

Gute  
Nachrichten für  
Therapeuten

02 | 2018

# up - unternehmen praxis

Wirtschaftsmagazin für  
erfolgreiche Therapiepraxen

ISSN 1869-2710 | www.up-aktuell.de | redaktion@up-aktuell.de | Einzelpreis 15 Euro

Dr. Anke Handrock  
Zahnärztin und Kommunikationsexpertin

## Ärzte sind Freunde, lautet das Motto: 10 Tipps zur guten Arztkommunikation

Facebook: Zehn thematische  
Vorschläge für interessante  
Beiträge, aber aufpassen,  
welche Details Sie posten

Immer liquide sein: Mehr-  
mals im Monat abrechnen  
und deutlich früher das  
GKV-Honorar einnehmen

Entspannter durch Spritze:  
Physiotherapeutin und Heil-  
praktikerin rückt Patienten  
mit der Nadel zu Leibe

# 0,0%

Rechnungskürzungsfrust

**100%** buchner Knowhow

[buchner.de/100prozent](http://buchner.de/100prozent)



Kostenloses Webinar  
am 5. Februar um 18:30 Uhr

Anmelden unter  
[www.buchner.de/knowhow-webinar](http://www.buchner.de/knowhow-webinar)

Achtung: begrenzte Teilnehmerzahl

## STARKE SOFTWARE

Gleich anrufen unter 0800 0000 770 und 200 € Startbonus sichern.\*

\*Aktion gültig bis zum 30.06.2018

Buchner & Partner GmbH · Zum Kesselort 53 · 24149 Kiel · Telefon 0800 59 99 666 · [www.buchner.de](http://www.buchner.de)

**buchner**



## Deutsch – Arzt, Arzt – Deutsch

☛ Reden ist Silber, aber Schweigen ist noch lange nicht Gold – ganz im Gegenteil. Vor allem nicht, wenn es darum geht, mit Ärzten zu reden. Während sich Patienten offen darüber beklagen, dass sie das Ärztelatein oder Fachchinesisch der Halbgötter in Weiß nicht verstehen, fällt es manch einem Heilmittelerbringer gar nicht auf, dass er das Wörterbuch Deutsch – Arzt, Arzt – Deutsch unbedingt einmal studieren sollte. Nun existiert diese Übersetzungshilfe für Therapeuten in Buchform leider noch nicht. Doch keine Angst, in unserem Themenschwerpunkt widmen wir uns genau diesem Dilemma: Wie sag' ich's meinem Arzt? Oder besser, wie sag' ich's meinem Arzt so, dass er es nicht nur versteht, sondern auch annimmt und umsetzt? Hier ein erster kleiner Hinweis: Wörter wie „Fehler“ und „falsch“ binden Sie draußen vor dem Eingang an und holen Sie erst auf dem Nachhauseweg wieder ab. Solche Begriffe haben in einer Arztpraxis nichts zu suchen.

Apropos Kommunikation, die geht auch neue Wege, zum Beispiel über Facebook. Da findet sich von Katzenvideo bis Kochrezept alles, was das Herz begehrt. Auch viele Therapie-Praxen nutzen die sozialen Medien längst als Marketing-Instrumente und sind dort mit eigenen Profilen vertreten. Doch das funktioniert nur, wenn zum Beispiel auf der Facebook-Seite regelmäßig etwas passiert. Falls Ihnen selbst einmal die Ideen ausgehen: Wir haben einige Vorschläge für Sie gesammelt.

Und damit sind wir mit der Kommunikation noch lange nicht am Ende. Wir fragen nach: Wie halten Sie es mit unmotivierten Patienten? Denn wohl jeder Therapeut hatte schon einmal einen Patienten, der antriebslos war und nicht gerade zum Behandlungserfolg beigetragen, diesen vielleicht sogar gefährdet hat.

*Im Sinne der einfachen Verständigung nun zum Schluss nur noch ein paar ganz klare Worte: Haben Sie einen erfolgreichen Monat!  
Beste Grüße, Yvonne Millar, Redakteurin*

Was noch im Heft ist, wir aber nicht erwähnt haben ...

... sind Hinweise dazu, welche Inhalte auf keinen Fall in die sozialen Medien gehören. Auch wenn Facebook wie ein geschützter Raum wirken kann, sind Kommentare auf solchen Plattformen genauso öffentlich wie Leserbriefe in einer Zeitung.

... ist die Frage, ob und wann Mitarbeiter während der Elternzeit gesetzlich unfallversichert sind. Nehmen sie zum Beispiel an der Weihnachtsfeier oder einer Fortbildung teil, gelten für sie die gleichen Bedingungen wie für die Kollegen.

... ist eine Physiotherapeutin und Heilpraktikerin, die ihren Patienten mit einer Spritze zu Leibe rückt und diese danach trotzdem entspannter aussehen als vorher. Sie empfehlen die Therapeutin sogar ihren Freunden weiter.

### Ihr Kontakt zu up



**Telefon** 0800 5 999 666  
**Fax** 0800 13 58 220



**Post**  
Zum Kesselort 53  
24149 Kiel



**Mail**  
redaktion@up-aktuell.de

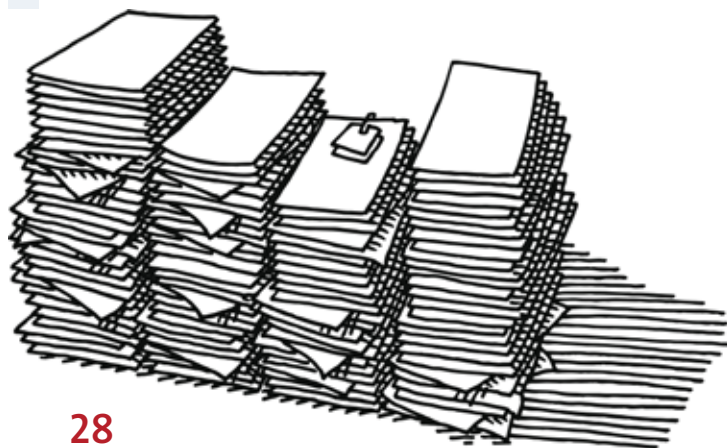


**Netz**  
www.up-aktuell.de

*Liebe Leserinnen und Leser, die überwiegende Anzahl der Therapeuten ist weiblich und die überwiegende Anzahl unserer Autoren und Redaktionsmitglieder ebenfalls. Trotzdem verwenden wir das so genannte „generische Maskulinum“, die verallgemeinernd verwendete männliche Personenbezeichnung, weil die Texte einfacher und besser zu lesen sind.*

# Inhalt

<b>Editorial</b>   Deutsch – Arzt, Arzt – Deutsch	03
<b>Branchennews</b>   Aktuelle Informationen	06
<b>Unerklärliche Inanspruchnahme</b>   Heilmittelbranche in Zahlen	08
Ausgabensteigerungen im Heilmittelbereich <b>Der Heil- und Hilfsmittelreport 2017</b>	10
<b>Schwerpunkt</b>   Arztkommunikation Is´ was Doc? <b>Wie sag ich´s meinem Arzt</b>	12
<b>Vor dem Gespräch</b>	15
<b>Im Gespräch</b>	17
<b>10 Tipps</b>	19
<b>Interview mit Ralf Buchner</b>	24
7 Gründe für weniger Papier in der Praxis	28
Genehmigungsverfahren	32
Preisradar	33
<b>Praxisführung</b> Wie hältst du es mit unmotivierten Patienten?	34
<b>Abrechnungstipp</b> Häufiger abrechnen und früher sein Geld erhalten	38
<b>Facebook</b> Zehn Vorschläge für den Post	40
<b>Facebook &amp; Co.</b> <b>Vorsicht, was Sie posten</b>	42
<b>Elternzeit</b> <b>Unfallversicherung gilt bei Aushilfstätigkeit</b>	44
<b>Praxistipp</b> <b>Versicherungen richtig kündigen</b>	46
<b>Inspiration</b> Mit der Spritze in der Physio-Praxis <b>Therapeutin behandelt Falten</b>	46
Impressum	50
Kurz vor Schluss	



28

Praxistipp: 7 Gründe für weniger Papier in der Praxis



34

Umfrage: Wie hältst du es mit unmotivierten Patienten?



38

Immer liquide sein: Mehrmals im Monat abrechnen und deutlich früher das GKV-Honorar einnehmen



40

Facebook: Zehn thematische Vorschläge für interessante Beiträge, aber aufpassen, welche Details Sie posten



46

Entspannter durch Spritze: Physiotherapeutin und Heilpraktikerin rückt Patienten mit der Nadel zu Leibe



## Aktualisierung der ICD-10-Code-Liste für 2018

Das DIMDI (Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information) hat die jährliche Überarbeitung der deutschen Version der ICD-Code-Liste veröffentlicht. Da die medizinische Forschung sich stetig weiterentwickelt, wird auch diese Liste jedes Jahr aktualisiert. ICD-10-Codes klassifizieren die einzelnen Krankheiten und verwandten Gesundheitsprobleme.

Die für Heilmittelerbringer relevanten Änderungen sind gering. So wurde für die Kodifizierung der mechanischen Komplikationen durch eine Gelenkendprothese lediglich eine weitere, fünfte Stelle eingeführt, die die Lokalisation der Prothese konkretisiert (siehe T84.-). Der Arzt kann nun also durch den Code selbst angeben, dass es sich beispielsweise um eine Komplikation an einer Kniegelenksprothese handelt (T84.05). Auch die Arthropathien-Codes wurden um eine fünfte Stelle für die Angabe der Lokalisation ergänzt

(vgl. M14.-). Weitere Auswirkungen auf den therapeutischen Alltag haben diese Anpassungen aber nicht.

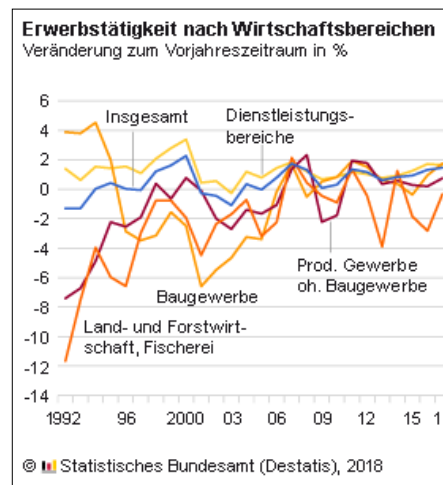
**mehr:** [www.dimdi.de](http://www.dimdi.de) -> **Klassifikationen, Terminologien, Standards -> ICD-10-GM -> ICD-10-GM 2018**

**Hinweis:** In der buchner HMK-App wird die aktuell gültige Version in den nächsten Tagen automatisch hinterlegt. So können Sie Krankheiten und ICD-10-Codes immer aktuell über die Suchfunktion nachschlagen.

## Gesundheitswirtschaft bleibt auch 2017 starker Jobmotor

Mit einem Zuwachs von 1,7 Prozent bleibt der Dienstleistungssektor auch 2017 der Wirtschaftsbereich mit dem stärksten Anstieg an Erwerbstätigen. Bei den öffentlichen Dienstleistern, Erziehung und Gesundheit lag der Zuwachs bei 2,0 Prozent. Mit 214.000 Erwerbstätigen mehr als im Vorjahr hatten sie damit im Dienstleistungssektor den größten absoluten Anteil am Wachstum.

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes (Destatis) in Wiesbaden waren in Deutschland im Jahresdurchschnitt 2017 rund 44,3 Millionen Menschen erwerbstätig, 638.000 Personen oder 1,5 Prozent mehr als im Vorjahr. Dies war die höchste Zunahme seit dem Jahr 2007 (+ 690.000 Personen oder 1,7 Prozent), heißt es in einer Pressemitteilung des Bundesamtes.



Damit setzte sich der seit zwölf Jahren anhaltende Anstieg der Erwerbstätigkeit dynamisch fort. Die Zahl der Erwerbslosen sank dagegen 2017 gegenüber dem Vorjahr um 79.000 Personen (Minus 4,5 Prozent) auf knapp 1,7 Millionen.

## Versicherte zahlen jährlich 448 Euro aus eigener Tasche

Gesetzlich Krankenversicherte übernehmen für immer mehr medizinische Leistungen selbst die Kosten. Das ergab eine aktuelle Studie der Continental Krankenversicherung. In den vergangenen zwölf Monaten zahlten die Versicherten durchschnittlich 448 Euro. Für die Behandlung beim Physiotherapeuten gaben sie im Schnitt 144 Euro, beim Heilpraktiker 290 Euro aus.

Die Zuzahlungen stiegen in den vergangenen fünf Jahren um 30 Prozent, 2012 zahlten GKV-Versicherte noch 344 Euro. Ältere Menschen ab 60 Jahren seien mit durchschnittlich 577 Euro pro Jahr besonders betroffen. Ein Drittel der 1.365 Befragten (1.195 GKV-Versicherte) gab zudem an, wegen der Kosten auf Behandlungen verzichtet zu haben.

**mehr:** [www.continentale.de](http://www.continentale.de) -> **Unternehmen -> Continentale-Studien**

## BAH-Gesundheitsindex: Vier von fünf Deutschen zufrieden

Rund 80 Prozent der Menschen in Deutschland fühlen sich rundum wohl. Das geht aus dem aktuellen Gesundheitsindex des Bundesverbands der Arzneimittel-Hersteller e.V. (BAH) hervor. Mit einem Stand von 7,2 sei damit der höchste Wert seit Beginn der Erhebung im Jahr 2013 erreicht, meldet der BAH auf der Basis der Werte aus dem dritten Quartal 2017. Erstaunlich daran sei, dass gerade bei den weniger Privilegierten der Gesellschaft und den Älteren der

Aufwärtstrend am deutlichsten sichtbar wäre. Insbesondere Menschen ab 70 Jahren fühlten sich seit Ende 2016 immer gesünder und zufriedener (Indexanstieg von 6,5 auf 7,2), mit einem bisherigen Höchststand im September 2017.

**mehr:** **Weitere Informationen zum Gesundheitsindex finden Sie auf [www.bah-bonn.de](http://www.bah-bonn.de) -> Unsere Themen -> Deutscher Gesundheitsmonitor des BAH**



## Krankenkasse: Adipositas als Krankheit anerkennen

Die DAK Gesundheit bekräftigt erneut ihre Forderung, Adipositas auch in Deutschland als Erkrankung mit Behandlungsbedarf anzuerkennen. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) hatte dies bereits im Jahr 2000 getan. Fast jeder vierte Erwachsene in der Bundesrepublik sei mittlerweile von Fettleibigkeit betroffen.

Zwischen 1999 und 2013 habe sich die Zahl der Adipositas-Patienten mehr als verdoppelt. Doch nur sechs Prozent der extrem Übergewichtigen werden laut DAK Versorgungsreport 2016 leitliniengerecht behandelt, erklärte Bayerns DAK-Landesvertreterin Sophie Schwab kürzlich in München. Mit einem neuen Versorgungskonzept, das unter anderem die Ernährungstherapie als Heilmittel zulässt, könnten in zehn Jahren zwei Millionen Menschen weniger adipös sein als bei der heutigen Versorgung.

**mehr:** [www.dak.de](http://www.dak.de) **Suche:** **Versorgungsreport Adipositas**

## Senioren: Physiotherapie im Krankenhaus früh starten

Ältere Patienten sollten im Krankenhaus frühzeitig mit Physiotherapie beginnen. Darauf hat der Verband Pneumologischer Kliniken (VPK) hingewiesen. Senioren, die bereits ab dem ersten Tag nach der Aufnahme täglich 40 Minuten physiotherapeutisch behandelt und mobilisiert würden, könnten früher von der Intensivstation und aus dem Krankenhaus entlassen werden. Auch ihre Alltagsaktivitäten könnten sie anschließend wieder erheblich besser bewältigen als Patienten, die erst eine Woche nach der Aufnahme entsprechende Therapie erhielten, heißt es in einer VPK-Mitteilung.

„Ein deutlicher Verlust der Muskelkraft infolge Immobilisation setzt bereits nach wenigen Tagen ein“, erklärt Thomas Voshaar, VPK-Vorstandsvorsitzender und Chefarzt des Lungenzentrums am Krankenhaus Bethanien in Moers. Diese sei bei geriatrischen Patienten zudem oft verbunden mit Appetitverlust, vor allem

für Fleisch, was den Verlust der Muskelkraft dann noch beschleunige.



## Marketing: Tag der Rückengesundheit im März nutzen

„Rückenfit an der frischen Luft“ lautet das Motto des Tages der Rückengesundheit 2018. Am 15. März findet dieser Gesundheitstag bereits zum 17. Mal unter der Schirmherrschaft des Bundesverbandes deutscher Rückenschulen (BdR) statt. Für Therapeuten ein perfekter Anlass, um Marketing für die eigene Praxis zu betreiben.

Als Auftaktveranstaltung richtet der BdR gemeinsam mit der Aktion Gesunder Rücken (AGR) einen Expertenworkshop aus. Dieser findet am 10. März 2018 in der Sportwissenschaftlichen Fakultät der Universität Leipzig statt. Anmeldeschluss ist der 15. Februar.

Der Expertenworkshop ist auch der Startschuss für bundesweite Aktionen rund um den Rücken. Praxisinhaber haben die Möglichkeit, ihre Aktionen in den Veranstaltungskalender einzustellen sowie sich ein Werbeplakat als PDF herunterzuladen. Darauf lassen sich

individuelle Informationen zu eigenen Aktionen ergänzen.

**mehr:** **Diese kostenfreien Angebote sowie weitere Informationen finden Sie unter [www.agr-ev.de/tag-der-rueckengesundheit](http://www.agr-ev.de/tag-der-rueckengesundheit) [www.agr-ev.de/de/expertenworkshop](http://www.agr-ev.de/de/expertenworkshop)**



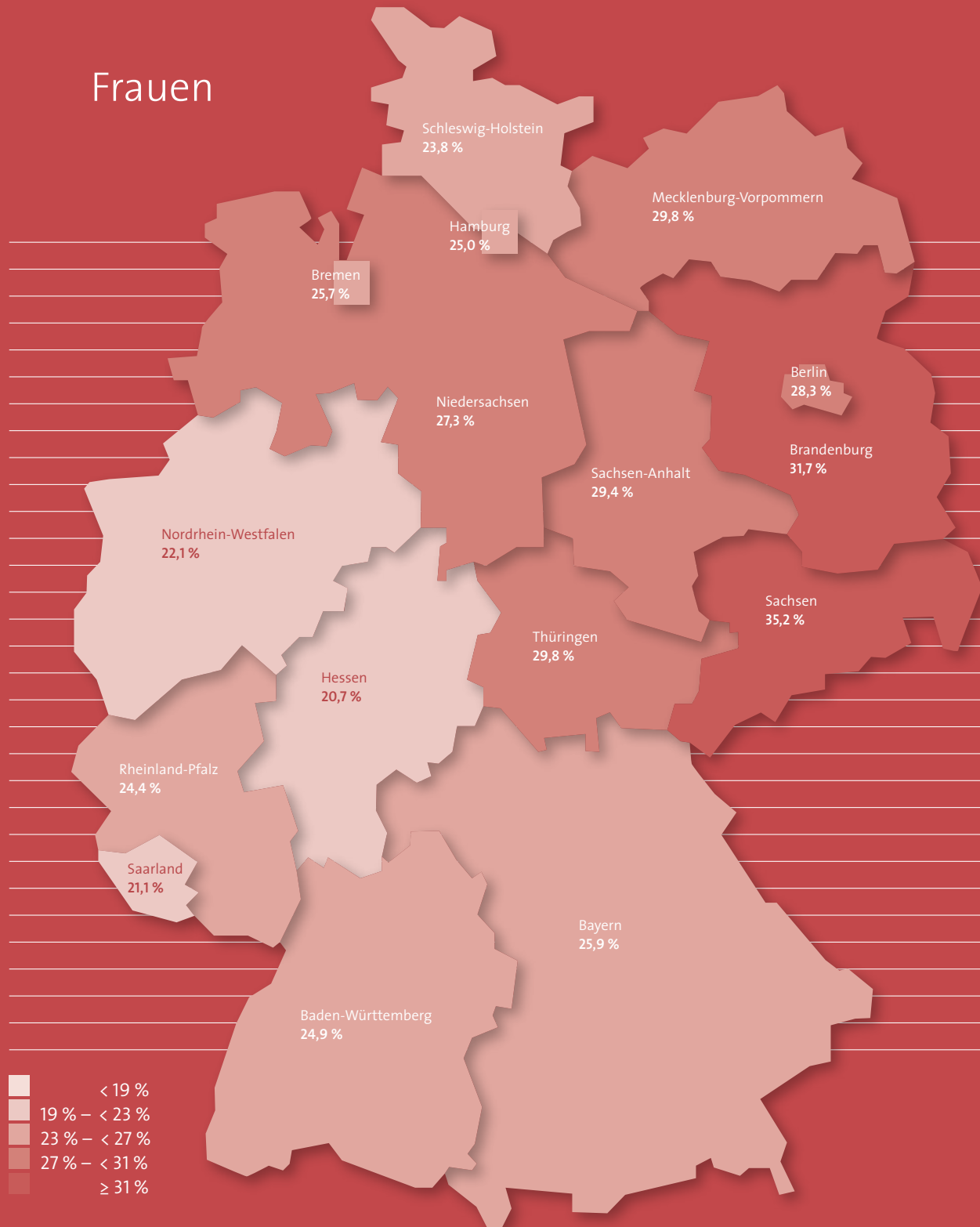
## Logopäden fordern bessere Sprachförderung in Kitas

Viele Schüler an deutschen Grundschulen haben massive Schwierigkeiten beim Lesen. Nach den aktuellen Ergebnissen der Internationalen Grundschul-Lese-Untersuchung (IGLu) stieg der Anteil der betroffenen Grundschüler 2016 auf 18,9 Prozent – 2001 waren es noch 16,9 Prozent. Angesichts dieser enttäuschenden Ergebnisse fordern Logopäden eine bessere Sprachförderung in Kitas. Als Experten für Sprachentwicklung sollten, so die Präsidentin des Deutschen Bundesverbandes für Logopädie e. V. (dbl), Dagmar Karrasch, Logopäden stärker in die vorschulische Sprachförderung einbezogen werden. Ungünstig auf die Leseleistung wirke sich auch aus, dass viele Kinder mit einer behandlungsbedürftigen Sprachstörung erst zu spät, nämlich kurz vor der Einschulung eine logopädische Behandlung erhielten, so Karrasch weiter.

**mehr:** [www.lesen-in-deutschland.de](http://www.lesen-in-deutschland.de)

# Unerklärliche Inanspruchnahme | Heilmitt

Frauen





# elbranche in Zahlen

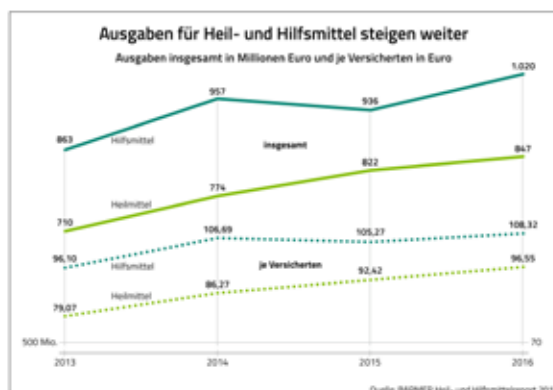
**Physiotherapeutische Leistungen werden in Deutschland unterschiedlich genutzt**  
Frauen, Angehörige des Bildungsbürgertums und Privatversicherte nehmen physiotherapeutische Leistungen häufiger in Anspruch. Ebenso nutzen Personen aus den neuen Bundesländern physiotherapeutische Angebote häufiger als Personen aus den alten Bundesländern.  
Die Ursachen für diese unterschiedliche Inanspruchnahme sind nach wie vor ungeklärt. Klare Zuordnungen zu medizinischen, soziodemografischen oder versorgungsbezogenen Gründen für die Unterschiede sind aktuell nicht möglich. Praxisinhaber können solche Daten nutzen, um besondere Angebote und Selbstzahlerleistungen den dafür empfänglichen Zielgruppen anzubieten.

## Männer



# Ausgabensteigerungen im Heilmittelbereich

Der Heil- und Hilfsmittelreport 2017  
fokussiert sich auf wachsende Kosten



Am 4. Januar 2018 wurde in Berlin der neue Heil- und Hilfsmittelreport der BARMER vorgestellt. Sein großes Thema ist die überdurchschnittliche Kostensteigerung in diesem Bereich – das ist keine Neuigkeit. Vor allem, weil der Report die Abrechnungsdaten vor allem aus der Sicht der Krankenkassen beleuchtet. Relevante Themen für Praxisinhaber? Fehlanzeige!

## Blankoverordnungen als Kostenverursacher

Der Report wittert an allen Ecken und Enden eventuell steigende Kosten. So auch beim Thema Blankoverordnungen, die in der berufspolitischen Diskussion von vielen als Vorstufe zum Direktzugang betrachtet werden. Hier ist es Therapeuten erlaubt, Art und Frequenz von Heilmitteln für bestimmte Indikationen selbst zu bestimmen. Die Autoren des BARMER Heil- und Hilfsmittelreports befürchten, dass Patienten hier länger und aufwendiger behandelt werden könnten, als es medizinisch notwendig wäre.

Dabei berichtete das ehemalige Autorenteam des Heil- und Hilfsmittelreports von der Uni Bremen im Jahr 2009, wie erfolgreich der Direktzugang in anderen Ländern praktiziert wird. Sie schlussfolgerten schon vor beinahe zehn Jahren aus der wissenschaftlichen Literatur zum Direktzugang, dass Therapeuten Patienten dadurch effektiver und effizienter behandeln können: Die Behandlung fand eher leitlinienorientiert statt, Behandlungsepisoden waren kürzer und günstiger als in der Regelversorgung mit ärztlicher Überweisung, Patienten gingen seltener zum Arzt und waren insgesamt zufriedener mit der Versorgung.

## Report hält keine relevanten Themen für Praxisinhaber bereit

Diese Fakten sowie indikationsspezifische Themen, die eine Diskussion um eine bedarfsgerechte Versorgung erst zulassen, sucht man im aktuellen Report weitestgehend vergebens. Frühere Hinweise aus der Versorgungsforschung, die auf eine mögliche Unter- und Fehlversorgung im Heilmittelbereich hinweisen, untersuchen die Autoren nicht näher – lediglich ein spezifisches Thema zur Versorgung mit TENS-Geräten bearbeiten sie, das sie jedoch ebenfalls mit der Kostenbrille betrachten. Für Praxisinhaber hat das jedoch wenig Relevanz.

## Nutzen versus Kosten – ein ewiges Thema

Ein weiterer Grund für die stetig steigenden Kosten ist den Autoren des Reports zufolge die aufgehobene Bindung der Budgetsteigerungen an die Grundlohnsumme. Seit das Heil- und Hilfsmittelversorgungsgesetz im April 2017 in Kraft getreten ist, sei diese – laut Autorenteam – sinnvolle Orientierungsgröße weggefallen und Therapeuten würden nun deutlich höhere Anhebungen der Vergütung erzielen.

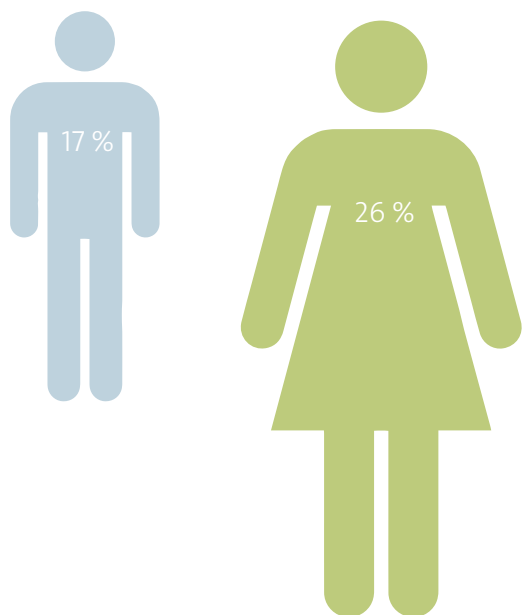
Insgesamt findet das Potenzial der Heilmittel gegenüber Kosten- und Entscheidungsträgern wohl immer noch zu wenig Beachtung und wird auch im diesjährigen Report der BARMER vor allem auf seine Kosten reduziert. Dass die aktuelle Höhe der Vergütung und die Vorgaben des Heilmittelkatalogs der evidenzorientierten Arbeit von Therapeuten nicht gerecht werden, wird weiterhin ein Thema bleiben, das Aufmerksamkeit verdient.

### Aussagen des Reports

Laut des aktuellen Reports der Barmer stiegen die Kosten bei den Heil- und Hilfsmitteln im Jahr 2016 im Vergleich zum Vorjahr deutlich an: Für Heilmittel gab die BARMER mit rund 26 Millionen Euro etwa drei Prozent mehr aus als noch im Jahr 2015. Bei den Hilfsmitteln waren es sogar rund neun Prozent und 84 Millionen. Die Anzahl der Versicherten mit Heil- und Hilfsmitteln blieb dabei nahezu gleich.

### Regionale und geschlechtsspezifische Unterschiede


Dabei gibt es Differenzen zwischen den Geschlechtern. So erhielten 26 Prozent der versicherten Frauen eine Heilmittelverordnung, Männer dagegen nur zu 17 Prozent. Auch regional war die Versorgung sehr unterschiedlich verteilt: Wurden beispielsweise in Bremen 50 Euro pro Versichertem für Physiotherapie ausgegeben, waren es in Berlin rund 82 Euro.



### Offene Fragen

„Die regionalen Differenzen bei den Ausgaben sind derart groß, dass sie durch unterschiedliche Häufigkeit oder Schwere der Erkrankungen nicht zu erklären sind. Die Versorgung in den einzelnen Ländern fällt offenbar unabhängig von medizinischen Notwendigkeiten stark unterschiedlich aus“, so Prof. Dr. Christoph Straub, Vorstandsvorsitzender der BARMER. Weshalb es regionale und geschlechterspezifische Unterschiede gibt, ist derzeit nicht klar und soll weiter untersucht werden. ■ [krstin sauer]

Komm zu uns!



Quereinsteiger/-innen für städtische Kitas gesucht.

NEU! Auch für Ganztagsgrundschulen

**Die Stadt Stuttgart ist mit mehr als 19.000 Mitarbeitern der viertgrößte Arbeitgeber der Region Stuttgart. Besonders wichtig ist uns die Betreuung von Kindern und Jugendlichen. Für unsere rund 200 Tageseinrichtungen für Kinder und Ganztagsgrundschulen suchen wir pädagogische Fachkräfte für Kinder von 8 Wochen bis 14 Jahren.**

**Was Sie erwartet:**  
Ihre berufliche Veränderung führt Sie in einen pädagogischen Rahmen, in dem Kinder und Jugendliche ihre Potenziale ausschöpfen können. Das ist kreativ, spannend, herausfordernd und bietet Ihnen Raum für die Ausgestaltung eigener Schwerpunkte. Unser Konzept **„Einstein in der Kita“** bietet Ihnen dabei einen Leitfaden, auch in der Arbeit mit Schulkindern.

**Was wir bieten:**


- Vergütung nach dem TVöD SuE
- unbefristeter Arbeitsvertrag nach Abschluss der Qualifikationen im Bereich Pädagogik und Entwicklungspsychologie im Umfang von 25 Tagen und einer 2-jährigen Berufstätigkeit (diese Fortbildungen werden von uns als Arbeitgeber kostenfrei angeboten und erfolgen während der Arbeitszeit)
- sicherer und zukunftsorientierter Arbeitsplatz
- preisgünstige Personalzimmer in Stuttgart
- Arbeitsplätze im gesamten Stadtgebiet in Krippen, Kitas, Schülerhäusern und Ganztagsgrundschulen
- Voll- oder Teilzeit
- stark vergünstigte Monatsfahrkarte für den öffentlichen Personennahverkehr
- vielfältige Weiterbildungsangebote und Aufstiegsmöglichkeiten bis Entgeltgruppe S18 TVöD (in Fach- oder Führungskarriere)


**Wen wir suchen (m/w):**  
Physio- und Ergotherapeuten, Beschäftigungs- und Arbeitstherapeuten Krankengymnasten, Logopäden, Hebammen, Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger, Entbindungspfleger, Haus- und Familienpfleger sowie Dorfhelfer, Lehramt an Grund- und Haupt- oder Sonderschulen (1. Staatsexamen). Erfahrung in der Betreuung von Kindern im Alter von 0–14 Jahren ist wünschenswert.

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung unter Angabe der **Kennzahl: 51-TE/0026/2017** an [personalgewinnung.jugendamt@stuttgart.de](mailto:personalgewinnung.jugendamt@stuttgart.de) oder an das Jugendamt der Landeshauptstadt Stuttgart, Personalgewinnung und -marketing, Wilhelmstraße 3, 70182 Stuttgart.

Alle offenen Stellen der städtischen Kitas und Ganztagsgrundschulen finden Sie unter: [www.firstbird.com/de/jugendamt-stuttgart/](http://www.firstbird.com/de/jugendamt-stuttgart/)

Für weitere Informationen: [www.stuttgart.de/komm-zu-uns](http://www.stuttgart.de/komm-zu-uns)





Landeshauptstadt Stuttgart  
**Jugendamt**

# Is' was, Doc?

Wie sag ich's meinem Arzt





Ärzte gehören zu den Berufsgruppen, mit denen Therapeuten regelmäßig kommunizieren. Unterschiedliche Sichtweisen und Weltbilder sorgen dafür, dass das häufig in Missverständnissen und Konflikten endet. Doch Heilmittelerbringer können mit einer Reihe von Kniffen daran arbeiten, dass die Arzt-Therapeuten-Beziehung besser funktioniert – wovon am Ende alle profitieren.

## Is' was, Doc?

### Wie sag ich´s meinem Arzt

Dr. House findet am Ende (fast) immer die Wurzel allen Übels, die seltene Krankheit, die seinen Patienten plagt. Und das, obwohl er die ganze Zeit mit Schmerzmitteln zugehörnt ist! Vor dem Fernsehgerät nickt der Hausarzt aus dem Nachbardorf wissend, während der unausstehliche TV-Diagnostiker über die Mattscheibe humpelt. Tief in seinem Herzen versteht er: Ärzte machen keine Fehler.



Auch Therapeuten sollten sich das zu Herzen nehmen. Zumindest dann, wenn sie mit Ärzten kommunizieren. Denn die meisten Mediziner haben ihre eigene fachliche Unfehlbarkeit verinnerlicht. Das liegt nicht daran, dass sie arrogant wären. Ihnen wurde diese Haltung in ihrer Ausbildung beigebracht. Und das nicht ohne Grund: Zweifel an den eigenen Fähigkeiten führen zu Unsicherheit und damit zu Fehlern.

Wenn es um das Wohl der Patienten geht, ist Selbstsicherheit gefragt. Vermutlich würden Sie es auch lieber haben, wenn derjenige, der Sie gleich am offenen Herzen operiert, eine Aura der Unfehlbarkeit ausstrahlt. Und wenn Sie einen Unfall haben, wollen Sie, dass der Notarzt schnell und selbstbewusst entscheidet, was zu tun ist. Dazu kommt, dass Ärzte, die auf Patienten unsicher wirken, einen Nocebo-Effekt auslösen und den Heilungsverlauf verschlechtern können (**nachzulesen in up 10-2017**). Das antrainierte, unerschütterliche Vertrauen, das die meisten Ärzte in die eigene Kompetenz haben, ist also sinnvoll, macht nur eben die Kommunikation mit ihnen oft zur Herausforderung.

#### Die Wortwahl ist entscheidend

Das beginnt bei vermeintlichen Kleinigkeiten: Sprechen Sie nicht davon, dass Angaben auf dem Rezept „falsch“ seien und dem Arzt ein „Fehler“ unterlaufen sei, sondern weisen Sie auf die „ungültige“ Verordnung hin. Warum? Richtig oder falsch – da geht es um die Kompetenzen des Arztes, um die Möglichkeit, dass der Arzt durch Unwissen oder Schlamperei etwas falsch gemacht hat. Gültig oder ungültig – das hängt mit der Kassenbürokratie zusammen und ist objektiv bewertbar. Die Wortwahl hat also einen großen Effekt darauf, ob Therapeuten direkt zu Beginn des Gesprächs aus Versehen das Selbstverständnis des Arztes angreifen. Das sollten Praxisinhaber verinnerlichen und ihren Therapeuten und vor allem Rezeptionskräften klare Sprachregelungen an die Hand geben.

#### Positive Grundhaltung und Selbstvertrauen

Dieses kleine Beispiel zeigt, wie sehr es in der Kommunikation mit Ärzten, wie auch in jeder anderen Kommunikation, auf die

## Vor dem Gespräch

Kommunikation beginnt bei Ihnen selbst

Details ankommt. Natürlich ist es schwierig, in einer mehr oder weniger spontanen Gesprächssituation tausend Kleinigkeiten im Kopf zu haben. Das ist aber auch gar nicht unbedingt nötig. Wenn Sie in der Kommunikation mit Ärzten eine positive Grundhaltung einnehmen und lernen, sich und Ihre Arbeit gut zu verkaufen, erledigen sich viele Details von ganz alleine.

„Ärzte sind Freunde!“, lautet dann das Motto. Das müssen Sie privat und auch berufspolitisch nicht so sehen, Sie können abends auf dem Sofa über Ärzte lästern und sich im Berufsverband gegen die Interessen von Ärztevertretern einsetzen. Befinden Sie sich aber gerade in der Rolle eines Praxisinhabers, ist jeder Arzt Ihr Freund und gleichzeitig Ihr Klient. Behandeln Sie ihn also respektvoll und begegnen Sie ihm gleichzeitig mit Selbstvertrauen.

Wie das funktioniert, zeigen wir in diesem Schwerpunkt. Teil 1 erklärt, wie Therapeuten an der eigenen Haltung zur Kommunikation und ihrem Selbstvertrauen arbeiten und stellt einige Kommunikationsstrategien vor. In Teil 2 gibt unsere Gastautorin Anke Handrock, Zahnärztin und Kommunikationsberaterin, hilfreiche Tipps rund um Arztgespräche. Teil 3 ist ein Interview mit unserem Herausgeber. Ralf Buchner gibt unter anderem Seminare für Arztkommunikation und hat einige Kniffe auf Lager.

**Kommunizieren mit Selbstvertrauen – wie geht das? Die eigenen Belange können Sie nur überzeugend vermitteln, wenn Sie an sich glauben und an das, was Sie zu bieten haben – auch Ärzten gegenüber. Es ist nicht immer leicht und nicht jedem in die Wiege gelegt, selbstbewusst in Gespräche zu gehen, die vielleicht auch noch konfliktbehaftet sind. Sie können aber lernen, eine positive Einstellung gegenüber der eigenen Kommunikation zu entwickeln.**



### Andere nicht klein machen!

Die wohl wichtigste Regel in der professionellen Kommunikation vorab: Reden Sie nicht schlecht über andere. Das gilt für alle erdenklichen Situationen: Lästern Sie nicht gegenüber Patienten über den Arzt. Reden Sie vor Ärzten nicht schlecht über andere Ärzte und Therapeuten, vor Kollegen nicht schlecht über Arzthelferinnen in Praxis X und so weiter.

Lästern beginnt schon damit, dass Sie sagen „Ah, Dr. Müller, der macht das immer falsch mit den Verordnungen.“ Im schlimmsten Fall erzählen Patienten so etwas dem Arzt, der daraufhin einen Argwohn gegenüber Therapeuten entwickelt oder sich in seinem bestehenden Misstrauen bestätigt fühlt.

### Warum ich ein interessanter Gesprächspartner bin

Hier hilft eine Gedankenübung, die manch einem anfangs knifflig erscheint: Überlegen Sie sich, warum andere Menschen sich gerne mit Ihnen unterhalten. Denken Sie dabei nicht an fachliche Dinge wie Ihr Wissen über Therapiemethoden und Abrechnungsfragen. Wenn Ihnen selbst nichts einfällt, fragen Sie die Menschen um Sie herum: Warum unterhaltet ihr euch gerne mit mir, was schätzt ihr an unseren Gesprächen?

## Vor dem Gespräch

Kommunikation beginnt bei Ihnen selbst

**Machen Sie sich am besten eine Liste von Gründen, warum ein Arzt gerne mit Ihnen sprechen würde – das wird Ihnen sicher helfen, selbstbewusster in das Gespräch zu gehen. Auf der Liste können Dinge stehen wie:**

- ▶ Ich kann ausgezeichnet zuhören. Ich schweige im richtigen Moment und stelle dann die wichtigen Rückfragen.
- ▶ Ich zeige Verständnis und Empathie und strahle Vertrauen aus, sodass Menschen mir gerne Dinge erzählen.
- ▶ Ich habe Humor und Charme. Bislang konnte ich noch jeden Gesprächspartner zum Lachen oder zumindest zum Schmunzeln bringen.
- ▶ Ich kann gut flirten, mein Augenaufschlag ist bei vielen Ärzten bestimmt ein Eisbrecher.
- ▶ Bisher liefen meine Arztgespräche immer super – das genügt mir schon als Zeichen dafür, dass Ärzte gerne mit mir sprechen.

### Warum das, was ich tue, großartig ist

Hüten Sie sich auf der anderen Seite vor Pessimismus, der schnell zur self fulfilling prophecy wird, zur sich selbst erfüllenden Prophezeiung: Wenn Sie davon überzeugt sind, Ärzte hätten sowieso keine Zeit für Sie und würden Ihnen im Gespräch nicht zuhören, werden Sie auch unterbewusst alles dafür tun, dass Sie Recht behalten und dass Ihnen das Gespräch tatsächlich nicht gelingt. Viel hilfreicher ist das Gegenteil: Machen Sie sich vor dem Gespräch bewusst, warum Sie stolz auf Ihre Therapie sein können. Wenn Sie selbst begeistert von Ihrer Arbeit sind, dann sind die Chancen groß, dass Ihre Begeisterung auch auf Ihre Gesprächspartner überspringt.

### Den Ärzten zeigen: Therapie wirkt

Sie wollen den generellen Wert von Therapie aufzeigen? Kein Problem! Egal, ob Sie Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie oder Podologie betreiben: Sie werden Studien und andere Belege dafür finden, dass Ihre Therapie wirkt. Bewegung ist besser als Tabletten, Übungen und Training sind unerlässlich, um das Sprechen zu erlernen oder nach einer Erkrankung in den Alltag zurückzukehren, und so weiter.

Das Ganze belegen Sie mit Artikeln, Studien und anderen Dokumenten, die Sie sich ordentlich ausgedruckt und sauber datiert zurechtlegen. Wie wichtig Heilmitteltherapie für unsere Gesellschaft ist, müssen sich viele Therapeuten erst einmal bewusst machen – und die Ärzte haben das noch viel weniger auf dem Schirm. Also zeigen Sie es Ihnen.

### Warum Ihre Praxis anders ist als andere

Der zweite Punkt ist etwas schwieriger: Warum sollen Patienten

in Ihre Praxis gehen – und nicht in die von Kollegen? Therapeuten wollen andere Praxen in der Regel nicht schlechtmachen, was auch gut ist. Das wäre unkollegial, schlechter Stil und würde auch bei Ärzten nicht gut ankommen. Sie können Ihre Praxis aber auf andere Weise hervorheben.

Stellen Sie nicht heraus, dass andere schlechter sind oder Sie besser – es genügt, zu zeigen, inwiefern Ihre Therapie anders ist. Vielleicht, weil Sie besondere Spezialisierungen haben, Fachwissen in seltenen oder sehr vielen Gebieten oder über moderne Praxisausstattung und Therapiegeräte verfügen.

Ein Alleinstellungsmerkmal ist auch, wenn Kommunikation und Organisation in Ihrer Praxis gut funktionieren. Sie heben sich meist schon von anderen Praxen ab, wenn Sie sich Gedanken über Therapieberichte machen. Fragen Sie die Ärzte am besten, wie sie die Berichte gerne hätten, in welcher Form, mit welcher Struktur, mit dem Fokus auf welchen Inhalten. Das wird die meisten erst einmal positiv überraschen – und Sie in einem guten Licht dastehen lassen.

## Die Arzthelferin, Ihre Freundin und Helferin

Denken Sie, wenn Sie ein Arztgespräch vorbereiten, auch an die Arzthelferinnen. Sie regeln die Abläufe in der Arztpraxis – und es ist viel Wert, sie als Verbündete zu gewinnen. Sie können sie zum Beispiel um Unterstützung bitten, um einen Termin zu bekommen oder eine Verordnung ändern zu lassen. Der Arzt muss zwar selbst auf der Verordnung unterschreiben, aber die eigentlichen Änderungen führen ohnehin oft seine Mitarbeiterinnen durch.

In Arztpraxen herrscht, wie im ganzen Gesundheitswesen, eine strenge Hierarchie, alles ist den Ärzten untergeordnet und auf ihre Weisung angewiesen. Das schmeckt auch nicht allen Arzthelferinnen. Über diese Ebene können Sie – oder, noch besser: Ihre Rezeptionsfachkraft – Gemeinsamkeiten herstellen und gut auf Augenhöhe kommunizieren. Denken Sie daran, dass Arzthelferinnen ihrem Selbstbild nach einem schwierigen, oft vernachlässigten Beruf nachgehen. Sie schätzen es sehr, wenn man das anerkennt, höflich ist und Ihnen Aufmerksamkeit und Respekt zollt.



# Im Gespräch

## Bewährte Strategien zum Einstieg

Ein erfolgreiches Arztgespräch beginnt meist mit Small-Talk – und ganz selten mit dem Thema, aufgrund dessen Sie eigentlich im Sprechzimmer der Arztpraxis sitzen. Einfach über das Wetter reden ist aber etwas ungenau, weswegen sich Gesprächstechniken wie die folgenden anbieten:



### Problemtechnik

„Dr. Meyer, wir haben ein Problem!“ Der Ritter in strahlend weißem Kittel hört nichts so gerne wie einen Hilferuf. Also gönnen Sie ihm einen. Fragen Sie am besten bei der Arzthelferin an und geben Sie vor, Schwierigkeiten zu haben. Für den Arzt ist es das Normalste auf der Welt, dass Sie ihn um Rat fragen. Er wird Ihnen gerne einen Termin für ein Gespräch geben, streng genommen muss er das sogar: Schließlich hat er die Aufsicht über Sie, wenn Sie auf seine Verordnung hin Patienten behandeln.

Und wenn Sie dann schon einmal da sind, können Sie ansprechen, dass der betreffende Patient vielleicht ein Kandidat wäre für Verordnungen außerhalb des Regelfalls. Dann wäre er ja auch aus dem ärztlichen Budget draußen. So zeigen Sie dem Arzt, dass Sie sich für die Patienten interessieren – und dass Sie mitdenken, auch wenn es um seine Belange geht.

### Kollegentechnik

Ein kleines bisschen anbieten ist erlaubt, auch bei Ärzten. Sie müssen nur wissen, wie. Wir haben ja schon besprochen, dass es in der Regel fürchterlich schiefgeht, wenn Therapeuten versuchen, sich fachlich auf Augenhöhe mit Ärzten zu stellen.

Dass Sie Patienten behandeln, ist aber nicht Ihre einzige Gemeinsamkeit. Sie sind zum Beispiel auch beide Unternehmer. Haben Sie eine Mitarbeiterin verloren, die jetzt eine Konkurrenz-Praxis aufgemacht hat? Mussten Sie teure neue Software anschaffen? Schlagen Sie sich mit Bauverordnungen für Ihre Praxisräume herum? Ärzte kennen solche Probleme und Themen genauso wie Sie. Lenken Sie etwas anfänglichen Small-Talk darauf, und mit etwas Glück haben Sie direkt eine gemeinsame Ebene – unter Kollegen.

### Feindbildtechnik

Das ist eindeutig einer der schmutzigeren Kniffe: Lassen Sie sich über ein gemeinsames Feindbild aus. „Die ganzen PKVen nerven mich mal wieder gewaltig, haben Sie auch immer so Ärger mit denen?“ Eine solche Frage wird vermutlich bei vielen Ärzten dazu führen, dass ihnen Rauch aus den Ohren stößt und sie sich herrlich mit ihnen zusammen aufregen. Schon haben Sie eine gemeinsame Basis.

Das funktioniert auch wunderbar mit der Politik, dem G-BA, den Formalien der Heilmittel-Richtlinie, der allgemeinen Bürokratie im Gesundheitswesen, den Steuern und so weiter. Aber Vorsicht: Geht der Arzt auf Ihre Lästervorlage nicht ein, bohren Sie nicht nach. Versuchen Sie es mit einem anderen Feindbild oder einer ganz anderen Strategie.

## Im Gespräch

Bewährte Strategien zum Einstieg



### Was tue ich, wenn...

Manchmal verweigern sich Ärzte und wollen nicht mit Ihnen sprechen. Je nachdem, was Sie als Argumente dafür vorbringen, können Sie sie vielleicht doch noch erweichen. Deswegen beantworten wir die Frage: Was tue ich, wenn...

#### ... ein Arzt sagt, er hat schon genug Kooperationspartner?

Stellen Sie heraus, warum Sie nicht nur noch ein weiterer Heilmitteltherapeut sind. Ihre Spezialisierungen, Ihre Ausstattung, Ihre professionelle Praxisorganisation – der Arzt braucht Gründe, damit Sie ihm im Gedächtnis bleiben. Es kann auch sein, dass er mit anderen Therapiepraxen persönlich oder finanziell verbandelt ist. Wenn Sie das herausfinden, können Sie zum Beispiel gezielt Leistungen ansprechen, die die bisherigen Kooperationspartner nicht bieten, Sie aber schon.

#### ... ein Arzt sagt, Sie wollen ihm nur an seine Verordnungen?

Wenn ein Arzt sofort denkt, Ihnen würde es nur ums Geschäft gehen, dann ist es wahrscheinlich, dass er selbst jemand ist, der gerne mal etwas wirtschaftli-

cher denkt. Fragen Sie also einfach: „Was wäre denn, wenn es mir um mehr Verordnungen ginge?“ Dagegen hat der Arzt dann wahrscheinlich nichts einzuwenden. Schließlich geht es ihm auch irgendwo ums Geld.

Damit es gar nicht erst zu solchen Aussagen kommt, gilt: Fragen Sie nie direkt nach weiteren Verordnungen. Sprechen Sie die Therapie der Patienten an, politische Themen oder einfach das Wetter – die Rezepte und Empfehlungen kommen schon, wenn Sie einen guten Eindruck gemacht haben.

#### ... ein Arzt klagt, dass alle immer irgendwas von ihm wollen?

Es stimmt schon: Vom Partner zuhause über den Pharmavertreter und die Arzthelferin bis zu den Patienten gibt es eine Menge Leute, die an einem gewöhnlichen Arbeitstag an einem Arzt herumzerren. Die Lösung für Sie: Seien Sie nicht noch jemand, der das tut! Geben Sie dem Arzt das Gefühl, dass Sie nichts von ihm wollen, sondern ihm etwas bieten. Zeigen Sie ihm eine spannende Studie. Erklären Sie ihm die neue Heilmittel-Richtlinie für Zahnärzte oder die Blankoverordnung. Schlagen Sie eine Lösung für ein Problem vor. Oder bedanken Sie sich einfach für gute Verordnungen.

#### ... ein Arzt klagt, er habe kein Budget mehr für Ihre Therapie?

Das ist so gut wie immer eine Ausflucht. Eigentlich hat der Arzt a) einfach keine Lust oder b) keine Ahnung, weswegen er sich wirklich vor einem Regress fürchtet. Um das vorgeschobene Argument zu entkräften, hilft in der Regel ein bisschen Aufklärung: Wenn Ärzte noch keinen Regress gehabt haben, sind sie im laufenden Jahr von Regresszahlungen befreit und können erst im nächsten Jahr davon betroffen sein. Solange also noch kein „Warnschuss“ kam, müssen Ärzte sich vor gar nichts fürchten.

Präventiv hilft gegen dieses Regressangst-Syndrom, wenn Therapeuten von sich aus Ärzte zu dem Thema informieren. Tun Sie sich mit anderen Heilmittelerbringern zusammen, vielleicht auch mit einem Ärzte-Berufsverband oder einer KV, und organisieren Sie eine Schulung für Ärzte, mit allem Drum und Dran, Räumlichkeiten, Fortbildungspunkten durch die Ärztekammer und so weiter. In einem solchen offiziellen Rahmen informieren viele Ärzte sich gerne zu dem Thema. ■

[mk]

# 10 Tipps für das Arztgespräch

Ein Gastbeitrag von Anke Handrock

Wenn es um Arztkommunikation geht, weiß Dr. med. dent. Anke Handrock, wovon sie spricht – schließlich hat sie selbst als Zahnärztin gearbeitet. Seit 1996 leitet sie ihr Institut für Coaching & Training in der Medizin in Berlin. In den Kursen dort geht es unter anderem um Positive Psychologie, Mitarbeiterführung sowie Patienten- und Arztkommunikation. Zielgruppe der Coachings sind neben Ärzten, Zahnärzten und Kliniken auch Heilmittelerbringer.



Therapeuten sind heute aus rechtlichen Gründen in der Regel darauf angewiesen, dass Ärzte ihnen Patienten überweisen. Doch viele von Ihnen bemängeln – nicht zu Unrecht – dass Ärzte nicht sonderlich viel über die Behandlungen wissen, die sie verordnen. Doch den Ärzten deswegen möglichst aus dem Weg zu gehen, ist keine Lösung. Therapeuten können stattdessen daran arbeiten, ein möglichst gutes Verhältnis zu zuweisenden Ärzten und Zahnärzten aufzubauen. Diese Tipps helfen Ihnen, eine Beziehung aufzubauen und zu pflegen sowie mit Konflikten umzugehen.



**Tipp 01** | Halten Sie sich stets vor Augen, was das Ziel Ihrer Kommunikation ist. Meist geht es darum, Ärzte von Ihrer Praxis zu überzeugen. Bemühen Sie sich, aus Ärzten und Patienten „Empfeher“ zu machen – auch wenn Sie bereits zu viele Zuweisungen haben. Es soll darum gehen, Botschafter für Ihr spezielles Angebot zu gewinnen.

## Ärzte sind auch nur Menschen ...

Damit Menschen sich wertschätzen können, müssen sie erst einmal in einen guten Kontakt zueinander treten. Je mehr angenehme Begegnungen es gibt, desto besser gelingt das. Negative Erlebnisse wiederum werden im Gehirn besonders gut gespeichert – wenn es möglich ist, Konflikte zu vermeiden, sollten Sie das also auch tun. Unklarheiten und Probleme müssen aber natürlich dennoch angesprochen und geklärt werden.

**Tipp 02** | Freuen Sie sich über jede Möglichkeit, zum Arzt und seinem Praxisteam Kontakt aufzunehmen. Versuchen Sie, herauszufinden, was Sie an diesem Arzt und seinen Mitarbeitern gut finden, oder gut finden könnten, wenn Sie wollten. Notieren Sie sich alles, was Sie an Positivem herausgefunden haben. So bleibt Ihr Fokus während eines Treffens oder Telefonats darauf gerichtet, und Sie selbst sind dem Arzt gegenüber hinterher wohlwollender eingestellt.



## 10 Tipps für das Arztgespräch

Ein Gastbeitrag von Anke Handrock



### Vertrauen aufbauen

Je besser sich ein Arzt, seine Mitarbeiter und der Therapeut kennen, und je mehr gute Erfahrungen es zwischen Ihnen gibt, desto eher entsteht Vertrauen. Vertrauen führt dazu, dass dem jeweils anderen eher gute Absichten unterstellt werden.

Vertrauen entsteht, wenn Sie als Therapeut die Erwartungen, die Sie bei einem Arzt wecken, erfüllen oder sogar übertreffen. Ist eine Vertrauensbasis aufgebaut, geht der Arzt davon aus, dass Sie gute Absichten hegen, selbst wenn es einmal Meinungsverschiedenheiten gibt. Das erleichtert alle weiteren Diskussionen und Verhandlungen deutlich.



**Tipp 03 |** Seien Sie mit Versprechen gegenüber dem Arzt und seinem Team eher zurückhaltend. Liefern Sie lieber hinterher mehr, als Sie in Aussicht gestellt haben. So baut die Arztpraxis schnell Vertrauen auf – und wird Ihre Praxis eher an Patienten empfehlen.

### Welche Erwartungen haben Ärzte an Therapeuten?

Wo wir bei Erwartungen sind: Natürlich haben Ärzte gewisse Vorstellungen davon, wie die Zusammenarbeit mit Therapeuten laufen soll. Diese beruhen oft

auf Erfahrungen mit ärztlichen Kollegen – die ihnen häufig einen gewissen Service bieten.

Besonders schön zeigt sich das in der Zahnmedizin, wo sich Kieferchirurgen und Kieferorthopäden intensiv um ihre Überweiser bemühen. Sie bieten teilweise Informationsservices per Mail und Formulare Services an, richten Überweiserveranstaltungen aus, besuchen die Zahnärzte und versuchen, Arztbriefe und Anfragen zeitnah zu beantworten. Ist ein Zahnarzt einen solchen Service erst einmal gewohnt, möchte er ihn auch bei Therapeuten sehen.

**Tipp 04 |** Zuweisende Ärzte sind genauso ihre "Kunden" wie Ihre Patienten – also versuchen Sie, Ihnen etwas zu bieten. Ihre Praxis kann sich gegenüber anderen hervortun, indem Sie Therapieberichte gewissenhaft anfertigen, sich dabei mit den Ärzten absprechen und generell einen guten Service bieten.



### Niemand macht gern Fehler – und niemand wird gerne korrigiert

Ihr Standesrecht verbietet es Ärzten, gegenüber Patienten Kritik an Kollegen zu üben. Entsprechend empfindlich reagieren sie, wenn Therapeuten sich auch

nur vage kritisch oder abwertend äußern – selbst wenn es nur um falsch ausgefüllte Formulare geht. Kritik findet unter niedergelassenen Ärzten quasi nur in Qualitätszirkeln statt, in denen man sich gut kennt.

Das hat durchaus einen medizinischen Sinn. Ärzte wissen, dass sie gegenüber Patienten Sicherheit ausstrahlen müssen, um keine Noceboeffekte auszulösen, was manchmal viel Kraft kostet (siehe Seite 14). Deswegen reagieren auch vor allem Ärzte, die selber (noch) unsicher sind, empfindlich auf die leiseste Kritik. Je souveräner ein Arzt ist, desto eher diskutiert er mit anderen Ärzten und Therapeuten über die Behandlung "seines" Patienten.



**Tipp 05 |** Problematisch wird es, wenn Sie beispielsweise fehlerhaft ausgefüllte Verordnungen aus Arztpraxen erhalten, was vorkommen kann. Suchen Sie dann ein klärendes Gespräch, bei dem Sie nicht von „Fehlern“ des Arztes sprechen. Bedauern Sie, dass Heilmittel-Verordnungen umständlich auszufüllen sind und Tücken aufweisen. Viele Ärzte, Zahnärzte und Rezeptionshelferinnen lieben Service – bieten Sie also Ausfüllhilfen für die Verordnungen als Unterstützung an. Es wirkt wesentlich sympathischer, Schwierigkeiten und Probleme für andere zu lösen, als Fehler rot anzustreichen.



**Tipp 06 |** Vermeiden Sie in jedem Fall, vor Patienten davon zu sprechen, dass eine Arztpraxis einen Fehler gemacht hat, und weisen Sie Rezeptionsmitarbeiter entsprechend an. Das gilt auch für mögliche Fehler von Arzhelferinnen. Einen Angriff auf ein Mitglied ihres Praxisteam empfinden Ärzte oft als Angriff auf sich selbst.

#### **Erweiterte Therapieangebote „ergänzen“ die Behandlung durch den Arzt**

Erhalten Sie einen Termin, um Fragen zu den Verordnungen zu klären, können Sie vielleicht die Gelegenheit nutzen, um dem Arzt Ihre erweiterten Angebote vorzustellen. Teilweise wissen Ärzte und Zahnärzte gar nicht, was im Behandlungsspektrum von Therapeuten so alles schlummert.

Therapeuten bieten oft auch Behandlungen an, die nicht im strengen Sinne schulmedizinisch notwendig sind, also nicht im Rahmen der GKV verord-

nungsfähig. Das kann mehr Therapie sein als verordnet, oder eine andere Art der Therapie, solange der Therapeut dabei nicht gegen seine eigenen Rahmenverträge verstößt. Ärzte sind demgegenüber in der Regel offener, wenn sie sicher sind, dass die zusätzliche Therapie keine Kritik an ihrer Behandlung ist – sondern eine mögliche Ergänzung dazu. Daher ist es nützlich, den Patienten regelmäßig zu versichern, dass Sie sehr gerne mit dem zuweisenden Arzt zusammenarbeiten.

Wollen Ärzte keine weiteren Verordnungen ausstellen, weil der gesetzliche Rahmen ihrer Ansicht nach ausgeschöpft ist, bedauern Sie gegenüber den Patienten, dass mehr Verordnungen offensichtlich im Moment leider nicht möglich sind. Vermeiden Sie gut gemeinte Hinweise an Patienten, dass ihr Arzt durchaus mehr zulasten der GKV verordnen könnte, wenn er wollte. Das setzt den Arzt nur unter Druck. Es ist wesentlich sinnvoller, direkt mit der Rezeption der Arztpraxis zu sprechen, ohne Patienten mit einzubeziehen, oder – was insgesamt wahrscheinlich sowohl für Arzt- als auch Therapiepraxis sinnvoller ist – den Patienten Selbstzahlerangebote für eine weitere Therapie zu machen.

**Tipp 07 |** Erwähnen Sie gegenüber dem Patienten immer wieder, dass Sie sehr zufrieden darüber sind, mit Dr. X zusammenzuarbeiten. Stellen Sie Ihre zusätzlichen Angebote als sinnvolle Erweiterungen und Ergänzungen der ärztlichen Behandlung dar.



#### **Was ist, wenn der Arzt auch mit der Konkurrenz zusammenarbeitet?**

Einigen Ärzten ist es wichtig, mit mehreren Therapeuten zusammenzuarbeiten. Zum einen geht es ihnen darum, dass Therapiepraxen unterschiedliche Schwerpunkte in ihrer Therapie haben – das ist für Therapeuten unproblematisch. Andererseits haben viele Ärzte das Bedürfnis, keine Abhängigkeiten zu einzelnen Therapeuten aufzubauen.

**Tipp 08 |** Dass der Arzt mit mehreren Therapeuten zusammenarbeitet, muss nicht zum Thema zwischen Arzt und Therapeut werden. Wird es das doch, hilft es, Verständnis dafür zu zeigen, dass der Arzt flexibel sein möchte. Lassen Sie ihn wissen, dass Sie gerne zu einer Behandlergemeinschaft mit ihm und anderen



spezialisierten Therapeuten gehören. So bekommt der Arzt kein schlechtes Gewissen, wenn er neben Ihnen noch andere Therapiepraxen hat – und Sie wirken sympathischer.

#### Und wenn Ärzte vor Patienten einen Therapeuten kritisieren?

Ärzte halten sich nicht automatisch an die hohen ethischen Standards, die ihnen ihr Standesrecht aufbürdet. Manchmal merken sie auch schlichtweg nicht, dass sie sich gerade sehr kritisch über andere Heilberufler äußern. Manch einer schimpft vor Patienten über einen Therapeuten, was dieser wiederum von dem Patienten erfährt. Solche Situationen sind sehr unangenehm und gefährden das gute Verhältnis.



**Tip 09 |** Erzählt ein Patient Ihnen, dass sein Arzt Ihre Behandlung kritisiert hat, sagen Sie ihm, dass Sie selbstverständlich mit dem Arzt Rücksprache halten werden. Verzichten Sie auf Gegenangriffe, so berechtigt sie auch erscheinen mögen. Bleiben Sie vorsichtig – viele Patienten interpretieren Aussagen von Ärzten völlig anders, als sie gemeint waren.

Rufen Sie in der Arztpraxis an und bitten Sie um ein klärendes Gespräch. Machen Sie gegenüber der Arzthelferin deutlich, dass es Ihnen darum geht, die Beziehung zum Arzt und Ihre Behandlung zu optimieren.

Erwidert der Arzt, er habe nichts Negatives über Sie oder Ihre Behandlung gesagt, bedanken Sie sich für seine Zeit und das klärende Gespräch. Selbst wenn das nicht stimmt – er wird die Unterhaltung in guter

Erinnerung behalten. Bestätigt der Arzt die Aussage des Patienten, teilen Sie ihm mit, dass Ihnen die Situation am Patienten sehr peinlich war. Das ist keine direkte Kritik, macht ihm aber deutlich, dass sein Verhalten für Sie problematisch war. Egal, wie Ihr Gesprächspartner reagiert, und selbst wenn der Arzt sich selbst keine Zeit für ein Gespräch nimmt: Bitten Sie die Arztpraxis darum, Sie jederzeit direkt anzusprechen, sobald sie Fragen, Wünsche oder Kritik hat.

#### Wie kann ich mich auf konfliktbehaftete Gespräche vorbereiten?

**Tip 10 |** Zur Vorbereitung auf schwierige Gespräche kann eine Imaginationsübung helfen: Stellen Sie zwei Stühle hin und setzen Sie sich auf einen davon. Stellen Sie sich nun vor, auf dem Stuhl gegenüber sitze der Arzt, mit dem Sie sprechen werden. Stehen Sie auf, setzen sich auf den Arztstuhl und schauen sich aus der Perspektive des Arztes den Therapeuten an. Versetzen Sie sich in die Situation des Arztes. Überlegen Sie, was Sie sich als Arzt jetzt von dem Therapeuten auf dem anderen Stuhl wünschen. Welche Argumente und Bitten Ihres Gegenübers sprechen Sie als Arzt an – und worauf reagieren Sie eher gereizt? Wechseln Sie anschließend erneut den Stuhl und überlegen sich in der Therapeutenrolle, wie sie mit den Informationen umgehen wollen.

Sie können die Wirkung der Übung noch steigern, indem Sie sich hinterher Gesprächsnotizen machen – durch das Aufschreiben formulieren Sie Ihre Argumente präziser aus und sie sind im Gedächtnis besser präsent.





# Datenschutz – hab' ich selbst im Griff



Das Datenschutzhandbuch – Ihr persönlicher  
Leitfaden für die Praxis

Im Gesundheitswesen verstößt kaum jemand absichtlich gegen den Datenschutz. Doch Nachlässigkeit schützt nicht vor Strafe. Das Datenschutzhandbuch ist die sichere Grundlage bei der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen.

Gleich online bestellen unter [www.buchner-shop.de](http://www.buchner-shop.de) oder  
über die telefonische Bestellannahme 0800 5999 666

**buchner**

Buchner & Partner GmbH · Zum Kesselort 53 · 24149 Kiel · [www.buchner.de](http://www.buchner.de)

# „Auch Ärzte brauchen Zuspruch und Wertschätzung“

Interview mit Ralf Buchner



up-Herausgeber Ralf Buchner gibt selbst Seminare zum Thema Arztkommunikation. Im Interview mit unserem Redakteur spricht er über ein Thema, das Therapeuten beim Kommunizieren oft umtreibt: das Verkaufen. Sein Fazit: Jedes Arztgespräch ist ein Verkaufsgespräch, und das ist auch gut so.

Ralf, wenn du vom „Verkaufen“ sprichst, zucken Therapeuten regelmäßig zusammen. Warum?

BUCHNER | Viele Therapeuten sind Idealisten. Das ist gut so, Therapeuten wollen ihren Patienten wirklich helfen und denken dabei nicht nur ans Geldverdienen. Der Begriff „Verkaufen“ ist jedoch in unserer aller Lebenswirklichkeit ganz stark mit Geld verknüpft. Deswegen glauben Therapeuten, „Verkaufen“ sei ein Vorgang, bei dem es primär darum geht, jemandem Dinge anzudrehen, die er nicht braucht. Doch in der Therapeutenwirklichkeit stellt sich das anders da: Wenn ich möchte, dass ein Patient die Hausübungen macht, sich eine andere Haltung angewöhnt oder bestimmte Dinge zukünftig unterlässt, dann muss ich das diesem Patienten „verkaufen“. Ich konzentriere mich dabei auf die positiven Aspekte, zum Beispiel die Trainingseffekte von Hausübungen. Das solche Übungen Arbeit machen und Zeit kosten ist klar und

muss nicht extra erwähnt werden.

Und darum geht es tatsächlich: Verkaufen im therapeutischen Kontext bedeutet, sich auf die positiven Aspekte einer Sache zu fokussieren, den verbalen Scheinwerfer auf die wichtigen Ergebnisse zu lenken. Das lässt sich gut auf Arztgespräche übertragen. Da geht es nicht darum, Ärzte aus Geldgier dazu zu drängen, unnötige Heilmitteltherapie zu verordnen, sondern dafür zu sorgen, dass Patienten, die Bedarf an Therapie haben, eine Verordnung erhalten.

*„Verkaufen im therapeutischen Kontext bedeutet, sich auf die positiven Aspekte einer Sache zu fokussieren, den verbalen Scheinwerfer auf die wichtigen Ergebnisse zu lenken.“*





### Da kommen wir zu einer wichtigen Frage: Worum geht es hier überhaupt, warum soll ich als Therapeut einen Termin bei einem Arzt bekommen wollen?

BUCHNER | Therapeuten erwarten zur Recht Wertschätzung ihrer Arbeit, auch besonders von Ärzten. Eine Form dieser Wertschätzung ist aus Sicht der Therapeuten, dass der Arzt Verordnungen ausstellt und vielleicht sogar eine bestimmte Therapiepraxis aus fachlichen Gründen aktiv empfiehlt.

Stellt eine Arztpraxis nun beispielsweise regelmäßig Verordnung so aus, dass es Änderungsbedarf gibt, dann nehmen das manche Therapeuten persönlich und leiten daraus fälschlicherweise eine Geringschätzung ihrer Arbeit ab. Dann besteht aus ihrer Sicht Gesprächsbedarf.

Vielleicht möchte man als Therapeut dafür sorgen, dass ein Patient eine weitere Verordnung bekommt und will deswegen mit dem Arzt sprechen. Auch dann braucht man einen Termin bei diesem Mediziner. Das Ziel ist in beiden Fällen, den Arzt zu einer Verhaltensänderung zu bewegen, also Rezepte „richtig“ auszufüllen oder überhaupt eine Verordnung auszustellen. Und das ist dann selbstverständlich auch eine Art Verkaufsgespräch. Therapeuten bringen dabei keine Produkte an den Mann, sondern ihr Anliegen, ihr Problem, ihren Wunsch oder ihre fachliche Qualifikation. Immer verbunden mit dem Wunsch der Arzt möge das „kaufen“ und bei künftigem Verhalten berücksichtigen.

### Sich selbst gut darstellen, ohne dem Arzt etwas aufzuquatschen – wie stellen Praxisinhaber das am besten an?

BUCHNER | Als erstes sollten sie ihre eigene Einstellung zum Verkaufen prüfen. Es hilft, auch mal an Positivbeispiele zu denken. Also nicht an die nervige Telefonakquise, bei der dreimal am Tag jemand anruft, der ihnen Handyverträge und Wasserspender fürs Büro verkaufen will. Sondern an Verkäufer, die einem selbst einmal wirklich weitergeholfen haben, die einen gut beraten und zu einer Kaufentscheidung be-

wegt haben, über die man heute noch froh ist – etwa einer tollen Reise oder einem zuverlässigen Auto. Eine gute Methode ist auch, sich etwas von guten Verkäufern abzuschauen. Kellner in mittelteuren Restaurants und Hotelrezeptionisten gehören in der Regel ebenso dazu wie Verkäufer von hochpreisigen Autos. Ich gehe manchmal in einen Porsche-Laden und tue so, als würde ich etwas kaufen wollen, nur um zu sehen, wie geschickt dort Verkaufsgespräche geführt werden.

### Was macht einen guten Verkäufer aus?

BUCHNER | Gerade im therapeutischen Umfeld hilft es, davon überzeugt zu sein, dass Therapie großartig ist. Richtig schlecht ist es, wenn ein Kellner das Essen in seinem Restaurant furchtbar findet. Dann wird er es nicht überzeugend verkaufen können. Aber ein Therapeut, der weiß, wie sehr er Tag für Tag seinen Patienten hilft, kann das auch selbstbewusst rüberbringen.

In Bezug auf die Kommunikation mit Ärzten gilt außerdem, dass denen oft gar nicht bewusst ist, was Therapeuten leisten können. Sie haben im Durchschnitt sechs bis acht Minuten Zeit mit ihren Patienten. Wenn Ärzte erfahren, dass Therapeuten viel mehr Zeit mit den Patienten verbringen und eine enge Bindung zu ihnen haben, und dass ich als Arzt davon profitieren kann, dann lässt sich das gut verkaufen.

### Und wie schaffen Therapeuten es, dass Ärzte ihnen das auch alles glauben?

BUCHNER | Wenn der Porsche-Händler nicht weiß, wie viel Benzin das Auto auf 100 Kilometer verbrauchen wird, ist das Vertrauen in ihn wahrscheinlich direkt futsch. Das gilt auch für Therapie: Studien rausuchen, die die Wirkung der Therapie belegen und Quellen zur Hand haben. Artikel aus dem Ärzteblatt ausdrucken, Informationen aus der Lebenswirklichkeit der Ärzte nutzen, denen vertrauen sie am meisten. Und sich dann klarmachen, was im konkreten Behandlungsfall die Therapie in Zukunft bewirken



wird! Der Arzt weiß das nicht, sondern braucht eine klare Therapieprognose. Therapeuten, die keine Prognose für einen Behandlungsfall abgeben, gefährden die Fortsetzung der Therapie.

*„Die beste Vorbereitung auf ein Gespräch ist es, sich wirklich für den Gesprächspartner zu interessieren. Je mehr ich über den anderen weiß, desto besser kann ich eine Beziehung zu ihm aufbauen.“*

**Arztgespräch ist aber ja nicht gleich Arztgespräch – wie bereiten Therapeuten sich auf den konkreten Arzt vor, bei dem ein Termin ansteht?**

BUCHNER | Es ist natürlich auch wichtig, sich klarzumachen, was für ein Arzt da vor einem sitzen wird. Also erst einmal Kommunikationsbefund aufnehmen: Stellt der Arzt kaum noch Neuverordnungen aus, sondern nur noch Verordnungen für dieselben Stammpatienten? Hat er schon jemals einen Patienten mit einer Verordnung außerhalb des Regelfalls geschickt? Was erzählen Patienten so von ihm? Wie geht es ihm privat, baut er gerade, welche Hobbys hat er, etc. Das sind alles wichtige Infos, die dabei helfen, den Gesprächspartner einzuschätzen. Die beste Vorbereitung auf ein Gespräch ist es, sich wirklich für den Gesprächspartner zu interessieren. Je mehr ich über den anderen weiß, desto besser kann ich eine Beziehung zu ihm aufbauen.

*„Danke, lieber Arzt, dass Du auf die Idee gekommen bist, Heilmittel zu verordnen. Das war eine gute Idee!“*

**Wie steigen Therapeuten dann, gut vorbereitet wie sie sind, in das Gespräch ein?**

BUCHNER | Die Regel lautet: Erst eine persönliche Beziehung aufbauen, bevor man den Versuch startet

eine Verhaltensänderung auf der anderen Seite herbeizuführen. Das gilt auch nicht nur für die Ärztekommunikation. Also nicht damit anfangen, Ärzte fachlich zuzutexten! Das könnte ein Arzt als unzulässige Einmischung in seine Kompetenzen werten. Besser ist es, einen anderen Einstieg zu wählen. Man könnte um eine fachliche Einschätzung bitten. Damit bestätigt man das Selbstbild des Arztes und die Kommunikation läuft. Oder man wählt die Feindbildstrategie und ärgert sich zusammen mit seinem Arzt über die blöden Krankenkassen, solche „Gemeinsamkeiten“ fördern die Kommunikation.

Dem Arzt muss zudem zu jedem Zeitpunkt des Gesprächs klar sein, was er davon hat. Ich will als Arzt keine Zurechtweisung durch den Therapeuten, wie ich eine Verordnung auszufüllen habe. Aber ich bin als Arzt sehr daran interessiert zu erfahren, wie ich eine Verordnung so ausfülle, dass ich nicht wegen formaler Fehler dafür in Regress genommen werden kann. Ich bin als Arzt nicht daran interessiert für einen Dauerpatienten weiter Verordnungen auszufüllen, die mir möglicherweise Regressangst machen. Aber wenn der Therapeut sich darum kümmert, den Patienten in den langfristigen Heilmittelbedarf zu bekommen und er dann extrabudgetär versorgt werden kann, freue ich mich, wenn damit zukünftige Diskussionen mit dem Patienten unterbleiben. Und ganz wichtig: Das Gespräch beginnt immer mit der Dankesformel: Danke, lieber Arzt, dass Du auf die Idee gekommen bist, Heilmittel zu verordnen. Das war eine gute Idee! Auch Ärzte brauchen Zuspruch und Wertschätzung – und vielleicht bekommt man als Therapeut dann ja davon auch mal etwas zurück.

---

**Online-Seminar „Freund oder Feind - Die richtige Strategie für die Arztkommunikation wählen“**

27.03.2018 von 19.00 Uhr bis 20.30 Uhr

Gleich online anmelden unter [www.buchner-shop.de](http://www.buchner-shop.de) (bit.ly/2naTbon) oder telefonisch 0800 94 77 360

---



Meine ganze  
Aufmerksamkeit  
für die Patienten

**50 €**  
Startbonus

**Therafon**

unser Telefonservice für Ihre Praxis

Während Sie Ihre Patienten behandeln, nehmen wir Ihre Anrufe entgegen: persönlich, individuell, professionell.

Alle Informationen finden Sie unter [www.therafon.com](http://www.therafon.com).  
Oder rufen Sie uns einfach unter 0431 72 000 465 an und sichern Sie sich 50 € Startbonus

**buchner**

Buchner & Partner GmbH · Zum Kesselort 53 · 24149 Kiel · [www.buchner.de](http://www.buchner.de)

# 7 Gründe für weniger Papier in der Praxis

Online-Musikbibliotheken, E-Book-Reader, Bildergalerien in der Cloud – so gut wie alle Bereiche unseres Lebens sind im digitalen Zeitalter angekommen. Nur ein kleines gallisches Dorf leistet erbitterten Widerstand: das Büro. Hier stapeln sich nach wie vor Papierberge auf dem Schreibtisch und Regale voller Aktenordner zieren die Wände. Muss das noch sein – im 21. Jahrhundert?!

**Papier vermittelt ein Gefühl von Sicherheit.** Es lässt sich anfassen, abheften, einordnen. Es verschwindet nicht einfach, wenn der Computer abstürzt. Zudem haben wir uns bei Büroarbeiten einfach daran gewöhnt. Warum also ein System ändern, das seit Jahren, vielleicht Jahrzehnten, funktioniert? Umweltschutz ist ein Grund. Der reicht aber oft nicht aus, um von sich alten Gewohnheit zu lösen. Die folgenden Punkte zeigen darum, wie weniger Papier zum Gewinn für Ihre Praxis werden kann.



### Punkt 1: Papier kostet unnötig Geld

Papier kostet Geld – bei der Anschaffung ebenso wie bei der Entsorgung, aber noch viel mehr in der Zwischenzeit. Schließlich ist auch die Fläche, auf der sich Regale befinden, nicht umsonst. Praxisinhaber zahlen für sie Miete oder haben sie beim Kauf der Praxisräume für viel Geld erstanden. Dieser Platz lässt sich bestimmt sinnvoller nutzen, etwa als zusätzlicher Behandlungsraum, Wartezimmer oder Aufenthaltsraum für die Therapeuten. Heilmittelerbringer sind wie andere Behandelnde im Gesundheitswesen gemäß Paragraf 630 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) dazu verpflichtet, Patientenakten zu führen und diese für zehn Jahre aufzubewahren. Sie können sich vorstellen, wie viel Papier sich da im Laufe der Zeit in einer Praxis ansammelt. Glücklicherweise erlaubt Paragraf 630 aber auch ausdrücklich, diese Aufzeichnungen elektronisch zu führen. Greift man auf praktische Apps (z. B. Terminheld) oder Software zu, die speziell auf die Bedürfnisse von Heilmittelerbringern zugeschnitten sind, können sie Platz in der Praxis sparen – und haben viele weitere Vorteile.

### Punkt 2: Sicherungskopien zum Schutz

Ein Papierdokument gibt es genau einmal, meist in einem Ordner im Büro. Kommt es dort tatsächlich einmal zu einem Brand oder einem Wasserschaden, sind die Papiere unwiederbringlich verloren. Bei digitalen Dokumenten ist das anders. Hier genügen ein paar Klicks, um Sicherungskopien anzufertigen – oder ein Programm erstellt automatisch regelmäßig Backups. Diese können Praxisinhaber beispielsweise auf einem externen Speichermedium im heimischen Safe lagern. So sind wichtige Daten geschützt.

Immer beliebter zur Speicherung von Daten wird auch die sogenannte Cloud. Dabei vermieten Unternehmen quasi Speicherplatz, auf den Nutzer dann via Internet zugreifen können. Für Praxisinhaber ist hier jedoch Vorsicht geboten, denn bei den Patientendaten handelt es sich um besonders sensible Gesundheitsdaten. Deswegen lässt man sich vom Cloud-Anbieter bestätigen, dass den gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich des besonderen Datenschutzes von Gesundheitsdaten genüge getan wird.

### Punkt 3: Flexibler Zugriff von unterwegs

Möchten Praxisinhaber oder Mitarbeiter auf Dokumente aus Papier Zugriff haben, geht das nur in der Praxis. Digitale Aufzeichnungen sind da flexibler zu nutzen. Therapeuten können mit entsprechender Software von unterwegs darauf zugreifen. So können Sie und Ihre Mitarbeiter Anmerkungen und Änderungen direkt vor Ort vornehmen und sparen sich die Mühe, erst Notizen anzufertigen und diese dann in der Praxis in die Patientenakte zu übertragen.



#### Punkt 4: Online-Kalender geben Überblick

Auch bei der Terminplanung bieten elektronische Lösungen eine Reihe von Vorteilen. Stellen Sie sich zum Beispiel vor, Ihre Patientin teilt Ihnen beim Hausbesuch mit, dass sie den nächsten Termin leider verschieben muss. Dann können Sie sie natürlich bitten, in der Praxis anzurufen und einen Ausweichtermin zu vereinbaren, oder Sie rufen selbst an. Dort wühlt eine Kollegin dann im Terminplaner an der Rezeption. Oder Sie vereinbaren einen neuen Termin auf gut Glück und hoffen, dass dieser auch wirklich noch frei ist. All das wirkt nicht besonders professionell und patientenfreundlich. Gleichzeitig bedeutet es zusätzliche Arbeit für Sie und Ihre Mitarbeiter.

Loggen Sie sich stattdessen schnell mit Ihrem Smartphone oder Tablet in die Terminsoftware ein, haben Sie sofort einen Überblick über die verfügbaren Termine und können direkt einen Ersatztermin mit der Patientin vereinbaren. Dadurch, dass alle Informationen auf einen Blick zur Verfügung stehen, können Sie die nächste Behandlung vielleicht gleich so legen, dass Sie gerade ohnehin in der Gegend sind und sich auf diese Weise Fahrtzeit sparen.

#### Punkt 5: Erinnerungsservice für Patienten

Verwendet die Praxis einen elektronischen Kalender, können Sie diesen nutzen, um ganz klassische Terminzettel für Ihre Patienten auszudrucken. Als Alternative oder zusätzlich können Sie den Patienten auch anbieten, ihnen eine Übersicht über ihre Termine per Mail zu schicken. Denn ein Stück Papier geht mitunter schnell in den Untiefen der Hand- oder Hosentasche verloren. Elektronische Praxiskalender können Patienten zudem kurz vor ihrem Termin nochmals daran erinnern – etwa per Mail oder SMS.

#### Punkt 6: Rechnungen einfacher verwalten

Bei Privatleistungen ist es kein großes Problem, dem Papier Lebewohl zu sagen und Rechnung per Mail zu verschicken. Den Patienten fällt es jedoch sicherlich leichter, dies zu akzeptieren, wenn Sie ihnen die Wahl lassen. Erklären Sie, dass Sie aus orga-

nisatorischen Gründen und um die Umwelt zu entlasten den Papierverbrauch der Praxis verringern möchten. Wer seine Rechnung lieber nach wie vor ausgedruckt und per Post bekommen möchte – kein Problem. Alle anderen erhalten wie angekündigt ihre Rechnung per Mail.

Bei privatversicherten Patienten und solchen, die eine private Zusatzversicherung haben, ist die Umstellung auf digitale Rechnungen möglicherweise schwieriger. Hier kommt es darauf an, ob die Versicherungen digitale Rechnungen bei der Kostenerstattung akzeptieren. Das müssen die Patienten individuell bei ihren Versicherern erfragen. Ist dies der Fall, haben es auch die Patienten künftig leichter und sparen sich das Porto, um die Rechnung weiterzuschicken. Bestehen die Versicherungen auf Rechnungen in Papierform, erhalten die Patienten diese natürlich wie gewohnt.

**Tip:** Um selbst Rechnungen elektronisch statt per Post zu bekommen, sprechen Sie einfach mit Ihren Dienstleistern und Lieferanten. Häufig ist diese Umstellung kein Problem und spart Ihnen in manchen Fällen sogar Geld. Denn einige Unternehmen erheben für Rechnungen per Post bereits eine zusätzliche Gebühr. Das gilt in manchen Fällen auch für Kontoauszüge. Informieren Sie sich, ob Ihre Bank diese auch als digitale Dokumente anbietet.

#### Punkt 7: Bewerbungsunterlagen nur per Mail

Einen unkomplizierten Schritt zu weniger Papier im Büro können Praxisinhaber ganz einfach umsetzen, indem sie Bewerbungsunterlagen ausschließlich als PDF-Datei per Mail entgegennehmen. Diese Anforderung schreiben Sie einfach in die Stellenausschreibung. Wichtig: Geben Sie dabei eine maximale Dateigröße für die Unterlagen an. Viele Firmen wählen etwa eine Grenze von drei oder vier Megabyte (MB). So verhindern Sie, dass Bewerbungen Ihren Posteingang verstopfen und Ihren Datenverbrauch in die Höhe treiben, wenn Sie beispielsweise von unterwegs mit dem Smartphone darauf zugreifen. ■

[ym]



# Datenschutz in der Therapiepraxis

Darauf müssen Sie spätestens ab Mai 2018 achten

## So einfach führen Sie rechtskonform Datenschutz in Ihrer Praxis ein:

Im Mai 2018 tritt die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ohne weitere Übergangsfrist in Kraft und wird das aktuelle Bundesdatenschutzgesetz in weiten Teilen ersetzen. Praxisinhaber und leitende Angestellte sollten sich daher bereits im Vorfeld mit den wichtigsten Veränderungen beschäftigen. Nur so ist es möglich, die Datenverarbeitung in der Praxis zu überprüfen und den erforderlichen Handlungsbedarf zu erkennen.

In diesem eintägigen Seminar stellen wir Ihnen die Datenschutz-Grundsätze und die Änderungen vor, die Ihre Praxis ab Mai 2018 erfüllen muss. So können Sie die Umstellung auf die EU-DSGVO rechtzeitig vorbereiten. Anhand von Fallbeispielen, Checklisten und Ausfüllhilfen erhalten Sie konkrete Umsetzungstipps, wie Sie als Praxisinhaber die datenschutzrechtlichen Anforderungen im Praxisalltag erfüllen können, ohne dabei die notwendigen betriebswirtschaftlichen Erwägungen außer Acht lassen zu müssen.

**Die neue DS-GVU fordert auch die Schulung von Mitarbeitern in Datenschutzfragen. Mit dem Teilnehmerzertifikat für dieses Seminar haben Sie einen ersten Nachweis für Ihre Datenschutz-Dokumentation.**

## Ihr Nutzen

Nach diesem Seminar

- ▶ kennen Sie die Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten und können diese in Ihrer Praxis in konkrete Maßnahmen umsetzen
- ▶ wissen Sie, welche Daten konkret dem Datenschutz unterfallen
- ▶ kennen Sie die Rechte der betroffenen Personen und die Rechtsfolgen von Datenschutzverstößen
- ▶ wissen Sie, worauf Sie für eine datenschutzkonforme IT-Sicherheit achten sollten
- ▶ wissen Sie, ob Sie einen Datenschutzbeauftragten bestellen müssen.

### Zielgruppe:

Praxisinhaber, Rezeptionsfachkräfte, Verwaltungsfachkräfte, leitende Mitarbeiter.

### Im Seminarpreis enthalten

Umfangreiche Dokumentation, Praxistipps für den Praxisalltag, Lunch und Kaffeepausen



## Referentin Karina Lübbecke

Karina Lübbecke hat in Tübingen Rechtswissenschaften studiert und absolvierte ihren juristischen Vorbereitungsdienst im Landgerichtsbezirk Kiel.

Seit 2013 ist sie als Rechtsanwältin in der Region Kiel, Plön und Ostholstein tätig und nimmt die Beratung der Interessenvertretung in Belangen des Sozial-, Arbeits- und Verkehrsrechts wahr. Als Justiziarin und Syndikusanwältin der Firma buchner kennt sie die vielfältigen Probleme der Praxisinhaber aus ihrer täglichen Arbeit. Zudem unterstützt sie regelmäßig die up-Redaktion als Autorin juristischer Artikel.

## Termine

16.02.2018 in Stuttgart

17.03.2018 in Köln

13.04.2018 in Berlin

04.05.2018 in Leipzig

Anmeldung unter:

Telefon 0800 94 77 360 oder  
info@buchner-consulting.de

Die Teilnahme kostet Euro 229 zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge der Eingänge der Zahlungen berücksichtigt. Die Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. fällt mit der Anmeldung an.

## Nur noch wenige Krankenkassen bestehen auf dem Genehmigungsverfahren

Hier die aktuelle Liste der Krankenkassen, die bei Verordnungen außerhalb des Regelfalls auf dem Genehmigungsverfahren bestehen mit einer Spalte für ärztliche und einer Spalte für zahnärztliche VO a. d. R. Bei der Angabe „Rückmeldung offen“ haben sich die betreffenden Kassen noch nicht geäußert, das bedeutet, ein Genehmigungsverfahren muss durchgeführt werden. Unter dem Namen der Krankenkassen findet sich die Faxnummer, bei der man eine Genehmigung beantragen kann. Krankenkassen müssen Anträge per Fax akzeptieren.

Name der Krankenkasse Faxnummer   Web	Genehmigungsverfahren nach § 8 (4) Heilmittel-Richtlinie Ärzte	Genehmigungsverfahren nach § 7 (4) Heilmittel-Richtlinie Zahnärzte
AOK Bremen / Bremerhaven 0471 – 169 11 13	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte
AOK Hessen 069 – 850 91 79 20	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Logopädie sowie Physiotherapie ZN1, LY2, LY3, AT3, EX4; Genehmigungsverfahren für alle übrigen Sachverhalte	
AOK Nordost 0800 – 265 08 04 93 79	Genehmigungsverzicht bei Physiotherapie (außer KG-Gerät, KG-ZNS-Bobath und KG-Muko, KG-Bewegungsbad, D1); Genehmigungsverfahren für Logopädie und Ergotherapie (außer Gruppenbehandlungen)	
AOK Rheinland/Hamburg 0211 – 879 11 889	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Logopädie sowie Physiotherapie ZN1, AT3, EX4, LY2 und LY3; Genehmigungsverfahren für alle übrigen Sachverhalte	Genehmigungsverfahren für Physiotherapie Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Logopädie
AOK Sachsen-Anhalt bit.ly/2mDra14	Genehmigungsverfahren unter <a href="http://bit.ly/2vXxK8u">bit.ly/2vXxK8u</a> abrufbar	
BKK evm 0261 – 402 71 822	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte	Rückmeldung offen
BKK firmus 0421 – 643 44 51	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte	Rückmeldung offen
BKK GRILLO-WERKE AG 0202 – 555 75 37	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte
BKK Pfalz 0621 – 68 55 95 59		Rückmeldung offen
BKK Rieker.Ricosta.Weisser 07461 – 966 46 48		Rückmeldung offen
BKK Wirtschaft und Finanzen 0234 – 479 19 99	keine Angabe	keine Angabe
BMW BKK 08731 – 762 99 55		Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte
DAK Gesundheit 0421 – 427 085 70 30	Genehmigungsverfahren für Physiotherapieverordnungen von Ärzten der KV Bremen bei Versicherten nach dem vollendeten 18. Lebensjahr, Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für alle übrigen Sachverhalte	
DIE BERGISCHE KRANKENKASSE 0212 – 226 24 11		Rückmeldung offen
energie-BKK 0511 – 911 10 29 9		Rückmeldung offen
Hanseatische Krankenkasse 040 – 656 96 12 37		Rückmeldung offen
IKK gesund plus 0391 – 280 64 33 9	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Physiotherapie EX4, ZN1, ZN2, LY2, LY3, AT3; Genehmigungsverfahren für alle übrigen Sachverhalte	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Physiotherapie ZNZ2, LYZ2; Genehmigungsverfahren für alle übrigen Sachverhalte
IKK Nord 0461 – 811 92 40	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Physiotherapie, Genehmigungsverfahren für Logopädie und Ergotherapie	Genehmigungsverzicht bis auf Widerruf für Physiotherapie, Genehmigungsverfahren für Logopädie
Novitas BKK 0203 – 545 60 91 17	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte	Genehmigungsverfahren für sämtliche Sachverhalte



## Gute Nachrichten für Therapeuten

Wer die Gesundheitspolitik kennt, der weiß wie er seine Praxis steuern muss!



Jeden Monat gute Nachrichten für Therapeuten: **up** liefert alle Informationen, die Praxisinhaber brauchen. Das lohnt sich für jede Heilmittelpraxis: zwölfmal im Jahr gute Nachrichten und gute Ideen frei Haus für 12 Euro/Monat.

Jetzt abonnieren  
unter [www.up-aktuell.de/up-abo](http://www.up-aktuell.de/up-abo)

**up** **unternehmen**  
**praxis** Wirtschaftsmagazin für  
erfolgreiche Therapiepraxen

## A D H Abrechnungszentrum für Heilmittelerbringer

Wir rechnen für Sie ab. Gründlich!



- Wir bieten Ihnen eine kostenlose Probeabrechnung: **Telefon (04961) 77 95 52**
- Bei uns entfällt das zeitaufwändige Rezeptausfüllen
- Flexible Einreichungszeiten
- Auszahlung zum Wunschtermin
- Vorabprüfung der Verordnungen
- Privatliquidation
- Auf Wunsch Zuzahlungsmanagement
- Komplettes Mahnwesen
- Keine Bindung an eine spezielle Software



**ADH Abrechnungszentrum für Heilmittelerbringer**

Deverhafen 2 · 26871 Papenburg · Tel. (04961) 77 95 52 · Fax (04961) 77 95 54  
info@adh-abrechnung.de · www.adh-abrechnung.de

## Preisradar (diese neuen Vergütungslisten sind in Kraft getreten)

Bundesland	Berufsgruppe	Kassenart/en	Gültig ab	Preise richten sich nach
Baden-Württemberg	Ergotherapie	IKK, BKK, Knappschaft	01.02.2018	Verordnungsdatum
Brandenburg	Physiotherapie	AOK	01.02.2018	Verordnungsdatum
Mecklenburg-Vorpommern	Physiotherapie	AOK	01.02.2018	Verordnungsdatum
Rheinland-Pfalz	Podologie	IKK	01.02.2018	Verordnungsdatum
Saarland	Podologie	IKK	01.02.2018	Verordnungsdatum
Alte Bundesländer	Physiotherapie	Pbeakk	01.01.2018	Verordnungsdatum
Bund	Podologie	Knappschaft	01.01.2018	Verordnungsdatum
Neue Bundesländer	Physiotherapie	Pbeakk	01.01.2018	Verordnungsdatum
Baden-Württemberg	Physiotherapie	AOK	01.12.2017	Verordnungsdatum

Der Preisradar ist eine Übersicht über alle uns bekannten Preisaktualisierungen der letzten Monate. Bei der **up|plus**-Hotline können Sie kostenlos alle Preislisten anfordern. So sind Sie immer darüber informiert, welche Preislisten gerade aktualisiert worden sind und in welchem Umfang. Die Liste ist auf dem Datenstand vom 18.01.2018.

Ergänzungen können Sie gerne an folgende Mail-Adresse senden:

[redaktion@up-aktuell.de](mailto:redaktion@up-aktuell.de)



Wie hältst du es mit...

## ...unmotivierten Patienten?

Wer kennt das nicht: Man ist als Therapeut aufopfernd und ermutigend, aber trotz aller Mühe sind manche Patienten einfach unmotiviert. Das kann ganz verschiedene Ursachen haben. Doch egal, welches Problem im Einzelnen dahintersteckt, die Folge ist immer die gleiche: das Therapieergebnis wird gefährdet. Daher die Frage: Wie hältst du es mit unmotivierten Patienten?



## Vorgehen 1

### Ich suche die Ursache der mangelnden Motivation und arbeite dann gemeinsam mit dem Patienten an einer Lösung

*Fehlender Antrieb kann vielfältige Gründe haben. Manche Patienten müssen schwere Schicksalsschläge verarbeiten, andere sind einfach therapiemüde. Abhängig davon, wo genau die Ursache liegt, handle ich dann entsprechend. Ausgangsbasis dafür ist aber immer ein gutes Vertrauensverhältnis und ein klärendes Gespräch mit den Patienten.*

#### Vorteil

Die große Offenheit stärkt das Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Therapeut. Wenn Sie es schaffen, den Patienten zu „knacken“ und mit ihm neue Erfolge erarbeiten können, wird das Vertrauen sogar zusätzlich gestärkt und beide Seiten werden noch stolzer auf die erreichten Ziele sein.

#### Nachteil

Manchmal wollen Patienten aber nicht über die Ursachen des Motivationsmangels sprechen. Oder ihnen ist selbst nicht bewusst, was genau hinter ihrem therapiegefährdenden Verhalten steckt. Gelingt es dem Therapeuten jedoch nicht, den Grund zu erfahren, rennt er gegen eine Wand an und wird kaum das Therapieziel erreichen.

## Vorgehen 2

### Wenn das Maß voll ist, wird die Therapie abgebrochen

*Wenn Patienten nicht mitarbeiten wollen, schaue ich mir das eine Weile an. Allerdings kann ich meine Zeit nicht endlos mit erfolglosen Motivationsversuchen verschwenden. Ist ein Patient in meinen Augen nicht mehr therapiefähig, spreche ich das offen an und breche die Therapie, wenn nötig, ab. Meine Warteliste ist voll mit Patienten, die froh wären, zeitnah einen Termin zu bekommen.*

#### Vorteil

Indem Sie versuchen, auf die Probleme des Patienten einzugehen, zeigen Sie Einfühlungsvermögen und Professionalität. Auch die

Entscheidung, die Behandlung irgendwann zu beenden, erfordert viel Selbstvertrauen und professionelles Verhalten. Für manche Patienten ist ein solcher Schlussstrich einfach notwendig, um sich selbst und ihr eigenes Verhalten zu hinterfragen.

#### Nachteil

Hier schnappt gern die Falle des „Helfersyndroms“ zu: Manchmal kann es schwierig sein, als Therapeut wirklich den Absprung zu schaffen. Wenn ich bereits mehrere Wochen lang mit einem Patienten intensiv gearbeitet habe – nicht nur an seinem Gesundheitsproblem, sondern auch an den Hintergründen seiner mangelnden Motivation – wird es schwierig, den richtigen Moment zu finden, die Therapie abzubrechen.

## Vorgehen 3

### Der Weg ist das Ziel

*Ich habe bemerkt, das fehlende Motivation häufig daher rührt, dass den Patienten der Sinn und Zweck ihrer Therapie nicht (mehr) bewusst ist. In solchen Momenten führe ich klare Zielgespräche mit den Betroffenen. Das ruft in Erinnerung, welches Ziel wir erreichen wollen und warum die Therapie und die eigene Mitarbeit so wichtig sind.*

#### Vorteil

Sie sind kein Psychotherapeut. Also packen Sie das Motivationsproblem an der Wurzel, die in Ihren Fachbereich fällt: Sie überdenken und überarbeiten mit den Patienten gemeinsam die Ziele der Therapie. Wenn diese wieder klar sind, steigt die Motivation praktisch von alleine.

#### Nachteil

Manche Ursachen für mangelnde Motivation liegen einfach doch zu tief und sind nicht nur über angepasste Therapieziele überwindbar. Dann stoßen Heilmittelerbringer an ihre Grenzen. In solchen Fällen muss eine weitere Profession mit ins Boot geholt werden, um für den Patienten ein optimales Therapieergebnis zu erreichen.



## Vorgehen 4

**Ich rei' mir kein extra Bein für sie aus. ber das normale Maß hinaus motivieren, dass kann in der kurzen Therapiezeit nicht wirklich auch noch meine Aufgabe sein**

*Die Therapiezeit – zumindest bei gesetzlich Versicherten – ist sowieso schon sehr knapp bemessen. Wenn ich hier auch noch anfangs, tiefgründige Motivationsgespräche zu führen, bleibt ja gar keine Zeit mehr für meine Behandlung. Selbstverständlich motiviere ich Patienten im Rahmen meiner Therapie. Aber wer zusätzliche „Streichleinheiten für die Seele“ braucht, ist bei mir dann doch fehl am Platz.*

### Vorteil

Therapeuten müssen sich auch von den Problemen der Patienten abgrenzen können. Dadurch fällt es Ihnen leichter, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren – Ihre Therapie. Und wenn schon der Patient scheinbar momentan nicht mit vollem Einsatz dabei ist, so haben wenigstens Sie die Chance, weiterhin mit allen Ihren Mitteln an einem guten Therapieergebnis zu feilen.

### Nachteil

Der Grat zwischen fehlender Motivation und Unzufriedenheit ist sehr schmal. Die Gefahr, dass der Patient die Therapie abbricht oder sich einen anderen Therapeuten/eine andere Praxis sucht, nimmt also zu. Dabei reflektieren Patienten selten, ob sie womöglich selbst Schuld an dem nicht zufriedenstellenden Therapieergebnis tragen. Hier ist also Fingerspitzengefühl gefragt. Denn unzufriedene Patienten teilen ihre Frustration auch gerne mit anderen.

## Vorgehen 5

**Ich lasse nochmal einen Kollegen ran**

*Manchmal liegt mangelnde Motivation ja auch an der Person des Therapeuten. Ab und zu kommt es einfach vor, dass Menschen nicht*

*miteinander harmonieren. Ein Therapeutenwechsel innerhalb der Praxis kann hier wahre Wunder bewirken.*

### Vorteil

Manche Probleme sind einfacher zu lösen, als man denkt. Vor allem bei Langzeitpatienten kann ein Therapeutenwechsel neue Impulse geben. Auch wenn die Chemie zwischen Patient und Therapeut von Beginn an einfach nicht stimmt, ist eine Veränderung für beide Seiten die richtige Entscheidung.

### Nachteil

Liegt der Grund für die fehlende Motivation des Patienten nicht in der Person des Therapeuten, kann ein Wechsel, besonders wenn er nicht mit dem Patienten abgesprochen wurde, auch negative Auswirkungen haben. Der Patient fühlt sich möglicherweise missverstanden und abgeschoben. ■



## up|Umfrage: Wie hltest du es mit unmotivierten Patienten?

Was meinen Sie, wie handhaben Sie diese Frage in Ihrer Praxis? Machen Sie mit bei unserer aktuellen Befragung im Internet auf [www.up-aktuell.de](http://www.up-aktuell.de)

up Umfrage  
mitmachen!

Artikel zur Umfrage

up|umfrage: Wie hltest du es mit unmotivierten Patienten?

- Ich suche die Ursache der mangelnden Motivation und arbeite dann gemeinsam mit dem Patienten an einer Lösung
- Wenn das Maß voll ist, wird die Therapie abgebrochen
- Der Weg ist das Ziel
- Ich rei' mir kein extra Bein für sie aus.
- Ich lasse nochmal einen Kollegen ran

Absenden

# Rezeption - Ort der Entscheidung

Kunden binden und Geld verdienen durch eine gut organisierte Rezeption

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Professionelles Auftreten kann dabei nicht hoch genug geschätzt werden. Die Rezeption ist Dreh- und Angelpunkt in Ihrer Praxis und Ihre Visitenkarte. Die Rezeptionsfachkraft ist der erste Ansprechpartner Ihrer Patienten. Gründe genug für Ihre Mitarbeiter, sich gut vorzubereiten und selbstsicheres Auftreten zu üben, um Pannen und Fehlern vorzubeugen, auf Beschwerden souverän zu reagieren und die Praxisorganisation professionell und effizient zu gestalten.

## Ihr Nutzen

Nach dem Seminar haben Sie im Blick ...

- ▶ Geld verdienen (Terminplanung, Zuzahlungen und Ausfallgebühren)
- ▶ Effizienzsteigerung durch geplante Arbeitsabläufe
- ▶ Kundenbindung auch bei "schwierigen" Patienten
- ▶ souveräner Umgang bei Reklamationen/Beschwerden

## Zielgruppe

Rezeptionsfachkräfte und Therapeuten, die Rezeptionsaufgaben übernehmen

## Im Seminarpreis enthalten

Umfangreiche Dokumentation, Praxistipps für den Praxisalltag, Lunch und Kaffeepausen



## Referentin Brigitte Harste

Brigitte Harste, Geschäftsführerin UBH, seit Jahren im Organisationskomitee von Therapiekongressen, dabei viel Erfahrungen an der „Rezeptionsfront“, ist erfahrene Referentin und Trainerin mit Spezialisierung auf Kommunikationstraining für beratende Berufe. Seit Jahren familiär eng verweben mit der Therapiebranche, kennt sie die Abläufe in Therapiepraxen, weiß ganz genau um Fallen und Möglichkeiten in der Kommunikation mit Patienten und zeigt ihren Teilnehmern immer wieder Wege auf, wie sie noch einfacher auf Verhalten und Kooperationsbereitschaft ihrer Patienten Einfluss nehmen können.

## Termine

02./03.03.2018 in Köln  
 08./09.06.2018 in Nürnberg  
 06./07.07.2018 in Hamburg  
 07./08.09.2018 in Berlin  
 23./24.11.2018 in Stuttgart

Anmeldung unter:

Telefon 0800 94 77 360 oder  
[info@buchner-consulting.de](mailto:info@buchner-consulting.de)  
 Die Teilnahme kostet Euro 369  
 zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge der Eingänge der Zahlungen berücksichtigt. Die Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. fällt mit der Anmeldung an.

# Häufiger abrechnen und früher sein Geld erhalten

## Abrechnungstipp GKV



In den meisten Rahmenverträgen mit den gesetzlichen Krankenversicherungen ist eine monatliche Abrechnung vorgesehen. Um möglichst früh über das Geld verfügen zu können, lassen sich manche Praxen die abgerechneten Honorare von Abrechnungszentren teuer vorfinanzieren. Dabei können sie den kontinuierliche Zahlungsfluss viel einfacher und günstiger sicherstellen.



Einmal pro Monat wird abgerechnet! So oder so ähnlich steht es in vielen Rahmenverträgen mit den Krankenkassen. Das Ergebnis: Die meisten Praxen widmen sich auch nur einmal im Monat allen bis zu diesem Tag aufgelaufenen, abgearbeiteten Verordnungen. Wer dann schnell an sein Geld kommen möchte, der muss sich die Beträge vorfinanzieren lassen. Das geschieht entweder – etwas teurer – über ein Abrechnungszentrum oder – etwas günstiger – über die eigene Hausbank.

### Abrechnungen staffeln

Wer jedoch ein wenig in die Trickkiste greift, erhält sein Geld früher – und zwar völlig kostenlos. Praxisinhaber müssen Abrechnungen dazu einfach nur vorziehen. Denn die meisten Verträge mit den Kassen sehen zwar vor, dass nur einmal im Monat abgerechnet wird, aber nirgendwo steht, dass das für alle Krankenkassen am gleichen Tag geschehen muss.

Es spricht also nichts dagegen, die einzelnen Kassen aufzuteilen und jede Woche eine Gruppe abzurechnen: In der ersten Woche die AOK-Verordnungen, in der zweiten die der Ersatzkassen und so weiter. Teilen sich Praxisinhaber die Abrechnungen so auf, kommt auch das Geld nach und nach auf dem Konto an. Dann gibt es nicht einmal im Monat den großen Zahlungseingang, sondern in kürzeren Abständen kleinere Beträge.

### Geringerer Aufwand

Ein weiterer Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass sich der Aufwand der Abrechnungen reduziert, da Praxisinhaber nicht alle auf einmal, sondern nur kleine Häppchen bearbeiten müssen. Sie teilen dazu am Monatsende die Abrechnungen einfach in vier kleine, übersichtliche Pakete auf – sortiert nach Kassen. Geschieht das direkt nach der letzten Monatsabrechnung, ziehen Praxisinhaber die Zahlungseingänge auf diese Weise sogar vor. Das Geld kommt dann früher auf dem Konto an, als bei der monatlichen Vorgehensweise – und zwar ohne, dass ein Abrechnungszentrum oder die Hausbank daran mitverdienen.

### Mehr als einmal im Monat

Manche Praxisinhaber haben festgestellt, dass Krankenkassen es auch akzeptieren, wenn sie mehr als einmal monatlich abrechnen. Zudem ist in manchen Rahmenverträgen die Frequenz der Abrechnung entweder gar nicht erwähnt oder als „Soll“-Bestimmung notiert – also nicht bindend. Ist dann eine bestimmte Summe an abgearbeiteten Verordnungen im System erfasst, starten Praxischefs die Abrechnung – und zwar ohne zu prüfen,

wie lange die letzte zurücklag. „Wir rechnen fast alle Krankenkassen wöchentlich ab,“ berichtet ein Praxisinhaber. „Sobald mehr als rund 2.500 Euro bei einer Krankenkasse zusammenkommen, lohnt sich das für uns!“

Andere Praxen rechnen in einem Rhythmus von 14 Tagen ab – das beschleunigt den Zahlungseingang und reduziert den Arbeitsaufwand je Abrechnungslauf. Bisher scheinen die Krankenkassen ein solches Vorgehen zu akzeptieren – auch wenn das im Vertrag vielleicht anders vereinbart ist. Die betreffenden Praxen profitieren auf jeden Fall davon.

**Fazit:** Es lohnt sich, noch einmal nachzulesen, was im jeweiligen Rahmenvertrag zum Thema Abrechnungsfrequenz vereinbart ist. Und ganz gleich, ob man sich genau an die Verträge hält und zeitversetzt mit den Krankenkassen abrechnet oder ob man einfach mehrmals im Monat Rechnungen verschickt, in beiden Fällen kommt das Geld früher als beim monatlichen Verfahren – und das ganz, ohne dafür irgendwelche prozentualen Abschläge auf das Honorar hinnehmen zu müssen. ■

[bu]

**99** Jetzt mache ich meine Übungen richtig

Sechs orthopädische Trainingspläne für das Heimtraining Ihrer Patienten

Gleich online bestellen unter [www.buchner-shop.de](http://www.buchner-shop.de) oder telefonisch unter 0800 5999 666

**buchner**

Buchner & Partner GmbH · Zum Kesselort 53 · 24149 Kiel · [www.buchner.de](http://www.buchner.de)

# Zehn Vorschläge für den nächsten Facebook-Post

Damit eine Facebook-Seite erfolgreich ist, muss sie regelmäßig bespielt werden. Wer aber immer nur ein schönes Wochenende wünscht und das Wetter kommentiert, hält die Follower nicht lange bei der Stange. Die Posts sollten interessant sein, einen Bezug zur eigenen Praxis haben und dabei Jung und Alt gleichermaßen ansprechen. Gar nicht so einfach! Damit Praxisinhabern nicht die Ideen ausgehen, haben wir hier ein paar Anregungen gesammelt.



## 01 | Neues aus der Praxis

---

Das naheliegendste Thema: Neuigkeiten aus dem eigenen Unternehmen! Dabei muss es nicht gleich der Umzug oder die Komplettrenovierung sein. Vielleicht erstrahlt ein Behandlungsraum in einer neuen Farbe oder Sie haben ein neues Gerät angeschafft. Teilen Sie dies mit Ihren Patienten. Selbst ein Foto der frischen Blumen, die die Praxis schmücken, bringt einen freundlichen Touch auf die Facebook-Seite und zeigt, dass man sich in dieser Praxis wohlfühlen kann.



## 02 | Fortbildungen und neue Leistungen

---

Ein Mitarbeiter hat eine Fortbildung abgeschlossen? Prima, sofort berichten. So erfahren die Patienten auch direkt, dass sich das Angebot in Zukunft um zusätzliche Leistungen erweitert. Wird der Mitarbeiter namentlich genannt oder erscheint gar ein Foto, sollten die betreffenden Personen damit natürlich einverstanden sein. Auf der sicheren Seite sind Praxisinhaber, wenn Sie sich das Einverständnis schriftlich einholen.

## 03 | Passend zur Jahreszeit

---

Was könnte die Leser Ihrer Facebook-Seite gerade interessieren? Im Winter und Frühjahr fahren zum Beispiel viele in den Skiurlaub. Praxisinhaber können dies zum Anlass nehmen und Tipps geben, wie man sich vor dem Wintersport richtig aufwärmt, um Verletzungen zu vermeiden.



## 04 | Bezug nehmen auf aktuelle Themen

Auch aktuelle gesundheitspolitische Themen können Praxisinhaber auf der Facebook-Seite aufgreifen, etwa den Fachkräftemangel in der Heilmittelbranche. So können Patienten mehr Verständnis dafür entwickeln, dass sie manchmal nicht sofort einen Termin bekommen. Denken Sie aber auch bei Aufreger-Themen daran, dass Facebook ein öffentlicher Raum ist und lassen Sie sich nicht zu Aussagen hinreißen, die Ihnen oder der Praxis schaden.

## 05 | Berichte über die Praxis teilen

In der Tageszeitung oder einer Fachzeitschrift ist kürzlich ein Artikel über die Praxis erschienen? Das ist genau das Richtige für einen Facebook-Post. Praxisinhaber können die Gelegenheit nutzen, sich für die Berichterstattung zu bedanken und direkt auf den Artikel verlinken. Von dieser Art von Werbung profitiert die Praxis ebenso wie das Medium, das über sie berichtet hat. Vorsicht: Posten Sie nicht ohne Erlaubnis ganze Artikel. Das verstößt gegen das Urheberrecht.

## 06 | Jubiläen feiern

Wenn die Praxis fünf-, zehn- oder 25-jähriges Bestehen feiert, ist das natürlich ein besonderer Anlass, der unbedingt gewürdigt werden muss. Auch auf die Jubiläen von Mitarbeitern können Sie bei Facebook hinweisen. Aber dann gilt: Holen Sie immer das Einverständnis der Angestellten ein, bevor Sie etwas über sie veröffentlichen. Haben diese nichts dagegen, posten Sie ein Foto davon, wie Sie einen großen Blumenstrauß überreichen und sich für die Treue und das Engagement bedanken.

## 07 | Eigene Branche hervorheben

Nun findet nicht jede Woche ein Jubiläum statt. In der Zwischenzeit können Praxisinhaber andere besondere Tage als Aufhänger für einen Post nutzen. So gibt es beispielsweise am 6. März den Europäischen Tag der Logopädie, am 8. September den Internationalen Tag der Physiotherapie. Den Welttag der Ergotherapie ruft der Weltverband der Ergotherapeuten (WFOT) jährlich am 27. Oktober aus.

## 08 | Auf Gesundheitstage eingehen

Der Tag des Fußes, der Tag der Rückengesundheit, der Tag gegen den Schlaganfall, der Welttag des Stotterns – es gibt unzählige Gesundheitstage, auf die Praxisinhaber bei Facebook eingehen können. Suchen Sie sich solche aus, die zum Angebot Ihrer Praxis passen und verweisen Sie auf entsprechende Angebote.

## 09 | Kuriose Feiertage begehen

Sie sind vielleicht nicht ganz ernst zu nehmen, sorgen aber bestimmt für ein Schmunzeln bei Ihren Lesern. Sagen Sie etwas Nettes zum Weltkomplimente-Tag am 1. März oder machen Sie im Mai mit beim Weltfischbrötchen-Tag. Etwas für das ganze Team: Posten Sie ein Foto zum Tag des hochgekrempelten Hosenbeins. Diese kuriosen Aktionen bringen Abwechslung auf die Praxis-Seite – aber nur, wenn Sie eine Ausnahme bleiben und Sie es damit nicht übertreiben.

## 10 | Geschenktipps zu Feiertagen

Valentinstag, Ostern, Vater- oder Muttertag – Praxisinhaber können solche Anlässe fürs eigene Marketing nutzen. Weisen Sie auf Facebook zum Beispiel darauf hin, dass Ihre Praxis Gutscheine für Selbstzahler-Leistungen anbietet, die sich prima als kleine Aufmerksamkeit für einen lieben Menschen eignen.

**Hinweis:** Die praxiseigene Facebook-Seite ist ein tolles Marketing-Instrument – wenn Praxisinhaber sie richtig nutzen. Was Sie dabei unbedingt beachten sollten, um sich selbst, Ihre Mitarbeiter und Ihre Patienten zu schützen, lesen Sie auf der nächsten Seite. ■

[ym]





# Facebook & Co: **Vorsicht,** was Sie posten!

**Familienfotos, Details über die persönliche Krankengeschichte und Aussagen, die kaum jemand so in der Öffentlichkeit wiederholen würde – in den sozialen Medien gibt es nichts, was es nicht gibt. Dabei sind sich manche Nutzer gar nicht bewusst, welche Konsequenzen ihr Handeln haben kann. Denn was sie alleine für sich in den Computer oder das Handy tippen, geht hinaus in die weite Welt des Internets und bleibt dort – für immer!**

Bei allen Facebook-Posts gilt: Möchten Sie das, was Sie heute posten, morgen, übermorgen oder in fünf Jahren so neben Ihrem Namen in der Zeitung lesen oder auf einer Plakatwand sehen? Wenn nicht, verzichten Sie auf den Beitrag.

## Wie ein Leserbrief

„Mit dem Abgeben eines Kommentars erklären Sie Ihr Einverständnis, dass Ihr Benutzername, ggf. Profilbild und der Kommentartext in Gänze oder in Auszügen in unserem Onlineangebot oder in unseren Printmedien zitiert werden kann.“ So steht es im Datenschutzhinweis auf [www.up-aktuell.de](http://www.up-aktuell.de) – wie auch auf vielen weiteren Internetseiten. Überlegen Sie sich also gut, ob Sie zu Ihren Aussagen wirklich stehen.



## Keine sensiblen Daten veröffentlichen

Facebook ist kein geeigneter Ort, um sich über sensible Themen, wie etwa die Krankengeschichte, auszutauschen. Verfassen Nutzer entsprechende Posts auf der Facebook-Seite der Praxis, sollten Sie diese umgehend löschen und darüber aufklären, dass es sich hier um einen öffentlichen Raum handelt. Das ist manchen Patienten nicht bewusst, wenn sie zum Beispiel direkt von der Praxis-Website auf die Facebook-Seite gelangen. Selbst geschlossene Gruppen bieten hier keinen verlässlichen Schutz. Andere Nutzer können Inhalte weiterverbreiten und Facebook speichert die Daten ebenfalls.

Mehr zum Thema Datenschutz in der Patientenkommunikation finden Sie übrigens auch im Themenschwerpunkt Datenschutz in der **up Ausgabe 1-2018**.

## Fotos: Nutzungsrechte gehen an Facebook über

Jeder, der Facebook nutzt, hat in den AGB zugestimmt, dem Unternehmen „eine nicht-exklusive, übertragbare, unterlizenzierbare, gebührenfreie, weltweite Lizenz für die Nutzung jedweder IP-Inhalte, die du auf bzw. im Zusammenhang mit Facebook postest“ zu gewähren. IP steht übrigens für Intellectual Property, also geistiges Eigentum. Dazu gehören unter anderem Fotos und Videos, die Facebook nicht nur selbst nutzen, sondern deren Nutzungsrechte die Plattform auch auf andere übertragen und lizenzieren darf. Sie haben dadurch keine Kontrolle mehr darüber, wo Ihre Bilder am Ende landen. ■ [ym]

## Posten Sie auf keinen Fall:

- ▶ Bilder von Personen, deren (schriftliche) Zustimmung Sie nicht haben.
- ▶ Kommentare, zu deren Inhalt Sie nicht auch in der Öffentlichkeit stehen.
- ▶ Sensible Inhalte, wie etwa persönliche Daten und Informationen zu Patienten.



# Extrabudgetär verordnen lassen

Besondere Verordnungsbedarfe und Langfristigen Heilmittelbedarf zur besseren Patientenversorgung aktiv nutzen – und alle Änderungen in 2017/2018 kennen.

Beim Thema extrabudgetäre Heilmittelverordnung hat sich 2017 einiges geändert. So sind die Diagnosen für besondere Verordnungsbedarfe (bisher Praxisbesonderheiten) um viele wichtige Punkte ergänzt worden. Die Versorgung von Patienten mit schweren Erkrankungen und einem langfristigen Behandlungsbedarf wurde ausgebaut. Eine erweiterte Diagnosenliste und neue Regelungen in der Heilmittel-Richtlinie führen dazu, dass mehr Patienten behandelt werden können, ohne das Budget der Ärzte zu belasten.

Mit dem Thema „Budget“ wird früher oder später jeder Praxisinhaber bei seiner Arbeit konfrontiert. Wichtig ist dann, dass man weiß, welche Bedeutung die Regressdrohungen für den Arzt haben und welche Möglichkeiten es gibt, den Ärzten dabei zu helfen, extrabudgetär und damit ohne Angst zu verordnen.

## Ihr Nutzen

Nach diesem Seminar kennen Sie

- ▶ Grundlagen der Heilmittel-Wirtschaftlichkeitsprüfungen der Ärzte
- ▶ Regeln und Diagnosen der besonderen Verordnungsbedarfe
- ▶ regionale besondere Verordnungsbedarfe
- ▶ Regeln und Diagnosen des langfristigen Heilmittelbedarfs
- ▶ Möglichkeiten der Unterstützung von Patienten bei der Antragstellung zum langfristigen Heilmittelbedarf
- ▶ Möglichkeiten der Kommunikation mit dem Arzt zum Thema extrabudgetäre Verordnung
- ▶ Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Therapeut und Arzt zur besseren Heilmittelversorgung

Nach diesem Seminartag werden Sie Ihre Patienten auch langfristig mit Therapie versorgen können und eine zielorientierte Kommunikation mit Ihren umliegenden Ärzten führen.

### Zielgruppe

Praxisinhaber, leitende Angestellte und Rezeptionsfachkräfte, die in der Patientenberatung aktiv sind.

### Im Seminarpreis enthalten

Umfangreiche Dokumentation, Praxistipps für den Praxisalltag, Lunch und Kaffeepausen



## Referent Ralf Buchner

Ralf Buchner, seit 25 Jahren mit viel Engagement in Sachen Therapie unterwegs. Betriebswirt, langjähriger Dozent an der FH Kiel für den Bereich Therapiemanagement, Fachautor und Herausgeber der Gebührenübersicht für Therapeuten (GebüTH) findet, dass viele Therapeuten zu schlecht bezahlt werden. Vor 30 Jahren die erste Praxisgründung im familiären Umfeld, heute als Geschäftsführer der Buchner & Partner GmbH immer unterwegs, um mit vielen zehntausend Kunden seinen Erfahrungsschatz hinsichtlich einer angemessenen Vergütung für Therapie zu teilen.

## Termine

09.02.2018 in Frankfurt  
 10.03.2018 in Stuttgart  
 04.05.2018 in Osnabrück  
 06.07.2018 in Berlin  
 08.09.2018 in Hamburg  
 10.11.2018 in Köln

Anmeldung unter:  
 Telefon 0800 94 77 360 oder  
[info@buchner-consulting.de](mailto:info@buchner-consulting.de)  
 Die Teilnahme kostet Euro 229  
 zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer.

Anmeldungen werden in der Reihenfolge der Eingänge der Zahlungen berücksichtigt. Die Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. fällt mit der Anmeldung an.

# Elternzeit: Unfallversicherung gilt bei Aushilfstätigkeit



**Eine Praxismitarbeiterin befindet sich in Elternzeit. Aufgrund des hohen Krankenstands im Team ist sie aber bereit, vorübergehend auszuhelfen. Nun taucht die Frage auf, ob sie in einem solchen Fall gesetzlich unfallversichert ist.**

Grundsätzlich gilt: Nach der Geburt eines Kindes können Mutter und Vater in Elternzeit gehen. Darauf hat jeder Elternteil nach Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz (BEEG) einen Rechtsanspruch. Diese Zeit gilt rechtlich gesehen als eine unbezahlte Freistellung von der Arbeit. Benötigt der Chef aber ausnahmsweise seinen Mitarbeiter in Elternzeit und dieser willigt ein, auszuhelfen, so gilt der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung – wie bei den anderen Angestellten auch.

## Tätigkeiten für den Arbeitgeber

Nach § 2 Absatz 1 Nr. 1 des Siebten Buches Sozialgesetzbuch (SGB VII) sind in der gesetzlichen Unfallversicherung alle Beschäftigten pflichtversichert. Der Versicherungsschutz wird grundsätzlich tätigkeitsbezogen gewährt. Darauf weisen Berufsgenossenschaften und Unfallkassen hin. Zwar sollen sich Beschäftigte in Elternzeit um ihre Kinder kümmern, dennoch dürfen sie nach § 15 Abs. 4 BEEG einer Erwerbstätigkeit bis zu einer Dauer von maximal 30 Stunden pro Woche nachgehen.

**Doch aufgepasst:** Der Versicherungsschutz gilt nicht bei jedem Besuch in der Praxis. Möchte die junge Mutter beispielsweise ihren Kollegen ihren neugeborenen Sprössling zeigen, ist sie nicht gesetzlich unfallversichert. Das sind Mitarbeiter in Elternzeit nur dann, wenn sie für ihren Arbeitgeber tätig werden. Dazu gehören folgende Tätigkeiten:

- ▶ Arbeiten im Auftrag oder auf Bitte des Chefs
- ▶ Teilnahme an Schulungen oder Fortbildungen
- ▶ Teilnahme an einer betrieblichen Veranstaltung wie Praxisausflug oder Weihnachtsfeier
- ▶ sowie der direkte Hin- und Rückweg von und zu diesen Tätigkeiten.

## Teilnahme am Betriebssport nicht versichert

Nicht versichert ist während der Elternzeit hingegen die Teilnahme am Betriebssport. Dieser soll in der Regel einen Ausgleich für die Belastungen durch die Arbeit schaffen und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter unterstützen. Dies entfällt jedoch für die Kollegen in Elternzeit. Wenn sie Sport treiben, ist das ihr Privatvergnügen und fällt nicht unter den Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung. ■

[ks]

# Praxistipp: Versicherungen richtig kündigen



Ob zu teuer oder nicht mehr der aktuellen Situation angemessen – es gibt viele Gründe, eine Versicherung nicht weiterzuführen. Damit die Kündigung auch wirklich wirksam ist, gilt es dabei einige Fristen und Vorgaben zu beachten. Zum Beispiel endet das Versicherungsjahr nicht immer mit dem Kalenderjahr.

Einmal abgeschlossen landen viele Versicherungsverträge für die nächsten Jahre in der Schublade. Es kann sich lohnen, diese alle paar Jahre zu öffnen und die Versicherungen zu überprüfen (siehe **up-Ausgabe 11-2017**). Zeigt sich dann, dass die ein oder andere Police nicht mehr den aktuellen Bedürfnissen entspricht oder der gleiche Schutz bei der Konkurrenz günstiger zu bekommen ist, wird es Zeit, einen Blick ins Kleingedruckte zu werfen.

## Vertragsabschluss und Kündigungsfristen

In vielen Fällen gilt bei Versicherungen eine Kündigungsfrist von drei Monaten. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Police geben genaue Auskunft. Erfolgt keine Kündigung, verlängern sich die Verträge in der Regel jeweils um ein Jahr. Dabei entspricht das Versicherungsjahr nicht unbedingt dem Kalenderjahr. Gilt die Inhaltsversicherung der Praxis beispielsweise seit dem 1.7., muss sie bei dreimonatiger Kündigungsfrist bis spätestens 31.3. gekündigt werden. Das heißt, die Kündigung muss bis zu diesem Zeitpunkt bei der Versicherung eingegangen sein.

## Schriftliche Bestätigung oder Einschreiben mit Rückschein

Haben Sie noch ein wenig Luft bis zum Ablauf der Kündigungsfrist, lassen Sie sich die Kündigung vom Versicherer schriftlich bestätigen. Ist die Zeit knapper, versenden Sie die Kündigung per Einschreiben mit Rückschein. So können Sie im Zweifelsfall nachweisen, dass das Schreiben rechtzeitig beim Unternehmen eingegangen ist.

## Das gehört in die Kündigung:

- ▶ Name und Anschrift des Versicherungsnehmers
- ▶ Versicherungsnummer

- ▶ Zeitpunkt, zu dem gekündigt wird, oder „zum nächstmöglichen Zeitpunkt kündigen“
- ▶ Widerruf der Einzugsermächtigung zum Ablauf der Versicherung
- ▶ Bitte um schriftliche Bestätigung der Kündigung

**Tipp:** Wer feststellt, dass er eine Versicherung nicht mehr benötigt, kann sie einfach sofort kündigen, auch wenn der nächstmögliche Kündigungszeitpunkt noch viele Monate entfernt liegt. So vergessen Praxisinhaber das Vorhaben im Trubel des Tagesgeschäfts nicht.

## Mit der Kündigung pokern

Selbst wer eine Versicherung nicht wirklich kündigen möchte, kann dies zur Verhandlung verwenden. So können Praxisinhaber die jeweilige Versicherung kontaktieren, mitteilen, dass sie erwägen, die Versicherung zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen, und sich nach besseren Konditionen erkundigen. Versicherungsnehmer haben nichts zu verlieren: Im schlechtesten Fall bleibt die Versicherung so wie sie ist. Im besten Fall spart ein Anruf bares Geld. ■

[ym]



# Mit der Spritze in der Physio-Praxis

Therapeutin behandelt Falten



Faltenbehandlungen verbinden viele Menschen mit einem Aufenthalt in einer Schönheitsklinik oder zumindest der Praxis eines plastischen Chirurgen. Dank minimalinvasiver Methoden ist das jedoch nicht mehr nötig. Heute reicht der Gang in eine Therapiepraxis – zum Beispiel in jene von Miriam Kammann. Die Physiotherapeutin und Heilpraktikerin bietet unter anderem ästhetische Behandlungen mit Hyaluronsäure an.



**Miriam Kammann hat den klassischen Ausbildungsweg** einer Physiotherapeutin absolviert: Sie arbeitete in verschiedenen kleinen Praxen und hat zusätzlich die wichtigen Zertifikatsausbildungen abgeschlossen. „Irgendwann merkte ich jedoch, dass ich gerne aus dem Hamsterrad der 20-Minuten-Behandlungen ausbrechen wollte. Ich entschied mich schließlich dazu, ein wenig über den Tellerrand zu blicken und mich der Heilpraktikerausbildung zu widmen“, erzählt sie. „Nachdem ich diese abgeschlossen hatte, habe ich mich selbstständig gemacht und meine eigene Praxis für Physiotherapie und Naturheilkunde eröffnet.“

#### Als Heilpraktikerin darf sie Spritzen geben

Miriam Kammann überlegte, was sie außer der Physiotherapie noch alles anbieten könnte. „Als eine Freundin schließlich meinte, ich könnte ihr doch mal die Falten wegspritzen, war die Idee geboren, ästhetische Behandlungen in meiner Praxis anzubieten“, sagte sie. Möglich ist ihr das, weil sie die „große“ Heilpraktikererlaubnis hat. „Blut abnehmen, Neuraltherapie, das sind Dinge, die ich im Praxisalltag immer gerne gemacht habe“, berichtet die Physiotherapeutin. „Also habe ich mich zu einem Fortbildungskurs angemeldet und meine Freundin direkt als Versuchskaninchen mitgenommen.“ Insgesamt absolvierte sie zwei Fortbildungen zu Faltenunterspritzungen mit Hyaluronsäure.

#### Kurse zu verschiedenen Anwendungsbereichen

„Es gibt ganz viele Fortbildungen, die sich teilweise auf verschiedene Techniken oder auch Behandlungsbereiche spezialisieren“, erklärt die Heilpraktikerin. Sie selbst belegte ihren Kurs bei einer Heilpraktikerin, die ebenfalls Behandlungen mit Hyaluronsäure anbietet. Den zweiten besuchte sie dann in einer Paracelsus-Klinik.

Die Kurse bestehen in der Regel aus einem theoretischen Teil, in dem die Teilnehmer wichtige Grundlagen, Wirkungsweisen

der Hyaluronsäure-Produkte sowie Anwendungshinweise erhalten und einem praktischen Teil, in dem sie selbst ihren mitgebrachten Probanden die Falten mit den passenden Präparaten wegspritzen.

„Die Hyaluronsäure müssen die Teilnehmer – oder ihre Probanden – dann auch bei den Kursen kaufen“, erzählt Miriam Kammann. „Dann begutachten die Kursleiter, ob ich fachgerecht behandle und die Hygienevorschriften einhalte“. Die Kosten für die Fortbildungen lagen bei etwa 500 Euro für einen eintägigen Kurs. Miriam Kammann meint, ein Tag sei in der Regel ausreichend - danach könne man mit der Arbeit an Patienten beginnen. „Dadurch, dass ich bereits die Heilpraktikerausbildung

## Hyaluronsäure – was ist das eigentlich?

Hyaluronsäure kommt im menschlichen Körper vor – unter anderem in der Haut. Sie hat die Fähigkeit, enorme Mengen an Wasser zu binden und sorgt so dafür, dass die Haut elastisch und straff ist. Im Alter nimmt der Hyaluronsäure-Gehalt jedoch ab, wodurch die Haut zu hängen beginnt und Falten bildet. Mithilfe von im Labor hergestellter nicht-tierischer Hyaluronsäure können Heilpraktiker und Ärzte die Falten wieder glätten.

## Voraussetzungen und Grenzen

**Möglichkeiten für Therapeuten:** Faltenbehandlungen mit Hyaluronsäure, Fadenlifting, Lippenvergrößerungen mit Hyaluronsäure, Biolifting, Injektionslipolyse („Fett-weg-Spritze“), Argireline („Softbotox“), usw.

**Voraussetzungen:** „große“ Heilpraktikererlaubnis, um Spritzen setzen zu dürfen, Anmeldung beim Gesundheitsamt

**Empfehlung:** Fortbildungen in den jeweiligen Behandlungsmethoden – inklusive praktischer Übungen an einem Patienten

**Kosten:** ein Kurs kostet je nach Aufwand ab 500 Euro. Die Probanden müssen in der Regel die Materialkosten übernehmen.

**Verbote:** Behandlungen mit Botulinumtoxin dürfen nur Ärzte ausführen, da es sich um ein verschreibungspflichtiges Arzneimittel handelt.



absolviert habe, war ich mit dem Umgang mit Spritzen schon vertraut. Trotzdem hätte ich ohne Kurs niemals Patienten mit Hyaluronsäure behandelt“, sagt sie. „Ich wollte mich unbedingt absichern, bevor ich ein Präparat in das Gesicht meiner Patienten spritze. Ich trage dabei eine große Verantwortung.“

### Qualität und Sicherheit stehen im Fokus

Bevor die Physiotherapeutin mit den Hyaluronsäure-Behandlungen in der Praxis beginnen konnte, musste sie beim Gesundheitsamt anmelden, dass sie nun invasiv arbeiten würde. Außerdem bietet Miriam Kammann die Faltenunterspritzungen nur in einem kleinen Rahmen an. Sie hat eine kleine Auswahl an Präparaten, denen sie vertraut. Die Preisunterschiede seien immens. „Ich kaufe meine Hyaluronsäure zum Beispiel nur bei den seriösen Marktführern, die ihre Produkte schon jahrelang verkaufen. Eine Ampulle kostet da schon mal 150 Euro, aber das ist es mir wert“, sagt Miriam Kammann. „Es gibt Patienten, die kommen mit billigen Produkten aus dem Ausland zu mir und wollen, dass ich sie damit behandle. Das kommt für mich aber nicht in Frage. Dieses Risiko gehe ich nicht ein.“ Sie unterspritzt auch nur die Regionen, bei denen sich sicher und wohl fühle.

### Ohne Beratung keine Behandlung

Wenn Patienten sich für eine Faltenunterspritzung entscheiden, setzt die Physiotherapeutin nicht gleich die Spitze an. Zunächst findet eine ausführliche Anamnese statt. Sie fragt ab, ob die Patienten beispielsweise Medikamente einnehmen, wie Blutverdünner. „So etwas muss ich unbedingt wissen, weil die Einstiche dann stärker bluten können“, erklärt sie. „Ich mache daher immer einen umfangreichen Befund und eine Stuserhebung. Die Patienten werden über Risiken und Nebenwirkungen aufgeklärt und müssen am Ende auch unterschreiben, dass sie alles verstanden haben.“ Diese Beratungsgespräche dauern in der Regel 60 Minuten. Erst dann kann ein Patient einen Termin für die eigentliche Behandlung vereinbaren.

Diese Gespräche sind für Miriam Kammann extrem wichtig – unter anderem, weil Patienten häufig mit völlig unrealistischen Erwartungen in ihre Praxis kommen. „Einige wünschen sich durch die Faltenunterspritzung ein ganz und gar glattes Gesicht. Diese Patienten muss ich erst einmal aufklären und auf den Boden der Tatsachen zurückholen“, berichtet sie. „Ich teile ihnen dann mit, dass ich das mit den Mitteln, die ich anbiete, nicht erreichen werde. Ziel einer Hyaluronsäure-Behandlung bei mir ist eher, Falten zu minimieren und den Feuchtigkeitshaushalt der Haut zu verbessern.“

### Kaum Werbung nötig, Patienten kamen von selbst

Erste Ergebnisse der Behandlung sind sofort sichtbar, beispielsweise, wenn die Therapeutin Nasolabialfalten zwischen Nasenflügeln und Mundwinkeln unterspritzt. Endgültig können die Patienten ihr frischeres Aussehen nach zwei bis drei Tagen bewundern. Weiterhin behandelt Miriam Kammann hängende Mundwinkel, die Zornesfalte zwischen den Augen, Stirnfalten und kleine Fältchen rund um die Augen. „Ich lege die Termine





meist auf einen Freitag, da es nach den Injektionen zu kleinen Rötungen und Schwellungen kommen kann“, berichtet sie. „So können sich die Patienten über das Wochenende erholen und am Montag zur Arbeit gehen, ohne dass sie auf die Behandlung angesprochen werden.“

Die meisten Patienten, die sich von der Physiotherapeutin die Falten unterspritzen lassen, seien Frauen, sagt sie. Die Jüngsten sind um die 30 Jahre alt, ihre älteste Patientin ist 80. Männer kommen nur selten in ihre Praxis. Kritische Reaktionen gab es bisher auf ihr neues Angebot nicht. „Ich habe die ästhetischen Behandlungen anfangs aber auch nicht so stark beworben“, erklärt Miriam Kammann. „Das war eher ein Selbstläufer – über die klassische Mund-zu-Mund-Propaganda. Ich habe eine Patientin behandelt, die dann später ihre Freundin mitbrachte.“ Die Hyaluronsäure-Behandlungen stehen zwar auf ihrer Website, die meisten Patientinnen kommen jedoch aufgrund von Empfehlungen.

#### Faltenunterspritzungen sind gute Einnahmequelle

Wirtschaftlich lohnt sich das Zusatzangebot auf jeden Fall. „Ich rechne für die Beratung und die Unterspritzung ganz normal meinen Heilpraktiker-Stundensatz ab. Dazu kommen dann für die Patienten noch die Materialkosten für die Hyaluronsäure“, sagt die Therapeutin.



*„Ich kann sagen, dass die Nachfrage auf jeden Fall da ist und die Patienten auch bereit sind, diese Preise zu bezahlen.“*

Miriam Kammann kann sich gut vorstellen, noch weiter in diese Richtung zu gehen. „Ich werde vielleicht noch weitere Fortbildungen besuchen, zum Beispiel zu Lippenvergrößerungen, und mein Angebot noch mehr erweitern.“ ■ [km]

## Steckbrief

Miriam Kammann beendete 1999 ihre Ausbildung zur Physiotherapeutin und arbeitete danach in verschiedenen kleinen Praxen. Von 2009 bis 2011 absolvierte sie zusätzlich die Heilpraktikerausbildungen und gründete 2011 ihre eigene Praxis. Seit 2012 bietet sie dort Faltenunterspritzungen mit Hyaluronsäure an.



## Praxis für ganzheitliche Physiotherapie und Naturheilkunde

Miriam Kammann  
Baumarktstraße 8  
30823 Garbsen  
Telefon 05137 128 91 04  
relax@miriamkammann.de  
www.miriamkammann.de

## Impressum

**up** unternehmen  
praxis

**Herausgeber** | V.i.S.d.P.  
Ralf Buchner

**Chef vom Dienst**  
Ulrike Stanitzke

**Autoren**  
Karina Lübbe (kl), Yvonne Millar (ym)  
Katharina Münster (km), Kea Antes (ka),  
Katrín Schwabe-Fleitmann (ks)  
Ralf Buchner (bu), Jenny Lazinka (jl),  
Moritz Kohl (mk)

**Verlag**  
Buchner & Partner GmbH  
Zum Kesselort 53, 24149 Kiel  
Telefon 0800 5 999 666  
Fax 0800 13 58 220  
[redaktion@up-aktuell.de](mailto:redaktion@up-aktuell.de)  
[www.up-aktuell.de](http://www.up-aktuell.de)

**buchner**

**Anzeigen**  
[medien@buchner.de](mailto:medien@buchner.de)

**Layout, Grafik, Titel, Bildredaktion**  
schmolzeundkühn, kiel

**Jahrgang:** 11  
**Erscheinungsweise:** monatlich  
**ISSN:** 1869-2710  
**Preis:** 15 Euro zzgl. Porto im Einzelbezug,  
12 Euro im Abo  
**Druckauflage:** 41.000 Exemplare  
**Druck:** Eversfrank Preetz



**Bildnachweise:** Titel: Peter Adamik; Manuel Geiger (3), Arendt Schmolze (24), Miriam Kammann (49); iStock: FrankRamspott, idealistock (4), luchezar, gradyreese, dimid\_86, EgudinKa (5), alvarez (7), AJ\_Watt (12, 14, 15), sveltikd (17, 18, 22), J-Elgaard (19), AJ\_Watt (19, 20), appleuzr (25), WoodenheadWorld (26), ExperienceInteriors (28), erryfic3D (29), ClaudioVentrella, NicoElNino (30), gradyreese (34, 35), Eskemar, Monkey Business (36), kupicoo, Jin\_Youngin (38), hanibaram, Pixsooz (40), seruvenci (41), ImageGap, ewg3D, porcorex (42), AntonioGuillem (44), nicomenijes, BrianAJackson (45), RobertoDavid (46), Okea (47), marcinm111, GMint (48)

Passwort für [www.up-aktuell.de](http://www.up-aktuell.de): **d o c**



### Kurz vor Schluss Von Schlangen und Leitern

Eine Glosse von Yvonne Millar

Haben Sie ihn auch gespürt, den heftigen Windstoß an diesem trüben Sonntag im Januar? Nein, nicht Friederike! Die hat zwar einige Tage zuvor Deutschland lahmgelegt, aber darum geht es hier nicht. Der Windstoß, den ich meine, könnte sogar etwas in Bewegung bringen. Es war der Erleichterungsseufzer von Martin Schulz – nachdem sich seine Partei doch noch für Koalitionsverhandlungen ausgesprochen hat.

Wäre die Regierungsbildung ein Spiel, sähe es wohl aus wie das mit den Schlangen und Leitern. Wen das Würfelglück auf einer Leiter absetzt, der kürzt auf dem Weg zum Ziel ein paar Schritte ab, wer auf eine Schlange tritt, rutscht wieder nach hinten – wie die Jamaika-Koalition. Die hat es sogar ganz vom Spielfeld gefegt.

Doch es gibt Hoffnung! Durch das Ja der SPD-Delegierten zu den Koalitionsverhandlungen wurde auf dem Weg zur nächsten Regierung zumindest eine weitere Schlange übersprungen. Die Heilmittelbranche darf sich darüber vorsichtig freuen. Immerhin war man sich in den Sondierungsgesprächen bereits darüber einig, dass das Schulgeld für die Ausbildung in Heilberufen abgeschafft und Zusammenarbeit und Vernetzung im Gesundheitswesen ausgebaut und verstärkt werden sollen.

Wollen wir also hoffen, dass am Ende nicht doch noch kurz vor dem Ziel eine Schlange lauert und es nach den Koalitionsverhandlungen heißt: Gehen Sie direkt zurück ins Wahllokal, gehen Sie nicht über Los und ziehen Sie keine ... Aber halt. Das ist wieder ein anderes Spiel!

# WIRKSAM ZUFRIEDEN GESUND



## Dr. Anke Handrock und Team

Dr. Anke Handrock ist Zahnärztin und seit über 20 Jahren Trainerin für wirksame Kommunikation in der Medizin. Sie leitet Ausbildungen für Positive Psychologie, Medical NLP und Systemische Praxisführung und coacht MVZs, Praxisteams, Ärzte, Zahnärzte und Therapeuten.

Maike Baumann ist Diplom-Psychologin, Mediatorin, Coach und Trainerin für NLP und Dozentin Positive Psychologie. Sie arbeitet an Universitäten, in Betrieben und als Therapeutin mit Erwachsenen, Kindern und Familien..

Bei uns immer inbegriffen:  
Reichhaltige Pausenverpflegung,  
Zertifikatsgebühren, Skripte und  
Protokolle

## Wochenendblöcke in Berlin

Teil 1: 25.05. – 27.05.2018

Teil 2: 29.06. – 01.07.2018

Teil 3: 21.09. – 23.09.2018

Teil 4: 16.11. – 18.11.2018

Teil 5: 01.02. – 03.02.2019

Ihre Investition: 2.400 Euro (MwSt. befreit)

Nur als Gesamtveranstaltung buchbar.

## UNIVERSITÄRER ZERTIFIKATSKURS

# POSITIVE PSYCHOLOGIE

Level 1: incl. Certified Professional DACH-PP  
150 Fortbildungspunkte BZÄK/DGZMK

Die wirksame Behandlung von Patienten macht viel Freude und erfordert gleichzeitig ein hohes Maß an Konzentration und Aufmerksamkeit. Hinzu kommen weiteren Aufgaben des Alltags (z. B.: Bürokratie und Gespräche mit Mitarbeitern und Angehörigen...). Das erfordert auf Dauer einen guten Umgang mit sich selbst, um langfristig die Freude am Beruf zu erhalten!

Hier setzt die Positive Psychologie an. Sie untersucht wissenschaftlich, was zu persönlichem Wachstum, gelungenen Beziehungen, nachhaltiger Leistungsfähigkeit, Wohlbefinden und Glück führt.

Diese Methoden verbessern bewiesenermaßen die Resilienz und die persönlichen Fähigkeiten zur Stressbewältigung und sind gerade in menschlich anspruchsvollen beruflichen Feldern hoch effizient.

In dieser Ausbildung lernen Sie, diese nachweislich wirksamen Methoden der Positiven Psychologie für sich, Ihr Team und Ihre Patienten direkt einzusetzen.



**Steinbeis-Transfer-Institut  
Positive Psychologie und  
Prävention**

der Steinbeis-Hochschule Berlin SHB

Boumannstraße 32

13467 Berlin

Telefon 030 36430590

# Infoforum ZUKUNFT THERAPIE

**Samstag 3. März 2018**

**10:00 bis 16:00 Uhr**

**Zum Kesselort 53 · Kiel**

**Mit Top-Referenten aus Beruf und Politik**

**[therapeutenkammer.de/infoforum](http://therapeutenkammer.de/infoforum)**

**Anmelden! Weitersagen!**

**Kollegen einladen!**

Die Rahmenbedingungen für Therapieberufe werden zunehmend schwieriger. Arbeitsüberlastung, wachsende Zahl, ausbleibender Nachwuchs. Wir informieren & diskutieren über die Zukunft unseres Berufsstandes!



**IGThera-SH e.V.**  
Interessengemeinschaft für Therapeuten  
in Schleswig-Holstein

**buchner**

**up** unternehmen  
praxis

buchner freut sich darüber, die Initiativen zur Verkammerung der Heilmittel-Therapeuten aktiv unterstützen zu dürfen.

