

TROTZ KI-HYPE: SO BLEIBT DIE PRAXISORGANISATION MENSCHLICH UND EFFIZIENT

Foto: © OnPoint/peopleimages.com – stock.adobe.com



Text: Tino Heidötting

Die Zeiten, in denen eine Praxis ohne digitale Infrastruktur gut funktionieren konnte, sind vorbei. Trotzdem sollten Physiotherapeuten dem KI-Hype und der „Über-Digitalisierung“ nicht blind folgen, sondern sich auf ihre Stärken besinnen und digitale Lösungen vor allem zum Patientenwohl und einer besseren Praxisorganisation einsetzen.

Physiotherapeuten sind von ihrer Grundhaltung her oft eher analog geprägt – eine gewisse Zurückhaltung gegenüber neuer Technik gehört für viele fast zum Berufsbild dazu. Gerne dient dabei auch die eigene Zielgruppe als Alibi: Die eigenen Patienten seien schließlich nicht besonders technikaffin, ein digitales Aufrüsten daher gar nicht nötig. Diese Haltung ist verständlich, greift heute aber nicht mehr. Denn ohne eine gute digitale Infrastruktur lassen sich klare Ablaufprozesse in der Praxis nicht mehr bewältigen – dafür sind die Anforderungen an Organisation, Dokumentation und Kommunikation inzwischen zu komplex geworden und es gibt auch eine gewisse Erwartung beim Kunden: Er möchte Termine schnell und einfach online oder über eine App buchen und nicht mit einem Anrufbeantworter kommunizieren.

Gleichzeitig ist es wichtig, in diesem Technik-, Digitalisierungs- und KI-Wahn die Übersicht und vor allem das Warum nicht aus dem Auge zu verlieren. Praktisch jedes Tool hat heute seine eigene Software, jeder Anbieter wirbt mit Künstlicher Intelligenz und auffällig viele behaupten, dass sie jeweils das führende System sind. Für Anwender und Patienten wird das schnell unzumutbar – bei all dem Marketing gerät der eigentliche Digitalisierungsgedanke aus dem Blick: Wer Daten sammelt, sollte sie auch sinnvoll aufbereiten und für den Kunden weiterverwenden. Alles andere kann man sich sparen. Bemerkenswert ist dabei, dass Physiotherapeuten als Berufsgruppe nicht jedem Marketingtrend blind folgen, sondern erfahrungsgemäß sehr gut darin sind, Produkte kritisch zu hinterfragen – unabhängig davon, was Kollegen gerade einsetzen. Das ist eine Stärke, beinahe eine Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Business. Umso wichtiger ist es, diese Haltung produktiv zu nutzen: eine gute digitale Infrastruktur mit offenen Systemen und sinnvollen Anbindungsmöglichkeiten aufzubauen, damit Prozesse rundlaufen und im Sinne der Patienten agiert wird.

Genau hier zeigt sich auch die strukturelle Nähe zum Fitnessstudio: Physiotherapiepraxen mit angebundener Trainingsfläche sind heute einem Fitnessstudio gar nicht mehr so unähnlich. Anamnese, Terminplanung, Abrechnung, Betreuung über mehrere Sitzungen hinweg, dazu die Kommunikation zwischen den Terminen – die Grundanforderungen an eine funktionierende Organisation gleichen sich. Nur die digitale Realität sieht in vielen Praxen anders aus: Statt eines durchgängigen Systems finden sich zahlreiche digitale Parallelwelten – eine Software für die Abrechnung, eine für die Terminplanung, eine App für eine wirklich gute Kommunikation existiert dagegen selten, ebenso wie zeitgemäße Übungsprogramme oder eine sinnvolle Gerätevernetzung. Jede Lösung für sich mag funktionieren, im Zusammenspiel entsteht daraus jedoch selten ein stimmiges Bild.

Wir sammeln inzwischen sehr viele Daten, aber nutzen wir diese auch sinnvoll?

Digitalisierungsdruck von außen trifft auf Chaos von innen

Der Druck, die eigene Praxis digital aufzustellen, wächst spürbar – von außen wie von innen. Ab 2027 wird die elektronische Heilmittelverordnung über die Telematikinfrastruktur verpflichtend.

Foto: © OnPoint/peopleimages.com – stock.adobe.com

Auch abrechenbare Videotherapien setzen entsprechende Infrastruktur voraus. Parallel dazu informieren sich Patienten vor dem ersten Termin online und nutzen zunehmend Wearables zur Selbstvermessung – der Erwartungsdruck an die Praxisorganisation steigt.

Auffällig ist, dass zahlreiche Anbieter am Markt explizit mit dem Argument werben, „keine Insellösung" zu sein – Systeme, die Daten empfangen, aber keine wieder herausgeben, können nicht im Sinne des Kunden sein, denn der Kunde sollte immer im Mittelpunkt stehen, nicht das System. Der zweite Gesundheitsmarkt selbst gilt als zunehmend fragmentiert: spezialisierte Einzellösungen für Abrechnung, Telematikinfrastruktur, Terminplanung und Kommunikation, die selten miteinander sprechen.



Mit KI selbstgebaute Insel-Softwarelösungen klingen erst einmal verlockend können aber nicht die Tiefe und Spezialisierung etablierter Systeme erreichen

Verschärft wird diese Situation aktuell durch die wachsende Versuchung, sich in immer mehr Insellösungen zu verrennen – befeuert durch unzählige, mit KI gebaute Tools und Softwarelösungen (Vibe Coding), die derzeit auf den Markt drängen. Der Glaube, man könne eben mal schnell die eigene Lösung selbst bauen, verbreitet sich zunehmend. Das birgt jedoch eine erhebliche Gefahr: Solche selbstgebauten Systeme können naturgemäß nicht die Tiefe und Spezialisierung erreichen, die über Jahre gewachsene Plattformen mitbringen. Eine große Falle, in die der eine oder andere sicher tappen wird, denn die Verlockung der Kosteneinsparung ist auf den ersten Blick groß.



Werden Übungsprogramme klar und nachvollziehbar dokumentiert, können Patienten sie zwischen den Terminen eigenständig umsetzen und so den eigentlichen Therapieerfolg erreichen

Weniger ist mehr – der Trend zur Konsolidierung

Die Antwort auf dieses Chaos ist selten ein weiteres Tool, sondern eine Plattform statt drei Apps, eine Patientenakte statt verstreuter Informationen in E-Mails, Notizzetteln und Einzelprogrammen. Das schafft vor allem Klarheit für die Patienten, die nicht zwischen mehreren Kanälen wechseln müssen, um zu wissen, wo sie stehen.

Hier zeigt sich eine Parallele zur Studioarbeit: Auch dort lassen sich die Anforderungen in sechs große Hauptbereiche einteilen – um die zentrale Mitgliederverwaltung und Kunden-App gruppieren sich Anforderungsbereiche wie Abrechnung, Zutrittssteuerung, Online-Terminplanung und Kursbuchung, Trainingsplanung und Trainingssteuerung, Körperanalyse und Erfolgstracking sowie Teammanagement. Entscheidend ist dabei, dass eine eingesetzte Software im besten Fall modular aufgebaut ist und je nach Anforderung die eigene Plattform konfiguriert werden kann. Wichtig ist dabei nicht der technische Fortschritt an sich, sondern ob die Module sinnvoll ineinandergreifen. Genau dieses Prinzip lässt sich auf die Therapiepraxis übertragen: Nicht die Anzahl der digitalen Werkzeuge entscheidet über die Qualität der Organisation, sondern deren Zusammenspiel. Dabei stellt sich auch eine Frage, die oft zu kurz kommt: Wir sammeln inzwischen sehr viele Daten – über Anamnese, Trainingsfortschritt, Wearables, Rückmeldungen. Doch nutzen wir diese Daten auch sinnvoll oder geht es am Ende doch meist nur um das schnelle Geschäft mit möglichst wenig Aufwand?

Fotos: © OnPoint/peopleimages.com – stock.adobe.com; © ikostudio – stock.adobe.com

Der 30/70-Fakt: Therapieerfolg entscheidet sich zu Hause

Eine der wichtigsten Erkenntnisse für die Praxisorganisation liegt dabei nicht im Bereich der Technik, sondern im Bereich der Patientenmitarbeit. Studien, unter anderem eine Cochrane-Meta-analyse, zeigen, dass der Erfolg einer physiotherapeutischen Behandlung nur zu etwa 30 Prozent von der eigentlichen therapeutischen Technik abhängt. Die verbleibenden 70 Prozent werden durch die aktive Mitarbeit der Patienten bestimmt – durch das konsequente Umsetzen von Übungen und Empfehlungen zwischen den Terminen. Diese Zahl bestätigt eine einfache, aber oft vernachlässigte Wahrheit: Am Ende heilt sich jeder Mensch selbst. Gute Therapeuten geben dabei wertvolle Impulse und vermitteln die Technik – die eigentliche Arbeit findet jedoch zu Hause oder auf der angeschlossenen Trainingsfläche statt. Genau hier entscheidet sich, ob Digitalisierung wirklich unterstützt oder nur verwaltet wird: Werden Übungsprogramme klar und nachvollziehbar dokumentiert, können Patienten sie zwischen den Terminen eigenständig umsetzen. Bleiben sie auf einem Zettel stecken, verpufft ein Großteil des Therapieerfolgs. Eine starke App als zentrales Kommunikationstool zwischen Dienstleister und Kunde ist heute ein Muss und ermöglicht eine engmaschige, serviceorientierte Betreuung – wobei die Betonung auf einer und nicht auf mehreren Apps liegt.



Auch wenn KI unterstützen kann, muss der eigentliche Kontakt mit dem Patienten beim Menschen bleiben

KI als Werkzeug, nicht als Ersatz

Gerade hier wird deutlich, welche Rolle Künstlicher Intelligenz sinnvoll spielen kann – und welche nicht. Umfragen zeigen, dass viele Menschen in Deutschland dem KI-Einsatz im Gesundheitswesen offen gegenüberstehen, gleichzeitig aber klare Vorbehalte haben: Die Sorge vor Datenmissbrauch und die Angst vor weniger menschlicher Zuwendung in der Behandlung stehen an erster Stelle.

Für die Praxisorganisation bedeutet das: KI kann im Hintergrund sinnvoll unterstützen – etwa bei der Suche nach passenden Übungen, bei der Strukturierung von Trainingsplänen sowie bei einer sinnvollen Überwachung des Trainings. Die Entscheidung und der persönliche Kontakt müssen jedoch beim Menschen bleiben. Das gilt umso mehr für die wachsende Zielgruppe der Best Ager zwischen 50 und 65 Jahren, die sich zunehmend als kaufkräftige und loyale Zielgruppe etabliert. Der Longevity-Trend rückt diese Generation stärker in den Fokus – weg von reiner Ästhetik, hin zu echter Gesundheit und Lebensqualität. Diese Zielgruppe wird oft unterschätzt, da klassische Vorstellungen von „älteren Patienten“ ihrer heutigen Selbstwahrnehmung längst nicht mehr entsprechen. Was diese Menschen suchen, ist kein anonymer Chatbot, sondern ein persönlicher Ansprechpartner, der sie über einen längeren Zeitraum begleitet und Vertrauen schafft.

Nicht die Anzahl der digitalen Werkzeuge entscheidet über die Qualität der Organisation, sondern deren Zusammenspiel

Fazit: Ein System statt fünf Tools

Die Therapiepraxis der Zukunft braucht kein weiteres Werkzeug, das isoliert neben allen anderen steht, sondern ein System, das Verwaltung und Betreuung sinnvoll verbindet: klare Prozesse statt digitaler Parallelwelten, nachvollziehbare Übungsprogramme statt loser Zettel, KI als unterstützendes Werkzeug statt als Ersatz für den persönlichen Kontakt. Wer diesen Weg konsequent geht, schafft nicht nur weniger administrativen Aufwand, sondern vor allem die Voraussetzung dafür, dass Patienten den entscheidenden Teil der Behandlung – die eigene Mitarbeit – tatsächlich leisten können. Vermutlich wird das Alleinstellungsmerkmal der Zukunft „Menschlichkeit gepaart mit einer starken digitalen Infrastruktur“ sein. ■



Tino Heidötting ist Gesundheitsexperte und seit über 20 Jahren Inhaber und Geschäftsführer der Firma medo.check, dem Anbieter für Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleister.

Foto: © OnPoint/peopleimages.com – stock.adobe.com