

# Eine Praxis zum Wohlfühlen!

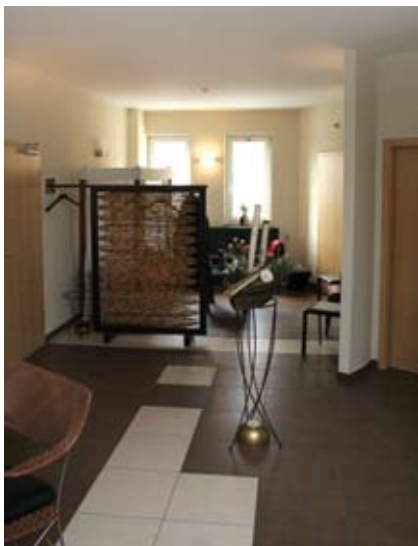
Für den aktuellen Bericht unserer Serie „Praxen in Deutschland“ haben wir uns auf den Weg in den Speckgürtel Berlins gemacht. Genauer gesagt in den kleinen Ort Eichwalde. Wie immer waren wir wieder gespannt, was uns erwartet und auch dieses Mal positiv überrascht ...

**Autor:** Redaktion

Dass es bei einer Zahnarztpraxis nicht nur auf das Interieur ankommt, sondern auch auf die Außendarstellung, zeigt uns die Praxis von Kerstin Olesch-Graupner. Schon von Weitem erkennen wir an einer belebten Einkaufsstraße Eichwaldes das hübsche rote Haus, in dem die Zahnarztpraxis untergebracht ist. Obwohl das Gebäude eher älter anmutet, ist es in Anlehnung an die historische Architektur des Ortskerns, ganz neu entstanden. Das hohe Verkehrsaufkommen und viele Pkws mit Berliner Kennzeichen deuten daraufhin, dass die brandenburgische Gemeinde unmittelbar an die Millionenmetropole Berlin grenzt. Die Patienten kommen überwiegend aus Eichwalde, aus dem großen Einzugsgebiet am südöstlichen Stadtrand von Berlin, aber auch von weiterher.

## Die Gemeinschaft zählt

Die Praxis von Frau Olesch-Graupner befindet sich in der ersten Etage des Ärztehauses. Solche Einrichtungen bieten ähnlich wie die früheren Polikliniken enorme Vorteile.



Eingangsbereich mit Atmosphäre

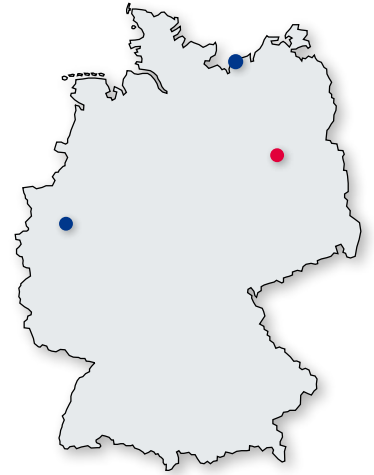
Neben der Zahnarztpraxis sind in dem Gebäude noch eine Allgemeinmedizinerin und vier Physiotherapeuten untergebracht. Hier können Synergien genutzt werden und Kooperationen sind nicht nur im Rahmen des interdisziplinären Austausches, beispielsweise bei der Behandlung von CMD-Patienten, sinnvoll. Ein Konzept, das sowohl Medizinern als auch Patienten zugute kommt, die vor allem auch die kurzen Wege schätzen.

## Oh, es duftet gut

Bei unseren bisherigen Praxis-Besuchen strömte uns meist der klinische Geruch einer Zahnarztpraxis entgegen. Nicht hier. Schon beim Betreten der Räume duftet es angenehm fruchtig, frisch und keineswegs aufdringlich; eher dezent. „Duftet das hier wirklich so sehr?“, fragt uns die nette Mitarbeiterin der Praxis, nachdem wir erstaunt festgestellt, dass es hier so anders riecht. Wir ernten ein strahlendes Lächeln und werden der Zahnärztin vorgestellt, die uns anschließend geduldig durch Ihre Praxis führt. Trotz Termindruck, Stress und einem vollen Wartezimmer, ist das Team aufgeschlossen und freundlich. Ohne Einschränkungen können wir die Räumlichkeiten besichtigen und fotografieren. Während wir durch die Praxis gehen, spielt im Hintergrund leise, kaum wahrnehmbare Musik und vermittelt neben dem angenehmen Raumduft einen harmonischen Gesamteindruck.

## Das Konzept

Zur Frage des Praxiskonzepts erklärte uns die Praxisinhaberin, dass es Ihr und Ihrem Team wichtig sei, den Patienten ein Wohlfühlgefühl zu vermitteln. Nach wie vor geht der Zahnarztbesuch mit einem gewissen Unbehagen einher. „Das muss nicht sein“, sagt die Zahnärztin.



Zahnärztin Kerstin Olesch-Graupner

Das Auftreten ihrer Mitarbeiter sei deshalb besonders wichtig. Neben fachlicher Kompetenz gelten vor allem Freundlichkeit und Verständnis für die Patienten. Dass hier das Team eine Sprache spricht, spürt man schon beim Betreten der Praxis.

## Keine Wellness-Oase

Zahnärztin Kerstin Olesch-Graupner, Jahrgang 1961, hat letztes Jahr einen Neuanfang gewagt. Ihre ursprüngliche Praxis in einem Nachbarort war viel zu klein und mit 70 Quadratmetern nicht mehr ausbaufähig. Sie entschloss sich deshalb, eine völlig neue Praxis einzurichten - mit Erfolg. Inzwischen befinden sich über 2000 Patienten in ihrer Datei. Gemeinsam mit acht Mitarbeiterinnen und mittlerweile einer weiteren Zahnärztin, Dr. Melanie Kleyer, bewältigt sie ein großes Pensum. Dabei steht immer die medizinische Komponente im Vordergrund. „Auch wenn unsere Praxis den Anschein einer Wellness-Oase hat, arbeiten wir nach

**wellsamed**  
Wellness für die Zähne

## wellmask premium

Einmal-Mundschutz mit Gummizug



Listenpreis ~~8,00 €~~

Jetzt im Fachhandel zum  
Testpreis von **4,00 €** (UVP)

In den folgenden Farben erhältlich:



Der innere Teil ist nicht geflockt, um eine lange Haltbarkeit des Filters zu garantieren.

Angenehm zu tragen dank des Nosefit Systems.



Weiches Gummiband zum Befestigen hinter den Ohren, latexfrei.

Mittlere Schicht mit hoch-effizientem Bakterienfilter. In 5 Farben lieferbar.

Fordern Sie Ihren Katalog und Muster bei Ihrem Dentalfachhandel an, oder unter

Tel: **+49 341 27139-120**

**www.wellsamed.de**



Wellness für ängstliche Patienten

klassisch medizinischen Gesichtspunkten“, erklärt Kerstin Olesch-Graupner.

Trotz ihrer Ausbildung in Homöopathie und Akupunktur? „Ich habe viele Erfahrungen darin gesammelt und nicht immer nur gute. Ich wollte allen Menschen helfen. Das wird sehr schnell und gern ausgenutzt. Dann heißt es Notbremse ziehen und sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren. Dennoch fließen naturheilkundliche Elemente in meine tägliche Arbeit mit ein.“

### Bedenken bei Amalgam

Dass in ihrer Praxis kein Amalgam verwendet wird, hat nicht nur mit dem ganzheitlichen Konzept der Praxis zu tun, sondern auch aus kosmetischen Gründen. Zwar wird das Amalgam entfernt, aber ersetzt werden die Füllungen durch alternative Füllmaterialien, die eher den ästhetischen und gesundheitlichen Bedürfnissen der Patienten entsprechen. Weshalb die konsequente Ablehnung dieses Materials?

„In meiner Studienzeit durften wir Amalgam bei Allergikern, Schwangeren oder Kindern, nicht verwenden. Ich fragte mich, wenn es für diese Gruppen schädlich ist, müsste es doch für alle anderen ebenso bedenklich sein? Heute finde ich es richtig, kein Amalgam mehr zu verwenden.“

Wie reagieren die Patienten darauf, dass Sie kein Amalgam verwenden? „Die meisten wollen kein Amalgam mehr, wegen gesundheitlicher Bedenken und aus ästhetischen Gründen. Bei entsprechender Aufklärung und

Beratung sind die Patienten in der Regel bereit, eine Zuzahlerleistung für ihre Zahngesundheit zu entrichten. Und wer sich die Zuzahlung nicht leisten kann? Es gibt als Alternative zu Amalgam-Füllungen auch Komposite, die keine Zuzahlungen erfordern. Dabei ist es wichtig, die Patienten genau über Für und Wider und Preis der verschiedenen Füllmaterialien aufzuklären. Im Einzelfall kann erforderlich sein, dass nur bestimmte Materialien geeignet sind und diese eine Zuzahlung erfordern. In der Regel finden wir immer eine Lösung zum Wohle des Patienten. Auch bei denen, die sich die Zuzahlung nicht leisten können.“

### Chirurgie und Kinderzahnheilkunde

Zu Ihrem persönlichen Schwerpunkt in der Medizin gehört die Chirurgie, sagt uns Kerstin Olesch-Graupner. Bereits im Studium sei sie ein großer Fan der Chirurgie gewesen. „Es ist immer wieder faszinierend mit dem Skalpell zu arbeiten“, erzählt sie uns. „Ich befasse mich systematisch mit der Implantologie, praktiziere diese auch und kooperiere in besonders schwierigen Fällen mit einem MKG-Chirurgen.“ Wie man schon auf dem Praxisschild lesen kann, ist ein weiterer Schwerpunkt der Eichwalder Praxis die Kinderzahnheilkunde. Kerstin Olesch-Graupner hält diesen Bereich der Zahnmedizin für ebenso wichtig. Die neue Kollegin Dr. Melanie Kleyer, ist sogar auf Kinderzahnheilkunde spezialisiert. Dazu die Zahnärztin: „Viele Patienten sind Kinder und brauchen deshalb eine besondere und intensivere Betreuung als Erwachsene. Neben Karies spielen häufig auch Fehlstellungen eine immer größere Rolle und schließlich sind Kinder unsere Patienten von Morgen.“



Dr. Melanie Kleyer

### Einheitlich stilvoll

Der Eingangsbereich der Zahnarztpraxis Olesch-Graupner empfängt den Besucher in warmen, braunen und beigefarbenen Tönen. Blickfänge wie ein Pflanzenarrangement mit Bambus, eine Wandmalerei in zarten Grüntönen und ein Baldachin-Sofa, geben dem Patienten ein Wohlgefühl, das besonders Ängstlichen hilft, den Zahnarztbesuch mit angenehmen Gefühlen zu verbinden. Patientengespräche finden in einem eigens für solche Gelegenheiten geschaffenen Wintergarten statt. Dies schafft vor allem bei Neupatienten sofort Vertrauen. Gleichmaßen wird durch die Gestaltung der Praxis der ganzheitliche Aspekt des Praxiskonzepts zum Ausdruck gebracht. Nach den Erfahrungen von Kerstin Olesch-Graupner empfinden ihre Patienten gerade dies als Vorteil und nehmen in dieser Atmosphäre kaum wahr, dass es im Wartezimmer auch mal länger dauern kann.

Der Empfangstresen, der Mittelpunkt der Praxis, wo sich alles trifft und bündelt, ist offen gestaltet. Sofort fällt hier positiv auf, dass alle Mitarbeiterinnen sowohl bei der Terminvergabe als auch bei sonstigen Anfragen, trotz regem Betrieb, immer freundlich und zuvorkommend sind.

Stilvolle und behaglich eingerichtete Behandlungsräume, einer davon für Prophylaxe, vermitteln kaum das Gefühl in einer Zahnarztpraxis zu sein. Jeder Raum besticht durch Klarheit und Ordnung und vermittelt durch unterschiedliche Bildmotive einen ganz eigenständigen Charakter. Alles ist durchdacht und effektiv umgesetzt.

Selbst die hochmoderne technische Ausstattung unter anderem der Marke Sirona, fügt sich dabei perfekt in das Gesamtkonzept ein. Außerdem ist an jeder Behandlungseinheit ein Flatscreen installiert, der sowohl medizinischen Zwecken als auch zur Unterhaltung der Patienten dient. Ein kleines aber feines Labor ermöglicht kleinere zahntechnische Arbeiten. „Ansonsten arbeiten wir mit einem niedergelassenen deutschen Dentallabor zusammen“, erklärt Kerstin Olesch-Graupner.

### Fazit

In dieser Praxis wurde nichts dem Zufall überlassen. Viele stilvolle Details schaffen neben der erforderlichen Funktionalität eine Atmosphäre, die dem Patienten das Warten und die Behandlung in einem angenehmen Umfeld wesentlich erleichtern.

Diese Praxis beweist einmal mehr, dass Behaglichkeit und patientenfreundliche Atmo-

sphäre nicht auf Kosten der Funktionalität gehen müssen. Die kleinen Feinheiten machen den so wesentlichen Unterschied. In einem ständigen härter werdenden Ringen um Patienten, gewinnt zweifellos derjenige, der es schafft, sich den Bedürfnissen und Wünschen seiner Patienten am besten anzupassen. Kerstin Olesch-Graupner und ihrem Praxisteam ist dies nach unserer Ansicht besonders gut gelungen.

Ähnlich wie schon bei vergangenen Besuchen in Zahnarztpraxen, lässt sich auch hier erkennen, dass ein bestimmtes Konzept konsequent umgesetzt, viele Vorteile bringt: Es erleichtert zum einen die Prozessabläufe und schafft zum anderen Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Dass hier das Konzept vom gesamten Team gelebt bzw. umgesetzt wird, spürt man sofort.

An dieser Stelle herzlichen Dank der sympathischen Zahnärztin Kerstin Olesch-Graupner und ihrem netten Team.

In der nächsten Ausgabe des Dental Barometer berichten wir aus einer Zahnarztpraxis im östlichen Harz.

### Weitere Informationen

#### Redaktion Dental Barometer

Mommsenstraße 7

D-04329 Leipzig

**Tel.:** +49(0)341-23 10 32-0

**Telefax:** +49(0)341-23 10 32-11

**E-Mail:** [redaktion@dental-barometer.de](mailto:redaktion@dental-barometer.de)

**www.barometer-online.info**



Das Praxisteam

Möchten auch Sie Ihre Praxis vorstellen? Viele Leserinnen und Leser erhalten so Anregungen für die eigene Praxis oder Einblicke in neue Konzepte. Wir besuchen Sie gern. Senden Sie uns eine E-Mail an [redaktion@dental-barometer.de](mailto:redaktion@dental-barometer.de) mit dem **Kennwort: Praxen in Deutschland** und Ihre gesamte Anschrift. Wir nehmen dann Kontakt mit Ihnen auf und vereinbaren einen Termin. Eine Veröffentlichung in Deutschland und Österreich, in einer der nächsten Ausgaben, ist für Sie kostenfrei.