

Ahoi – Lächeln auf hoher See garantiert!



Dr. Nina Zeitler, Inhaberin der Kinder- und Jugendzahnarztpraxis „Seasmile“ in Erlangen.

Unbestritten ist Kinder- und Jugendzahnheilkunde nicht der leichteste Bereich der Zahnmedizin: So sind Kinder als Patienten nicht die einfachsten, der Personalaufwand ist höher, die Einnahmen pro Behandlungsfall geringer. Aber es ist genau der Bereich, für den Dr. Nina Zeitler aus Erlangen brennt! Als ihr das klar wurde, wollte sie ihre Praxisräume unbedingt auf dieses besondere Klientel ausrichten. Mit ihrer Praxis „Seasmile“ ist sie vor Kurzem als einzige reine Kinder- und Jugendzahnarztpraxis Erlangens in See gestochen. Wie der tägliche Seegang sich anfühlt und wie er mit durchdachter Praxisgestaltung fast mühelos bewältigt werden kann, erzählt die Zahnärztin im Interview.

Autorin: Katja Mannteufel

Frau Dr. Zeitler, vor „Seasmile“ waren Sie bereits Inhaberin einer Zahnarztpraxis an einem anderen Standort. Warum der Neustart?



Eine „normale“, nach Maßstäben von Erwachsenen eingerichtete Praxis ist nicht ausreichend ausgestattet. Ich wollte endlich meinen Patienten, vom Kleinkind bis zum Jugendlichen, in vollem Umfang gerecht werden. Und zwar so, dass sie sich mit dem ersten Schritt in die Praxis wohlfühlen, kleine Wartezeiten nicht als solche empfinden und Angst vor der Behandlung gar nicht erst entstehen kann. Auch Kinder und Jugendliche wissen, dass wohl jeder Zahnarzt sie von ihren Schmerzen befreien kann. Aber sie gehen lieber dahin, wo sie die Atmosphäre als angenehm empfinden.

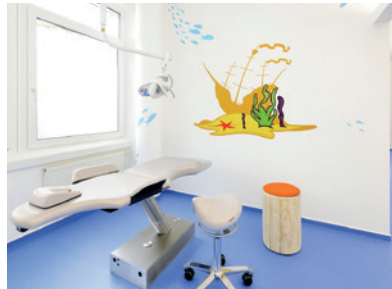
„Seasmile“ ist eine Zahnarztpraxis exklusiv für Kinder und Jugendliche. Was galt es demzufolge bei der Praxiseinrichtung zu beachten?



Alles muss absolut stoß- und sturzfest sein – und weiträumig, vor allem der Wartebereich! So sollte das Wartezimmer gut und gerne 25 Personen fassen, denn ein Kind kommt immer in Begleitung von Eltern und Geschwistern. Auch die Behandlungszimmer brauchen mehr Sitzgelegenheiten für die Begleitpersonen. Gegebenenfalls müssen Kinderwagen abstellbar sein. Auch sollten die kleinen Patienten sich auf dem Behandlungsstuhl nicht eingeeengt fühlen, etwa durch ein Schwebetray.



Und: Kinder spielen an allem herum, versuchen alles abzunehmen oder dahinter zu schauen. Glastüren und Spiegel haben umgehend Fingerabdrücke. Böden, Wände, Stühle und Schränke müssen im Grunde kindergarteneeignet sein. Dazu benötigen Sie ein exzellentes Schallkonzept, denn die Lärmpegel erreichen sonst in der Hochzeit am Nachmittag regelmäßig das Niveau eines Kindergeburtstags. Wichtig sind auch gut erreichbare Parkplätze und eine Barrierefreiheit.



Die Praxisplanung und -einrichtung ist das eine. Aber wie springt der Funke über?

Man muss seine junge Zielgruppe sehr gut kennen und fühlen, womit man sie berühren kann. Eine gewollte, aber nicht gekonnte oder eine gefühlt schon tausend Mal anderswo gesehene Zielgruppenansprache wird sofort als solche entlarvt. Kinder und Jugendliche sind da sehr ehrlich. Und so wird man schnell als „uncool“ abgestempelt – die Bereitschaft, aktiv am Heilungsprozess teilzunehmen, sinkt spürbar. Deswegen haben wir uns Unterstützung von einem Street-Artist geholt, der individuelle Charakter-Designs für die Praxis entwickelt hat. Szene-Kultur in einen neuen medizinischen Kontext gesetzt sieht man eher seltener. Kinder und Jugendliche haben da sehr feinfühlig Antennen und die erreichen wir damit.

Dieser positive Überraschungsaspekt – eine Zahnarztpraxis mit eigenem Storytelling und authentischem jugendlichen Design-Lifestyle – schafft Identifikation. Das trägt dazu bei, dass man gerne zu seiner Zahnärztin geht und vor allem auch gerne anderen Freunden davon erzählt.

Welche Rolle spielt konkret die emotionale Praxisgestaltung?

Wir haben die Praxis aus Sicht der Kinder gestaltet und hierfür alle Patientenkontaktpunkte berücksichtigt. Selbstredend, dass wir die Empfangstheke, Wartezimmermöbel und die WC-Einrichtung entsprechend „kindgerecht“ umge-

setzt haben. Auch das Farbkonzept ist wohl durchdacht, das „Aktivieren“ und „Beruhigen“ hält sich gut abgestimmt die Waage.

Jedoch ist die emotionale Praxisgestaltung der wichtigste Aspekt, denn mit dieser erreichen wir so viel: Wir stimulieren unsere Patienten vor einer ungewissen oder unangenehmen Situation in positiver Weise, schaffen Vertrauen, sorgen für Wohlbefinden durch gefühlt kürzere Wartezeiten, bauen Stress ab, fördern den Behandlungsverlauf und leisten somit einen aktiven Beitrag zum Heilungsprozess.

Und das ist uns seit dem ersten Tag bis jetzt erfolgreich gelungen. Mit bedruckten T-Shirts und Kakaotassen können unsere Patienten sogar noch zu Hause das positive Praxiserlebnis in Erinnerung behalten.

Inwiefern stand Ihnen dabei Henry Schein als Dentaldepot zur Seite?

Die von uns und Henry Schein ausgesuchten Möbel und das technische Equipment mit ihrer modernen Formsprache ließen sich sehr gut in das „Seasmile“-Positionierungskonzept integrieren. Nicht zuletzt sind sie ebenso Ausdruck von zahnmedizinischer Kompetenz. Auch die High-End-Funktionalität erleichtert den Arbeitsalltag sehr. Immerhin beginnt auf der „Seasmile“ alles mit dem ersten Milchzahn und setzt sich in einer Reihe bedeutender Entwicklungsphasen der Zähne fort – von der frühen Prophylaxe über die perfekte Anpassung einer Zahnspange bis hin zur heilenden Zahnbehandlung.

Angenehm war nicht zuletzt, von Henry Schein alles aus einer Hand zu bekommen. So gab es keinerlei Abstimmungsprobleme innerhalb der Gewerke.

Welche Resonanz erfahren Sie von Ihren Patienten?

Es vergeht kein Tag, an dem wir nicht Komplimente für unsere unverwechselbare und einzigartige Praxis entgegennehmen. Unser Wohlgefühlkonzept ist voll aufgegangen. Ein einziger Punkt enttäuscht die Eltern manchmal – nämlich, dass sie bei uns nicht Patienten werden dürfen.

Was ist Ihr persönlicher Lieblingsort in der Praxis und warum?

Ich sitze am liebsten morgens, bevor wir die Türen öffnen, auf der Wartebank der Patienten und blicke in die Praxis hinein. Ich erfreue mich an den coolen Charakteren, an denen ich immer wieder neue Details entdecke und lasse dann die Ruhe auf mich wirken. Das gibt mir die Kraft für den Tag. Schließlich sind wir mit der „Seasmile“ in See gestochen, um Kinder und Jugendliche immer optimal zu begleiten, zu betreuen und zu behandeln.

Praxisfotos: © Ralf Dieter Bischoff

KONTAKT

Seasmile –

Die Zahnarztpraxis für Kids & Teens

Dr. Nina Zeitler, MSc

Hofmanstraße 32

91052 Erlangen

Tel.: 09131 92318-10

Fax: 09131 92318-11

info@seasmile.de

www.seasmile.de

Dr. Nina Zeitler, MSc
[Infos zur Person]

