

Väntrum i Folktandvården enligt Leksandsmodellen

Väntrummet är det första intryck som kunden får av din klinik, därför är det värt att lägga ner lite extra omsorg på att skapa en trevlig och välkomnande atmosfär. Som ett led i tidigare kundvårdsprojekt fick Folktandvården Leksand i uppdrag av marknadschefen att skapa en modell för ett väntrum, representativt för Folktandvården Dalarna och som skall vara en inspirationskälla för andra kliniker. Nyckelorden för "projektet" var kvalitet och kundservice.

Vi har utifrån våra förutsättningar med befintliga lokaler, försökt att skapa ett kundvänligt väntrum, som vi redovisar i detta dokument. I ombyggnaden har vi tagit hjälp av en arkitekt. Vi betonade att önskemålet var att väntrummet skulle utformas för att på bästa sätt ge en känsla av ett varmt välkomnande för våra besökare.



Foto: Silja Bild AB

Konsten att skapa förtroende

Nedanstående redovisning visar vad som är viktigt att tänka på och hur man med relativt enkla små medel kan förbättra miljön i väntrummet på kliniken.

Skyltar visar vägen in

Är det lätt att hitta in till kliniken, syns det tydligt var ni finns? Kan kunden redan på ytterdörren läsa vilka öppettider ni har? Skyltar vid kliniken utgör en viktig del av Folk tandvårdens profil. En enhetlig och konsekvent skyltning gör det lätt att hitta och ger ett positivt och professionellt intryck.

Skyltarna bör också vara hela och fräscha. Har de blivit slitna av väder och vind eller utsatta för klotter eller annan skadegörelse, är det dags att byta ut dem. Skyltarna skall vara försedda med Folk tandvårdens logotyp, färg och teckensnitt enligt de direktiv som finns i Folk tandvårdens grafiska manual.

”Välkommen till Folk tandvården Leksand, här arbetar....”

Vilka arbetar på kliniken och vem gör vad? Presentera er för kunderna med fotografi, namn och yrkesroll så att den som undrar kan få svar. Att samla alla fotografier på en gemensam tavla som placeras väl synligt i väntrummet eller vid receptionsdiskens är både enkelt och ser trevligt ut.

Vi har tagit fram en modell med ett öppningsbart skåp, där ni lätt kan byta ut foto om någon slutar eller tillkommer på kliniken.

~~Skåpet kan beställas hos Skyltprodukter i Falun.~~



Med enhetliga namnskyltar (logga, namn, funktion) underlättar vi för kunden vid frågor. Kunden skall veta vem han/hon pratar med och vilken funktion personen har.

Alla våra kunder ska känna att de besöker Folk tandvården Dalarna.

Ett enhetligt sortiment för arbetskläder är en viktig del av vårt varumärke, de skall signalera att vi är en ”koncern” med gemensam inriktning.

Kundbemötande

Hur upplever kunden mottagandet hos er, känns receptionen öppen och välkomnande? Få saker kan kännas så avvisande som t.ex. en stängd glasruta. Det är också viktigt att om möjligt ha receptionen på samma golvnivå som kunden befinner sig på, så att ni kan få en rak ögonkontakt och inte ”ser ner” på kunden.

Hur vi låter och uppträder i telefonen är minst lika viktigt, som när vi möter kunden öga mot öga. Tänk också på detta om ni har telefonsvarare. I övrigt hänvisas till Landstinget Dalarnas telefonpolicy.

Sekretess och musik

En öppen reception medför naturligtvis att det hörs väl vad som sägs. Tänk på sekretessen, på vad du säger och hur du formulerar dig mot kunden. En vägg, gärna med ett fönster eller en avskärmning mot väntrummet kan vara bra om möjlighet finns.

Musik på låg nivå i väntrummet skapar också en ljudbarriär och det blir inte så tydligt vad som sägs vid receptionsdiskens. För all musik som spelas i offentlig miljö, oavsett om det är på radio eller skiva/kassetband, måste STIM-avgift erläggas.

Folk tandvårdens kliniker kan spela musik i vänt rummet inom ramen för det avtal som Landstinget Dalarna tecknat centralt.

Följ dina kunder till behandlingsrummet

Att bli hämtad i väntrummet och eskorterad till rätt behandlingsrum känns trevligt och omtänksamt. Den miljö som är så välbekant för er kan vara alldeles ny och främmande för era kunder.

Ta bort snabbtelefonen från väntrummet!

Väntetid max 10 minuter

Visst blir ni irriterade över att behöva sitta och vänta alltför länge när ni har bokat en tid – det blir era kunder också. Lite lättare att acceptera en försening blir det om man får veta orsaken till den, och hur lång den beräknas att bli.

Meddela därför kunden inom max 10 minuter efter avtalad tid – kunden förväntar sig det. Dela gärna ut en tandborste till väntande kunder om förseningen blir mer än 15 minuter.

Missförstånd kan dock inträffa. En skylt med texten, ”Du behöver inte anmäla dig. Har du fått vänta mer än 15 minuter, säg till i receptionen”, kan undvika att kunder som tagit fel på dag får sitta onödigt länge.

Klagomål

I kundundersökningen som genomfördes på Folkandvården Leksand, framgick att våra kunder inte visste var man skulle vända sig om man inte var nöjd med sin behandling.

En skylt med upplysning om vem man vänder sig till och telefonnummer till respektive personer, sitter nu i vårt väntrum. Ytterligare information hur vi skall hantera klagomål inom Folkandvården finner ni i Kundvårdspärmen (flik 2).

Levande växter är bättre än konstgjorda

Riktiga, levande växter är att föredra framför konstgjorda eller torkade som samlar mycket damm och är svåra att hålla rena.

Friska gröna växter känns också fräschare vilket är viktigt för helhetsintrycket. Forskning har visat att en lång rad vanliga krukväxter dels minskar halten av skadliga ämnen i luften och dels tillför luften fuktighet.

Dock kan vissa blommande växter framkalla allergibesvär och bör därför undvikas. Observera att Benjaminsfikus är en växt som inte alls är lämplig för astmatiker. Välj tåliga, lättskötta sorter som kan klara sig med lite vatten och en dusch då och då så slipper ni lägga ner alltför mycket tid på blomskötsel. "Självvattnande" krukor är ett bra alternativ.

Lämpliga växter i ett väntrum är; Flasklilja, Fredskalla, Guldpalm, Bambupalm, Spjutbräken, Murgröna, Dracena och Prickblad. Rådgör med en blomsterhandlare.

Vissa växter kräver mer ljus än andra och i ett mörkt hörn krävs kanske belysning. Det behöver dock inte vara någon speciell växtlampa, utan det går bra med vanliga lampor med inte alltför stark kraft.



"Färgen är i första hand ett medel att påverka själen"

Kadinsky

"Färgen är vårt snabbaste språk. Alla människor berörs och påverkas av kulörerna i sin omgivning. Behovet av estetisk glädje är djupt rotat: Vi söker skönhet, harmoni och perfektion till varje pris. Vi kan nästan sätta likhetstecken mellan levnadslust och vackra färger. De sätter igång tankar och känslor, de väcker minnen och drömmar. De fungerar som ett slags nycklar till det undermedvetna." Så skriver Karl Ryberg (1991) i sin bok "Levande Färger – en bok om färgernas dolda psykologi".

Färg är något så grundläggande och självklart att vi sällan reflekterar över det som ett specifikt fenomen. Det är något som bara finns där, som en naturlig del av vår vardag. Men samtidigt spelar färgen en viktig roll vare sig det gäller arbetsplatsen, våra kläder, den offentliga miljön eller vårt hem.

Vilka känslor vill vi förmedla i ett väntrum? Vad betyder färgerna i vår logotype, Folkandvården Dalarna?

Rött Ska inte användas i väntrummet på en tandläkarmottagning." (Karl Ryberg)

Den röda färgen förmedlar känslor av dramatik och oro, precis det vi inte vill att våra kunder ska känna. Undvik klara kalla färger, de upplevs ofta som opersonliga och får oss att känna oss lite oroliga. Välj istället milda varma nyanser av t.ex. grönt eller blått.

Grönt får oss att känna oss lugna och trygga, medan blått upplevs som lugnt och vilsamt och förmedlar en känsla av pålitlighet.

I väntrummet på Folkandvården Leksand har vi valt färgerna blå, turkos, gul som en bas och använt oss av en liten accent i "hallon". Blå och gul återkommer i våra arbetskläder, och då får vi ett helhetskoncept med harmoni.

Blått står som sagt för det stabila och pålitliga, turkos förmedlar renhet och skärpa.

Gult symboliserar intellekt, klarhet, kommunikation och nyfikenhet.



Möblera med luft

Hemma sitter vi gärna nära varandra, i soffgrupper, runt samma bord osv, för att lättare kunna umgås. Men i miljöer där vi inte känner någon, vill vi helst inte "sitta i knät" på andra.

Därför är det bra att möblera med lite luft mellan fåtöljer och sittgrupper så att de väntande har möjlighet att välja om de vill sitta nära eller en bit ifrån.

Eftersom vi alla på grund av ålder, storlek och annat har olika åsikt om vad som är bekvämt bör det också om möjligt finnas lite olika typer av stolar och fåtöljer höga, låga, hårda och mjuka.

Små detaljer skapar helheten

Möblering, val av färger, växter – allt påverkar det intryck kunden får. Därför är det viktigt att se helheten, att alla detaljer harmonierar med varandra.

Det är också viktigt att tänka lite praktiskt och funktionellt. Väntrummet ska t ex vara lätt att städa och hålla ordning i så att det alltid känns fräscht.

Mattor ska inte användas eftersom de samlar mycket damm och är svåra att få ordentligt rena och därför kan orsaka allergiproblem.

Ventilationen fungerar inte alltid så bra som man skulle önska, luften kan lätt kännas tung och instängd. Ett öppet fönster då och då, om det går, kan vara lösningen.

Fyll väggen med konst

Kala, tomma väggar känns kallt och lite trist medan konst ger ögat något att vila på och tanken något att fundera över. Alla kliniker inom Folk tandvården kan låna konst från Konstenheten, Landstinget Dalarna.

De tar hänsyn till era önskemål och lämnar förslag till vad som kan finnas på väggarna.



Tandvårdschef Conny Konradsson uppmuntrar en personlig "touch" på kliniken, men det är viktigt att konsten harmonierar.

Tänk på vilket intryck ni vill ge kunderna.

Hellre många små lampor än en stor

Lysrörsbelysning kan upplevas som kallt och hårt. Om ljuset istället sprids i rummet genom flera mindre lampor skapas ett mjukare och behagligare sken.

Komplettera några av sittmöblerna med läslampor som ger kunden möjlighet att själv rikta ljuset som han/hon vill ha det vid t.ex. läsning.

Tidningar

Tänk på att sätta tillbaka tidningarna på rätt plats i väntrummet. Gå gärna en liten runda då och då och plocka i ordning. Tidningar är en färskvara och känns ganska snabbt inaktuella så sortera ut gamla och trasiga tidningar med jämna mellanrum.

Sysselsättning som uppskattas av både barn och föräldrar.

Små barn som har svårt att vänta uppskattar att ha tillgång till böcker och leksaker – så gör även deras föräldrar. Se över leksakerna ibland så att de håller sig hela och fräscha.

Tänk på att inte välja alltför "slamrande" eller "låtande" leksaker.

Har ni ett bibliotek i närheten kan ni erbjuda bibliotekspersonalen att lägga böcker i väntrummet.



Foto: Silja Bild AB

Tandvårdsprodukter

Samlade produkter som ni säljer på ett ställe där de kan exponeras snyggt och prydligt. Glöm inte att märka upp med tydliga prisuppgifter.

Vi bjuder på kunskap – kloka råd för egenvård

För att på ett enkelt sätt hjälpa våra kunder att ta hand om sina tänder själv finns en egenvårdsserie -Bra att veta. Serien innehåller 24 munnråd fokuserade på förebyggande tandvård.

Råden bör sitta i sitt tillhörande ställ på lättillgänglig plats. En liten skylt med texten "varsågod" undanröjer all eventuell tveksamhet, om det är tillåtet att ta eller inte och kan kännas lite mer inbjudande.



I väntrummet finns också en Bra att veta-pärm. Den innehåller utförlig information om olika tandbehandlingar.

Att ge service och bjuda på kunskap är en självklar del av vårt dagliga arbete. Rådserien ger oss nya möjligheter att visa omtanke om våra kunder.

Den ersätter inte den muntliga information utan är tänkt att fungera som ett komplement.

Rådserien finns att beställa hos marknadschef Birgitta Wallman på Folk tandvårdens kansli.

Välkommen att besöka oss på
Folk tandvården i Leksand!

Vi låter slutligen arkitekten Richert von Koch berätta för oss om hur han tänkt och planerat Folk tandvården Leksands väntrum:

"För många patienter är tandläkarbesöket omgärdat av oro och osäkerhet, kanske till och med rädsla.

Det har därför varit angeläget att i färg, form, materialval och ljussättning utforma den miljö som möter patienten, på ett sådant sätt att den känns välkomnande, vänlig och harmonisk.

Genom sin öppenhet får man en naturlig och generös kontakt mellan patienter och personal.

Avsikten med de rundade formerna på bänkar och möbler har varit att så litet som möjligt förknippa miljön med det vanligtvis så strikta kliniska intrycket som tandvårdens receptioner har.

Likaså har materialvalet och färgsättningen valts att hållas i varma, klara och harmoniska färgtoner.

Bänkarna av rödbok har ytbehandlats med bivax för att undvika kalla lackade ytor.

Det har även varit viktigt att i samråd med personalen utforma receptionen på ett sådant sätt att den skulle uppfylla kraven på en ergonomiskt riktig och i övrigt god arbetsmiljö."

Richert von Koch

Folktandvården
Vårdcentralen, 793 27 LEKSAND
Tel: 0247-49 49 70 Fax: 0247-49 49 76
email:folktandvarden.leksand@ltdalarna.se