

## PRAXISMANAGEMENT

## Erfolgssicherung durch Organisation – in fünf Schritten zum erfolgreichen Praxismanagement

von Unternehmer-Coach Daniel Krespach, [lamm-krespach.de](http://lamm-krespach.de)

Der Erfolg einer Physiopraxis hängt u. a. von klaren Strukturen, Prozessen und Mechanismen ab: Reibungslose Praxisabläufe sorgen für eine hohe Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit. Transparente Strukturen erleichtern Vertretungen bei Urlaub oder Krankheit und verkürzen die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter. Ständig optimierte Prozesse senken die Kosten und entlasten den Praxisinhaber. Dieser kann Aufgaben an Fachkräfte delegieren und sich der strategischen Weiterentwicklung seiner Praxis widmen. Wie Sie dieses Ziel in fünf Schritten erreichen, zeigt dieser Beitrag.



Grundlage  
für eine effiziente  
Praxisorganisation

### Schritt 1: Entwickeln Sie einen roten Faden

Der rote Faden ist Grundlage für eine effiziente Organisationsstruktur in einer Physiopraxis. Er zeigt in groben Zügen auf, wie ein Patient/Kunde durch die Praxis läuft und welche Abteilungen bzw. Mitarbeiter dabei mitwirken.

#### ■ Beispiel: roter Faden einer Physiopraxis

Bezeichnung TO DO	Abteilung	Mitarbeiter
Ausgangspunkt: Patient kommt mit Rezept in die Praxis	Rezeption	A
Versicherungskarte einlesen	Rezeption	A
Patient leistet auf Tablet Unterschriften (DSGVO, Vertraulichkeit, ...).	Rezeption	A
Abfrage und ggf. Abgleich der Daten	Rezeption	A
Patient füllt auf Tablet den Anamnese- und Befundbogen aus und leistet die Unterschrift. Währenddessen kann die Verordnung systemseitig erfasst und geprüft werden.	Rezeption	A
Rezept prüfen: ■ Wenn richtig, im System erfassen ■ Wenn falsch, dem Patienten mitgeben	Rezeption	A
Patient erhält Terminzettel sowie alle Informationen zum genauen Ablauf per Ausdruck sowie per E-Mail.	Rezeption	A
Platzierung Upsell (zubuchbare Selbstzahlerbehandlungen)	Rezeption	A
Patient wird in das Behandlungszimmer geführt und an den Therapeuten übergeben.	Rezeption	A

### Schritt 2: Beschreiben Sie Ihre Prozesse

Prozessbeschreibungen umfassen i. d. R. mehrere Arbeitsabläufe (z. B. einer Abteilung) und regeln bzw. definieren die einzelnen Prozessschritte per Fließtext. Einleitend steht eine Präambel.

Prozessbeschreibung  
umfasst mehrere  
Arbeitsabläufe

#### ■ Beispiel

„Die Prozessbeschreibung regelt und definiert die komplette Abrechnung von Behandlungen. Die Prozesskette erstreckt sich von der Verordnungsprüfung über die Leistungserbringung und -quittierung sowie den Datentransfer zur Krankenkasse bis hin zur Prüfung des Zahlungseingangs. Im Vordergrund steht die Fehlervermeidung.“

Einarbeitungshilfe  
für neue Mitarbeiter

### Schritt 3: Entwickeln Sie Arbeitsabläufe und Vorlagen

Als Nächstes gilt es, die einzelnen Arbeitsschritte im Detail und Schritt für Schritt zu beschreiben, sodass z. B. ein Mitarbeiter, der erst wenige Wochen im Unternehmen ist, verschiedene Tätigkeiten anhand der Abläufe selbstständig ausführen kann. Zuerst sollte die Zielsetzung beschrieben werden, um ein besseres Verständnis für den Ablauf herzustellen. Anschließend werden die Arbeitsschritte nach und nach im Detail beschrieben. Formulare und Vorlagen bzw. Checklisten komplettieren dieses System.

#### ■ Beispiel: Prüfung einer Verordnung (nicht abschließend)

<b>Zielsetzung:</b> Prüfung der Verordnung auf Richtigkeit
<b>Heilmittelbereich:</b> Ist als Heilmittelbereich „Physiotherapie“ angekreuzt?
<b>Ausstellungsdatum:</b> Das Ausstellungsdatum darf, ausgehend vom ersten Behandlungstermin, nicht länger als 28 Tage (bei dringendem Behandlungsbeginn 14 Tage!) zurückliegen.
<b>Bei BG:</b> Der erste Behandlungstermin muss innerhalb von 7 Kalendertagen erfolgen.
<b>Bei Entlassmanagement</b> gelten abweichende Fristen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der erste Termin muss spätestens innerhalb von 7 Kalendertagen nach der Entlassung (Rezeptdatum) stattfinden.</li> <li>■ Behandlungen, die nicht innerhalb von 12 Kalendertagen nach der Entlassung stattfinden, verfallen und können nicht mehr abgerechnet werden.</li> <li>■ Der Versorgungszeitraum erster bis letzter Termin ist begrenzt auf 7 Kalendertage.</li> </ul>
<b>Hausbesuch Ja/Nein:</b> Es MUSS ein Kreuz gemacht sein!
<b>Behandlungsbericht Ja/Nein:</b> Es MUSS ein Kreuz gemacht sein!
<b>Anzahl der Behandlungen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Höchstmenge je Diagnosegruppe beachten (6 oder 10) Einheiten</li> <li>■ Bis maximal 3 vorrangige Heilmittel und max. 1 ergänzendes Heilmittel</li> </ul>
<b>Stempel und Unterschrift:</b> Sind Stempel und Unterschrift auf der Verordnung vorhanden?

Sorgfältige Dokumentation schafft ein Praxishandbuch für alle Mitarbeiter

### Schritt 4: Katalogisieren Sie Ihre Abläufe und Vorlagen

Wie im Qualitätsmanagement ist es auch im Praxismanagement wichtig, die Prozesse, Abläufe und Vorlagen mit Datum des letzten Bearbeitungsstands und Versionsnummer zu klassifizieren. So entsteht ein Handbuch, das die Praxisabläufe für alle Mitarbeiter transparent macht. Je nach Größe der Praxis und Umfang der Abläufe ist es ratsam, eine Liste je Abteilung zu führen.

### Schritt 5: Überarbeiten Sie Prozesse und Abläufe regelmäßig

Die einmal eingeführte Organisation muss auch aktiv gelebt und umgesetzt werden. Die niedergeschriebenen Prozesse und Abläufe sollten regelmäßig überprüft und angepasst werden, um die innerbetriebliche Organisation langfristig zu verbessern.

Hoher Aufwand zahlt sich langfristig aus

**FAZIT |** Ein innerbetriebliches Organisationssystem zahlt sich für jede Physiotherapie aus: Finanzielle und personelle Ressourcen lassen sich einsparen, Investitionsentscheidungen (z. B. in Digitalisierungs-Tools) lassen sich viel leichter treffen. So hoch der Zeitaufwand auch ist, so maßgeblich ist der Beitrag eines Organisationssystems zu wachsendem Praxiserfolg.