

# Mit System zu mehr Therapiequalität & wirtschaftlichen Erfolg



## Teil 4: Gesprächsführung

Für jeden Mitarbeiter einer Therapieeinrichtung ist es von großer Bedeutung, eine Beratungsmappe mit allen relevanten Unterlagen fach- und sachkompetent – möglichst im Corporate Design der Praxis – zu erstellen. Die wichtigsten Inhalte sind:

- ✓ Schaubild – Gesamtkonzept
- ✓ Schaubild – wie werde ich nachhaltig beschwerdefrei?
- ✓ Persönlicher Behandlungsplan – 3-Stufen-Plan
- ✓ Behandlungs- und Honorarvereinbarungen
- ✓ Befundbogen
- ✓ Anatomische Schautafeln

### Gesprächseinstieg

Nach der Begrüßung fallen die meisten Physiotherapeuten mit der Tür ins Haus und fragen: „Wo drückt denn der Schuh?“ Wenn der Patient zum ersten Mal zu Ihnen in die Praxis kommt, hat er Hemmungen und Ängste, womöglich fühlt er sich aufgrund seiner Schmerzen

von Haus aus unwohl. Deshalb erklären Sie ihm zumindest erst einmal den genauen Ablauf des ersten Termins.

Wenn Sie einen Patienten begrüßen, der schon früher bei Ihnen in Therapie war, dann beziehen Sie sich darauf. Fragen Sie, ob er wegen der gleichen Probleme kommt oder wegen eines anderen Problems.

### Bedarfsanalyse & Zieldefinition – Anamnese / Befund/Anbehandlung

Wie Sie eine gute Anamnese, Befundung und Behandlung durchführen, dürfte

Ihnen bekannt sein. In diesem Zusammenhang sei lediglich darauf hingewiesen, dass viele Therapeuten der Beobachtung nach sich ausschließlich auf das akute Problem konzentrieren. Das bedeutet, dass wichtige Punkte zur Klärung der Ursachen und Gesamtzusammenhänge mit einer nachhaltigen Lösung außer Acht gelassen werden. Auch die Einbeziehung des normalen Alterungsprozesses hilft, die Grundursachen vieler Probleme zu erklären.

Nach der Anamnese bzw. eingehenden Befundung fassen Sie die Ergebnisse zusammen und schreiben Sie zwei bis drei Hauptmerkmale, Problemfelder und

### PRAXISBEISPIEL

„Frau Müller, heute steht nicht Ihre Behandlung im Vordergrund, sondern die ausführliche Untersuchung Ihrer Probleme, deren Ursache und die Erstellung Ihres Behandlungsplans. Hierfür nehme ich mir heute 40 Minuten Zeit, obwohl die Krankenkasse nur 20 Minuten bezahlt. Das ist ein besonderer Service unserer Praxis. Nach dem Befund und einer Kurzbehandlung erkläre ich Ihnen, was ich herausgefunden habe, und berate Sie, wie Ihr optimaler Behandlungsplan aussieht.“

sogenannte Baustellen in verständlicher Weise im 3-Stufen-Plan auf. Währenddessen zieht sich der Patient wieder an. Denn das weitere Beratungsgespräch sollte Auge in Auge, wenn der Betroffene angezogen ist, geführt werden. So schenkt er Ihnen seine volle Aufmerksamkeit.

**Präsentation Lösungsweg – optimaler Behandlungsplan**

Indem Sie das Problem beschreiben und den Sinn der Beratung darstellen, steigen Sie ins weitere Gespräch ein. „Jetzt weiß ich, was bei Ihnen los ist, und wir können Ihren optimalen Behandlungsplan festlegen.“

Jetzt erklären Sie anhand des Schaubildes den Gesamtweg des 3-Stufen-Plans zu anhaltender Gesundheit. Hierbei soll der Patient dafür sensibilisiert werden, dass Einzelmaßnahmen nur temporär helfen und dass nach der Therapie ein kontinuierliches Training notwendig ist. Zudem zeigt die Darstellung das ganzheitliche Konzept.

Als erfahrener Physiotherapeut wissen Sie, dass in sehr vielen Fällen die Patienten mit wiederkehrenden Problemen zu Ihnen kommen. Das liegt unter anderem daran, dass die Betroffenen ihren Lebensstil nicht ändern und somit ebenso wenig an der Ursache!

**PRAXISBEISPIEL**

„Wir haben uns Gedanken gemacht, wie Sie Ihre Beschwerden nicht nur lindern, sondern nachhaltig und dauerhaft gesund werden können.“

„Damit Sie zu bleibender Gesundheit gelangen, sind mehrere Schritte notwendig. Neben einer Therapie zur Behebung der Schmerzen und Wiederherstellung der Alltagsfunktionalität brauchen Sie insbesondere auch ein anhaltendes Training. Daneben ist eine vernünftige Ernährung und positives Denken wichtig.“

„Ihre Behandlung erfolgt in 3 Schritten/Phasen:

- 1. Akutphase – Rezeptleistungen mit ergänzenden Gesundheitsmaßnahmen
- 2. Stabilisierungsphase – ein problembezogenes Rehabilitationstraining (KGG, MTT)
- 3. Präventionsphase – gezieltes Training zum Aufbau einer Gesundheitsreserve – „Medizinische Fitness“

Nach Abschluss der 2. Phase erhalten Sie wieder als Service unsere weiterführende Gesundheitsberatung für die Präventivphase.

Je früher Sie aus dem System aussteigen, desto schneller kommen Ihre Beschwerden wieder zurück.“

**Ihr Optimaler Behandlungsplan** 100% wertvoll gemacht

Datum: \_\_\_\_\_ Hauptergebnis Befund: \_\_\_\_\_  
 Patient: \_\_\_\_\_ 1. \_\_\_\_\_  
 Diagnose: \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_  
 Rezeptleistung: \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_  
 Alltagsbezogenes Ziel: \_\_\_\_\_

---

**Stufe 1 Akutphase** **Therapie**  
 Eigentümer / Behandlung: \_\_\_\_\_  
 Inhalt: \_\_\_\_\_  
 Dauer pro Woche: \_\_\_\_\_

---

**Stufe 2 Stabilisierungsphase** **Weiterführende Therapie/KGG/MTT**  
 Eigentümer / Behandlung: \_\_\_\_\_  
 Inhalt: \_\_\_\_\_  
 Ziel pro Behandlung: \_\_\_\_\_  
 Häufigkeit pro Woche: \_\_\_\_\_

---

**Stufe 3 Präventionsphase** **Dauerhaftes Gesundheitstraining**  
 für eigenverantwortliche Nachhaltigkeit: \_\_\_\_\_  
 Beratung am: \_\_\_\_\_  
 Training:  Ausdauer/Kondition  Beweglichkeit  
 Koordination  Kraft  
 Ernährung  Mentales Coaching  Entspannung

Empfehlung: \_\_\_\_\_

Logo Gesundheitszentrum  
initiativmarketing

Sprechen Sie uns an! Wir sind für Sie da!

**Behandlungsergebnis-Verlauf mit Übergabe Therapie - Training**

**Ergebnis 1. Behandlungsserie: Therapeut:**

Schmerzskala 1-10	Zu Beginn:	Am Ende:
Grad der Zielerreichung in %		
Patient befindet sich in Phase	<input type="checkbox"/> akut <input type="checkbox"/> subakut <input type="checkbox"/> stabil <input type="checkbox"/> präventiv	
Zielanpassung		
Folgeverordnung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:
Zusatzleistung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:

**Ergebnis 2. Behandlungsserie: Therapeut:**

Schmerzskala 1-10	Zu Beginn:	Am Ende:
Grad der Zielerreichung in %		
Patient befindet sich in Phase	<input type="checkbox"/> akut <input type="checkbox"/> subakut <input type="checkbox"/> stabil <input type="checkbox"/> präventiv	
Zielanpassung		
Folgeverordnung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:
Zusatzleistung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:

**Ergebnis 3. Behandlungsserie: Therapeut:**

Schmerzskala 1-10	Zu Beginn:	Am Ende:
Grad der Zielerreichung in %		
Patient befindet sich in Phase	<input type="checkbox"/> akut <input type="checkbox"/> subakut <input type="checkbox"/> stabil <input type="checkbox"/> präventiv	
Zielanpassung		
Folgeverordnung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:
Zusatzleistung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Inhalt:

**Abschluss der Therapie: Therapeut:**

Trainingsempfehlung definiert (siehe Vordruck)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Wenn Nein, weshalb?	
Beratungstermin vereinbart	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Wenn Nein, weshalb?	
Einschränkungen - Was sollte vermieden werden?	

**THERA-BIZ Checkliste**

**Klären Sie als Erstes immer:**

- ✓ Die Problemhistorie: „Sind die Probleme früher schon mal aufgetaucht? Und wie oft?“
- ✓ Den Stresslevel: „Auf einer Skala von 1-10. Wie hoch empfinden Sie Ihre Stressbelastung?“
- ✓ Weitere Beschwerden: „Welche weiteren Beschwerden haben Sie noch?“

**Und achten Sie bitte darauf, ein alltagsbezogenes Ziel zu definieren.**

- ✓ „Welche Tätigkeiten im Alltag sind aktuell eingeschränkt?“
- ✓ „Was vermissen Sie aufgrund Ihrer gesundheitlichen Probleme am meisten?“
- ✓ „Was möchten Sie unbedingt wieder können?“
- ✓ „Ihr Ziel ist es z.B. wieder min. 2 Stunden Auto zu fahren ohne Rückenprobleme? Ist das richtig?“
- ✓ „Wenn wir das Ziel erreicht haben, ist es Ihnen dann wichtig das zu erhalten und auszubauen?“

Dann erklären Sie anhand des 2. Schaubildes, weshalb das Problem an sich nicht gelöst ist, auch wenn der Schmerz zuerst einmal weg ist. Zeigen Sie Ihrem Patienten auf, wie er seine Beschwerden nachhaltig lindern oder loswerden kann.

**PRAXISBEISPIEL**

„Der Schmerz beginnt nicht, wenn Ihr Körper, Ihre Seele oder Ihr System um 1 bis 2 % über- oder fehlbelastet ist, sondern meist nach längerer und größerer Belastung, zum Beispiel über 20 %.

Jetzt warten die meisten ab, ob der Schmerz nicht von allein weggeht. Erst, wenn die Belastung beispielsweise bei 30 oder 40 % liegt, wird der Arzt aufgesucht und eine Therapie verordnet.

Ihr Ziel ist es doch, schmerzfrei zu sein? Das schaffen wir in der Therapie oft genug im Rahmen des Rezeptes schon nicht mehr. Das Entscheidende ist allerdings, dass sich Ihr Körper immer noch in der Überlastungssituation befindet und der nächste Tropfen das Fass erneut zum Überlaufen bringt, obwohl Sie keine Schmerzen haben.

Erst wenn Ihr Körper, Ihre Struktur und Ihre Psyche wieder im Einklang und im Gleichgewicht sind, ist ein nachhaltiger Erfolg möglich und weitere Präventionsmaßnahmen können greifen. Und das ist in Ihrem Fall nur mit einer Zusatzleistung möglich.“

Am wichtigsten ist es, zu erläutern, dass das Problem nicht dauerhaft gelöst ist, wenn der Schmerz weg ist. Der Patient muss einsehen, mehrere Schritte zu gehen, um nachhaltige Erfolge zu erreichen. Wenn er diese beiden Punkte verstanden hat, dann ist es sehr viel leichter, ihn für eine optimale Therapie und ein weiterführendes Training zu gewinnen.

Mithilfe dieser Reihenfolge bringen Sie den Patienten dazu, die ersten Schritte zu einem Gesundheitsbewusstsein mit Eigenverantwortung zu gehen. Nach der Erklärung holen Sie sich das inhaltliche Feedback ein, um zu sehen, ob der Patient alles verstanden hat und wie er das findet. Das erlauben Ihnen die folgenden Fragen: „Was halten Sie davon?“ Oder: „Macht das für Sie Sinn?“ Oder: „Welche Erfahrungen haben Sie selbst gemacht?“



Dann erfolgen die Zusammenstellung und das Ausfüllen des 3-Stufen-Plans „Optimaler Behandlungsplan“. Dieser dient dem Patienten der Visualisierung, der Eigenreflexion, zur internen Dokumentation und der Kommunikation zum Trainingsbereich.

Auch jetzt holen Sie sich wieder das Feedback ein, um zu sehen, ob der Patient alles verstanden hat und wie er

das findet. Das können Sie mit einfachen Rückfragen, wie zum Beispiel: „Was halten Sie davon?“ Oder: „Ist das für Sie nachvollziehbar?“

**Der Preis – der Eigenanteil**

Wenn der Patient Ihren Therapievorschlag inhaltlich angenommen hat, dann erst erläutern Sie den Preis. Wenn die Kosten als Problem gesehen werden oder sonstige Bedenken auftauchen, hilft der

**PRAXISBEISPIEL**

- „Frau Müller, Ihr persönlicher 3-Stufen-Plan sieht wie folgt aus:
1. Akut-Stufe zur Herstellung der Alltagsfunktionalität und Schmerzreduzierung/-Beseitigung
  2. Stabilisierungs-Stufe zur Schmerzfreiheit und verbesserter Basis
  3. Prävention und Vorsorge mit gezieltem Training zu dauerhafter Gesundheit bzw. höherer Lebensqualität

Um alle Ihre Baustellen zu behandeln, halte ich aufgrund meiner therapeutischen Erfahrung folgende Therapieleistungen in der 1. Stufe für optimal: Zunächst erhalten Sie eine Wärmeanwendung, um die Muskulatur zu lockern und die Spannungen zu reduzieren. Dann massiere ich den Schulter-Nacken-Bereich und anschließend führe ich mit Ihnen Übungen für die Schulterbeweglichkeit durch. Hierfür benötige ich 40 Minuten Therapiezeit. Zudem können wir, wenn wir mehr Zeit haben, jedes Mal aufgrund Ihres Tageszustandes die passende Therapie auswählen.“

Oder  
 „Frau Müller, Sie haben gespürt, dass folgende zwei bis drei Probleme vorhanden sind: (Beispiele mit Erklärung). Ich möchte Ihnen gerne dabei helfen, Ihr Ziel schnellstmöglich zu erreichen. Um jedoch alle diese Einschränkungen optimal zu behandeln, habe ich ein Problem: Die Krankenkassen bezahlen nur die Grundversorgung. Sie honorieren nicht die Wärmebehandlung vorher, um Ihre Muskulatur auf die Therapie vorzubereiten, nur die ca. 20 Minuten Behandlungszeit! Das wäre aufgrund meiner Erfahrung aber die ideale Zusammenstellung für Sie!“

5

ERFOLGREICHE  
NEUERÖFFNUNGEN  
IM JANUAR 2018!

## PRÄVENTION STATT REHABILITATION

### WILLKOMMEN IM GRÖSSTEN DEUTSCHEN NETZWERK

Wir sind Ihr Partner für die Beratung, Konzeption, Realisierung und Betrieb von Selbstzahlerbereichen in Physiotherapiepraxen. Mit über 150 Partnern deutschlandweit ist Physio Aktiv mit seinem umfangreichen Seminarwesen, den regionalen Netzwerktreffen, dem Wissenportal online, der starken Einkaufsgemeinschaft mit Preisvorteilen und nicht zuletzt der kollegialen Gemeinschaft von Physiotherapeuten Ihre Zukunftschance für den 2. Gesundheitsmarkt.

Jetzt informieren und eine unverbindliche Potenzialanalyse persönlich in Ihrer Einrichtung vor Ort anfordern. Oder unsere deutschlandweiten Netzwerktreffen besuchen und sich einen persönlichen Eindruck unter Kollegen verschaffen.

08293 96 550 222 | [info@physioaktiv.de](mailto:info@physioaktiv.de) | [www.physioaktiv.de](http://www.physioaktiv.de)





Abb.: © Photographee.eu / shutterstock.com

**PRAXISBEISPIEL**

„Die Krankenkasse übernimmt nur 20 Minuten der Therapie, sodass Sie auf diesem Weg einen Eigenanteil von 36 Euro pro Behandlung haben. Sind Sie damit einverstanden?“ Gleichwertig können Sie fragen: „Wollen wir diesen Weg zusammen versuchen?“ Oder: „Möchten Sie es so ausprobieren?“

Hinweis auf Fair-Pay und somit die Option, es auszuprobieren. Planen Sie allerdings nicht nur ein bis zwei Termine ein, sondern die ganze Serie. Der Grund: Behandlungszeiten herauszunehmen ist immer einfacher, als sie nachträglich zu erhöhen.

**PRAXISBEISPIEL**

„Falls es nicht funktioniert, verändern wir oder streichen wir Leistungen. Sie haben kein Risiko. Wir können es uns von Termin zu Termin anschauen und das entsprechend modifizieren. Lassen Sie uns vorplanen, denn auf die Rezeptleistung zurückzugehen ist kein Problem. Andersherum ist es viel schwieriger, weil kaum Termine frei sind.“

Weitere Fragen dazu:

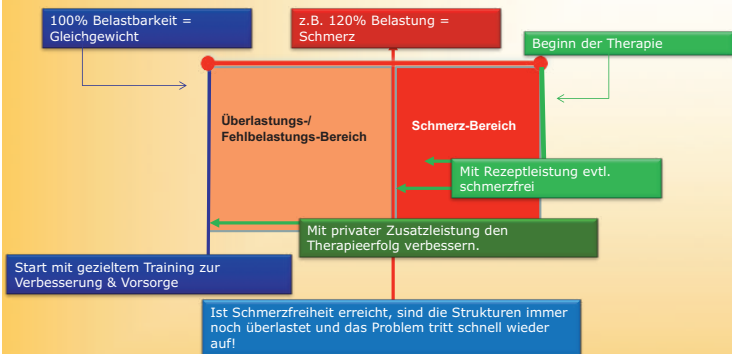
„Was sind Sie bereit auszugeben? Oder „Was können Sie investieren?“

„Was ist besser, eine finanzierte Krankheit oder eine selbst finanzierte Gesundheit?“

„Mal angenommen wir erreichen gemeinsam die Ziele, wären Sie dann bereit den Betrag zu leisten?“

„Wenn Ihr Arzt Ihnen zwei Medikamente zur Auswahl stellt: ein billigeres, das weniger gut hilft, und ein teureres, welches besser hilft. Welches wählen Sie?“

**Wie kann ich dauerhaft beschwerdefrei werden?**



Ist das Budget des Patienten nicht ausreichend für die optimale Lösung, besteht immer noch die Möglichkeit, die Leistung zu mindern. So könnte beispielsweise auf die Wärme verzichtet oder die Zusatzzeit reduziert werden. Hier entscheiden Sie als Therapeut nach Ihren Prioritäten. Ist eine Einigung erzielt, wird eine entsprechende Vereinbarung über die Grundregeln und die Abrechnung der Zusatzleistungen (Honorarvereinbarung) abgeschlossen.

**Fazit**

Falls am Ende dennoch ein „Nein“ steht, finden Sie den Grund heraus. Erkundigen Sie sich offen danach: „Woran liegt es denn genau, dass Ihnen mein Vorschlag nicht zusagt?“

Oft haben wir die Tendenz selbst zu viel zu reden, um alle Argumente auf den Tisch zu legen. Damit sind einige Patienten überfordert. Führen Sie nur die Argumente an, die für Ihre Klienten wich-

tig sind. Dafür müssen Sie mehr fragen und zuhören.

Dem Abschlussgespräch, dem eine besondere und nachhaltige Bedeutung zukommt, widmen wir ein gesondertes Kapitel in der nächsten Ausgabe.

**AUTOR**

**Frank Gerlach**  
Unternehmensberater  
Gerlach Unternehmensberatung, Köln  
E-Mail: [info@gerlach-coaching.de](mailto:info@gerlach-coaching.de)



Die Checkliste mit Fragen zur Bedarfsanalyse und Zieldefinition finden Sie im Internet auf [thera-biz.com/downloads](http://thera-biz.com/downloads)