



E-BOOK

GYEREKBARÁT FOGORVOSI RENDELŐ

Nyugodtabb várakozás.
Jobb páciensélmény.

Gyakorlati útmutató fogorvosi rendelőknek

KIKI FUN

Játékos élmény a váróban



Bevezetés.....	3
A gyerekbarát rendelő az első percnél kezdődik.....	3
01 / Érkezés.....	4
Kiszámítható út a családnak.....	4
02 / Várótér.....	5
Hely mindenféle gyereknek.....	5
03 / Játék.....	6
Játékos várakozás kis helyen is.....	6
04 / Kommunikáció.....	7
A csapat közös hangja.....	7
05 / Egyéni igények.....	8
Ne egyetlen „átlagos gyerekre” tervezz.....	8
06 / Távozás.....	9
Amit a család magával visz.....	9
07 / Fejlesztés.....	10
Mérj, finomíts, és mutasd meg, mit kínálsz.....	10
Gyors ellenőrzőlista.....	11
Mit tudsz megváltoztatni már ezen a héten?.....	11
KIKI FUN a rendelődben.....	12
Egy kis helyen is elférő lehetőség a várakozáshoz.....	12
A szerzőről.....	13
Bánáti András, a KIKI FUN magyarországi forgalmazója.....	13

Kinek szól? Fogorvosi rendelők vezetőinek, fogorvosoknak, asszisztenseknek és recepciók csapatoknak, akik kényelmesebb fogadást szeretnének a gyermekeknek és a velük érkező felnőtteknek.

Hogyan használd? Nem kell mindent egyszerre átalakítanod. Válassz ki egy ötletet, próbáld ki egy hétig, majd kérdezd meg a csapatot és a családokat, mi működött.



Bevezetés

A gyerekbarát rendelő az első percnél kezdődik

Képzeld el az első látogatást: a szülő a recepción intézi az adatokat, a gyerek új hangokat hall, idegen arcokat lát, és még nem tudja, mi vár rá. A rendelő már ekkor alakítja az élményt. Egy átlátható, barátságos fogadás segíthet abban, hogy a család könnyebben eligazodjon.

A gyerekbarát működés nem egy színes falat vagy egyetlen játékot jelent. Az időpontfoglalástól a távozásig sok apró döntés összeadódik: mit tud meg a szülő előre, mennyit várnak, hogyan beszél a csapat a gyerekkel, és van-e lehetőség nyugodtabb vagy játékosabb várakozásra.

Fontos határ: a várótermi játék nem helyettesíti a fogorvosi kommunikációt, az egyéni felmérést vagy a szakmai szorongáskezelést. A rendelő csapata dönt az adott gyermek számára megfelelő klinikai megoldásokról.



Ebben az útmutatóban hét, a mindennapi működésbe illeszthető területet nézünk végig. Az ötletek között vannak ingyenes változtatások és olyan berendezések is, amelyeket érdemes előbb a saját váródban kipróbálni.



Érdeemes a teljes látogatást egyetlen útvonalként nézni. A család először az időpont-visszaigazolással találkozik, aztán megérkezik, vár, beszélget a csapattal, bemegy a kezelőbe, végül hazaviszi az ott szerzett benyomást. Ha az egyik ponton bizonytalanok, a következő állomáson több magyarázatra lehet szükségük. Ha viszont az elején tudják, mi történik, a rendelő is könnyebben tud a valódi kérdéseikre figyelni.

Nem kell minden gyereknek ugyanazt az élményt kínálni. Az egyik család gyors, csendes érkezést szeretne, a másinak az segít, ha a gyermek néhány percig ismerkedhet a térrel. Az útmutatóban ezért minden fejezethez találsz egy kis lépést, amelyet a saját csapattoddal kipróbálhatsz, majd a visszajelzések alapján módosíthatsz.

Kezdő kérdés: Ha ma először lépnél be gyerekekkel a rendelődbe, mi lenne az első három dolog, amit észrevennél?

01 / Érkezés

Kiszámítható út a családnak

A bizonytalanság már a rendelőbe érkezés előtt elkezdődhet. Egy rövid, érthető tájékoztató segít a szülőnek felkészíteni a gyermeket anélkül, hogy a vizitről többet ígérnél, mint amit biztosan tudsz.

Az időpont megerősítésében írd le, hová érkezzenek, hol tudnak várni, és jelezhetik-e előre, ha a gyermeknek különleges igénye vagy rossz korábbi tapasztalata van. Ha csúszás van, a recepción mondjatok hozzávetőleges, őszinte várakozási időt.

Egy első látogatásra szóló üzenetben nem kell hosszú tájékoztatót írni. Elég, ha a szülő egy helyen megtalálja a címet, a bejáratot, az érkezéshez szükséges tudnivalókat és azt, kit hívhat, ha elakad. Ha a rendelő több emeleten vagy több bejáratral működik, egy valódi fotó az ajtóról többet érhet, mint egy általános térkép.



Az időpont előtti emlékeztetőben ugyanazokat a kifejezéseket használd, mint a recepción; így a család nem két eltérő folyamatot próbál megfejteni.

Az első két percben legyen világos, ki fogadja a családot, hová tehetik a kabátot, hol a mosdó, és merre van a váró. A gyerekekhez is lehet közvetlenül, az életkorának megfelelően szólni. Egy egyszerű „Szia, itt várhattok, amíg szólítunk” sokat segíthet.

Készítsetek közös, rövid fogadási mintát. A recepciós például először a szülőt köszönti és elintézi a szükséges adminisztrációt, aztán a gyermeknek is megmutatja, hol várhat. Ha a csapat tagjai máshogy beszélnek az időpontról vagy a várakozásról, egyeztessétek a szóhasználatot. Nem betanult szövegre van szükség, hanem arra, hogy a család bárkit kérdez, ugyanazt a világos választ kapja.



Ha csúszik a rendelés, ne hagyjátok a családot találgatni. Mondjátok el, amit valóban tudtok, és jelezzétek, mikor adtok újabb tájékoztatást. A „még körülbelül tíz perc, öt perc múlva frissítünk” használhatóbb, mint a bizonytalan



„mindjárt”. Ha a gyermek számára a várakozás nehéz, a szülővel együtt keressetek a körülményekhez illő megoldást.

Próbáld ki ezen a héten: nézd végig a teljes érkezési folyamatot egy első látogató szemével. Írj le minden pontot, ahol kérdeznie kellene ahhoz, hogy tovább tudjon lépni. Ezekből készülhet egy rövid érkezési útmutató.

Ne ígérj fájdalommentességet vagy pontos vizitidőt, ha az adott ellátásnál ezt nem tudod garantálni. A hiteles tájékoztatás fontosabb, mint a túlzó megnyugtató.

02 / Várótér

Hely mindenféle gyereknek

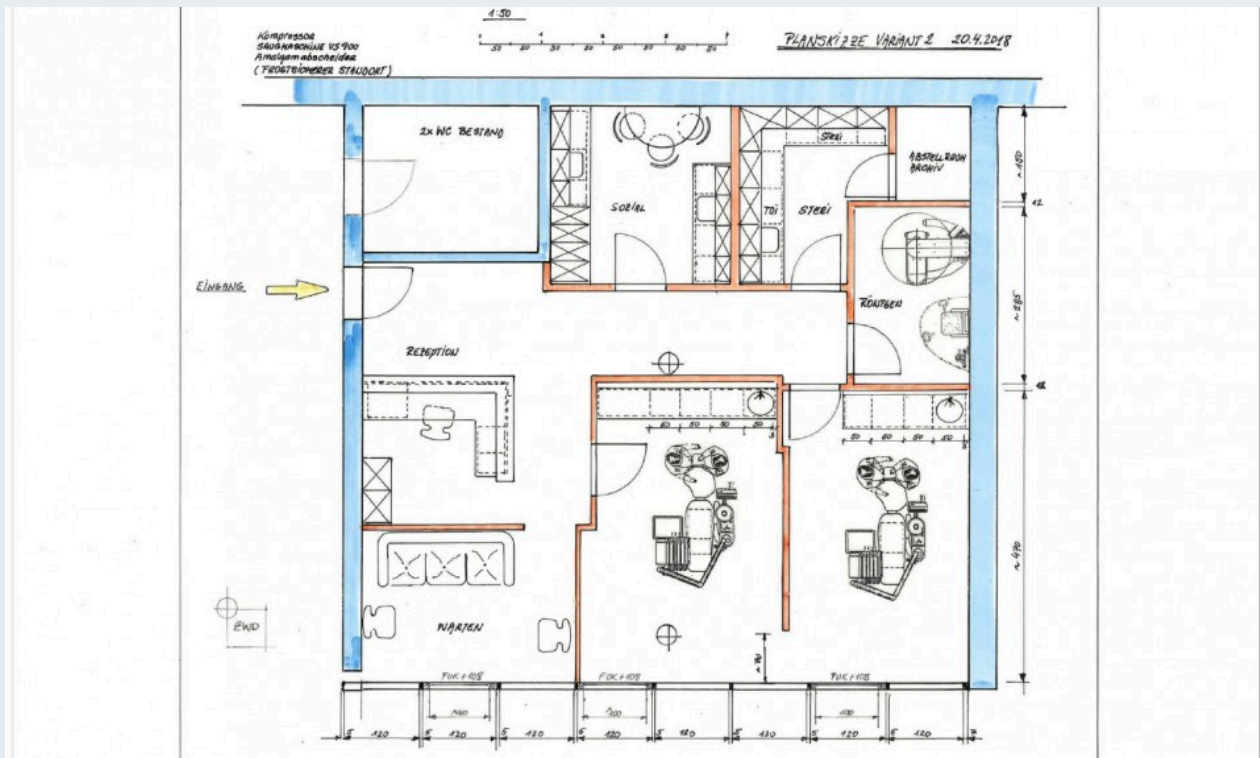
Nem minden gyermek ugyanabban a térben érzi jól magát. Van, aki játszana és mozogna, más inkább a szülő mellett ülne csendben. Egy jó váró mindkettőnek ad lehetőséget, még akkor is, ha kevés a négyzetméter.

Látható útvonal: a recepció, a mosdó és a kezelőhöz vezető út legyen könnyen felismerhető. A játék ne torlaszolja el a közlekedést, a szülő pedig lásson rá a gyerekekre.

Kényelmes alapok: legyen hová leülni egymás mellé, a kisebbeknek elérhető helyen várakozási lehetőség, és olyan felület, amelyet a rendelő higiéniai rendje szerint könnyű tisztán tartani.

Csendes választás: a hangos játék mellett legyen olyan opció is, amely nem villog és nem zajos: képes könyv, rajz, egyszerű vizuális feladat vagy egy nyugodtabb ülőhely.

Rajzold le a váró egyszerű alaprajzát, és jelöld be a bejáratot, a pultot, a mosdót, a kezelőhöz vezető útvonalat és a lehetséges játékpontokat.



Már ezen látszódhat, hogy egy szépen kinéző sarok elállja-e a közlekedőt, vagy a szülő nem lát rá a gyermekekre a recepciónál állva.

A tervezéskor gondolj a babakocsival érkezőkre és arra is, hogy két család egyszerre várhat.

Az elfoglaltságoknál ne csak azt kérdezd, hogy „van-e játék?”. Azt is nézd meg, ki teszi vissza, ki ellenőrzi az állapotát, és hogyan illeszkedik a tisztítás a rendelő szokásos rendjébe. Egy kevés, mindig használható eszköz jobb benyomást kelthet, mint egy zsúfolt, de rendezetlen sarok. A váróban látható tájékoztatók legyenek rövidek; a fontos útmutatás ne tűnjön el a plakátok között.

Próbáld ki ezen a héten: állj meg a váró bejáratánál. A szülő egy pillantással látja, hová ülhet, és hol foglalhatja el magát a gyermeke?

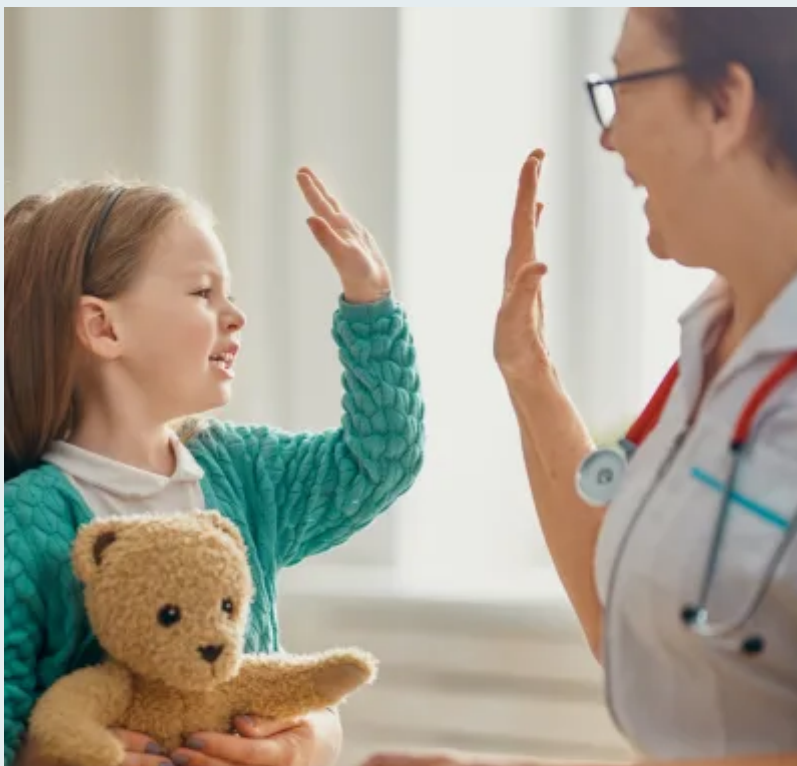
Játékos várakozás kis helyen is

A játék nem csupán időkitöltés: választási lehetőséget ad a gyerekeknek egy szokatlan helyzetben. A cél nem az, hogy mindenkit ugyanaz kössön le, hanem hogy a váróban legyen egyszerű, könnyen használható elfoglaltság.

Papír és ceruza: fogas színező, rajzfeladat vagy „keresd meg” lap. Olcsó és gyorsan cserélhető, de helyet és rendszeres utánpótlást igényel.

Könyv és képes történet: segíthet beszélgetést indítani a vizitről. Válassz rövid, életkorhoz illő történeteket, és ellenőrizd rendszeresen az állapotukat.

Rögzített interaktív játék: kis alapterületű váróban praktikus lehet, ha az eszköz nem foglalja el a közlekedőt. A KIKI FUN helytakarékos digitális játszósarok; internetkapcsolat nélkül működik, és a váró kialakításához igazítható.



Három különböző helyzetre is érdemes felkészülni. A kisgyermek lehet, hogy színezne a szülő mellett; az iskolás saját maga választana egy játékot; egy

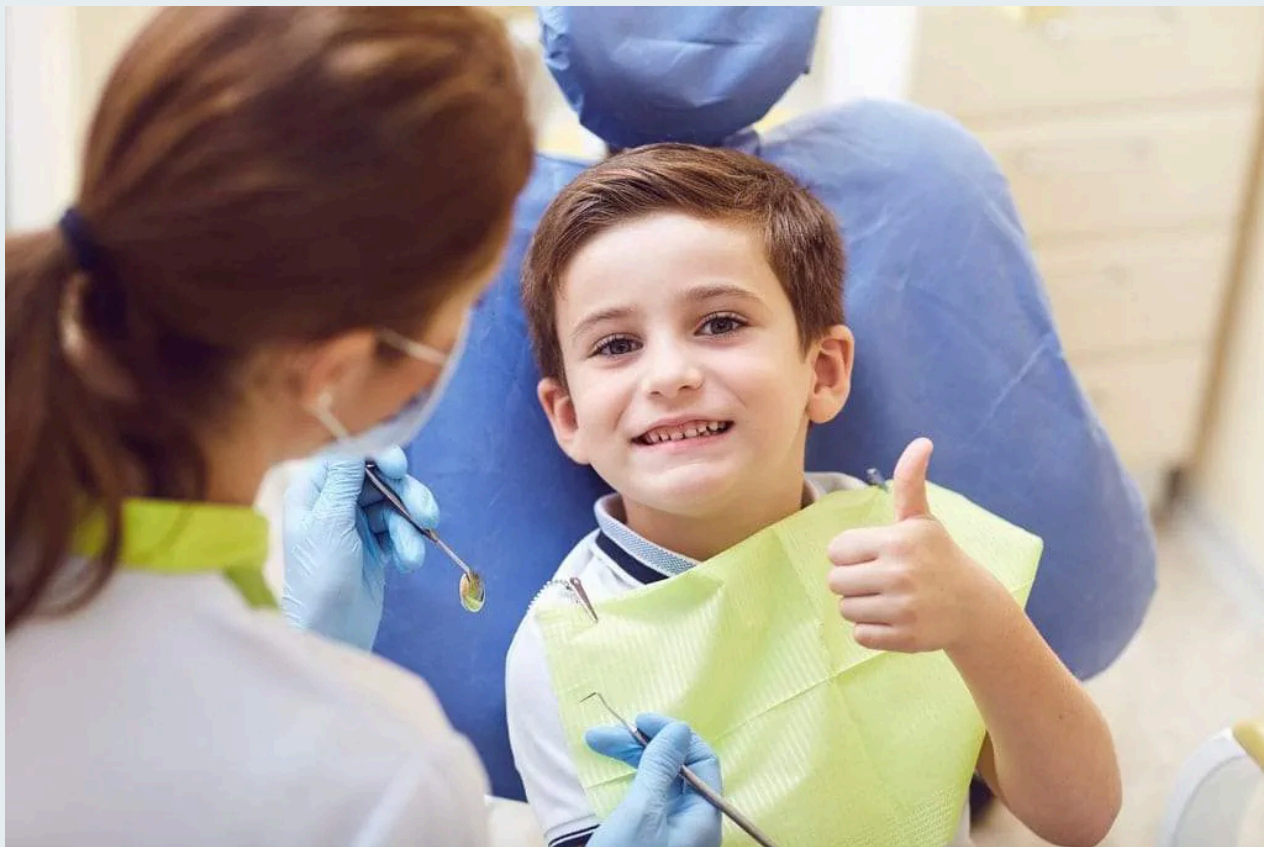


érzékenyebb gyermek pedig inkább csak nézelődne. Az elfoglaltság legyen meghívás, ne kötelező állomás. Ha valaki nem akar játszani, az is teljesen rendben van.

Próba előtt tisztázd a csapattal, mi számít jó elhelyezésnek. Honnan látható az eszköz? Elérhető-e a kívánt korosztálynak? Marad-e elegendő hely a közlekedéshez? Hogyan kerül sor a felület tisztítására? Ezeket a kérdéseket a saját váróban lehet a legjobban megválaszolni. Egy hét alatt figyeld meg, hány család nyúl az eszközhöz magától, kell-e hozzá magyarázat, és előfordul-e, hogy valakit zavar.

Fontos: a játék a várakozás élményét támogatja, de nem helyettesíti a szülő jelenlétét vagy a rendelő szakmai felügyeletét. A tisztítás, elhelyezés és használat rendjét a saját rendelőd szabályaihoz igazítsd.

Próbáld ki ezen a héten: figyeld meg, melyik elfoglaltsághoz nyúlnak maguktól a gyerekek, és melyiket kell mindig elmagyarázni.



A csapat közös hangja

A recepción, a váróban és a kezelőben elhangzó mondatok együtt alakítják a család benyomását. Segít, ha a csapat megegyezik néhány egyszerű alapelvben: világos szavak, életkorhoz illő magyarázat, lehetőség kérdezni.



Mondj valódi következő lépést. „Először leülünk, aztán a doktor megnézi a fogaidat” könnyebben érthető, mint a homályos „Mindjárt kész vagyunk”. A kezelés részleteit mindig a kezelő szakember magyarázza el.

Kérdezz, mielőtt feltételezel. A szülő tudhatja, mi segít a gyermekének: egy kedvenc tárgy, a csendesebb várakozás, vagy az, ha előbb körülnézhet.

Adj teret a gyermek válaszának. A közvetlen, tiszteletteljes megszólítás segíthet abban, hogy ne csak a felnőttek között folyjon a beszélgetés.

A recepción működő mondat nem feltétlenül működik a kezelőben. A kezeléssel kapcsolatos tájékoztatást a kezelő szakember adja, a csapat többi



tagja pedig az érkezésről és a következő szervezési lépésről beszélhet. Jó, ha a gyermeknek van ideje feldolgozni az elhangzottakat, és a kérdésére valódi választ kap. A „nem lesz semmi” helyett pontosabb elmondani, mi következik, amennyiben ez az adott vizitnél előre ismert.

Beszéljétek át egy rövid csapatmegbeszélésen, mi történik, ha a gyermek nem szeretne azonnal bemenni. Ki szól a szülőnek? Mikor kerül bevonásra a kezelő szakember? Milyen várakozási lehetőség van közben? Az ilyen helyzeteket nem egyetlen mondat oldja meg, de egy egyeztetett átadási rend megakadályozza, hogy a család egymásnak ellentmondó utasításokat kapjon.

A gyermekfogászati szakmai ajánlások is a személyre szabott kommunikációt, a fokozatos ismerkedést és az elterelést sorolják a használható viselkedésvezetési eszközök közé. Ezek alkalmazása mindig a klinikai helyzet és a szakember megítélése szerint történik.

Próbáld ki ezen a héten: Írjatok össze három mondatot, amelyet minden kolléga hasonlóan használhat az első látogatáskor.





05 / Egyéni igények

Ne egyetlen „átlagos gyerekre” tervezz

Vannak gyerekek, akiknek a rendelő fénye, hangjai vagy a zsúfolt váró különösen megterhelő. Másoknak a váratlan változás nehéz. A gyerekbarát rendelő nem feltételezi, hogy ugyanaz a játék vagy tájékoztató mindenkinél működik.

Kérdezz rá előre: van-e olyan körülmény, amely megkönnyíti az érkezést? A család jelezheti például, hogy rövidebb várakozásra, képes magyarázatra vagy csendesebb helyre lenne szükségük.

Mutasd meg, mi vár rájuk: egy fotó a recepcióról és a kezelőről, vagy néhány egyszerű képes lépés otthon is áttekinthetővé teheti a látogatást.

Tarts választási lehetőséget: ha a játék túl sok inger, legyen hely, ahol a gyermek a saját tárgyával vagy a szülője mellett várhat.

A felkészülést segítheti egy egyszerű, előre elküldhető „így néz ki a látogatás” oldal is. Mutathatja a bejáratot, a recepciót, a várót és azt, hogy a kezelőbe a csapat szólítja be a családot. Ez nem helyettesíti az egyéni megbeszélést, de levesz néhány ismeretlen elemet az első alkalomról. Ha valami eltérhet a képeken látottaktól, ezt is jelezd.



Ne kérj a családtól hosszú, érzékeny adatokat egy általános marketingúrlapon. Az érkezés megkönnyítéséhez szükséges jelzést a rendelő saját, megfelelően



kezelt betegkommunikációs folyamatában kérd be. A recepción csak annyi információ legyen látható, amennyi a fogadáshoz szükséges.

A személyes egészségügyi információkat a rendelő adatkezelési szabályai szerint kezeld, és csak a szükséges csapattagokkal oszd meg.

Próbáld ki ezen a héten: az időpontfoglalási folyamatba kerüljön egy rövid, opcionális kérdés: „Van bármi, amivel könnyebbé tehetjük gyermekének a látogatást?”

06 / Távozás

Amit a család magával visz

A vizit vége is része a páciensélménynek. A szülő ilyenkor gyakran egyszerre figyel a gyermekre, a következő teendőkre és az adminisztrációra. A világos lezárás ezért ugyanannyit számít, mint a kedves fogadás.

Rövid összefoglaló: a kezelő szakember mondja el, mi történt, mi a következő lépés, és kit lehet keresni kérdés esetén. Az egyéni egészségügyi tanácsot csak a jogosult szakember adja.





Gyermeknek szóló elkészítés: a gyerek tudja, hogy vége a mai látogatásnak. Egy rövid dicséret akkor hasznos, ha konkrét és őszinte.

Szülői visszajelzés: egyetlen nyitott kérdés is elég lehet: „Volt bármi, amin legközelebb könnyíthetnénk?” A választ jegyezzétek fel az erre kialakított, adatvédelmi szempontból megfelelő folyamatban.

Az elkészítésnél ugyanaz a kiszámíthatóság számít, mint érkezéskor. A szülő tudja, kap-e írásos információt, hol tehet fel később kérdést, és szükséges-e új időpontot egyeztetnie. A gyermeknek elég egy egyszerű, neki szóló lezárás: „Ma végeztünk, most visszamehettek a kabátotokért.” A szakmai teendőket és az esetleges utókövetést a kezelő határozza meg.



Ha visszajelzést kérsz, ne csak azt keresd, hogy „minden rendben volt-e”. Kérdezd meg, melyik pont volt könnyű, és hol akadtak el. Egy visszatérő megjegyzés a bejáratról vagy a várakozásról hamarabb vezethet használható változtatáshoz, mint egy általános elégedettségi pontszám.

Próbáld ki ezen a héten: nézd meg, hogy a család a távozáskor egyértelműen tudja-e, mikor és hogyan kap további információt.

07 / Fejlesztés

Mérj, finomíts, és mutasd meg, mit kínálsz

Egy új gyereksarok vagy tájékoztató akkor éri el a célját, ha használják. Nem kell bonyolult kutatás: kezd néhány egyszerű megfigyeléssel, és a családok visszajelzése alapján változtass.

Három hasznos kérdés: Melyik ponton alakul ki torlódás? Melyik játékot vagy információt keresik maguktól? Milyen kérdés hangzik el újra és újra a recepción?

Próbáld egy változtatást egyszerre. Ha egyszerre fested át a várót, módosítod az időpontokat és új játékot teszel ki, nehéz lesz látni, melyik segített.





Vezess két hétig rövid, személyes adatot nem tartalmazó megfigyelési naplót. Felírhatod, hány alkalommal kérdeztek rá az érkezésre, a várakozás idejére vagy a gyerekeknek szóló lehetőségekre. Ezután válassz egyetlen beavatkozást: például pontosabb érkezési üzenetet vagy rendezettebb játékpontot. Két hét múlva nézd meg ugyanazokat a kérdéseket. Ettől még nem tudsz biztos ok-okozati hatást állítani, de jobb alapod lesz a következő döntéshez.

A csapat tapasztalata különösen fontos. Kérdezd meg a recepciót, melyik mondatot kell naponta többször megismételni, és az asszisztenseket, mikor nehéz zökkenőmentesen behívni a családot. A fejlesztés akkor marad meg, ha a kollégáknak is egyszerűbbé teszi a munkát, és mindenki tudja, kinek mi a feladata.



A weboldalon is mutasd be a tényleges lehetőségeket: fotózd le a valós várót, írd le, milyen elfoglaltság érhető el, és hogyan kérhet a család segítséget különleges igény esetén. Gyermekről készült képet csak a megfelelő hozzájárulással használj.

Ne ígérj biztos eredményt. A „gyerekbarát váró” hitelesebb, ha pontosan megmutatod, mit jelent nálatok, mint ha automatikus szorongáscsökkenést vagy több visszatérő pácienszt ígérsz.



Próbáld ki ezen a héten: kérj a csapattól egy-egy konkrét megfigyelést a váróról, és ezek alapján válassz következő fejlesztést.



Gyors ellenőrzőlista

Mit tudsz megváltoztatni már ezen a héten?

- ☐ Az érkezési információk megtalálhatók az időpont-visszaigazolásban.
- ☐ A család tudja, hol várhat, és kitől kérhet segítséget.
- ☐ A váróban van csendes és játékos elfoglaltság is.
- ☐ A közlekedő szabad, a szülő rálát a gyermekekre.
- ☐ A játékok és felületek tisztításának rendje egyértelmű.
- ☐ A csapat röviden, érthetően beszél a következő lépésről.
- ☐ Előre jelezhetők a gyermek egyéni igényei.
- ☐ A vizit végén a család tudja, mi következik.
- ☐ A weboldalon a valós rendelő és szolgáltatások látszanak.

Első lépés: jelöld ki azt a három pontot, amely ma még nem teljesül. Válassz közülük egyet, amelyet a következő hét során ki tudtok próbálni.

Egyhetes próbaterv: hétfőn válasszatok ki egyetlen problémát a csapattal. Kedden írjátok le, hogyan működik ma a folyamat, és mi lenne a kívánt változás. Szerdától péntekig próbáljátok ki az új megoldást. A következő hét elején gyűjtsétek össze, mit tapasztalt a recepció, a kezelő és néhány család.



Ami működött, abból legyen rövid, mindenki számára elérhető csapatszabály; ami nem, azt módosítsátok.

KIKI FUN a rendelődben

Egy kis helyen is elérő lehetőség a várakozáshoz

Ha a váróban kevés a hely, de szeretnéd a gyerekeknek játékos elfoglaltságot, a KIKI FUN digitális játszósarok egy lehetséges megoldás. A készülék 77,5 cm széles és 40 cm mély; internetkapcsolat nélkül működik, és a váróhoz igazodva rögzíthető.



Az e-book ötleteinek nagy része KIKI FUN nélkül is megvalósítható. Az eszköz akkor lehet hasznos, ha a papíralapú játékok és a szabadon mozgó eszközök



helyett egy rendezett, állandó játékpontot szeretnél. A megfelelő elhelyezést, használatot és tisztítást a rendelő saját működéséhez kell igazítani.

Egy lehetséges elhelyezésnél együtt nézzük meg a szülő rálátását, a szabad közlekedést és azt, hogy a játék ne zavarja a recepciót vagy a csendesebb várakozást választó családokat. A próbahét célja nem az, hogy előre eldöntött választ igazoljon. Azt figyelheted meg, milyen korú gyerekek használják, mennyire önállóan indulnak el vele, és a csapat számára kényelmes-e a napi működtetése. Ha a váródban más megoldás működik jobban, azt is érdemes tudni.

Nézd meg a saját váródban: egy ingyenes konzultáción átbeszélhetjük, hová illeszkedne a KIKI FUN. Ha szeretnéd, kötelezettségmentes próbahetet is kérhetsz.





A szerzőről

Bánáti András, a KIKI FUN magyarországi forgalmazója



Családapa vagyok. Tudom, mennyit számít egy családnak, ha a gyerekek a várakozás közben is találnak örömteli elfoglaltságot, a szülők pedig nyugodtabban tudnak az előttük álló feladatra figyelni.

A KIKI FUN-nal azért dolgozom, hogy a vállalkozások kis helyen is adhassanak a gyerekeknek egy saját, játékos pontot. Egy fogorvosi rendelőben ez nem helyettesíti a figyelmes fogadást és a szakmai kommunikációt; azok mellett lehet része egy átgondolt várótermi élménynek.

Ez az útmutató azért készült, hogy a rendelő csapata a teljes látogatásban gondolkodhasson: az első üzenettől a távozásig. Ha az ötletekből akár egyet kipróbálsz, máris konkrét visszajelzést kapsz arról, mire van szüksége a nálad megforduló családoknak.

Mottóm: „A gyerekek és a felnőttek is foglalkozzanak azzal, ami örömet okoz nekik: szabadon alkossanak, és így adjanak a világnak. Én is ezt teszem, szerintem ez a boldog és tartalmas élet titka.”

Szakmai háttér

Az útmutató környezeti és kommunikációs javaslataihoz: American Academy of Pediatric Dentistry, *Behavior Guidance for the Pediatric Dental Patient* (2024-es felülvizsgálat); NHS England, *Clinical standards for dental anxiety management*. A források a gyermekekhez igazított kommunikációt, a fokozatos ismerkedést és az elterelést tárgyalják. Az itt leírtak nem klinikai kezelési útmutatók.

[AAPD: Behavior Guidance for the Pediatric Dental Patient](#)

[NHS England: Clinical guide for dental anxiety management](#)