

Praxisdesign als Marketinginstrument?

In Deutschland sieht sich das Gesundheitssystem im Spannungsfeld gegensätzlicher politischer Entwürfe, verunsicherter, aber auch selbstbewusst fordernder Patienten und überreglementierter kassenärztlicher Vergütungssysteme einem verstärkten Veränderungsdruck ausgesetzt. Für den Arzt gilt, nicht nur den therapeutischen Behandlungserfolg sicherzustellen, sondern auch den nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg der Praxis oder Praxisgemeinschaft. Der „Patient als Kunde“ fordert zudem Dienstleistungen, die weit über die medizinische Grundversorgung hinausgehen.

Autorin: Claudia Proske

Hinter den Praxen stehen Ärzte oder Praxisgemeinschaften mit klar definierten wirtschaftlichen Zielen, aber auch mit einer eindeutigen Werterhaltung. In der architektonischen Ausgestaltung einer Praxis kommt meist jene Werterhaltung ihrer Inhaber zum Ausdruck, die Teil der Corporate Identity und zugleich Abgrenzungsmerkmal zum niedergelassenen medizinischen Wettbewerb ist. Mit einer vom Durchschnitt abweichenden, außergewöhnlichen ästhetischen Charakteristik seiner Räumlichkeiten signalisiert ein Arzt seine inneren Werte. Ansprechendes Praxisdesign, das die therapeutischen oder medizinischen Abläufe mit den Bedürfnissen der Patienten optimal zu verbinden weiß, sind Teil eines ganzheitlichen unternehmerischen Ansatzes, den immer mehr Ärzte für sich einzusetzen wissen. Das Planungsbüro pd raumplan hat zum Leitmotiv, dass kein bereits realisierter Entwurf zum

zweiten Mal verwertet wird, denn alle Praxiskonzepte sollen Unikate mit hohem Wiedererkennungswert sein. Die Planung ist stets auf den Arzt, seine Mitarbeiter und die vorhandene Architektur zugeschnitten. Denn trotz aller Planung und optischer Ästhetik bleibt die Praxis immer noch ein Arbeitsplatz, an dem Menschen mehrstündige Arbeitstage verbringen – die Funktionalität darf folglich nicht auf der Strecke bleiben. „Rückblickend resultierten die fruchtbarsten Ergebnisse und die stimmigsten Praxiskonzepte immer aus einer engen Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber“, sagt Hubert Günther. „Wenn dieser sich stark in den Planungsprozess einbringt und konkrete Vorstellungen äußert, entsteht eine Symbiose, die oftmals die besten Resultate liefert.“ Ein Beispiel ist die a1 Zahnarztpraxis am Opernplatz in Frankfurt am Main. Ihr Auftraggeber

machte die klare Vorgabe, dass der Empfangsbereich nicht wie der einer typischen Arztpraxis aussehen sollte, sondern wie der einer Hotel-lounge. „Die Grundidee war, dass der Patient ankommen soll, freundlich empfangen wird und die ersten Eindrücke genießt, damit sich keinesfalls der Eindruck beim ihm festsetzt: Hier steht mir gleich eine äußerst unangenehme Zahnbehandlung bevor“, erklärt Hubert Günther. Ein noch so einzigartiges Gestaltungskonzept nutzt dem Praxisbetreiber jedoch wenig, wenn seine Mitarbeiter Aufmerksamkeit, Freundlichkeit und Servicebereitschaft nicht verinnerlicht haben. Es wäre völlig kontraproduktiv, wenn der Patient ein Bild vom Praxiskonzept gewinnt, das durch eine klare Linie, eine aufgeräumte, klar strukturierte Anordnung des Mobiliars, hochwertige Materialien und Oberflächen geprägt ist, aber die Dienstleistungen, die er erfährt, das genaue Ge-



PRAXISKLINIK GOETHE 10
in Frankfurt am Main.

genteil davon sind. Korrespondieren äußerer Auftritt und erbrachte Leistung nicht miteinander, wird er sich getäuscht und betrogen fühlen. „Die über unsere Auftraggeber zurückgespielte Resonanz von Patienten ist durchweg positiv“, weiß Hubert Günther. Sie loben durchgängig, dass sie sich vor den bevorstehenden medizinischen Eingriffen in einer angenehmen, positiven Atmosphäre entspannen konnten und intensiv von den optischen Impulsen der gestalterischen Elemente in den Bann gezogen wurden. Zudem weisen positiv eingestimmte Patienten eine höhere Tole-

ranzschwelle auf, wenn sich Unannehmlichkeiten, wie längere Wartezeiten, ergeben sollten. Als Planungsbüro, das sich vornehmlich auf die Gestaltung von Arztpraxen spezialisiert hat, verfolgt pd raumplan mit seinen gestalterischen Konzepten genau diese Grundidee der Ärzte oder Betreiber von Praxen weiter: Design, das sehr stark auf die Bedürfnisse der Patienten abzielt und eine Wohlfühlatmosphäre in allen Bereichen schafft, in denen die Kommunikation mit dem Patienten stattfindet, oder in den Wartebereichen. Der zweite Fokus liegt auf dem Design,

das dem Mediziner und seinen Mitarbeitern unter ästhetischen Gesichtspunkten einen anspruchsvollen Arbeitsplatz bietet, der aber auch nichts von seiner Funktionalität einbüßt. Bei den Planungen versucht pd raumplan, den Patienten so weit wie möglich von den medizinischen Abläufen fernzuhalten. „Als Planungsbüro haben wir unsere Aufgabe zu hundert Prozent erfüllt, wenn es uns gelingt, mit dem Einsatz von Farben, Licht und Materialien dem Patienten im positiven Sinne so viel Wohlbehagen und Aufmerksamkeit abzufordern, dass alles andere im

ANZEIGE



Neu oder gebraucht? SECONDLIFE!

Premium-Einheiten für Premium-Praxen

Ihre Vorteile:

- Gebrauchte Einheiten wie der Klassiker M1 verfügbar
- Wertebeständige Produkte
- Grundlegende Revision jeder Einheit
- Umfangreicher ReFit-Service
- Individuelle Konfigurierung
- Bundesweite Montage
- Großer Preisvorteil gegenüber einem Neuprodukt
- rdv-Garantie als Selbstverständnis



Artikel aus der ZWP 4 2016. Lesen Sie hier mehr zu unserem aktuellen Einrichtungsbeispiel einer Zahnarztpraxis in Hamburg.

rdv Dental GmbH
Donatusstraße 157b
50259 Pulheim-Brauweiler

Tel.: 02234 4064-0
info@rdv-dental.de
www.rdv-dental.de



Behandlungsraum zur Nebensache gerät – auch einschüchternde hoch technologisierte Geräte und medizinische Instrumente.“

Die Entwicklungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass Ärzte zunehmend erkennen, wie nachhaltig die Auswirkungen ihrer Investitionen in eine moderne Innenarchitektur unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten sind. „Auch die Hemmschwelle bei unseren Auftraggebern, alte Traditionen bei der Verwendung von Oberflächen und Materialien zu durchbrechen, sinkt wahrnehmbar zugunsten der Ästhetik“, sagt Hubert Günther. In der PRAXISKLINIK GOETHE 10 in Frankfurt am Main, die in einem Gebäude aus den 1920er-Jahren untergebracht ist, wurden zum Beispiel im Einklang mit den Gestaltungslinien des Gebäudes Wandbespannungen in den Kurzwartebereichen für die Patienten geschaffen, die auf die Grundidee des Gobelins in einer modernen Interpretation zurückgreifen. „Vor ein paar Jahren hätte man so eine Idee vermutlich noch als abgehobene Spinnerei abgetan.“ Zudem wurde die Ornamentik der Wandbespannungen bei den Satinierungen der Türen zu den Behandlungsräumen und bei den Ausfräsungen der Corian-Theke am Empfang aufgegriffen. Die Zielgruppe der Facharztpraxis für kosmetische Chirurgie sind Patienten, die sich aus sehr persönlichen Gründen intensiv mit dem Thema Ästhetik auseinandersetzen.

Damit sich kostspielige und aufwendige Gestaltungskonzepte für die Investoren amortisieren und überhaupt erst möglich werden, wird die Zukunft aber auch den hoch technologisierten Praxen gehören, die ein Höchstmaß an medizinischen Leistungen abdecken. In diesen Praxen werden sich medizinische High-End-Geräte und ein ästhetisches Gestaltungsprofil begegnen, das dem Patienten den ultimativen Wohlfühlfaktor und medizinische Rundumleistung bietet. Der Trend wird zu Gemeinschaftspraxen gehen. So haben sich in Paris drei Endodontologen zusammengeschlossen und das Centre d'Endodontie de Paris gegründet. Die drei Ärzte, die bis dahin jeweils eine Praxis mit Monatsmieten zwischen 6.000 und 9.000 Euro betrieben, waren nun in der Lage, die gemeinsame Praxis auf den technisch absolut neuesten Stand zu bringen und gleichzeitig in das Gestaltungskonzept zu investieren. Unter Umständen gehören die Nutzer auch unterschiedlichen medizinischen Fachrichtungen an, die aus wirtschaftlichen Gründen Synergien nutzen. Als Referenzbeispiel von pd raumplan gilt hierfür die dental suite im Flughafen Köln/Bonn. Hier befindet sich die allgemeinmedizinische Praxis unter einem Dach mit der Praxis für ästhetische Zahnmedizin. Empfang und Wartebereiche sowie Labor und Sozialräume werden gemeinschaftlich genutzt.

Fazit

Bedingt durch die zunehmenden Praxisgemeinschaften werden auch die Budgets für die Konzeption der Raumgestaltung gemeinsam getragen. Dies wird zu einem erhöhten Bedarf an individuellen Raumkonzepten führen und in eine finanzielle Entlastung des einzelnen Facharztes im Rahmen einer gewünschten Umgestaltung seiner Räumlichkeiten münden. Und nicht zu vergessen: „Wenn es der niedergelassene Arzt in der Zusammenarbeit mit dem Raumplaner schafft, ein optimales Arbeitsumfeld für sich und seine Mitarbeiter zu schaffen, in dem sich auch seine Patienten wohlfühlen, dann wird er sich einen massiven Wettbewerbsvorteil sichern.“

Fotos: © Ralf Baumgarten

KONTAKT

pd raumplan GmbH

Schanzenstraße 6–20
51063 Köln

Tel.: 0221 7156658

Fax: 0221 7158552

info@pd-raumplan.de

www.pd-raumplan.de

