



Zusammenfassung der Masterarbeit

## **Wohlfühlatmosphäre in der Zahnarztpraxis**

Alexander Philipp Jung

In der vorliegenden Arbeit wurden im Zeitraum vom 13.06.2019 bis 13.07.2019 die Patienten in der eigenen Zahnarztpraxis anonymisiert befragt. Dabei wurden Daten zur Wohlfühlatmosphäre erhoben, indem die befragten Personen subjektiv die Räumlichkeiten (Wartezimmer und Behandlungszimmer) und deren Wichtigkeit bewerteten.

Zu den einzelnen Teilpunkten gehörten Sitzgelegenheiten, Lichtverhältnisse, Sauberkeit, Geruch, Medien, Einrichtung, Dekoration, Getränke, Zeitschriften und Wohlbefinden generell. Zusätzlich konnten die Probanden aus einem Angebot aus wünschenswerten Dingen ihre eigene Vorstellung zur Verbesserung der Räumlichkeiten äußern. Außerdem wurde mit einem Kurzfragebogen (ZAPA), bestehend aus vier Fragen, die Patientenzufriedenheit gemessen und geprüft, ob ein Wohlbefinden mit der Patientenzufriedenheit korreliert.

Erhoben wurden die Daten mit einem selbsterstellten, zeitgerechten Fragebogen in dem Programm Google Forms. Für die einzelnen Items wurde eine 5-Punkt Likert-Skala verwendet. Zum Ausfüllen wurde das praxiseigene iPad genutzt. Die Ergebnisse wurden anschließend deskriptiv ausgewertet. Die Prüfung auf Korrelation zwischen der Wohlfühlatmosphäre und der Patientenzufriedenheit erfolgte durch eine multiple lineare Regression in dem etablierten Analyseprogramm SPSS.

Am besten bewertet wurden jeweils die Sauberkeit und der Geruch sowohl für den Wartebereich als auch für die Behandlungsräume. Diese beiden Punkte erzielten auch die höchste Wichtigkeit für die Patienten. Ähnlich gut wurde das Wohlbefinden insgesamt bewertet und dessen Wichtigkeit. Auffällig war, dass Dinge wie Einrichtung, Dekoration und vor allem Medien, Zeitschriften sowie das Angebot an Getränken für die befragten Personen eine untergeordnete Rolle spielten. Mit Abstand am häufigsten fiel der Wunsch nach einem freien WLAN-Zugang. Es ließ sich daraus schließen, dass die Patienten ihre Wartezeit in der modernen Zeit der Smartphone gerne selbstgestalten möchten.

Ein Zusammenhang zwischen dem reinen Wohlbefinden in den Räumlichkeiten und der Patientenzufriedenheit insgesamt konnte nicht nachgewiesen werden. Es sind demnach zwei Dinge, die voneinander getrennt gesehen werden müssen.