

Das Ketten-Konzept

Le concept des chaînes

CHRISTOPH LANDOLT

Die Firma Physiozentrum betreibt derzeit drei Standorte. Das Gründerpaar setzte von Anfang an auf eine Wachstumsstrategie. Weitere Praxen sollen folgen.

Wer das Stellenportal von physioswiss regelmässig besucht, hat den Eintrag wohl auch schon gelesen: «SpitzentherapeutIn gesucht, 80–100 %, Physiozentrum». Tatsächlich ist in den dreieinhalb Jahren seit der Gründung fast kein Monat vergangen, in dem unser Unternehmen keine Stelle offen hatte. Innert kürzester Zeit ist das Physiozentrum auf drei Standorte (Basel, St. Gallen und Wetzikon ZH) und rund 30 Mitarbeiter angewachsen. Bald werden Praxen in Zürich (Dezember) und Wil SG (Januar) eröffnen. Und das im Physiotherapiemarkt, der teilweise so undynamisch ist wie eine kantonale Gesundheitsbürokratie, die eine Praxisausübungsbewilligung ausstellen sollte.

Man muss von Anfang an auf professionelle Lösungen setzen

Wesentlich dürfte der Entscheid gewesen sein, auf ein Ketten-Konzept zu setzen. Wer eine Praxis führen kann, kann auch zwei, drei, viele führen. So der Gedanke, den wir kurz nach der Gründung unseres ersten Standorts fassten. Inzwischen haben wir keinerlei Zweifel mehr, dass der Plan funktioniert.

Das Ketten-Konzept bringt enorme Vorteile mit sich: Die Geschäftsleitung muss jeden Fehler nur einmal machen. Neue Zentrumsleiterinnen können vom Knowhow erfahrener Kolleginnen profitieren. Der Aufwand für Werbung und Webseite, Treuhand und Technik verteilt sich auf mehr Schultern. Zusammengefasst kann man sagen: Wer eine Kette aufbauen will, muss von Anfang an auf professionelle Lösungen statt auf Gebastel setzen. Grösse bringt Qualität.

Diese Professionalität wird von den Physios sehr geschätzt. Unsere Mitarbeiter – so sagen sie zumindest – sind mit den Arbeitsbedingungen sehr zufrieden. Das hat auch mit dem Arbeitsplatz zu tun. Wir investieren viel in den Aus-

La société Physiozentrum exploite actuellement trois sites. Le couple fondateur mise depuis le début sur une stratégie de croissance. De nouveaux cabinets devraient voir le jour.

Toute personne qui visite régulièrement le site de l'emploi de physioswiss a probablement déjà lu l'annonce suivante: «Recherchons un/une excellent/e physiothérapeute, 80–100 %, Physiozentrum». En effet, il ne s'est presque pas passé un mois durant ces trois dernières années et demi, soit depuis sa fondation, sans que notre société n'ait un poste à proposer. Il n'a pas fallu plus de temps pour que Physiozentrum s'étende sur trois sites (Bâle, Saint-Gall et Wetzikon ZH); ce qui représente environ 30 employés. L'ouverture de deux nouveaux centres est prévue à Zürich en décembre et à Wil SG en janvier. Tout cela dans un marché de la physiothérapie qui est partiellement aussi peu dynamique qu'une bureaucratie cantonale de la santé qui devrait délivrer une autorisation d'exercer en cabinet.

Il faut appliquer des solutions professionnelles dès le début

La clé a été de viser un concept de chaînes dès le début. L'idée que toute personne capable de diriger un cabinet est également capable d'en diriger deux, trois, voire plus nous a effleurés peu après la fondation de notre premier cabinet. Dans l'intervalle, tous nos doutes concernant le bon fonctionnement de cette manière de faire se sont dissipés.

Le concept de chaînes apporte d'énormes avantages. La direction ne doit faire chaque erreur qu'une seule fois. Les nouveaux responsables des centres peuvent bénéficier de l'expertise de leurs collègues expérimentés. Les dépenses pour la publicité, pour le site Web, pour la fiduciaire et pour la technique sont réparties sur plusieurs épaules. En résumé, qui veut construire une chaîne doit éviter le bricolage et appliquer dès le début des solutions professionnelles. La taille mène à la qualité.



Fotos aus den Standorten Wetzikon und Basel. | Photos des sites de Wetzikon et de Bâle.

bau unserer Praxen. Herzstück jedes Standorts ist ein grosser Trainingsraum für die aktive Therapie, samt Dusche und Garderobe. Zwischen den Liegen gibt es keine Vorhänge, sondern Wände. Zentral ist die Lage: Am Bahnhof oder mitten in der Stadt. Kurze Anfahrtswege schätzen nicht nur die Patienten, sondern auch die Mitarbeiter. Rekrutierungsprobleme kennen wir kaum, immer wieder bewerben sich hervorragende Therapeuten blind. Hat es in einer Praxis lauter gute Physios, spricht sich das schnell herum. Qualität bringt Grösse.

Die Grösse erlaubt einen hohen Dienstleistungsfokus

Für viele Therapeuten neu ist der 100-prozentige Fokus auf den Patienten, den wir im Physiozentrum pflegen. Dazu muss man wissen, dass wir unabhängig von Ärzten, Krankenkassen und Spitälern sind. Garantierte Zuweisungen gibt es nicht. Das zwingt uns dazu, bei jedem Patienten unser Bestes zu geben. Klingt selbstverständlich, ist es aber nicht.

Montag bis Freitag sind wir bis 20 Uhr für unsere Patienten da. Innerhalb von zwei Arbeitstagen garantieren wir einen Termin, Notfälle behandeln wir noch am gleichen Tag. Mehrwöchige Wartezeiten kennen wir aus Prinzip nicht – wir arbeiten, wenn wir gebraucht werden. Diese Qualitäten werden von den Patienten sehr geschätzt.

Wir profitieren von den Erfahrungen aus der Zahnarztbranche

Natürlich bietet das Ketten-Konzept auch Nachteile. Man kann unmöglich überall sein, kann nicht jedes Problem selbst lösen. Das Steuern aus der Ferne setzt ein Führungssystem voraus, das wir noch lange nicht fertig ausgeklügelt haben. Hier profitieren wir enorm von den Erfahrungen unserer Teilnehmer Sara und Christoph Hürlimann, die mit dem «Zahnarztzentrum.ch» die führende Dentalmedizin-Anbieterin des

Ce professionnalisme est très apprécié des physiothérapeutes. Nos collaborateurs, du moins c'est ce qu'ils en disent, sont très satisfaits de leurs conditions de travail. Cela est aussi dû au lieu de travail. Nous investissons beaucoup dans la structure de nos cabinets. La pièce maîtresse de chaque site consiste en un espace important destiné à l'entraînement pour la physiothérapie active, incluant douches et vestiaire. Les tables de traitement ne sont pas séparées par des rideaux mais par des murs.

La situation géographique est centrale: nous sommes à côté de la gare ou en centre-ville. Les patients apprécient les déplacements courts, les collaborateurs également. Nous faisons rarement face à des problèmes de recrutement. Il y a toujours d'excellents physiothérapeutes qui postulent et le bouche à oreille fonctionne également très bien. Cela se sait lorsqu'un cabinet emploie d'excellents physiothérapeutes. La qualité mène à la taille.

La taille permet de se concentrer sur des prestations de service de qualité

Pour de nombreux physiothérapeutes, l'idée de se focaliser à 100 % sur les patients que nous traitons au Physiozentrum est nouvelle. Il faut savoir que nous sommes indépendants des médecins, des caisses-maladie et des hôpitaux. Les attributions garanties n'existent pas. Cela nous oblige à donner le meilleur de nous-mêmes à chaque patient. Cela semble une évidence mais ça ne l'est pas.

Nous sommes présents pour nos patients tous les jours, du lundi au vendredi jusqu'à 20 heures. Nous garantissons un rendez-vous dans les deux jours ouvrables et traitons toujours les urgences le jour même. Par principe, nous ne connaissons pas de temps d'attente de plusieurs semaines, nous travaillons lorsque cela est nécessaire. Toutes ces qualités sont très appréciées par les patients.

Landes aufgebaut haben. Mit ihren Tipps ersparen sie uns so manchen teuren Fehler.

Lange hatten wir Bedenken, dass uns das Ketten-Konzept bei den einzelkämpfenden Ärzten schadet. Gut möglich, dass manche Romantiker unser Modell ablehnen. Inzwischen sehen wir das aber gelassen. Zwar bemühen wir uns um jeden einzelnen Arzt, wir beobachten aber auch, dass es immer öfter die Patienten selbst sind, die einen Physio suchen. Dafür gehen sie ins Internet und finden: uns. ■

Nous bénéficions de l'expérience du domaine dentaire

Naturellement, le concept des chaînes présente également des inconvénients. On ne peut pas être présent partout et tous les problèmes ne se résolvent pas d'eux-mêmes. La gestion à distance suppose un système de direction que nous n'avons pas encore fini de mettre en place. Nous profitons énormément de l'expérience de nos associés, Sara et Christoph Hürlimann, qui ont mis sur pied le «Zahnarztzentrum.ch», le principal fournisseur de médecine dentaire du pays. Leurs conseils avisés nous épargnent beaucoup d'erreurs coûteuses.

Nous avons longtemps craint que le concept de chaînes puisse nous nuire auprès des médecins qui travaillent individuellement. Il est tout à fait concevable que certains romantiques rejettent notre modèle. Nous en avons conscience mais nous restons sereins. Nous continuons de nous affaïrer auprès de chaque médecin tout en observant néanmoins que ce sont de plus en plus les patients eux-mêmes qui se mettent en quête d'un physiothérapeute. Ils vont sur Internet et qu'est-ce qu'ils y trouvent? Nous. ■

Christoph Landolt führt zusammen mit seiner Ehefrau **Martina Landolt** (Physiotherapeutin) die Physiotherapiekette «Physiozentrum». Der Journalist ist für das Marketing verantwortlich, sie fungiert als Klinische Leiterin und Personalchefin. www.physiozentrum.ch



Christoph Landolt (journaliste) dirige avec son épouse **Martina Landolt** (physiothérapeute) la chaîne de physiothérapie «Physiozentrum». Il gère le marketing tandis qu'elle est responsable de la direction clinique et de la gestion du personnel. www.physiozentrum.ch

Muskeln reizen!
Muscles raffermis!

Inkontinenz behandeln!
Incontinence traitée!

Schmerz lindern!
Douleur soulagée!

Geräte, Zubehör & Schulung für die komplette therapeutische Muskelrehabilitation, Inkontinenzbehandlung und Schmerztherapie.

Appareils, accessoires & formation pour la rééducation musculaire complète, le traitement de l'incontinence et celui de la douleur.

Therapeuten und Ärzte: Attraktive Gebote bei Wiederverkauf oder Rücknahme!

Thérapeutes et médecins: rabais intéressants en cas de revente ou de location!



parsenn-produkte ag
kosmetik • pharma • med. geräte

www.parsenn-produkte.ch Tel. 081 300 33 33
Klus, CH - 7240 Kübli Fax 081 300 33 39

Geräte, Zubehör & Schulung für die komplette therapeutische Muskelrehabilitation, Inkontinenzbehandlung und Schmerztherapie.
Appareils, accessoires & formation pour la rééducation musculaire complète, le traitement de l'incontinence et celui de la douleur.