



PATIENTENFÜHRUNG

Der Patient 2.0 – neue Herausforderungen für die Physiopraxis

von Christian Kunert, Dipl.-Sportwissenschaftler,
Geschäftsführer KunertGesundheit, Dortmund, kunertgesundheit.de

| Auch in der Physiotherapie lag früher die Deutungshoheit eindeutig aufseiten des Leistungserbringers: Der Patient bekam vom Arzt seine Heilmitteltherapie verordnet und hinterfragte deren Umsetzung in der Physiopraxis nicht. Im Zeitalter der Onlinerecherche und des Austausches in sozialen Netzwerken oder Bewertungsportalen hat sich dieser Prozess und damit auch das Verhältnis zwischen Patienten und Therapeuten grundlegend verändert. Der mündige Patient hat sich emanzipiert und der Besuch im Gesundheitszentrum dient nur noch dazu, laienhafte Selbstdiagnosen vom Therapeuten bestätigen zu lassen. |

@Home als neues Gesundheitszentrum

Die Digitalisierung und ein neues Selbstverständnis des Patienten machen die eigenen vier Wände zum neuen Gesundheitszentrum. Dort findet nach Onlinerecherche und Selbstdiagnose idealerweise auch die Eigentherapie statt. Dies hat zur Folge, dass sich insbesondere eine vermeintliche Kommunikation auf Augenhöhe zwischen dem Therapeuten und seinem Patienten entwickelt hat. Zudem nimmt der Patient den medizinischen Leistungserbringer zunehmend als Dienstleister wahr, und bewertet ihn – je nach Zufriedenheit mit der Bedürfnisbefriedigung – auf einschlägigen Onlineportalen.

Sog. Kommunikation
auf Augenhöhe,
Therapeut wird zum
Dienstleister

ARCHIV



Hier mobil
in PP 09/2021
weiterlesen



MERKE | Ausdruck des neuen „souveränen“ Selbstverständnisses des Patienten ist u. a. die zunehmende Nutzung von Wearables: Die Nutzung der Werkzeuge zur permanenten Selbstvermessung hat sich in den Jahren von 2015 bis 2020 in Deutschland mehr als verdreifacht, im gleichen Zeitraum weltweit sogar mehr als verzehnfacht (PP 09/2021, Seite 13).

Vor- und Nachteile im neuen Patientenstatus

Dass dieser veränderte Patientenstatus nicht ohne Konsequenzen für den Praxisalltag bleibt, liegt auf der Hand. Das klassische Top-down Verhältnis zwischen Therapeuten und Patienten hat sich so zu einer Partnerschaft entwickelt, die allerdings neben vielen Vorteilen, auch einige Nachteile mit sich bringt (siehe Tabelle am Ende dieses Abschnitts).

Vor allem im Umgang mit vom Patienten selbst gewonnenen Informationen kommt dem Therapeuten eine neue wichtige Rolle zu. Denn bei aller Onlinerecherche und Ansammlung von Wissen, geht es im zweiten Schritt um die fachkompetente Interpretation von Daten und die daraus resultierenden Handlungsempfehlungen für Therapie oder Prävention. Anhand der Werte für den Kalorienverbrauch oder die durchschnittlich gemachten Schritte kann der Therapeut z. B. empfehlen, weniger zu essen oder sich mehr zu bewegen.

Auch im neuen
Verhältnis zwischen
Patienten und
Therapeuten ...

... kann der
Therapeut durch
Fachkompetenz
überzeugen!

Dass hierfür meist längere Gespräche mit den Patienten notwendig sind, ist eine logische Konsequenz, die auch die zukünftige Performance aufseiten der Therapeuten beeinflusst.

Die Gespräche werden länger

■ Vor- und Nachteile des neuen Therapeuten-Patienten-Verhältnisses

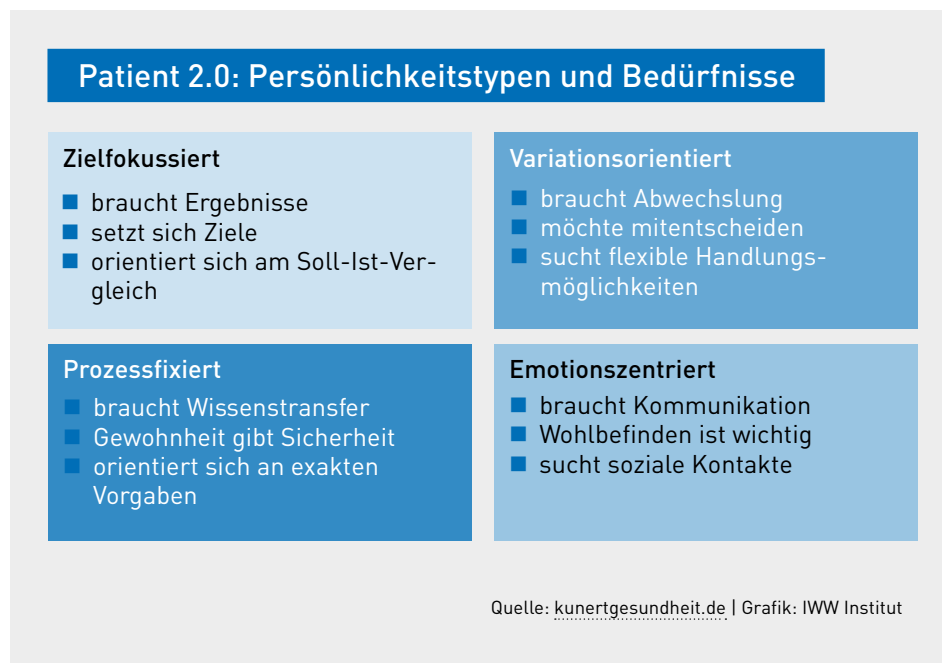
Vorteile	Nachteile
■ Patientensicherheit steigt ■ Eigeninitiative und Selbstverantwortung des Patienten steigen ■ Aufklärung und Information des Patienten wachsen ■ Zahl der Überdiagnosen und Überbehandlungen sinkt ■ Kostenexplosionen im Gesundheitssystem können minimiert werden	■ Datenschutz in der Nutzung von Apps und Wearables ■ Unsicherheiten im Umgang mit gewonnenen Informationen ■ Gefahr von Fehlalarmen und „Googlechondrie“ ■ Unnötige Konsultationen auf der Basis von Fehlalarmen ■ Nicht alle Bevölkerungsschichten werden gleichermaßen erreicht

Quelle: Kunert 2021

Patientenprofile und Patientenansprache

Darüber hinaus ist auch das Persönlichkeitsprofil der Patienten in der Ansprache entscheidend. Dabei lassen sich grundlegend vier unterschiedliche Typen identifizieren: zielfokussiert, prozessfixiert, variationsorientiert und emotionszentriert (siehe Grafik).

Die vier Persönlichkeitstypen ...



Je nach Patient sind diese Persönlichkeitstypen mit einer oder zwei dominanten Ausprägungen vorhanden. Der Therapeut muss seine Patienten typgerecht triggern, damit eine therapeutische Behandlung oder ein präventives Training erfolgreich umgesetzt werden kann. Im Patientengespräch geht es für Therapeuten darum, die folgenden Fragen klar beantworten zu können (siehe folgende Grafik).

... sollten vom Therapeuten entsprechend getriggert werden!

>>

Patiententypen und Gesprächsansätze in Beratung und Betreuung

Zielfokussiert

„Was erreiche ich damit?“

„Balanceübungen kräftigen die tiefen Rumpfmuskeln zur Stabilisierung deiner Wirbelsäule.“

Variationsorientiert

„Welche Möglichkeiten habe ich noch?“

„O. K., aus den folgenden fünf Übungen zur Kräftigung der Oberschenkel wähle bitte drei aus.“

Prozessfixiert

„Wie geht es richtig?“

„Führe bitte die nächste Übung in drei Durchgängen zu 20 Wiederholungen im eigenen Tempo durch.“

Emotionszentriert

„Wie fühle ich mich dabei?“

„Fühle doch bei der nächsten Übung einmal in dich hinein, wo du die Muskelspannung spürst und wie sich das anfühlt.“

Quelle: kunertgesundheit.de | Grafik: IWW Institut

ARCHIV



Hier mobil in PP 02/2019 weiterlesen

ARCHIV



Hier mobil in PP 03/2020 weiterlesen

ARCHIV



Hier mobil in PP 06/2021 weiterlesen

ARCHIV



Hier mobil in PP 07/2021 weiterlesen

IHR PLUS IM NETZ



Infos zum Autor

Folgen für die Positionierung Ihrer Physiopraxis

Die o. g. Entwicklungen bilden die neue Ausgangsbasis für die Positionierung einer physiotherapeutischen Einrichtung. Die Vernetzung von erstem und zweitem Gesundheitsmarkt muss dabei das strategische Ziel sein.

■ Tipps zur Praxispositionierung

- Therapeutische Maßnahmen werden eher hinterfragt. Patienten erwarten deutlich mehr Transparenz. Das **erhöht den Aufklärungs- und Beratungsbedarf durch den Therapeuten** inhaltlich wie zeitlich. Halten Sie in Ihrem Terminplan Puffer zur Beratung sowie ausreichend Personal vor.
- Patienten, die sich selbst als Kunden verstehen, haben **Ihrer Einrichtung gegenüber eine gesteigerte Erwartungshaltung** (vgl. PP 02/2019, Seite 9 ff.) Interessanterweise entscheidet über eine gute oder schlechte Patientenbewertung weniger die therapeutische Intervention als das Ambiente der Praxis (z. B. Wartezeiten, Flatscreen im Wartebereich; vgl. PP 03/2020, Seite 11).
- Mit der zunehmenden Souveränität der Patienten ist ein wachsendes Gesundheitsbewusstsein zu beobachten. Daher sind **immer mehr Patienten an privaten Zusatzleistungen auf Selbstzahlerbasis interessiert**. Einige nehmen diese schnell von sich aus in Anspruch, andere benötigen dafür vielleicht den einen oder anderen Impuls. Letztere sollten selbstverständlich nur über Anreize, gesetzt werden, ohne den Patienten zu drängen (siehe den Beitrag „Nudging in der Prävention...“ 06/2021, Seite 14).
- Gleichzeitig steigen auch die Anforderungen an den Therapeuten, bestimmte **Leistungen auf Selbstzahlerbasis verkaufen** zu können (PP 07/2021, Seite 11).

ZUM AUTOR | Christian Kunert ist Dozent für Gesundheitsmanagement und Prävention, an der IST Hochschule, Gesellschafter und Geschäftsführer der Akademie für Prävention & Fitness GmbH (akapraefit.de) und Inhaber von KunertGesundheit (kunertgesundheit.de).