

Mit System zu mehr Therapiequalität & wirtschaftlichen Erfolg



Teil 5: Abschlussgespräch

In den bisherigen Artikeln wurde dargestellt, wie Sie step-by-step Ihren Qualitätsanspruch in bare Münze umsetzen können. Eine profitable Praxisführung beeinträchtigt so gesehen den therapeutischen Wert einer Behandlung in keiner Weise. Aber auf die Patientenkommunikation kommt es ebenso an!

Einmal ist es notwendig, sich organisatorisch gut aufzustellen und strukturiert vorzugehen, um Patienten einen individuellen Behandlungsplan auszuarbeiten. Auf Basis dieses Therapieplans fällt es Ihren Teammitgliedern möglicherweise leichter, Patienten auf eine Maßnahmenfortsetzung im Selbstzahlerbereich anzusprechen.

WICHTIG

Nehmen Sie Ihre Mitarbeiter bei der Implementierung auf jedem Schritt mit. Erklären Sie das Beratungssystem eingehend. Und auch die Preisstruktur kann den Patienten gegenüber entsprechend besser erläutert werden.

In der letzten Behandlung ist es wieder die Pflicht eines guten Therapeuten in einem Abschlussgespräch den Stand und den Erfolg der Therapie zu besprechen. Dabei geht es darum, den Grad der Zielerreichung festzuhalten und die weiterführenden konkreten Schritte vorzuschlagen bzw. festzulegen. Das passt zeitlich gesehen am besten zu Beginn des letzten Behandlungstermins.

Jedes Behandlungsende ist erst der Anfang einer langfristigen Kundenbeziehung

Den Grad der Zielerreichung können Sie leicht über die Veränderung auf der Schmerzskala bzw. der Herstellung der ADL-Funktion feststellen.

Ist das Therapieziel erreicht, geht es um das gezielte weiterführende Training und die Präventionskurse. Im Idealfall wird darüber hinaus eine fortführende Beratung zur Prävention vereinbart.

Hilfreiche Fragen dazu sind:

- ✓ „Haben Sie sich schon Gedanken darüber gemacht, wie es jetzt weitergeht?“
- ✓ „Wissen Sie noch, wie es in Ihrem Behandlungsplan weitergeht?“
- ✓ „Was spricht dagegen, als Nächstes das Gesundheitstraining auszuprobieren?“

Ist das Therapieziel noch nicht erreicht, geht es um die weiteren Therapiemaßnahmen. Funktioniert ein Therapieplan, gibt es keinen Grund ihn zu verändern!

Um ein Abschlussgespräch optimal zu führen, können Sie sich nach dem abgebildeten Muster orientieren: Sie als Behandler zeigen dem Patienten seine Bilanz auf und wo er derzeit im Behandlungsplan steht. Ihnen als Therapeut zeigt

der Stufenplan den eigenen Erfolg und Zwischenstand. Er ist wie ein Leitfaden – wo stehe ich und wie geht es weiter?

Wie sich die Kommunikation aufbaut

Im Ersttermin ist es die Aufgabe des Physiotherapeuten, zunächst einen guten Befund zu erstellen auf einem einheitlichen Befundbogen. Er stellt Fragen zur Krankheit, notiert Ergänzungen und erklärt das Ergebnis dem Patienten.

Darauf aufbauend kann inhaltlich am besten ein optimaler Behandlungsplan erstellt werden. Der Patient wird von den Praxismitarbeitern entsprechend beraten. Durch Nutzung einer Beratungsmappe sprechen Sie mehrere Sinneskanäle gleichzeitig an und vermitteln Professionalität. Hierbei ist es Ihre Pflicht, die nach Ihrer Meinung nach optimale Lösung vorzuschlagen.

Besonders der 3-Stufen-Plan hilft dem Therapeuten den Sinn und Vorteil des mehrstufigen Behandlungskonzeptes zur Erreichung der kurz-, mittel- und langfristigen Gesundheitsziele dem Patienten zu erklären und zu vermitteln.

LESEN SIE AUCH

Der 3-Stufen-Plan wird behandelt in: Mit System zu mehr Therapiequalität & wirtschaftlichen Erfolg, Teil 4: Gesprächsführung. www.thera-biz.com/marketing-sales

Während der Maßnahmen sollten Sie immer die Möglichkeit wahrnehmen, den Patienten für den Gesamtplan mit Training zu sensibilisieren. Nur so sind nachhaltige Ergebnisse möglich.

Behandlungsergebnis-Verlauf mit Übergabe Therapie - Training		
Ergebnis 1. Behandlungsserie: Therapeut:		
Schmerzsкала 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:		
Schmerzsкала 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:		
Schmerzsкала 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 Vorderseite)	<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?		
<small>© Gerlach Unternehmensberatung 2014 - 2017</small>		



Abb.: © Photographee.eu / shutterstock.com

Und in der letzten Behandlung ist es die Pflicht eines guten Therapeuten, im Abschlussgespräch den Stand der Therapie zu besprechen und die weiterführenden konkreten Schritte vorzuschlagen und festzulegen.

Fazit

Das Beratungssystem ist im Grunde sehr einfach, denn es schafft die Voraussetzungen für mehr Therapiequalität, größerer Arbeitszufriedenheit und besserer Honorierung.

Allerdings sind für die Implementierung in Ihre Praxis verschiedene Punkte sehr wichtig:

- ✓ Sind Ihre Mitarbeiter gewillt das umzusetzen?
- ✓ Ist Ihr Team in Gesprächsführung und Beratung geschult?
- ✓ Werden die Ergebnisse konsequent erfasst und besprochen?

Ohne eine regelmäßige gesamte und individuelle Reflexion wird das System bald wieder im Sande verlaufen. Fragen Sie sich von Zeit zu Zeit: Wie würden Sie Ihre Patienten untersuchen, beraten, behandeln, wenn es gar keine Rezepte gäbe? Die Antworten zeigen Ihnen den Lösungsweg, jedem die Möglichkeit zu eröffnen, Privatpatient zu sein und bestmögliche Therapie zu erhalten.



Abb.: © Lucky Business / shutterstock.com

LESEN SIE AUCH

- Teil 1–3 unter: www.thera-biz.com/management
- Teil 4 unter: www.thera-biz.com/marketing-sales

Das System funktioniert seit mehr als 11 Jahren und im Durchschnitt buchen 65 Prozent der Patienten eine Zusatzleistung im Wert von 180 Euro.

Wie sagte schon Henry Ford: „Hindernisse sind all die Dinge, die du siehst, wenn du dein Ziel aus den Augen verlierst.“

Und das Ziel ist: Gesund werden und gesund bleiben!

AUTOR



Frank Gerlach
 Unternehmensberater
 Gerlach Unternehmensberatung, Köln
 E-Mail: info@gerlach-coaching.de



Die Checkliste mit den sinnvollen Ergänzungsfragen finden Sie im Internet auf thera-biz.com/downloads

THERA-BIZ Checkliste

Sinnvolle Ergänzungsfragen im Laufe der gesamten Behandlung:

- ✓ Welche Erfahrungen haben Sie mit Ärzten gemacht?
- ✓ Werden Sie aufgeklärt und beraten?
- ✓ Wie viel Zeit hat sich Ihr Arzt für Sie genommen? Wir nehmen uns 20 Minuten Zeit, um einen optimalen Weg zu finden.
- ✓ Haben Sie den Eindruck, dass die Versorgung bzw. die Rezepte ausreichen?
- ✓ Wie wird sich nach Ihrer Auffassung das Gesundheitssystem entwickeln? Wird Ihre Krankenkasse bzw. Krankenversicherung künftig mehr oder weniger bezahlen?
- ✓ Wie viele Rezepte werden Sie wohl noch bekommen?
- ✓ Sind Sie bereit, selbst etwas zu bezahlen, wenn Sie kein Rezept mehr bekommen?
- ✓ Überlegen und entscheiden Sie, ob Sie in Ihre Gesundheit oder in Ihre Krankheit investieren!
- ✓ Haben Sie sich schon mal Gedanken gemacht, wie Sie Ihr Problem dauerhaft beheben können?
- ✓ Welche konkreten Gedanken haben Sie sich dazu gemacht?
- ✓ Was glauben Sie wird passieren, wenn die Behandlungen beendet sind?
- ✓ Wie wichtig ist Ihnen Ihre Gesundheit?
- ✓ Was tun Sie bisher konkret für Ihre Gesundheit?