

pt_Erfolg

..... Das Unternehmer-Magazin für erfolgreiche PTs

November 2019



PROJEKT PRAXIS KAUF

.....

AUTORENABDRUCK

Unsere Experten – für Sie.

.....



Thomas Bösel

Geschäftsführer der webschuppen GmbH mit Standorten in Trossingen, Hamburg und Remscheid; das Unternehmen ist strategischer und technischer Ideengeber für Agenturen und Unternehmen zur Optimierung und Digitalisierung von Prozessen.

Kontakt: thomas@webschuppen.com



Sabrina Harper

Redaktionsleiterin der Leistungslust und der shape UP; vor ihrem Volontariat beim Hörfunk studierte sie in der Schweiz Journalismus und Organisationskommunikation; zudem hat sie einen Abschluss als Fachwirt für Marketing und einen Abschluss im Gesundheitswesen als examinierte Gesundheits- und Krankenpflegerin; seit 2017 ist sie im Pflaum Verlag tätig.

Kontakt: sabrina.harper@pflaum.de



Martin Hollmann

Geschäftsführer der webschuppen GmbH mit Standorten in Trossingen, Hamburg und Remscheid; das Unternehmen ist strategischer und technischer Ideengeber für Agenturen und Unternehmen zur Optimierung und Digitalisierung von Prozessen.

Kontakt: info@webschuppen.com



Dennis Janz

Steuerberater (LL.M.); zertifizierter Berater für Steuerstrafrecht (FernUniversität Hagen) und Fachberater im ambulanten Gesundheitswesen (IHK); Partner der Radloff | Ploch & Partner mbB, Dortmund.

Kontakt: Dennis.Janz@radloff-ploch.de

Endlich mehr Zeit für Service

..... Ein Beitrag von Thomas Bösel und Martin Hollmann

Die Digitalisierung hat den Praxisalltag der Physiotherapeuten längst erreicht: Software hilft dabei, den Therapieverlauf zu strukturieren, Apps unterstützen Patienten, ihr Trainingsprogramm zuverlässig durchzuführen, und auf Fachkongressen wird diskutiert, was neue digitale Helfer leisten, um die Arbeitsbelastung in der Physiotherapie zu reduzieren.

Ein Unternehmen dient als Beispiel. Ein Therapie- und Präventionszentrum mit zwei Standorten in Remscheid versorgt sowohl Patienten mit Kassenrezept als auch Privatzahler im Bereich der Physiotherapie. Gesundheitsbewusste Selbstzahler, die Kraft aufbauen und Ausdauer verbessern möchten, erhalten individuelle Trainingsprogramme – begleitet von Physiotherapeuten und Sportwissenschaftlern – und darüber hinaus regelmäßige Kontrolltermine. Die Verwaltung der Leistungspakete sowie die Dokumentation erfolgten lange Zeit mit einer papiergebundenen Kundenkartei, was einen hohen Verwaltungsaufwand für Ablage und Auffindbarkeit der Karteien erforderte. Besonders dann, wenn viele Kunden das Zentrum besuchten, blieb oft nur wenig Zeit für individuelle Beratung – erst das langwierige Heraussuchen der Papierkundenkarten, dann die mühsame Recherche nach Informationen zu Trainingsverlauf oder Gesundheitsdaten. Kurzum: Der Handlungsbedarf war groß. Die Idee, diese Prozesse aus der analogen in die digitale Welt zu bringen, lag nahe. Doch so genau wussten die Physiotherapeuten noch nicht, in welche Richtung es gehen sollte. Also suchten sie Rat bei uns als Experten, mit denen sie bereits zuvor mehrere Projekte umgesetzt hatten, beispielsweise die Programmierung eines neuen Internetauftritts und die Optimierung des Online-Marketings.

Das Ziel: eine Kundenkarte und ganz viel Zeitersparnis. Am Anfang stand die Idee einer elektronischen Kundenkarte, anhand derer die Besucher der Einrichtung direkt zu erkennen wären. Eine leicht zu bedienende Lösung sollte es sein, die übergreifend für zwei Standorte einsetzbar ist. Der Aufwand für die Dokumentation und Aktensuche bei allen Leistungen für selbstzahlende Kunden sollte auf ein Minimum reduziert werden, um mehr Zeit für Beratung und Service zu haben. Die in Prozessabläufen erfahrene Online-Agentur führte das Therapie- und Präventionszentrum dabei durch folgende Schritte:

- Am Anfang stand eine Anwenderstory, mit der – vom Ende her gedacht – abgesteckt wurde, wie sich der Praxisalltag verbessert, wenn alles umgesetzt ist: Dazu gehörte das automatische Erkennen von Kunden ebenso wie das Generieren von Erinnerungsnachrichten, die dem Servicepersonal am Empfang das Terminmanagement erleichtern sollten.
- Mit der Programmierung eines Prototyps wurden die digitalisierten Abläufe für die Mitarbeiter sichtbar: Sie konnten erste Schritte mit der Software umsetzen, Erfahrungen sammeln und Abläufe Schritt für Schritt durchgehen.
- Die sich daraus ergebenden Vorschläge wurden in mehreren Etappen eingeholt und flossen in den weiteren Verlauf der Programmierung ein.
- Auf dieser Basis erfolgte dann die komplette Fertigstellung der Software, die Verknüpfung mit dem Kartenlesegerät und schließlich die Liveschaltung: Die sogenannte „Medocloud“ war geboren.
- Nach ersten Erfahrungen mit dem Einsatz von Soft- und Hardware kam es zu Ergänzungen, vor allem im Hinblick auf Handhabung und Reporting.

Anwender, die ihre Prozesse digitalisieren wollen, sollten immer darauf achten, zunächst Klarheit über alle relevanten Abläufe zu gewinnen, bevor es an die technische Umsetzung geht. Das spart nicht nur Zeit und Geld, auch Missverständnisse werden dadurch vermieden – besonders dann, wenn Therapeuten mit externen Dienstleistern zusammenarbeiten. Die Inhaber des von uns betreuten Therapie- und Präventionszentrums legten bewusst Wert auf eine Software, die von jedem Browser aus nutzbar ist: also nicht nur vom PC in der Praxis, sondern auch vom Smartphone oder Tablet unterwegs. Ein wichtiger Baustein, wenn Physiotherapeuten auch dann einen schnellen Überblick über bevorstehende Kundentermine haben wollen, wenn sie einmal nicht in der Praxis sind.

Sensibilität im Umgang mit Kundendaten. Eine elektromagnetische Kundenkarte ist Herzstück des digitalen Managements. Die Idee dazu entwickelte

Für Eilige

Wäre es nicht schön, wenn Therapeuten all ihre Zeit den Patienten und Kunden widmen könnten, ohne lästige administrative Aufgaben? Im Zuge der Digitalisierung gibt es einige Möglichkeiten, die auch für Inhaber von Praxen oder Therapiezentren interessant sein dürften. Wer seine Einrichtung digital austatten möchte, sollte sich aber Hilfe von Experten holen.

sich während des Projekts. Schnell war klar, dass der Faktor Zeiteinsparung elementar war. So entstand der Gedanke einer automatischen Kundenerkennung mit einer Karte, die eine Identifikation direkt beim Betreten der Praxis ermöglicht. Die zugrunde liegende Near Field Communication (NFC) bietet dafür ideale technische Voraussetzungen. In Arzt- und Physiotherapiepraxen ist der Einsatz elektromagnetischer Kundenkarten noch die Ausnahme, aber im Einzelhandel ist NFC gerade dabei, das Bezahlen an der Kasse zu revolutionieren. Bekannte Discounter setzen bereits umfangreiche Programme zum kontaktlosen Bezahlen ein. Dort kann der Kunde die Zahlung seines Einkaufs per Smartphone an NFC-Terminals vornehmen. Für die Physiotherapiepraxis ist es außerdem vorteilhaft, dass eine Karte nach Rückgabe weiterverwendet und bei Verlust schnell gesperrt werden kann.

Geht es um Kundendaten, kommt dem Thema Datenschutz natürlich eine hohe Bedeutung zu. Unser Therapie- und Präventionszentrum legte deshalb fest, dass die Karte keinerlei Daten speichert. Der eingebaute NFC-Chip dient lediglich zur Kundenerkennung durch eine eindeutig zugeordnete Nummer. Sämtliche Daten werden separat in einer verschlüsselten Datenbank gespeichert, die in einem deutschen Rechenzentrum mit entsprechendem Schutzniveau gehostet wird. Gemäß der neuen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) haben die Therapeuten sämtliche Kunden darüber informiert, welche Daten gespeichert werden und zu welchem Zweck. Nach Fertigstellung der Programmierung konnten dann Soft- und Hardware live gehen.

Umsetzung in der Praxis. Hält der Kunde nun beim Betreten der Praxis seine Karte in die Nähe des NFC-Scanners, stehen bereits alle Informationen zur Verfügung. Eine erhebliche Erleichterung für das Servicepersonal: kein mühsames Eingeben der Kundennummer mehr, kein Klicken und Recherchieren, um Informationen herauszusuchen. Die Informationen gehen dabei weit über Namen und Anschrift des Kunden hinaus. Zur Verfügung stehen:

- Kontaktdaten des Kunden: Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- geplante Maßnahmen und gebuchtes Trainingspaket
- Termin für das nächste Kontrollgespräch
- Ablaufdatum bei Abonnements und Verbrauch bei Mengenkarten
- Ablaufdatum von Mehrwertsteuer-Bescheinigungen des Kunden
- Rückklastschriften bei fehlgeschlagenen Abrechnungen
- Besondere Hinweise zum Abonnement, zum Beispiel ein Auslösen



Foto: SHO CRACHO / shutterstock.com

- Auswertungen, wann welches Trainingszentrum belegt ist und zu welchen Zeitfenstern dort eingebucht werden kann
- Prognose über die Auslastung in den kommenden Monaten auf Basis verkaufter Abonnements und Mengenkarten

Heute sind die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter sehr viel effizienter geworden. Auch die Kunden schätzen die Vorteile: Die Wartezeit am Empfang wurde auf ein Minimum reduziert, sodass sie schnellstmöglich mit dem Training starten können und rechtzeitig eine Erinnerung an wichtige Kontrolltermine erhalten. ●

NFC trifft Cloud

So funktioniert die Technologie hinter dem digitalen Selbstzahlermanagement:

1. Das System besteht aus mehreren Hard- und Software-Komponenten.
2. Beteiligt sind mehrere Softwarekomponenten: Eine webtechnologiebasierte Anwendung für die Verwaltung der Selbstzahler, die den Hauptteil der Anwendung ausmacht und im Webbrowser ausgeführt wird; außerdem die Software für das Lesen der Karte, welche die Kommunikation zwischen Software und NFC-Schnittstelle ermöglicht.
3. Die Kartenleser-Software wurde über eine Websocket-Schnittstelle mit der Kernanwendung verbunden.
4. Herzstück des Digitalisierungsprojektes ist die Kundenkarte. Sie läuft auf Basis der Near Field Communication.

Die kontaktlose Übertragung mittels elektromagnetischer Induktion wird bereits an vielen Stellen im Einzelhandel eingesetzt. In Arzt- und Physiotherapiepraxen kommt sie bisher noch selten vor.

AUTORENABDRUCK