

Erfolgreiche Partnerschaft im Gesundheitszentrum

Das neue Gesundheitszentrum „Medicum“ in Fulda vereint zahlreiche Facharztpraxen und weitere Gesundheitsanbieter unter einem Dach. OSM Jörg Rützel ist mit seinem Betrieb seit der Eröffnung im Januar 2011 mit dabei.

Alle Angebote unter einem Dach und immer ausreichend Parkplätze vor der Tür. Das ist eines der Erfolgsgeheimnisse der großen Shoppingcenter. Funktioniert das auch bei Gesundheitsangeboten? Betrachtet man das „Medicum“ in Fulda, dann lautet die Antwort „Ja“. Vor den Toren Fuldas gelegen, wurde es gleich im ersten Jahr seines Bestehens von Patienten und Kunden bestens angenommen. Zahlreiche Facharztpraxen und Dienstleister rund um die Gesundheit sind dort auf über 9000 Quadratmetern versammelt. Ob Orthopädie, Innere Medizin, Gefäßchirurgie – für jedes Problem gibt es dort den passenden Facharzt mit der dazugehörigen Diagnostik und der Anschlussbehandlung (s. Kasten Seite 60).

Nicht nur ältere Menschen wissen es zu schätzen, wenn sich alle für die Gesundheit nötigen Termine an einem Ort ohne große Wege erledigen lassen, erklärt OSM Jörg Rützel den Erfolg des neuen Zentrums. Und es gebe die nötige Infrastruktur, wie beispielsweise das ins Medicum integrierte Café, um auch mal Wartezeiten überbrücken zu können.



2 Maßkabine mit eingebautem Scanner

Rützel ist mit der Filiale seines Betriebes seit der Eröffnung Bestandteil des Gesundheitszentrums. Er erkannte die Chance, damit neue Kundenkreise zu erschließen. Was ihn aber auch reizte, war die räumliche Nähe zu allen Partnern, mit denen man in der Versorgung zusammenarbeitet. Das erleichtere den Austausch untereinander und helfe allen, ihre Behandlung zu verbessern.

Dies ist laut Eigendarstellung auch die Grundidee des neuen Zentrums: Die dort ansässigen Einrichtungen sollen enger interdisziplinär zusammenarbeiten, als dies sonst bei niedergelassenen Ärzten und den nachgeordneten Berufen der Fall ist. Die Betreiber hoffen dabei, dass dadurch auch neue Versorgungskonzepte entwickelt werden, die für Menschen, die gesund und beweglich bleiben wollen, für Kinder, aber auch für ältere Menschen und Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen einen echten Mehrwert bedeuten.

Lieber Spezialist als Alleskönner

Mit Sanitätshaus Keil in Fulda teilt sich Jörg Rützel Geschäftsräume im Erdgeschoss des Gebäudekomplexes. So haben die Patienten immer nur eine Anlaufstelle, egal, ob sie Leistungen der Orthopädieschuhtechnik oder Produkte aus dem Sanitätshaus benötigen. Auf den ersten Blick ist es eine ungewöhnliche Kooperation, überschneiden sich doch die Arbeitsgebiete beider Betriebe. Doch schon seit Jahren besteht eine gute Kooperation bei schuhtechnischen Versorgungsmitteln mit dem Sanitätshaus Keil. Das habe, so Jörg Rützel, in der Vergangenheit gut geklappt und funktioniere auch in den gemeinsamen Räumen im „Medicum“ ohne Probleme.

Die Aufteilung biete unterm Strich eine höhere Kompetenz für beide Betriebe, weil man alle Leistungen auf hohem Niveau anbieten könne. Die



1 Jörg Rützel

Leute gehen lieber zum Spezialisten und nicht zu dem, der vermeintlich alles kann, ist Rützel überzeugt.

Im Ladengeschäft können die einfacheren Versorgungsmittel angemessen werden. Aufwändigere oder schwierigere Versorgungsmittel werden an die eigentliche Filiale im dritten Stock verwiesen – vorzugsweise mit einem Termin, um Wartezeiten zu vermeiden. Dann können sich Orthopädieschuhmachermeister Ilja Murduhaev (Abb. 4), der die Filiale leitet, und seine Kollegen ausführlich dem Problem widmen.

Bei den Patienten und bei den Partnern in der Versorgung will man bei Rützel durch eine gute Beratung und individuelle handwerkliche Qualität



3 Die Laufanalyse wird vor allem bei Sportversorgung, aber auch zur Kontrolle von Einlagenversorgung bei Kindern eingesetzt.



4 – 5 Rezeption und Wartebereich sind bewusst nicht als Ladengeschäft gestaltet, da Beratung und Versorgung im Vordergrund stehen sollen. Im Bild an der Rezeption: OSM Ilja Murduhaev.

punkten. Die Abgabe aller Hilfsmittel erfolgt deshalb nur im Betrieb durch eine Fachkraft. Einlagen werden vor der Abgabe anprobiert und gegebenenfalls nachbearbeitet, bevor sie in den Schuh des Kunden kommen.

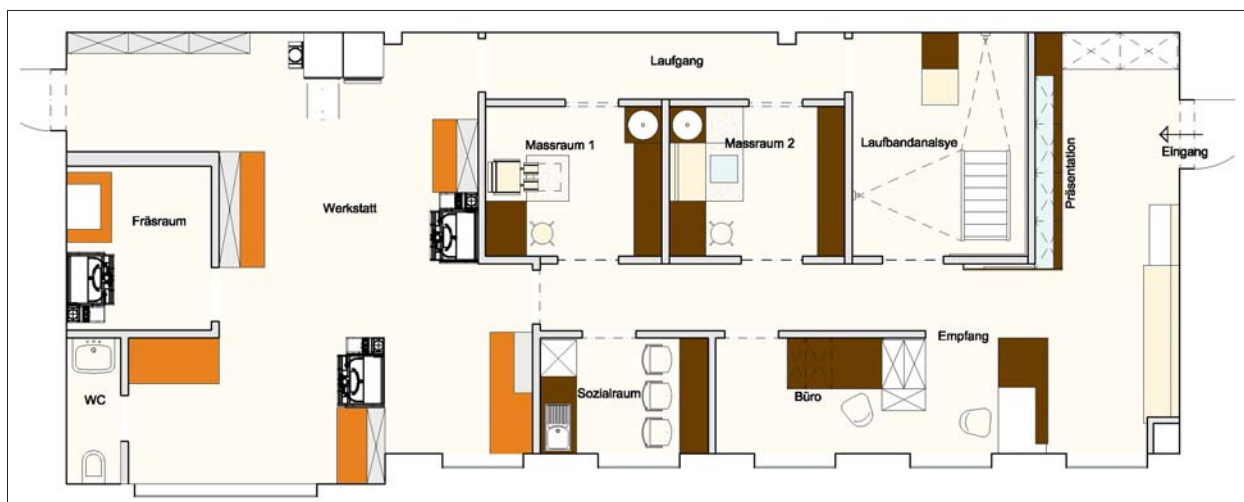
Wichtig ist Rützel auch, dass man keine Versorgung um jeden Preis verkauft. So kann es bei Laufanalysen durchaus vorkommen, dass die Mitarbeiter den Kunden ohne Einlage nach Hause schicken, wenn die Analyse zeigt, dass er keine benötigt. Das trage auf Dauer mehr zum guten Ruf und der Kompetenz bei, ist Rützel überzeugt. Die Erfahrung gibt ihm Recht: Neue Kunden kämen vor allem durch Empfehlungen zu ihm.

In der Werkstatt könnten im Prinzip alle angenommenen Arbeiten erledigt werden. Jörg Rützel hat sich jedoch für eine Arbeitsteilung entschieden. Im „Medicum“ werden schwerpunktmäßig Einlagen gefertigt, am Stammsitz in Fulda sind der Bodenbau und Zurichtungen beheimatet. Es gibt aber keine hundertprozentige Trennung der Produktionsbereiche, erklärt Rützel. Wichtig sei, dass der Kunde immer am jeweiligen Ort kompetent betreut werde. So fertigt OSM Ilja Murduhaev und die Mitarbeiter die Leisten und Bettungen für die Patienten, die sie anmessen und betreuen, selbst. Auch Zwischenproben sowie die Abgabe finden dort statt, wo angemessen wurde.

„Ausflug“ in die Schuhindustrie

Jörg Rützel führt den Familienbetrieb in dritter Generation. 1929 von seinem Großvater gegründet, baute sein Vater Hubert Rützel gemeinsam mit seiner Frau Anna den Betrieb zu einem anerkannten Orthopädienschuhtechnik-Betrieb mit medizinischer Fußpflege aus.

Jörg Rützel hat das Orthopädienschuhmacher-Handwerk von seinem Vater gelernt. Doch nach der Ausbildung zog es ihn zunächst in die Schuhindustrie. Er war in der Entwicklungsabteilung von Adidas, absolvierte in Pirmasens die Ausbildung zum Techniker der Schuhindustrie und war fünf Jahre lang Designer und Modellgestalter bei der Herrenschuhfirma Lloyd.



6 Gemeinsam mit der Firma Stinova, Achern, entwickelte Jörg Rützel das Konzept für die Filiale. Da sich das Ladengeschäft im Erdgeschoss befindet, konzentrierte man sich bei der Gestaltung ganz auf die Aspekte Beratung und Versorgung. Die Zwischenwände und Installationen wurden nach den Vorgaben von Stinova eingebaut, Möbel und Ausstattung wurden von Stinova gefertigt. Die freie Raumaufteilung kam insbesondere der Anordnung der beiden Maßräume und dem Laufanalyse-raum zugute. Sie sind hintereinander angeordnet und sowohl von der Rezeption als auch vom dahinter liegenden Gang erreichbar. So können die Mitarbeiter von der Werkstatt in die Maßkabinen kommen, ohne durch den Kundenbereich gehen zu müssen. Gleichzeitig kann der Gang als Gehstrecke zur Kontrolle der Hilfsmittel genutzt werden (Abb. Stinova).



7 Mit seiner Maßschuh-Linie spricht Jörg Rützel auch Liebhaber hochwertiger Schuhe an.



8 Dem Kunden zeigen, was man anbietet: An der Wand finden sich die Einlagen zum Anschauen und Anfassen. (Fotos: Fa. Rützel).

Die Meisterprüfung im Handwerk legte er 1996 ab. 1997 übernahm er dann den elterlichen Betrieb.

Die Zeit in der Schuhindustrie möchte Jörg Rützel nicht missen. Seine Erfahrungen in der Modellentwicklung und -gestaltung kommen ihm auch bei der Gestaltung der orthopädischen Maßschuhe zugute. Die Patienten wissen es zu schätzen, wenn der orthopädische Maßschuh sich kaum vom Konfektionsschuh unterscheidet. Den schönen Schuhen ist Jörg Rützel mit seiner Maßschuhkollektion treu geblieben, der er sich zusätzlich zur Orthopädie widmet.

In seinem Betrieb bietet Rützel das komplette Spektrum der Orthopädie-schuhtechnik, inklusive der Ganganalyse mit Druckmessung und Video, CAD für Einlagen sowie sensomotorische Einlagen für Kinder und Sportler. Die Kompetenz des Betriebes hat sich herumgesprochen. Inzwischen kommen auch komplette Fußballmannschaften mit ihren medizinischen Betreuern, um sich bei Rützel analysieren zu lassen. Schon früh hat er sich auch auf

Einlagen und Zurichtungen bei Sicherheitsschuhen spezialisiert. Zehn Mitarbeiter sind derzeit im Bereich Orthopädie-schuhtechnik bei ihm beschäftigt, davon zwei Auszubildende. Dazu kommen zwei Podologinnen.

Spezial- und Therapieschuhe und eine Auswahl an Komfortschuhen gehören mit zum Angebot. Einen klassischen Schuhhandel betreibt Jörg Rützel jedoch weder im Stammhaus noch in der Filiale. „Man muss das machen, was man gelernt hat“, sagt er. Und er sei eben Schuhfachmann und kein Einzelhandelskaufmann.

Das Konzept ging auf

Im Herbst 2010 zog Jörg Rützel mit seiner Filiale ins Medicum ein, noch bevor die meisten Ärzte ihre Praxen eröffneten. Da sei die Spannung schon hoch gewesen, erinnert er sich. Würden auch die Kunden oder Patienten kommen, wenn die Ärzte mal eingezogen sind?

Nach einem Jahr hat sich die neue Filiale im Gesundheitszentrum fest etabliert. Die räumliche Nähe zwischen

den einzelnen Partnern werde rege zum fachlichen Austausch genutzt, berichtet Jörg Rützel. Vor allem die Nähe zur Physiotherapie habe sich in der Praxis schon öfters bewährt. Aber auch mit den im Medicum ansässigen Ärzten könne man sich gut über Fachfragen zur Versorgung austauschen.

Dass der Zuspruch in der Filiale immer noch wächst, liegt neben der guten Arbeit, die dort geleistet wird, auch mit am Erfolg des Gesundheitszentrums im Münsterfeld, das sich mit seinem breiten Facharztangebot und den darum gruppierten Dienstleistungen einen festen Platz in der Region erobert hat. Regelmäßige Veranstaltungen für Patienten machen immer wieder neue Zielgruppen auf die Leistungen im Medicum aufmerksam. Mittlerweile, so Rützel, hätten aber schon einige Stammkunden aus der Stadt die Filiale für sich entdeckt, unter anderem wegen der entspannten Parkplatzsituation. ■ be

Das „Medicum“ Fulda

Mit dem „Medicum“ wurde im Münsterfeld in Fulda im Januar 2011 ein komplett neues Zentrum eröffnet, in dem zahlreiche Leistungen rund um die Gesundheit angeboten werden.

Im medizinischen Zentrum finden sich Praxen unterschiedlicher Fachrichtungen wie Allgemeinmedizin, Endokrinologie, Gefäßchirurgie, Kieferorthopädie, Orthopädie, Neurochirurgie, Zahnmedizin und eine ärztliche Naturheilpraxis. Darüber hinaus hat die Orthopädenver-

einigung Osthessen dort ihren Sitz. Diese hat sich zum Ziel gesetzt, die Leistungen der Orthopädie mit anderen Disziplinen besser zu vernetzen. Dazu gehören die Kooperation mit einer ebenfalls im „Medicum“ ansässigen großen Physiotherapiepraxis und eine Akademie, die Fortbildungen für Angehörige medizinischer Berufe anbietet und auch öffentliche Vorträge zu medizinischen Themen des Bewegungsapparates organisiert. Im „Medicum“ ist

auch ein Zentrum für Diagnostik mit den Bereichen Labormedizin, Radiologie und Nuklearmedizin beheimatet. Daneben gibt es eine Einrichtung zur ambulanten Rehabilitation, ein Fitness- und Gesundheitszentrum, eine Apotheke, einen Orthopädie-schuhtechnik-Betrieb, ein Sanitätshaus und einen ambulanten Pflegedienst. Vervollständigt wird das Angebot durch eine Bäckerei mit Café und eine Bank. www.medicum-fulda.de