

ANNIKA SCHWAB
CHRISTOPH HEGGER

MIND MVZ GMBH

MIT HERZ UND HAND.

Ein Medizinisches
Versorgungszentrum
wird persönlich.



DART | BERATENDE DESIGNER

DIE AUFGABE

Innerhalb weniger Jahre hat sich das ehemalige Neuro MVZ weit über den Standort Stuttgart hinaus einen außerordentlichen Ruf als neurologisch-psychiatrisches Zentrum und moderne Schwerpunktpraxis für Multiple Sklerose aufgebaut.

Beste Bedingungen also?

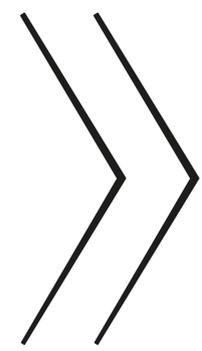
Leider nein!

Im Gegenteil – das Neuro MVZ erlebte den paradoxen Effekt, mit dem viele gute Unternehmen zu kämpfen haben: Der direkt spürbare Erfolg im täglichen Tun, umfangreicher Zulauf und zufriedene Kunden absorbieren die Konzentration – aus Handelnden werden Getriebene. Somit verschwinden strategische Themen im Daily Business und die Außenwirkung des Unternehmens gleitet schleichend aus dem Fokus. So lange, bis eine echte Schieflage entsteht:

Das Unternehmen erkennt sich selbst nicht wieder.

Mit Hilfe von DART gelang es, die entscheidenden Fragen zu stellen: Wie sehen die strategischen Pläne aus und welchen Einfluss haben sie auf Kommunikation und Marketing? Wie lauten die Kernbotschaften – und wie entsteht daraus ein fruchtbarer Dialog mit den verschiedenen Zielgruppen? Wie arbeitet man den Charakter des Neuro MVZ heraus, dass sich Leitung und Team dort wiederfinden?

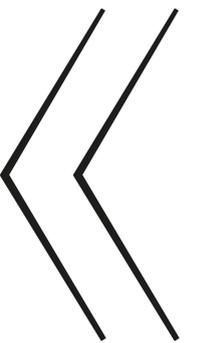
Hier lesen Sie die Antworten.



*Unser medizinisches Angebot
ist absolut premium. Die Wahrnehmung
ist es leider nicht.*



*Jochen Rau, Geschäftsführer des Neuro MVZ,
über die Außenwirkung seines Unternehmen.*





Igendwas mit Neuro:

Das Neuro MVZ wird nur als eine Praxis unter vielen wahrgenommen

WAS TUN, WENN DAS GRÖSSTE DEUTSCHE ZENTRUM FÜR MULTIPLE SKLEROSE WIE EINE BELIEBIGE KLEINPRAXIS AUFTRITT?

Eigentlich beste Ausgangsbedingungen.

Das Neuro MVZ: ein Medizinisches Versorgungszentrum für Neurologie und Psychiatrie im Herzen der Landeshauptstadt Stuttgart. 7 hochqualifizierte Ärzte und ein eingespieltes Praxisteam von 20 Mitarbeitern. Deutschlandweit größte Multiple Sklerose Schwerpunktpraxis mit ca. 1.700 MS-Patienten. Als Teilnehmer an Medikamentenstudien immer nahe dran am neuesten Stand der Forschung.

Aber deutliche Defizite in der Außenwirkung.

In der Wahrnehmung nach außen jedoch ist das Bild zwiespalten: Werden die Mediziner der Praxis mit Bestnoten in den Vergleichsportalen bewertet, vermittelt der eigene Webauftritt als wesentlicher Touchpoint im Gegenbild dazu ein trauriges Bild. Unspezifisch beschriebene Tätigkeitsfelder, veraltete Informationen und hohe Absprungraten prägen die Seite.

Und ein Gefühl von »Das geht besser!«

Nicht nur, dass Patienten schon bei der Terminvereinbarung das Neuro MVZ zu schnell mit einem sehr ähnlich klingenden Wettbewerber verwechseln. Auch fälschliche Anfragen zu anderen neurologischen Krankheitsbildern, die das Neuro MVZ gar nicht behandelt, binden unnötig Ressourcen. Ein besonders wichtiges Faktum rückte zudem immer mehr in den Fokus: Wir kommunizieren nicht das, was wir können. Was wir Patienten und Zuweisern heute bieten können, wird nicht sichtbar. Und letztlich schadet beides dem Neuro MVZ empfindlich: strategische Ziele können so nicht verfolgt, schon gar nicht erreicht werden.

In dieser Situation treten Geschäftsführer Jochen Rau und Dr. med. Stephan Richter, leitender Facharzt, an DART Beratende Designer heran, um neue Impulse zu erhalten.

Ohne freilich zu ahnen, wie viel positive Dynamik damit freigesetzt werden wird.

EINBLICK

WER VORAN KOMMEN MÖCHTE, MUSS MANCHMAL EINEN SCHRITT ZURÜCKTRETEN.

Erfolg entsteht nicht im Alleingang.

Nicht in geheimnisvollen Kreativlabors der Agenturen. Und nicht in den Überdruckkabinen der Unternehmensführungen. Sondern dazwischen – dort wo sich Argumente, Erfahrungen und Perspektiven begegnen. Darum beginnt immer alles mit dem Dialog. Nur so entwickeln Agentur und Auftraggeber ein gemeinsames Verständnis von Defiziten und Entwicklungschancen.

Vor diesem Hintergrund haben wir den DART-Prozess entwickelt: Dem **DIALOG** folgt die **ANALYSE** von Marktumfeld und Zielgruppen. Als **RESULTAT** entwickeln wir daraus eine passgenaue Kommunikationsstrategie. Diese bildet die Grundlage für den letzten Schritt, die **TRANSFORMATION**. Hierbei wird die Strategie in die notwendigen Medien analog wie digital übersetzt.

Das Neuro MVZ auf dem Prüfstand.

Zu Beginn lotet DART die Ist-Situation der Praxis aus. Mit einer internen Umfrage werden die Ärzte, Psychotherapeuten, medizinischen Fachangestellten und das Orga-Team anonym befragt: Von der Außenwirkung bis zur Organisation, den Kernkompetenzen und der Zukunftsperspektive werden alle strategisch relevanten Punkte des Neuro MVZ thematisiert.

Die Ergebnisse fließen im Anschluss in einen Workshop mit der Geschäftsführung und den leitenden Fachärzten ein. In dessen Verlauf gelingt es, die strategische Ausrichtung zu klären und das Profil zu schärfen.

Erstes Ergebnis: Es gibt in den Bereichen Neurologie und Psychiatrie einige Krankheitsbilder, in deren Behandlung die Fachärzte des Neuro MVZ absolut führend sind, einige andere hingegen stehen deutlich weniger im Mittelpunkt. Kurz gesagt:

Es braucht eine fokussierte und präzise Beschreibung der Leistungen.

Die Leidenschaft der anwesenden Fachärzte für ihren Berufsstand ist beim Workshop deutlich erkennbar. Dies wird auch von den Patienten so wahrgenommen, wie DART im Zuge der Unternehmensanalyse feststellt. »Sehr gute Aufklärung«, »positive Ausstrahlung« und »nimmt sich viel Zeit« bilden den Tenor in Bewertungsportalen wie Jameda oder Google. Daher liegt es nahe, was ebenso klar transportiert werden muss:

Die Belegschaft des Neuro MVZ geht individuell auf jeden seiner Patienten ein.

Auf dieser Basis beginnt DART mit der Entwicklung der Kommunikationsstrategie. Dabei ist bald klar, dass das Neuro MVZ mehr braucht als eine Schönheitskorrektur.

Der DART-Prozess:
Effektvolle Kommunikation
mit strategischer Grundlage.



D **A** **R** **T**

In intensivem **DIALOG** zwischen DART und dem NeuroMVZ werden Ist-Zustand und Perspektiven der Praxis herausgefiltert.

Nach eingehender **ANALYSE** entwickelt DART aus Portfolio und Kompetenzen eine neue strategische Basis der Kommunikation.



Mit Herzblut:
Das Team nimmt sich viel Zeit für jeden einzelnen Patienten.



Herausragende Fähigkeiten:
Die medizinische Kernkompetenzen rücken in den Fokus

D A R T

RESULTAT:
Ein signifikanter Name
schafft Identität.



individuell

m **mind**

medizin



DER NEUANFANG:
MEDIZIN INDIVIDUELL!

Aus einer verwechselbaren Abkürzung wird ein klangvoller Name mit Tiefgang.

Aus den strategischen Zielen heraus entwickelt DART ein neues Branding, die **medizinische** Expertise mit **individueller** Beratung verbindet:

mind. Zentrum für Neurologie und Psychiatrie.

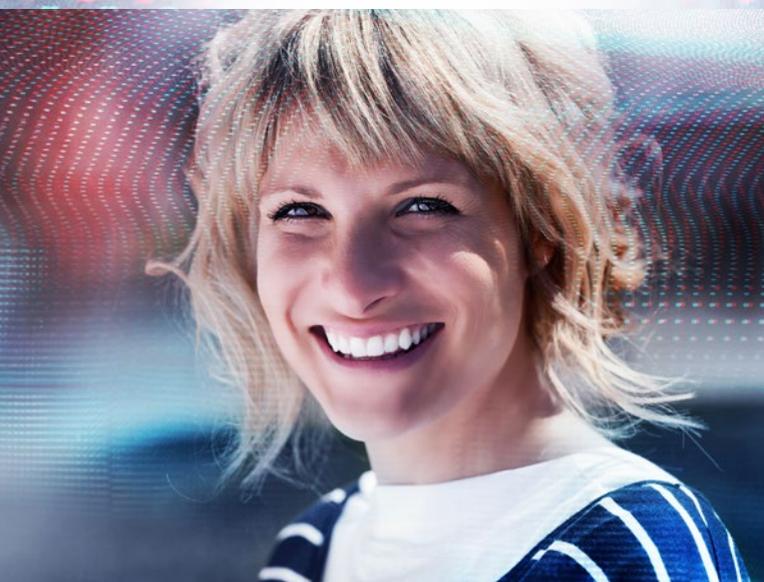
Aus der gleichen Idee heraus gesellt sich dazu der passende Slogan »Neurologie persönlich«.



NEUROLOGIE PERSÖNLICH.

Ein Slogan, der ganz wörtlich gemeint ist.

Denn das, was die Arbeit des gesamten Teams ausmacht, ist der persönliche Kontakt zu den zuweisenden Ärzten und die individuelle Betreuung der Patienten.



Nah am Menschen:

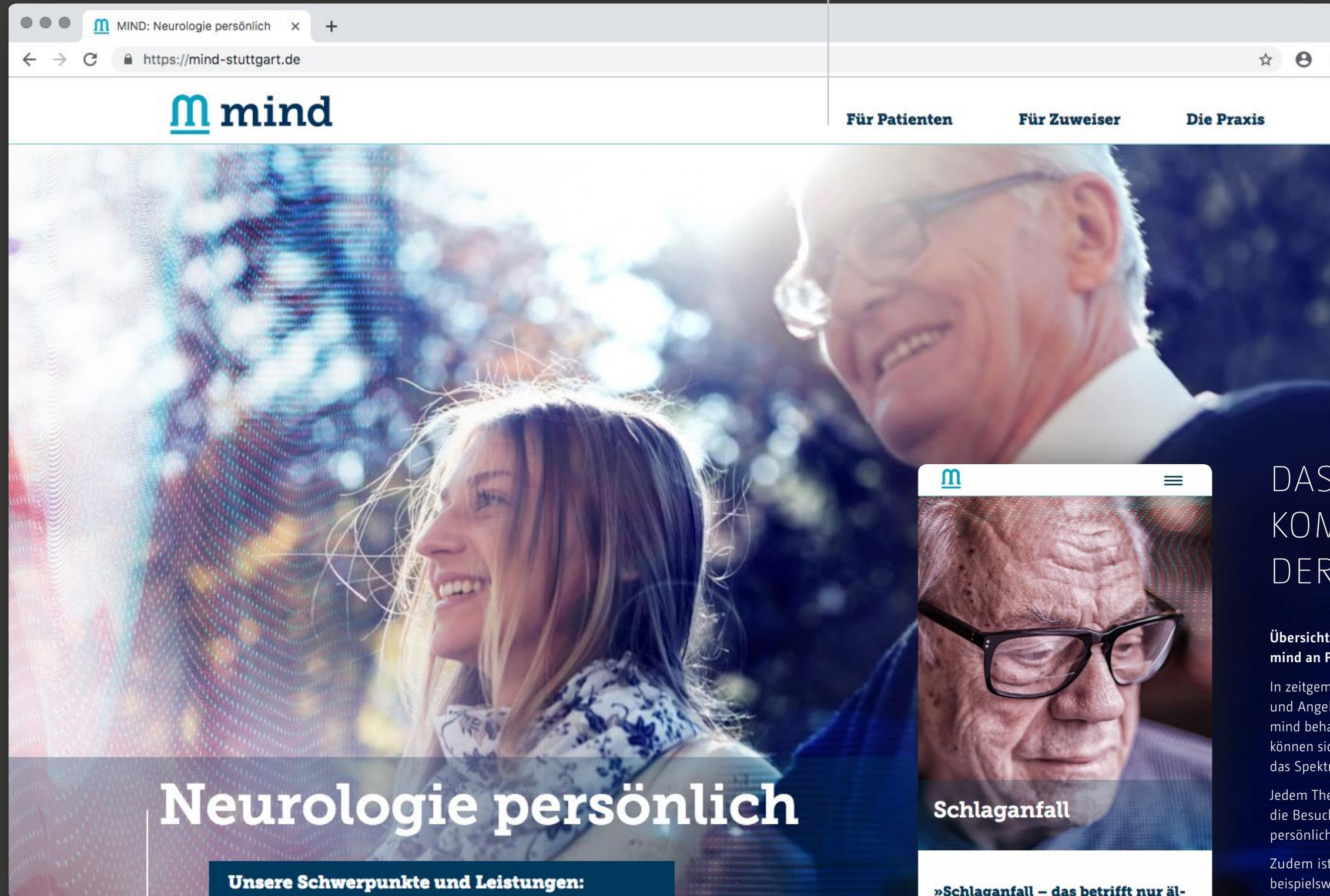
Bildmotive für einige Schwerpunkte der Praxis: MS (links oben), Parkinson (links unten) und Demenz (rechts)

Gute Führung:

Die nutzerorientierte Navigationsstruktur leitet den Seitenbesucher schnell zum richtigen Inhalt.



TRANSFORMATION:
Aus Strategien werden
klare Botschaften
in unverwechselbarem
Gewand.



Neurologie persönlich

Unsere Schwerpunkte und Leistungen:

Kompetenz und Empathie:

Der Slogan »Neurologie persönlich« bringt das Wesentliche an mind auf den Punkt.

DAS HERZSTÜCK DER KOMMUNIKATION: DER NEUE WEBAUFTRITT.

Übersichtlich und klar strukturiert präsentiert sich mind an PC, Tablet und Smartphone.

In zeitgemäßem, responsivem Design finden Patienten und Angehörige wichtige Informationen zu den von mind behandelten Krankheitsbildern. Zuweisende Ärzte können sich schnell über diagnostische Methoden und das Spektrum der Untersuchungen informieren.

Jedem Thema sind Kontaktpunkte zugeordnet, sodass die Besucher gleich wissen, an wen sie sich mit ihren persönlichen Anliegen wenden können.

Zudem ist ein Servicebereich eingegliedert, in dem beispielsweise Folgeempfehlungen bequem online angefordert werden können. Das entlastet Patienten wie Personal.

Schlaganfall

»Schlaganfall – das betrifft nur ältere Menschen.« Oder: »Ich habe so viel Stress, ich bekomme bestimmt einen Schlaganfall!« Beide gängigen Vorurteile stimmen nicht so ganz.



Authentische Einblicke:

3 Tage lang begleitet Fotograf Holger Münch das Praxisgeschehen aus nächster Nähe. Als Ergebnis wird mind auch im Web lebendig.

KOMPETENZ DURCH CONTENT.

Stets die richtigen Infos zur Hand:

Personen- und Themenkacheln bieten überall Querverweise zu behandelnden Ärzten, Begleiterkrankungen und Behandlungsmethoden.

Lernen Sie uns kennen:

Ärzte

Assistenz

Orientierung statt Copy & Paste:

DART übernimmt die komplette Content-Erstellung für den Webauftritt. Eine besondere Herausforderung sind dabei die Texte über die neurologischen Erkrankungen und deren Behandlung.

In großer Schrift, kurzen Sätzen und ohne fachchinesische Termini werden diese für die Patienten einfach und verständlich erklärt. (Natürlich nicht, ohne vorher vom Ärzteteam geprüft worden zu sein.)

Das schafft Verständnis, Vertrauen und unterstützt die Aufklärung, auch für die Angehörigen.

m Frühphase MS



Frühe Behandlung sichert Lebensqualität.

Direkt nach ihrer Diagnose sind viele Patienten stark verunsichert. Genau jetzt brauchen wir jedoch Ihre volle Aufmerksamkeit: Je früher und konsequenter wir in Ihre Behandlung einsteigen, desto besser sind die Chancen, Ihren Krankheitsverlauf positiv zu beeinflussen.

m Therapie



Da die Parkinson-Erkrankung heute noch nicht heilbar ist, liegt der Fokus jeder Therapie auf vier Säulen:

- + Linderung der bestehenden Symptome
 - + Verbesserung der Lebensqualität
 - + Geringes Nebenwirkungsrisiko
 - + Günstiger Einfluss auf den Gesamtverlauf der Erkrankung
- Die Therapie ist ebenso individuell wie Ihr persönlicher Befund. Viele

m Angehörige



Bei einer Demenzerkrankung sind viele Patienten in mehr als einer Hinsicht auf die Hilfe Ihrer nächsten Angehörigen angewiesen. Dies betrifft nicht nur aktive gegebenenfalls pflegerische Unterstützung, sondern schon ganz schlichte menschliche Nähe und Sicherheit. Die Angehörigen tragen ganz entscheidend dazu bei, die Patienten im Alltag zu begleiten und zu unterstützen.



Dr. med. Frauke Zimmermann
Fachärztin für Neurologie

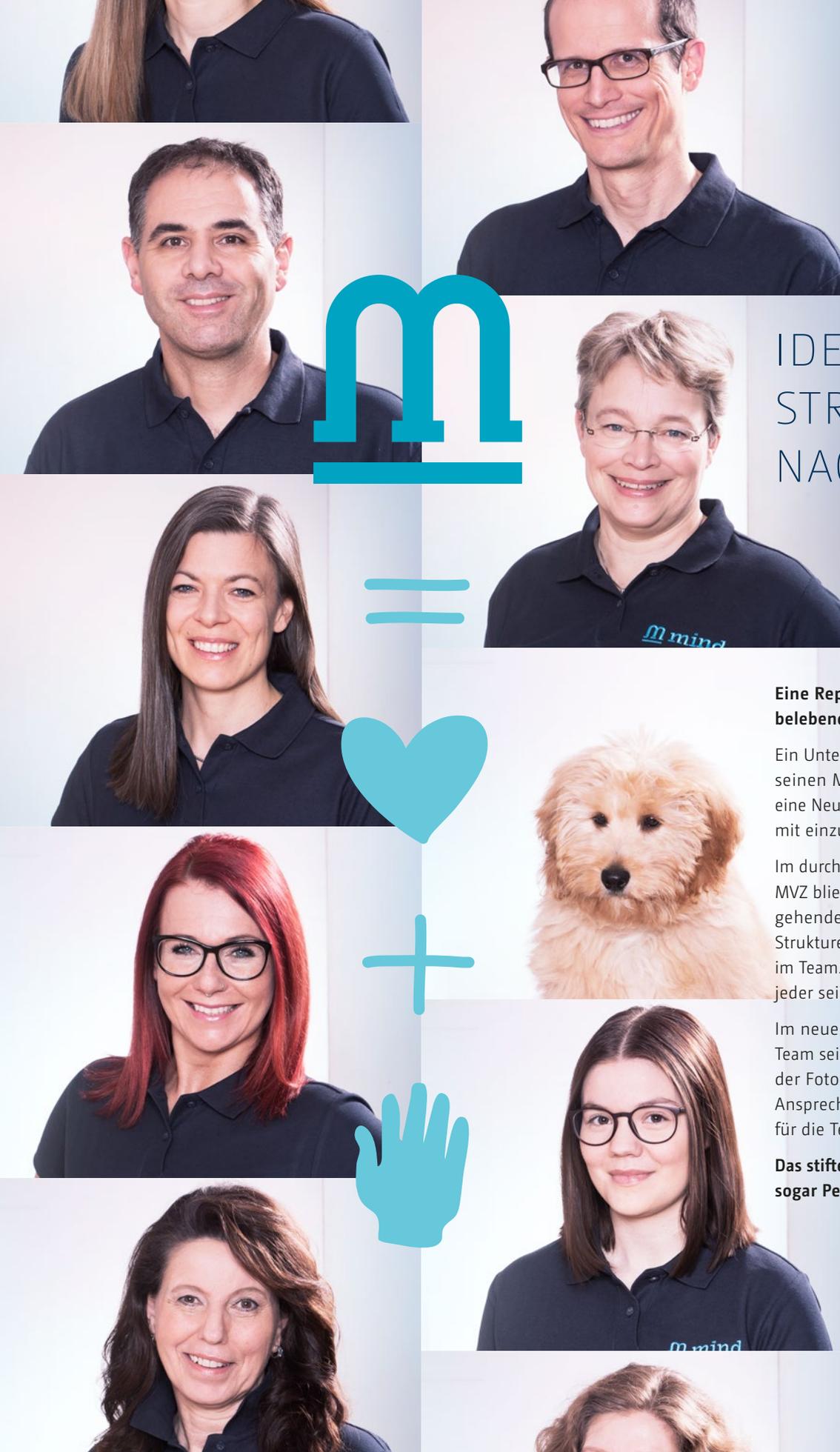
Erfahren in der medikamentösen Einstellung der Parkinson-Erkrankung

Zur Person

Weiterführende Themen

Physiotherapie

Depression



IDENTITÄT
STRAHLT AUCH
NACH INNEN.

Eine Repositionierung wirkt durchaus belebend auf die Belegschaft.

Ein Unternehmen lebt nicht zuletzt von seinen Mitarbeitern. Daher ist es für eine Neuausrichtung wichtig, das Personal mit einzubinden.

Im durchgetakteten Praxisalltag des Neuro MVZ blieb oft kaum Zeit für einen tiefergehenden Austausch über Abläufe und Strukturen, unter den Ärzten wie auch im Team. Im Zuge der Umfrage durfte nun jeder seinen Standpunkt einbringen.

Im neuen Webauftritt erhält das ganze Team seinen gebührenden Stellenwert, in der Fotostrecke zum Praxisalltag, als Ansprechpartner und als Einzelportraits für die Teamseite.

Das stiftet Identifikation und beugt damit sogar Personalfluktuatation vor.

Der Prozess mit DART hat uns nicht nur geholfen, unsere strategische Position zu schärfen.

» Unser neues Selbstverständnis wird nun auch endlich nach außen sichtbar. «
Für unsere Partner ebenso wie für unsere Patienten.
»Neurologie persönlich« bringt es auf den Punkt!

Geschäftsführer Jochen Rau freut sich über den Launch des neuen Auftritts.

DART
CASE STUDY

MIND MVZ GMBH



DART
Beratende Designer GmbH

Adlerstraße 41
70199 Stuttgart

Phone +49-711-61 55 98-0
Fax 61 55 98-55

hello@dart.work
www.dart.work