

## Bericht IGPTR Tagung in Bad Zurzach

«Patientenzufriedenheit – der Kunde ist König»

Am 12.12.2017 folgten rund 50 Interessierte der Einladung der IGPTR zu ihrer Jahrestagung nach Bad Zurzach, wo wir in den neuen Räumlichkeiten der REHAstudy herzlich willkommen geheißen wurden.

Nach der Begrüssung durch den Präsidenten Franc Morshuis präsentierte uns Marc Bertschinger, Leiter Kommunikation und Marktentwicklung, einen kurzen Überblick zur Geschichte der RehaClinic Bad Zurzach seit der Gründung bis heute.

Ein wichtiges Ereignis war die Vereinsgründung der IGPTR A durch die Präsidentin Christine Meier. Nach ihren Ausführungen können wir uns auf eine engagierte Gruppe freuen und heissen bereits an dieser Stelle alle neuen Mitglieder herzlich willkommen.



Eine erste Kostprobe zur vorhandenen Expertise in der neuen IG bekamen wir von Martin Verra zum Thema «Prähabilitation, Risikostratifizierung und präoperative Physiotherapie bei elektiven chirurgischen Eingriffen». Sehr überzeugend gelang es ihm im Referat den Begriff «better in – better out» zu füllen.

Mit dem Referat «Zufriedenheit in der Physiotherapie – Bedürfnisse & (Ziel-)Vereinbarungen. Welche Kommunikationstechniken sind hilfreich» stiegen wir mit Dörte Watzek in das Tagungsthema ein. Differenziert betrachtete sie den Kommunikationsprozess zwischen Therapeutin und Patientin und regte einige hilfreiche Vorgehensweisen an. Insbesondere die Abwandlung bzw. Erweiterung der bekannten Ziel-Konstruktion nach den Regeln SMART in SMARTER, wobei E für Enthusiastically und R für Reward steht, zeigte prägnant die Stossrichtung einer Patientenzentrierten Zielformulierung.



Am Nachmittag hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit an jeweils zwei der vier Workshops teil zu nehmen. Zur Auswahl standen folgende Workshops:

1. Mitarbeiterzufriedenheit als Basis für Patientenzufriedenheit: Hansjörg Lüthi
2. Patientenzufriedenheit, welche Tools haben wir? Roger Hilfiker
3. Patientenzufriedenheit in der ambulanten Praxis: Lucia A. Pozzi
4. «Direkter Weg zur Physiotherapie» - für mehr Zufriedenheit (?): Kathrin Meyer / Dragos Ionescu

Die Tagung wurde mit einer Zusammenfassung der Workshopleiterinnen und Leiter abgeschlossen. Trotz des sehr engen Zeitplans konnten noch ein paar brennende Fragen geklärt werden. Dabei zeigte sich, wie bereits während der gesamten Tagung, auf wie grosses Interesse die einzelnen Beiträge gestossen sind. Allen Referentinnen und Referenten sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Ebenso gehört ein grosses Dankeschön an die Organisatoren und Gastgeber.

Für den Vorstand IGPTR

Florian Erzer Lüscher