

# How to



# PRAXISEMPFANG

Ein Beitrag von Thomas Simonis

**PRAXISPLANUNG** /// Der Empfang ist der erste Raum einer Praxis, den Patienten betreten. Hier verschaffen sie sich den ersten Eindruck – und für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance. Umso mehr Wert sollten Zahnärzte darauf legen, bereits an der Anmeldung das Bild einer freundlichen und gut strukturierten Zahnarztpraxis zu vermitteln.

Der Empfangstresen ist Dreh- und Angelpunkt einer Zahnarztpraxis und erfüllt viele Funktionen: Patienten werden begrüßt und informiert, Termine werden vereinbart, Waren in Empfang genommen und mehr. Hier ist die zentrale Anlaufstelle nicht nur für Patienten, sondern auch für alle Mitarbeitenden.

## ANKUNFTSZONE FÜR PATIENTEN

Ein einladender Empfangsbereich vermittelt den ankommenden Patienten eine offene und freundliche Atmosphäre sowie gleichzeitig Klarheit und Struktur. Eine Kombination aus direktem und indirektem Licht

unterstützt die Wohlfühlatmosphäre. Gerade, wenn der Wartebereich in der Nähe des Empfangs liegt, ist es empfehlenswert, durch gestalterische Maßnahmen wie Glaswände und Schallschutzelemente für Ruhe und Diskretion zu sorgen.

„Ein optimal gestalteter Empfangstresen samt ergänzenden Einbauschränkmöbeln 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“, sagt Kosima Bühring, Praxisplanerin bei NWD in

Berlin. Eine gelungene Gestaltung des Empfangs berücksichtigt darüber hinaus die Gegebenheiten der Praxis: die Größe, den Standort, das Alter des Gebäudes und natürlich auch Spezialisierungen, etwa auf Kinder und Jugendliche. Die Praxisplaner von NWD erstellen ein Konzept, das den Empfangsbereich optimal in das Gesamtbild der Praxis einfügt.

### ARBEITSPLATZ FÜR DAS PRAXISTEAM

Häufig steht für Verwaltungsaufgaben kein separates Büro zur Verfügung. Dadurch erhält der Empfang in der Zahnarztpraxis eine Doppelfunktion als Kommunikations- und Verwaltungszentrale. In diesem Fall sollten für die Empfangstheke mindestens zwei Arbeitsplätze eingeplant werden.

Für den Praxistresen empfiehlt sich eine Kombination aus Steh- und Sitzempfang. Während der Sitzbereich der Empfangstheke besonders ergonomisches Arbeiten begünstigt, ermöglicht der Stehbereich eines Praxistresens die Ansprache der Patienten auf Augenhöhe. Eine Kombination vereint beide Vorteile und sorgt durch den Wechsel zwischen Sitzen und Stehen außerdem für eine rückschonende Körperhaltung der Praxismitarbeiter. Auch ein reiner Stehempfang oder Sitzempfang ist möglich, je nachdem, wie viel Platz zur Verfügung steht und wie der Empfangstresen im Einzelnen genutzt werden soll.

Als Voraussetzung für angenehmes Arbeiten muss der Empfang ausreichend Tageslicht erhalten. Dies kann durch Fenster, Dachoberlichter und lichtdurchlässige Bauteile geschehen. Die Anforderungen für die Beleuchtung des Empfangsbereichs sowie auch der weiteren Arbeitsbereiche in einer Zahnarztpraxis sind in entsprechenden DIN-Normen festgelegt. Um für eine angenehme Geräuschkulisse zu sorgen, werden Lärmquellen möglichst weit entfernt positioniert und gegebenenfalls Schallschutzmaßnahmen genutzt.



# ANG

▲ Der Empfang ist die Visitenkarte einer Zahnarztpraxis. Umso wichtiger ist es, hier einen guten Eindruck zu machen und gleichzeitig die Funktion des Empfangs optimal zu gestalten.

Bild: © NWD/Zahnärzte  
Neusäß Dres. Suraschek  
(Fotograf Gandalf  
Hammerbacher)

► Kosima Bühring,  
Praxisplanerin bei  
NWD.

Porträt: © NWD



# Empfang:

## SCHALTSTELLE DER PRAXIS

Sie wollen Ihren Empfang ansprechend und optimal gestalten? Nichts leichter als das! Denn die Planungsprofis von NWD unterstützen Sie mit Entwürfen, die passen: clever, ästhetisch und individuell. Weitere Informationen zur Planung des Empfangs in der Zahnarztpraxis unter:

[www.nwd.de/service/planung/empfang-zahnarztpraxis.html](http://www.nwd.de/service/planung/empfang-zahnarztpraxis.html)

**INFORMATION III**

NWD • Münster • [www.nwd.de](http://www.nwd.de)