



fot. Archiwum prywatne

Mgr inż. arch. Marcin Macieszko,
biuro projektowe Nanostudio

Komfort akustyczny jest jednym z niezbędnych elementów w kreowaniu przestrzeni przyjaznej przebywaniu człowieka. Gabinet stomatologiczny jest obciążony hałasem z racji przeprowadzanych w nim zabiegów. Należy zdać sobie sprawę, że wszelkie niepożądane dźwięki mogą wpływać ujemnie na samopoczucie osób w nim przebywających – zarówno pacjentów, jak i personelu.

Tak się nie da pracować

O ile dla pacjenta nieprzyjemne dźwięki są chwilowym dyskomfortem i stresem, o tyle dla lekarza i personelu hałas jest męczący, drażniący i szkodliwy dla zdrowia. Stałe przebywanie w pomieszczeniach o wysokim natężeniu hałasu męczy nas nie tylko fizycznie, ale również pogarsza nasze samopoczucie. Głośne dźwięki dodatkowo osłabiają koncentrację

Hałas

– tortura dla ciała i ducha

Nieprzyjemne dźwięki w gabinecie mogą sprawić, że pacjent nigdy do niego nie wróci.
Można jednak z nimi skutecznie walczyć

stomatologa, co – jak łatwo się domyślić – odbija się na dokładności wykonywania czynności.

Na nieszczęście samych dentystów dźwięki charakterystyczne dla zabiegów wykonywanych w gabinecie stomatologicznym kojarzone są z bólem i innymi nieprzyjemnymi doznaniem. Może to wynikać z uwarunkowań związanych z wcześniejszymi nieprzyjemnymi doświadczeniami w gabinecie dentystycznym oraz kojarzeniem charakterystycznego dźwięku z bólem. Dlatego trzeba pamiętać, że brak odpowiedniej izolacji akustycznej pomiędzy gabinetem a poczekalnią może powodować u pacjentów czekających na zabieg wysoki poziom stresu, zanim znajdą się na fotelu stomatologicznym.

Dla zdrowia szkodliwy jest hałas o natężeniu 65 dB, co odpowiada głośno włączonemu telewizorowi. Jednak według pomiarów wykonywanych m.in. przez Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony



rys. Ultrarap/Dreamstime.com

Środowiska szczególnie uciążliwy jest hałas komunikacyjny. Jest on jedną z głównych przyczyn powodujących choroby układu nerwowego, serca, układu pokarmowego i żołądka czy zakłóceń równowagi emocjonalnej.

Trudniej niż w domu

Gładkie i duże powierzchnie sprzyjają rozprzestrzenianiu się dźwięku w pomieszczeniu. W celu uniknięcia powstawania pogłosu i rozchodzenia się dźwięku powinno się w miarę możliwości stosować miękkie materiały, kanapy,

fotele, tynki strukturalne, meble. Rozwiązania te, o ile są łatwe do zastosowania w domu, o tyle w praktyce stomatologicznej możliwe do zastosowania w bardzo ograniczonym zakresie. Głównie ze względu na konieczność utrzymania wnętrza w idealnej czystości, czemu akurat te materiały nie sprzyjają.

Źródłem nieprzyjemnych dźwięków, hałasu może być również instalacja techniczna oraz wadliwie zaprojektowana bądź też źle wykonana wentylacja. Najczęściej problem leży w niestaranności wy-

konania – niestosowaniu przekładek, nieodpowiednim zaizolowaniu przy przejściach przez ściany czy też po prostu nieodpowiednim zaizolowaniu akustycznym.

Dźwięki mogą być też przenieszone przez konstrukcję budynku. Jeżeli ich eliminacja nie nastąpiła na etapie budowy, poprzez odseparowanie źródła hałasu od konstrukcji, to można temu zaradzić np. przez stosowanie okładzin, paneli akustycznych, podłogi pływającej z izolacją akustyczną lub też innych rozwiązań adekwatnych do problemu. ■

Pamiętaj, że...

1. Głównym źródłem hałasu w gabinecie jest kompresor. Przy zakupie tego urządzenia warto zwrócić uwagę na parametr określający poziom hałasu przy pracy. Średni poziom hałasu wytwarzany przez to urządzenie mieści się w granicach 70-75 dB. Urządzenie to nie powinno również przenosić drgań na konstrukcję. Rozwiązaniem tego problemu jest np. umieszczenie układu mechanicznego na amortyzatorach, co ma zastosowanie w lepszych modelach.
2. Pomieszczenie techniczne, w którym znajduje się kompresor, oprócz spełnienia podstawowych wymogów, jakimi są zapewnienie odpowiedniej wentylacji, temperatury i wilgotności, powinno mieć podwyższoną izolację akustyczną. Dotyczy to zarówno ścian, jak i otworów (drzwi, okna).
3. Podwyższoną izolację akustyczną powinny mieć także (a właściwie przede wszystkim) ściany oraz drzwi i okna samego pomieszczenia gabinetu. Uchroni nas to przed hałasem z zewnątrz (odgłosy z ulicy, poczekalni, pomieszczeń technicznych, windy etc.) i zapobiegnie wydobywaniu się dźwięku na zewnątrz, na przykład do poczekalni – gdzie dźwięk borowania może skutecznie wywołać stres u pacjentów.
4. Powinno się unikać szklanych oraz cienkich drzwi, a skłonić się ku solidnym drzwiom pełnym, najlepiej o podwyższonej izolacji akustycznej. Izolacyjność akustyczna o wartości $R_w=27$ dB z reguły jest wystarczająca, jednak w sprzedaży dostępne są nawet drzwi, które mają $R_w=42$ dB.
5. Wszystkie ściany, sufity i podłogi w gabinecie powinny spełniać wymagania pomieszczeń do pracy wymagającej koncentracji uwagi, czyli 35 dB. Na rynku istnieje wiele produktów wygłuszających pomieszczenia, jednak trzeba pamiętać, że w gabinecie ściany, sufity i podłogi muszą być dodatkowo łatwo zmywalne, co nam znacznie ogranicza gamę produktów. Wygłuszyć pomieszczenie można, stosując dodatkową warstwę wełny mineralnej, tynki akustyczne czy też panele akustyczne.



fot. Piotr Jaszczyk

Dr n. ekon. Magdalena Szumska,
trener, coach, wykładowca,
członek Polskiego Stowarzyszenia
Zarządzania Kadrami i Polskiego
Towarzystwa Ekonomicznego

Lekarze często się zastanawiają, gdzie leży granica pomiędzy zachowaniem typowym (życie pozamedyczne) a tym, co i jak można robić podczas pracy. Wszyscy wiemy, że główną rolę w kontaktach interpersonalnych odgrywa uśmiech i spojrzenie. Lekarz stomatolog, asystentka lub higienistka spotykają się na co dzień z pacjentem nerwowym lub po prostu przejętym wizytą u stomatologa. Z powodu stereotypów większość ludzi nie lubi wizyt u dentysty i dlatego często narasta w nas lęk i poczucie zagrożenia. Jak to zmienić?

Lekarz wraz z zespołem może poświęcić więcej czasu na rozmowę

Najtańszy sposób na poprawę wizerunku

To nie mit – uśmiech i kontakt wzrokowy z pacjentem zmniejszą jego lęk przed zabiegiem, zwiększają zaufanie i zadowolenie

z pacjentem, dodatkowo uzupełniając swoją komunikację słowną o minimum dwa elementy podnoszące sprawność jego komunikacji: uśmiech i kontakt wzrokowy.

Ludzie, którzy się uśmiechają, w kontaktach profesjonalnych są odbierani jako ludzie sukcesu, ludzie, którym się powiodło. Dotyczy to również lekarzy. Naukowcy dowodzą, że ludzie uśmiechający się podejmują ryzyko autoprezentacji, pewni, że osiągną sukces i uznanie włącznie dla podwyższenia swojej reputacji (rola

uśmiechu zdobywczo-asertywnego). Natomiast już w 1943 roku przeprowadzono badania, które wykazały, że ludzie uśmiechający się są oceniani jako osoby bardziej szczerze, miłe i dowcipne niż osoby nieuśmiechające się – również na fotografiach (!).

Na co dzień współpracując ze stomatologami, zarówno indywidualnie, jak i grupowo, obserwuję pracę, jaką cały zespół gabinetu czy kliniki wykonuje przy pacjencie – od pierwszego telefonu do pożegnania po zrealizowanej

wizycie. Przeprowadzam badania naukowe w kierunku jakości kontaktu z pacjentem i profesjonalizacji pracy gabinetów stomatologicznych. Z moich obserwacji i rozmów zarówno z pacjentami, jak i lekarzami, asystentkami i recepcjonistami wynika jednoznacznie, że:

- ▶ pacjent szybciej się uspokaja, jeśli jest przyjęty w sposób życzliwy, spokojny, przez uśmiechniętych ludzi;
- ▶ pacjenci wybierają do długofalowych kontaktów i polecają lekarzy stomatologów swoim najbliższym, o ile lekarz cieszy się znakomitą reputacją lub dobrym podejściem do pacjenta (kulturalnie, miło, życzliwie, otwarcie i z uśmiechem);
- ▶ lekarze, którzy wybierają drogę kontaktowania się z pacjentem poprzez uśmiech, bardziej lubią swoich pacjentów i rzadziej wskazują na tzw. trudnych pacjentów – lekarze „chłodni profesjonalści”

zapytani o trudnych pacjentów zawsze opowiadają o co najmniej kilku przypadkach miesięcznie, lekarze „przede wszystkim przyjaźni” odpowiadają, że trudni pacjenci zdarzają im się niezwykle rzadko lub wcale;

- ▶ lekarze odczuwają wyższy komfort pracy, jeśli lubią swoich pacjentów i rzadko odnajdują w nich trudne zachowania;
- ▶ uśmiech recepcjonistki, również przez telefon i na zdjęciach w internecie, mocniej przekonuje pacjenta do nawiązania pierwszego kontaktu z gabinetem i kliniką;
- ▶ uśmiech lekarzy na stronach internetowych oraz opinia innych pacjentów o lekarzu, szczególnie fakt, że jest „miły, cierpliwy i życzliwy”, wpływa na podjęcie decyzji o rozpoczęciu leczenia właśnie u danego stomatologa.

Wnioski dla stomatologów i ich zespołów wprowadź kulturę uśmiechu, rozpoczynając od recepcji i strony internetowej nie zastępuj profesjonalizmu uśmiechem, tylko wzbogacaj profesjonalizm uśmiechem. Uśmiech uspokaja pacjentów – najpierw uśmiech przez telefon, a potem uśmiech lekarza i asystentki. Uśmiech dla pacjenta oznacza wysoką jakość usługi, która się zaraz zacznie lub właśnie zakończyła. ■

Naukowcy o uśmiechu

- ▶ Uśmiech drugiej osoby wprawia nas w pozytywny nastrój – badania Francja 2003, N. Geuguen i M. De Gail.
- ▶ Ludzie, do których uśmiecha się druga osoba, są bardziej skłonni jej pomagać, a więc nie zakłócać wspólnych działań („uśmiechasz się do mnie, lekarzu i asystentko, to i ja dam ci coś od siebie – będę spokojniejszy i miłszy, będę współpracować”) – badania Polska 2004, T. Szarota.
- ▶ Jeśli się uśmiechasz w kontaktach zawodowych, jesteś odbierany jako szczerzy i inteligentny – badania Polska 2005, K. Łączyńska.
- ▶ Lekarze stomatolodzy wpływają na jakość kontaktu z pacjentem, o ile są miłi, kulturalni i się uśmiechają – badania Polska 2009, M. Szumska.