



Das Sanitätshaus Carstens präsentiert sich in großzügigen Räumlichkeiten.  
(Fotos: Daniel Döbler)

# Netz aus Kompetenz und Fürsorge

Sanitätshaus Carstens in Stuttgart ist jetzt im Gesundheitszentrum Stuttgart-Ost

„Wer mit Anerkennung knausert, spart am falschen Ort“, hat bereits der amerikanische Unternehmensberater Dale Carnegie gewusst. Deshalb ist es richtig, dass das Sanitätshaus Carstens in Stuttgart jetzt von Juzo als Experte für kompetente lymphologische Versorgung mit dem Expert-Award ausgezeichnet wurde. Doch das ist nicht alles. Für hervorragende Leistungen im Bereich der Versorgung von Demenzkranken gab es den Lila Engel. Die Auszeichnung orientiert sich am „Purple Angel“, weltweit ein Symbol für den achtsamen Umgang mit Demenzkranken, und wird im Zusammenhang mit dem Forschungsprojekt „Alltag trotz Demenz“, das vom Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren des Landes Baden Württemberg gefördert wird, verliehen.

„Für die Mitarbeiter des Sanitätshauses Carstens bedeutet der Lila Engel eine Qualifizierung in ihrem Tun. Mit der Zertifizierung können die Mitarbeiter des Sanitätshauses ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit gegenüber Menschen mit demenziellen Erkrankungen und deren Angehörigen nachweisen“, sagt Steffen Weishaupt, kaufmännischer Leiter des Sanitätshauses Carstens, das seinen Sitz seit Oktober in der Florianstraße hat. Die Adresse ist zwar neu, doch der inklusive Ansatz, dem sich Carstens mit dem Projekt „Alltag trotz Demenz“ verschrieben hat, ist gleichsam durchgängige Firmenphilosophie. „Lebensqualität trotz Einschränkungen“ gilt sowohl für die lymphologische wie auch die Kompressions- oder Brustversorgung. Bereits 2008 hat Juzo das Stuttgarter Sanitätshaus Carstens als erstes Sanitätshaus in der Bundesrepublik

als „Juzo Expert Versorger in der Verbrennungs- und Narbentherapie“ ausgezeichnet. Carstens befasst sich intensiv mit diesem Thema und arbeitet eng mit dem Marienhospital, einem der beiden Verbrennungszentren in der Region zusammen, in dem brandverletzte Kinder behandelt werden. Gute Erfolge konnten mit handwerklich hochwertigen Sonderanfertigungen in Kombination mit der Kompressionsversorgung, speziell der Kompressionskleidung, dem Juzo Expert Programm, erzielt werden.

## Folgenreiche Verletzung

In Deutschland werden jährlich etwa 18.000 Verbrennungspatienten behandelt. Etwa 7.000 von ihnen sind Kinder. Verbrennungen, Verbrühungen oder Verätzungen führen zu den folgenreichsten Verletzungen in der Medizin. Die tiefgradigen Ver-



Großformatige Stimmungsbilder schaffen eine angenehme Atmosphäre.

letzungen heilen nur unter starker Narbenbildung. Um die Entstehung wuchernder Narben (hypertrophe Narben, Keloide) zu verhindern, muss von außen Druck (Kompression) aufgewendet werden. Der konstante Oberflächendruck lässt das Narbenareal schneller heilen. Das Narbengewebe wird weicher. Bei starken Bindegewebswucherungen (Keloide) kann es zu Schrumpfpprozessen kommen, die je nach Beschaffenheit die Gelenke versteifen oder bestimmte Bewegungsabläufe unmöglich machen. Mit frühzeitiger und konsequenter Kompressionsversorgung wird dieses Risiko deutlich minimiert. „Wir bilden uns zu diesem Thema stetig fort“, sagt Johannes Carstens, Geschäftsführer des Stuttgarter Sanitätshauses mit den Filialen in Schwäbisch Gmünd, Fellbach, Esslingen, Stuttgart Süd und Pforzheim, sowie dem Hauptstandort in Stuttgart. „Gerade bei der Problematik ist es wichtig, dass Medizin und Sanitätshaus eng und partnerschaftlich zusammenarbeiten“, beschreibt er seine Erfahrung.

Diese positive Erfahrung bestärkt Johannes Carstens auch in anderen Bereichen auf Networking zu setzen. „Es geht darum, Fachwissen aus allen Bereichen zu bündeln, damit der Patient optimal und umfassend versorgt werden kann, damit er die bestmögliche Lebensqualität trotz seiner Einschränkungen erlebt“, sagt er. Da ist er wieder, der

inklusive Gedanke. Er hat Carstens dazu bewogen, MiA ins Leben zu rufen. MiA heißt Management im Anschluss. Im Anschluss an einen Klinikaufenthalt, im häuslichen, teilstationären oder stationären Bereich. Hier arbeiten Experten des Sanitätshauses wie Orthopädietechniker, Intensivfach- und Kran-



Roland Bahner, Juzo Handelsvertretung, Johannes Carstens und Maja Mokry (Leitung medizinischer Fachverkauf / Innen- und Außendienst, v.l.n.r.)

kenschwestern, Enterostomatherapeuten, Kontinenztherapeuten, zertifizierten Ernährungsberater, zertifizierte Wundmanager, Medizinprodukteberater, Reha-Fachberater und spezialisierte Verwaltungsmitarbeiter, eng mit dem Haus- oder Facharzt, mit dem Krankenhaus oder den ehrenamtlich Engagierten zusammen, die den betreffenden Patienten betreuen und begleiten.

Das Sanitätshaus Carstens wurde 1990 als klassisches Sanitätshaus mit Schwerpunkt auf Orthopädietechnik gegründet. 1993 waren hier zehn Mitarbeiter beschäftigt. Mittlerweile sind es 100. Während in den Anfangsjahren noch vieles, wie beispielsweise die Reha-Abteilung oder die Orthopädiertechnik 1996 aus Platzgründen ausgelagert wurde, ist nun mit dem Umzug des Sanitätshauses alles wieder unter einem Dach in der Florianstraße 18 bis 20 zusammengeführt. Das ergibt kurze Wege, schnellen Informationsfluss und unverzügliche Versorgung der Patienten. Hinzu kommt, dass sich am Ort ein Allgemeinmediziner, ein Orthopäde sowie Physiotherapeuten niedergelassen haben. Hier ist das GZSO – das Gesundheitszentrum Stuttgart-Ost entstanden. Der Netzwerk-Gedanke ist lebendig geworden und beschränkt dem Menschen mit Einschränkungen ein großes Maß an Kompetenz aus unterschiedlichen Fachbereichen. Er ist an einem Ort in jeweils der richtigen Hand. Er soll und kann sich so wohlfühlen wie nur irgend möglich.

Diesen Wohlfühlgedanken, der weg vom leidenden Krankenimage führt, spürt auch der Besucher des 200 Quadratmeter großen Fachgeschäftes im Souterrain der Florianstraße 20. Mit dem Innenarchitekturbüro Parkraum aus Stuttgart konnte dieser Wohlfühlgedanke optimal umgesetzt werden. Entstanden ist ein



Der Verkaufsraum strahlt Wohlgefühl aus – auch aufgrund der Juze-Präsentation von Kompressionsstrümpfen (oben re.).

großzügiger offener Raum, der von den einzelnen Kabinen für Ganganalyse, Brust- oder Kompressionsversorgung sowie den Verwaltungsbüros gleichsam „eingerahmt“ wird. Die Transparenz wird vor allem durch das Farb- und Materialkonzept unterstützt. Bandagen und Orthesen lagern in einer rollbaren Regalanlage in einem abgetrennten Bereich, während freiverkäufliche Ware, gewissermaßen aus dem Wellnessbereich, offen präsentiert wird: auf sideboardähnlichen Flächen und Fachböden aus weiß lackiertem Glas. Sie werden direkt beleuchtet damit die Beleuchtung und das Ladenbausystem in unmittelbarem Zusammenhang stehen. Die Warenpräsentation wird durch Spannrahmen auf denen großformatige Stimmungsbilder dargestellt sind, ergänzt. So entsteht keine Verkaufsraumatmosphäre sondern vielmehr so etwas wie ein Lobbyraumgefühl. Beeindruckend auch die Präsentation von klassischen Sanitätshausprodukten wie Strümpfen. Hier hat Juze ein Marketingkonzept beigeuert, das selbst Kompressionsstrümpfe

zum Wohlühlartikel werden lässt. Die vielfältigen Farben des Sortiments werden vor den Objekten mit Kakao, Zucker, Zimtstangen oder einer schwarzen Pfeffermühle präsentiert. Das stimmungsvolle Bild mit einer bunten Gewürzvielfalt im Spannrahmen daneben rundet die Darstellung der Sortimente ab. Wer hier davorsteht, ist fast versucht, an den Strümpfen zu schnuppern. Der Verkaufsraum wird somit zu einem Erlebnisraum. Weg von der Scheu vor dem klinischen Ambiente eines Sanitätshauses, hin zum Wohlfühlen und zu positiven Emotionen. Ein zentraler Counter unmittelbar im Eingangsbereich ist die Empfangsstation für den Kunden. Von hier aus wird er entsprechend seiner Wünsche weitergeleitet. In den Kabinen der Fachabteilungen sind die Produkte locker drapiert und der Schock- oder Tabueffekt, das Gefühl krank zu sein, fällt weg. Hier wird alles getan, damit der Kunde wieder in seine Mitte findet.

Für Johannes Carstens selbst ist dieser Wohlühlgedanke kein gewinnversprechendes Marketing-

instrument. „Es ist eine menschliche Pflicht und Notwendigkeit, Menschen mit oft schwersten Entstellungen oder schweren Beeinträchtigungen mittels der Kompressionstherapie oder anderer passgenauer Maßnahmen wieder zu Lebensfreude und –willen zu verhelfen“, sagt er. Aus unternehmerischer Sicht ist für ihn das Bündeln der unterschiedlichen Kompetenzen sinnvoll. „In Anbetracht der demographischen Entwicklung und dem damit einhergehenden Wandel des Klientel und dessen Anspruch an das Sanitätshaus muss die Zukunft neu gestaltet werden“, blickt er voraus. Um mit dem amerikanischen Industriellen Charles M. Schwab zu sprechen: „Ich bin bis heute dem Mann noch nicht begegnet, wie berühmt er auch sein mochte, der nicht nach einer Anerkennung besser und einsatzfreudiger gearbeitet hat.“ In diesem Sinn, können und sollen der Expert-Award von Juze für den 1.000. Lymphpatienten und der Lila Engel getrost sichtbar aufgestellt werden – zum Ansporn.

SVV