osteopathiewelt

Ausgabe Nr. 4/24

osteopathiewelt

Hilfe beim Piriformis-Syndrom

Entlastung und Training des Ischiasnervs

Bewegung – alles neuro oder was?

Funktionelle Untersuchung und Therapie von Bewegungs- und Haltungsstörungen

Mutter werden Mutter sein

Osteopathische Techniken für eine starke Mutter-Kind-Bindung

VERBAND FREIER OSTEOPATHEN E.V.
VFO.DE

4 193642 506903 04

Deutschland 6,90 € • Österreich 7,30 € • Schweiz 8,90 CHF

STRUKTUR SCHAFFT FREIHEIT

Effizientes Management in der Osteopathie-Praxis

Als Osteopath und Heilpraktiker ist es Ihr Beruf, für Ihre Patienten da zu sein. Genauso wichtig ist es aber auch, dass Sie sich um Ihre Praxis kümmern. Um mit einer Osteopathie-Praxis erfolgreich zu sein, bedarf es nicht nur fachlicher Kompetenz, sondern auch einer guten Organisation. Ein effizientes Praxismanagement ist das Fundament für Ihren Erfolg und Zufriedenheit der Patienten. Als Selbstständiger genießen Sie zwar mehr Freiheiten, aber Sie müssen zugleich Ihr eigener Chef sein und sich mehr und besser organisieren als die meisten Angestellten. In diesem Artikel beleuchte ich die wichtigsten Aspekte des Praxismanagements und gebe Tipps zur Umsetzung.

Ach, das läuft schon

Wir wissen: Effizientes Praxismanagement ist unerlässlich, um die täglichen Aufgaben und Herausforderungen im beruflichen Alltag zu bewältigen. Leider läuft das nicht von allein. Ich habe viele Insolvenzen begleitet, deren Grund nicht zu wenige Kunden waren, sondern eine fehlende interne Organisation.

Info

Der Praxisinhaber ist nicht nur Therapeut, sondern gleichzeitig auch Praxismanager und Arbeitgeber.

Ein klares Praxismanagement hilft Ihnen dabei, den Überblick zu behalten und Stress zu reduzieren. Sie erfahren mehr und qualitativ höherwertige Freizeit und geraten nicht in den Strudel von „selbst und ständig." Planen Sie daher nicht nur Zeiten für Ihre Patienten, für Ihr Praxismanagement und Ihre Fortbildungen, sondern auch und gerade für sich selbst ein. Legen Sie solche Termine möglichst früh fest und gönnen Sie sich diese Auszeiten ganz bewusst.

Tipp: Sinnvoll ist es auch, „Planungstage" einzubauen, an denen Sie sich um Ihre Ziele und Visionen kümmern.

Dokumentation ist Pflicht

Als Heilpraktiker unterliegen Sie gemäß § 630 f BGB der gesetzlichen Dokumentationspflicht: Sie sind verpflichtet, eine Patientenakte zu führen. Dabei bleibt es Ihnen überlassen, ob Sie diese in Papierform oder elektronisch anlegen. Änderungen in der Patientenakte dürfen nur vorgenommen werden, wenn der ursprüngliche Text erhalten bleibt (auch bei elektronischer Führung der Akte).

Sie haben eine Aufzeichnungspflicht hinsichtlich: Name, Anschrift, Geburtsdatum sowie Beruf des Patienten, aller Behandlungsdaten, aller wesentlichen Maßnahmen und Ergebnisse, Anamnese, wichtige Aussagen des Patienten, Diagnosen, Untersuchungen und Ergebnisse, Befunde, Begründung der Therapiewahl, Wirkung der Therapie und etwaiger Therapiewechsel mit Grund.

Alle Einwilligungen, Aufklärungen und sonstiger Schriftverkehr sind in die Akte aufzunehmen. Die Akte ist für die Dauer von 10 Jahren nach Abschluss der Behandlung aufzubewahren. Manche empfehlen aufgrund der Haftung auch eine Aufbewahrung von 30 Jahren. Im Haftpflichtfall

Foto: Adobe Stock

können diese Aufzeichnungen entscheidend für den Ausgang eines Verfahrens sein.

Tipp: Suchen Sie sich ein gutes Abrechnungsprogramm, mit dem Sie Akten elektronisch führen können. Das spart Ihnen Zeit, Geld und schafft Übersicht.

Die elektronische Patientenakte ermöglicht eine zentrale und übersichtliche Verwaltung aller Patientendaten. Sie können alle Befunde jederzeit einsehen und wissen darüber hinaus sogar, wie viel Umsatz (und Arbeit) dieser Patient Ihnen bringt.

Behandlungsvertrag

Eine Vergütung kann frei vereinbart werden. Sie tragen allerdings im Zweifelsfall die Beweislast für diese Absprache. Deshalb rate ich Ihnen, vor jeder Behandlung einen Behandlungsvertrag abzuschließen, der u. a. auch die Kostenfrage regelt.

Datenschutz muss sein

Seit Mai 2018 müssen Sie sich vom Patienten eine Einverständniserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten unterschreiben lassen. Weiter sind Sie neben der Erstellung eines Verzeichnisses über alle dazugehörigen Verarbeitungstätigkeiten in Ihrer Praxis dazu verpflichtet, technische und organisatorische Maßnahmen (TOM), welche Sie im Sinne der Datensicherheit veranlassen, zu dokumentieren. Diese Dokumente sollten ebenso regelmäßig auf Aktualität überprüft werden. Daher ist es auch in diesem Fall sinnvoll, wiederkehrende Termine in Ihrem Kalender einzutragen.

Rechnungslegung

Rechnungen sollten zeitnah erstellt werden. Mittlerweile gibt es effiziente Abrechnungsprogramme für Heilpraktiker, die sogar GoBD-zertifiziert sind. GoBD ist die Abkürzung für „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“, eine Verwaltungsanordnung der Finanzämter, die auch für Sie als Heilpraktiker gilt.

Rechnungen müssen in der Form aufbewahrt werden, in der Sie diese versenden. Verschicken Sie die Rechnungen auf dem Postweg, genügt es, eine Kopie der Rechnung in einem Ordner abzuheften. Bevorzugen Sie digitale Rechnungen, müssen diese auch – unveränderbar – digital aufbewahrt werden. Ein Word-Dokument reicht nicht aus.

Tipp: Es vereinfacht Ihre Rechnungslegung, wenn Sie diese mit einer Abrechnungssoftware erstellen, digital versenden und dann auch digital aufbewahren.

Hygieneplan

Sie sind als Heilpraktiker verpflichtet, einen Hygieneplan zu erstellen. Kontrollieren Sie die-

Info

In 50 Prozent der Fälle ist ein organisatorisches Defizit verantwortlich, wenn in einer Osteopathie-Praxis Hektik oder Stress entstehen.

> *Eine gute Struktur ist wie ein Skelett: sie hält alles zusammen, ohne sichtbar zu sein.*
>
> **Claudia** Hönig

sen regelmäßig auf Aktualität. Ein Wiedervorlage-Termin im Kalender hilft auch hier.

Nichts ist ärgerlicher als übersehene Fristen

Auch in einer Osteopathie-Praxis schließen Sie eine Vielzahl von Verträgen ab. Vom Mietvertrag über eventuelle Leasing- und Telefonverträge bis hin zu Arbeitsverträgen. Legen Sie sich für diese Verträge einen Ordner an. Führen Sie eine „elektronische" Vertragsverwaltung, die Ihnen mit einem Klick Abschlussdatum, monatliche Kosten (Jahresverträge umrechnen), Ansprechpartner und Kündigungsmodalitäten zeigt. So haben Sie Ihre Fixkosten besser im Blick und können sich für mögliche Kündigungen einen Termin zur Wiedervorlage im Kalender eintragen.

Tipp: Denken Sie im Rahmen Ihrer Vertragsverwaltung auch an alle Verträge, die Sie hinsichtlich Ihrer Datenschutzpflichten im Rahmen der DSGVO abgeschlossen haben.

Kunst der Simplifizierung

In Ihrer Praxis gibt es verschiedene Verbrauchsmaterialien, die sie regelmäßig auffüllen bzw. neu erwerben müssen (Desinfektionsmittel, Waschgel, Textilien, Toilettenpapier etc.). Da nicht immer alles gleichzeitig ausgeht, ist es sinnvoll, Bestelllisten anzulegen, in die Sie die notwendigen Bestellungen eintragen. Dann vergessen Sie nichts.

Tipp: Bestellen Sie möglichst immer am gleichen Wochentag. So wird auch dieser Vorgang zur simplen Routine.

Struktur im Chaos

Nehmen Sie sich jeden Monat ein paar Stunden Zeit, um all Ihren „Papierkram" zu ordnen – auch hierfür sollten Sie in Ihrem Kalender Platz schaffen. Oft erscheint eine Praxis ordentlich, gar penibel, bis man einen Schrank öffnet. Legen Sie sich ein effektives digitales Ablagesystem zu. Auch wenn Sie als Genie das Chaos beherrschen, rate ich Ihnen, immer Ordnung zu halten und die Sucherei anderen zu überlassen.

Sichern ist sicher

Sichern Sie nach jedem Praxistag Ihre Daten. Verschließen Sie alle sensiblen Unterlagen. Dazu sind Sie verpflichtet. Widmen Sie Ihren Datensicherungen besondere Aufmerksamkeit, denn auch Computer gehen früher oder später kaputt. Eine Wiederherstellung verlorener Daten ist zeitintensiv und teuer.

Tipp: Richten Sie an Ihrem PC eine automatisierte Datensicherung ein und kontrollieren Sie diese regelmäßig.

Terminmanagement

Nutzen Sie unbedingt eine moderne digitale Praxissoftware für Ihre tägliche Arbeit. Es macht sich mehr als bezahlt und spart Ihnen (und Ihren Mitarbeitern) viel Zeit. Solche Programme bieten Funktionen wie Online-Terminbuchungen, automatisierte Erinnerungen, eine Patientenwarteliste sowie eine einfache Verwaltung der Patientendaten mit Buchhaltung und Rechnungslegung.

Durch den Einsatz solcher Technologien kann sich Ihr Praxisablauf erheblich vereinfachen. Sagt etwa ein Patient ab, können Sie den Termin mithilfe der Wartelistenfunktion einfach weitervergeben. Es versteht sich von selbst, dass Sie vereinbarte Termine einhalten. Es wäre schade, einen Patienten zu verlieren, weil Sie den Termin „verschwitzt" haben.

Die Integration eines Online-Terminbuchungssystems auf Ihrer Praxis-Website ermöglicht es Patienten, rund um die Uhr Termine zu ver-

Foto: Adobe Stock

einbaren. Dies spart nicht nur Zeit, sondern reduziert auch den administrativen Aufwand für Sie. Ihre Patienten können Termine selbstständig verwalten und ggf. verschieben, natürlich entsprechend Ihrer Freigabe.

Eine automatisierte Terminerinnerung per SMS oder E-Mail ist eine weitere Möglichkeit, um die Terminplanung zu optimieren. Sie reduziert die Anzahl verpasster Termine und verbessert die Auslastung der Praxis. Eine Praxissoftware bietet die Funktion, den Patienten rechtzeitig an seinen Termin zu erinnern und somit Ausfallzeiten zu minimieren.

Kommunikation mit Patienten

Eine offene und transparente Kommunikation ist essenziell, um Vertrauen aufzubauen und die Patientenbindung zu stärken. Dies betrifft nicht nur Gespräche während der Behandlung, sondern auch die Kommunikation vor und nach den Terminen. Nutzen Sie dafür moderne Tools wie Patienten-Portale. Dort können Patienten nicht nur ihre Termine vereinbaren, sondern auch wichtige Dokumente hochladen. Dies ist für beide Seiten ein sicherer und zeitsparender Weg.

Tipp: Regelmäßige Praxis-Newsletter können Ihre Patienten und Klienten z. B. über neue Behandlungsmethoden oder Praxis-News informieren und somit die Beziehung zur Praxis vertiefen.

Stetig besser werden durch Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement in der Praxis ist ein kontinuierlicher Prozess, der darauf abzielt, die Qualität Ihrer Praxis stetig zu verbessern. Dies umfasst sowohl die fachliche Weiterbildung als auch die Optimierung der Praxisabläufe. Nehmen Sie sich Zeit für solche Weiterentwicklungen, und Sie werden es im täglichen Praxisbetrieb einfacher haben.

Vielleicht ist Ihnen nun das eine oder andere aufgefallen, was in Ihrer Praxis noch erledigt werden könnte. Notieren Sie sich alle Aufgaben, Organisationsfelder und auch Ihren Rückstand (z. B. die leidige Steuererklärung). Unterteilen Sie diese in kleine Einheiten, welche Sie bequem erledigen können.

Kleine Schritte zum Ziel

Es ist äußerst frustrierend, jeden Tag seinen nicht erledigten Aufgaben hinterherzulaufen. Hochmotivierend ist es hingegen, abends auf einen abgearbeiteten Tagesplan zu schauen. Aufgaben, die wirklich mal nicht geschafft wurden, werden auf den nächsten Tag übertragen. Haben Sie Zeit übrig, dürfen Sie auch gerne etwas vorarbeiten.

Erledigen Sie die wichtigsten Dinge immer dann, wenn Sie sich am leistungsstärksten fühlen. Sind Sie eher ein Morgen- oder ein Abendmensch? Erstere können frühmorgens die wichtigsten Aufgaben erledigen. Letztere brauchen oft Zeit, um in die Gänge zu kommen, sodass die essenziellen Aufgaben daher besser auf den späten Vormittag gelegt werden sollten, während morgens „Routinearbeiten“ erledigt werden. Je konzentrierter Sie sich fühlen, desto leichter geht die Arbeit voran. Oft sind die wichtigen Aufgaben auch die unangenehmen Aufgaben (Steuern und Buchhaltung) – Sie fühlen sich besser, wenn der innere Schweinehund keine Chance hat.

Tipp: Es dient weder Ihnen noch Ihren Patienten, wenn Sie 8 Stunden ohne Pausen durcharbeiten. Sorgen Sie gut für sich selbst. Kleine Unterbrechungen helfen, Kraft zu schöpfen. So bleiben Sie leistungsfähiger.

Info

Geben Sie Neuerungen eine Chance und überprüfen Sie, ob mithilfe von modernem Qualitätsmanagement Optionen zur Verbesserung Ihrer Praxisorganisation evaluiert werden können.

Finanzmanagement

Ein effizientes Finanzmanagement ist entscheidend für die wirtschaftliche Stabilität Ihrer Praxis. Die Nutzung spezialisierter Buchhaltungssoftware kann die Verwaltung der Finanzen erheblich erleichtern und Fehler minimieren. Bitte führen Sie Ihre Buchhaltung regelmäßig. Erstellen Sie mindestens monatliche Auswertungen über Ihre Einnahmen und Ausgaben. Es ist fatal, dies nur einmal im Jahr zu tun. Sie haben dann keine Kontrolle über Ihre Praxis.

Sie machen einmal monatlich eine betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA)? Sehr gut. Nun haben Sie eine Grundlage. Brauchen Sie mehr Auslastung? Oder Verstärkung? Ihre Zahlen werden es Ihnen sagen. Es geht nicht nur um Einnahmen und Ausgaben, sondern auch um Ihre geleisteten Stunden und auch die Stunden, welche Sie mit administrativen Tätigkeiten verbringen. Bitte notieren Sie diese sorgfältig. Meist sind es diese Stunden, die uns besonders Stress berreiten.

Überprüfen Sie auch: Sind alle Praxisausgaben eingebucht? Sind alle Leistungen abgerechnet und die Rechnungen geschrieben? Ich empfehle, die Rechnung immer gleich nach der Behandlung anzufertigen und zeitnah zu versenden.

Buchhaltung einschließlich Forderungsmanagement

Sammeln Sie Ihre Belege möglichst online. Mit den meisten Buchhaltungsprogrammen können Sie diese auch online an Ihren Steuerberater übermitteln.

Führen sie noch den „klassischen" Buchhaltungsordner, in den Sie alle Ein- und Ausgangsrechnungen abheften? Beachten Sie bitte, dass Sie nach den Grundsätzen zur ordnungsgemäßen Buchführung (GoBD) die Rechnungen elektronisch aufbewahren müssen, die Sie elektronisch erhalten oder versenden. Es ist daher nahezu unumgänglich, Ihre Buchhaltung online zu führen.

Es kann vorkommen, dass ein Patient nicht zahlt. Versenden Sie daher spätestens monatlich freundliche Zahlungserinnerungen. Viele

Ihrer Kollegen tun dies nicht und haben mit Forderungsausfällen zu kämpfen.

Krankheitsfall

Ein gutes Praxismanagement beinhaltet auch Notfallpläne. Was passiert, wenn Sie krank werden? Haben Sie ein System, mit dem Sie schnell alle Patienten informieren und die Termine verschieben können? Wenn nicht, sollten Sie sich darum kümmern und eine zeitsparende Lösung finden.

Fazit

Eine gut organisierte Praxis ist essenziell für Ihren Erfolg als Inhaber und für die Zufriedenheit Ihrer Patienten. Neben der fachlichen Kompetenz spielt die interne Organisation eine entscheidende Rolle. Effiziente Verwaltung und Strukturierung des Praxisalltags führen zu mehr Freiheit, weniger Stress und einer besseren Work-Life-Balance.

Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften ist ebenso unerlässlich wie die sorgfältige Pflege der Patientenakten. Die Nutzung einer modernen Praxissoftware kann das Terminmanagement, die Kommunikation mit Patienten und die Rechnungslegung erheblich erleichtern, was wiederum die Praxisabläufe optimiert und die Patientenbindung steigert. Ein effektives Finanzmanagement, welches die regelmäßige Buchhaltung und betriebswirtschaftliche Auswertungen umfasst, gewährleistet die wirtschaftliche Stabilität der Praxis.

Durch die Umsetzung der genannten Maßnahmen können Sie Ihre Praxis effizienter führen und Ihre berufliche sowie private Zufriedenheit steigern. ◊

Foto: Adobe Stock

Autorin

Claudia Hönig
Unternehmensberaterin mit Schwerpunkten Beratung von Selbstständigen in Heilberufen, Marketing, Praxisführung und Selbstmanagement
info@erfolg-in-heilberufen.de