




Das ganze Team
begeistern ■

Dein Team will wenig Orga-
Arbeit haben

buchner **PRAXISFORUM**
ZAUBERFORMEL PRAXISHANDBUCH
DEIN MAGISCHES WERKZEUG FÜR
FACHKRÄFTEBINDUNG, WIRTSCHAFTLICHEN
ERFOLG UND PRAXISDIGITALISIERUNG



Schwerpunkt Das ganze Team begeistern

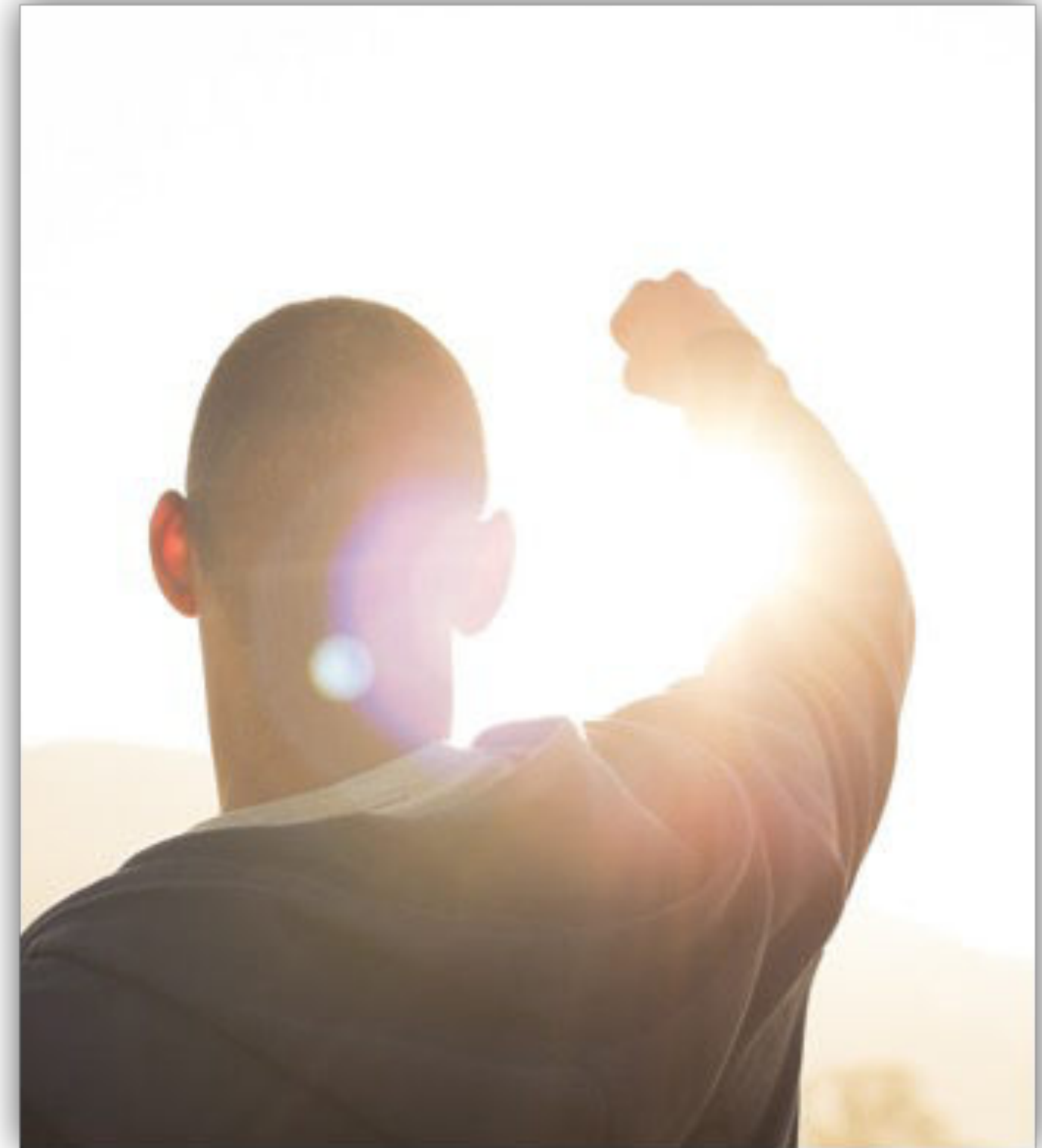
| Zeit | Thema |
|---|---|
| 09:00 | Dein Team will unterstützt werden Wie Du mit Widerständen umgehst und bei Herausforderungen perfekt unter die Arme greifst |
| 10:00 | Dein Team will erfolgreich sein Ziele aufstellen, Erreichung messen und Leistung feiern |
| 11:00 | Dein Team will gefragt werden und mitarbeiten So gelingt eine großartige Zusammenarbeit |
| 13:00 | Dein Team will Konzepte verstehen und umsetzen 5 Tipps, wie Du Deine Leute an Prozessen beteiligst und ihnen gleichzeitig ein gutes Gefühl gibst |
| 14:00 | Dein Team will Klarheit und Verbindlichkeit Mitarbeiter aktiv einbeziehen und ihre Ideen aufgreifen |
|  15:00 | Dein Team will wenig Orga-Arbeit haben Mit guten Prozessen zu mehr Zeit für Aufgaben und Projekte, die Spaß bringen |
| 15:50 | Abschlussrunde, offene Fragen |

Keine Zeit - die typische Entschuldigung für Chaos



Top Gründe, warum das Praxishandbuch Deine tägliche Arbeit entlastet

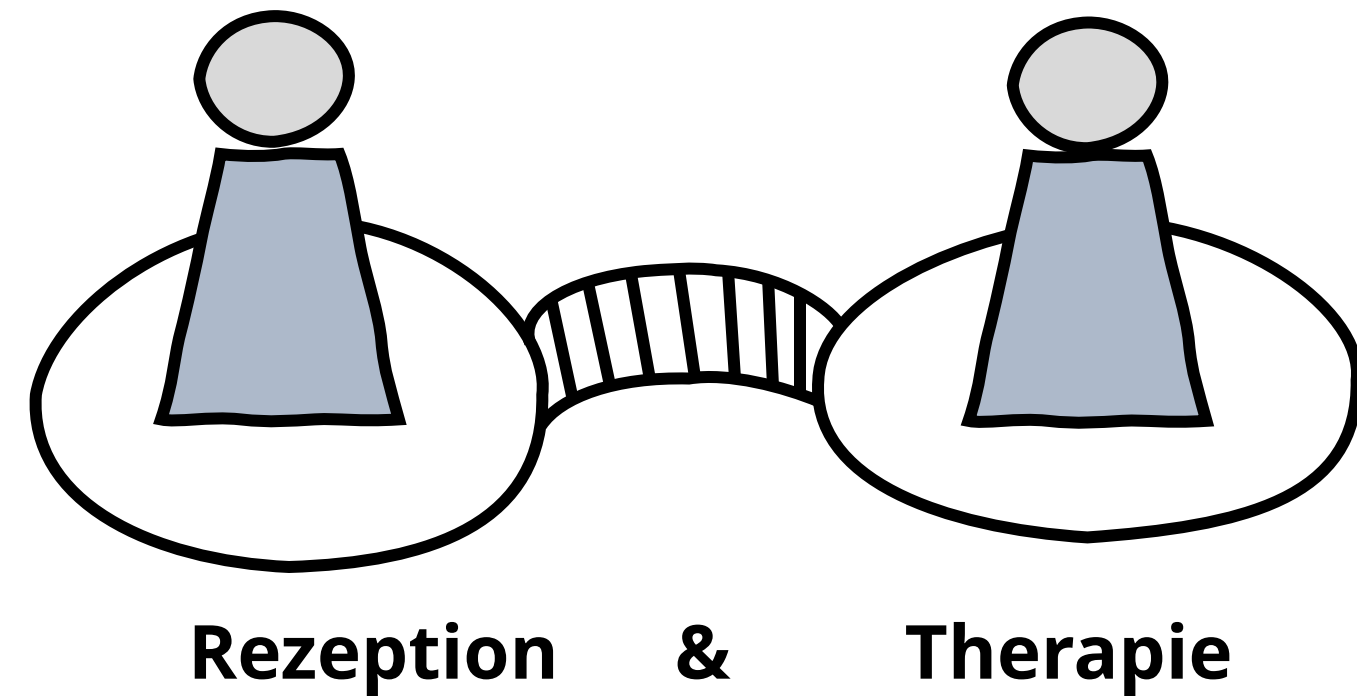
- Gute (und einfache) Prozesse entlasten das Team
- Weniger Zeit mit administrativen Aufgaben, mehr Zeit für spaßige Projekte
- Freiräume schaffen
- Zeitersparnis in Teamsitzungen
- Zeit sparen und Fokus finden



Das Ziel - Praxiserfolg

Praxiserfolg bedeutet:

- Begeisterte Patientinnen und Patienten
 - Begeistertes Team
 - Wirtschaftlich erfolgreich sein
-
- Es wird akzeptiert, dass es in den verschiedenen Arbeitsbereichen grundsätzlich verschiedene Perspektiven gibt.
 - Probleme werden nicht nur als Störfaktor angesehen, sondern auch als Möglichkeit, mittels interprofessionellen Denkens und Handelns innovative Lösungen zu finden.



Begeisterte Kunden/Patienten

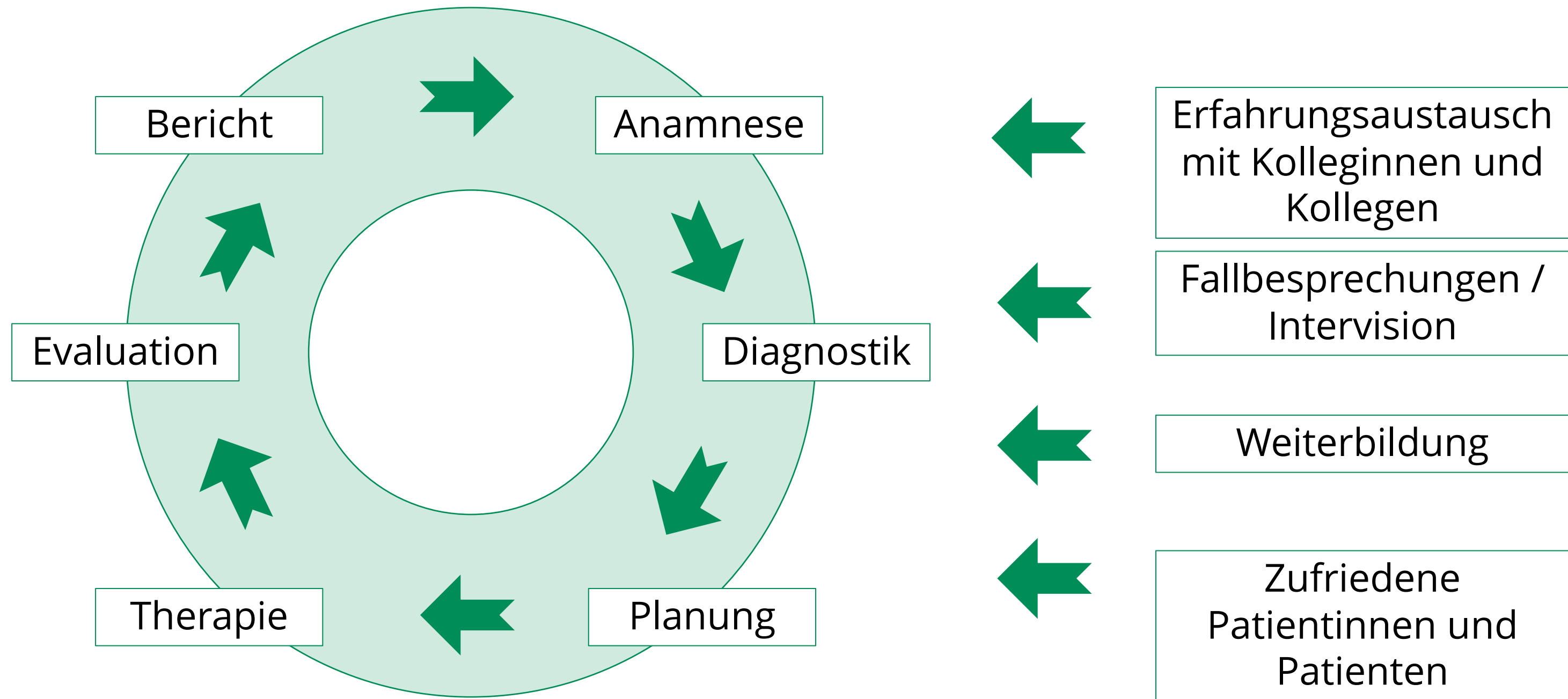
Was beeinflusst Therapie über die eigentliche Therapie hinaus (Placebo-Effekt)?

- Erwartung an die Behandlung
- Kommunikation (verbal und non-verbal)
- Organisation

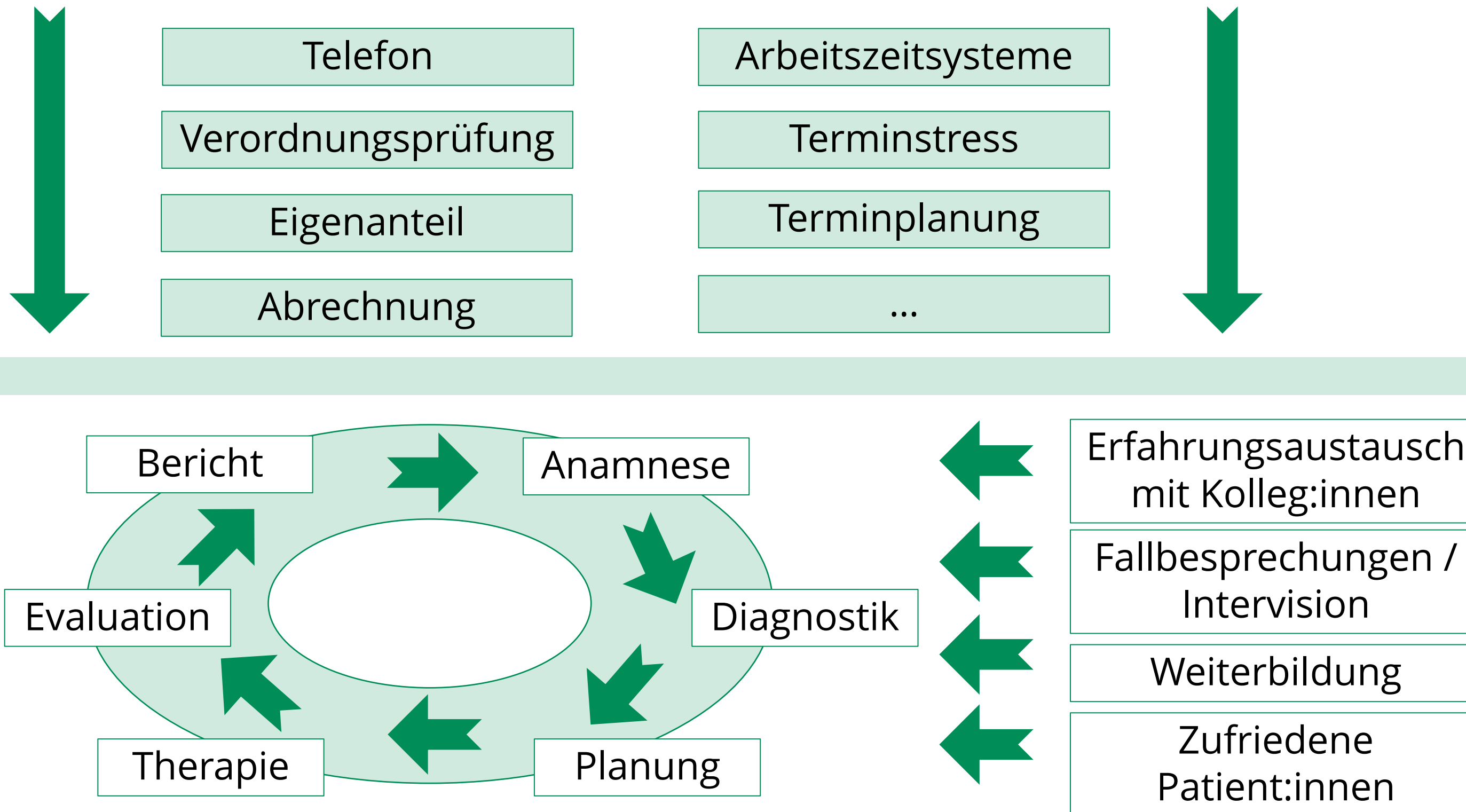
Fazit

- Begeisterte Patientinnen und Patienten zahlen die Gehälter in der Praxis.
- Die Behandlung beginnt schon an der Rezeption! ❤️

Therapeuten sind begeistert von Therapie



Belastet Bürokratie die Therapie ?



Aufgaben der Rezeption

Eine Rezeption stellt Praxis und Therapierende in ein gutes Licht und entlastet enorm:

- Optimale Terminplanung (Auslastung)
- Verordnungsprüfung und Abrechnung
- Telefonmanagement
- Erledigung von allgemeinen Schreibsachen
- Kommunikation mit Patientinnen und Patienten, „emotionale“ Patientenbetreuung vor der Therapie
- Therapie-Hilfe (Aufnahme, Patientenanamnese vorab, Patientenakte vorbereiten, Fragenbeantwortung etc.)



Die Lösung (1/2)

- Rezeptionsfachkräfte sind wie Feen und sorgen dafür, dass Therapeutinnen und Therapeuten Freiraum für Therapie haben.
- Therapiestunden sichern den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis.
- Zu erfolgreicher Therapie und Freiraum für Therapie gehört eine hervorragende Organisation.
- Rezeption und Therapierende sind ein Team. Das Rezeption-Therapie-Team macht eine Praxis sehr erfolgreich.



Die Lösung (2/2)

Klarheit und Freiraum für Therapie schaffen mit:

- **Wirklichkeiten abgleichen**, um zu verstehen.
- **Guten Prozessen**, die Entlastung bringen.
- **Klarer Organisation**, die Sicherheit gibt.
- **Übersichtlichen Regeln**, die Orientierung geben.
- **Aufgaben und Verbindlichkeiten** festlegen.

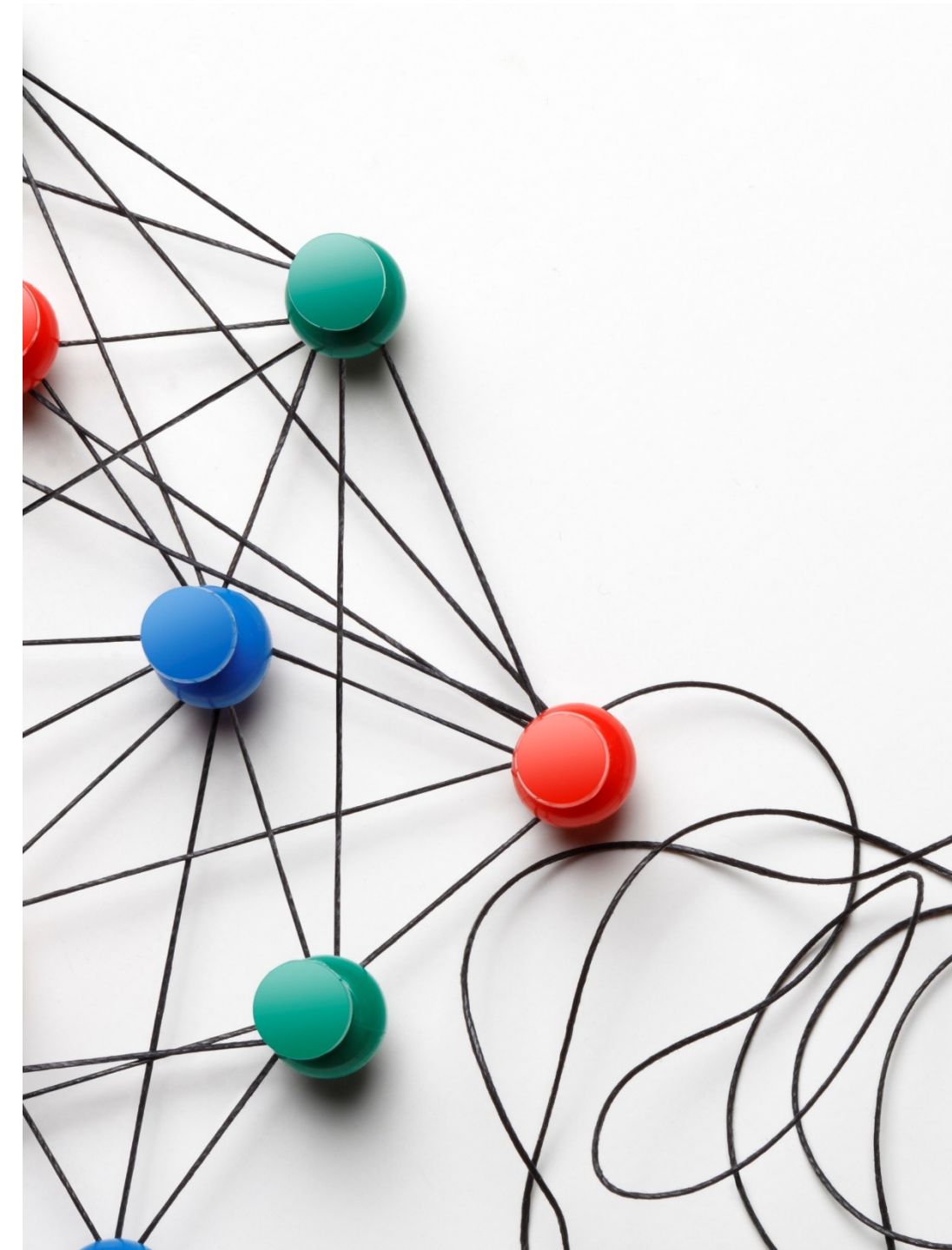


Definition Prozess

„Unter Prozess versteht man die Gesamtheit aufeinander einwirkender Vorgänge innerhalb eines Systems.“ *Zitat: wirtschaftslexikon.gabler.de*

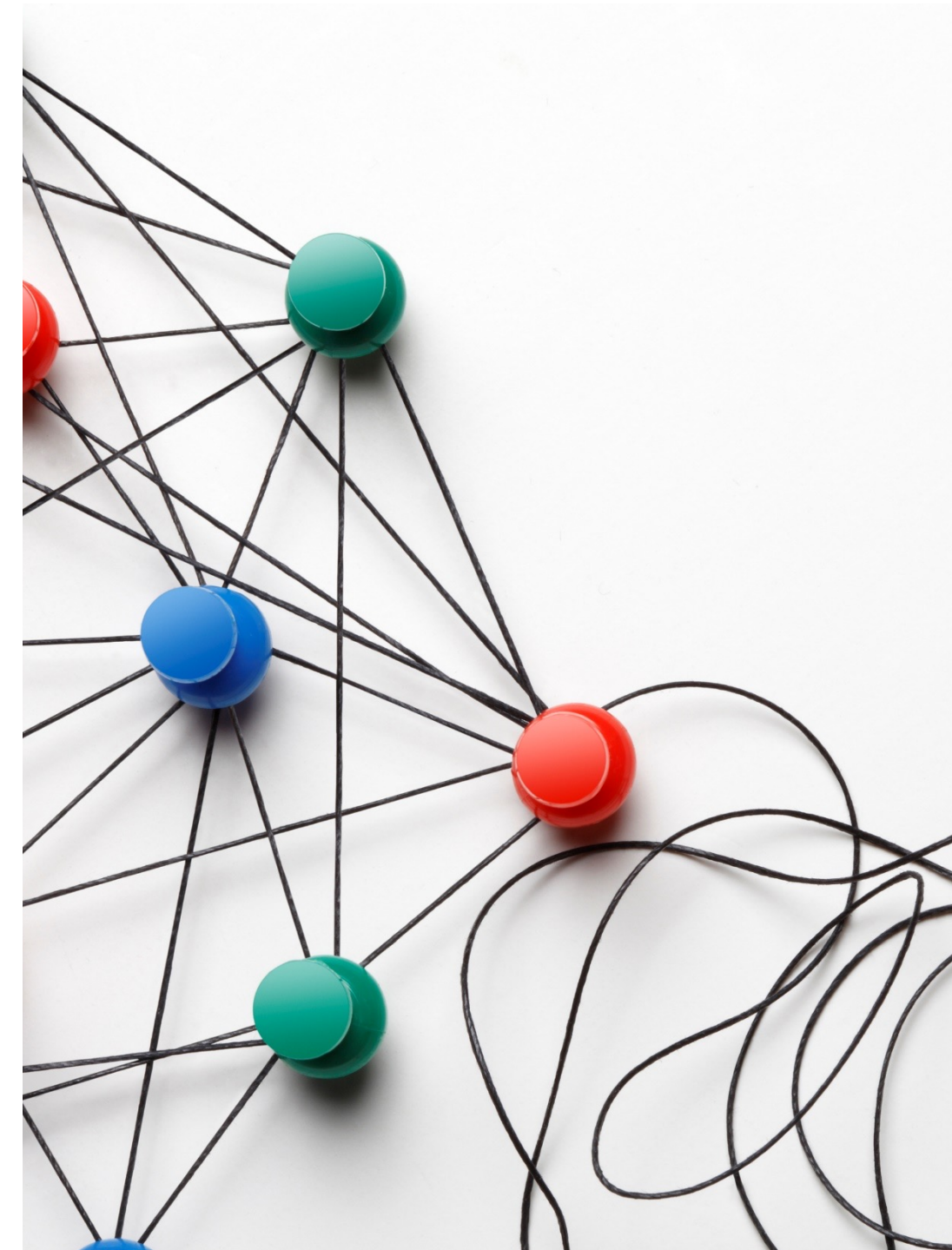
Gut durchdachte Prozessabläufe geben Sicherheit.

Rezeption und Therapierende können gut miteinander arbeiten und sind entlastet.



Prozess-Beispiele

- Anmeldeprozess
- Terminplanung
- Abrechnungsprozess
- Patientenakten-Management
- Archivierungsprozess
- Aufräumprozess Praxis
- Wäschemanagement
- Feedbackprozesse
- QM-Prozesse (Anamnese, Dokumentation usw.)
- ...

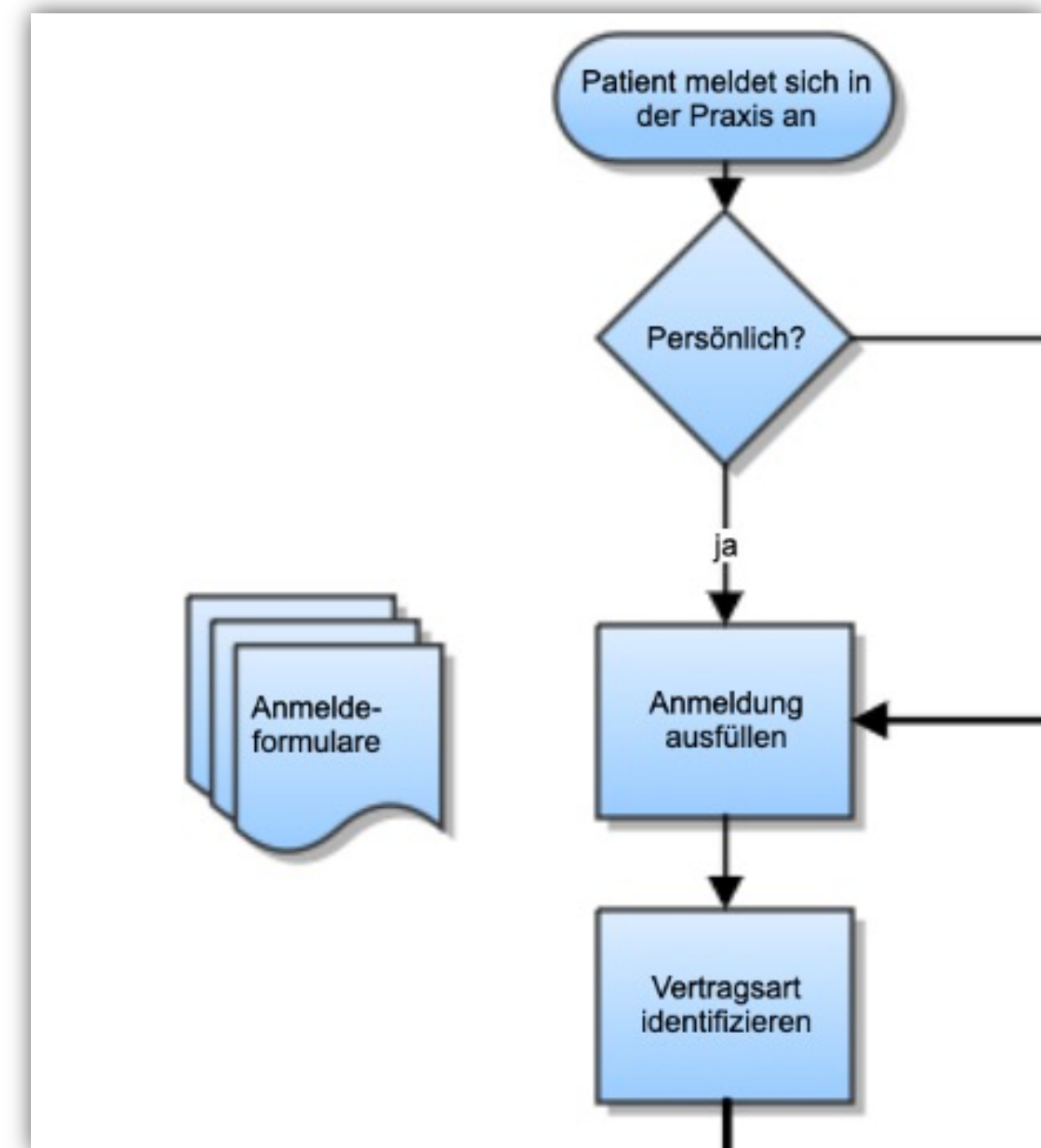


Instrumente und Hilfsmittel nutzen

- Ablaufbeschreibungen
- Arbeitsanweisungen
- Checklisten
- Formulare

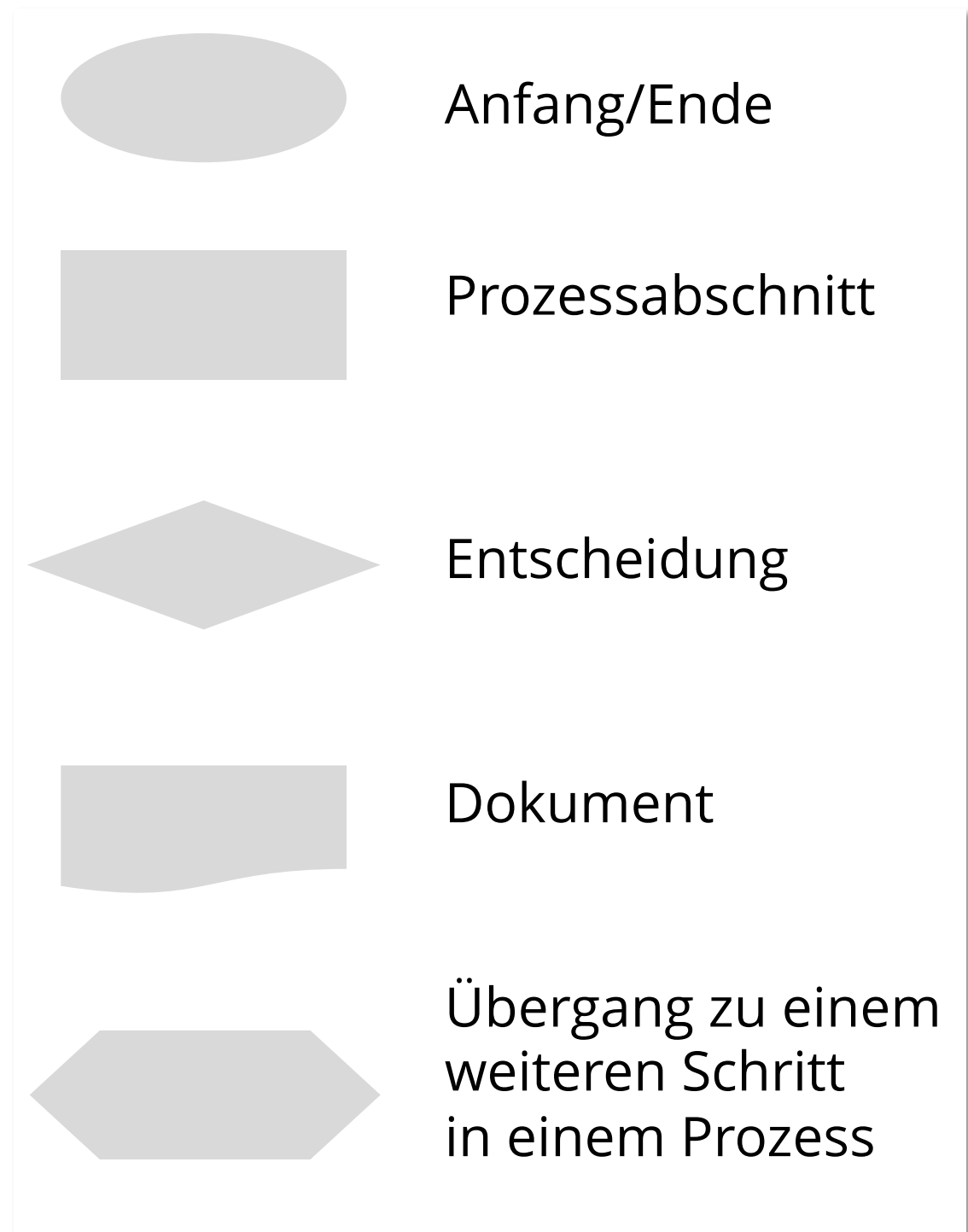
Ablaufbeschreibungen

- Ein großer Nutzen bei der Ablaufbeschreibung ist die Phase des gemeinsamen Aufschreibens.
- Hier schreibst Du auf, wer wann was macht, damit die Patientinnen und Patienten zufrieden sind und die Praxis Geld verdient.
- Bei der Gelegenheit kannst Du gleich überprüfen, ob alles so läuft, wie es wirklich sinnvoll und zweckmäßig ist.

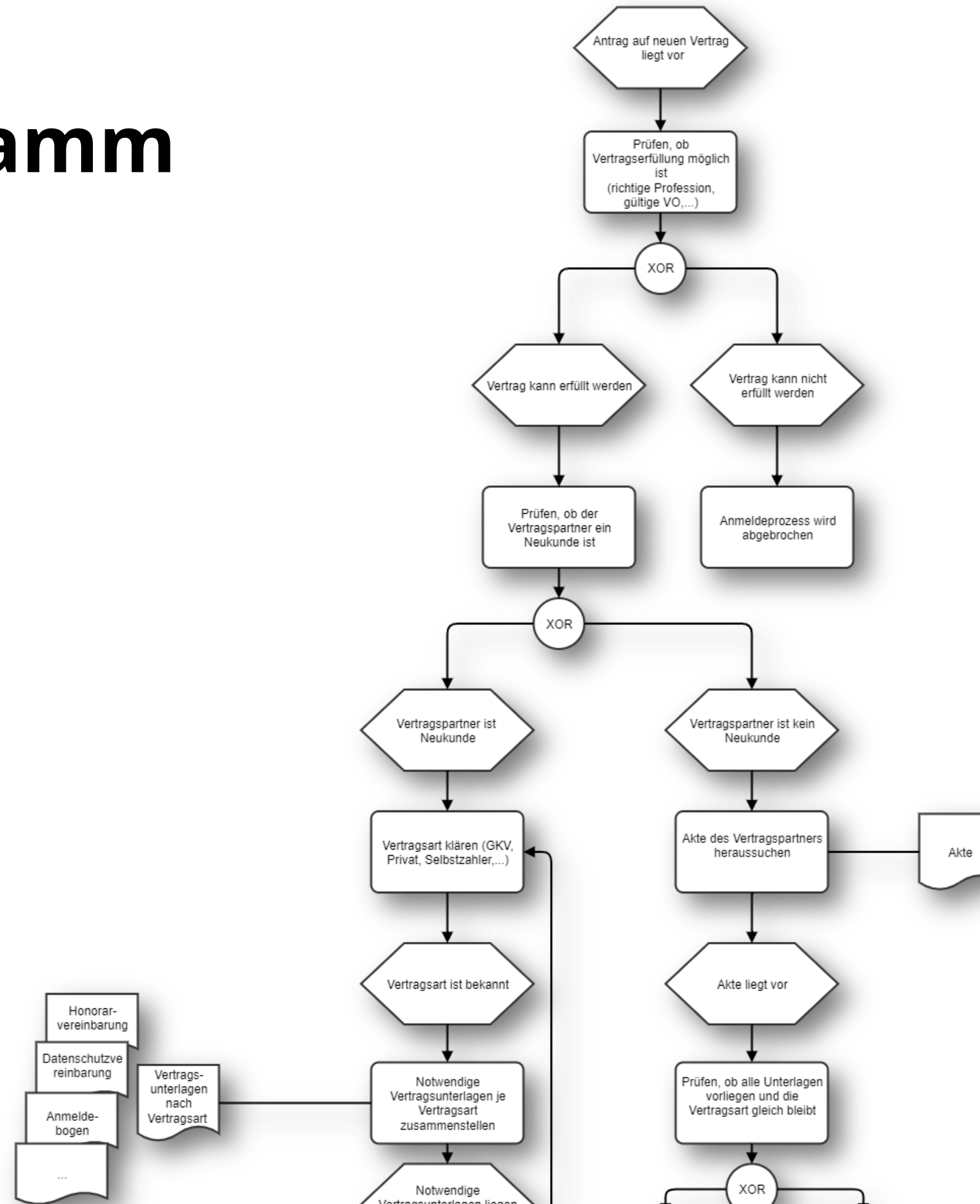


Flussdiagramme statt Prosa

- Damit alle an der Rezeption wissen, wer wann was macht, ist es wichtig, die Abläufe zu dokumentieren.
- Umfangreiche und aufgeblähte Fließtexte helfen dabei nicht einmal dem, der sie aufschreibt.
- Visualisierungen wie Flussdiagramme sorgen für eine nachhaltige Nutzbarkeit.



Beispiel Flussdiagramm



Wenn es mehr zu regeln gibt: Arbeitsanweisungen und Checklisten

- In manchen Fällen reicht ein Bild in einem Flussdiagramm nicht aus.
- Hier hilft es, die entsprechenden Schritte im Ablauf genauer zu beschreiben:
 - Mit einer ausführlichen Arbeitsanweisung, z. B. wenn es um die Therapie geht.
 - Mit einer Checkliste, wenn Du nachhalten willst, dass Arbeitsschritte erledigt wurden.

AA Zielvereinbarung



Erstellt von bsmall
 Letzte Aktualisierung: Nov. 18, 2020 von Björn Schwarz · Versionskommentar
 · Angesehen von 2 Personen

Die Arbeitsanweisung Zielvereinbarung ist gültig für alle Therapeuten und wird von der Praxisleitung verantwortet.

Bedeutung von Therapiezielen

Unser Ziel ist es, zufriedene Patienten zu haben. Eine Patient ist dann zufrieden, wenn er seine Ziele in der Therapie erreicht hat.

Darüber hinaus haben Therapieziele noch weitere wichtige Funktionen.

1. Vom Patienten selber formulierte Therapieziele steigern die Therapiecompliance der Patienten. Die Motivation, ein selbstformuliertes Ziel zu erreichen ist deutlich größer, als an einem Ziel zu arbeiten, dass einem vom Therapieexperten vorgegeben wird. Wenn es darüber hinaus noch in "Therapiechinesisch" formuliert und der Patient es gar nicht richtig versteht, sinkt die Motivation noch mehr.
2. Der Erfolg unserer Therapie wird für den Patienten im Alltag messbar. Das führt dazu, dass Patienten stolz auf die gemeinsame Arbeit sind und von den Erfolgen im Familien-, Freundes- und Bekanntenkreis erzählen.
3. Das Festlegen und Erreichen von Therapiezielen ist auch ein wichtiges Instrument für die Arztkommunikation. Patienten berichten von erreichten und noch angestrebten Zielen. So fällt es den Ärzten leichter festzulegen, ob es aus Ihrer Sicht sinnvoll ist für die zukünftigen Ziele

Einarbeitungscheckliste für Vorname Name

| Einarbeitungsbereiche | eingearbeitet bis | wer unterstützt | Handzeichen Einarbeitung abgeschlossen |
|--|-------------------|---------------------------|--|
| Büroorganisation | | | |
| Willkommenspaket erhalten und quittiert | | 1 Inhaberin | |
| Betriebsarzt, Adresse / Besuch geplant | | 2 Inhaberin | |
| Arbeitssicherheitsunterweisung | | 2 Inhaberin | |
| Formular - Betriebsrente zurückgegeben | | 2 Inhaberin | |
| Datenschutz Unterweisung | | 2 Datenschutzbeauftragter | |
| Praxisablauf | | | |
| Räume kennenlernen (Möglichkeiten, Material) | | 1 Kollegin | |
| Ordnung, Sauberkeit | | 1 Kollegin | |
| Systematik der Ablagefächer | | 1 Kollegin | |
| Arbeitsablauf (Zeiten, Pausen, Fahrzeiten, Umgang mit Therapieausfällen) | | 1 Kollegin | |
| Terminheld Nutzung (Terminierung, Dokumentation) | | 1 Kollegin | |

Tages-Checkliste

Datum _____

| Tageszeit | Aufgabe | erledigt von |
|-----------|--|--------------|
| morgens | Lichter an | |
| | Praxis gelüftet | |
| | Computer gestartet | |
| | E-Mails gelesen und bearbeitet | |
| | Behandlungskabinen aufgeräumt und kontrolliert | |
| | Anrufbeantworter abgehört | |
| | Terminabsagen bearbeitet | |
| | Krankmeldung Therapeut – Ersten zwei Stunden sind abgesagt | |
| | Krankmeldung Therapeut – Team Bescheid gegeben | |
| | ... | |
| mittags | Anrufbeantworter abgehört | |
| | E-Mails gelesen und bearbeitet | |
| | Wäsche gewaschen | |
| | Anrufliste abgearbeitet | |
| | Termine geplant | |
| | Verordnungen kontrolliert | |
| | ... | |
| abends | Anrufbeantworter abgehört | |
| | E-Mails gelesen und bearbeitet | |
| | Anrufliste abgearbeitet | |
| | Notizen abgearbeitet | |
| | Fenster geschlossen | |
| | Kabinen und Räume aufgeräumt & kontrolliert | |
| | ... | |
| | | |
| | <u>Übergabe an Frühschicht:</u> | |

Patientenanruf

| | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Neuaufnahme schon da | <input type="checkbox"/> Patient war schon da | |
| | | |
| Anrede | | |
| Vorname | | |
| Name | | |
| Geburtsdatum | | |
| Telefonnummer | | |
| ggf. Name Ansprechpartner Name (Betreuer, Mutter, Vater, Ehefrau/Ehemann etc.) | | |
| | | |
| VO-Ausstellungsdatum | | |
| Heilmittel | | |
| Frequenz | | |
| Hausbesuch - Adresse (Fahrzeit prüfen) | | |
| | | |
| Anruf am | | |
| Datum Anruf | | |
| | | |
| Wenn keine Angaben zur VO gemacht werden können: Rezept bitte in die Praxis bringen | | |
| Hinweis auf 24-Stunden Absagepflicht | | |
| Hinweis auf Zuzahlung (ungefähr €) | | |
| | | |
| Patient wurde hingewiesen auf: Versichertenkarte, Handtuch, FFP2- Maske mitbringen | | |

Ganz konkret: Was entlastet die Therapie?

- Alle organisatorischen Aufgaben der Rezeption
- Formulare zur
 - Anamnese / Diagnostik
 - Therapiedokumentation
 - Therapiebericht
- Fragebogen für Patientinnen und Patienten bei Ersttermin
- ...



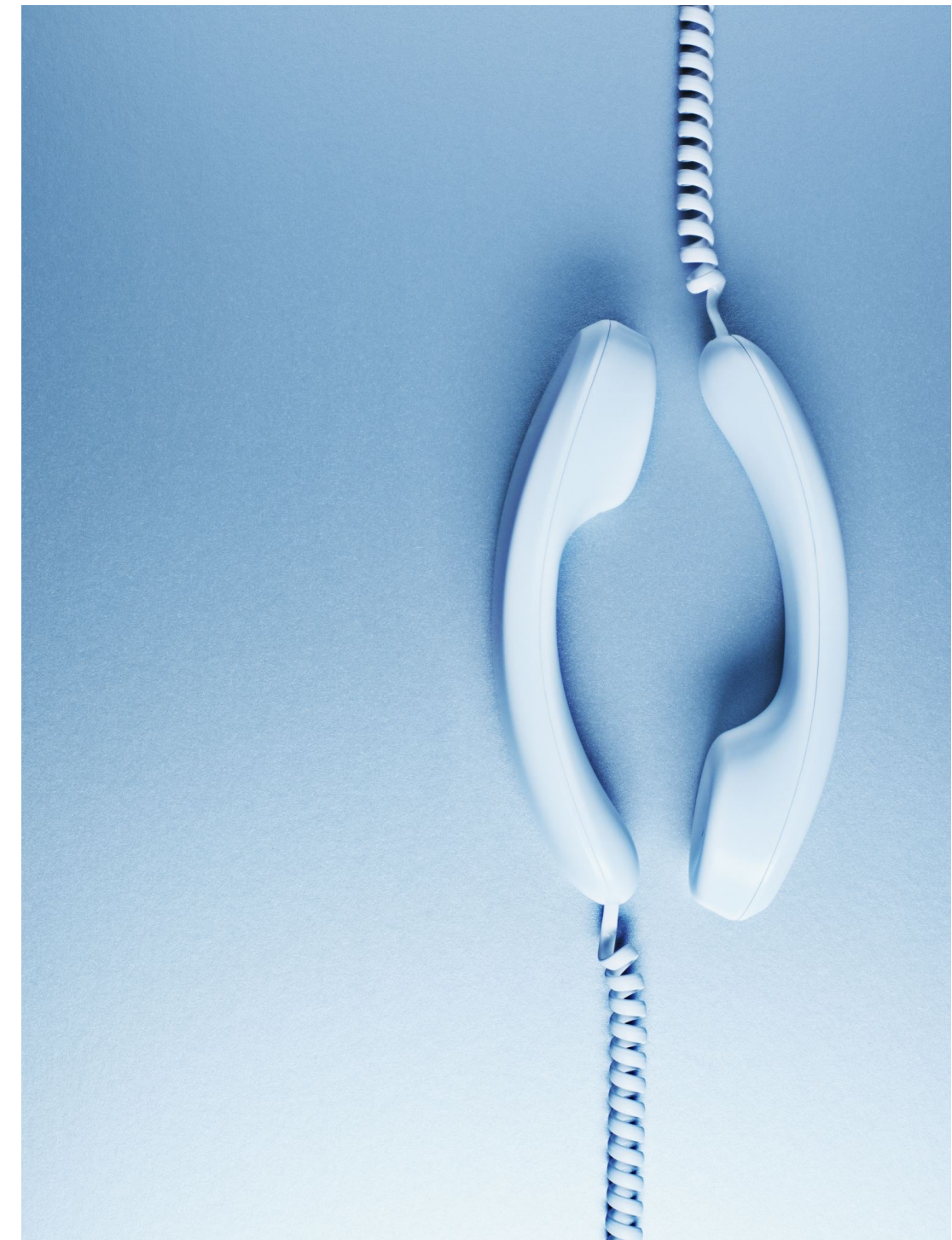
Gute Software sorgt für Entlastung

- **Weniger Zeit aufwenden** für Verordnungsprüfung
- **Optimale Terminplanung**
- **Terminzettel** aus dem System
- Versand von **Termin-E-Mails oder -SMS**
- **Telefonmanagement** aus dem System
- **Vorgefertigte Vordrucke** direkt aus dem System
(z. B. Quittungen Eigenanteil, VO-Änderung für die Arztpraxis, Behandlungsbestätigungen, Vordruck Therapiebericht etc.)
- **Kennzahlen, Controlling**



Telefonmanagement

- Die **Rezeption kümmert sich** um alle eingehenden und ausgehenden Telefonate.
- Alternativ kann ein **externer Telefondienst** Entlastung bringen.
- **Anrufbeantworter**
- **Sprechzeiten Telefon** werden im Team festgelegt und aufgeteilt.
- **Extra Nummer für Ärztinnen und Ärzte** (Ärztehotline) als separates Handy, das z. B. unter den Therapeutinnen und Therapeuten herumgegeben wird.



Fazit

**Viele Wege führen zum Ziel.
Lösungen sind individuell für jede Praxis.**

Herausforderung:

Abgleich von Erwartungen und Wirklichkeiten
Rezeption, Therapie und Praxisleitung

Entlastung bringen

- Gute Prozesse
- Klare Organisation
- Übersichtliche Regeln



Jetzt anfangen

Schritt 1 – Bestandsaufnahme

Was könnte besser laufen? Wo gibt es Überlastung? Was läuft gut?

Schritt 2 – Lösungen finden und umsetzen

(für die brennendsten Themen)

Prozesse definieren und durchspielen.

Schritt 3 – Abläufe erstellen

Vielleicht gibt es jemanden im Team, der das gut kann und gerne übernehmen möchte.

Schritt 4 – stetige Verbesserung

Prozesse sind keine einmalige Angelegenheit. Sie sollten kontinuierlich verbessert werden.



ÜBER UNS

■ Know-how und Engagement für Deinen Praxiserfolg

Die Zukunft der Heilmitteltherapie ist spannend. Wir wollen nicht einfach darauf warten, was morgen passiert. Wir unterstützen Therapeutinnen und Therapeuten dabei, diese selbstbestimmt zu gestalten.

Wir entwickeln unsere Lösungen und Produkte auf der Grundlage von mehr als 30 Jahren Branchenerfahrung. Unser Team besteht aus Fachleuten aus Betriebswirtschaft, Steuerberatung und Rechtswesen sowie vielen engagierten Kolleginnen und Kollegen – darunter auch etliche Menschen aus der Heilmittelbranche.

Wir beziehen einen klaren Standpunkt, wenn es darum geht, die wirtschaftlichen Interessen unserer Kundinnen und Kunden zu sichern. Dabei scheuen wir uns nicht, Dinge infrage zu stellen, um neue Perspektiven zu eröffnen.



■ Unsere Überzeugung

Therapie wirkt und hilft Menschen umfassend, Lebensqualität wiederherzustellen, zu sichern und dauerhaft zu verbessern. Therapiepraxen leisten dazu den entscheidenden Beitrag.

■ Damit Deine Praxis erfolgreich läuft

Unser Ziel ist es, die angemessene Bezahlung von Therapeutinnen und Therapeuten zu sichern und dafür zu sorgen, dass alle auch in Zukunft die Therapie erhalten, die sie brauchen. Wirtschaftlich erfolgreiche, unabhängige und selbstbewusste Therapeutinnen und Therapeuten sind die Basis für großartige Therapie.

KONTAKT DATEN



24149 Kiel



+49 431 720 000



info@buchner.de




www.buchner.de



www.up-aktuell.de

 facebook.com/buchner.de

 facebook.com/unternehmenpraxis

