

Ein authentischer Stil ist individuell und sollte zur Klientel als auch den eigenen Werten passen

Ein einheitlicher Kleidungsstil wirkt professionell

Kliniken und Praxen müssen bei ihrer Einrichtung gesetzliche Auflagen erfüllen

---

## Bonuskapitel F

# »Probier's mal mit Gemütlichkeit« – was Patienten wollen

**E**s mag Ihnen vielleicht abwegig, sonderbar erscheinen, *doch* Ihre *Ästhetik* ist Patienten nicht unwichtig, Ihr Äußeres, das Ihrer Mitarbeiter und ebenso die Gestaltung Ihrer Räumlichkeiten geben Patienten Aufschluss darüber, worauf Sie Wert legen – zumindest ziehen sie daraus ihre eigenen Schlüsse. All das trägt auch dazu bei, ob sie sich mit Ihnen identifizieren beziehungsweise ob sie sich wohl in Ihrer Anwesenheit fühlen.

In diesem Kapitel lesen Sie sich darin ein, welche *Entscheidungen* in Sachen Kleidungs- und Raumstil welche allgemeineren *Wirkungen* auf Menschen haben, welche gesetzlichen *Auflagen* zu erfüllen sind und welche *Besonderheiten* es zu bedenken gilt. Anhand dessen können Sie selbst entscheiden, was zu Ihnen, Ihrer Arbeit, Ihren Mitarbeitern und Ihrem Umfeld passt; anstatt austauschbaren, unpersönlichen Trends zu folgen, bietet sich eine dezente, persönliche Note mit *Wiedererkennungswert* meist besser an, um Patienten für sich zu gewinnen.

## Ihr Erscheinungsbild 1.0: »Kleider machen Leute«

---

»Kleider machen Leute« – das beweist die seit Jahrhunderten erfolgreiche Modebranche. Auch wenn Geschmäcker und Stile sich mit der Zeit verändern, bleiben so manche Kleiderregeln nahezu zeitlos.

---



Mit der Farbe Weiß verbinden viele Menschen sinnbildlich Reinheit und Perfektion. Diese Werte übertragen sie unterschwellig auch auf ihre Träger. Tatsächlich trugen Mediziner nicht immer Weiß, vor allem nicht bei Hausbesuchen. Erst *im 19. Jahrhundert* fand man heraus, dass Krankheitserreger auch auf Händen und der Kleidung haften und entsprechend von Behandlern an Patienten übertragen werden können. So gingen die Behandler dazu über, bei Patientenbesuchen weiße Kittel zu tragen, auf denen man Schmutz schnell erkannte. Außerdem waren sie leicht heiß zu waschen und auszutauschen. Nach Jahrzehnten, fast schon Jahrhunderten der Tradition kann man sich Mediziner ohne weiße Kittel kaum noch vorstellen.

Medizinisches Personal in Operationssälen trägt nie Weiß, *sondern* üblicherweise Blau oder Grün. Warum eigentlich? *In erster Linie*, weil weiße Kleidung das helle, bei der Operation notwendige Licht zu stark reflektieren würde. *Und in zweiter Linie*, weil die Farben Grün und Blau beruhigend auf Menschen wirken. Trotz gewisser Kleiderordnungen in öffentlichen deutschen Kliniken und Praxen weichen immer mehr Heilberufler, vor allem Selbstständige von starren Kleidertraditionen ab: ähnlich wie in dem einst noch »weißen Sport« Tennis. Menschen möchten ihre *Individualität* immer mehr ausleben und entsprechend nicht nur auf ihren Beruf ohne *eigene Identität* reduziert werden.

### Kleidung mit Funktion

Die Belegschaft eines Behandlungsorts trägt oft einheitliche, bunte »Trikots«, also Arbeitskleidung. Ein Großteil der Patienten nimmt diese Form der *Corporate Identity* als professionell sowie solidarisch, nicht als steif oder unpersönlich wahr. Sie übertragen diese Eigenschaften und Werte sogar auf die allgemeinen Leistungen des Gesundheitsdienstleisters.

Kleidung ermöglicht, buchstäblich nach außen zu tragen, was gefällt beziehungsweise was wichtig ist. Somit ist auch Ihre Arbeitskleidung ein *Kommunikationsmittel*: Sie beeinflusst die Entscheidung über Sympathie oder Antipathie. Ein gepflegtes Outfit vermittelt Vertrauenswürdigkeit und vereinheitlichte Kleidung unter Mitarbeitern fördert deren Zusammengehörigkeitsgefühl. Dabei sollte dennoch etwas Spielraum für den persönlichen Geschmack bleiben.

### Ein anziehendes Erscheinungsbild zieht Patienten an

Das Erscheinungsbild sagt viel über jemanden aus – tatsächlich mehr, als man bewusst steuert. Setzen Sie sich aus diesem Grund damit auseinander, welche Signale Sie womöglich über Ihr Aussehen an Ihre Mitmenschen senden *und* welche Sie davon überhaupt senden möchten. Patienten suchen in ihrem Behandler jemanden, der *kompetent* und *trotzdem*

*nahbar* auf sie wirkt: Sicherlich hebt der weiße Kittel Ihre professionelle Seite hervor, *doch persönliche*, vielleicht *farbliche Einzelteile* in Ihrem Erscheinungsbild machen Sie für Ihren Patienten »menschlicher«. Beispielsweise Brillen, Hosen, Kopfbedeckungen, Socken oder Schuhe eignen sich als individuelle, *nicht zu auffällige* und trotzdem attraktive Kleinigkeiten. Möglicherweise denken Sie gerade: »Ich brauche aber keine Brille.« Auch Menschen ohne Sehschwäche haben Brillen – angeblich verkaufen Optiker in Deutschland rund 40 Prozent ihrer Brillen mit Fensterglas, also ohne Sehstärke. Warum? Menschen mit Brille vermitteln den Eindruck von Belesenheit, Klugheit. Selbst Kinder sehen dann schon fast wie kleine Wissenschaftler aus.

Die Auswahl der passenden Farbe kann entscheidend für Ihre Außenwirkung sein: Vergleichen Sie in Gedanken ein Oberteil in einem hellen Rosé mit einem Oberteil in einem mitteltiefen Blau. *Als Frau* würden Sie in Ihrem Arbeitsumfeld mit einem rosa Kleidungsstück vielleicht noch nicht direkt verurteilt, lediglich belächelt. *Als Mann* gibt es in dieser Hinsicht allerdings nicht wirklich etwas zu entscheiden – auch heute werden Männer belächelt oder kritisch beäugt, wenn sie nicht »die einzig angemessenen« Farben Blau oder Grau tragen.

Grundsätzlich sollte Arbeitskleidung in menschnahen Berufen *zum Gesicht* lenken und *nicht* davon ablenken. Denn das ist, worauf sich Ihre Patienten in den Gesprächen konzentrieren. Für Ihre Arbeit brauchen Sie ohnehin keinen ablenkenden, unnötigen Schnickschnack, sondern ein pragmatisches Outfit mit klarer Schnittführung.



#### Ein überzeugendes Outfit umfasst

- ✓ eine authentische, einigermaßen zeitgemäße Frisur und Kleidung, die nicht dem neuesten Trend folgen muss.
- ✓ geradlinige, klare Schnitte, weder zu viele Knöpfe, Reißverschlüsse noch sonstige verspielte Accessoires.
- ✓ helle Oberteile, um den Fokus auf das Gesicht zu lenken.
- ✓ helle (Turn-)Schuhe (Sneaker) als bequeme wie auch modische Schuhe.
- ✓ Kleidung aus qualitativ hochwertigem Material.
- ✓ lieber Blau als Rosa, weil Blau seriöser und souveräner wirkt; es sei denn, Sie wollen mit Konventionen brechen.
- ✓ nicht stark abgenutzte, sondern gepflegte Kleidung.
- ✓ wenn überhaupt natürlich wirkendes, nicht zu viel Make-up.
- ✓ zur Körperform passende Kleidung, weil zu große »überfordert« und zu kleine »unfortschrittlich« wirkt.

Was auch immer Sie für sich annehmen, Sie sollten sich jedenfalls in Ihrer Kleidung wohlfühlen, um als Behandler wirklich zu überzeugen.

## Das öffentliche Auftreten sollte zum Umfeld passen

Die *Überzeugungskraft* eines Outfits hängt mitunter von der Patientenklientel beziehungsweise dem Umfeld ab. Je nachdem, wo Sie arbeiten, wird Ihr Auftreten unterschiedlich bewertet.



**Stilbewusste Ausstrahlung:** Mit einem auffällig gepflegten Erscheinungsbild können Sie bei einigen Menschen unbewusst einen geldgierigen, materialistischen, oberflächlichen und somit unseriösen Eindruck hinterlassen. Personen, die ähnlich viel Wert auf ihr Äußeres legen, werden Sie wiederum positiver wahrnehmen, solange sie sich nicht von Ihnen eingeschüchtert fühlen. Denn Attraktivität und Selbstbewusstsein ziehen *nicht nur* Bewunderung, Komplimente und Wohlwollen, sondern häufig sogar Missgunst und Neid an.

**Stilunbewusste Ausstrahlung:** Sind Sie anspruchslos, was Ihr Aussehen angeht, oder gehen Sie damit nicht sonderlich achtsam und pfleglich um, wird dies sinnbildlich auf Ihre Arbeitsweise übertragen. Ihre Mitmenschen halten Sie dann für gleichgültig, träge sowie unseriös. In härteren Fällen könnte man Ihnen sogar psychische Beeinträchtigungen nachsagen.

Was als »zu (un-)gepflegt« gilt, ist im Verhältnis zu sehen. Ob Sie nun in einem exklusiven, teuren Teil Münchens oder im arbeitergeprägten Dortmunder Norden tätig sind, macht einen deutlichen Unterschied. Achten Sie darauf, was *zu Ihnen* und letztlich *auch zu Ihrem beruflichen Umfeld* passt. Falls Sie noch keine klare Vorstellung davon haben, welcher Kleiderstil sich eignet, suchen Sie sich Anregungen im Umfeld oder Internet.

## Auch das Erscheinungsbild der Belegschaft trägt zum Gesamteindruck bei

Dass Gesundheitsdienstleister sich ordentlich zurechtmachen, sich pflegen, ist Patienten alles andere als gleichgültig: »Achtet der Behandler auf sich selbst, gibt er sich genauso viel Mühe mit mir.« Das Auftreten Ihrer Mitarbeiter wird ähnlich bewertet. In Tabelle F.1 finden Sie einige Beispiele dafür, worüber Patienten urteilen.

Was Patienten positiv bewerten	Was Patienten negativ bewerten
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ein bisschen, aber nicht »zu viel« Individualität</li> <li>✓ Fleckige Kleidung wird sofort gewechselt.</li> <li>✓ Gleiche Oberteile mit gut lesbarem Namensschild und zumindest ähnliche Hosen und Schuhe</li> <li>✓ Natürlich wirkendes Styling, wie wenig Make-up und keine aufwendigen, übermäßig bunten Frisuren</li> <li>✓ Unauffällige, vereinzelte Accessoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Gar keine Farben und Individualität</li> <li>✗ Keine Einheitlichkeit – ein Teil des Personals wirkt gepflegter als ein anderer.</li> <li>✗ Ungemachte, scheinbar einfach weggesteckte Haare</li> <li>✗ Zu viel Styling, wie zu lange Fingernägel oder Wimpern, zu viele Piercings oder Tattoos</li> </ul>

**Tabelle F.1:** Welches Erscheinungsbild Patienten (nicht) schätzen

Es reicht nicht, dass Sie sich allein bemühen. Denn die *Nachlässigkeit* Ihrer Mitarbeiter wird auf Sie negativ zurückfallen. Daher sollten Sie an Ihrem Arbeitsplatz ein gewisses Mindestmaß an Stilbewusstsein anstreben. Einheitlichere Mitarbeiterkleidung kann vieles schon vereinfachen.

### Absonderliche Kleiderwahl aus Sicht des Autors

Ich weiß, eine erstaunlich große Anzahl an Behandlern trägt gern Crocs oder andere Schlappen. Falls Sie jetzt rätseln, was »Crocs« sind, hier die kurze Beschreibung: luftige Gummischuhe mit Löchern. Es gibt sie mit orthopädischer Ausstattung, wie einer Fersenschale, einer Stütze für den Fußspann sowie Massage-Noppen. Trotzdem können viele Menschen nicht »richtig« in ihnen laufen, sondern schlurfen oder fallen mit ihren Füßen heraus, sodass sie sie immer wieder neu anziehen beziehungsweise richten müssen. Davon abgesehen kann längeres Tragen sogar zu gesundheitlichen Problemen, wie Deformierungen oder Entzündungen führen. Warum man sie dann anzieht? Ob sie besonders gemütlich oder leicht zu säubern sind – ich weiß es nicht. Ansatzweise ästhetisch sind sie jedenfalls *nie* gewesen. Wollen Sie als Behandler ernst genommen werden, empfehle ich Ihnen Crocs oder andere Schlappen nicht als optisches Erkennungsmerkmal.

*Natürlich sind Geschmäcker verschieden.* Zugleich wird der öffentliche Raum zunehmend toleranter für lang verpönte Eigenarten, wie bunte Haare, Piercings oder Tattoos. Verstehen Sie die hier zu findenden Empfehlungen daher als eher *kommerzielle, konventionelle* Ansichten.

## Ihr Erscheinungsbild 2.0: So sind Kliniken und Praxen meist eingerichtet

Planen Patienten ihre Termine im Voraus, informieren sie sich oftmals vorab im Internet oder Umfeld über die Gegebenheiten des Behandlungsorts. Das kann sie dazu verleiten, einen Anbieter einem anderen vorzuziehen. Kommt ein neuer Patient dann zu Ihnen, sollten Ihre Räumlichkeiten einladend und positiv auf die Psyche wirken: helles Licht, gut durchlüftet und stilvoll eingerichtet.

Was in Sachen »Raumgestaltung« umsetzbar ist, richtet sich *maßgebend* nach dem zur Verfügung stehenden *Budget*. Zwar gehören Garderoben, Stühle, Wasserspender und Zeitschriften inzwischen zur Standardausstattung, doch unterscheiden sie sich je nach Behandlungsort stark in ihrer Qualität. Während Praxen immer »wohnlicher« werden, wirken vor allem öffentliche Kliniken mit ihren breiten, langen Gängen weiterhin unpersönlicher, zweckmäßiger. Doch ob Klinik oder Praxis – nach den Vorschriften von *Arbeitsschutzgesetz*, *Arbeitsstättenverordnung*, *Datenschutz*, *Hygienerichtlinien* des Robert Koch-Instituts, Schall- und Wärmeschutz sowie *Unfallverhütung* **muss jeder Behandlungsort**

- ✓ einen schnellen Zugriff zu Materialien bieten.
- ✓ pflegeleicht, sauber, sicher und zweckmäßig sein.
- ✓ reibungslose Prozessabläufe mit kurzen Wegen ermöglichen.

Vor allem bei *neu gebauten Praxen* wird die Einhaltung der Vorschriften stärker kontrolliert; beispielsweise sind sie *barrierefrei* zu gestalten. Das bedeutet, dass sie unter anderem Rampen oder Treppenlifte für gehbehinderte Patienten, Parkplätze beziehungsweise eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel oder auch spezielle Hilfen zur Orientierung für Seh- und Hörbehinderte bereitstellen müssen. Die Lage der Patienten *in Kliniken* sieht dagegen weniger komfortabel aus: In vielen Krankenhäusern mangelt es an der Gewährleistung von Privatsphäre. Entweder müssen sich Patienten mehrerer Zimmer ein Bad teilen oder die Toiletten befinden sich direkt im Zimmer. Das dort arbeitende Personal mag sich auf Dauer an die Umstände gewöhnen, für die Kranken bleiben sie eine *Zumutung*.

## Das macht ein Raum mit Ihnen

*Erfolgsfaktor Raum:* Neben dem Wohlbefinden kann die Raumgestaltung auch die Konzentrationsfähigkeit und sogar den Umgang miteinander fördern, durch:

- ✓ Große Räume und Fenster für fließende Kreativität
- ✓ Kleinere Räume für mehr Konzentration und Geborgenheit
- ✓ Mehr natürliche, weniger künstliche Beleuchtung
- ✓ Raumtemperatur zwischen 17 und 22 Grad Celsius

Zu helles Licht wirkt eher hemmend. Natürliches Licht oder zumindest ein gedimmtes elektrisches Licht lässt wiederum einen freieren Gedankenfluss zu. Richten Sie zudem Klimaanlage und/oder Sonnenschutz ein, um für behagliche Temperaturen zu sorgen.



Eine Studie des Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) aus dem Jahr 2019 erwies, dass ein mittlerer Geräuschpegel eine produktive Unruhe in uns erzeugt, die das abstrakte Denken fördert. Somit kann viel Ruhe oder gar Stille uns in unserer Leistungsfähigkeit beeinträchtigen.

Sowohl Praxisgründer als auch bereits Niedergelassene interessieren sich für eine *durchdachte, zielgerichtete Raumgestaltung* ihres Arbeitsplatzes. Diese Entwicklung lässt sich vor allem in Praxen mit teuren (Privat-)Leistungen beobachten. Denn die medizinische Behandlung allein stimmt Patienten schon lange nicht mehr zufrieden. **Auch**

✓ Beleuchtung	✓ Kleidung
✓ Düfte	✓ Mobiliar
✓ Material und Werkzeug	✓ Pflanzen
✓ Farbliche Gestaltung	✓ Technik
✓ Klänge	✓ Wände und Böden

führen dazu, dass Mitarbeiter und Besucher die Klinik oder Praxis als angenehm, modern, spießig *oder* steril bewerten. Alle müssen sich *willkommen* und wohlfühlen, um gut zusammenzuarbeiten. *Hier gilt nicht zwangsläufig:* »Je teurer, desto besser!« Eine beeindruckende Einrichtung mag gewisse Patientengruppen anziehen, andere schreckt sie wiederum ab. Mit einer teuren Ausstattung erwarten Patienten eine ebenso hochwertige, aber auch teure Behandlung. *Hier gilt:* »Alles Geschmackssache.« Umfragen ergaben, dass Personen im Alter von 30 bis 50 Jahren, wohnhaft in städtischen Gebieten, von einem guten Heilberufler zwar eine hochwertige Praxisausstattung erwarten. Alter Kram, der nur funktionell ist, wird nicht mehr gern gesehen. Eine moderne Ausstattung kann dagegen im ländlichen Raum oder bei Patienten im Rentenalter auf Ablehnung stoßen.

## Farben beeinflussen die Gesprächsatmosphäre

Bei Ihren Überlegungen zur Farbauswahl sollten Sie berücksichtigen, was sich gleichermaßen für Ihre Arbeitsbedingungen wie für den Aufenthalt von Gästen gut eignet – wählen Sie also Farben aus, die Sie und andere als *ästhetisch* sowie *pragmatisch* wahrnehmen.

- ✓ **Weiß:** Die dominierende Farbe im Medizinwesen. Ob Kleidung, Möbel oder Wände – Weiß lässt Räume sauber sowie weitläufig erscheinen und Verunreinigungen leichter erkennen. Es steht für Licht, Vollkommenheit und Wahrheit. Weiß wird also allgemein positiv wahrgenommen. Allerdings können völlig weiße Räume auf Patienten auch kalt, ungemütlich wirken. Auch wenn es sich am besten als Grundfarbe für Ihre Räumlichkeiten eignet, sollten Sie größere Flächen mit anderen Farbtönen ergänzen – beispielsweise mit bunter Dekoration oder vereinzelt farblichen Wandteilen.
- ✓ **Gelb:** Diese leuchtende Farbe strahlt Lebendigkeit und Wärme aus. Gelbe Akzente oder gar ganze Wände lassen selbst kleinere Räume freundlicher, größer, heller erscheinen. Zudem sollen sie sowohl die Kontaktfreudigkeit als auch Konzentrationsfähigkeit anregen. Daher ist Gelb gut für Orte geeignet, an denen Menschen zusammenarbeiten. Je nach Farbton sollten Sie es jedoch nur *moderat* und nicht für alle Wände verwenden. Ansonsten würde es ablenken. Greifen Sie stattdessen auf gelbe Textilien wie Kissen, Vorhänge und Sitzunterlagen zurück.
- ✓ **Rot:** Eine ambivalente, intensive Farbe. Zum einen verbindet man mit Rot bereichernde Eigenschaften, wie Leidenschaft, Liebe, Stärke und Wärme. Zum anderen kann sie Aggressionen bis hin zu Wut auslösen. Rot braucht viel Fläche und auch ausgleichende Farben. Folglich ist es für Patientengespräche eher ungeeignet. Sollten Sie dennoch ungern auf Rot verzichten, dann versuchen Sie es doch mit *einzelnen* Gegenständen in *abgeschwächten* Rottönen – zum Beispiel Blumen, kleinere Dekorationen oder Kissen. Da Rot aber auch die Farbe von Blut ist, kann es besonders empfindliche Patienten verstören.
- ✓ **Blau:** Die Farbe des Planeten und nach öffentlichen Abstimmungen die weltweit beliebteste. Da Blau Ruhe und Seriosität vermittelt, ohne dabei langweilig zu sein, nutzen viele Marken aus dem Bildungs- sowie Gesundheitswesen es für ihre Logos. In einem ausgeglichenen Farbenverhältnis wirken tiefere Töne abkühlend, beruhigend, ansonsten zu dunkel oder gar erdrückend. Hellere Blau weckt hingegen den Eindruck von Leichtigkeit und Weite. Sollten Sie vereinzelt blaue Akzente setzen wollen, dann sind Möbelstücke wie Stühle oder Regale sicherlich Hingucker.



- 
- ✓ **Grün:** Eine harmonische, natürliche und auf entspannte Weise motivierende Farbe. Grün eignet sich genauso gut für hektische Arbeitsplätze mit hohem Lärmpegel wie für Entspannungs- und Ruhebereiche. *Doch* obwohl Grüntöne nahezu universell einsetzbar sind, können auch sie erdrücken, wenn sie zu ausgiebig verwendet werden sollten.
  - ✓ **Braun:** Vielleicht keine Lieblingsfarbe, dennoch eine der meist vertretenen; allein durch Holzmöbel lassen sich braune, erdige Töne schnell in die Raumausstattung integrieren. Vor allem Holz schafft Gemütlichkeit und lässt sich außer als Parkett auf dem Boden auch an Teilen der Decke und/oder Wand als Hingucker platzieren. Textilien in Beige oder anderen hellen Erdtönen können ebenfalls freundlicher, gemütlicher und geschmackvoller als in reinem Weiß sein.
  - ✓ **Schwarz:** Die Farbe der Extreme. Einerseits symbolisiert sie Trauer, Tod und Unheimliches. Als Modefarbe gilt sie andererseits als elegant, stilsicher und zeitlos. Viel Schwarz mag sich nicht in kleinen Räumen, vor allem nicht in Kliniken oder Praxen eignen, aber einzelne schwarze Akzente im Raum geben dem Raum mehr abgrenzende Linien, Rahmen und Struktur.

Wenn es um Raumgestaltung geht, ist auch die Beleuchtung zu beachten: Je nach Lichtverhältnissen wirken Farben vor Ort anders als auf Fotos. Bei all Ihren Entscheidungen sollten Sie sich *langsam* vortasten und vielleicht nach diesem gut bekannten Prinzip vorgehen: »Weniger ist mehr.« Am besten besorgen Sie Probestreifen und schauen sie sich dann am Arbeitsplatz an.

## Wie Licht Ihre Patientengespräche erleuchtet

Helle Räume wirken sich nachweislich positiv auf die Stimmung und somit auch auf das Verhalten aus. »Hell« bedeutet allerdings nicht »grell«. Blendendes oder kalt-steriles Lampenlicht ist anstrengend und stört den Aufenthalt. Zwar durchfluten große Fenster Räume mit angenehmem Tageslicht, sollten aber mit dezenten, leicht durchsichtigen Vorhängen (teilweise) bedeckt werden. So schützen Sie Ihre Besucher gleichzeitig vor neugierigen Blicken und der direkten Sonneneinstrahlung. Sollten Ihre Räumlichkeiten wiederum nur mit kleinen und/oder wenigen Fenstern ausgestattet sein, können Sie mit elektrischem Licht etwas nachhelfen.



Nutzen Sie kalt-weißes Licht *ausschließlich* für praktische Arbeitsbereiche, in denen Sie eine besonders helle Beleuchtung benötigen. Auf warm-weißes Licht sollten Sie *grundsätzlich* verzichten. Denn gerade weil es besonders gemütlich wirkt, erinnern Sie damit eher an ein Massagestudio oder Schlafzimmer. Sie wollen angenehme, zielführende Gespräche mit Patienten führen. Diese sollen sich wohl-, *aber nicht* wie im Urlaub oder eigenen Zuhause fühlen. Für den Anmeldebereich reichen 500 Lux, in Behandlungszimmern sollten es 1500 Lux (Farbwiedergabestufe 1A oder 1B) sein. Nutzen Sie daher für alle nicht-funktionellen Aufenthaltsbereiche *neutral-weißes* Licht und vor allem vergleichsweise viel indirekte Beleuchtung.

---



## Den Geräuschpegel mindern, die Klangqualität verbessern

Zu einem insgesamt angenehmen »Klangerlebnis« für Patienten gehört ein geschlossenes, schallgeschütztes Wartezimmer, das vor unangenehmen Geräuschen abschirmt. *Der Nachteil:* Erfolgt das Aufrufen der Patienten ausschließlich über Lautsprecher und kommt es dann zu längeren Wartezeiten, könnten Patienten befürchten, den Aufruf aufgrund technischer Fehler verpasst zu haben. Bei einem geschlossenen Wartezimmer sollte daher stets eine zuverlässige Kontaktaufnahme durch Mitarbeiter gewährleistet werden. Über *Geschrei vom Empfangstresen* aufgerufen zu werden, ist *keine* bereichernde Erfahrung. Für die Gestaltung von Sprechzimmern ist Schalldämmung unabdingbar. Denn nur so dringen vertrauliche Patienten- und Teamgespräche nicht nach außen.

Technologien sind aus Kliniken und Praxen nicht mehr wegzudenken. Nicht nur ermöglichen sie, Patienten über alles Wissenswerte zu Ihrem Arbeitsplatz oder auch das allgemeine Weltgeschehen zu informieren, obendrein können sie eine Form stimulierender Unterhaltung sein. Das macht den Praxisbesuch deutlich angenehmer: Musik hat eine beruhigende Wirkung und lässt Wartezeiten kürzer erscheinen.



Über verschiedene Studien in der Musikwirkungsforschung stellten Neurologen und Psychiater fest, dass sich insbesondere Musik mit einem Ruhepuls Rhythmus von 60 Taktschlägen pro Minute bewährte – *kein einziger* Patient empfand sie als unangenehm. Vielmehr verkürzte sich deren subjektiv empfundene Wartezeit, was darauf zurückgeführt wird, dass ruhige Instrumentalmusik messbar den Adrenalin Spiegel senke und gleichzeitig die Ausschüttung der Glückshormone Dopamin und Serotonin anrege. Trotz der vielen durch Studien ergebnisse bescheinigten Vorteile für sowohl Patienten als auch Behandler spielt Hintergrundmusik in Arztpraxen, Apotheken und anderen noch recht konservativen Branchen weiterhin eine untergeordnete Rolle.



Soll die gespielte Musik eine persönliche Note haben, dann erstellen Sie eine eigene Playlist (Abspielliste von verschiedenen Titeln). Diese können Sie allein per Bluetooth, also ohne Internetverbindung, über verschiedene Musik-Apps wie Apple Music, Deezer oder Spotify laufen lassen. Bei der Wahl eines Radiosenders sollten Sie bedenken, dass Sie nicht wirklich steuern können, was abgespielt wird, darunter vielleicht auch ungewollte Werbung. Außerdem müssen Gesundheitseinrichtungen mit Bettenangebot, wie Altenheime oder Kliniken, Urhebergebühren an die Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte (»GEMA«) bezahlen, sofern sie ihren Patienten den Empfang von Radiosendungen ermöglichen. Seit 2015 sind Praxen nach einem Gerichtsurteil davon ausgenommen.

## Ein gelungenes Klangerlebnis aus Sicht des Autors

Da vor allem instrumentale Musik nicht vom Geschehen ablenkt, sondern entspannend sowie konzentrationsfördernd wirken kann, nehmen Sie sie mit in die engere Auswahl. »Lo Fi Hip Hop« ist eine eher neuartige, elektronische Form der Instrumentalmusik – ein Genre, das ich im Zuge meines Studiums kennen und schätzen gelernt habe. Heute spiele ich diese Art von Musik zu verschiedenen geschäftlichen sowie privaten Anlässen im Hintergrund ab, auch während Patientengesprächen. Meine konkrete Empfehlung: »Lofi Girl – Beats to relax/study to« auf Spotify.

Die ausgewählte Musik kann noch so schön sein, ist die Klangbeschaffenheit der Abspielgeräte *minderwertig*, macht sie jegliche gute Stimmung zunichte. Ziehen Sie daher den Kauf einer hochwertigen Musikanlage in Betracht und lassen Sie sich fachmännisch beraten. Geben Sie außerdem darauf acht, von *wo* der Klang ausstrahlt und *wie* er sich im Raum verteilt. Kleinere Lautsprecher in Ecken oder auf mehrere Räume aufgeteilt, fördern die sanfte musikalische Untermalung. Holen Sie sich auch dazu Auskünfte von erfahrenen Tontechnikern ein.



Elektronische Geräte wie Telefone und (Tür-)Klingeln können einen angenehmen, wenig eindringlichen Ton abspielen, damit diese nicht noch zusätzlich ablenken oder stören.

## Dezente Düfte fördern die Gesprächsatmosphäre, grässliche Gerüche lenken davon ab

Jede einzelne Sinneswahrnehmung des Patienten trägt zu seinem Gesamteindruck bei. Der Geruchssinn soll schneller als jeder andere Sinnesreiz reagieren. Unterschätzen Sie daher Urteile nicht, wie »Hier riecht es aber gut!« beziehungsweise »Hier stinkt es!« Allein diese entscheiden schon darüber, *ob* ein Patient gern *oder* überhaupt wiederkommt.



Gewissen Aromen werden gesundheits-beziehungsweise heilungsfördernde Eigenschaften zugesprochen und so in verschiedenen Therapien eingesetzt. Eukalyptus wird bei Erkrankungen der Atemwege, Ingwer gegen Übelkeit, Lavendel bei Kopfschmerzen und Schlaflosigkeit und Rosmarin bei Muskelschmerzen empfohlen.

Mit Geruchsabsorbentien und -entfernern, Lufterfrischern sowie -reinigern oder der Wahl eines Duftspenders können Sie den Besuch Ihrer Patienten angenehmer gestalten:

- ✗ Eine Mischung aus körpereigenen Gerüchen, die durch Krankheit, mangelnde Körperpflege, Medikamente oder Schweiß entstehen, formt sich zu einem unangenehmen Gesamtgeruch, der neutralisiert werden sollte.
- ✗ Leichte, natürlich frische Düfte mindern das Stressempfinden. Dazu zählen Eukalyptus und Minze. Hölzer wie Fichte oder Tanne fördern wiederum die Konzentration.

---

Blumendüfte wie Jasmin, Lavendel, Rose und Vanille wirken beruhigend und Citronella stimmungsaufhellend. Achten Sie darauf, dass der ausgewählte Duft hypoallergen ist und nicht zu intensiv dosiert wird.

- ✕ Stark alkoholische, chemische Düfte von Behandlungs- oder Putzmitteln lösen Unbehagen aus. Da Sie auf diese Produkte nicht verzichten können, achten Sie bei der Verwendung auf eine sinnvolle Dosierung und beim Erwerb auf eine hohe Qualität.

Wie bei allem, was mit Raumgestaltung zu tun hat, heißt es auch für jegliche Art von Düften: »Weniger ist mehr.« Mit *eigentlich schönen Aromen* mögen Sie eine angenehme Atmosphäre zu schaffen oder unangenehme Gerüche zu überdecken beabsichtigen, mit einem *Übermaß* gelangen Sie jedoch nicht an Ihr Ziel. Mitarbeiter können sich an so manch auffällige Gerucherlebnisse gewöhnen, Patienten werden sich hingegen daran stören.

## Sitzen darf auch bequem sein

Die Corona-Pandemie frischte das Bewusstsein für den Wert von Hygienemaßnahmen auf: Sitzmöglichkeiten sollten leicht zu desinfizieren und gründlich zu reinigen sein. Das schließt jedoch *Komfort nicht* aus. Auch ergonomische, gepolsterte Sitzmöbel können völlig angemessen und unproblematisch gesäubert werden. Ob Sie Ihren Arbeitsplatz also von Grund auf neu einrichten oder nur vereinzelte Veränderungen vornehmen möchten – bedenken Sie bei der Planung, dass Patienten Wartezeiten ausgesetzt sein werden. Ihre Sitzplätze *dürfen* somit *bequem sein*. In Sprechzimmern sollten die Liege- und Sitzmöbel bestenfalls auch beweglich beziehungsweise höhenverstellbar sein, um möglichst allen Patienten gerecht zu werden.

In der Regel sind Praxismöbel leider unbequem und noch dazu eintönig. Trauen Sie sich, es anders zu machen. Meist reichen schon ausgewählte *Einzelstücke* aus, um einen *gemütlichen, großzügigen Eindruck* zu hinterlassen und etwas Abwechslung zur sonst eher funktionalen Ausstattung zu bieten. Damit ist *kein kunterbuntes Durcheinander* gemeint – ein solches vermeiden Sie bitte. Auch gut aussehende, stilvolle Einzelstücke sollten immer noch zum *Gesamtstil* der Einrichtung passen.

## Patientengespräche auf fruchtbarem Boden

Selbst scheinbar nebensächliche Gegebenheiten eines Raums wirken auf die Stimmungen von Personen ein. Die Stimmung der Person bestimmt wiederum ihre Gesprächsführung. In diesem Sinne: Betrachten Sie den Boden des Behandlungsorts als Grundlage für Ihre Außenwirkung. Auch wenn dessen Funktionalität immer noch an erster Stelle steht, darf er ästhetisch sein.

- ✓ **Epoxitharz** kann sehr modern wirken. Große Flächen lassen sich fugenlos in jede gewünschte Farbnuance einfärben, allerdings können chemische Lösungsmittel enthalten sein.
  - ✓ **Robuste Hölzer** wie Eiche oder Buche wirken bodenständig, gemütlich. Mit Naturharzen, -ölen oder -lacken können sie gegen Wasser geschützt werden. Jedoch ist eine Trittschalldämmung wichtig.
-

- ✓ **Vinylböden** sind am vielseitigsten; sie sind nicht nur pflegeleicht und robust, sondern bieten auch Gehkomfort und Trittschalldämmung. Doch Vorsicht bei großformatigen Fliesen mit breiten Fugen: Denn die Leistung von sensiblen Geräten kann selbst durch feine Erschütterungen beeinträchtigt werden.

Die Oberflächen aller Arbeitsflächen, Fußböden und Wände in Bereichen der Patientenversorgung müssen eben, fugendicht, leicht zu reinigen, rutschhemmend sein. Außerdem müssen sie mit Desinfektionsmitteln, die vom Verbund für angewandte Hygiene geprüft wurden, desinfiziert werden können.



Große Räume lassen sich über unterschiedliche Bodenbeläge in verschiedene Bereiche unterteilen, wie Empfangs- oder Wartezimmerbereich.

## Farben, Figuren, Formen

Die Farb-, insbesondere die Wandgestaltung bleibt bei Besuchern am ehesten im Gedächtnis. Sie über Farben, Formen und Bilder emotional anzusprechen, ist somit wirkungsvoll und zugleich unaufwendig:

- ✓ **Abstrakte Bilder und Figuren** mögen für einige interessanter sein als für andere, lenken aber in den häufigsten Fällen ab. Je einzigartiger, ungewöhnlicher die Abbildung, desto länger setzt sich der Patient mit ihr auseinander. Da auch abstrakte Kunst Empfindungen auslöst, achten Sie besonders auf die Zusammenstellung der Farben und was die Abbildung darstellt.
- ✓ **Geometrische Formen** eignen sich gut als Figuren oder an Wänden. Achten Sie bei Ihrer Wahl auf nicht zu viele kleine, harte Kanten und darauf, dass Sie Kantiges möglichst nicht mit Rundem mischen. Vierecke vermitteln Stabilität beziehungsweise Ruhe, wirken aber oft auch erdrückend oder langweilig. Dreiecke und andere zackartige Muster wirken hingegen dynamischer, spannender, können jedoch ebenso aggressiv und hart erscheinen. Und runde Formen vermitteln einerseits Harmonie, andererseits sind sie für manche Betrachter zu simpel oder weich.
- ✓ **Naturmotive** sind in Form von ganzen Fotowänden sowie einzelnen (Wand-)Bildern von Landschaften wie Bergen, Seen, Meeren, Tieren oder Wäldern beliebt. Sie lockern das Raumgefühl auf und verschaffen so kurzweilig den Eindruck von »Ausflug« oder »Pause«.

Über verschiedene Farben, Formen oder Bilder können Sie den Behandlungsort in verschiedene Bereiche unterteilen, ähnlich wie mit den Böden.

## Ein stimmiges Gesamtbild lädt zum Patientengespräch ein

Wählen Sie durchweg *Stilähnliches*, *Zusammenpassendes* für ein ausgewogenes, gelungenes *Gesamtbild*. Über eine Zusammenarbeit mit Fotoclubs oder Künstlern können Sie sich

(kostenlos) Abbildungen leihen, die Sie dann für einen gewissen Zeitraum an Ihrem Behandlungsort ausstellen.

Bestimmen Sie ein *Leitmotiv* und passen Sie die einzelnen Stilelemente nach bekanntem Prinzip daran an: »Qualität über Quantität.« Anstatt möglichst viele Hingucker in einem Raum unterzubringen, legen Sie sich als Erstes auf je eine Grundfarbe sowie ein hauptsächlich zu verwendendes Material fest. Denn egal, wie schön ein Farbton oder ein Motiv ist, »zu viel« bleibt »zu viel«. Beschränken Sie sich auf außergewöhnliche Einzelstücke.

In jedem Fall machen Sie mit hauptsächlich weißen und ein bis zwei gefärbten Wänden nichts falsch. Das Gleiche gilt für die Wahl Ihrer Möbel: Diese dürfen ebenfalls weiß sein. Achten Sie dann auf deren Beschaffenheit und Form, dass sie *nicht zu kühl* beziehungsweise ungemütlich aussehen. *Und als letzter Hinweis:* Auch Pragmatisches wie Aufbewahrungsbehälter können und dürfen *nett* aussehen.



Suchen Sie nach Inspiration. Schauen Sie sich Kliniken und Praxen (auf Fotos) genauer an. Finden Sie heraus, was Ihnen gefällt, was Ihnen nicht gefällt und warum. Sollten Sie eine bereits bestehende Praxis umgestalten, erzwingen Sie nicht, alles »neu zu machen«. Denn verliert die Praxis ihre Originalität, ihren *Wiedererkennungswert*, verliert sie auch an Patientenbindung. Die eigene Identität sollte sich überall, also auch in der Homepage, der Kleidung, dem Logo und Schild spiegeln. Kopieren Sie daher nicht andere Mitbewerber, sondern lassen Sie sich wirklich nur inspirieren und finden Sie einen eigenen, passenden Stil.

## Für den Fall, dass Sie junge Patienten empfangen

Vor allem Kinder müssen sich an fremde Erfahrungen erst noch gewöhnen. Gegebenenfalls sollten Sie in Ihrer Raumplanung also die Bedürfnisse junger Patienten und deren Eltern berücksichtigen. Die Zeit im Wartezimmer ist für viele Minderjährige *alles andere als* ausgelassen spaßig. So werden aus Anspannung oder Langeweile allmählich Angst oder Frust. Abgenutzte, veraltete sowie zu wenige Spiel- und Beschäftigungsangebote gestalten den Besuch nicht erträglicher. Dabei ist es *weder* ein großer Aufwand *noch* ein anspruchsvolles Kunststück, Räume *kindergerecht* zu gestalten. Selbst wenn Sie nur wenig Platz zur Verfügung haben, können Sie das Kindererlebnis mit einfachen Angeboten angenehm machen:



- ✓ Ist kein Platz für eine Kinderecke, reichen ein Kindertisch oder Wandbrett beziehungsweise -spiel.
- ✓ Investieren Sie in altersgerechte oder -übergreifende, beständige, pflegeleichte Spielwaren.
- ✓ Manches Spielzeug wie Bausteine (»Duplo«, »LEGO« und weitere) ist weitgehend geschlechts- als auch zeitlos, und selbst Spielfahrzeuge und -puppen sind immer noch beliebt.
- ✓ Stellen Sie Spielmaterial zur Verfügung, das echten Behandlungswerkzeugen nachempfunden ist. Über deren Gebrauch in Rollenspielen können sich Kinder – während des Patientengesprächs oder sogar schon vorab im Wartezimmer – besser auf die Behandlung oder Untersuchung einlassen.

- ✓ Technologien wie Tablets und Ähnliches bieten sich an, um Kinder über Filme oder Spiele auf das bevorstehende Patientengespräch vorzubereiten.
- ✓ Wählen Sie pädagogisches Spielzeug, das zur kognitiven oder (fein-)motorischen Förderung von mehreren Altersgruppen geeignet ist.

Empfehlen Sie Eltern, das Patientengespräch mit ihren Kindern zu Hause spielerisch zu üben: Über Arztkoffer oder Bilderbücher gewöhnen sich Kinder an das neue Umfeld. Hat das Kind so schon gewisse Abläufe kennengelernt, dürfte es auch mal jemanden versorgen oder sich selbst behandeln lassen, wird ihm das echte Patientengespräch leichter fallen.



Auf Nachfrage spenden Spielzeughersteller wie LEGO Krankenhäusern manchmal sogar MRT-Modelle, damit sich Kinder auf die entsprechende Untersuchung besser einstellen und Ängste abbauen können. Weitere Angebote und Anregungen finden Sie über die Links in Tabelle F.2:

	<a href="http://www.haba-pro.com">www.haba-pro.com</a>
	<a href="http://www.orgacontrol.de">www.orgacontrol.de</a>
	<a href="http://www.spieltischshop.de">www.spieltischshop.de</a>

**Tabelle F.2:** Angebote für Kinder

Auch wenn Sie sich an Ihren Arbeitsplatz gewöhnt haben, muss das nicht für Ihre Patienten gelten; fast nichts ist weniger einladend als das Zusammenspiel von kalter, steriler Raumgestaltung mit dem typischen chemisch-medizinischen Praxisgeruch. Die Angst mancher Patienten vor Besuchen in Kliniken und Praxen wird dadurch sogar ausgelöst oder verstärkt. Da Kinder einen besonders empfindlichen Geruchssinn haben, sind ihre Eindrücke noch eindringlicher.

## Ein erster Blick auf das eigene Praxis- beziehungsweise Raumkonzept

Bevor Sie sich an einen professionellen Raumgestalter wenden, können Sie sich gut vorbereiten. Beantworten Sie sich zunächst folgende Fragen, um die Planung einzuleiten:

- »Möchte ich eine eher jüngere oder ältere Patientenzielgruppe erreichen?«
- »Arbeite ich in einem eher ländlichen oder städtischen Umfeld?«
- »In welcher Weise möchte ich mich von anderen Praxen abheben?«
- »Was entspricht meinem Stil und was passt zum Umfeld?«
- »Welche Atmosphäre möchte ich für mich, meine Mitarbeiter und Patienten schaffen?«
- »Wie viel bin ich bereit auszugeben?«
- »Wie wichtig ist mir eine positive Rückmeldung?«

Vergessen Sie bei Ihren Überlegungen nicht, dass auch ein Behandlungsort eine *Marke* ist.



Um den Überblick über Einzelheiten zur Raumplanung zu behalten, finden Sie als Selbsttest in Tabelle F.3 eine Prüfliste. Kreuzen Sie an, was Sie an Ihrem Arbeitsplatz als bereits gelungen oder als Anhaltspunkt für zukünftige Verbesserungen empfinden.

Voraussetzungen für ein gelungenes Raumerlebnis	Trifft zu	Zu bearbeiten
Angenehme Temperaturen (Heizung und Klimaanlage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angenehme, unaufdringliche Gerüche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angenehme Wandfarbe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ansprechende Formen oder Motive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behindertengerecht (Aufzug, ebenerdig, Plätze nahe des Empfangs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förderndes beziehungsweise unterhaltsames Angebot für Kinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemütliche als auch pflegeleichte Möbel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemütliche, nicht zu grelle Beleuchtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gut ausgeschildert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gut aussehender, robuster Boden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gut zu erreichen (Parkplätze, Öffentlicher Personennahverkehr)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leicht persönliche Note durch Einzelstücke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leicht zu pflegen und zu reinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passt zum Umfeld / Klientel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stimmiges Gesamtbild durch eine klare Stilrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Voraussetzungen für ein gelungenes Raumerlebnis	Trifft zu	Zu bearbeiten
Unaufdringliche, entspannte Musik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visuelle Unterhaltung = Bildschirm, Lesematerial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenige bis keine Störquellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitgemäße technische Ausstattung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zueinander passende, gut verteilte farbliche Elemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabelle F.3:** Raumgestaltung nach der eigenen Vorstellung

Insbesondere die Ausschilderung, die Erreichbarkeit mit dem Auto oder öffentlichen Verkehrsmitteln, Parkplätze und behindertengerechte Zugänge stärken die Patientenbindung wie auch die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung – *unterschätzen Sie das nicht!* Falls Sie es nicht glauben, dann lesen Sie Online-Bewertungen. In vielen negativen Rezensionen werden nicht nur der Behandler oder die Behandlung, sondern ebenfalls die Zustände des eingesetzten *Materials* sowie der *Räumlichkeiten* bemängelt. Außerdem gibt ein Patient seine wertenden Eindrücke in der Regel an etwa *fünf Personen* weiter, sodass diese auch schon Eindrücke über Sie gewinnen, ohne Sie kennengelernt zu haben. Entschließen sich diese Personen, Sie als Behandler aufzusuchen, nehmen Sie womöglich schon *Vorurteile* mit in die Patientengespräche. Da sich äußere, indirekte Kommunikationsfaktoren wie Outfit, Raumgestaltung oder Werbung jedoch schneller verändern lassen als ganze Verhaltensmuster, können Sie entsprechend schneller positive Veränderungen für Ihren Patientenkontakt erzielen. So haben auch gefühlt eher unbeholfene Behandler die Chance, positiv zu ihrer Außenwirkung beizutragen.