



PRAXISORGANISATION

Wer macht die Rezeption?

von Silke Jäger, Fachjournalistin Gesundheitswesen, Marburg

In 20 Minuten Therapiezeit muss viel passieren: Begrüßung und Vorstellung, Raumsuche, Rezeptprüfung, Entkleiden, Erklärungen, Übungsbehandlung, Hausaufgaben besprechen, Ankleiden, Terminvergabe, Verabschieden und Hinausbegleiten. Zählt man die Zeit für organisatorische Tätigkeiten zusammen, geht nicht selten die Hälfte der Therapiezeit dafür drauf. Das ist Zeit, in der keine Therapie stattfindet. Viele Physiotherapeuten sind damit unzufrieden und denken über die Einstellung einer Rezeptionskraft nach. |

Was macht eine Rezeptionskraft?

Was eine Rezeptionskraft genau tut, hängt davon ab, welche Aufgaben Sie ihr zuteilen. Das heißt, bevor Sie eine Rezeptionskraft einstellen, sollten Sie die Tätigkeiten beschreiben, die die Rezeptionshilfe für Sie erledigen soll. Das können zum Beispiel folgende Tätigkeiten sein:

- Terminvergabe per Telefon, Internet oder persönlich
- Erinnerungsmanagement und Terminmanagement
- Begrüßung und Einweisung der Patienten. Dazu kann gehören:
 - Anmeldebogen ausfüllen lassen
 - Behandlungsvertrag unterschreiben lassen
 - Den Ablauf von Verordnungen und Behandlungen erklären
 - In den Behandlungsraum führen
- Beschwerdemanagement: Beschwerden entgegennehmen und gemäß eines festgelegten Prozesses bearbeiten (Sie finden eine „Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement“ zum Download unter www.pp.iww.de > Downloads > Arbeitshilfen)
- Rezeptprüfung und Organisation der Rezeptkorrektur
- Rezeptabrechnung mit Krankenkassen bzw. Übermittlung der Abrechnungsunterlagen an ein Abrechnungszentrum
- Buchführung, auch Personalbuchführung
- Dienstpläne erstellen
- Korrespondenz und allgemeine Bürotätigkeiten, wie zum Beispiel Tippen von Arztberichten, Rechnungen schreiben und Ablage
- Bestellung und Besorgung von Therapie- und Praxismaterialien

Die Tätigkeitsbeschreibung hilft Ihnen auch, eine aussagekräftige Stellenanzeige zu formulieren (lesen Sie dazu ausführlich PP 04/2009, Seite 10). Damit reduzieren Sie ganz nebenbei den Aufwand bei der Mitarbeitersuche.

MERKE | Eine Rezeptionskraft darf keine von der Gesetzlichen Krankenversicherung vergüteten Aufgaben übernehmen, für die therapeutisches Fachwissen erforderlich ist, zum Beispiel Fangopackungen auflegen.

DOWNLOAD



Prozessbeschreibung

Rezeptionskraft
darf nicht bei
Therapien helfen

Welche Vorteile hat die Beschäftigung von Rezeptionskräften?

Eine Rezeptionskraft kann viele Aufgaben übernehmen und so Praxisinhaber und angestellte Therapeuten entlasten. Auf diese Weise kann sich die Wirtschaftlichkeit der Praxis erhöhen. Nicht nur, wenn viele Therapeuten beschäftigt werden, sondern auch dann, wenn lediglich der Praxisinhaber selbst die Therapien erbringt, kann diese Entlastung sinnvoll und wirtschaftlich sein. Durch die Entlastung von organisatorischen Aufgaben können Therapeuten einen höheren Anteil ihrer Arbeitszeit mit bezahlten Tätigkeiten verbringen. Je stärker sich die umsatzrelevante Arbeitszeit von Therapeuten der 85-Prozent-Marke nähert oder sie sogar übersteigt, desto eher ist gewährleistet, dass die von den angestellten Therapeuten erwirtschafteten Einnahmen doppelt so hoch sind wie die Lohnkosten, die durch sie entstehen. Das ist ein gutes Polster, mit dem Praxisinhaber ihre fixen und variablen Kosten decken und Gewinne für Investitionen und Altersvorsorge erzielen können.

Hinweis: Über den Wirtschaftlichkeitsfaktor hinaus ist eine Rezeptionskraft das Aushängeschild der Praxis. Deshalb sollte sie in der Patientenkommunikation geschult sein. Dazu gehört einerseits freundliches und professionelles Auftreten, andererseits Organisationstalent und Zuverlässigkeit.

Vergütungsmodelle für Rezeptionskräfte

Die Rezeptionskraft erhält in der Regel ein niedrigeres Gehalt als eine therapeutische Fachkraft. Allerdings gilt auch hier, dass man mit einer angemessenen Bezahlung bessere Qualität einkaufen kann als mit einem zu niedrigen Lohn. Da Rezeptionskräfte, je nach Tätigkeitsbeschreibung, auch spezifisches Fachwissen über Rezeptabrechnung, Personalbuchführung oder Praxisorganisation mitbringen sollten, sollte die Vergütung also nicht zu niedrig sein. Das sollte man bedenken, wenn man die Rezeptionskraft in Teil- oder Vollzeit einstellt (viele Praxen bezahlen ihre Rezeptionskräfte übrigens auf 450-Euro-Basis).

PRAXISHINWEIS | Die Einstellung einer Rezeptionskraft rechnet sich immer dann, wenn die Entlastung durch ihre Arbeit circa doppelt so hoch ist wie die Lohnkosten, die durch sie entstehen. Der durch die Rezeptionskraft gewonnene Umsatz sollte also nicht 1:1 für deren Lohn verwendet werden. In Zeiten mit geringerem Umsatz entstehen sonst schnell Mehrkosten. Überlegen Sie genau, wie hoch die Einsparung ist, die durch eine Rezeptionskraft erzielt werden kann, und setzen danach den Lohn an.

WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Wann verdiene ich eigentlich mein Geld? (PP 09/2013, Seite 6)
- Effektive Terminplanung erhöht Einnahmen (PP 03/2013, Seite 5)
- Stellenbeschreibungen für eine erfolgreiche Personalauswahl in der Physiopraxis (PP 04/2009, Seite 10)

Aushängeschild der Praxis

Angemessene Vergütung ist das A und O



ARCHIV
Ergänzende Beiträge