Anmeldebereich kann durchaus offen und modern auf Patienten wirken, ist jedoch im Kern unpraktisch und damit von nur wenig Nutzen für das Assistenzteam. Eine ein-

deutige Trennung des Empfangsbereiches in Rezeption und Backoffice ist nicht nur sinnvoller, sondern entspricht auch grundsätzlich besser der Funktion dieses Bereiches.

### Rezeption

In diesem ersten Bereich, an der Rezeption, wird der Patient begrüßt, verabschiedet und mit ihm künftige Termine vereinbart. Dies ist die Hauptfunktion der Rezeption. Bei einem gut durchdachten Praxissystem findet sich



**MULTIDENT**  
an ARSEUS DENTAL company

# Höchste Gelegenheit

**Ist denn schon Weihnachten?**

TOP Angebot – Ihre neue KaVo E70



KaVo – E70

**40.265,- €**

inklusive ein Gerätepaket nach Wahl!\*



Paket Hand-  
und Winkelstücke



Thermo-  
desinfektor



Intraoral  
Scanner

**Noch besser –  
für die Rückgabe  
einer KaVo 1042  
erhalten Sie zwei  
Gerätepakete  
nach Wahl.\***

*Höchst persönlich.*



Sebastian Reinbold, Multident Paderborn

Ich achte gerne  
auf die Preise.

Aber ich bestehe  
auch auf Qualität.

**Interesse?** Rufen Sie uns an!

Ihre Ansprechpartner vor Ort:

Hannover T. 0511 530050 | Berlin T. 030 2829297 | Frankfurt/Main T. 069 3400150 | Göttingen T. 0551 6933630 |  
Hamburg T. 040 5140040 | Leipzig T. 0341 5191391 | Neuss T. 02131 662160 | Oldenburg T. 0441 93080 | Paderborn  
T. 05251 16320 | Rostock T. 0381 2008191 | Schwerin T. 0385 662022 | Steinbach-Hallenberg T. 0160 97863104

FreeCall 0800 7008890 | FreeFax 0800 6645884 | [info@multident.de](mailto:info@multident.de) | [www.multident.de](http://www.multident.de)

\*Ein Gerätepaket, aus dem drei Optionen, erhalten Sie beim Kauf der Behandlungseinheit und gleichzeitiger Rückgabe eines Altgerätes (herstellerunabhängig) dazu. Bei Rückgabe einer KaVo 1042 erhalten Sie zwei Gerätepakete nach Wahl. Die Preise sind inkl. Anlieferung, Montage und Demontage des Altgeräts. Alle Preise in Euro zzgl. MwSt. sind gültig bis zum 31.12.2013 bzw. solange der Vorrat reicht. Abbildungen sind nur Beispiele. Druckfehler und Irrtümer vorbehalten. Es gelten die AGB der Multident Dental GmbH.

hier kein Telefon. Dadurch herrscht Ruhe und die Empfangsmitarbeiterin kann sich voll und ganz dem Patienten widmen. In einem gesonderten Raum, einer Art kleinem Praxis-„Callcenter“, kann für telefonische Termin- und Rückfragen ein fachlich durchaus weniger geschultes Personal eingesetzt werden. Damit werden personelle Ressourcen besser verteilt und genutzt. Darüber hinaus leidet in allzu großen Empfangsbereichen erfahrungsgemäß oftmals auch die Diskretion, da ein großer Raum die Anhäufung von Patienten begünstigt.

#### Backoffice

Ein zu großer Empfangsbereich kann mit der Abtrennung und Einrichtung eines Backoffice effektiv verkleinert und so deutlich entlastet werden. Mit einem Backoffice wird extra Raum für die Abrechnung zur Verfügung gestellt. Da diese den Mitarbeiterinnen durch ihre steigende Komplexität immer mehr Zeit und Konzentration abverlangt, ist ein ruhiger Bereich hierfür in der heutigen Zeit unabdingbar. Das Backoffice bietet auch Raum für das besagte Callcenter, welches das Telefon am Empfang ablöst.

#### Wartebereich

Es gibt viele Möglichkeiten, den Wartebereich einer Praxis effizient zu gestalten und sinnvoll auszufüllen. Dabei gibt es Aspekte, die von der Klientel abhängen, aber auch solche, die allgemein beachtet werden sollten.

#### Werbungsauslage

So gilt es generell, von Werbung auf fest installierten Flatscreens abzusehen, denn diese könnte dem Patienten den Eindruck vermitteln, es ginge der Praxis nur um den Verkauf von Produkten und nicht die Heilung und Behandlung von Zähnen. Möchte man auf einen Fernseher im Wartebereich jedoch nicht verzichten, bietet es sich daher eher an, themenspezifische Dokumentationen oder das eigene Praxisteam darüber vorzustellen. Auch die Auslage von Artikeln im Wartebereich ist genau zu überdenken. Vor allem die Auslage in Vitrinen ist, so hat die Erfahrung gezeigt, wirkungslos. Zahnpflegeartikel sollten dem Patienten gezielt und individuell, als Teil seiner Behandlung, angeboten werden. Vitrinen dagegen nehmen nur Platz weg und sind schlussendlich nur ein störender Staubfänger.

#### Kinderecke

Die Kinderecke einer Praxis ist ein entscheidender Punkt. Bei Praxen, welche sich auf Kinderzahnheilkunde spezialisiert oder grundsätzlich viele Kinder als Patienten haben, empfiehlt es sich zum Beispiel, diesen Bereich vom restlichen Warteraum abzugrenzen. Optimalerweise sollte eine solche Abtrennung durch eine Glaswand erfolgen, um dem Aufsichtsbedürfnis der Eltern nachzukommen. Die Abgrenzung eines Kinderbereiches mindert darüber hinaus den Lärmpegel im Empfangsraum, wodurch für andere Patienten eine angenehmere Atmosphäre entsteht.

#### Behandlungsraum

Der Behandlungsraum ist der Hauptraum einer Praxis. Hier sollte vor allem darauf geachtet werden, dass dieser Bereich hell ist. Neben natürlichem Tageslicht, das durch Fenster einfallen kann, erzeugen auch spezielle Lampen angenehme Lichtverhältnisse, was für eine wohlige Atmosphäre sorgt. Weiterhin sollten die Türen breit genug sein und der Behandlungsraum selber genügend Manövrierrfläche für Rollstuhlfahrer und Abstellfläche für Rollatoren bieten. Einen guten und geordneten Eindruck machen hier freie Arbeitsflächen. Instrumente und sonstiges Behandlungszubehör sollten nicht offen dargeboten sein.

#### Barrierefreiheit

Bei der allgemeinen Gestaltung und Aufteilung einer Praxis gewinnt in Zeiten einer alternden Gesellschaft der Aspekt der Barrierefreiheit immer mehr an Bedeutung. So ist es ratsam, die sanitären Räumlichkeiten generell breit und großzügig zu gestalten. Damit trägt man dem gesteigerten Platzbedarf von Rollstuhlfahrern und Patienten mit Gehhilfen Rechnung. Das Gleiche gilt natürlich auch für Behandlungs- und Beratungsräume sowie für den Wartebereich. Bei Letzterem sollte darauf geachtet werden, dass die Sitzgelegenheiten auch zu einem guten Aufstehen geeignet sind. Der Zugang zur Praxis sollte auch für Menschen mit einer

ANZEIGE



BLUE SAFETY entfernt Biofilme, Algen, Legionellen und Pseudomonaden. Garantiert und zertifiziert.

Für eine unverbindliche Bestandsaufnahme oder Fortbildung rufen Sie uns **kostenfrei** unter **0800 - 25 83 72 33** (0800 BLUESAFETY) an oder schauen Sie sich auf unserer Webseite **Video-Erfahrungsberichte** von Kolleginnen und Kollegen an.

*think blue*<sup>TM</sup> | [www.bluesafety.com](http://www.bluesafety.com)

Was wäre,

gesteigerten Immobilität geeignet sein. Dies erreicht man unter anderem durch die Vermeidung von Stufen in und vor der Praxis oder durch das Anbringen von alternativen Rampen, Aufzügen oder auch einem Treppenlift. Besonders komfortabel sind automatische Schiebetüren, welche sich mittels einem Sensor öffnen und von alleine wieder schließen. Solche eignen sich auch auf den Toiletten.

## Flyer

Flyer und Broschüren haben ein Ziel: Informationen sach- und patientengerecht an Frau, Mann und Kind zu bringen. Ausgelegte Flyer und Broschüren verfehlen jedoch in der Regel eine zielgerechte Informationsvermittlung. Patienten überfliegen oft nur das ausgelegte Material, ohne sich dabei von Angeboten direkt angesprochen zu fühlen und so informiert zu werden. Darüber hinaus entsteht durch das Auslegen von Flyern Unordnung, wenn diese von Kindern durcheinander gebracht werden. Das immer wieder Zurechtlegen des Informationsmaterials bedeutet so einen Mehraufwand für die Praxismitarbeiter. Sinnvoller ist es daher, Broschüren und Flyer gezielt im Zusammenhang mit einer speziellen Beratung und Behandlung auszuhändigen. Dabei sollten Flyer direkt von der eigenen Praxis kommen, mit Praxislogo und Praxistext; so wird Werbung für die eigene Sache und nicht die der anderen gemacht.

## Homepage

Ein seriöser Internetauftritt ist heutzutage für jedes Unternehmen und so auch für jede Zahnarztpraxis ein Muss. Je nach Qualität der Internetpräsenz entscheidet sich auch die Wettbewerbsfähigkeit einer Praxis. Tritt eine Praxis online professionell und gut strukturiert, also besucherfreundlich auf, wird dies positiv von schon gewonnenen und potenziellen Patienten bewertet. Auch schafft ein ansprechender, inhaltlich seriöser und auf das Wesentliche konzentrierter Internetauftritt Vertrauen. Ein schneller und bequemer Informationszugang, wobei auch Patientenfragen zeitnah beantwortet werden, bindet unmittelbar und mittelbar Patienten an eine Praxis. Für die ältere Patientengruppe ist ein bedienungsfreundliches Internetprofil von besonderer Bedeutung, da es gerade älteren Patienten oftmals schwerfällt, sich im Internet zurechtzufinden. Wird ihnen die Informationsabfrage erleichtert, hat man auch hier wieder gepunktet. Es lohnt sich also, besonders an dieser Stelle, weitläufig und langfristig zu investieren.

## Fazit

Für eine moderne, ästhetisch und funktional überzeugende Zahnarztpraxis gibt es heutzutage viele Kriterien, an denen sich eine Praxis messen lassen muss. Das gilt auch für die Praxisgestaltung – von kleineren Details, wie der Auslage der klientelgerechten Zeit-

schriften im Wartezimmer, bis hin zu qualitätsentscheidenden Kriterien wie der Gewährleistung der Diskretion am Empfang. Das Optimieren der erwähnten Gestaltungspunkte ist wesentlich für den Erfolg einer Praxis; es ersetzt jedoch nicht die Präsenz und Kompetenz eines professionell geschulten und freundlichen Praxisteams. Das Auftreten und die Arbeit des Teams im Empfangs- und später Behandlungsraum ist entscheidend für die nachhaltig positive Patientenbewertung einer Praxis. Nur im Zusammenspiel von Mensch und Raum, sprich Mitarbeiter und Praxis, entsteht eine ganzheitlich einladende, glaubhafte und damit erfolgreiche Praxispräsentation. ◀

**Bianca Beck**

[Infos zur Autorin]



## kontakt

beck+co.

Postfach 25

55586 Meisenheim

Tel.: 06753 124800

Fax: 06753 124802

www.beckundco.info

ANZEIGE

## wenn Sie keinen Wettbewerber hätten?



Kompromisslose Wasserhygiene.