
Inhalt

TEIL 1 Stress, Angst in der Zahnarztpraxis – müssen nicht sein! 1

1.1	Stress – aus Sicht der Patienten	1
	<i>Entree – Anmeldung</i>	4
	<i>Wartezimmer</i>	13
	<i>Behandlungszimmer</i>	17
1.2	Stress – aus Sicht der Mitarbeiter	25
	<i>Anmeldung</i>	28
	<i>Stuhlassistenz</i>	32
1.3	Stress – aus Sicht der niedergelassene Zahnärzte	37

TEIL 2 Raumgestaltung 43

2.1	Warum eine gute Raumatmosphäre wichtig ist	43
2.2	Wie eine gute Raumatmosphäre entsteht	44
	<i>Farben in der Zahnarztpraxis</i>	45
	<i>Beleuchtung</i>	49
	<i>Materialien im Raum</i>	50
	<i>Formen im Raum</i>	50
	<i>Beispiele aus der Praxis</i>	51
2.3	Raumoptimierung	54
2.4	Der erste Eindruck	55
	<i>Eingang/Empfangsbereich</i>	55
	<i>Wartebereich</i>	56
	<i>Behandlungsraum</i>	58
	<i>Weitere Räume in der Zahnarztpraxis</i>	60
2.5	Gesamteindruck	62

TEIL 3 Wertschätzende Praxiskultur	65
3.1 Einleitung	65
<i>Wertschätzen in der Praxis: wie und warum?</i>	66
<i>Begegnungen mit der Angst</i>	69
3.2 Wertschätzende Kommunikation	70
<i>Drücken Sie die 1?</i>	72
<i>Der Empfang am Empfang</i>	75
<i>Hallo ist ein Freizeitgruß</i>	77
<i>Siezen oder Duzen?</i>	78
<i>Umgang mit Beschwerden</i>	80
<i>Praxiskleidung: Auch eine Form der Kommunikation</i>	82
<i>Krankheit ist Privatsache</i>	83
3.3 Im Wartezimmer	85
<i>Wartezeit ist Lebenszeit</i>	86
3.4 Wo ist der Haken? Die Patiententoilette	87
3.5 Im Behandlungsraum	88
3.6 Lachen ist gesund!	92
3.7 Was man nicht selbst erlebt hat	93
3.8 Nur nicht resignieren!	94
3.9 Wertschätzung im Umgang mit sich selbst	95
Schlussworte	97
Über die Autorinnen	98
Co-Autorinnen	99