

# SPECIAL TRIBUNE

— The World's Expert Newspaper · Praxiseinrichtung · Swiss Edition —

No. 3/2014 · 11. Jahrgang · 5. März 2014



## Perfekte All-in-One-Lösung

Das Tray-System von Hu-Friedy ermöglicht eine wirtschaftlich sinnvolle Instrumentenaufbereitung. Es lässt sich aufgrund seiner optimalen Gestaltung in allen Bereichen einsetzen. ▶ Seite 28



## Das Märchen vom Aschenputtel ...

Vom gediegenen Postschalter zum modernen Behandlungskonzept – das ist dem Spezialistenteam von GÖKE Praxiskonzepte gelungen. Es entstand eine zeitlose Zahnarztpraxis in Tönisvorst. ▶ Seite 29



## Praxisumbau nach Mass

Von der Idee über die Planung bis hin zur Realisierung der neugestalteten Zahnarztpraxis ist es ein langer Weg. Gut ist es, sich dabei Spezialisten ins Boot zu holen. ▶ Seite 30

## Praxis(-Um)gestaltung – Licht und leicht gemacht

Der Impuls und die Gründe für die Umgestaltung einer Praxis können vielfältig sein: Mancher möchte eine Neuorientierung oder zeitgemässe Modernisierung der Praxis erreichen, ein anderer möchte neue Kundestämme generieren und ein Dritter richtet sich, durch einen Standortwechsel, vollkommen neu ein.

Von Alexander Jahn, Leipzig, Deutschland.

„Ein überzeugendes Gesamtergebnis schaffen.“

Statement von Dipl.-Ing. Architekt Marc Eichner\*



Vorweggenommen: Kein noch so perfekt geplantes Raumprogramm, keine in der Gesamtheit noch so überzeugende Praxisgestaltung, kein ausgeklügeltes Beleuchtungskonzept und auch kein aufwendig designter „High-End“-Tresen können die Kernkompetenzen – die zahnmedizinischen Fähigkeiten der Zahnärzte und Zahnärztinnen sowie Helferinnen, freundliches und kompetentes Ordinationspersonal, möglichst kurze Wartezeiten und eine persönliche Atmosphäre in einer Zahnarztpraxis – ersetzen. Diese Komponenten sind die Basis.

Was können Planung und Einrichtung von Zahnarztpraxen leisten? Eine individuell maßgeschneiderte Zahnarztpraxisgestaltung – aufbauend auf einem schlüssigen und für den Patienten ablesbaren Gesamtkonzept, versinnbildlicht die persönliche Zuwendung des Arztes zu seinen Patienten. Zahnarztpraxissräume mit hoher Gestaltungsqualität, einem angemessenen Ambiente und einem hohen Wiedererkennungswert sind – neben optimierter Funktionalität und Hygienebedingungen – für den Zahnarzt außerdem ein erheblicher Wirtschaftsfaktor in Anbetracht der Konkurrenzsituation zu anderen Praxen.

Was ist im Detail gemeint, wenn von einem „schlüssigen Gesamtkonzept“ gesprochen wird? In erster Linie geht es um Authentizität, um Übereinstimmung von zahnmedizinischem Konzept mit der Praxisgestaltung und

um ein der Patientenklintel entsprechendes Design. Eine Zahnarztpraxisgestaltung, die unreflektiert einer aktuell „angesagten“ Marketing-Idee folgt, wird selten der persönlichen Intention des Zahnarztes und seines Teams entsprechen.

Eine Zahnarztpraxis, die ihren Schwerpunkt auf Kinderzahnheilkunde legt, wird anders aussehen als eine Spezialpraxis für Implantologie. Eine Zahnarztpraxis im ländlichen Umfeld wird ein anderes Erscheinungsbild haben als die Zahnarztpraxis im urbanen Geschäftszentrum. Es geht um Angemessenheit im Sinne der Patientenbindung. Der Patient fühlt sich wohl und nicht fremd.

Unabhängig, ob eine Zahnarztpraxis modernisiert werden soll oder ein Neuausbau die Aufgabe ist, muss vom Zahnarzt und dem Planer ein schlüssiges Konzept erstellt werden, welches als „roter Faden“ allen Planungs- und Realisierungsphasen zugrunde liegt. An diesem Konzept sollten sich alle Projektbeteiligten, die dezidierte Budgetplanung und sämtliche Spezialisten wie zum Beispiel Haustechnikplaner, Dentaldepots, Möbelbauer interdisziplinär orientieren, um ein überzeugendes Gesamtergebnis zu schaffen.

Als Ergebnis entsteht im Idealfall ein ganzheitlich stimmiges Erscheinungsbild der Praxis im Sinne einer Corporate Identity; von der Standortwahl bis zur letzten Sockelleiste.

\*Eichner bastian architekten, Berlin - www.arztpraxenplanung.de

All diese Ansätze werden vom Wissen des Behandlers um die Ängste und Vorurteile, mit denen Patienten oftmals eine Praxis betreten, beeinflusst. Patienten entscheiden sich für eine Praxis in erster Linie aufgrund der fachlichen Kompetenz eines Behandlers, jedoch sind der optische Rahmen, in dem sich der Behandler präsentiert – die Innenraumgestaltung der Arztpraxis – und auch das optische Erscheinungsbild des Arztes, ebenso wichtig für den Behandlungs- und damit auch wirtschaftlichen Praxiserfolg. Die Bewertung eines Arztes wird stark von subjektiven Eindrücken seiner Patienten geformt. Eine Praxis muss daher,

um in ihrer Präsentation ganzheitlich positiv zu wirken, idealerweise Kopf und Bauch, Gefühl und Verstand eines Patienten ansprechen.

### Das berühmte Bauchgefühl

Die Hauptaufgabe bei der Praxisgestaltung besteht also darin, dem Patienten ein gutes Gefühl im Bauch zu vermitteln: Er soll sich in einer angstfreien und spannenden Atmosphäre wiederfinden. Optisch lässt sich ein solcher Zustand wunderbar herbeiführen. Nun könnte man natürlich die Praxis dafür grundsätzlich komplett neu gestalten, was neben intensiver Planungsarbeit auch mit einem hohen

finanziellen Aufwand verbunden wäre.

Es ist jedoch auch mit einfachen Mitteln und ohne eine komplette Praxisneugestaltung möglich, erstaunliche Ergebnisse zu erzielen.

### „Authentische“ Farben

Den unmittelbar erstaunlichsten Effekt erreicht man mit einer farblichen Umgestaltung der Praxisräume, da die Wandfläche die grösste Fläche einer Praxis ist. Hier sollte man sich von gesättigten überstrahlten Farben verabschieden und Farben wählen, die zum Praxisprofil und Praxisteam passen.

Fortsetzung auf Seite 26 →

ANZEIGE

» Informieren, bestellen und kaufen.

Das Direct Sales & Information Tool



Direct Sales & Information Tool  
Erfahren Sie jetzt mehr!

www.zwp-online.ch

FINDEN STATT SUCHE.

ZWP online



Direct Sales & Information Tool  
Einfach Informationen anfordern, Termine vereinbaren, Produkte bestellen oder Firmenprofile besuchen.

Mit einem Klick auf Fachartikel, Newsartikel, E-Paper oder Produktinformationen erreichen Sie schnell und einfach das Direct Sales & Information Tool auf ZWP online.

### ← Fortsetzung von Seite 25

sen und damit authentisch sind. Eine falsch angewandte Farbe ist schlimmer als gar keine Farbe. Individuelle Beratung und ggf. eine Farbmusterfläche helfen, den richtigen Ton zu finden. Vergraute Farbnuancen für die Wände wirken edel und hochwertig. Sie sind solide und ruhig. Pastellene Farben da-

Die Decke eines Raumes ist meist ein wenig schmuckes Element der Praxis. In den meisten Arztpraxen hat sich die Quadratplattendecke etabliert. Die Deckenplattenelemente sind meist weiss und durch Aluminiumprofile voneinander getrennt. Es entsteht ein monotones Raster, was die Decke nicht wirklich schön erscheinen lässt. Die

Hygiene und leichtere Reinigung, diesen langfristig auszuwechseln und PVC-Beläge zu benutzen. Es gibt heute PVC-Beläge, die mit vielerlei Strukturen aufwarten. Neben Steinböden und Fliesen lassen sich auch Holzoptiken verblüffend echt imitieren. Die Boden-elemente bestehen aus klassischen Fliesengrößen oder länglichen Plan-

luminieren, deren Lichtstrahl nach oben und unten fällt. So entstehen auf der Wandfläche eindrucksvolle Muster. Eine indirekte Beleuchtung sorgt für Atmosphäre: Insbesondere im Wartezimmer können Sie so, beispielsweise mit einer Stehlampe, eine gedämpfte und entspannte Atmosphäre erzeugen.

Auch für die Behandlungsräume gibt es eine Kraftkur: Neben den passenden Wandfarben kann mit dem Austausch der Bezüge der Behandlungseinheit und gegebenenfalls auch deren Verkleidung Farbe ins Spiel gebracht werden. Damit passt sich die Behandlungseinheit besser den Wandfarben an. Auch mit den passenden Flächenvorhängen vor den Fenstern lässt sich die Atmosphäre in einem Behandlungszimmer effektiv optimieren.



(Quelle: KLEIN ZAHNÄRZTE, Foto: Klein, Dresden)



gegen vermitteln eher Leichtigkeit und sind grazil. Wichtig ist die Kombination der Wandfarben mit den bestehenden Möbelfarbigkeiten und dem Boden, denn Farbe lässt sich nicht isoliert betrachten. Farbe entsteht und wirkt nur im Zusammenspiel.

### Optisches Spiel

Darüber hinaus sollte man auf kleine Details achten, wie etwa einen zehn Zentimeter breiten weissen Farbstreifen unterhalb der Decke. Dieses Detail lässt den Raum optisch höher wirken. Auch mit einer Wandillustration oder einer akzentuierenden Tapete lassen sich bestimmte Bereiche der Praxis optisch aufwerten. Als Faustregel gilt: Überall da, wo der Patient hinschauen soll, darf mit Akzenten und Highlights nicht gespart werden. Gleichzeitig gilt allerdings auch der für fast alles anzuwendende Grundsatz: „Weniger ist mehr.“

Abhilfe: Einzelne Deckenplattenelemente lassen sich gegen farbige Pendants austauschen. Eine weitere Möglichkeit ist die Verwendung von Deckenplattenelementen mit integrierter Beleuchtung. Durch die LED-Technik lässt sich so jede beliebige Lichtfarbe generieren. Im Wartezimmerbereich könnten das entspannende Farbnuancen sein, im Behandlungsbereich sorgen solche Deckenplatten für eine gleichmässige Ausleuchtung des Raumes. Kostenintensiver und auch mit wesentlich mehr Aufwand verbunden ist das Abhängen der Decke in Kombination mit einer Schattenfuge. Die Decke wirkt dadurch weniger aufgesetzt und die Schattenfuge lässt sich sogar beleuchten, was dem Raum mehr Leichtigkeit gibt.

Stilgebend in einer Praxis ist neben den Wänden auch der Bodenbelag. Sollte hier noch Teppich verwendet werden, ist es angeraten, in Bezug auf

ken, die miteinander verklebt werden. Man erkennt den Unterschied zu Echtholz bei normaler Betrachtungsweise nicht: Dunkle „Holzböden“ sehen besonders hochwertig aus, hellere Hölzer wirken dagegen tradiert.

### Mehr Licht

Sprichwörtlich ins neue Licht lässt sich eine Praxis durch den Einfall von mehr Tageslicht rücken. Glastüren tragen einen grossen Teil dazu bei, um ein tretendes Sonnenlicht bis in einen innen liegenden Flur zu leiten. Um Blicke abzuschirmen, lassen sich die Glastüren mit Milchglasfolie versehen. Da diese Folie geklebt wird, lässt sich das Firmenlogo, die Raumbeschriftung und auch jedes andere erdenkliche Muster in diese Folie schneiden. Diese Bereiche werden dann ausgespart und erscheinen nach dem Aufkleben nicht milchig.

Flure kann man der Wand entlang im oberen Wanddrittel mit Lampen il-

### Praxizräume optimiert

Mit wenigen, dafür aber grösseren Sitzmöbeln wird diese gewollt beruhigende Atmosphäre noch unterstrichen. Dabei müssen nicht immer klassische Wartestühle verwendet werden. Gemütliche, volumige Sessel sind um einiges angenehmer und attraktiver. Auch musikalisch lässt sich diese Szenerie noch weiter auffüllen: Sanfte Loungemusik oder Naturklänge beruhigen Patienten und lassen diese dabei fast vergessen, dass sie sich beim Zahnarzt befinden. Auch die Auslage von aktuellen Zeitschriften unterschiedlicher Genres ist Teil des Raumes. Dabei sollte eigenes Werbematerial sofort griffbereit, Zeitschriften und Magazine dezent im Hintergrund ausgelegt sein. Grossformatige Schwarz-Weiss-Bilder setzen eindeutige Foto-Akzente in der Praxis. Kunterbunte Werke sollte man, wenn nicht ein spezielles Interesse vorliegt, vermeiden.

### Rezeptionsbereich

Da sich in der Regel der erste persönliche Kontakt mit den Mitarbeitern einer Praxis am Empfang einstellt, ist es besonders wichtig, diesen Bereich durchdacht und entsprechend gestaltet zu haben. Dies schliesst eine einheitliche, zum Praxisbild passende Mitarbeiterkleidung ein. Darüber wird eine Zusammengehörigkeit der Mitarbeiter vermittelt. Der Empfangstresen sollte übersichtlich organisiert sein, auch dahinter sollte nur das Nötigste Platz finden. Aktenordner verschwinden am besten hinter einer Schranktür.

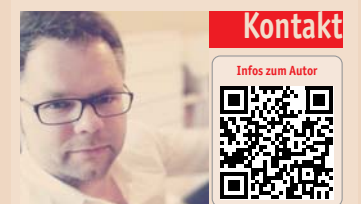
Noch besser wäre es, buchhalterische Arbeiten in das Backoffice zu verlagern, denn weniger ist auch hier mehr. Wichtig am Empfang ist eine Rundum-Ordnung, denn Patienten ziehen, bewusst oder unbewusst, über die Organisation am Empfang Rückschlüsse auf den Arbeitsstil des Behandlers. Ob dies dann berechtigt ist, sei dahingestellt und spielt, ist erst der erste Eindruck gemacht, kaum noch eine Rolle. Ein Strauss frischer Blumen in einer besonders schönen Vase, Visitenkarten und das aktuellste Werbematerial der Praxis (Hinweise auf Prophylaxeangebote und Zusatzleistungen) übermitteln der Patientenschaft ein fachlich-professionelles und vor allem patientenorientiertes Praxisverständnis. Lassen Sie sich auch für die Erstellung von Werbematerial professionell beraten.

### Fazit

Bei allen Hinweisen und Tipps zählt – am Ende – das feste Vertrauen in die eigene Praxis. Dieses Vertrauen speist sich aus der Authentizität der Praxispräsentation. Die Gestaltung einer Praxis erzählt eine Geschichte: die Geschichte des Praxisinhabers und Praxisteams.

Um diese Geschichte so erfolgreich wie nur möglich Patienten und allen, die es werden wollen, zu vermitteln, braucht man ein gutes und belastbares Konzept und ein offenes, immerwährendes Tun und Handeln.

Erstveröffentlichung:  
ZWP spezial 9/2013



**Dipl.-Des. (FH) Alexander Jahn**  
farbmodul.de –  
Büro für Gestaltung  
Eythraer Str. 11  
04229 Leipzig  
Deutschland  
Tel.: 0341 2489820  
jahn@farbmodul.de  
www.farbmodul.de

KaVo Schweiz. Einfach einzigartig.

# Gemeinsam hohe Ziele setzen.



KaVo. Dental Excellence.

KaVo Dental AG · Steinbruchstr. 11 · 5200 Brugg 3 · Telefon 056 460 78 78 · Fax 056 460 78 79 · [www.kavo.ch](http://www.kavo.ch)