

# Wartezimmer

© RainerSturm / pixelio.de

Das Wort „Warten“ weckt negative Assoziationen. Überraschen Sie Ihre Patienten mit einer ansprechenden Räumlichkeit!

Wohlfühlpraxis mit Strategie ...

Teil 6

## Tatort „Wartezimmer“

► Axel Thüne

Welche Bilder entstehen bei Ihnen, wenn Sie an das überfüllte Wartezimmer eines Hausarztes denken? Wie hoch ist dort der Sauerstoffgehalt? Wie fühlt sich das mittlerweile lederartige Papier der ADAC Motorwelt anno 12/2009 an? Welche Geräusche sind zu vernehmen – können Sie das intensive Husten der Patienten hören? Wenn Amygdala\* dazu noch den Satz hört: „Sie dürfen dann noch mal im Wartezimmer Platz nehmen“, gibt es nur noch eine Reaktion: ALAAAARM.

Oftmals folgen im Wartezimmer die „bösen Bilder“ an der Wand. Immer wieder überkommt mich der Drang, eine Schale unter den Implantatbildern aufzustellen, um das Blut aufzufangen, das jeden Moment aus den Bildern zu tropfen scheint. Da stecken Implantate in Knochen, umgeben von rotem Fleisch. Klar, für uns Dentalmenschen ist das alles ganz normal, für Patienten und deren Amygdala\* aber abschreckend.

Wann saßen Sie zum letzten Mal mit Ihren Mitarbeiterinnen in Ihrem Wartezimmer? Probieren Sie es gleich morgen aus. Sie werden überrascht sein, was es alles zu entdecken gibt. Plötzlich wird die schwar-

ze Tapete unter dem Deckenstrahler sichtbar, das längst verblichene Informationsblatt zur Praxisgebühr an der Wand erscheint erschreckend und wie konnten wir bloß das schräg hängende Bild übersehen?

Eine Entdeckungsreise stellen wahrlich immer wieder die Inhalte der diversen Aufsteller mit Patienteninformationen dar. Da entdeckt man Flyer der letzten Frühjahrs-Vernissage, die längst vorüber ist oder die zwei Infobroschüren der Kosmetikerin, abgegriffen und speckig. Oftmals überleben bereits vergessene Flyer, aus längst vergangenen Epochen, in den staubigen Plexiglas-Aufstellern. Prüfen Sie jeden Aufsteller. Sie werden entdecken, dass der vordere Flyer meist über

einen ausgeprägten „Knick“ an der Ecke verfügt und schon leicht abgegriffen aussieht. Schon so mancher nervöse Patient hat mal reingeschaut und ihn beim Aufruf seines Namens schnell wieder zurückgestellt. Wenn schon Flyer als Informationsmaterial dienen sollen, dann bitte gezielt. Sie können sie entweder direkt am Empfang verteilen oder im Behandlungszimmer – vor oder nach der Behandlung.

Überlegen Sie gemeinsam mit Ihrem Team, wie das Wartezimmer freundlicher gestaltet werden kann. Immer wieder stoße ich auf tolle Ideen, die von Praxisteams umgesetzt wurden. Wenn Mitarbeiter bei der Gestaltung eingebunden werden, entsteht auch ein höheres Verantwortungsbewusstsein.

Ich beobachte, dass immer öfter Getränke für Patienten zur Verfügung gestellt werden – eine gute Idee. Nur, wer überprüft wann den Füllstand und die ausreichende Anzahl der Gläser? Wenn die Flaschen eher durchgängig durch Leere glänzen und Plastikbecher als Trinkgefäß dienen, ist dies eher kontraproduktiv. Dann sollte dieser vermeintliche Service besser eingestellt werden.

Zu guter Letzt sollten Sie noch prüfen, ob das Wartezimmer überhaupt so heißen muss. Welche Bilder entstehen bei Ihnen, wenn Sie das Wort „Wartezimmer“ hören? Was passiert mit Ihrer Amygdala – schreit sie nicht auch ALARM? Wäre es möglich, das Schild einfach zu entfernen. Oder diesem angenehm gestalteten Raum einen anderen Namen zu geben? Stellen Sie sich vor, es wäre gute Lektüre verfügbar und patientenrelevante Informationen stünden griffbereit und übersichtlich zur Verfügung. Dann könnte ein Lesezimmer, Infocenter oder ein Entspannungsraum entstehen. Der Phantasie sind da keine Grenzen gesetzt.

*\* Die Amygdala ist eine mandelförmige Struktur in Zentrum des Gehirns. Sie besitzt direkte Verbindungen zum Reptiliengehirn, dem limbischen System und spielt eine entscheidende Rolle in den zentralen Überlebensmechanismen. Die Amygdala beobachtet jede Situation, mit der wir konfrontiert werden. Sie bewertet diese als potentiell gefährlich („Amygdala stellt sich tot“) oder harmlos („Amygdala in Frieden“).*

at  
AXEL THÜNE



**training + moderation + coaching**

Eisinger Str. 46, 75249 Kieselbronn  
Tel.: 0 72 31 / 60 19 81  
Mobil: 01 73 / 6 53 36 75  
E-Mail: [info@axelthuene.de](mailto:info@axelthuene.de)  
[www.axelthuene.de](http://www.axelthuene.de)