Neue Wege i
Einzigartig –

Gabriele Kiesling
ist ehemalige Vorstandsvorsitzende und Pressesprecherin des IFK und arbeitet in Kärnten in ihrer Privatpraxis sowie in Berlin und Düsseldorf beratend für Physiotherapeuten.

Durchdachtes Einrichtungskonzept und freundlicher Empfang (©Gabriele Kiesling)

Wenn ich heute Kollegen berate, fällt mir immer wieder auf, dass der Praxiserfolg wesentlich von der fachspezifischen Qualität abhängt. Mein Blick auf die freiberufliche Physiotherapie ist durch 40 Jahre eigene Praxiserfahrung und den jahrelangen Vorsitz des IFK geprägt. Dieses berufsspezifische Wissen verfeinert die bekannten DIN EN ISO- oder EFQM-Modelle durch ganz eigene, praxisrelevante Inhalte.

Physiotherapie heute ist viel mehr als nur die Behandlung

Es ist die Begeisterung für unseren Beruf in allen Facetten, die den Erfolg und damit die Zufriedenheit des Praxisinhabers garantiert. Meine Erfahrungen basieren insbesondere auf den Arbeiten des Augsburger Professors Gerhard F. Riegl. Als Kenner der Praxisszene im ärztlichen Bereich erforscht er in seinem Institut seit über vier Jahrzehnten die Merkmale des Praxiserfolgs. Seine These lautet: „Das fachliche Wissen ist nicht höher als das organisatorische Handeln einzuordnen! Einen großen Teil eines Praxiserfolgs machen die Rahmenbedingungen aus, die ärztlich erbrachte Behandlung fällt teilweise im direkten Vergleich geringer aus.“ Diese zunächst verblüffende Aussage beschreibt nach wie vor die Realität auch in der Physiotherapie. Nur zu gut weiß ich, wie gerne Physiotherapeuten auch als Praxisinhaber Patienten behandeln. Ich weiß aber auch: Chef sein und in die wirtschaftliche Erfolgsspur zu kommen ist die andere Seite der Medaille. Fachspezifische Qualitätskriterien und die daraus resultierende Wirtschaftlichkeit der Praxis spielen dabei eine entscheidende Rolle. Die notwendige Bürokratie ist nicht sehr beliebt, macht aber den Kern einer qualifizierten Praxis aus.

Steuerberater sind Steuerberater

Oft sind es Steuer- oder Unternehmensberater ohne Fachkenntnisse im Gesundheitswesen, die vorgeben, „den Laden nach vorne zu bringen“. Doch trotz solcher Behauptungen musste ich leider schon zweimal eine Praxisabwicklung begleiten. Und das obwohl die Steuerberater keinerlei Bedenken zur wirtschaftlichen Lage geäußert hatten. Es braucht immer kollegiale und fachmännische Erfahrung mit profunden Kenntnissen der Branche, um die Effektivität und die Effizienz physiotherapeutischer Behandlungen und die Wirtschaftlichkeit der Praxisführung zu optimieren. Hilfreich ist auch die Zusammenarbeit mit qualifizierten externen Dienstleistern: IT-Fachleuten, Innenarchitekten, Grafikern und Textern. Wir Physiotherapeuten glauben ja gerne, alles selbst zu können – oft aus Gründen der Kostenersparnis. Das sieht man dem Ergebnis dann leider meistens auch an. Eine durchdachte Inneneinrichtung, ein professioneller Internetauftritt und gut gestaltete und getextete Printmedien bringen den entscheidenden Nutzen für den Patienten und einen klaren Wettbewerbsvorteil. Sie machen den entscheidenden Schritt zum Alleinstellungsmerkmal und damit zur Einzigartigkeit der Praxis aus.

Behandlungsqualität sichern

Das A und O der Praxis ist selbstverständlich die Behandlungsqualität, die letztlich auch die Patientenbindung garantiert. Sie zeigt sich im zielführenden, schriftlich dokumentierten Befund, im Heilerfolg durch die richtige Behandlung, im individuell angepassten Physiotraining für die häusliche Übung des Patienten sowie im qualifizierten Bericht an den Arzt. Kassenanerkannte Zertifikate sind das Aushängeschild einer Spitzenpraxis. Sie sollten dann aber nicht bloß für sich stehen. Vielmehr ist es nötig, auch dieses Fachwissen in das Organisationsschema – durch interne Fachfortbildungen und kollegiale Gespräche – in die Praxis einzubinden. Die optimale Patientenversorgung liegt immer in den Händen des Bezugstherapeuten. Er nimmt den Erstbefund auf und begleitet den Patienten durch die Therapieserie. Im Ausnahmefall (Fortbildung, Krankheit oder Urlaub) kann ein Co-Therapeut hinzugezogen werden. Dieser arbeitet sich in die Verlaufsdokumentation ein und kann so nahtlos weiterarbeiten. Bestenfalls gibt es einen mündlichen oder schrift-

n der Praxisqualität: erfolgreich

Zielführende, schriftlich dokumentierte Befundaufnahme (©Gabriele Kiesling).

Kompetente, patientenzentrierte Behandlung (©Gabriele Kiesling).

lichen Austausch zwischen den Therapeuten – zum Wohle des Patienten und des Behandlungserfolgs.

Tue Gutes und rede darüber

Eine patientenzentrierte Kommunikation wird leider während der Ausbildung zu oft nicht unterrichtet. Sie ist aber unverzichtbar für Behandlungs- und Praxiserfolg. Durch empathisches Zuhören erfahren wir die entscheidenden Fakten. Studien haben ergeben, dass Patienten ihre Ausführungen nach spätestens zwei Minuten selbst beenden. Haben Sie also keine Scheu vor offenen W-Fragen, sie bringen oft die interessantesten Details ans Licht. Gemeint sind damit Fragen, die nicht einfach mit Ja oder Nein beantwortet werden können, beispielsweise: „Wie ist das passiert?“, „Wie fühlt sich der Schmerz an?“, „Was lindert ihn?“. Zielgerichtete Aussagen zur Behandlung müssen patientenverständlich und fundiert sein; frei nach dem Grundsatz: Der Köder muss dem Fisch und nicht dem Angler schmecken. Wichtig ist auch die Mitteilung über die Angebotspalette der Praxis und deren Besonderheiten zum Erfolg des Praxisangebots. Ich stelle immer wieder fest, dass zu wenige Patienten über fundierte Selbstzahlerleistungen einer Praxis informiert sind. Auch erfahren sie zu wenig über Praxisbesonderheiten, die Qualifikation des Chefs und anderer Mitarbeiter, über die Möglichkeit von Hausbesuchen in akuten Fällen, ggf. freies Parken und aktuelle Themen.

Der Weg zur erfolgreichen Qualitätspraxis

Fachspezifische Physiotherapie

- Zielführender schriftlicher Befund zur Ursachenermittlung
- Reproduzierbarer Heilerfolg (Behandlungspfade, Leitlinien)
- Dokumentiertes Physiotraining in Wort und Bild
- Fachmännischer Spezialbericht mit Aufzeigen von Erfolgen und noch vorhandenen Defiziten
- Kassenanerkannte Zertifikate
- Bezugs-/Co-Therapeut-System
- Patientenzentrierte Kommunikation
- Gepflegte und nach Möglichkeit moderne Therapieeinrichtung (Liegen, Geräte etc.)
- Praxisinterne Fachfortbildungen

Fachspezifisches Praxismanagement

- Organisationshandbuch für sämtliche Praxisabläufe
- Bestbesetzung an der Rezeption mit guter Patientenkommunikation
- Schriftliche Patientenverträge
- Klare Regeln für Preise und Zuzahlungen
- Herausragendes Design/Corporate Identity
- Schwächen in der BWA erkennen und beseitigen
- „Chef hört das Gras wachsen und handelt kompetent“