

Qualitätsmanagement in der Pt-Praxis

Bundeskongress des

Deutschen Verbandes für Physiotherapie (ZVK) e.V.

Berlin-Brandenburg, 19.09.2014



Heinrich Rügge

Deutscher Verband für Physiotherapie (ZVK)
stellv. Vorsitzender des LV NRW e.V.
Leiter des Lenkungsausschusses physioQM



REHAKTIV RÜGGE

ZENTRUM FÜR
KRANKENGYMNASTIK / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / BOBATH-THERAPIE

„Stets in guten Händen“

Physio (Fit®) Lemgo

32657 Lemgo, Kleiststr. 1

info@rehaktiv-ruegge.de

www.rehaktiv-ruegge.de



- Leitgedanke, Leitsätze - Vision, Mission
- Prozessbeschreibungen
z.B. „Einarbeitung neue Mitarbeiter“
- Stellenbeschreibung, Organigramm
- Praxis-Zieldefinitionen
- Stressmanagement

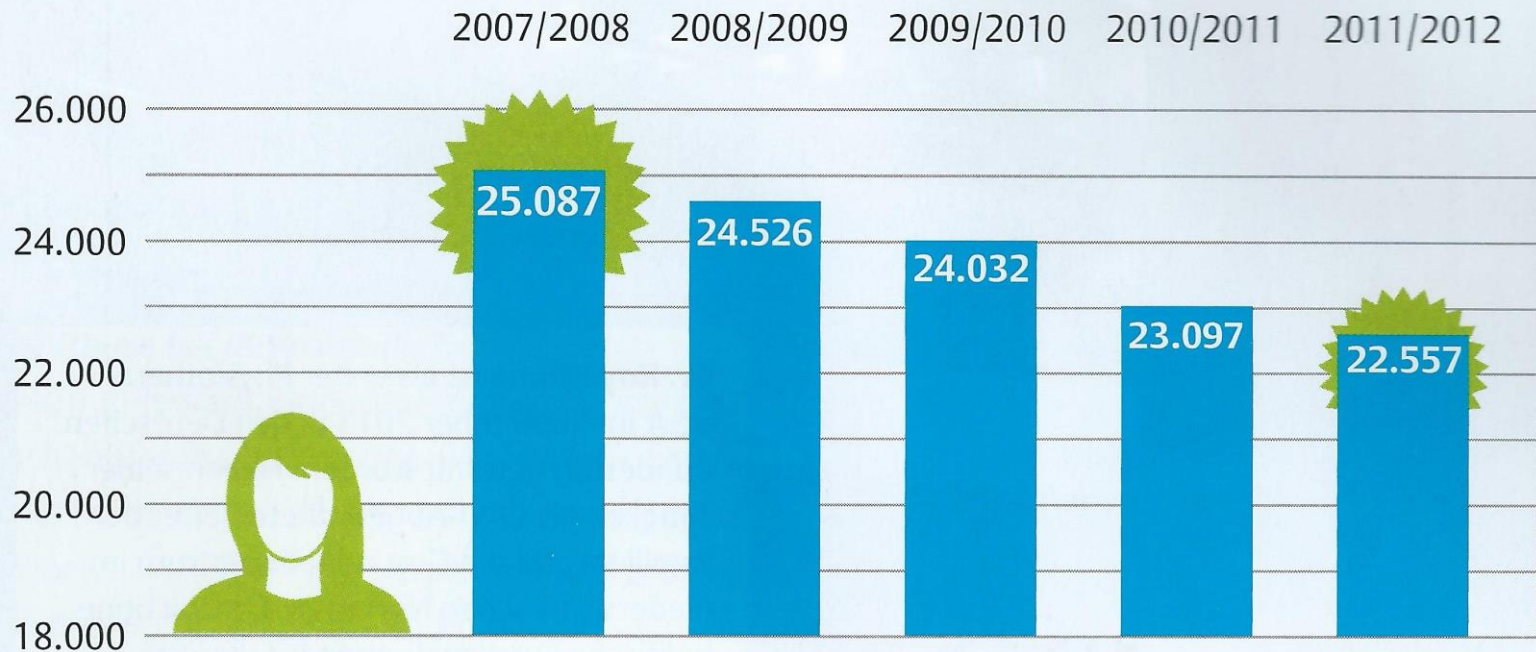
Herausforderungen der Zukunft

- Steigerung der:
 - Wirtschaftlichkeit
 - Ertrag / Aufwand
 - Effektivität
 - „Die richtigen Dinge tun“
 - Effizienz und Leistungsfähigkeit
 - „Die Dinge richtig tun“
- Arbeitszeitverdichtung



Über 10 Prozent weniger Schüler

Entwicklung der Schülerzahlen in der Ausbildung zum Physiotherapeuten



Quelle: Bundesinstitut für Berufsbildung, wdp 135

in: physiopraxis, Ausgabe 9, September 2014, 12. Jahrgang, S. 12

Vision Mission oder Leitgedanke Leitsätze

aktiv-ruegge.de/



Startseite



Safe Search



Diese Seite ist Sicher



Zugriff Speicher



Weiterleiten über Facebook



Seite

Sicher

REHAKTIV RÜGGE Physio (Fit) Lemgo

ZENTRUM FÜR
KRANKENGYMNASTIK / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / BOBATH-THERAPIE

„Stets in guten Händen“



Startseite

Über Uns

Patienteninfo

Unsere Leistungen

Selbstzahlerbereich

Aktuelle Kurse

BGM

Service

Kontakt

Kurzdarstellung

Unser Team

Öffnungszeiten

Unsere Philosophie

Fotogalerie

Gesetzlichen Grundlagen

Herzlich Willkommen bei Ihrer Praxis für Physiotherapie
REHAKTIV RÜGGE / Physio Fit Lemgo!

Unser Leitgedanke

Unsere Leitsätze

Unser Organigramm

Unsere Grundsätze

Unser Weg

Unsere Grundlagen

Anspruchserfüllung

Aufgabenübernahme



Programme



Unser Leitgedanke

Wir sorgen mit unserem Wissen und Können
und unserem herausragenden Service dafür,

dass unsere Patienten bei uns

stets in guten Händen

sind.

REHAKTIV RÜGGE

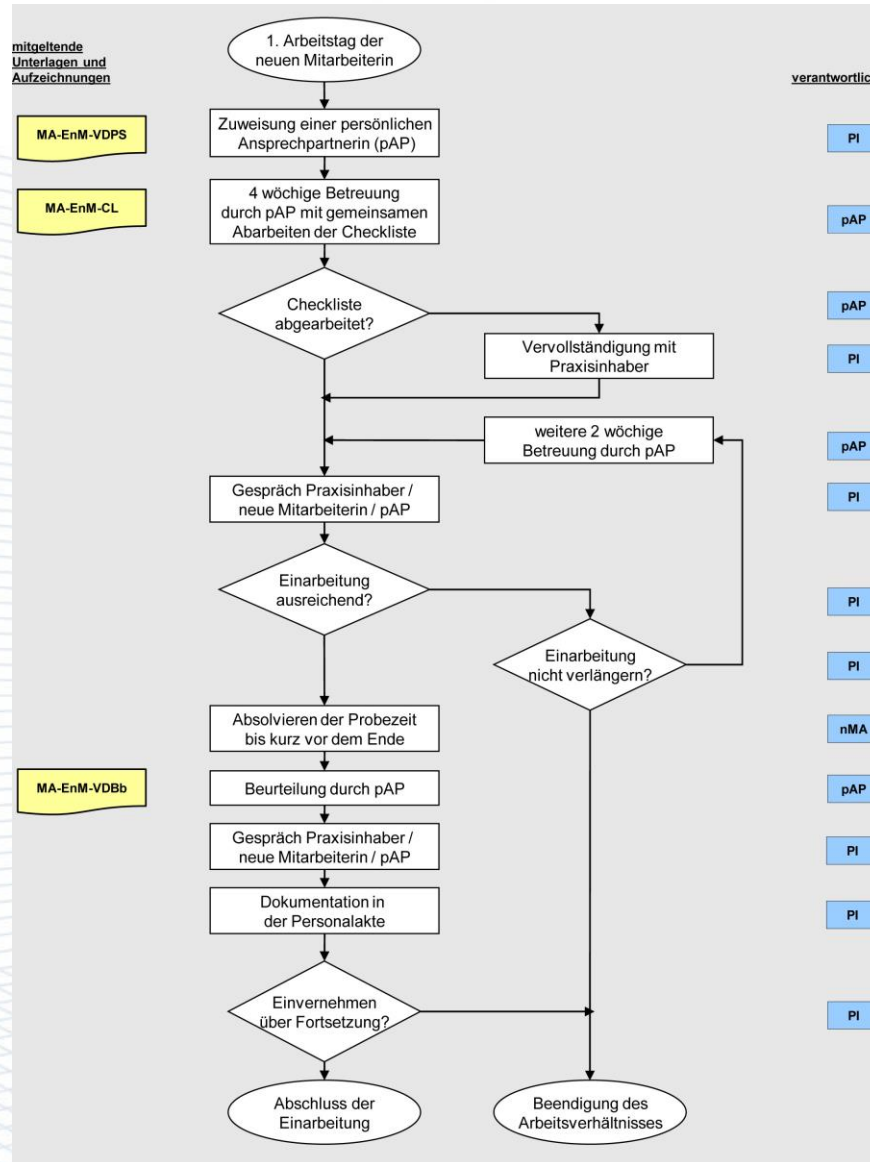
ZENTRUM FÜR
KRANKENGYMNASTIK / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / BOBATH-THERAPIE

„Stets in guten Händen“

Bereich: Führungsprozesse - Mitarbeiter

Einarbeitung neue Mitarbeiter

Flussdiagramm: Einarbeitung neue Mitarbeiter



Flussdiagramm: Einarbeitung neue Mitarbeiter

REHAKTIV RÜGGE

ZENTRUM FÜR
KRANKENGYMNASTIK / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / BOBATH-THERAPIE

„Stets in guten Händen“

AA - Nr. 01/2007

Versions - Nr. 007

Checkliste „Einarbeitung neue MitarbeiterIn“

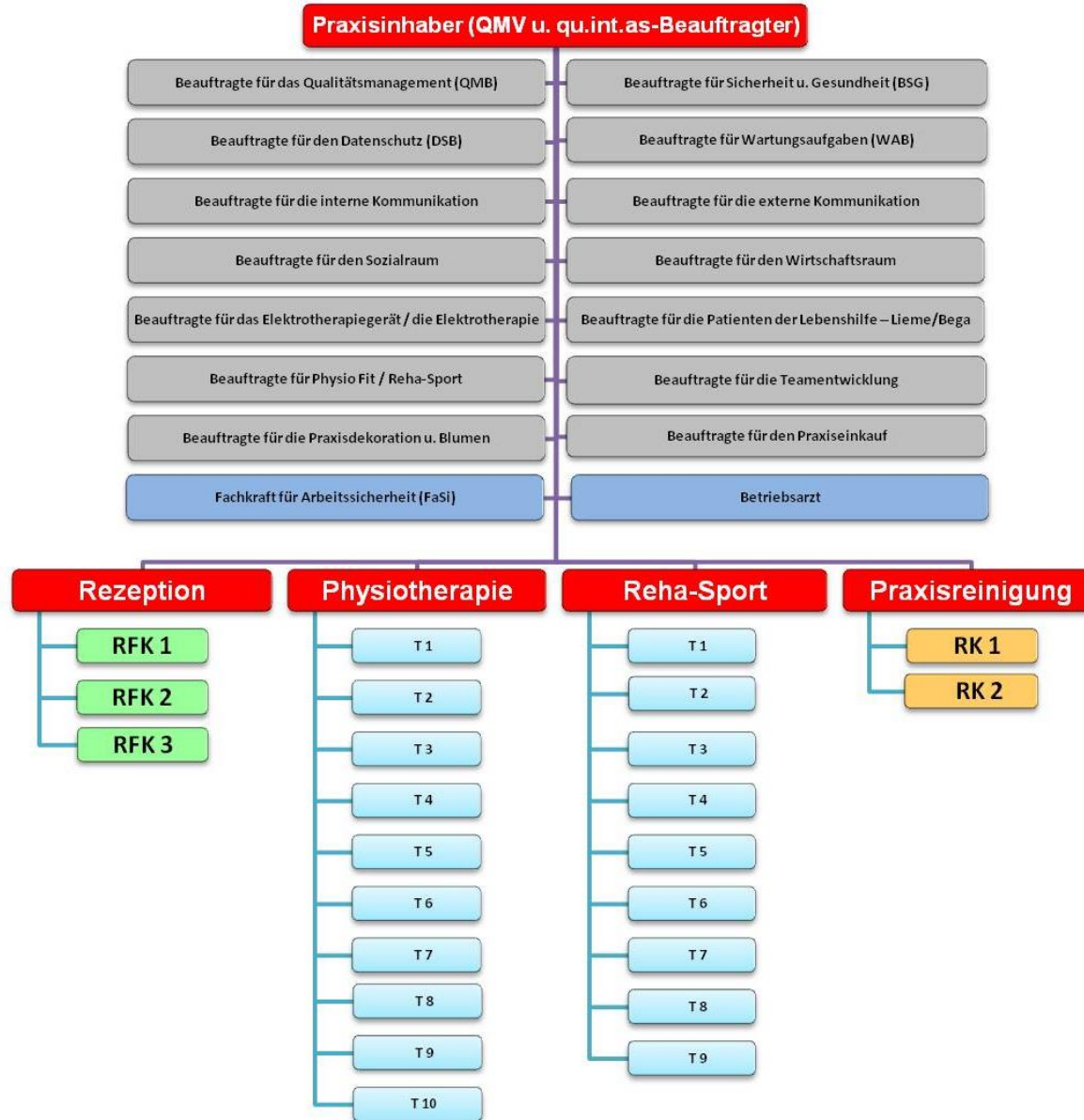
Aufgabe	verantwortlich	erfolgt am:	Unterschrift
Unterschrift Arbeitsvertrag	Praxisinhaber		
Lohnsteuerkarte, Sozialversicherungsnummer, Krankenkasse, Bankverbindung abgegeben	Praxisinhaber		
persönliche Ansprechpartnerin (pAP) benannt und vorgestellt	Praxisinhaber		
persönlichen Arbeitsplan vorgestellt	Praxisinhaber		
Stellenbeschreibung unterschreiben • PO-StBeschPt-VD(Stellenbeschreibung Pt)	Praxisinhaber		
Grundsätze der Urlaubsplanung besprochen • AA 03_2008 (Urlaubs-Fortbildungsplanung PT)	Praxisinhaber		
Verhalten bei Erkrankung erklärt • AA 06_2009 (Benachrichtigung Krankmeldung)	Praxisinhaber		
Zuweisung der persönlichen Zusatzaufgabe	Praxisinhaber		
Übergabe Praxisschlüssel	Praxisinhaber		
Zeigen und Übergabe des Schlüssels für „persönlichen Schrank“	Praxisinhaber		
Einweisung in den Umgang mit den technischen Geräten (Heissluft-Wärmestrahler, Fango-Wasserbad, Behandlungsliegen) • AA 07_2011 (Unterweisungen)	Praxisinhaber		
Einweisungsnachweis unterschrieben • Heissluft-Wärmestrahler • Fango-Wasserbad • Behandlungsliegen	Praxisinhaber		
Einweisung „Medizinisches Funktionstraining“	Praxisinhaber		
Einweisung „Provisionssystem“	Praxisinhaber		
Regelung „Entgeltumwandlung“ besprechen und VD unterschreiben • MA-InfoEuwa-VD (Info Entgeltumwandlungsanspruch) • MA-PrEuwa-VD (Protokoll Entgeltumwandlungsanspruch)	Praxisinhaber		
Einweisung Telefonanlage und Verhalten bei Gesprächsannahme • Anlage 06 zur AA - 01_2007 (Telefon)	RFK 1		
Einweisung in den Umgang mit dem PC • Anlage 07 zur AA - 01_2007 (Umgang PC)	RFK 2		

MA-EnM-CL-07-0712
Seite 1 von 2

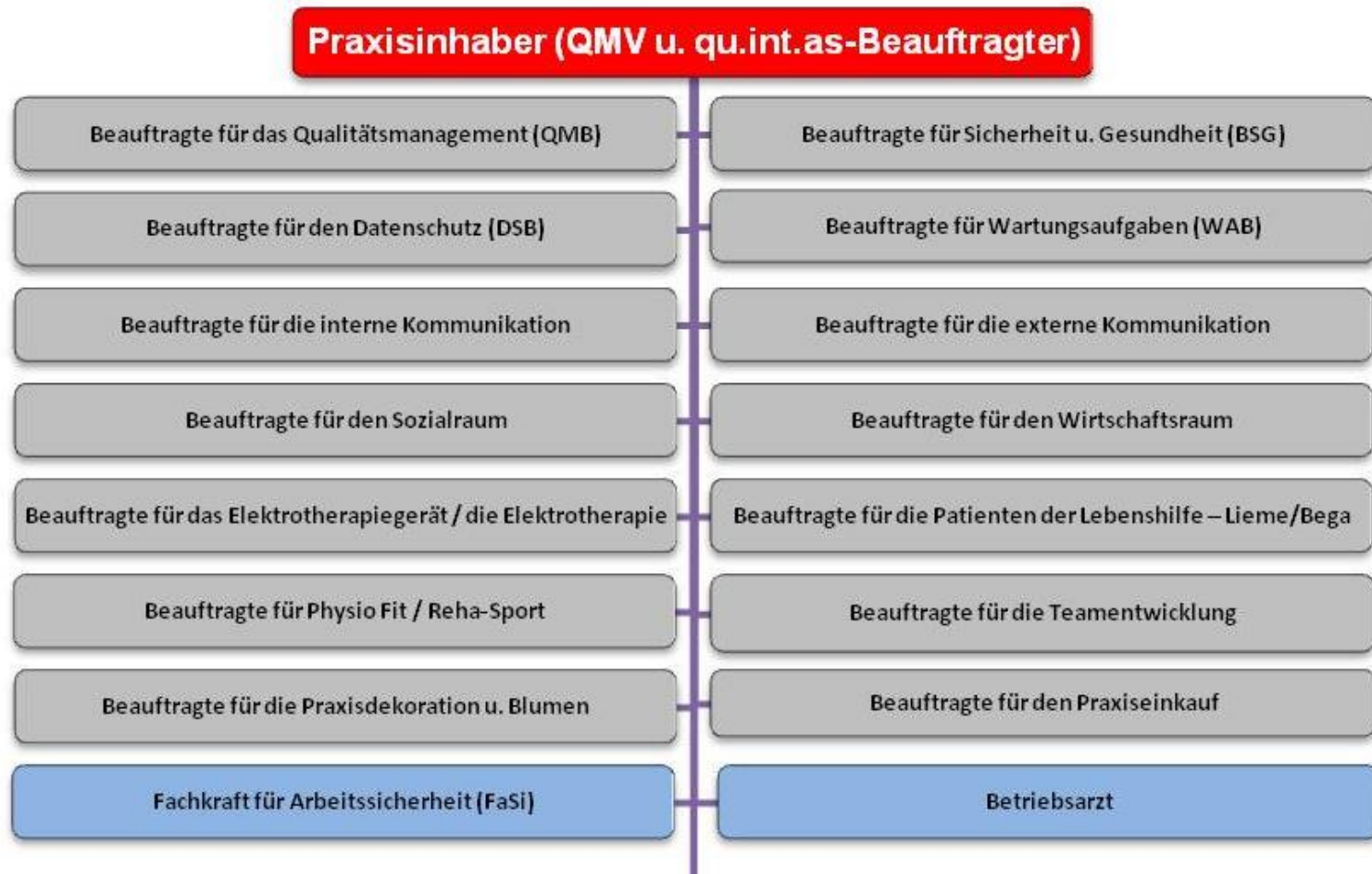
Zertifizierte Praxis
physioQM
Qualitätsmanagement

PHYSIO DEUTSCHLAND
Deutscher Verband für Physiotherapie (ZVK)
Landesverband Bayern

Stellenbeschreibung, Organigramm



Stellenbeschreibung, Organigramm



Stellenbeschreibung, Organigramm

Stellenzuweisung	
Beauftragte für das Qualitätsmanagement (QMB)	Mirjam Schade
Beauftragte für Sicherheit u. Gesundheit (BSG)	Mirjam Schade
Beauftragte für den Datenschutz (DSB)	Carmen Strate
Beauftragte für Wartungsarbeiten (WaB)	Carsten Bobe
Beauftragte für den Praxiseinkauf	Angela Krumsiek Carmen Strate
Beauftragte für die Interne Kommunikation	Angela Krumsiek Bärbel Karow
Beauftragte für die Externe Kommunikation	Susanne Rügge Ann Mareen Sukop
Beauftragte für den Sozialraum	Christina Niebur Ann Mareen Sukop
Beauftragte für den Wirtschaftsraum	Elke Heißenberg Eweline Helm
Beauftragte für Physio Fit / Reha-Sport	Eweline Helm
Beauftragte für das Elektrotherapiegerät / die Elektrotherapie	Angelina Gornas Sina Köster
Beauftragte für die Patienten der Lebenshilfe – Lieme/Bega	Angelina Gornas Christina Niebur
Beauftragte für die Praxisdekoration u. Blumen	Susanne Rügge Elke Heißenberg
Beauftragte für die Teamentwicklung	Sina Köster
Fachkraft für Arbeitssicherheit (FaSi)	Prof. Dr. med. Dipl. Ing. Bernd Schubert
Betriebsarzt	Prof. Dr. med. Dipl. Ing. Bernd Schubert

Die genauen Inhalte der einzelnen Zusatzaufgaben sind in der Arbeitsanweisung:
AA 02_2005 ... (Zusatzaufgaben) MA-ZuAg-AA-... nachzulesen.

PO-OrgSZ-VD-12-0313

Heinrich Rügge, Bundeskongress, 19.09.2014

Stellenbeschreibung, Organigramm

1. Stellenbenennung

2. Stellenzuweisung

3. Stellenbeschreibung

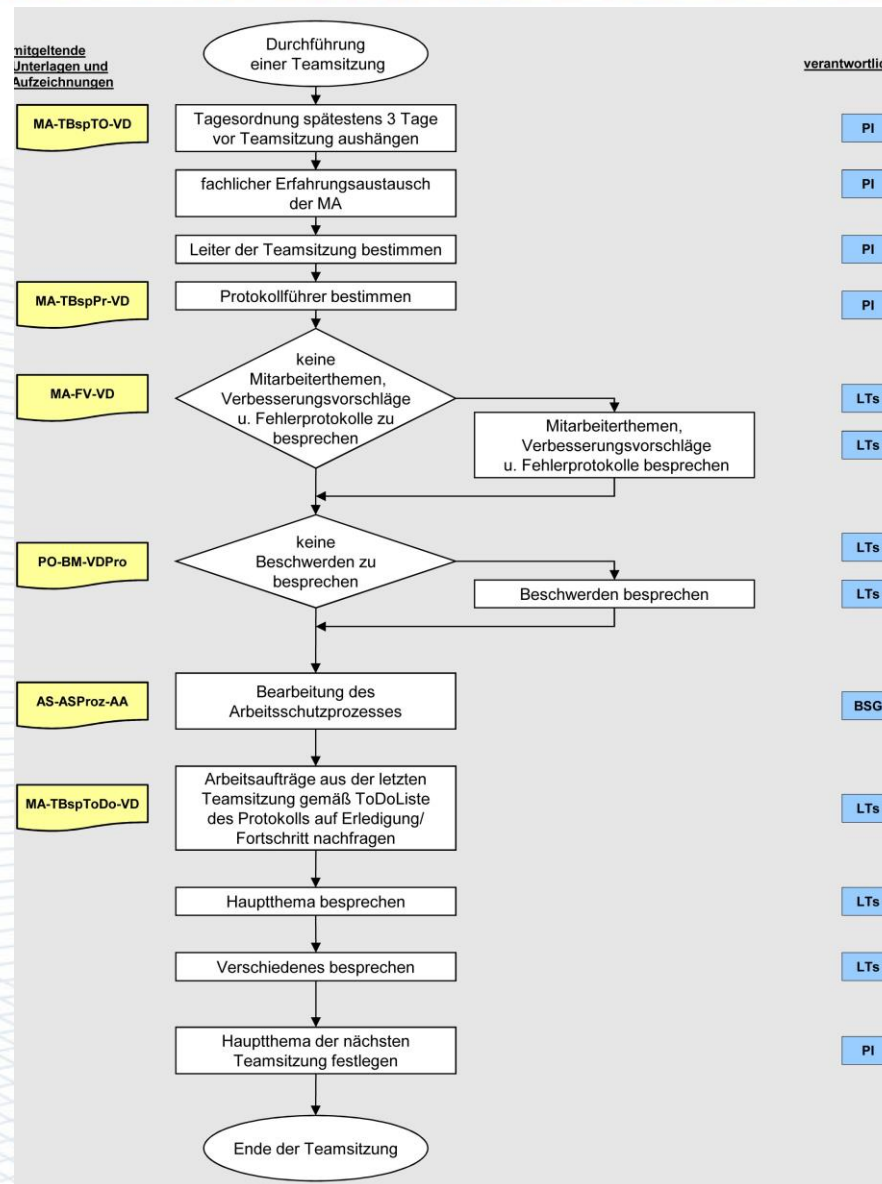
in schriftlicher Form für alle Praxisbeschäftigten

- Pts
- RFKs
- Reinigung
- Beauftragte

Bereich: Führungsprozesse - Mitarbeiter

Strukturierte Teambesprechung

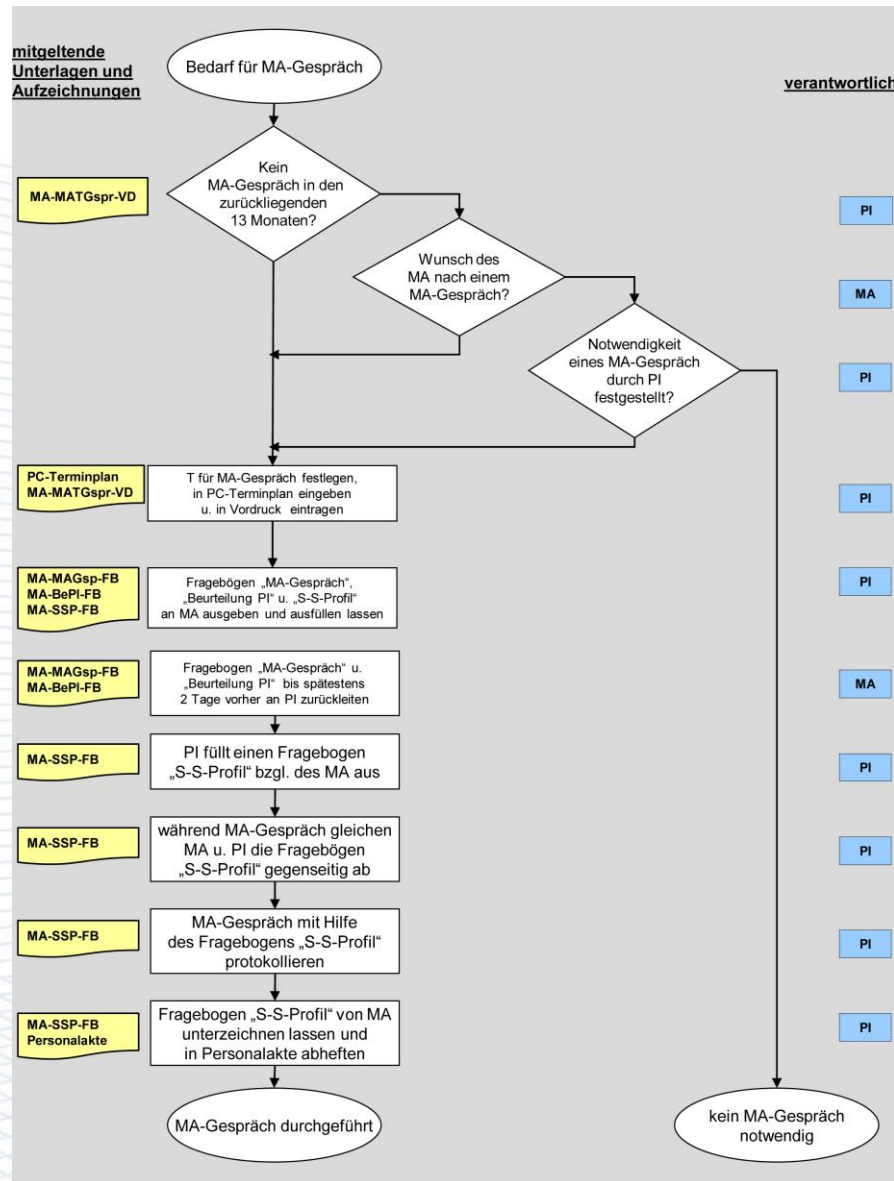
Flussdiagramm: Strukturierte Teambesprechung



Bereich: Führungsprozesse - Mitarbeiter

Mitarbeiter-Gespräch

Flussdiagramm: Mitarbeiter-Gespräch



Praxis-Qualitätsziele und Reflexionen

REHAKTIV RÜGGE
ZENTRUM FÜR
KORREKTURMANIPULATION / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / SOBATH THERAPIE
„Stets in guten Händen“

Praxisziel
Nr.: .../20...

Handbuch
Qualitätsbericht

... 20...: **Ziel und Maßnahmenplan:**
Zielbeschreibung (SMART) und „Wer macht was, wann, wie, womit“

Praxis-QMB

... 20...: **Zielerreichung:**
Messgrößenfeststellung; Managementbewertung; Reflexion; Verbesserungspotentialbeschreibung - KVP

- SMART-Messgröße:
- erreicht?
- ggf. was lief gut?
- ggf. was lief schlecht?

- wie geht es weiter?

Praxis-QMB

P
L
A
N

D
O

C
H
E
C
K

A
C
T

REHAKTIV RÜGGE
ZENTRUM FÜR
KORREKTURMANIPULATION / PHYSIOTHERAPIE
MANUELLE THERAPIE / SOBATH THERAPIE
„Stets in guten Händen“

Praxisziel
Nr.: 02/2011

Handbuch
Qualitätsbericht

15.01.2011: Ziel und Maßnahmenplan: *Steigerung der Selbstzahlereinnahmen*
Bis zum 31.12.2011 sollen die Selbstzahlereinnahmen der Praxis auf 105.000,- € gesteigert werden.

Maßnahmen im Bereich Physio Fit:

- a. Einführung eines Schnuppertrainings in weniger frequentierten Gruppenzeiten; hierfür Erstellung eines Werbetextes durch MA aus dem Bereich externe Kommunikation bis 31.03.2011
- b. Prämienvergabe für das Anwerben neuer Teilnehmer; hierfür Erstellung eines Werbetextes durch MA aus dem Bereich externe Kommunikation bis 31.03.2011

Maßnahmen im Bereich Werbung:

- c. Einführung von Aroma-Massage bis 30.06.2011
- d. Vermehrte Aquisie von Selbstzahlern durch Überreichung von 2. Selbstzahlerflyer; hierfür Auslegung des Flyers in den Behandlungsräumen durch die RFK ab sofort.
- e. Vermehrte Werbung für Fußreflexzonenmassage; hierfür Erstellen eines Werbetextes.

Praxis-QMB

31.12.2011: Zielerreichung:

- SMART-Messgröße: bis 31.12.2011 Selbstzahlereinnahmen: 105.000,- €
- Erreicht: Ziel erreicht
- Maßnahme a + b: wurde nicht durchgeführt
- Maßnahme c: wurde aufgrund des Allergierisikos, Zeitfaktors und fehlender geeigneter Räumlichkeiten nicht durchgeführt
- Maßnahme d.: wurde hinsichtlich des Auslegens durchgeführt, Überreichen des Flyers blieb meistens aus
- Maßnahme e.: es wurde ein Text durch die MA der externen Kommunikation erstellt und per Email an die Pat. versandt.
- ggf. was lief gut?
- Maßnahme e.: durch Mitarbeit der MA wurde Text erstellt
- ggf. was lief schlecht?
- Maßnahme a + b: der PI war durch die Implementierung des AS in das bestehende QM-System zeitlich ausgelastet
- Maßnahme c: nach intensiver Besprechung in der Teamsitzung wurde diese Maßnahme als nicht geeignet und nicht durchführbar in der Praxis angesehen
- Maßnahme d.: aufgrund von mangelnder Verkaufsfähigkeit der MA wurde die direkte Ansprache der Pat. nur unzureichend durchgeführt, und das Überreichen des Flyers unterlassen. Es wurde eher mdl. über das Leistungsangebot informiert. Leider war die Werbung nicht erfolgreich, das Angebot wurde nur spärlich nachgefragt
- Maßnahme e.:
- wie geht es weiter?
- Maßnahme a: wurde mittlere eingeführt
- Maßnahme b: wird bis 31.03.2012 erstellt und kommuniziert
- Maßnahme c: bleibt als Maßnahme gestrichen
- Maßnahme d.: der 2. Selbstzahlerflyer wird aus dem Programm genommen, da keine Akzeptanz
- Maßnahme e.: bleibt als Leistungsangebot bestehen, wird aber nicht mehr explizit beworben.

Praxis-QMB

QM-HB-FB-16-0212 aktueller Stand: 15.02.2012 Seite 1 von 34

Stressmanagement

	Stressbewältigung (kurz- / mittelfristig)	Stressbewältigung (langfristig)
individuell		
betrieblich		präventive Führungsaufgaben zur Vermeidung von Stress: <ul style="list-style-type: none">- Arbeitsanweisungen- Prozessbeschreibungen- Mitarbeitergespräch- regelmäßige strukturierte Teamsitzungen- etc..

Arbeitsbereich: Wirtschaftsraum		Einzeltätigkeit: Therapievorbereitung, Reinigung, Wartung		Beschäftigte: Physiotherapeuten, RFKs, Reinigungskräfte			
Gefährdungen ermitteln	Gefährdungen beurteilen		Maßnahmen festlegen / Bemerkungen	Durchführung		Überprüfung	
	Risiko- klasse	Schutzziele		Wer?	Bis wann?	Wann?	Ziel erreicht?
Verbrennungsgefahr Fangowasserbad / heißer Wärmeträger	4	Vermeidung von Verbrennungen	T: O: P: Einweisung bei Arbeitsbeginn (Wärmeträger mit Zange aus Wasserbad holen)	pAP	4 Wochen nach Arbeits- beginn	im Rahmen der jährlichen Arbeitsplatz- begehung, bzw. jährlichen Unterweisung	keine verbrennungs- bedingten Arbeitsausfälle
03/2012 Fangowasserbad umgestellt, dadurch Zange besser zu benutzen, Gefährdung reduziert							
Rücken- / WS-Belastung durch Heben/Tragen von Fangokartons o.ä.	5	Vermeidung von Überlastungen	T: O: P: Unterweisung in rückschonendes Verhalten	pAP	4 Wochen nach Arbeits- beginn	im Rahmen der jährlichen Arbeitsplatz- begehung, bzw. jährlichen Unterweisung	keine überlastungs- bedingten Arbeitsausfälle
Hautreizungen durch häufiges Händewaschen und Verwendung des Desinfektionsmittel	5	Vermeidung von Hautreizungen	T: O: P: Eincremen der Hände mit Schutz- / Pflegecreme; Verhalten gemäß Haut- und Handschutzplan; Einweisung bei Arbeitsbeginn	pAP	4 Wochen nach Arbeits- beginn	im Rahmen der jährlichen Arbeitsplatz- begehung, bzw. jährlichen Unterweisung	keine Arbeitsausfälle aufgrund von Haut- veränderungen
Sturzgefahr beim Herunterholen von Gegenständen von oberen Regalböden	4	Vermeidung von Stürzen	T: O: P: Unterweisung: ordnungsgemäße Benutzung des Rollhockers	Beauftragte für den Wirtschafts- raum	4 Wochen nach Arbeits- beginn	im Rahmen der jährlichen Arbeitsplatz- begehung, bzw. jährlichen Unterweisung	keine sturzbedingten Arbeitsausfälle



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**