Lesson 10

PHYSICAL ENVIRONMENT

6EMHC2

Marketing in Healthcare

Peter Pažitný

Daniela Kandilaki

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

content

1. Physical environment
2. Case study RIBERA SALUD
3. Reaction to the environment
4. Health design

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Group WORK

What is physical environment?

Try to define by your own words.

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

ExteriOr (nemocnice Beroun)





InteriOr

Dětské kardiocentrum

FN Motol







UNIFORMS

- AGEL
- EUC
- FN MOTOL

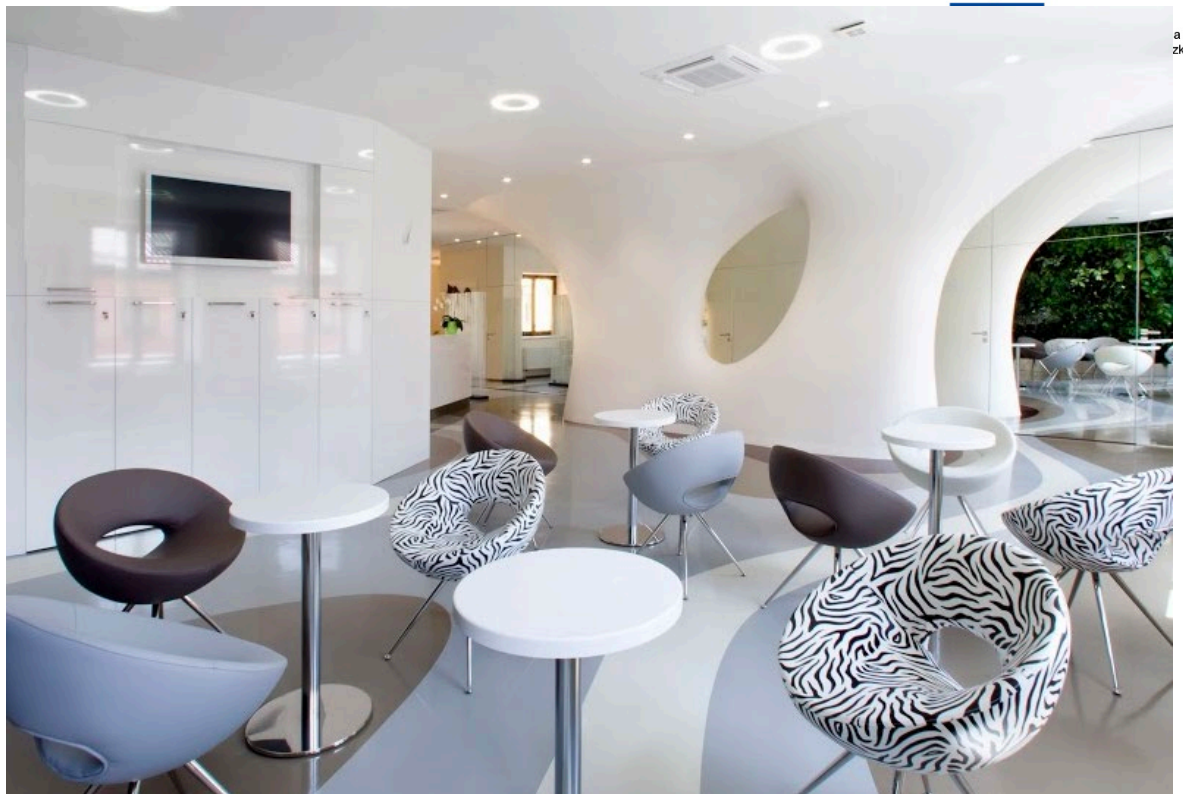
Physical ENVIRONMENT

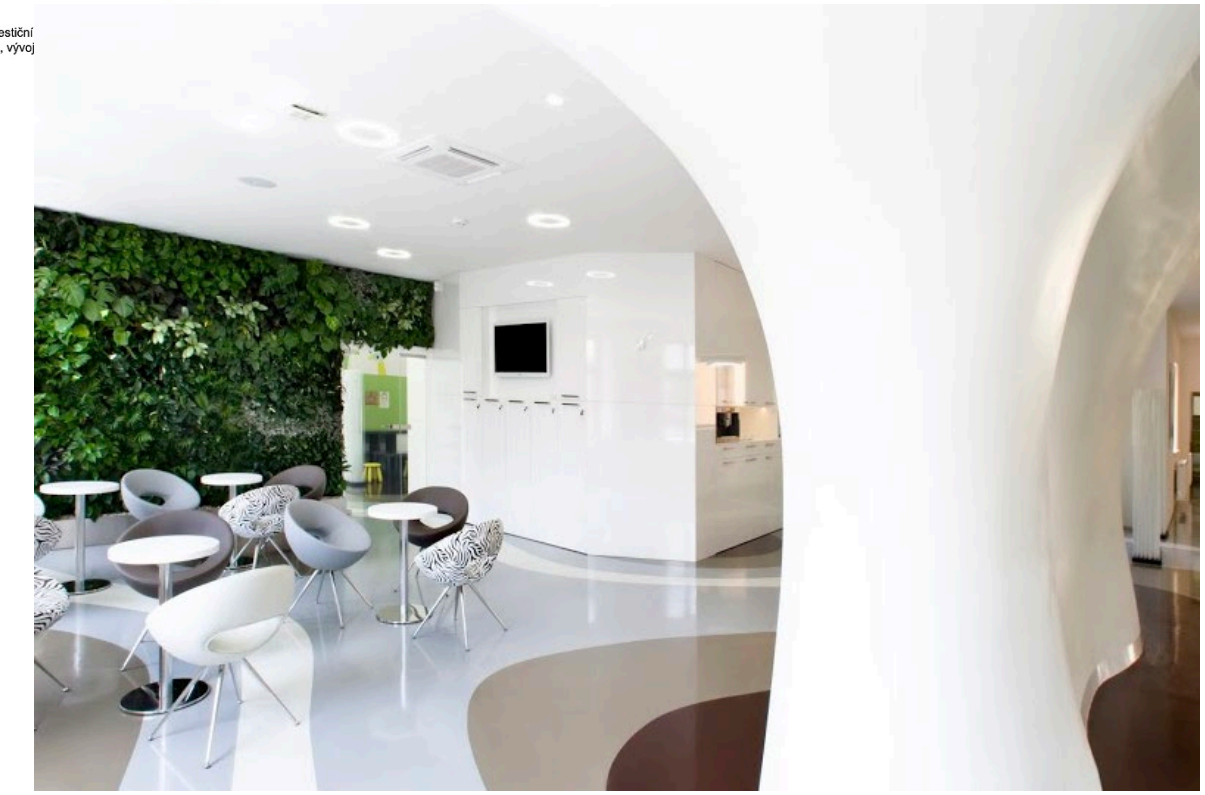
- Everything what helps to materialize the service.
- The environment where the service is provided and with what things the service is provided.
- It gives the customer an idea of the nature of service, quality, professionalism.




PHILIPS

a investiční
zkum, vývoj







ROLE OF UNIFORMS

Huisman et al.:

Healing environment:

A review of the impact of physical environmental factors on users

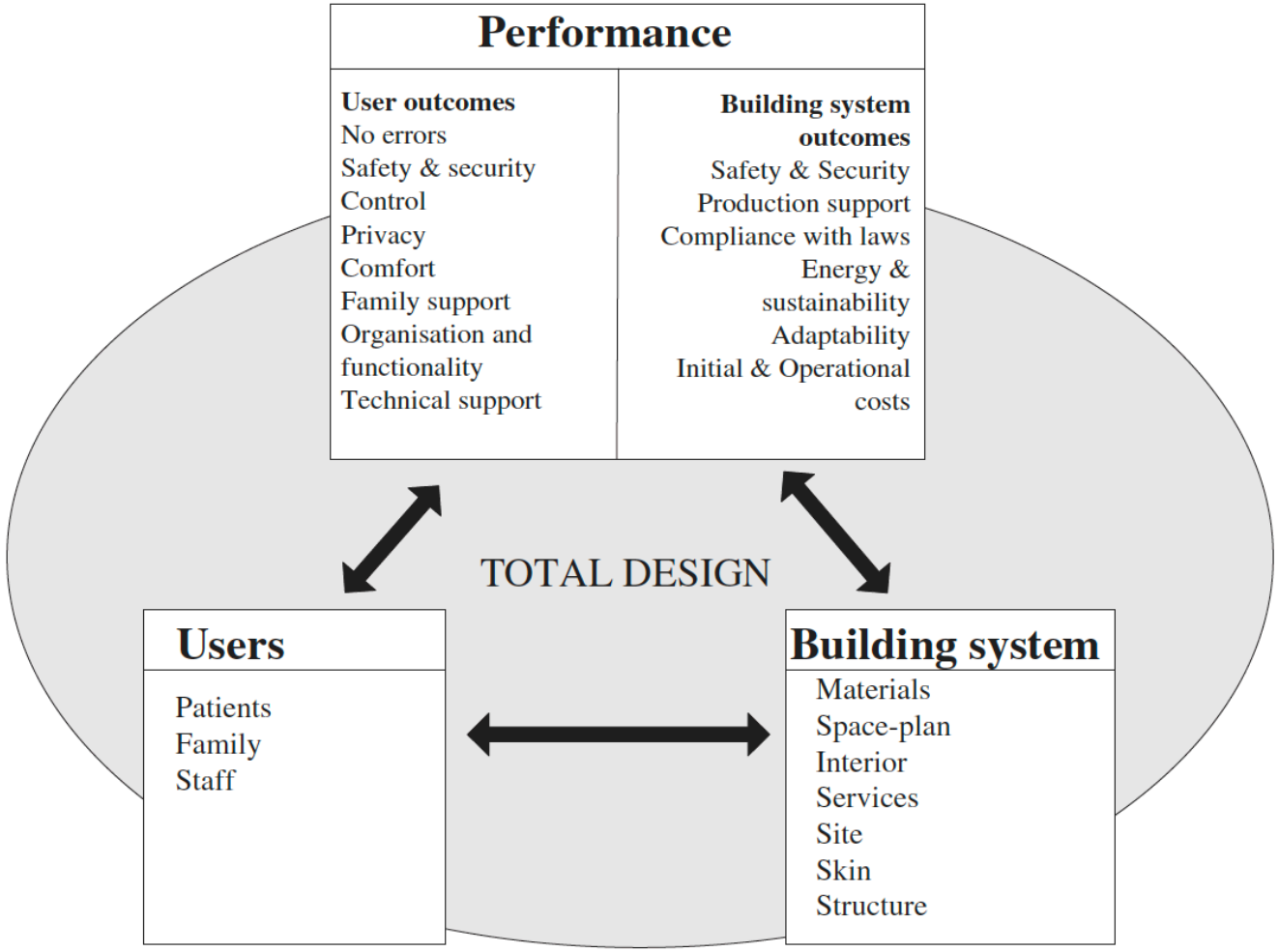


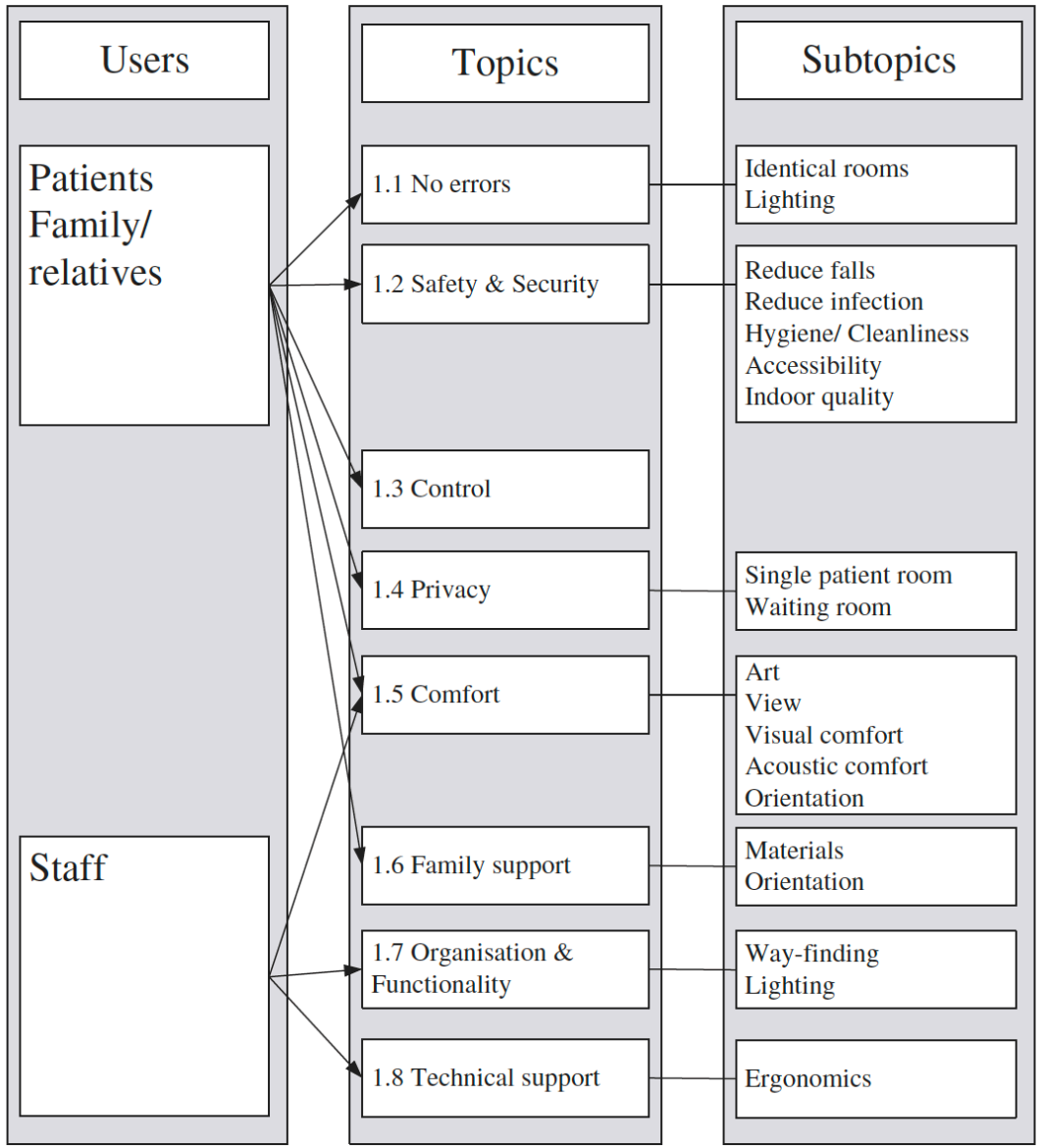
Fig. 2. The framework of integrated building design, based on the work of Rutten [1996] and Ulrich et al. [2004, 2008].

Huisman et al.:

Healing environment:

A review of the impact of physical environmental factors on users

E.R.C.M. Huisman et al. / Building and Environment 58 (2012) 70–80



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

2. Ribera SalUD









Ribera SALUD – EXTERIOR & SIGNS

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Ribera SALUD - Parking





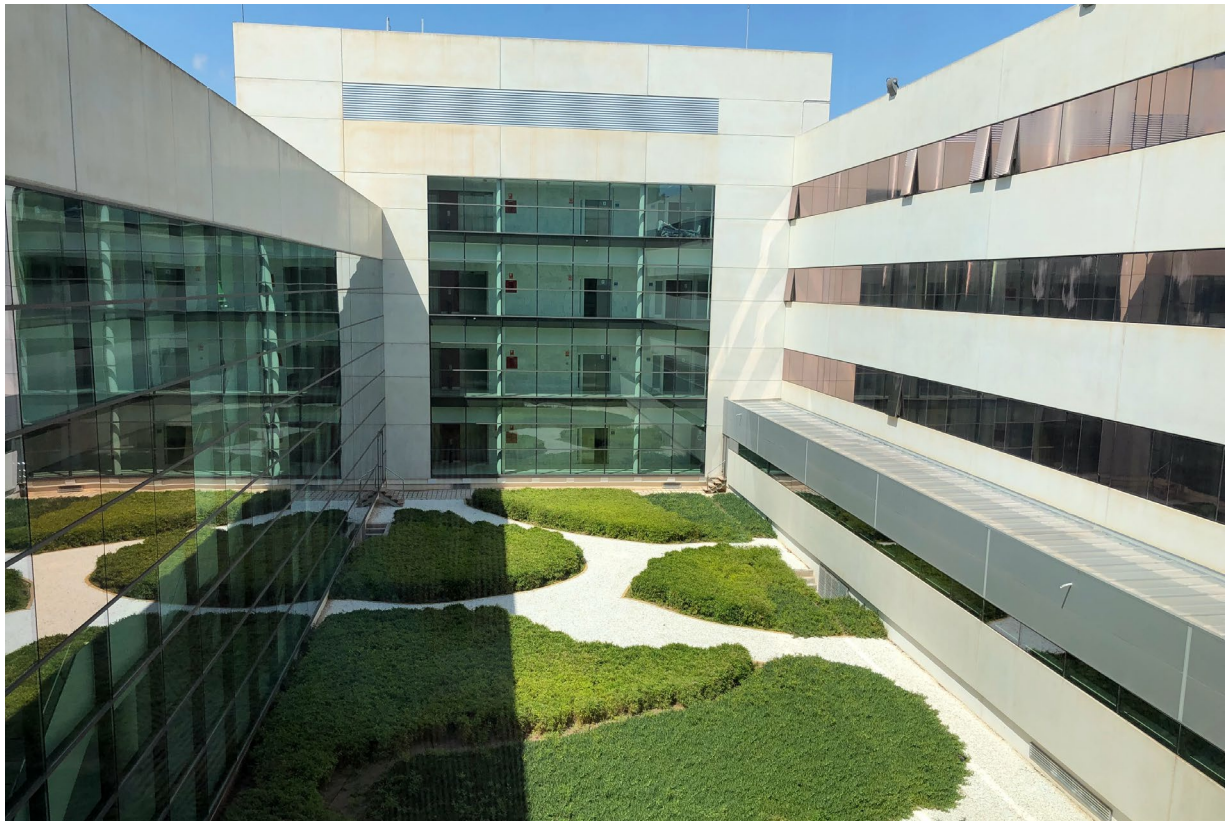
RIBERA SALUD – INTERIOS (LIght, Art, reception)



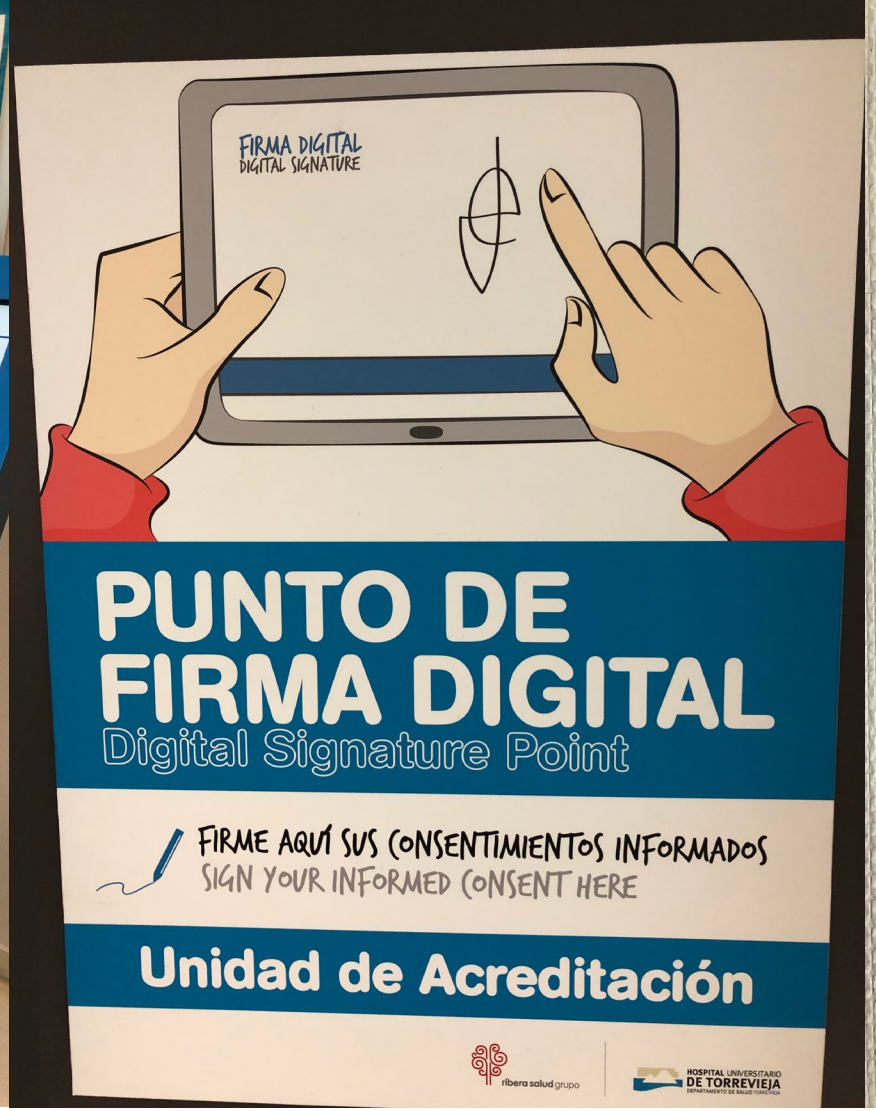


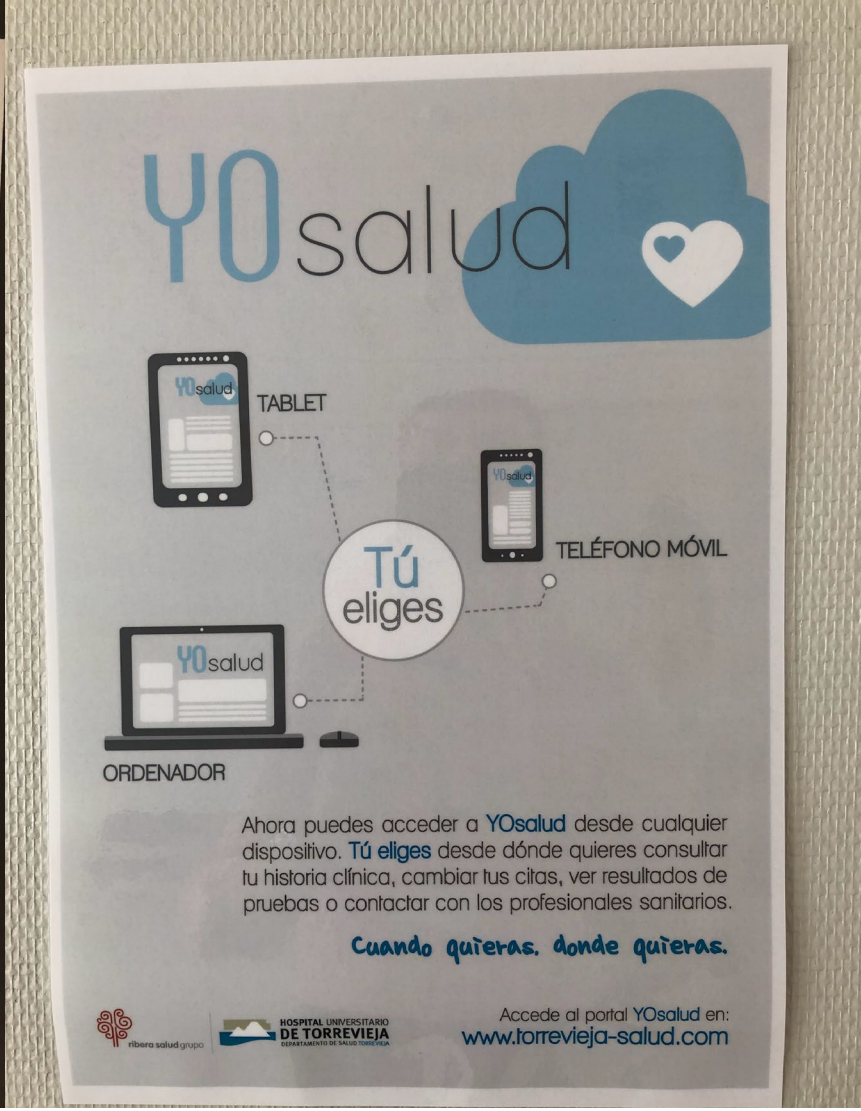
RIBERA SALUD – Interior (wide passages, atrium, light)









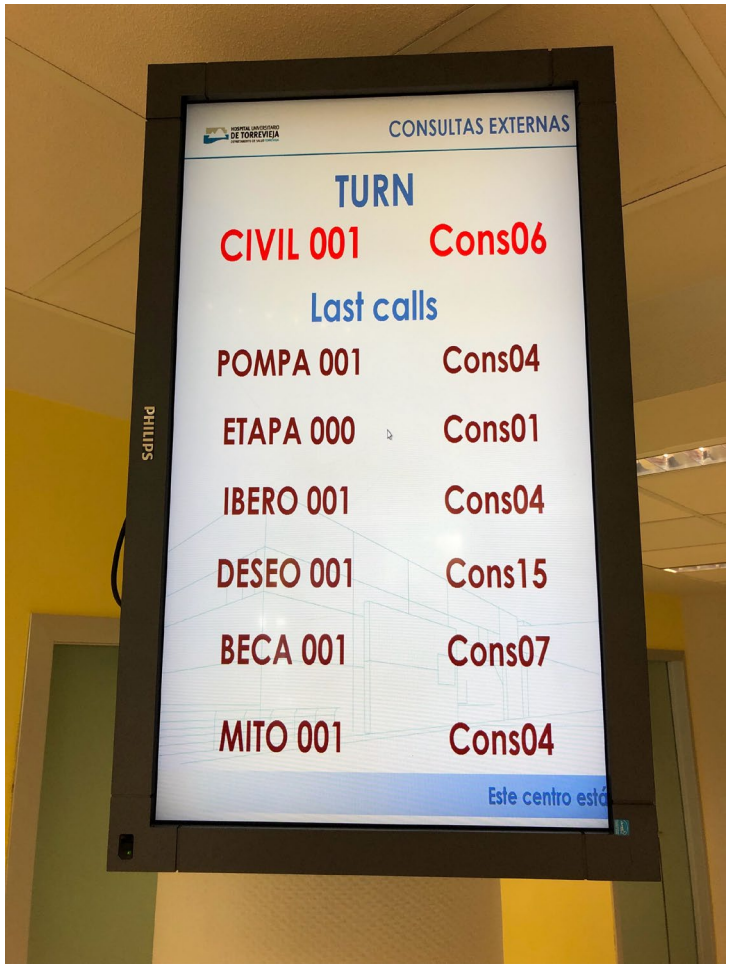


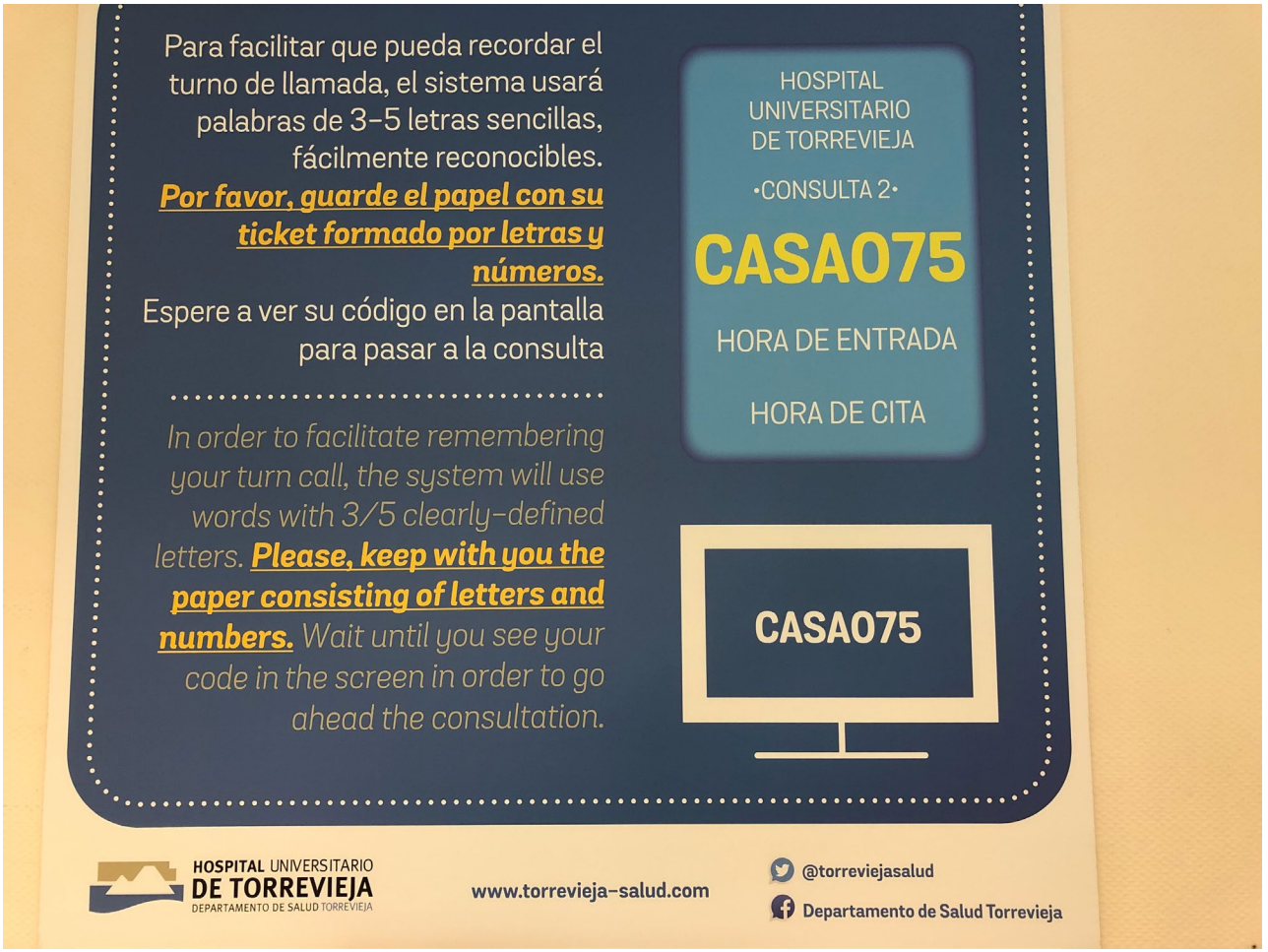
Peter Pažitný, Daniela Kandilaki

RIBERA SALUD - orientATION

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

RIBERA SALUD - TransparenCY





RIBERA SALUD - ROOMS









Ribera SalUD - ROOMS

EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

RIBERA SALUD – SAFETY

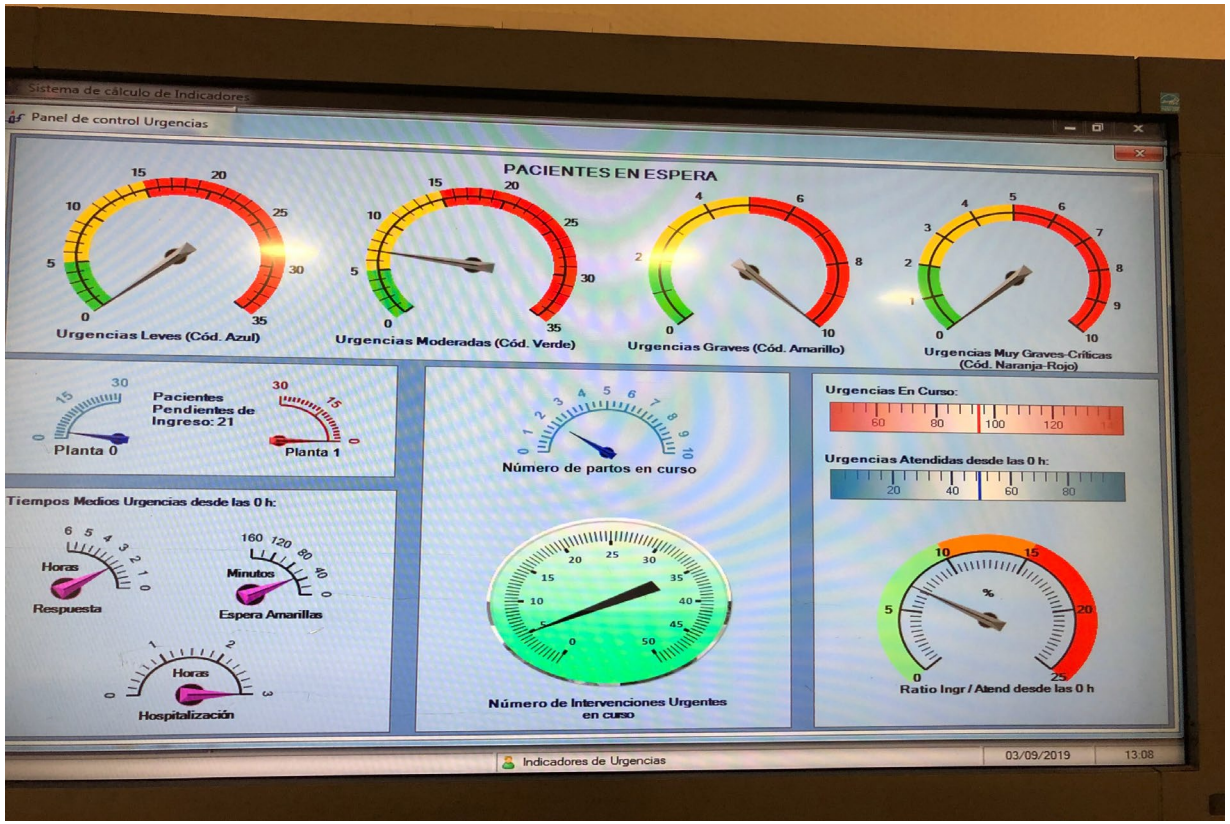




EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

RIBERA SALUD – SAFETY









RIBERA SALDU – LIGHT and SPACE





RIBERA SALUD
pacient convenience





RIBERA SALUD –patient convenience







RIBERA SALUD - informATION


MEJOR SERVICIO DE
TRAUMATOLOGIA
Hospital de Torrevieja
CoastRider
Pride of
SPAIN
2012
Cruz Roja
HOSPITAL DE TORREVIEJA
XXV ANIVERSARIO
AENOR


THE JOINT COMMISSION
NATIONAL QUALITY APPROVAL
ESTÁ USTED ENTRANDO A UN HOSPITAL JOINT COMMISSIO
RED DE LOS MEJORES HOSPITALES DEL MUNDO

The environment where the service is provided

- Important for the building:
  - Space size
  - Technical condition of the building
  - Building architecture
  - How to use the object
  - Object safety, marking, fire protection elements
  - Lighting
  - Heat / cold
  - Noise / Silence
  - Smells / odors
  - Purity

Customer response

- The organization is interested in the reactions of potential and existing customers.
- The organization seeks to evoke a sense of quality, safety, trust, security.
- Favorable reaction:
  - Willingness to remain on service
  - Willingness to return
- Adverse reaction:
  - Trying to avoid providing services
  - Don't come back

Employee responses

- Employee response is important to the organization.
- Favorable reaction:
  - High labor productivity
  - Good feeling about the job
- Adverse reaction
  - Staff fluctuation
  - Bad work discipline

The Book of Mold

- At a meeting at the Office of the Government of the Slovak Republic, medical students handed over a collection of photos of the bad condition of hospitals called The Book of Mold.
- Black book of Slovak hospitals
- http://srvs.eu/2019/05/07/cierna-kniha-slovenskych-nemocnic-kniha-plesni/



HEALTHDESIGN.ORG

- The Role of the Physical Environment in the Hospital of the 21st Century
- Research teams from Texas A&M University and Georgia Tech went through several thousand scientific articles and identified more than 600 studies about physical environment in hospitals

HEALTHDESIGN.org

- Good physical environment:
  - Reduces staff stress
  - Increases effectiveness in delivering care
  - Decreases nosocomial infections
  - Reduces disorientation
  - Reduces noise
  - More bright light—both natural and artificial—can improve health outcomes such as depression, agitation, sleep
  - Gardens in healthcare environments (positive mood change and reduced stress)
  - Increases Patient Satisfaction with Quality of Care

Summary

- The physical environment is all that helps to materialize the service - the environment where the service is provided and the things around.
- Customer estimates future service based on physical environment.
- The physical environment is proof of service characteristics, service quality, professionalism of the provider.
- The organization is interested in the reactions of customers and employees.
- The physical environment can produce favorable or unfavorable expectations.

Thanks for your attention