

Auf dem Weg zur Gesundheit

Patientenhoteles und Innenarchitektur

Für ein Krankenhaus stellt der Terminus „Patientenhotel“ nicht nur profitable Kostenersparnis und Gewinne in Aussicht. Er verheißt auch einen Zusatznutzen aus marketingtechnischer Sicht. Die klangvolle Bezeichnung, kombiniert mit den üblichen Begrifflichkeiten wie „Wohlfühlatmosphäre“ und „Behaglichkeit“, ist geeignet, Patienten an das Krankenhaus zu binden. Sylvia Leydecker gibt aus der Sicht der Innenarchitektin einen Überblick zum Stand der Dinge.

Der Begriff „Patientenhotel“ ist vielschichtig. Darunter kann sowohl die Privatklinik verstanden werden als auch die angeschlossene Hoteletage – aber auch der Patientenhotelneubau eines großen Klinikkomplexes mit integrierten Facilities wie Besprechungsräumen und Spa oder die Krankenhausetage mit gehobener Ausstattung. In aller Regel ist damit jedenfalls die Unterbringung von Patienten im Low-Care-Segment gemeint, das heißt, die aufwendige medizinische Betreuung ist nicht (mehr) erforderlich. Die Verweildauer kann dabei unterschiedlich sein – der Aufenthalt reicht von einzelnen wenigen Tagen bis hin zum längerfristig eingemieteten „Dauergast“.

Ursprung in Skandinavien

Die Idee des Patientenhotels stellt am anderen Ende der Welt, sowohl in den USA als auch Australien, nichts Neues mehr dar und stammt ursprünglich aus Europa bzw. Skandinavien. Erste Projekte in Schweden und Dänemark waren erfolgreich, und auch in Ländern wie Norwegen oder Finnland erscheint das Konzept für Patienten deswegen sinnvoll, weil der Einzugsbereich des einzelnen Krankenhauses relativ großräumig ist und der Weg zur Nachversorgung für Patienten sehr aufwendig sein kann. Dort gehört das „Patientenhotel“ mittlerweile ganz selbstverständlich zur Patientenversorgung.

In welcher Form auch immer – Patientenhotels befinden sich jedenfalls als Pufferzone zwischen Kran-

kenhaus und stationärem Aufenthalt genau an der Schnittstelle zwischen Kranksein und Gesundheit des Patienten. Low Care, also eine nur geringe medizinische Versorgung mit entsprechend reduziertem Pflegebedarf, ist in dieser Phase gefragt. Man befindet sich auf dem Weg zur Besserung, sodass der stationäre Aufenthalt häufig unnötig geworden ist und eigentlich eine Unterbringung zu Hause angebracht ist. Zur postoperativen Überwachung wird dennoch der Aufenthalt in der unmittelbaren Nähe ärztlicher Versorgung vorgezogen. Ein stationärer Aufenthalt kann aber unter Umständen auch bei Low-Care-Patienten noch nötig sein, während die Belegung eines teuren Akutbetts überflüssig ist. Das einzelne Akutbett stellt im Vergleich zum Low-Care-Patientenhotelbett aus Perspektive des Betreibers eine erheblich kostenintensivere Angelegenheit dar. Vor allem unterscheiden sich Hotelpersonal und Pflegepersonal deutlich im Gehalt.

Berater und Projekte

Hierzulande sind Beratungsunternehmen wie die Deutsche Patientenhotel (DPH) oder die deutschskandinavische Firma Abbakus als Anbieter auf diesem Markt tätig. Da der gastronomische Service nun auf gesteigertes Interesse trifft, bewegen sich hier auch Catering-Unternehmen wie Sodexo oder Ahr Services, eine Billinger-Berger-Tochter. Hoteliers wie Ramada, Maritim, Steigenberger, Lindner, Hilton und nH ignorieren das Erfolg versprechende Nischenprodukt Patientenhotel ebenso wenig. Seit einigen Jahren machen einzelne ambitionierte Patientenhotel-Projekte in der Presse von sich reden. Die Hamburger Klinik Fleetinsel verbindet bereits Hotelkomfort im Hotel Steigenberger mit einem Klinikaufenthalt, kleine Krankenhäuser wie das Ludmillenstift mit dem „Hotel von Euch“ und auch eine der größten Umkliniken Deutschlands, das Universitätsklinikum Schleswig-Holstein (UK-SH), beabsichtigte mit einem Patientenhotel Dreisterne Plus



Abb. 1: Privatklinik Josephinum München; das Logo der Privatklinik findet sich auf Spiegel und Verglasungen im Bad und korrespondiert mit dem umlaufenden Mosaikband. Foto: 100% interior Sylvia Leydecker, Fotografin Karin Hessmann



Abb. 2: Privatklinik Josephinum, München; angenehme Ein- und Ausblicke. Foto: 100% interior Sylvia Leydecker, Fotografin Karin Hessmann

gemeinsam mit der Hotelkette Maritim an den Start zu gehen. In Hamburg existiert außerdem das als Familienhotel konzipierte „Storchennest“ der Asklepios Klinik Altona, das den Aufenthalt nach der Geburt verschönt. In das Maritim Badhotel Bad Wildungen integriert

sich das Institut für Präventiv- und Sportmedizin „Premedical-Active“ und in Maritim Stadthotel Hannover hat sich bereits 1998 die Schönheits-Klinik am Aegi etabliert. Patientenhotel-Projekte sind im Kontext Krankenhaus laut PKV problematisch bei der Abrechnung hinsicht-

lich der Wahlleistung, weswegen manches Projekt strauchelt.

Krankenhausuntypische Gestaltung

Diese Realisierung bedarf einer Form. Innenarchitektonisch betrachtet, geht es um eine kranken-

hausuntypische atmosphärische Gestaltung, die dem Patienten auch räumlich vermittelt, sich auf dem Weg zur Gesundheit zu befinden und das „Krankenhaus“ hinter sich zu lassen. Ansprechende Räume, die sich durch ein klares Farbkonzept, eine angenehme Materialauswahl und Formensprache auszeichnen und last, but not least komfortabel ausgestattet sind, bedeuten für Krankenhäuser und deren Patienten einen Mehrwert. Die vielzitierte „Wohlfühlatmosphäre“ ist ein Muss. Differenzierte Bereiche wie Patientenzimmer, Flure und Aufenthalte sind Teil eines durchdachten Raumkonzepts.

Eine attraktive Gestaltung kann sogar so weit gehen, dass neben begleitenden Personen durchaus auch gewöhnliche Touristen angesprochen werden – so, wie das Patientenhotels in Skandinavien bereits tun. Hinsichtlich der Zielgruppe sollte zwischen Privat- und Kassenspatient unterschieden werden können, da Wahlleistungspatienten eine Unterscheidung zur Regelleistung erwarten dürfen.

Das Patientenhotel verheißt nur Gutes: Entspannung, eine angenehme Atmosphäre, in der es sich bestens gesund werden lässt, entsprechen der Erwartungshaltung des Patienten – die Assoziation mit „Urlaub“ liegt nahe. Nicht nur Patienten selbst, sondern auch Angehörige werden angesprochen – deren Aufenthalt soll abseits aller Krankenhausatmosphäre nicht nur erträglich, sondern angenehm gestaltet werden. Die Innenarchitektur selbst stellt in diesem Kontext eine Facette dar – der begleitende Service wie z.B. der Empfang oder das Frühstücksangebot sind mindestens genauso wichtig. Für diesen Service muss die Innenarchitektur den passenden Rahmen bieten.

Zum einen muss das zugrundeliegende Raumkonzept aus ästhetischer Sicht einen erfreulichen Anblick bieten – ebenso müssen aber auch hier Arbeitsabläufe funktionieren, den hygienischen und ergonomischen Anforderungen Rechnung getragen und weitere

vielfältige funktionale Bedingungen berücksichtigt werden. Das Patientenhotel ist als Balanceakt zwischen Hotel und Krankenhaus zu verstehen. Die Medizin ist zwar nicht dominant, dennoch ist der Fokus „Medizin“ nach wie vor angemessen. Eine sorgfältige Planung, die sowohl Hotelatmosphäre als auch den medizinischen Anspruch insbesondere an die Hygiene (man denke an das Stichwort MRSA) berücksichtigt, wäre ideal.

Klares Konzept als strategische Basis

Patientenhoteles müssen klare Anforderungsprofile hinsichtlich der angebotenen Services als auch des jeweiligen Betreibers und seiner avisierten Zielgruppe besitzen, um eine adäquate Planungsgrundlage der Innenarchitektur zu bilden. Eine klare strategische Zielrichtung ist dafür unerlässlich. Sie muss zur Ausrichtung und Unternehmensstrategie des jeweiligen Hauses passen. Statt beliebig austauschbarer Standards ist ein eigenes unverwechselbares Standing in der Patientenkommunikation wichtig.

Bevor die Patienten überzeugt werden, müssen Betreiber und Investor vom Gesamtkonzept überzeugt sein. Im Ergebnis sind die Belegungszahlen relevant, und die zugehörige Abrechnung – ob über die Krankenkasse oder mit dem Selbstzahler – muss funktionieren. Patienten wünschen sich jedenfalls Hotelatmosphäre – auch im Krankenhaus. Die passende Innenarchitektur leistet hierzu einen entscheidenden Beitrag.

Kontakt:

Dipl.-Ing. Sylvia Leydecker
Innenarchitektin BDIA
100% Interior, Köln
Tel.: 0221/736383
www.100interior.de