Aufgaben der Rezeption

- Telefonerstkontakt
- in der Rezeptionszeit
- Patientenerstkontakt
- Patient sagt nicht ab
- Rezeptannahme
- Rezeptannahme Telefon
- telefonische Aufnahme Privattermine
- zu kurzfristige Absage

Telefonerstkontakt

Call-In
Allgemeines:
Für viele Neukunden ist das Telefonat der erste Kontakt mit unserer Praxis. Ein positiver erster Eindruck ist entscheidend – ein schlecht geführtes Gespräch kann bei Privatpatienten schnell zu einem Verlust von über 1.000 € führen. Auch bei bestehenden Patienten kann ein unprofessionelles Gespräch zu Unzufriedenheit führen.
Unternehmensziel: Patientengewinnung
Position: Empfang
Vor dem Gespräch:
- Lasse das Telefon zweimal klingeln, bevor du abhebst – so kann sich der Anrufer auf das Gespräch einstellen.
- Atme bewusst durch und lächle – das sorgt für einen sympathischen Tonfall.
- Halte Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.

Gesprächsführung:
- Sprich langsam und deutlich – der Anrufer passt sich deinem Sprachrhythmus an.
- Erfrage und notiere den Namen des Anrufers und verwende ihn im Gespräch.

Gesprächsablauf bei Interessenten:
1. Frage, ob der Patient bereits bei uns war.
2. Erfrage folgende Informationen:
   - Ausstellungsdatum des Rezepts
   - Verordnete Leistung (z. B. MT, KG, Wärme)
   - Verordnungsmenge
   - Versicherungsstatus
   - Telefonnummer und E-Mail
   - Terminwünsche
3. Beginne mit der Terminierung gemäß Leitfaden.
4. Erkläre den weiteren Ablauf:
   - Zwei E-Mails:
     - Erste mit Terminen, Link zu Anmeldeformularen und Anleitung zur Patienten-App
     - Zweite mit Link zum evidenzbasierten Anamnesebogen
   - Bitte den Patienten, den Bogen vor dem ersten Termin auszufüllen – das spart Zeit und verbessert die Therapievorbereitung.
   - Informiere über den Ablauf der ersten Behandlung: Befundaufnahme und Therapieplanung durch den Therapeuten.

Beispielhafte Gesprächsführung:
(Dialog wie im Original bleibt erhalten, aber sprachlich geglättet – kann auf Wunsch auch modernisiert oder gekürzt werden.)
Verabschiedung:
- Fasse das Gespräch kurz zusammen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Verabschiede dich mit dem Namen des Patienten.

- Wechsle nicht zuerst auf – das wirkt unhöflich und könnte wichtige Informationen verhindern.
- Wechsle den Standort klar und deutlich, um Verwechslungen zu vermeiden.

Besonderheit:
Das Telefon hat immer Priorität! Bitte ggf. den Patienten vor Ort um einen kurzen Moment Geduld und nimm den Anruf entgegen.
Beispiel: „Herr Meier, bitte einen kleinen Moment Geduld, ich bin gleich wieder bei Ihnen.“

So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:
- Lege dir Zettel und Stift bereit, um wichtige Informationen zu notieren.
- Lächle bewusst, bevor du den Hörer abnimmst – das sorgt für eine freundliche Begrüßung.
- Erfrage den Namen des Anrufers und verwende ihn mehrfach im Gespräch.
- Sorge für eine ruhige und angenehme Gesprächsatmosphäre.
- Frage gezielt nach dem Anliegen des Anrufers.
- Notiere relevante Gesprächsinhalte und dokumentiere sie in Deiner Praxissoftware.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne vorliegendes Rezept.
- Liegt ein Rezept vor, terminiere gemäß Vorgabe.
- Trage den Termin direkt während des Gesprächs ein – inklusive vollständigem Namen, Rückrufnummer und Termintyp. Weitere Infos können im Anschluss ergänzt werden.
- Informiere den Patienten über zwei folgende E-Mails:

1. Mit Terminen und Anmeldeformularen
2. Mit dem Link zum Anamnesebogen

- Bitte den Patienten, den Anamnesebogen vor dem ersten Termin auszufüllen und zurückzusenden.
- Das Telefon hat stets Priorität! Nimm den Anruf auch dann entgegen, wenn du gerade mit einem Patienten sprichst.

in der Rezeptionszeit

stündlich AB abhören, Absagen notieren mit Uhrzeit

stündlich Mails checken, beantworten ggf. im Plan bearbeiten

Zimmer checken

immer zum Dienstwechsel: Toilettenkontrolle, Wartebereichkontrolle und Wäsche

Rezepte für Therapeuten raussuchen

Patientenerstkontakt

Walk-In – Aktive Therapie
Position: Empfang
Unternehmensziel: Patientengewinnung
Hilfsmittel: One Pager, Anmeldeformulare, Flyer/Infomaterial, Leitfaden „Walk-In“
Zielwirkung beim Patienten:
"Trotz anfänglicher Unsicherheiten habe ich mich schnell wohl gefühlt, weil mich der Mitarbeiter direkt wahrgenommen hat. Als er mich begrüßt hat, habe ich mich direkt willkommen gefühlt. Ich bin mir sicher, dass ich hier richtig bin!"
So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:

- Behalte den Eingangsbereich im Blick, um Walk-Ins sofort wahrzunehmen.
- Unterbrich deine Arbeit, sofern sie nichts mit einem Patienten (Tresen oder Telefonat) zu tun hat.
- Falls du gerade beschäftigt bist, signalisiere dem Walk-In, dass du ihn gesehen hast und gleich für ihn da bist.
- Gehe aktiv auf den Patienten zu, heiße ihn willkommen und stelle dich mit Vor- und Nachnamen vor.
- Erfrage den Namen des Patienten und verwende ihn im Gespräch.
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Informationen zur Praxis und überreiche Flyer.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne Rezept.
- Informiere über die Möglichkeit der Selbstzahlerleistung, falls kein Rezept vorliegt.
- Weise auf die 24h-Frist zur Absage hin.
- Bei Terminvereinbarung: Anmeldeformulare ausfüllen lassen und in die E-Akte scannen.
- Liegt ein Rezept vor: Terminierung nach Vorgabe.

Leitfaden: Walk-In – Spontaner Erstkontakt in der Praxis
Allgemeines:
Als Walk-In bezeichnen wir alle spontanen Besucher ohne Termin. Ihr Interesse ist bereits so groß, dass sie aktiv den Weg in die Praxis gefunden haben – oft mit Überwindung. Diesen Schritt müssen wir wertschätzen und bestätigen.
Ziele (in dieser Reihenfolge):

1. Vereinbarung eines Behandlungstermins
2. Information über unser Leistungsspektrum

Begrüßung & Gesprächsführung:

- Erkenne Walk-Ins frühzeitig (unsicherer Blick, zögerliches Verhalten).
- Unterbrich deine Arbeit, wenn möglich – oder signalisiere, dass du gleich verfügbar bist.
- Begrüße den Patienten freundlich:

„Herzlich willkommen bei Vitova Physio, mein Name ist …“

- Erfrage den Namen und verwende ihn im Gespräch.
- Achte auf:
  - Ehrliches Lächeln
  - Aufrechte, offene Körperhaltung
  - Blickkontakt
  - Selbstsicheres Auftreten
  - Freie Hände
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Flyer und Informationen zur Praxis.
- Vereinbare einen Ersttermin – auch ohne Rezept.
- Biete Selbstzahlerleistung an, falls kein Rezept vorliegt.
- Nach Terminvereinbarung:
  - Anmeldeformulare ausfüllen lassen
  - Dokumente in E-Akte scannen
- Bei Rezept: Terminierung nach Vorgabe

Unterschrift vor Behandlung auf Rezept

Klemmbrett alles unterschrieben?

Zuzahlung einnehmen spätestens zur 2. Behandlung

Möglichkeit der Zahlung: EC, Bar, Kreditkarte

Beleg ausdrucken + Patienten mitgeben ggf. EC-Beleg anheften

Patient sagt nicht ab

Termin verbleibt als nicht wahrgenommen im Plan

am Folgetermin ist dies dann zu klären

Ausfallgebühr

bei Neupatienten, die unentschuldigt bleiben:

- alle weiteren zukünftigen Termine rausnehmen, Patient sperren, Patient per Mail darüber informieren
- eine weitere Terminierung nur noch vor Ort möglich

Rezeptannahme

Prüfen auf Vollständigkeit des Rezeptes, sonst Änderung veranlassen

Krankenkarte einlesen

Rezept scannen und prüfen der Heilmittelverordnung

Klemmbrett dem Pat. geben + AGB unterschreiben lassen

Fragen nach Vollständigkeit aller Daten (Anschrift etc.)

Terminvergabe, Termine ausdrucken oder per Mail versenden

Rezeptannahme Telefon

Pat. bitten Kopie bzw. Bild vorab zu senden, damit eine Vorprüfung möglich ist

wenn nicht möglich abfragen: Datum, Heilmittel, Anzahl

Hinweis auf unsere AGB's bei Verhinderung mind. 24 h vorher absagen

E-Mail geben lassen, damit Termine per Mail verschickt werden und unsere AGB's gleich mit

telefonische Aufnahme Privattermine

Daten erfragen: Name, Telefonnummer, E-Mail, Anschrift, gegebenenfalls GS-Nummer

Termin buchen, Hinweis auf rechtzeitige Absage

Termin per Mail versenden, damit unsere AGB's in Kenntnis genommen werden können

zu kurzfristige Absage

Einheitliche Aussage: " Wir werden unser Möglichstes tun, um den Termin jetzt neu zu belegen. Ihr nächster Termin ist dann am...."

der nicht rechtzeitig abgesagte Termin wird im Plan verschoben möglichst in Iris Spalte, damit man sehen kann, dass da eine Lücke ist. Wird diese nicht neu gefüllt, bleibt der Termin als nicht wahrgenommen im Plan stehen.

Ausfallgebühr erstellen