

De slidte fodpaneler og den triste stuebirk. Det er ofte de små ting, der ødelægger patientens helhedsindtryk af en klinik.

Klinikkenes udtryk

Som konsulent for tandlægebranchen kommer Bøje Moustgaard, Teamovation, rundt på mange private tandlægeklinikker i Danmark. Det er ud fra de erfaringer, han her har gjort sig, at han er i stand til at pege på de steder i klinikkerne, man skal være ekstra opmærksom på, når det gælder om at give patienten en god helhedsoplevelse under besøget.

Fra gadedør til krone

Patientens oplevelse begynder allerede nede ved hoveddøren. Ligger der pizzabakker og shawarmapapir, har viceværten ikke levet op til de forventninger, man kan stille til ham.

"Og så er der dørskiltet. Hvilken stand er det? Er det sat op for 25 år siden?" spørger Bøje Moustgaard. "Det er nok de færreste, der vil have alle medarbejders navne på skiltet ved gadedøren, her kan man så nøjes med firmanavn og logo. Men oppe ved selve indgangsdøren giver det en god teamfølelse hos den enkelte medarbejder, hvis hendes navn også kommer på. Det sender et signal til staben om, at alle er lige vigtige. Navnene på skiltet er også med til at menneskeliggøre den enkelte medarbejder over for den patient, der er på vej ind."

Er der en entré i klinikken, skal det rum have samme standard som selve behandlingsrummet. Der er en tendens til, at fokuset på rummenes standard falder, jo længere væk fra behandlingsrummet man kommer,

men der skal være en rød tråd gennem hele indretningen med samme høje kvalitet i alle rum, og man skal som daglig bruger af arbejdspladsen passe på ikke at blive blind over for slitage. Det gælder også små ting som for eksempel slidte Dankort-mærkater, vægge ved garderobestativ og fodpanelerne. Gulvene i en klinik bliver vasket ofte, og derfor bliver fodpanelerne hurtigt skrammede. En årlig opmaling af dem er med til at sikre det gode helhedsindtryk af klinikken.

Inde i receptionen må receptionisten gerne bruge patientens fornavn, når der hilses velkommen. På den måde får patienten en oplevelse af ikke bare at være et nummer i rækken, men at der er en form for genkendelse, og at man har forberedt sig på, at han skal komme. Derfor bør receptionisten også have sat sig ind i den behandling, patienten fik sidste gang, så der kan spørges til, hvordan det er gået.

"Det er de første 20-30 sekunder, der er vigtige for patientens oplevelse, og den afhænger meget af receptionistens evne til at læse patienten," siger Bøje Moustgaard. "Ser receptionisten op, og fanger hun patientens øjne? Det er vigtigt at møde patienten med et smil og gerne gennem øjnene.

Det her handler om menneskelig indlevelsessevne og forståelse. Hvis patienten kommer helt hen til skranken, bør receptionisten rejse sig op, så hun er i øjenhøjde med patienten. Hun skal generelt følge patienten i hans

kropssprog. Måske signalerer det, at han helst bare vil direkte ind i venteværelset, og så skal hun invitere ham derind. Ikke sende ham derind, men netop invitere: "Du skal være velkommen i vores venteværelse...", hvor hun også skal byde ham på kaffe og vand, i stedet for blot oplyse at det bare står der."

Femårsplan

Medarbejdernes tøj er en meget vigtig signalsender, ifølge Bøje Moustgaard, så ingen krøllede poloer, og der skal skiftes med det samme, hvis der kommer en plet på. Tøjet skal udstråle hygiejne, ro og seriøsitet, og her er den blå og lysegule eller blot en neutral farve et godt valg.

Foruden tilbuddet om forfriskninger og nye magasiner og aviser bør patientens ophold i venteværelset også udnyttes til at præsentere ham for de nyeste tiltag i klinikken via et nyhedsbrev. Nyansættelser, kursusdeltagelse, nye investeringer, alt sammen informationer, der er med til at profilere klinikken på et informativt niveau.

Bøje Moustgaard foreslår, at klinikken laver en femårsplan for de enkelte rum på klinikken. Hermed er der fokus på alle rum mindst hvert femte år, hvor man tjekker op på, om indretningen er tidssvarende. Han foreslår også, at indretningen følger årstiderne, så der pyntes lidt op til jul og påske. Har man ikke pyntegenet selv, kan man få et dekorationsfirma til at stå for det. Man skal dog være opmærk-



Bøje Moustgaard, 45 år, Teamovation. Forretningsudvikler for tandlæger inden for ledelse, strategi, økonomistyring og bl.a. markedsføring. Gift med Gitte Moustgaard, som er tandlæge og klinikejer.

som på ikke at overdosere. Indretningen skal være neutral, så alle typer mennesker føler sig behageligt tilpas i rummet. Et lyserødt univers for eksempel ville skræmme alle de mandlige kunder væk.

Helhedsindtryk

De fleste tandlægepatienter skal på toilet under besøget på klinikken, om ikke andet så på grund af nervøsitet, men toilettet er ofte et overset rum, selv om det i høj grad er med til at afspejle klinikken standard.

"Det hjælper ikke, at tandlægen tager på messer og kurser og køber det nyeste udstyr og derved fagligt er topprofessionel, hvis omgivelserne i klinikken giver patienten et dårligt indtryk. Patienterne har ikke forstand på tandbehandling og tandlægeudstyr, men de har forstand på indretning og hygiejne, og derfor kan de lynhurtigt aflæse, hvis tingene ikke er i orden – og det kan skabe uheldige links til tandbehandlingen a la "Hvis det her ugeblad er fra år 2000, er tandlægens instrumenter så også for gamle?"

"Det er en god idé at finde en medarbejder med sans for og lyst til indretning og give vedkommende ansvaret for indretningen og vedligeholdelsen. Der skal som nævnt tidligere sættes struktur på en regelmæssig inspektion af hvert enkelt rum, hvorefter der rapporteres tilbage til chefen, som så skal være klar med et budget, så der kan blive fulgt op på den ansvarlige medarbejders observationer." ●

Vi bringer her et par af de øvelser, som Bøje Moustgaard har til klinikkerne – for, at de kan udvikle sig og samtidig kan have det lidt sjovt.

1. ØVELSE

En på klinikken tager billeder af alt fra hoveddør, indgang, reception, venteværelse, toiletter, lager, gang til behandlingsrummene og af selve behandlingsrummene. Billederne fremlægges på et personalemøde – gerne via projektor og et ad gangen. Herefter stilles spørgsmålet "Er det sådan, vi vil fremstå, når vi tænker på den mission og vision, vi har her på klinikken?" Her vil der næsten altid komme emner op, som klinikken ikke synes matcher deres mission og vision.

2. ØVELSE

På et personalemøde informeres alle om, at de skal forstille sig klinikken som det privathospital, hvor deres barn skal opereres. Herefter går gruppen ud i f.eks. receptionen og ser sig omkring. Øvelsen går nu ud på, at hver enkelt medarbejder, en ad gangen, må komme med en ting, som de ikke mener matcher et hospital. Når ingen kan finde flere emner, går gruppen videre til et nyt rum. Øvelsen laves i alle rum fra lager til patienttoilet. Problemerne, der påpeges, kan være: ikke fastgjort stikkontakt, hul i væg efter billede, beskadiget navneskilt, støv på lamper, slidt/afskallet maling på fodpanel, defekt hygiejnespand, ledningsrod osv.

For begge øvelser gælder det:

- Ejeren af klinikken skal være parat til at investere penge i at vedligeholde sin klinik.
- Der skal tages referat.
- Der skal vælges en ansvarlig for vedligeholdelsesprojektet (gerne en ikke-ejer).