

Praxisdesign als Marketinginstrument

Wohlfühlambiente statt Klinikatmosphäre

Ein oft unterschätzter Faktor für die Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern ist die Praxisgestaltung. Eine moderne und funktional eingerichtete Praxis optimiert die Abläufe und führt zu einem Imagegewinn. Wenn Patienten und Mitarbeiter ein positives Praxisbild nach außen tragen, ist dies ein wichtiges Marketinginstrument.

Britta Groeters/Düsseldorf

■ „**Mein Arbeitsplatz** muss schön sein, dann komme ich besonders gerne zur Arbeit“ – was für Dr. Marc Hoffmann, Gründer der Pluszahnärzte in Düssel-

dorf und Design-Beauftragten des Zahnärztenetzwerks gilt, trifft genauso für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu. „Wir verbringen einen großen Teil

unseres Tages am Arbeitsplatz. Wenn das Ambiente stimmt, ist schon viel für eine positive Stimmung getan und das merken dann auch unsere Patienten.“

Die Pluszahnärzte wurden 1993 von Dr. Marc Hoffmann und Dr. Oliver Maierhofer in Düsseldorf gegründet. Heute zählen acht Praxen an vier Düsseldorfer Standorten zum Netzwerk. Am Hauptstandort auf der Graf-Adolf-Straße, in unmittelbarer Nähe zur exklusiven Shoppingmeile Königsallee, befinden sich neben einer allgemeinen Zahnarztpraxis noch Praxen für Kieferorthopädie, Endodontie, Oralchirurgie und eine Spezialpraxis für Kinder.



Abb. 1



Abb. 3



Abb. 2



Abb. 4



Abb. 5

▲ **Abb. 1:** Aufwendige Unterkonstruktionen wurden beim Umbau des Empfangs Graf-Adolf-Straße installiert. ▲ **Abb. 2:** Der Empfangsbereich nach dem Umbau. ▲ **Abb. 3 – 5:** Empfangs- und Wartebereich Zahnarztpraxis im Flughafen, Abb. 3 Foto: Meßner & Meßner.

Unkonventionelle Ideen

Schon bei der Praxiseröffnung vor siebzehn Jahren gingen Hoffmann und Maierhofer unkonventionelle Wege. „Damals wurden wir von den Trockenbauern noch skeptisch angesehen, als wir aus einer 90-Grad-Ecke organisch geformte, abgerundete Ecken machen wollten“, berichtet Hoffmann von den Anfängen. Heute sind die Handwerker schon einiges von den kreativen Zahnärzten gewöhnt und auch die Bautechniken haben sich verändert. Wo Anfang der 90er-Jahre noch Gipskarton aufwendig verformt und um die Ecken gebogen werden musste, gibt es heute neue Materialien und dreidimensionale Unterkonstruktionen, die praktisch keine Wünsche mehr offen lassen.

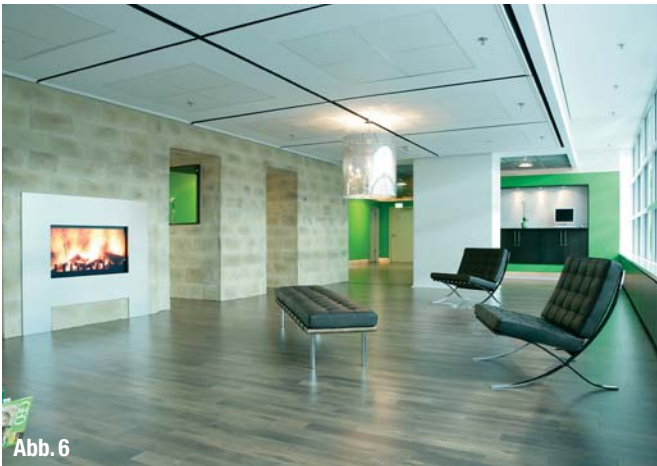


Abb. 6



Abb. 7



Abb. 8

▲ Abb. 6: Wartebereich II. ▲ Abb. 7: Behandlungszimmer mit Patientfernseher. ▲ Abb. 8: Prophylaxezimmer mit Blick in die Check-in-Halle.

Schaufensterpraxis

Als sogenannte „Schaufenster-Praxis“ in einer hochfrequentierten Innenstadtlage verfügt das Haus über einen großzügigen und einladenden Empfangsbereich im Erdgeschoss. Der neue Eingangsbereich macht durch das große Schaufenster neugierig und lenkt die Blicke der Passanten auf sich. Durch die organische Form, die an einen Äskulapstab erinnern soll, und die warmen Orange- und Brauntöne bekommt der Wartebereich einen gemütlichen Loungecharakter, in dem sich Patienten wie Mitarbeiter gleichermaßen wohlfühlen.

Design-Konzept

„Praxen müssen in regelmäßigen Abständen renoviert und umgestaltet werden“, ist sich Hoffmann sicher und erklärt die Gründe so: „Die klassische Vorgehensweise ist, dass die Praxis bei der Niederlassung eingerichtet wird. Zumeist geschieht dies in Kooperation mit dem Dentaldepot, welches auch für die Praxisausstattung beauftragt wurde. Die Einrichtung wird über die Jahre steuerlich abgeschrieben und dann passiert oft nichts mehr. Die Praxis altert gemeinsam mit dem Zahnarzt.“

Da auch der Geschmack bei Einrichtung und Mobiliar dem Zeitgeist unterworfen ist, wird bei den Pluszahnärzten regelmäßig renoviert. Patienten, die kritisieren, dass ihr Geld in Möbel und Wandfarben gesteckt würde, entgegnet Hoffmann, dass er seine Überschüsse schließlich wieder in die Praxis reinvestiere und dass diese so auch den Patienten zugute kämen. In der

Regel sind sie begeistert und berichten im Freundes- und Bekanntenkreis von dem tollen Praxisambiente. So wird die ungewöhnliche Ausstattung zum Marketinginstrument, welches der Kundenbindung und der Steigerung des Empfehlungsmarketings dient.

Zahnarztpraxis im Flughafen

Das größte Bauprojekt der letzten Jahre war der komplette Aufbau einer Zahnarztpraxis im Flughafen Düsseldorf International. Auf rund 300 Quadratmetern wurde eine Praxis für vier Partner mit ihren Teams geplant und umgesetzt. Vom ersten Konzept bis zur Praxiseröffnung im Mai 2006 dauerte es fast ein Jahr.

Lage

Die Praxis befindet sich in der ersten Etage des Abflugterminals B des Düssel-

dorfer Flughafens. Der Zugang erfolgt über die hinter der Check-in-Halle liegenden Airport Arkaden mit über 40 Geschäften und Restaurants. Der Flughafen befindet sich als Stadtflughafen im Düsseldorfer Norden und grenzt unmittelbar an die dort liegenden Wohngebiete an. Im direkten Einzugsbereich des Flughafens entsteht derzeit die Airport-City mit exklusiven Büroflächen und zahlreichen Arbeitsplätzen. Am und um den Flughafen sind rund 17.500 Menschen beschäftigt. Bis zu 70.000 Passagiere frequentieren den Flughafen pro Tag.

Konzept

Eine gute Arbeitsatmosphäre und ein angenehmes Ambiente für den Patienten standen bei der Praxisplanung im Vordergrund. Dabei sollte ein exklusiver und besonders großzügiger Gesamteindruck entstehen. Der Besuch beim Zahnarzt als be-



Abb. 9

▲ Abb. 9: Die Logofarben finden sich überall in der Praxis wieder. Foto: Meßner & Meßner.



Abb. 10

▲ Abb. 10: Panoramarundblick über die Praxis am Flughafen.

sonderes Ereignis in einer ausgefallenen Location war das Ziel.

Um dies zu erreichen, wurde der vorhandene Raum in zwei Hauptbereiche unterteilt: in ein Foyer, das aus einem großzügigen Raum mit den bei den Pluszahnärzten so beliebten organischen Formen besteht und denen in kleinere Einheiten unterteilten Funktionsbereichen. Eine raumtrennende Wand zieht sich dabei bandartig durch die gesamte Praxis und verleiht dieser mit ihren Beleuchtungselementen einen besonderen Charakter.

Foyer

Nach dem Betreten der Praxis befindet man sich im großzügigen Empfangs- und Wartebereich. Funktionale Elemente wie Garderobe und PC-Arbeitsplatz für die Sprechstundenhilfen wurden hier dezent platziert.

Der Patient hat die Wahl zwischen zwei Wartezonen. Tief in die Wand eingelassene Sitznischen bieten ein kuscheliges Rückzugsgebiet. Grüne Bambusstangen hängen von der Decke und bilden so einen lockeren Sichtschutz. Darunter wird mittels eines Beamers ein virtueller Goldfischeich auf den Fußboden projiziert.

Auf der anderen Seite des Foyers befindet sich der größere, offene Wartebereich mit Blick in die riesige, lichtdurchflutete Check-in-Halle des Flughafens. Auf edlen Designerbänken sitzend lässt sich so der Trubel in der Halle entspannt von oben beobachten. Ein virtueller Kamin, oder bei wärmeren Temperaturen ein Aquarium, bieten neben dem üblichen Zeitschriften-sortiment weitere Ablenkung für das Auge. Im hinteren Bereich des Raumes wurde außerdem ein PC mit Internetzugang für die Patienten eingerichtet.

Dieser Bereich des Foyers wurde so konzipiert, dass ohne Weiteres Vorträge für bis zu 30 Personen gehalten werden können. Und auch zur Tanzfläche wurde der Raum schon umfunktioniert.

Der größere Wartebereich wird durch ein mit großen Steinplatten verkleidetes Objekt begrenzt, das als Gliederungsele-

ment den Raum optisch von den Funktionsräumen teilt. Es integriert eine tragende Wand und bildet durch die grobe Steinoptik einen Kontrast zu der übrigen Praxisgestaltung, in der glatte, klare Oberflächen überwiegen. Beleuchtete, in den Körper eingelassene Nischen und zwei Durchgänge lockern die Fläche auf und erlauben einen direkten Zugang zu den Behandlungsräumen, ohne dass diese vom Foyer aus einsehbar wären. Auf der Rückseite des Objektes sind außerdem Einbauschränke eingelassen, die der Aufbewahrung von Büro- und Praxisutensilien dienen.

Funktionsbereiche

Im Eingangsbereich gibt es einen Raum, in dem sich die Patienten frisch machen und die Zähne putzen können. Parallel zu der bandartigen Steinwand befinden sich hintereinander aufgereiht das Labor sowie der Lager- und Sterilisationsraum und ein Aufenthaltsraum für das Praxisteam. Ein vorgelagerter Tresen mit Küchenbereich lädt zum Gespräch ein. Hier trinken die Behandler gerne einen Kaffee mit ihren Patienten, um eventuelle Fragen in einem ungezwungenen Rahmen beantworten zu können. Ebenfalls auf der Seite zu den Airport-Arkaden gelegen befinden sich vier Behandlungszimmer. Um diesen die eher schlauchartige Optik zu nehmen, wurde in jedem Raum eine kleine Patientenwartezone mit einer Milchglasscheibe abgetrennt. Hier können sich zum Beispiel Begleitpersonen aufhalten oder der Patient kann sich in einer Behandlungspause außerhalb des Behandlungsstuhls entspannen. Die Behandlungseinheiten sind zu den großzügigen Fenstern hin orientiert und alle mit einem Patientenfernseher ausgestattet.

Die beiden Prophylaxeräume sind zur Check-in-Halle orientiert und bieten vom Behandlungsstuhl aus einen beeindruckenden Blick auf die Stahl- und Glaskonstruktion des Hallendaches. Durch eine Tür vom übrigen Praxisbereich abgetrennt befindet sich ein großzügiges Büro für die

Behandler sowie Spinde für die persönlichen Sachen der Teammitglieder.

Praxisausstattung

Das Corporate Design der Pluszahnärzte wurde in der Zahnarztpraxis im Flughafen konsequent umgesetzt. Das für die allgemeine Zahnheilkunde stehende frische Grün findet sich überall in der Praxiseinrichtung, auf der Praxiskleidung und auf den Drucksachen wieder.

Der dunkle Holzboden und die Steinwand stehen im Kontrast zu den grünen Wänden und der modernen Ausstattung mit großformatigen Bildern des Fotokünstlers Carsten Sander. So entsteht ein avantgardistisches und dennoch einladendes Ambiente, in dem sich Patienten und Mitarbeiter wohlfühlen.

Imagegewinn

Zahlreiche positive Rückmeldungen bestärken die Pluszahnärzte immer wieder darin, die Praxen modern und von der Norm abweichend einzurichten.

Bei der Planung gilt es zu beachten, dass jede Praxis anders ist. Die Einrichtung muss zum Standort, der dortigen Patientenstruktur und zum persönlichen Geschmack der jeweiligen Praxisinhaber passen. Dann werden die unkonventionellen, mutigen Ideen von den Patienten häufig sehr positiv aufgenommen und man sorgt für Gesprächsstoff über den Zahnarztbesuch hinaus. ◀◀

>> KONTAKT

oral + venture AG
 Berliner Allee 61
 40212 Düsseldorf
 Tel.: 02 11/86 32 71 90
 Fax: 02 11/86 32 71 99
 E-Mail: info@oral-venture.de
www.diepluszahnaerzte.de
www.oral-venture.de
www.oral-care.de

Die neue XO-4 Einheit - Gibt Ihnen einen Vorsprung



Free to Focus ist unser Versprechen an Sie. Die neue XO-4 Einheit lässt Ihnen freien Fokus auf Ihre spezifische Bedürfnisse für klinische Effizienz, professionelle Kompetenz, Ergonomie und Patientenpflege.

Erfahren Sie mehr über die XO-4 Kollektion.
Fordern Sie unseren neuen Katalog an:

Eurotec Dental GmbH
Forumstraße 12
41468 Neuss
Tel: 02131 - 1 333 405
www.eurotec-dental.info / info@eurotec-dental.info

XO[®]
Your focus[™]
Our solution