



© fotolia.com / pixel-

## AUF DIE OPTIK KOMMT ES AN!

Die Praxisgestaltung und ihr Einfluss auf Atmosphäre und Kommunikation

Dass die Räumlichkeiten einer Zahnarztpraxis nicht nur funktionell, sondern vor allem auch ansprechend gestaltet sein sollten, um den Patienten eine angenehme Atmosphäre des professionellen Vertrauens zu vermitteln, ist trotz wachsenden Bewusstseins diesbezüglich noch keine durchgängige Selbstverständlichkeit.

**Sabine Neuwirth**

*München Coaching, München*

**W**ie wichtig aber darüberhinaus die Anlage und Organisation der verschiedenen Praxissektionen auch für eine gelungene Kommunikation des Praxisteam untereinander sowie für den entsprechenden Umgang mit den Patienten ist, bleibt oft unberücksichtigt.

„Ich setz die Müller schon mal zur Wurzelbehandlung in die Drei. Jetzt ist die Petra schon wieder krank, da können wir wieder doppelt routieren!“ Wenn solche Aussagen

durch die Praxis schallen oder die Patienten bereits beim Empfang nicht aufmerksam begrüßt und von dort aus wertschätzend durch ihren Zahnarztbesuch begleitet werden, liegt einiges im Argen. Dabei hat vor allem auch die notwendige und erwünschte Diskretion Priorität, da im Praxisalltag ständig vertrauliche Informationen über die Patienten und Behandlungen zwischen dem Zahnarzt, dem Team und auch den Kunden der Praxis selbst mündlich transportiert werden. Doch bei regem Publikumsverkehr lässt sich dieser immens wichtige Qualitätsstandard nur dann weitgehend erfüllen, wenn einerseits die Praxis entspre-

chend eingerichtet ist und zudem gewisse Regeln in dieser Hinsicht beachtet werden.

In diesem Zusammenhang kommt zunächst einmal dem Empfang eine entscheidende Bedeutung zu. Hier treffen die Patienten mit ihrem Anliegen ein, wird meist zusätzlich noch telefoniert und zudem gern ein Wort unter den Mitarbeitern ausgetauscht, die hier häufig zusammentreffen. Die Sensibilität dieser zentralen Zone kann auch noch durch die hörbare Nähe des Wartebereichs erhöht werden, was weitere Umsicht erfordert. Der Empfang als erster Eindruck der Praxis-Atmosphäre ist also besonders sorgfältig zu gestalten.

Nun findet sich dort häufig die Situation, dass eintreffende Patienten vor dem Tresen stehend zuerst einer weitaus tiefer dahinter sitzenden Mitarbeiterin begegnen. Das gute alte Bild von der „Augenhöhe“ erhält hier seine wörtliche Bedeutung, denn es ist weitaus günstiger, wenn das Gespräch bei der Anmeldung annähernd auf ebenbürtiger Ebene stattfinden kann. Erhebt sich die Mitarbeiterin hierbei und wendet sich mit festem Blickkontakt direkt dem Patienten zu, erscheint das zwar erst einmal umständlich seitens des Teams, erzeugt aber rein psychologisch bereits einen nachhaltig günstigen Effekt, weil damit der Blick des Patienten von oben nach unten gegen ein direktes Gegenüber ersetzt wird. Eine noch recht seltene, doch effektive Erhöhung des Sitzbereiches hinter der Anmeldung beispielsweise kann diese Augenhöhe ebenfalls erzeugen.

Die gebotene Diskretion stellt gerade im Empfangsbereich eine

besondere Herausforderung dar, weil hier der Informationsaustausch zirkuliert. Darum ist es zu empfehlen, beim Telefonieren ganz bewußt auf eine gedämpfte Stimme zu achten und bei der Anmeldung der Patienten spezifische vertrauliche Daten so zu formulieren, dass mithörende Dritte diese möglichst nicht zuordnen können. Sicherlich lässt sich die Dimension der Diskretion in den meisten Praxen nicht vollständig lösen, deshalb ist eine wertschätzende Kommunikation nicht nur mit, sondern auch über die Patienten umso wichtiger. Wenn der im Behandlungszimmer wartende Patient auf dem PC die Daten seines Vorgängers einsehen kann, läuft sicherlich etwas schief.

Die Umsicht, die Kommunikation in der Praxis auf die Eigenheit der Räumlichkeiten abgestimmt so diskret und respektvoll wie möglich zu gestalten, lohnt sich und prägt im Wesentlichen eine vertrauensvolle Atmosphäre. Das gilt auch für die natürliche Akzeptanz des Aufenthalts der unterschiedlichen Praxisbesucher: Gerade auch die kleinen Patienten sollten gleichermaßen freundlich begrüßt und beachtet werden, und gelegentliche Unordnung in der Kinderecke sollte nicht als Ärgernis, sondern als selbstverständliche Aufgabe betrachtet werden. Ein sympathischer Tonfall sorgt in der Regel für eine positive Resonanz und eine angenehme, förderliche Stimmung, in der vertrauliche Informationsketten auch schon einmal verständnisvoll ignoriert werden können. Achtet das Praxisteam darauf, beim Austausch untereinander und mit den Patienten die Gegebenheiten der Umgebungssituation sorgfältig zu berücksichtigen, gelingt auch der Balance-Akt zwischen Wertschätzung, Diskretion und effektivem Miteinander.