

# Leitfaden Behandlungen



Simon Greiner  
Top-Physio GmbH

# Inhaltsverzeichnis

Grundhaltung .....	2
Erscheinungsbild .....	2
Kommunikation .....	3
Behandlung .....	5
Erste Sitzung .....	5
Folge Sitzungen .....	6
Terminplanung .....	6
Abschluss/Abrechnung.....	7
Vorgehen bei keinem Fortschritt.....	7
Vorgehen bei zu spät kommen.....	7
Vorgehen bei kurzfristiger Terminabsage.....	7
Vorgehen mehrmaliges verpassen von Therapiesitzungen .....	8
Vorgehen bei sexueller oder anderer Belästigung.....	8

## Grundhaltung

Wir möchten dem Namen Top-Therapie gerecht werden. Somit messen wir uns an den besten Praxen und besten Therapeuten und möchten diese übertreffen! Das Ziel soll sein, dass unsere Kunden, sobald sie an gute Therapie denken an uns denken und uns somit auch weiterempfehlen.

Grundsätzlich sind wir ein Dienstleister und somit, zwar indirekt über die Versicherer, schlussendlich vom Geld des Kunden abhängig. Davon ausgehend, dass der Kunde nur eingeschränkt die fachliche Kompetenz beurteilen kann oder wenn andere Praxen fachlich genauso gut sind, entsteht der Unterschied vom Kunden aus gesehen über den Umgang mit ihm.

Wir sind also stets freundlich, kompetent, respektvoll, motiviert und zu 100% für den Kunden da während seiner Therapiezeit.

Unser Ziel ist es jeden Kunden unabhängig von seiner Religion, Spiritualität, Geschlechterrolle, Herkunft, Fähigkeiten oder anderen Merkmalen als interessantes Individuum mit seiner individuellen Lebensgeschichte, welche ihn geprägt hat anzuerkennen. Wir wollen unseren Kunden offen und ohne Vorurteile gegenüberreten, um sie dort abzuholen wo sie sich gerade befinden. Wir wollen sie in ihrem individuellen Heilungsprozess begleiten. Es gibt keine Therapiemethode, welche immer hilft und wir kennen noch lange nicht alle Details wie der Körper, Schmerz, Heilung funktioniert. Deshalb sehen wir uns als spezialisierte Helfer, ausgerüstet mit verschiedenen Werkzeugen (Therapiemethoden), mit denen wir, auf Augenhöhe mit unseren Kunden zusammen versuchen ihre Gesundheit zu fördern.

## Erscheinungsbild

Es wird auf ein gepflegtes sauberes Erscheinungsbild Wert gelegt. Es sind immer Top-Therapie Shirts oder Pullover (und in Pandemiefällen Maske) zu tragen während der Arbeitszeit.

Hosen und Schuhe sollen gepflegt und sauber sein. Stofftrainerhosen oder andere «schludrig» wirkende Sport/Couchpotato Hosen sowie kurze Hosen sind nicht erlaubt. Wenn möglich sollten immer sportlich, elegante geschlossene saubere Schuhe getragen werden. Im Sommer sind elegante Sandalen mit Socken oder gepflegten Füßen erlaubt (Keine Flipflops, Adiletten, etc.)

Unangenehmer Körpergeruch & fettige Haare sollte vermieden werden. Bitte spreche Mitarbeiter diskret, aber direkt darauf an, falls du dies bemerken solltest. Weise auf das gratis zur Verfügung gestellte Deo, Trockenshampoo und Hygienematerial auf der Angestellten-Toilette hin.

## Kommunikation

Neben den bereits erwähnten Faktoren ist die Kommunikation das wichtigste Mittel die gewollte offene, wertschätzende und empathische Atmosphäre zu gestalten. Ein guter TherapeutIn holt den Patienten dort ab wo er ist. Nur wenn der Patient eine gemeinsame Basis erkennt, sich wahr- und ernstgenommen fühlt, ein für ihn verständliches Erklärungsmodell sowie Massnahmen erhält wird es eine gute Zusammenarbeit geben. Begrüsse stets alle Kunden mit einem freundlichen Lächeln und ein paar persönlichen Worten (Guten Morgen, Guten Tag, Grüezi mitenand, schön sind sie hier,..). Vermeide es jedoch bitte aus Datenschutzgründen im Wartebereich den vollen Namen auszusprechen oder persönliche Dinge zu fragen (auch wie es geht!). Dies darf erst im Therapieraum geschehen. Bei einem Ersttermin oder bei unklarer Situation frag einfach nach dem Namen, wenn der Kunde ihn nennt, bist du selbst fein raus.

Wir sind bei uns grundsätzlich mit allen Kunden Per du. Dies ergibt sich oft von selbst. Bei älteren Kunden oder Kunden welche dich siezen kannst du z.B. einfach sagen ich bin [Vorname] [Nachname], am einfachsten ist einfach [Vorname]. Die meisten Kunden stellen sich dann auch mit dem Vornamen nochmals vor. Möchtest du oder der Patient das nicht, darfst du natürlich auch Per sie bleiben. Eventuell ist es jedoch dann besser einen Therapeuten Wechsel einzuleiten.

Während der Therapie steht der Kunde im Mittelpunkt. Er soll erzählen dürfen was ihm wichtig ist. Leite sehr erzählfreudige Patienten in der Anamnese mit sehr gezielten Fragen, um die benötigten Infos zu bekommen. Oft ist es im Behandlungsteil möglich, oder sogar zur Ablenkung erwünscht, den Kunden Weiteres erzählen zu lassen. Eine klare Kommunikation um wichtige Infos zu kommen oder sich konzentrieren zu können darf und soll angewendet werden.

Beispiele:

Wichtiges Detail fehlt aber Patient redet einfach weiter:

Entschuldigung dass ich dich unterbreche, aber dass ist jetzt (medizinisch, für mich, für die Therapie) sehr wichtig dass ich das genau herausfinde; Dann Vertiefungsfrage.....

Gefährliche oder komplizierte Technik oder Übung:

So jetzt muss ich mich /solltest du dich bitte konzentrieren, ganz ruhig zu sein, völlig zu entspannen damit wir auch wirklich das Optimum heraus holen, sauber arbeiten, .....du wirklich spürst ob dein Knie stabil ist. Deshalb bitte ich dich jetzt nicht zu sprechen.... 100% zu konzentrieren.

Eigene Geschichten, eigene Themen (des Therapeuten) dürfen, wenn passend, genutzt werden um eine besondere Kenntnis, oder Erfahrung mit dem Kunden zu teilen um ihn weiter zu bringen. Ansonsten sollten deine Themen und Befindlichkeit nicht Inhalt der Therapie sein!

Denke daran alle Kunden mit einem netten Schlusswort (einen schönen Tag noch, gutes Wochenende, gutes Üben, bis nächste Woche,...) zu entlassen.

Denke auch daran, dass du zum Ende der Therapie etwas Angenehmes machst, da der letzte Eindruck stärker in Erinnerung bleibt.

## Beschwerden

Beschwerden und auch Andeutungen von Unzufriedenheit sind immer ernst zu nehmen. Nimm den Kunden mit in den Behandlungsraum und setze dich mit ihm hin. Bitte ihn dir zu erläutern was los ist. Höre dir genau an und frage ev. nochmals nach. Gib dem Kunden zu verstehen, dass du ihn wahrnimmst und verstanden hast. Oft hilft ein; Ja da wäre ich wahrscheinlich auch wütend, gestresst, hässig (am besten seine Worte benutzen) und dass du verstehen kannst, warum. An diesem Punkt kannst du deine eigene Sicht einbringen, wenn du denkst, dass diese zur Lösung beiträgt. Frage danach den Kunden was wir tun könnten damit es für ihn wieder gut ist oder ob er lieber mit der Geschäftsleitung sprechen möchte.

Lässt sich ein Kunde nicht beruhigen oder beschwert er sich nicht bei seinem Therapeuten ist **IMMER** eine Meldung an die Praxisleitung nötig. Diese wird hin zu gezogen oder meldet sich beim Kunden noch am selben Tag am besten Telefonisch. Die Praxisleitung hört sich beide Seiten an und sucht mit den Parteien eine einvernehmliche Lösung. Bei grösseren Konflikten kann eine Aussprache zwischen Kunde, Therapeut und Praxisleitung vorgenommen werden.

## Behandlung

### Erste Sitzung

In der ersten Sitzung ist das Ziel herauszufinden welche Art von Therapie dem Kunden helfen könnte. Dafür sollten alle relevanten Dinge abgefragt oder erhoben werden.

Persona: Name Vorname, Adresse, Tel. Nummer sowie Versicherungsdaten müssen nach der ersten Sitzung im System gespeichert sein. Die Verordnung soll eingescannt und hinzugefügt oder im Fach für noch nicht gescannte Verordnungen abgelegt werden.

Anamnese=c/o:

Geschichte: es sollte die jetzige Episode mit Beginn, Dauer, Veränderung sowie mögliche frühere Episoden abgefragt werden. Bei früheren Episoden sollte immer auch gefragt werden was damals geholfen hat!

Schmerz: Es muss immer die Schmerzlokalisierung (Bodychart und Beschreibung wenn nötig), Qualität (stechend, brennend, krampfend, drückend, ziehend,...), Variabilität (konstanter Schmerz, oder on /off, oder konstant aber variabel →  $VAS_{MIN}$   $VAS_{MAX}$  benutzen), Quantität (VAS 0-10 mit den Varianten  $VAS_{MOM}$  = momentaner Schmerz,  $VAS_{MIN}$  = Schmerz Minimum,  $VAS_{MAX}$  = Schmerz Maximum)

Bei mit Stress assoziierten Beschwerden soll immer auch eine VAS von 0 bis 10 für Stress erhoben werden.

Symptomverhalten: was verstärkt die Symptome und was hilft. Wie ist es in der Nacht, wie ist es am Morgen im Bett vor dem Aufstehen, beim Aufstehen, danach und im Verlauf des Tages

Alle Medikamente (vom Arzt und selbstverordnete) sowie Nebendiagnosen müssen erhoben werden. Nach der Aufzählung durch den Kunden muss immer gefragt werden: Sonst nehmen sie nichts mehr, sonst sind Sie vollkommen gesund?!

Wenn der Kunde/Kundin nicht alles sagen möchte, auf unsere Schweigepflicht hinweisen und dass wir falls es zu einer Nebenwirkung der Therapie kommt, welche mit einer verschwiegenen Erkrankung o.ä. zu tun hat, keinerlei Verantwortung übernehmen können. Wenn der Kunde dabei bleibt dies im Befund vermerken („möchte nicht alles sagen!“)

Es sollte immer gefragt werden was der Kunde selbst denkt was das Problem ist bzw. die Symptome verursacht.

Befund=P/E

Der Befund sollte klug, effizient und differenziert sein um mögliche Kontraindikationen für die Behandlung sowie Hypothesen welche sich aus der Anamnese ergeben haben zu überprüfen.

## Erste\_Probebehandlung\_und\_Hausaufgabe

Es sollte in der ersten Sitzung **beHANDelt** werden! Dies heisst dass neben der Abtastung und Testung des Areals auch eine kurze Probebehandlung in der ersten Sitzung integriert werden sollte. Insbesondere da sich viele manuelle Tests welche man in der P/E macht gerade auch als Behandlungstechnik nutzen lassen. Auch bei chronischen Schmerzpatienten welche eine passive Behandlung wünschen, lässt sich dies in die erste Behandlung sehr gut einbauen wenn man dies als Versuch deklariert um zu schauen ob es ihm nächstes Mal dann besser geht. (wenn es nicht hilft, kanns auch nicht so gut sein). Neben der Behandlung sollte nach der ersten Sitzung dem Kunden mindestens eine kleine Hausaufgabe mitgegeben werden. Dies sollte etwas sein, wodurch er selbst aktiv etwas zur Problemlösung beitragen kann. Gute Möglichkeiten, welche nicht viel Zeit benötigen sind z.B. Mitgabe eines Tennisballs und Instruktion zur Selbstmassage, eine leichte Bewegungsübung zur Lockerung/Stoffwechsellanregung, genaue Beobachtung wann der Schmerz wirklich auftritt oder die Symptome sich verändern.

## Folge Sitzungen

In jeder Sitzung muss im c/o die Reaktion auf die letzte Behandlung, der Verlauf in der Zwischenzeit und der Momentane Status der Symptome/Einschränkungen erfasst werden. In der P/E sollten sinnvolle & möglichst valide Tests als Verlaufszeichen, sowie zusätzliche Tests, welche noch nicht durchgeführt werden konnten gemacht werden.

Bedenke, dass sich durch die Reaktion/Veränderung auf die Therapie und im Therapieprozess am besten abschätzen lässt was und wo wirklich das Problem ist!

## Notation

Das Gesetz fordert dass jede vorgenommene Handlung in der Therapie anhand der Dokumentation nachvollzogen werden kann. Es dürfen alle auf der Top-Therapie Liste vorhandenen Abkürzungen verwendet werden. Eigene Abkürzungen für bereits vorhandenes sind nicht erlaubt. Abkürzungen welche für noch nicht auf der Liste enthaltene Wörter stehen müssen dem Praxisleiter schriftlich mitgeteilt werden.

**Bei jedem Termin muss c/o, P/E und Therapie ausgefüllt sein!**

## Terminplanung

Jeder Therapeut plant selbst mit seinen Kunden die folgenden Termine. Es sollte nicht weiter als maximal drei Wochen im Voraus Termine geplant werden, da sich die Verläufe und damit wieviel Therapie nötig ist, sehr unterscheiden können. Rechtlich gesehen gibt es für innerhalb eines Monats ab Ausstelldatum angefangene Verordnungen keine Ablauffrist. Oft lohnt es sich mit einem Fortgeschrittenen Patienten gegen Ende der Therapie z.B. in zwei bis

vier Wochen einen Kontrolltermin zu vereinbaren.

### Abschluss/Abrechnung

Jeder Therapeut entscheidet zusammen mit seinem Kunden/Kundin wann die Therapie abgeschlossen wird. Danach soll der Therapeut sofort die Abrechnung und Versendung dieser an die Krankenkasse auslösen. Auch bei einer weiteren Serie soll der Therapeut bei der letzten Behandlung der vorherigen Serie sofort die Abrechnung auslösen. Der Therapeut übergibt dem Patienten die Verantwortung die zweite Verordnung zu organisieren und hilft ihm nötigenfalls dabei. Ohne Verordnung dürfen maximal zwei Termine ausgeführt werden.

### Vorgehen bei keinem Fortschritt

Wird keine Besserung innerhalb von drei Therapiesitzungen erreicht, ist **immer** die Praxisleitung zu informieren. Diese entscheidet in einem kurzen Gespräch mit dem Therapeuten welche Intervention sinnvoll ist. Dies kann eine kurze oder längere Fallbesprechung, eine Supervision oder eine Übergabe an den Praxisleiter sein.

Meldungen von Unzufriedenen Kunden nach Abschluss einer ganzen Serie oder mehr welche nicht mit dem Praxisleiter besprochen worden sind werden als Gefährdung der Arbeitsstelle (Reputation der Praxis) und des Patientenwohls angesehen und können, nach Überprüfung der Tatsachen, zu einer Verwarnung bzw. bei Wiederholung zu Entlassung wegen Vernachlässigung der beruflichen Pflicht des Arbeitnehmers führen.

### Vorgehen bei zu spät kommen

Der Kunde hat kein Recht die durch zu spät kommen verpasste Therapiezeit nachzuholen, da Physiotherapietarife nicht zeitgebunden sind. Kommt ein Kunde wiederholt zu spät sollte dies mit ihm besprochen werden. (Therapiemotivation? Nicht Nutzung der Therapiezeit? scheinbar ist ihm die Therapie nicht wichtig genug, oder es existieren externe Gründe welche dann auch angeschaut werden müssen). Hier darf ruhig auch argumentiert werden dass deine Zeit wertvoll ist da du in der verlorenen Zeit jemanden behandeln könntest der die Therapie nötig hat und die Zeit voll nutzen würde.

### Vorgehen bei kurzfristiger Terminabsage

Bei Absagen weniger als 24h vor dem Termin wird eine Entschädigungsgebühr von 35.- erhoben, welche bar oder mit Karte vor dem nächsten Termin direkt in der Praxis zu bezahlen ist.

Ziel ist es jedoch, dass es gar nicht soweit kommt. Zuerst soll die Bürozeit am selben Tag angeboten werden, klappt dies nicht wird ein Videocall angeboten um dort die Therapie/



Physiotec Trainingsplan durchführen zu können. Will der Patient dies auch nicht muss er die 35.- bezahlen. Dazu wird direkt in Cenplex der Termin verrechnet. Der Therapeut kontrolliert ob die 35.- beim nächsten termin bezahlt wurden oder werden. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit mit der Praxisleitung zu sprechen. Der behandelnde Therapeut übergibt die Diskussion der Leitung! Hier helfen Sätze wie: *Sobald du einen Termin verpasst hast, stellt das System automatisch eine Rechnung Da kann ich gar nichts machen dass musst du mit dem leitenden Therapeuten klären.*

Ausnahmen sind einzig Fälle von höherer Gewalt. (Höhere Gewalt ist ein von aussen einwirkendes, aussergewöhnliches Ereignis, das unvorhersehbar und auch bei Anwendung äusserster Sorgfalt nicht abzuwenden ist, jedenfalls nicht ohne Gefährdung. Das Ereignis darf zudem kein solches sein, dass wegen seiner Häufigkeit in Rechnung zu ziehen und in Kauf zu nehmen ist). Länger Arbeiten, Stau Zürich/Winterthur, Vergessen, doppelt verplant etc gehören nicht dazu.

**Extraprozess bei AOZ Patienten!** In Bearbeitung.

Vorschlag: AOZ stellt gewissen Betrag zur Verfügung mit dem den Kunden die Entschädigungsgebühr vorgestreckt wird.

#### Vorgehen mehrmaliges verpassen von Therapiesitzungen

Nach verpassen von drei Therapiesitzungen, muss der Patient der Praxisleitung gemeldet werden und wird dann von dieser kontaktiert. Es dürfen keine Termine mehr abgemacht werden bevor die Geschäftsleitung mit dem Kunden gesprochen hat.

Möglicherweise wird der Kunde danach zur therapeutischen Leitung umgeteilt

#### Vorgehen bei sexueller oder anderer Belästigung

Bei jeglicher Unsicherheit bzw. Bedenken bei einem Kunden/Kundin sollte als erste Massnahme immer geschaut werden, dass die Türe zum Behandlungsraum nur angelehnt anstatt nicht geschlossen wird. Bleibt das Gefühl bestehen sollte ein Therapeutenwechsel vorgenommen werden.

Eine nicht ganz geschlossene Türe ist auch zu empfehlen, wenn die Situation es erlauben würde dass die/der Patient der/die TherapeutIn eines Übergriffs bezichtigen würde. Dies ist erfahrungsgemäss am ehesten bei älteren männlichen Therapeuten und Kindern/Jugendlichen der Fall, weshalb dann die Türe immer leicht offen bleiben soll, ausser die Eltern sind dabei! Oder die Therapie wird gleich im Fitnessbereich durchgeführt.

Falls es zu einem Übergriff oder dem Versuch kommt ist dies sofort dem Praxisleiter zu melden. Dann wird geklärt ob die Polizei informiert werden soll.

