SPECIAL TRIBUNE

— The World's Expert Newspaper · Praxiseinrichtung · Austrian Edition —

No. 3/2015 · 12. Jahrgang · Wien, 4. März 2015

Was ist meine Zahnarztpraxis wert?

Eine vergleichende Betrachtung für Österreich, Deutschland und die Schweiz zeigt mögliche Methoden für die Ermittlung des Wertes einer Zahnarztpraxis.

▸ *Seite 20*

Pfiffiger Flüssigkeitsspender

Hy-Drop Forte ist problemlos aufbereitbar und äußerst langlebig. Er ist das ideale Hilfsmittel, um chemische Substanzen in der Praxis wirtschaftlich und hygienisch zu dosieren.

▸ *Seite 22*

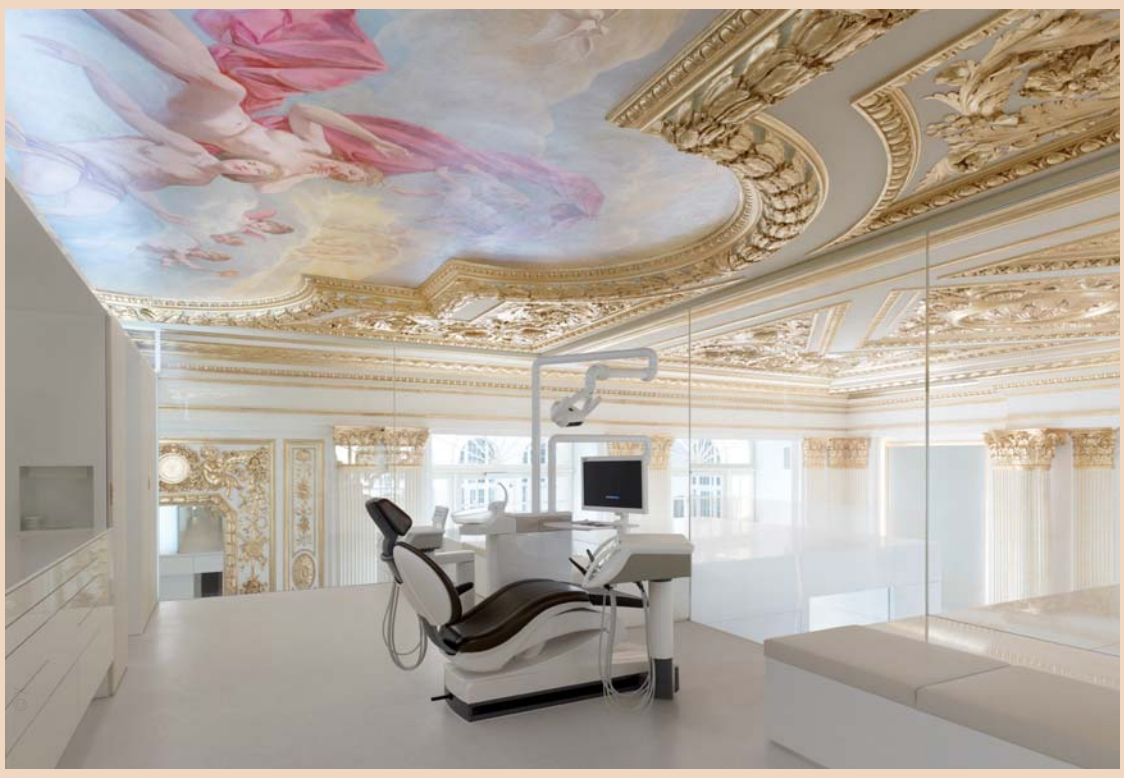
Effizienter Einkaufen

Der Onlineshop *www.minilu.at* wurde komplett neu gestaltet und bietet nun ein noch schöneres Einkaufserlebnis. Damit setzt minilu Maßstäbe im Online-Dentalhandel.

▸ *Seite 23*

Praxis umbauen, renovieren und/oder neuen Anforderungen anpassen

Die Planung und Einrichtung von Praxisräumen wird immer mehr zu einem wesentlichen Bestandteil des Wettbewerbes! Von Manfred Treiling, Berlin.



Sie möchten mit Ihrer Praxis in neue Räume umziehen, haben eine Praxis übernommen oder wollen Ihre bestehende Zahnarztpraxis umgestalten? Ist die Entscheidung pro Veränderung gefallen, stellen sich umgehend eine Reihe von Fragen, den Ablauf, die Kosten, die Dauer, die behördlichen und rechtlichen Voraussetzungen sowie die Architektenwahl betreffend.

Das gestiegene Kostenbewusstsein und der immer größer werdende Anspruch nach individuellen Praxislösungen erfordern ein gestalterisches Gesamtkonzept aus kompetenter Hand!

Am Beispiel der Praxis „Zahnärzte im Kaisersaal" in Berlin, die im vergangenen Jahr den „Designpreis 2014" erhielt, soll im Folgenden über ein gelungenes Umbauprojekt berichtet werden.

Objektbeschreibung

Das „Haus Cumberland" wurde 1911/12 als neuer Typus des „weltstädtischen Wohn- und Gasthauses vornehmsten Stils" erbaut. Nach einer kurzzeitigen Nutzung als Hotel zog im Ersten Weltkrieg das „Kaiserliche Waffen- und Munitionsbeschaffungsamt" ein, ab 1936 verschiedene Ämter der Finanzverwaltung. Zuletzt war das „Haus Cumberland" bis 2002 Sitz der Steuerabteilung der Oberfinanzdirektion. Anschließend stand es inklusive des Kaisersaals leer und wurde nur noch temporär für ver-

Fortsetzung auf Seite 18 ➔

Praxisdesign wichtig für Patientenzufriedenheit und -bindung

Statement von Prof. Dr. Thomas Dobbelstein*

Zahnärzte befinden sich zunehmend in einem Umfeld, in dem marktwirtschaftliche Grundsätze eine immer größere Rolle spielen. Einer dieser Grundsätze ist die Orientierung an den Bedürfnissen der Patienten, die in diesem Kontext als Kunden anzusehen sind. Neue Patienten sind zu werben und – noch wichtiger – bestehende an die Praxis zu binden. Ein bedeutsamer Einflussfaktor auf die Patientenbindung ist deren Zufriedenheit. Nun stellt sich die Frage, wie ein Zahnarzt dieses Wohlgefühl seiner Patienten aktiv positiv beeinflussen kann und welche Kriterien für einen Patienten bei der Auswahl bzw. beim Verbleib bei einem Zahnarzt relevant sind. Diese Fragen werden durch das i. d. R. eingeschränkte medizinische Wissen der Patienten noch komplexer. Welcher Praxisbesucher kann schon die medizinische Qualität seines Zahnarztes beurteilen?

Vertrauen wird zum zentralen Faktor, welcher Auswahl und Verbleib bei einem Zahnarzt in hohem Maße determiniert. Wie aber kann ein Behandler das Vertrauen seiner Patienten positiv beeinflussen? Wird von extremen Situationen, wie etwa offensichtlichen Behandlungsfehlern, abgesehen, so sind es im Wesentlichen zwei Faktoren, welche Vertrauen, Zufriedenheit und Patientenbindung positiv beeinflussen: Die Zeit, die sich ein Arzt für seinen Patienten nimmt, sowie die Verständlichkeit seiner Erklärungen. Sind diese Faktoren deutlich unzureichend, nützt auch die schönste Praxisgestaltung nichts. Das Praxisdesign folgt diesen Basisfaktoren jedoch unmittelbar. Die Praxisgestaltung kann weiter in die Faktoren Orientierung in der Praxis sowie Raumklima und Ambiente differenziert werden. Insbesondere die Wahrnehmung der letzten beiden hat einen hohen Einfluss auf die uns interessierenden Faktoren. Die Zufriedenheit mit der Praxis insgesamt sowie mit der Qualität der Behandlung korrelieren hoch mit Ambiente und Raumklima. Für Hausärzte etwa zeigen empirische Ergebnisse, dass ca. zwei Drittel Patienten, welche mit dem Raumklima in einer Praxis sehr zufrieden sind, auch die Praxis insgesamt mit sehr zufrieden bewerten – dieses Fazit lässt sich zweifelsohne auch auf Zahnarztpraxen übertragen.

Ähnliche, wenn auch etwas abgeschwächte Korrelationen sind zwischen dem empfundenen Raumklima und Ambiente und den Kriterien Vertrauen und medizinische Kompetenz feststellbar. Zahnärzte sind somit gut beraten, wenn sie sich bei steigendem Wettbewerb nach den beschriebenen Basisfaktoren Zeit für Patienten und Verständlichkeit auch bewusst der räumlichen Gestaltung ihrer Praxis annehmen.

Infos zum Autor

* Inhaber Marktforschungsinstitut Customer Research 42

ANZEIGE

SPECIAL TRIBUNE Austrian Edition · Nr. 3/2015 · 4. März 2015

← *Fortsetzung von Seite 17*

schiedene Events genutzt. Das sah man den Räumlichkeiten stark an. Die Oberflächen waren grünlich eingefärbt und die Struktur hatte ebenfalls sehr stark gelitten.

Der Zahnarzt Andreas Bothe hat den verbliebenen Teil des ehemaligen sogenannten „Kaisersaals" erworben und zu einer Zahnarztpraxis umbauen lassen.

Der Wunsch des Auftraggebers

Der Auftraggeber wollte innovative Zahnmedizin mit einer unverwechselbaren Innenarchitektur. Historische Grandeur und konsequente Modernität, Schönheit und Funktionalität sollten eine einzigartige Verbindung eingehen. In einer Umgebung mit hohem ästhetischem Reiz soll sich der Patient angstfrei und perfekt umsorgt entspannen. Dies war der Anspruch des Auftraggebers Andreas Bothe.

Die Forderungen nach drei Behandlungsräumen und des Erhalts der grandiosen Raumvolumina im Kaisersaal waren Ideengeber für ein unverwechselbares Raumkonzept.

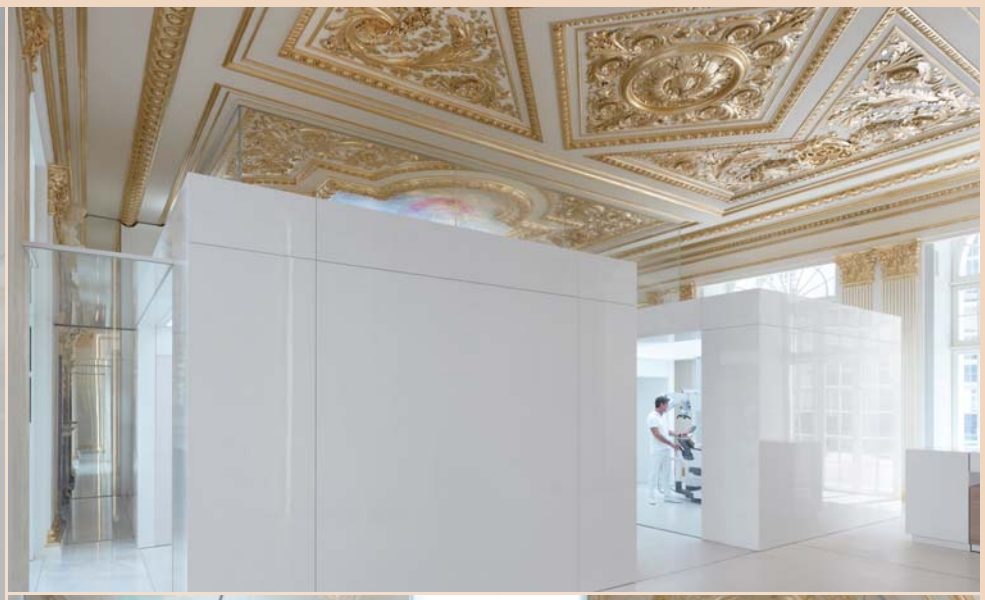
Der ehemalige Ballsaal war als Ganzes bereits verschwunden, der einen Hälfte hatte man ihre historische Innenarchitektur beraubt, die andere Hälfte jedoch sollte mit einem angemessenen Respekt zum Bestand eine neue tragfähige Perspektive finden.

Herausforderungen an die Architekten

Die beiden größten Herausforderungen lagen darin, die Arbeitsabläufe einer Zahnarztpraxis und die Technikstrukturen zu verstehen. Ein Besuch im Dentalen Information Center (DIC) von Henry Schein war dabei sehr hilfreich.

Dort gab es nicht nur die Möglichkeit, die Geräte anzusehen, sondern es fand außerdem ein reger Austausch mit den Spezialisten für Produkte, Arbeitsabläufe, Installation und technische Planung statt. Welche Flächen und Raumbedarf sind für die Assistenz notwendig? Welche Anschlüsse werden gebraucht?

„360grad Designpreis 2014" [Praxistour]



Eine Praxis wie diese stellte für das gesamte Projektteam eine Herausforderung dar. Im Vergleich zu einem Neubau oder einem einfachen Umbau sind hier die Ansprüche an alle Planungsbeteiligten und Firmen deutlich höher. Sie erfordern ein enormes Know-how, eine professionelle Zusammenarbeit verbunden mit einer transparenten Kommunikation. All diese Punkte haben in diesem Projekt gestimmt, mit dem Ergebnis: Schönheit und Funktionalität, die sich perfekt ergänzen.

Zusammenarbeit der Gewerke

Die Beratung und die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Restaurator waren notwendig, um die vorhandene Bausubstanz zu erneuern und um eine Architektur zu konzipieren, die respektvoll auf den historischen Bestand eingeht.

Zunächst wurde die Substanz des Saales wiederhergestellt: die abgebrochenen Stuckaturen wurden nachgeformt, Deckenmalereien restauriert, Farben und Ornamente erneuert.

Raumkonzept

In der zweiten Phase wurde ein neuartiges Raumkonzept verwirklicht, eine „Binnenarchitektur" mit drei Behandlungseinheiten, die gleich bei dem Eintritt im Raum als Gesamtbild zu erleben sind. Das grandiose Ambiente des Kaisersaals bleibt als Ganzes zu erleben. Die neuen raumbildenden Einbauten gehen auf respektvolle Distanz zum verschwenderischen Dekor, die Begegnung zwischen alt und neu erfolgt durch verglaste Fugen, die massiven Einbauten kommen nie in direkten Kontakt mit der vorhandenen Substanz.

Umsetzung

Die Glasscheiben sind über lasergeschnittene transparente Passstücke an den historischen Bestand exakt angeschlossen. Das Zusammenspiel von Glaswänden und neuen Spiegelflächen erlaubt überraschende Perspektiven, es ist ein architektonisches Vexiere-Spiel.

Der Grundriss dieses Raums wurde anhand der vorhandenen historischen Stuckdecke mit Deckengemälde entwickelt, die den Raum abschließenden Glaswände treffen exakt auf ein dafür geeignetes historisches Stuckrelief. Durch diese bodentiefen Glaswände ist der Raum auf der Behandlungsempore in seiner Gesamtheit wahrnehmbar. Die erforderliche Privatheit bei Behandlungen wird durch eine „schaltbare" (transparent oder geschlossen) stirnseitige Verglasung sichergestellt.

Der Patient auf dem Behandlungsstuhl bekommt einen interessanten Raumeindruck und erhält einen spektakulären Blick auf das Deckengemälde.

Die Behandlungsboxen sind bis ins kleinste Detail geplant worden und konnten nur von erfahrenen Tischlern ausgeführt werden. Es gibt hier keine standardisierten Ausstattungen, alles musste geplant und passgenau vorgefertigt werden.

In der Eingangsebene sind beide Behandlungsräume spiegelbildlich angeordnet worden, lediglich durch einen direkten Zugang zum Aufwachbereich wird ein Unterschied in der Funktionalität deutlich, hier werden zahnärztliche Eingriffe unter Narkose ausgeführt.

Mit dem Einbau eines Zwischengeschosses wurde ein dritter Behandlungsraum direkt unterhalb des historischen Deckengemäldes geschaffen.

Alle Behandlungsräume sind mit höchsten technischen Standards eingerichtet. Sie und der Saal werden zum Beispiel permanent mit Frischluft (Zu- und Abluft) versorgt. Ein Rohrleitungsnetz im Fußboden kann saisonal zum Heizen oder Kühlen herangezogen werden.

Schlussbemerkung

Auftraggeber und Architekt sowie auch die beteiligten Handwerker arbeiten in der Zeit des Umbaus oder der Neugestaltung einer Praxis aufs engste zusammen. Je besser die Kommunikation untereinander, das gemeinsame Wollen und die Identifikation mit dem „Endprodukt" ist, umso zufriedener sind die Beteiligten und umso überzeugender ist das Ergebnis. Patienten, die sich in der neuen Praxis wohl fühlen und mit den angebotenen Leistungen zufrieden sind: Eine bessere Marketingstrategie gibt es nicht. ST

Fotos: Christian Gahl

ANZEIGE

Zahnärztin/Zahnarzt gesucht

- Für Dauervertretung mit Übernahmemöglichkeit (auch baldige)
- Sehr gut gehende Ordination mit großem Patientenkreis
- Praxisschwerpunkte: festsitzende Kieferorthopädie, Implantologie, Prothetik und konservierende Zahnheilkunde
- Alle Kassen
- Im Obersten Waldviertel
- Kauf- oder Mietobjekt
- 200 m², drei Behandlungsräume, mit Nebenräumen
- Labor, Panoramaröntgen mit Fern- und Kleinbildröntgen
- Separate Wohnung

Bei Interesse: Dr. Tawar Kum Nakch
Tel.: +43 650 4050801 · E-Mail: dr. kumnakch@gmail.com

Kontakt

Infos zum Autor

Manfred Treiling

TREILING architekten
Potsdamer Straße 105
10785 Berlin
Deutschland
Tel.: +49 30 263958921
m.treiling@treiling.com

WID WIENER INTERNATIONALE DENTALAUSSTELLUNG

Besuchen Sie uns
8.–9. Mai 2015 | Stand D02

Wir feiern
10 Jahre Tetric Evolution

3+1 GRATIS
JUBILÄUMS-ANGEBOT

Tetric EvoFlow®
Tetric EvoCeram®
Tetric EvoCeram® Bulk Fill

Tetric EvoCeram® **10 JAHRE** *KLINISCH BEWÄHRT*

Mehr als
100 Millionen
Composite-Füllungen

Jetzt bestellen und profitieren!
www.ivoclarvivadent.com/tetric-evo-at

www.ivoclarvivadent.at

Ivoclar Vivadent GmbH
Tech Gate Vienna | Donau-City-Straße 1 | 1220 Wien | Österreich | Tel.: 43 1 263 191 10 | Fax: +43 1 263 191 111

ivoclar vivadent®
passion vision innovation