

# praxisprofi

Unternehmerisches Know-how praxisnah umsetzen

[www.thieme.de/ergoonline](http://www.thieme.de/ergoonline)  
[www.thieme.de/physioonline](http://www.thieme.de/physioonline)

praxisprofi ist Supplement der Zeitschriften  
physiopraxis und ergopraxis und im Rahmen des  
Abonnements dieser Zeitschriften zu beziehen.

**Adresse**

Georg Thieme Verlag KG  
Rüdigerstraße 14, 70469 Stuttgart  
praxisprofi  
Tel.: 07 11/89 31-0; Fax: 07 11/89 31-871  
E-Mail: [praxisprofi@thieme.de](mailto:praxisprofi@thieme.de)

**Fragen zum Abonnement**

Georg Thieme Verlag KG  
KundenServiceCenter Zeitschriften  
Rüdigerstr. 14, 70469 Stuttgart  
Tel.: 07 11/89 31-321, Fax: 07 11/89 31-422  
E-Mail: [aboservice@thieme.de](mailto:aboservice@thieme.de)

# Flexible Öffnungszeiten? Ja, bitte!

**Patientenorientierung** In Zeiten, in der die Arbeitszeit der Bevölkerung immer flexibler wird, ist es notwendig, über eine Veränderung bzw. Erweiterung der Praxisöffnungszeiten nachzudenken – das lohnt sich nicht nur für die Patienten.

► Herr Müller ist 39 Jahre alt, selbstständiger Handelsvertreter und privat krankenversichert. Er ist die Woche über mit dem Auto in ganz Deutschland unterwegs und nur am Wochenende zuhause. In den letzten zwei Monaten hat er starke Probleme mit seinem Rücken bekommen und sein Hausarzt hat ihm eine Verordnung über Krankengymnastik ausgestellt. Er ruft in der Physiotherapiepraxis Schulz an, die ihm von einem Bekannten aus dem Tennisclub empfohlen worden ist. Dort fragt er nach einem Termin am nächsten Samstag. Enttäuscht muss er die Antwort der freundlichen Rezeptionistin entgegennehmen: „Samstags arbeiten wir leider nicht.“ Als er nachfragt, ob denn freitags abends ab 21 Uhr noch etwas frei wäre, bekommt er die Antwort, dass es ihr zwar sehr leid täte, aber freitags habe die Praxis ab 17 Uhr geschlossen. Daraufhin schaut er im Internet nach und findet schließlich eine Praxis an seinem Wohnort, die auf ihrer Begrüßungsseite groß herausstellt, dass sie auch samstags und abends bis 22 Uhr geöffnet hat. Sofort ruft er in dieser Praxis an und bekommt einen Termin. „Na also“ denkt er, „es gibt ja doch clevere Physiotherapiepraxen, die sich auf die zeitlichen Möglichkeiten ihrer Patienten einstellen.“

## **Patienten- und kundenorientierte Öffnungszeiten sind notwendig**

Eines der wesentlichen Komfortkriterien für die Patienten einer Physiotherapiepraxis ist die Öffnungszeit. Auch bei den Patienten einer Physiotherapiepraxis, die im Arbeitsprozess stehen, sind die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz

und die zeitlich flexibleren Anforderungen von Unternehmen an ihre Mitarbeiter gestiegen. Gleiches gilt für viele Selbstständige in der aktuell angespannten Wirtschaftslage, die meistens privat versichert sind. Dadurch steigt die Nachfrage nach Terminen, die außerhalb der Arbeitszeit der Patienten liegen. An der Rezeption kann man das daran feststellen, dass die Wartezeiten für einen Termin zu den vorzugsweise gefragten Tageszeiten und an den beliebten Wochentagen gestiegen sind. Es gibt dort zunehmend Schwierigkeiten, andere als die gewünschten Termine zu vereinbaren. Eine moderne und patientenorientierte Physiotherapiepraxis sollte sich den geänderten Anforderungen anpassen und ihre Praxisöffnungszeiten patientenorientiert verändern. Aber Vorsicht! Liegt die Praxis zum Beispiel in

## **Je nach Standort können optimale Öffnungszeiten variieren**

der Fußgängerzone einer Großstadt werden mit Sicherheit andere Öffnungszeiten nachgefragt als bei einer Praxis in einem reinen Wohngebiet oder auf dem Land. Hilfe leistet Ihnen eine kleine „Marktforschung“. Fragen Sie einfach alle Patienten, die einen Termin vereinbaren, wann für sie die idealen Behandlungszeiten wären, unabhängig von den aktuellen Öffnungszeiten. Mit einer einfachen Strichliste können Sie innerhalb weniger Wochen feststellen, wo die patientenorientierten Wochentage und Uhrzeiten sind, zu denen Ihre Praxis geöffnet sein sollte.

## **Markt- und Wettbewerbsvorteile durch die richtigen Praxisöffnungszeiten**

Patientenorientierte Praxisöffnungszeiten verschaffen Ihnen wichtige Markt- und Wettbewerbsvorteile. In den meisten Physiotherapiepraxen in Deutschland ist es immer noch normal, das samstags und am Abend nach 19 Uhr die Praxis geschlossen bleibt. Aber gerade die attraktiven Zielgruppen der Privatpatienten und Selbstzahler sind in der Woche durch eine hohe Arbeitsbelastung geprägt. Für sie ist es ein entscheidendes Kriterium bei der Praxiswahl, dass sich ihre zeitlichen Bedürfnisse in den Öffnungszeiten widerspiegeln. Stellt man sich darauf ein, kann man sich eine attraktive Zielgruppe gegenüber dem Wettbewerb sichern.

Im Zusammenhang mit der aktuellen Diskussion um den „Direct Access“ kann die Erweiterung der Öffnungszeiten eine zukunftsweisende Einrichtung und ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein. Gerade in der Akutversorgung von Patienten, die zum Beispiel bei einem „Hexenschuss“ auch abends und am Wochenende sofortige Hilfe suchen, kann die Praxis gegenüber ihren Patienten eine hohe Kundenorientierung und Attraktivität bieten.

## **Öffnungszeiten abends und am Wochenende lohnen sich finanziell**

Oftmals äußern Praxisinhaber die Sorge, dass eine Erweiterung der Öffnungszeiten nur zusätzliche Kosten bereite, aber nicht wesentlich mehr Patienten in die Praxis bringe. Diese Sorge ist grundsätzlich nur dann berechtigt, wenn man



Foto: Michael Kempf / Fotolia.com

mit den erweiterten Praxisöffnungszeiten keine strategische Zielgruppenansprache verbindet und dadurch die Auslastung zu wünschen übrig lässt. Die fixen Kosten der Praxis bleiben ohnehin bestehen. Lediglich die variablen Kosten, die mit der Leistungsabgabe verbunden sind, erhöhen sich. Sie werden jedoch durch die zusätzlichen Umsätze mehr als kompensiert. Gerade Privatpatienten und Selbstzahler sind eine lukrative Zielgruppe, die den Service von Öffnungszeiten am Abend und an Samstagen zu schätzen wissen. Sie sind sogar meistens gern dazu bereit, den Service von komfortablen Öffnungszeiten durch einen Aufpreis zu honorieren. Das zeigt die Realität bei vielen Physiotherapiepraxen, in denen diese Zeiten angeboten werden. Der durchschnittliche Umsatz pro Behandlung liegt bei einem zielgerichteten Terminmanagement in der Zeit von 19 bis 22 Uhr um ca. 54% höher als in den übrigen Öffnungszeiten der Praxen, samstags sogar um 64%. Voraussetzung ist allerdings, diese Zielgruppen gezielt im Marketing anzusprechen und in der Terminvergabe besonders zu berücksichtigen. Selbstverständlich entstehen zusätzliche variable Kosten im Lohnkostenbereich. Nicht

nur die Kosten der eingesetzten Therapeuten, sondern auch die Kosten zusätzlicher Mitarbeiter an der Rezeption müssen den Umsätzen gegenübergestellt werden.

#### **Aktives Terminmanagement unterstützt den wirtschaftlichen Erfolg**

Eine zentrale Rolle für den wirtschaftlichen Erfolg von erweiterten Öffnungszeiten ist die konsequente Terminplanung durch die Rezeption. Der besondere Vorteil erweiterter Öffnungszeiten liegt insbesondere darin, dass man besonders attraktive Zielgruppen für die Praxis gewinnen kann. Das ergibt einen Wettbewerbsvorteil und bindet die Patienten an die eigene Praxis, selbst wenn die Konkurrenz ebenfalls die Öffnungszeiten patientenfreundlich gestaltet. Deshalb ist es sehr wichtig, dass die Rezeption darauf vorbereitet wird, gezielt Privatpatienten und Selbstzahler in den erweiterten Öffnungszeiten einzuplanen. Eine gezielte Bewerbung dieser Gruppe in der Unternehmenskommunikation und im Marketing ist dabei natürlich eine Voraussetzung. Bei jeder Neuanmeldung wird ein Patient gefragt, ob er privat oder gesetzlich versichert ist. Nur wenn er privat versichert ist, sollte

die Rezeption ihm auch anbieten, am Abend oder am Samstag einen Termin zu vereinbaren. Mit der Zeit wird es sich in der relevanten Zielgruppe herumsprechen, dass die Praxis zu diesen Zeiten geöffnet hat. Für gesetzlich Versicherte werden diese Zeiten nur im Notfall und ausnahmsweise vergeben. Eventuell dauert es dann etwas länger, bis eine Vollausslastung in den Abendstunden und am Samstag erreicht ist, aber das wird sehr schnell durch den höheren Gewinnbeitrag pro Behandlung aus der wirtschaftlich lukrativeren Zielgruppe aufgefangen.

#### **Mitarbeitereinsatz während der erweiterten Öffnungszeiten**

Bezüglich der Mitarbeiter wird oftmals von Praxisinhabern der Einwand genannt, dass diese nicht mitziehen würden. Es gebe kaum Mitarbeiter, die zu anderen Öffnungszeiten arbeiten wollten als den gewohnten. In Mitarbeiterbesprechungen zur Vorstellung eines neuen Öffnungszeitenkonzepts ist jedoch so mancher Praxisinhaber erstaunt, dass ein beträchtlicher Teil der Mitarbeiter bereit ist, regelmäßig an einem oder mehreren Abenden oder am Samstag zu arbeiten. Entscheidend ist, dass er im

Gegenzug schon mal vormittags frei hat oder an einem Tag in der Woche. Viele Praxisinhaber registrieren nur langsam, dass sie es gerade bei jüngeren Mitarbeitern mit Menschen zu tun haben, die wesentlich flexibler in ihrer Zeitplanung sind als das noch vor wenigen Jahren der Fall war.

Wichtig ist es nur, dass wegen der Therapeutenkontinuität die eingesetzten Mitarbeiter regelmäßig zu bestimmten Zeiten arbeiten. Ideal ist mindestens zweimal pro Woche, wenn man eine durchschnittliche Behandlungsfrequenz von zwei Behandlungen pro Woche zugrunde legt. Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit, neue Mitarbeiter speziell für die neuen Öffnungszeiten einzustellen. Therapeuten mit Kleinkindern sind häufig an Arbeitszeiten interessiert, in denen der jeweils andere Elternteil die Kinder hüten kann wie z. B. abends und samstags.

**Bevor die Umstellung umgesetzt wird, ist es dringend notwendig, die Mitarbeiter an der Rezeption darin zu schulen, die Termine gezielt an die anvisierte Zielgruppe zu vergeben.**

#### **Der Umstellungsprozess sollte sehr gut vorbereitet werden**

Beim Umstellungs- oder Einführungsprozess ist es zunächst wichtig, dass man in einer Mitarbeiterbesprechung das Praxisteam informiert und dessen Ideen bei der Umsetzung berücksichtigt. Ebenfalls sollte der Praxisinhaber dem Team die Gründe für eine Erweiterung der Öffnungszeiten erklären. Dann ist es eventuell sinnvoll, zunächst mit zwei Abenden und am Samstag mit zwei Stunden zu beginnen. Bei steigender Nachfrage durch die anvisierte Zielgruppe kann man dann die Zeiten Schritt für Schritt ausbauen.

#### **Mit neuen Öffnungszeiten erfolgreich werben**

Bleibt noch die Frage zu beantworten: „Wie schafft man es, zusätzliche Patienten für die erweiterten Zeiten zu gewinnen?“ Denn eines ist klar: Wenn sich die vorhandenen Patienten nur auf erweiterte Zeiten verteilen, hat der Praxisinhaber zusätzliche Betriebskosten produziert, keine höheren Umsätze in der Kasse und damit weniger Gewinn.

Im Grunde ist es ganz einfach. Sorgen Sie dafür, dass Ihre gewünschte Zielgruppe darüber informiert wird, dass es ab einem bestimmten Zeitpunkt den besonderen Service erweiterter Öffnungszeiten in Ihrer Praxis gibt. Informieren Sie die verordnenden Ärzte an Ihrem Standort per Brief und persönlichem Gespräch darüber, dass es bei Ihnen die Möglichkeit für Privatpatienten gibt, am Abend und am Samstag Termine zu bekommen. Schreiben Sie allen Privatpatienten aus Ihrer Adressdatenbank einen Brief, in dem Sie die neuen Öffnungszeiten als besonderen Service bekannt geben. Für im Marketing offensive Praxisinhaber gibt es die Möglichkeit einen Flyer zu gestalten. Dieser sollte über die neuen Öffnungszeiten informieren und im Einzugsgebiet verteilt werden. Letzten Endes sollten die erweiterten Öffnungszeiten ebenfalls auf der Internetseite der Physiotherapiepraxis veröffentlicht werden. Gerade hier suchen mittlerweile viele potenzielle Patienten nach Informationen darüber, welche Praxis für sie interessant ist. Und dabei sind die Öffnungszeiten eines der wichtigsten Auswahlkriterien, um mit der Praxis zwecks Terminvereinbarung Kontakt aufzunehmen. ■



Ralf Jentzen ist Sportwissenschaftler und Inhaber der auf Physiotherapiepraxen spezialisierten Unternehmensberatung Coactiv Consulting in Baesweiler.

#### **▼ SCHREIBEN SIE UNS**

Das Leserforum ist Ihre Seite für fachlichen Austausch. Meinungen, Kommentare und Anregungen sind willkommen! Wir behalten uns vor, die Briefe zu kürzen. Die Texte spiegeln die Meinung des Verfassers wider und nicht die der Redaktion.

##### **Leserbriefe an:**

Georg Thieme Verlag KG  
Redaktion praxisprofi  
Rüdigerstraße 14  
70469 Stuttgart  
Fax: 07 11/89 31-871  
E-Mail: praxisprofi@thieme.de