PRAXISGESTALTUNG // „Einheitslook“ und „klinisch kühl“? Die Zeiten, in denen man eine Zahnarztpraxis gleich beim Betreten als solche erkennt, sind vorbei. Und das ist auch gut so! Immer mehr Zahnärzten ist es wichtig, dass sich ihre Patienten bei ihnen nicht nur gut versorgt wissen, sondern sich auch rundum wohlfühlen. Und dazu gehört mehr als Fachwissen und ein Doktortitel. Mindestens genauso wichtig sind das Ambiente der Praxis und optimal gestaltete Arbeitsabläufe. Wirken die Räume einladend und freundlich? Lassen sich hier mögliche Wartezeiten gut verbringen? Welchen Eindruck macht das Personal auf die Patienten?

DER EMPFANGSBEREICH ALS KOMMUNIKATIVES HERZ DER PRAXIS

Kosima Bühring / Berlin

Individualität ist gefragt. Der Patient soll sich wohlfühlen und idealerweise von seiner Umgebung beeindruckt sein. Den ersten Eindruck von Praxis und Team erhält er bereits im Empfangsbereich. Dieser ist eines der wichtigsten Aushängeschilder einer jeden Praxis – aber nicht nur das! Diese Zone mit Besucherbereich, Backoffice- und Wartebereich ist der kommunikative Dreh- und Angelpunkt des Unternehmens.

„Nichts ist so beständig wie der Wandel“ Heraklit von Ephesus, etwa 540–480 v. Chr.

Modern behandeln – persönlich einrichten

Ästhetik, Digitalisierung, Diskretion, Datensicherheit, Effektivität, Marketinginstrument – das sind nur einige der Schlagworte, aus denen sich geänderte Anforderungen an die Praxisgestaltung und an die gehobenen Ansprüche der Patienten im Empfangsbereich ableiten lassen. Die wesentlichen Faktoren für eine optimale und individuelle Gestaltung sind neben funktionsbedingten Abläufen vor allem auch schlüssige Konzepte in Bezug auf Farbgebung, Beleuchtung und Design der Einrichtung – schließlich sind das wichtige Komponenten im Wettbewerb mit anderen Praxen. Die Aufgabe, ein Umfeld zu schaffen, das Ängste vergessen lässt und das Gefühl von Geborgenheit vermittelt, hat dabei eine hohe Priorität.

Digital, vernetzt, diskret, individuell

Das Blättern in großen Terminbüchern am Tresen gehört fast überall zur Historie. Der Empfangsbereich ist ein moderner Computerarbeitsplatz geworden. Multimedial, karteikartenlos und papierreduziert, aber weiterhin ein Bereich mit vielfältigen Aufgaben. Terminvergabe, Patientenaufklärung und -beratung, Abrechnung, Datensicherung, Telefonate sowie interne Praxiskommunikation lassen sich mit modernen Konzepten effektiv strukturieren.

Vergleichbar mit der Lobby eines Hotels ist der Empfangstresen die Anlaufstelle für Besucher. Gleichzeitig muss er dem Personal den bestmöglichen Überblick über das Praxisgeschehen ermöglichen. Dabei gilt es mehr denn je, die Belange der Patienten diskret und persönlich zu behandeln. Die übrigen Wartenden sollen nicht mithören, ein Blick auf den Monitor am Empfang soll nicht erhascht werden können. Datenschutz und hohe Sensibilität sind Qualitätsmerkmale einer modern geführten Praxis.

Den Empfangstresen perfekt planen

Ein optimal gestalteter Empfangstresen samt ergänzenden Einbauschrankmöbeln zeichnet sich dadurch aus, dass einerseits ein funktional optimiertes Arbeiten möglich ist und andererseits dem Patienten der Eindruck einer perfekt organisierten, aufgeräumten und gut strukturierten Praxis vermittelt wird. Hier ist das individuell entworfene Möbel-Unikat sicherlich dem Katalogprodukt „von der Stange“ vorzuziehen. Eine Tresenkombination aus Sitz- und Stehempfang, die sich an den konkreten Bedürfnissen der Nutzer orientiert, wird immer populärer. Hier schlägt man drei Fliegen mit einer Klappe: Ergonomisches Arbeiten am Sitzbereich, eine Ansprache des Patienten auf Augenhöhe am Stehbereich und zugleich eine rückenschonende und gesunde, wechselnde Körperhaltung im Laufe des Tages. Wenn die Gesamterscheinung des Tresens – die Wahl der Form, Farbe und verwendeten Materialien – den Auftakt bzw. die konsequente Weiterführung der gesamten

Praxisgestaltung darstellt, ist das gewünschte Ziel erreicht.

Ein modernes Backoffice nutzt beiden Seiten

Zu berücksichtigen ist nicht nur der direkte Tresenbereich mit dem Möbel zum Patientenkontakt und den üblichen ein bis drei Computerarbeitsplätzen, sondern auch die gesamte Peripherie: der sogenannte Backoffice-Bereich. Es empfiehlt sich, so viele Verwaltungstätigkeiten wie möglich in diesen vom Empfang abgetrennten, aber nah angegliederten Bereich auszulagern.

Das Ergebnis ist in erster Linie mehr Ordnung am Empfang: Zettelwirtschaft, Gerätepark und offene Büroregale verschwinden aus dem Blickfeld des Patienten. Auch sonstige EDV-Ausstattung, Telefonanlage, Praxiskasse etc. finden im Backoffice einen nicht einsehbaren Standort. Außerdem ermöglicht dieser Raum konzentriertes Arbeiten und steigert somit die Effektivität des Personals erheblich. Zudem kann er als kurzes Zwischenlager für Warenlieferungen dienen. Logistische Abwicklungen spielen im Empfangsbereich eine zunehmende Rolle, denn in Zeiten, in denen immer mehr „just in time" bestellt wird, muss mehr Kapazität für das Verstauen von Verpackung(smüll) eingeplant werden.

Diskretion trotz Transparenz

In modernen Praxen wird häufig ein großzügiger Empfangsbereich mit offen angegliedertem Wartebereich gewünscht. Hier gilt es, besonders klug einzurichten, um dem Patienten das Gefühl von Geborgenheit und gleichzeitig Transparenz und Kommunikation zu vermitteln – und das mit der nötigen Diskretion. Der Einsatz von Glaselementen, geschickten Raumteilerlösungen, individuellem Möbeldesign und dazu passender Farb- und Lichtplanung trägt maßgeblich zum Erfolg bei.

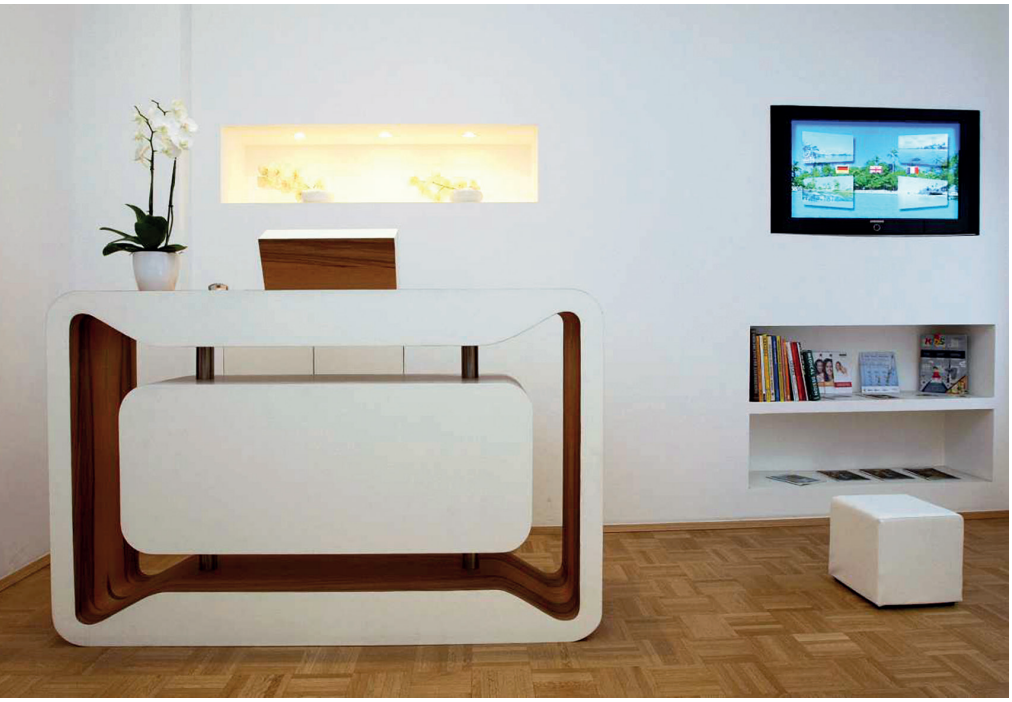
Geräuschkulisse – nein danke!

Vollkommen unsichtbar, aber dennoch enorm wichtig, ist die Akustik am Empfang. Was nützt ein noch so schön gestalteter Raum, wenn man seine persönlichen Angaben sehr laut aussprechen muss, damit der Gesprächspartner sie überhaupt versteht? Bei schlechter Raumakustik, verursacht z. B. durch große, nackte, glatte Wände und Böden, ist die Geräuschkulisse störend, es ist anstrengend sie zu filtern und Diskretion zu wahren. Auch möchte der Patient nicht schon am Empfang Geräusche wahrnehmen, die ihn möglicherweise gleich im Behandlungszimmer erwarten.

Was kann man also tun, um für eine gute Raumakustik zu sorgen? Textile Bodenbeläge absorbieren den Schall zwar besser als harte Böden, sind aus hygienischer Sicht aber nicht überall einsetzbar. Textile Wandverkleidungen und waschbare Möbelbezüge sind empfehlenswert und sorgen zudem für ein behaglicheres Ambiente. Eine Raumgestaltung mit Grünpflanzen oder großflächigen dreidimensionalen Wandelementen sorgt für eine vorteilhafte Akustik. Nicht zu vergessen: die Decke. Sie kann sowohl ganz funktional und schlicht oder auch, optisch sehr aufwendig gestaltet, besonders gut für eine angenehme Akustik sorgen. Nebenbei können haustechnische Ausrüstung (Klimainstallation, Alarmanlage, Verkabelung etc.) unsichtbar integriert und Beleuchtung effektvoll inszeniert werden.

Planung und Bau

Bei der Wahl der Türen ist aus schallschutztechnischer Sicht eine Tür mit großzügigem Glasausschnitt einer Ganzglastür vorzuziehen. Schon bei der Praxisplanung sollte darauf geachtet werden,



unvermeidbare Lärmquellen wie Kompressor, Saugmaschine, Server, Labortechnik etc. möglichst fern vom Eingangsbereich unterzubringen.

In der Praxisplanung gilt es, Hygienebestimmungen, Arbeitsstättenrichtlinien, Bauvorschriften und gleichzeitig das zur Verfügung stehende Budget einzuhalten. Ergonomische Arbeitsabläufe mit möglichst kurzen und effektiven Wegen sind schon in der Planungsphase vorzusehen. Die sinnvolle Anordnung der Räume ist hier der entscheidende Punkt. Für den Patienten gibt es wohl kaum ein schlimmeres Szenario als eine Helferin, die ein Tablett mit blutverschmiertem Instrumentarium am Wartebereich vorbei zum fatalerweise falsch positionierten Aufbereitungsraum trägt.

Auch die Beleuchtung muss unbedingt stimmen. Für die einzelnen Bereiche sind zwingend ausreichende Beleuchtungsstärken einzuhalten. Ein zu gering beleuchteter Arbeitsbereich, z. B. am Empfang, verstößt gegen geltende Arbeitsstättenrichtlinien.

Tipps fürs Styling – „vom Entlein-Empfang zum stolzen Schwan"

Möbel bilden die Basis der Einrichtung, aber erst Farben, Licht und Accessoires geben dem Raum den Feinschliff. Damit ein harmonisches Ganzes daraus wird, sollte man ein paar Dinge beachten:

- Hingucker schaffen: Der Blick sollte im Raum wandern, aber auch verweilen können. Ein großformatiges Bild, das gezielt versetzt platziert wird, ist überraschender als eines, das zentral hinter dem Tresen hängt.
- Licht machen: Direktes und indirektes Licht mixen. So entsteht ein angenehmes Ambiente.
- Richtig Stoff geben: Die Materialwahl der Oberflächen ist entscheidend. Ob weich oder hart, glatt oder rau, fein oder grob, matt oder glänzend, laut oder leise, günstig oder wertig – die optischen und haptischen Eigenschaften werden vom Patienten oft unmittelbar oder zumindest unbewusst wahrgenommen und gewertet.
- Persönlichkeit zeigen: Persönliche Leidenschaft ist authentisch, Dekoration soll Freude bereiten – Perfektion ist nicht nötig. Stilbrüche sind schon fast ein Muss. So erzeugt man Individualität.
- Flexibel bleiben: Eine im Design zurückhaltende feste Möblierung lässt Raum für ausgefallene Design-Statements. Mithilfe von Wandgestaltung, loser Möblierung und Accessoires lassen sich mühelos Stilwechsel vollziehen. Die Praxis verliert dabei nicht ihr Gesicht – kann aber den Ausdruck anpassen.

Der menschliche Aspekt

Neben einer stilvollen Einrichtung trägt das Personal ganz wesentlich zu einer guten Stimmung und einer entspannten Atmosphäre in einer Praxis bei. Der freundliche Ton gegenüber dem Patienten und das Miteinander des Personals beeinflussen die Gesamtatmosphäre mindestens genauso wie die Raumgestaltung. Es lohnt sich, in Teamentwicklung und Personalführung zu investieren, damit das Auftreten der Mitarbeiter stets warm und herzlich ist. Für den Unternehmer ist es wichtig, zu erkennen, wie wertvoll Mitarbeiter für die Stabilität und Qualität des Unternehmens sind.

Serviceorientiertes und geschultes Personal verzaubert einen „schnöden Anmeldetresen" in der Lobby eines guten Hotels. Annehmlichkeiten wie Getränke, Unterhaltung (Lektüre, Videopräsentationen), Serviceangebote wie WLAN, Powerbanks und die persönliche Zuwendung bei einem diskreten Gespräch tragen zum Wohlbefinden bei, lassen den Patienten gern wiederkommen und positiv von der Praxis berichten.

Zukunftssichere Planung – gemeinsam gestalten

Die Leistungen des Fachhandels gehen heute weit über die Lieferung von Verbrauchsmaterialien und Investitionsgütern hinaus: Mit langjähriger Erfahrung und ausgezeichneter Fachkenntnis unterstützen Dentaldepots Zahnmediziner auch mit individuellen Praxiskonzepten. Der Dentalfachhandel bietet mit intelligenten Konzepten die richtige Unterstützung, um seinen Praxisalltag Tag für Tag zu meistern und die eigene dentale Zukunft mit Weitblick zu gestalten.

Bildquelle: NWD

NWD GRUPPE
NORDWEST DENTAL
GMBH & CO. KG
Schuckertstraße 21
48153 Münster
Tel.: 0251 7607-0
Fax: 0800 7801-517
ccc@nwd.de
www.nwd.de

KENNZIFFER 0471 >

I AM POWERFULLY RESPONSIVE

PIEZOTOME CUBE

Leistungsstarke, dynamische Reaktionsfähigkeit für eine überlegene Knochenchirurgie

- Schnelle Reaktionsfähigkeit für maximale Effizienz und Sicherheit (DPSI*-Technologie)
- Mehr Leistung als je zuvor mit der erweiterten CUBE LED-Handstückkonfiguration mit sechs Keramikringen
- Erweitern Sie Ihr Spektrum mit exklusiven Spitzen und Ansätzen – für immer mehr klinische Indikationen
- Verbessern Sie die Akzeptanz Ihrer Patienten mit überlegenen Heilungsergebnissen

*Dynamic Power System Inside

DPSI Dynamic Power System Inside

ACTEON® Germany GmbH | Industriestraße 9 | D-40822 Mettmann
Tel.: +49 (0) 21 04 / 95 65 10 | Fax: +49 (0) 21 04 / 95 65 11
E-Mail: info@de.acteongroup.com | www.de.acteongroup.com

ACTEON