

# POCZEKALNIA, KTÓRA LECZY: JAK PRZESTRZEŃ WPŁYWA NA KOMFORT ZWIERZĄT I ICH WŁAŚCICIELI

8

**Aneta Uberman**

*Projektant wnętrz*

**CZY KIEDYKOLWIEK SPOJRZAŁEŚ NA SWOJĄ LECZNICĘ OCZAMI KLIENTA? NIE JAKO LEKARZ, SPECJALISTA CZY WŁAŚCICIEL, LECZ JAKO OPIEKUN ZESTRESOWANEGO ZWIERZĘCIA, KTÓRY PRZEKRACZA PRÓG NIEZNANEGO MIEJSCA. TO WŁAŚNIE W TYM MOMENCIE – JUŻ W POCZEKALNI – KSZTAŁTUJE SIĘ PIERWSZE WRAŻENIE, KTÓRE CZĘSTO MA KLUCZOWY WPŁYW NA DALSZĄ RELACJĘ Z LECZNICĄ.**





SANWET

PIES

KOT



Konsultacje jako kluczowy element projektu dobrze przemyślanej lecznicy weterynaryjnej.

## Rola poczekalni w kreowaniu pozytywnego doświadczenia

W dzisiejszych czasach klienci oczekują znacznie więcej niż tylko wysokich kompetencji medycznych. Wiedza lekarza, doświadczenie oraz pasja to fundamenty, jednak często okazują się niewystarczające. Współczesny opiekun zwierzęcia chce czuć się komfortowo od samego początku – oczekuje estetyki, poczucia bezpieczeństwa, porządku i spokoju. Poczekalnia staje się w takim przypadku wizytówką lecznicy i pierwszym krokiem do budowania zaufania.

Badania oraz obserwacje przeprowadzane zarówno w Polsce, jak i za granicą

jednoznacznie wskazują, że poziom stresu zwierzęcia w poczekalni ma bezpośredni wpływ na jego zachowanie w gabinecie, co z kolei przekłada się na komfort pracy personelu i satysfakcję właściciela.

Właściwie zaprojektowana poczekalnia może zatem stać się istotnym elementem całego procesu leczenia.

## Podział na strefy dla psa i kota – czy to naprawdę ma sens?

Zdecydowanie TAK! I nie jest to już trend, a standard potwierdzony doświadczeniem oraz badaniami behawioralnymi. Nie osiągniemy sukcesu, jeśli zakres

i jakość oferowanych usług będą wynikiem przypadku, a nie świadomych działań. Znajomość rynku oraz realnych potrzeb pacjentów i ich opiekunów umożliwia stworzenie przestrzeni wspierającej zarówno zwierzęta, jak i personel.

Doskonale zdajemy sobie sprawę, że koty i psy reagują na bodźce w różny sposób. Koty, w szczególności, są bardzo wrażliwe na zapachy, dźwięki oraz obecność innych zwierząt, zwłaszcza psów. Brak możliwości oddzielenia tych gatunków w poczekalni znacząco zwiększa poziom stresu – zarówno dla zwierząt, jak i ich opiekunów.

Wydzielenie stref w poczekalni:

- **Zmniejsza napięcie i ryzyko agresji** – dobrze zaplanowana przestrzeń pozwala na uniknięcie sytuacji, które mogą prowadzić do konfliktów między zwierzętami,
- **Poprawia komfort oczekiwania** – oddzielne strefy dla psów i kotów znacząco wpływają na komfort zwierząt, co przekłada się na lepsze wrażenia ich opiekunów,
- **Wspiera ideę niskostresowego podejścia oraz przyjaznej lecznicy dla kotów** – przyjazna lecznica jest kluczowym elementem w zmniejszaniu stresu i poprawie samopoczucia zwierząt,
- **Wpływa na lepszą ocenę wizyty przez klientów** – klienci, którzy zauważają dbałość o komfort zwierząt w poczekalni, są bardziej skłonni do pozytywnej oceny całej wizyty.

Czasami wystarczą proste rozwiązania, takie jak różne strony poczekalni, parawany, zróżnicowane poziomy siedziska czy dedykowane półki na transportery dla kotów, aby znacząco poprawić komfort oczekiwania.

## Przemyślana aranżacja przestrzeni

Projektując poczekalnię w lecznicy weterynaryjnej, ważne jest uwzględnienie specyficznych potrzeb zarówno zwierząt, jak i ich opiekunów. Stres, napięcie oraz ograniczenia czasowe wymagają stworzenia przestrzeni funkcjonalnej, bezpiecznej i komfortowej dla wszystkich użytkowników. Ergonomia, łatwość czyszczenia oraz materiały odporne na uszkodzenia to kluczowe aspekty, które zapewnią sprawne funkcjonowanie poczekalni i zminimalizują dodatkowy dyskomfort.

**Dobrze zaprojektowany układ:**

- Umożliwia zachowanie dystansu między zwierzętami, co jest kluczowe dla ich komfortu,



Indywidualny projekt poczekalni w Sanockim Centrum Weterynaryjnym.

- Daje możliwość schronienia, szczególnie dla kotów, które mogą czuć się zagrożone w obecności innych zwierząt,
- Porządkuje ruch klientów, co może znacząco poprawić organizację przestrzeni,
- Obniża poziom hałasu i chaosu, co ma kluczowe znaczenie dla komfortu wszystkich użytkowników.
- **Interaktywne zabawki i puzzle** – pomagają zająć uwagę zwierząt podczas oczekiwania na wizytę, co może zmniejszyć ich stres,
- **Stacje z przysmakami lub dyfuzory z uspokajającymi feromonami** – te elementy mogą pomóc w ograniczeniu lęku, co jest szczególnie ważne w przypadku wrażliwych zwierząt,
- **Stymulacja wizualna** – okna lub akwaria, stanowiące punkt centralny, skutecznie uspokajają i wyciszają zwierzęta, co przyczynia się do ich lepszego samopoczucia.

#### Innowacyjne pomysły:

Coraz częściej myśli się także o pozytywnym rozpraszaniu w kontekście projektowania poczekalni. Do nowoczesnych rozwiązań należą:

#### Kluczowe elementy wyposażenia poczekalni weterynaryjnej

**Recepcja** to prawdziwe serce każdej poczekalni. To właśnie tutaj zaczyna się kontakt klienta z personelem, dlatego jej lokalizacja powinna być dobrze przemyślana, widoczna i łatwo dostępna już od wejścia, dzięki temu komunikacja przebiegnie sprawnie i bez niepotrzebnego stresu.

Równie ważne jest zapewnienie pracownikom odpowiedniej przestrzeni do pracy, która pozwoli na komfortową i efektywną obsługę klientów. Nie może



## 12 Projekt poczekalni w Sanockim Centrum Weterynaryjnym. Spójność kolorystyczna wnętrza z kolorystyką marki podkreśla profesjonalizm i tworzy przyjazną atmosferę dla zwierząt oraz ich opiekunów.

też zabraknąć miejsca na niezbędne wyposażenie, takie jak komputer, dokumentacja czy akcesoria potrzebne do codziennej pracy.

Coraz częściej stosowanym i bardzo praktycznym rozwiązaniem są elektroniczne systemy rejestracji. Usprawniają one przyjmowanie pacjentów, skracają czas oczekiwania i podnoszą komfort zarówno zespołu, jak i właścicieli zwierząt. Dzięki temu recepcja staje się nie tylko stanowiskiem pracy, ale także przyjazną przestrzenią, w której każdy klient od początku czuje się zaopiekowany.

**Stoliki i półki na ulotki** to kolejne ważne elementy wyposażenia poczekalni, które wpływają zarówno na jej funkcjonalność, jak i przyjazny charakter. Stoliki oferują klientom wygodne miejsce do wypełnienia dokumentów lub odłożenia osobistych rzeczy, co sprawia, że czas oczekiwania na wizytę staje się znacznie bardziej komfortowy. Półki na ulotki z kolei umożliwiają w prosty i przejrzysty sposób przekazanie właścicielom zwierząt informacji o dostępnych usługach, aktualnych promocjach oraz

podstawowych zasadach dbania o zdrowie ich pupili. Umieszczone w widocznym miejscu, na przykład w pobliżu recepcji, zachęcają do zapoznania się z materiałami i ułatwiają dostęp do niezbędnych informacji.

Dodatkowym atutem tej przestrzeni mogą być interaktywne ekrany dotykowe, które pozwalają na szybkie sprawdzenie oferty lecznicy lub zapoznanie się z metodami leczenia. Takie innowacyjne rozwiązania przyciągają uwagę i angażują klientów, co pozytywnie wpływa na ich doświadczenia już w trakcie oczekiwania na wizytę.

**Miejsca na transportery** to kluczowy element dobrze zaprojektowanej poczekalni w lecznicy weterynaryjnej. Wiele osób przychodzi z pupilami w transporterach, dlatego warto zadbać o ich odpowiednie i komfortowe rozmieszczenie. Wyznaczone półki lub specjalne strefy pomagają utrzymać porządek, a jednocześnie zapewniają zwierzętom bezpieczne i spokojne miejsce do oczekiwania na wizytę. Dobrze sprawdzają się także podesty, które ułatwiają zwierzętom

wchodzenie i wychodzenie z transporterów. To szczególnie istotne w przypadku starszych, chorych lub mniej sprawnych pupili. Przemyślany układ tej przestrzeni sprawia, że wizyta u lekarza weterynarii staje się mniej stresująca zarówno dla zwierząt, jak i ich opiekunów.

**Regały do wyeksponowania produktów** w poczekalni dają wiele możliwości, które mogą znacząco ułatwić prezentację takich produktów, jak karmy weterynaryjne, suplementy i inne dodatki. Sprzedaż tych artykułów to nieodłączny element działalności większości lecznic weterynaryjnych, a ich obecność może stać się znakomitym dodatkowym źródłem dochodu. Starannie zaprojektowane regały nie tylko przyciągają wzrok, ale także sprawiają, że klienci łatwo odnajdują to, czego potrzebują, tworząc przyjemne i funkcjonalne doświadczenie zakupowe.

**Materiały** używane w poczekalni weterynaryjnej powinny przede wszystkim charakteryzować się łatwością w utrzymaniu czystości. Duża liczba wizyt oraz obecność różnych zwierząt sprawiają, że meble są codziennie narażone na zabrudzenia, sierść oraz kontakt z wilgocią. Dlatego kluczowe jest, aby wybierać trwałe materiały, które są odporne na plamy i przystosowane do regularnej dezynfekcji. Tapicerki powinny być odporne na zadrapania i łatwe do czyszczenia, a blaty oraz półki powinny być wykonane z materiałów, które dobrze znoszą wilgoć i środki czyszczące. Taki przemyślany dobór wyposażenia pozwala nie tylko na zachowanie estetycznego wyglądu wnętrza, ale także zapewnia komfort wszystkim odwiedzającym.

Inwestycja w solidne, łatwe w utrzymaniu meble to rozwiązanie, które sprawdza się zarówno na co dzień, jak i w dłuższej perspektywie. Dobrze zaprojektowana poczekalnia wspiera efektywną pracę zespołu, a jednocześnie tworzy przyjazną przestrzeń, w której właściciele zwierząt oraz ich pupile mogą czuć się spokojnie i komfortowo.

### Zmiany jako naturalny element rozwoju lecznicy

Zmiany są naturalnym i kluczowym elementem rozwoju każdej lecznicy weterynaryjnej, dlatego proponuje się wprowadzenie rozwiązań omawianych w artykule w sposób przemyślany i etapowy. Najpierw warto dokładnie przyjrzeć się obecnej przestrzeni, aby zidentyfikować obszary poczekalni, recepcji i stref dla

**Poniżej przedstawiono propozycję działania, które pomogą skutecznie wprowadzić omawiane zmiany:**

### **1. Przeprowadź analizę potrzeb lecznicy**

Zastanów się, które elementy przestrzeni mogą wpływać na komfort klientów i ich zwierząt. Zorganizuj spotkania z zespołem, aby zebrać ich spostrzeżenia.

### **2. Zbieraj opinie od klientów**

Regularnie prowadź rozmowy z klientami. Stwórz krótkie ankiety lub zapytaj osobiście o ich odczucia dotyczące przestrzeni. Ich opinie są kluczowe dla zrozumienia, co można poprawić.

### **3. Zleć audyt profesjonalnej firmie**

Skorzystaj z usług specjalistycznych firm. Taki audyt dostarczy Ci obiektywnej oceny mocnych i słabych stron Twojej lecznicy, co pozwoli na bardziej świadome decyzje.

### **4. Podejmij współpracę z projektantem wnętrza lub architektem**

Zleć analizę układu poczekalni oraz zaproponowanie funkcjonalnego podziału na strefy. Doświadczony projektant wnętrza, który rozumie specyfikę pracy z zwierzętami, pomoże stworzyć przyjazne i funkcjonalne środowisko dla wszystkich.

### **5. Dobierz odpowiednie materiały i wyposażenie**

Postaw na materiały odporne na uszkodzenia oraz łatwe w utrzymaniu czystości. Zainwestuj w estetyczne wyposażenie, które będzie pasować do charakteru Twojej lecznicy i jednocześnie będzie praktyczne.

### **6. Podejmij świadome decyzje projektowe**

Zastanów się, jak każda decyzja projektowa wpłynie na wizerunek Twojej marki. Dobrze zaprojektowana lecznica nie tylko poprawia komfort, ale również buduje zaufanie i lojalność klientów.

### **7. Monitoruj reakcje klientów i pacjentów**

Obserwuj i analizuj reakcje po wprowadzeniu zmian. Bądź otwarty na feedback – to pomoże Ci dostosować przestrzeń do potrzeb klientów.

zwierząt, które wymagają usprawnień. Następnie warto ustalić, które modyfikacje przyniosą największy komfort klientom i personelowi oraz dobrać do nich odpowiednie wyposażenie, takie jak meble łatwe w utrzymaniu czystości, miejsca na transportery, stoliki, półki na ulotki czy regały na produkty.

Kolejnym krokiem jest staranne zaplanowanie procesu wdrożenia tak, aby zmiany odbywały się płynnie i nie zakłócały codziennej pracy lecznicy. Po zakończeniu prac warto ocenić efekty wprowadzonych rozwiązań i w razie potrzeby wprowadzić drobne poprawki, aby poczekalnia stała się miejscem funkcjonalnym, przyjaznym i profesjonalnym w odbiorze dla klientów.

### **Podsumowanie**

Projektowanie poczekalni w lecznicy weterynaryjnej to znacznie więcej niż estetyka. To świadome tworzenie przestrzeni, która redukuje stres, poprawia komfort zwierząt, wspiera pracę personelu oraz buduje profesjonalny wizerunek placówki. Przemyślany układ, podział na strefy psie i kocie, odpowiedni dobór mebli oraz materiałów – to inwestycja, która szybko się zwraca – w postaci lepszych opinii, lojalności klientów i sprawniejszego funkcjonowania lecznicy.

Dobrze zaprojektowana poczekalnia to pierwszy krok do spokojniejszej wizyty – dla zwierzęcia, jego opiekuna oraz całego zespołu. To także krok ku zdrowiu! ●

*„Po wielu latach obserwacji zmieniającego się rynku oraz oczekiwań klientów, zrozumiałem, że poczekalnia to moja wizytówka. To właśnie w tym miejscu klienci są najbardziej skoncentrowani, ponieważ w gabinecie ich uwaga skupia się na zwierzęciu, a dostęp do sal zabiegowych jest ograniczony. Gdy zmienialiśmy lokalizację lecznicy, postanowiłem szczególną uwagę poświęcić poczekalni oraz jakości użytych materiałów.*”

*Dzięki współpracy z SAY YES DESIGN, która zna specyfikę branży, udało nam się stworzyć wyjątkową przestrzeń, która zdobywa uznanie zarówno pacjentów, jak i ich właścicieli. Z perspektywy czasu uważam, że była to jedna z najlepszych decyzji, jakie podjąłem.”*

*Michał Gajewski  
Sanockie Centrum Weterynaryjne*

### **ANETA UBERMAN Projektant wnętrza**



Od ponad 15 lat związana z branżą weterynaryjną, zdobywa cenne doświadczenie, pracując dla wiodącej marki na rynku. Wspierała lecznice w tworzeniu spójnego wizerunku, szczególnie w zakresie aranżacji przestrzeni poczekalni. Razem z zespołem marki, jako jedna z pierwszych grup w Polsce, edukowała placówki weterynaryjne w zakresie świadomego podziału przestrzeni na strefy dla psów i kotów. Od ponad 8 lat zajmuje się projektowaniem wnętrza, zarówno prywatnych, jak i komercyjnych, w tym specjalistycznych lecznic i przychodni weterynaryjnych.