

## Arianto.it

### La sala d'attesa dello Studio di ortodonzia

Parlare di sala d'attesa può sembrare un argomento superficiale, nel contesto gestionale di uno Studio di ortodonzia, in realtà questo ambiente, se ben utilizzato, svolge una funzione determinante in termini di comunicazione. La comunicazione si divide in due ampie branche, quella "diretta" e quella "indiretta". La comunicazione "diretta" si può definire anche dialogica, cioè svolta tra il medico ed il paziente, tra il personale dell'equipe ed il paziente; mentre la comunicazione "indiretta" è rappresentata da tutta una serie di percezioni non comunicate attraverso il linguaggio, o più generalmente attraverso l'attività di persone, ma generata da fattori quali l'ambiente, il contesto, le aspettative, la comunicazione cartacea... La comunicazione "indiretta" assume quindi particolare importanza nelle prime fasi di un rapporto medico libero professionale, lo Studio privato, perché sintetizza il vettore attraverso il quale il paziente conosce, acquisisce e memorizza la Qualità Percepita. Un ambiente orientato verso gli aspetti di tale comunicazione è immediatamente distinguibile dal paziente, rispetto a chi ha semplicemente disposto alcune sedie e poltrone in una stanza per permettere alle persone di sedersi e leggere qualche generica (spesso riciclata) rivista.

Vi siete mai chiesti perché un paziente che entra in sala d'attesa successivamente ad un altro si siede lontano da questi?

Vi siete mai chiesti perché un paziente che entra in sala d'attesa, a distanza di tempo, dopo un primo appuntamento, prevalentemente si siederà allo stesso posto dove si era seduto la prima volta?

Vi siete mai chiesti perché i pazienti "sfogliano" e non leggono le riviste, consumandone anche quattro o cinque in pochi minuti di attesa?

Pensate che questi comportamenti siano casuali? No, manifestano solo un aspetto difensivo del paziente che (come se si riconducesse geneticamente all'animale



ferito), tende ad isolarsi dagli altri (mi siedo lontano), si cerca una tana (quello era il mio posto l'altra volta e torno lì), adotta attività per abbattere lo stress (le immagini delle riviste mi trasmettono emozioni che fanno trascorrere più brevemente il mio tempo d'attesa). In questo contesto la sala d'attesa può rappresentare uno strumento strategico di elevato valore. Pensate alle luci, l'illuminazione sbagliata può generare un aumento della frequenza cardiaca e generare ansia, aumentare lo stress negativo.

Diversi punti luce con diverse intensità, invece permettono al paziente di scegliere, nello stesso ambiente, situazioni più adatte al proprio stato d'animo e soprattutto di diversificare uno spazio, delimitandolo tra luce naturale e luce artificiale. La luce artificiale deve essere il più simile a quella naturale (no luce fredda o addirittura neon). Oggi è possibile acquistare lampade dove esiste addirittura una bassa componente di raggi ultravioletti che permettono di attivare meccanismi positivi nella produzione di serotonina verso chi vi si espone.

Queste lampade migliorano la qualità dell'ambiente e dell'umore (da non confondere con le lampade abbronzanti) e sono di facile reperimento a costi bassi, mentre la loro efficacia è stata spesso oggetto di studi da parte di studiosi della luce, tra cui il più recente: Ing. Marchesi, "La luce che cura", Ediz. Tecniche Nuove. Anche la musica può trasmettere modificazioni dello stato d'animo.

Di recente sono state avviate moltissime ricerche in merito ed i benefici della "musicoterapia" sono stati anche qui oggetto di ampie ricerche. Il valore intangibile della musica, ma assolutamente percepibile dall'umore delle persone manifesta un bisogno che queste hanno di bilanciare il proprio sentimento emotivo tra il silenzio e le parole. La musica permette di evitare il silenzio (nel silenzio mi ascolto ed ascolto i miei pensieri tracci forse la paura), mentre la musica permette di percepire delle vibrazioni che possono riverberarsi in modo assolutamente positivo nella predisposizione attiva del paziente alla visita che succederà il tempo della sala d'attesa.

Questa musica, rilassante, deve essere facilmente ascoltabile da tutti, contenere brani non frutto di virtuosismi musicali, essere diffusa ad un volume basso e con una buona acustica, deve manifestare un "riempitivo" dell'ambiente, come un oggetto di arredamento deve farsi notare ma non essere invasivo. La musica migliore in

generale appartiene ai generi musicali “Lounge, Jazz, Classica” conosciuta e più comune, “Ambient”, Easy Listening.

Gli spazi della sala d’attesa dovrebbero non essere troppo geometrici (gli angoli non esistono in natura) e si potrebbe pensare ad una possibilità di creare due o più ambienti separati, come due salottini diversi, con due angoli arredati e illuminati diversamente (ma omogenei), con una o più piante o fiori, con quadri e non stampe (il quadro, anche se non di autore, ma originale è preferibile ad una stampa o ad un poster che oggi vediamo proposto anche nei supermercati). Sparisce il tavolino al centro della stanza, che fa tanto anni cinquanta e subentra una libreria a giorno dove posizionare le riviste, divise per categorie: sport, spettacolo, arte, periodici, moda, fumetti, ...

Sarebbe molto efficace uno schermo al plasma (o un computer su un tavolino) che proietti continuamente delle “orthonews” o meglio dei consigli sulla salute, ad esempio: “Lo spazzolino elettrico è utile per motivare il bambino alla pulizia?”, “Quale alimentazione per mantenere bianchi i denti?”, “Lo sport e l’ortodonzia”, “L’estetica e l’ortodonzia”, ...

Uno spazio va assegnato ai piccoli pazienti. Pareti colorate e lavabili come lavagne dove poter dipingere direttamente, play station e video con proiezioni di cartoon, fogli colorati e pennarelli ad acqua. Questo ambiente non deve sembrare né un asilo nido, né una scuola di lusso, ma una vera e propria piccola sala d’attesa per i pazienti più piccoli, un loro spazio simile a quello degli adulti , solo consono alle loro esigenze.

I benefici positivi di una simile gestione di una sala d’attesa, in termini di immagine e di sviluppo della comunicazione positiva tra l’equipe ed il paziente e tra l’ortodontista ed il paziente, sono immediati e permettono di lasciar percepire un “valore aggiunto” che non deve necessariamente ostentare il “lusso”, anzi la sensazione che deve acquisire chi frequenta questo studio ortodontico è quella di percepire che il professionista ha svolto un accurato investimento per mettere a proprio agio i propri pazienti, questo come prologo della migliore prestazione di qualità.

Servono foto di oggetti (schermo al plasma, un vaso design con i fiori, una lampada design, ...)

## Antonio Pelliccia

Consulente di Direzione per le Strategie di Impresa e per la Gestione Strategica delle Risorse Umane

Prof. a c. Economia ed Organizzazione Aziendale  
Università Cattolica del Sacro Cuore  
Policlinico Agostino Gemelli – Roma  
Università Vita e Salute  
Ospedale S. Raffaele - Milano

Tel. 02 4800 0053 Fax 02 9544 1174  
cell. +39 336625859  
mail: [ap@arianto.it](mailto:ap@arianto.it)  
web: [www.arianto.it](http://www.arianto.it)