Kernprozesse

- Prozess Anmeldung
- Therapie Prozess
- Prozess Abrechnung

Prozess Anmeldung

1. Erstkontakt – Patientenannahme

Ziel: Bei dem ersten Termin müssen alle organisatorischen und inhaltlichen Voraussetzungen für die komplette Behandlungsserie geschaffen werden. Dazu zählen auch zu Beginn die Benennung/Klarstellung der verordneten Therapie sowie die Zeit der Therapiedauer, und die in der Therapie inbegriffene Erwähnung der Befundaufnahme zur Sicherung der Therapiequalität. Für die Annahme der Patientendaten und Terminvergabe ist eine geringe zeitliche Belastung für die Therapeuten wünschenswert. Der Anmeldevorgang wird von den Fachkräften an der Rezeption übernommen. Zur effizienten Ablaufgestaltung wird der Anamnesebogen zur Ausfüllung vor Beginn der ersten Therapieeinheit, die Einwilligungserklärung für die Datenverarbeitung und die Mappe (muss überarbeitet werden) mit den Patienten Erstinformationen mit allen relevanten Informationen („Ihr gelungener Therapieablauf“) den Patienten mitgegeben bzw. vorab per Email zugesandt. Ebenso sollte die Verordnung vor dem ersten Termin auf Richtigkeit geprüft werden, um Absetzungen zu vermeiden.

2. Erstkontakt – Selbstzahlende

Klienten, die ausschließlich zur Heilpraktiker Behandlung, also ohne ärztliche Verordnung Termine zur Therapie erhalten möchten, haben die Optionen:

- Befund + Behandlung (40´)
- Befund + Beratung (ca. 30`)
- Beratung + Befund + Probebehandlung (60´)
- bzw. eine Verlängerung zu einem vorhanden Kassenrezept (ca 10 min.) Der erste Termin wird als Personentermin im THEORG Programm gekennzeichnet. Die Inhaberin als Heilpraktikerin, Therapeuten als Heilpraktiker bzw. mit der Erweiterung zum sektoralen Heilpraktiker können ausgestellte HP Verordnungen an andere Therapeuten zur Durchführung der Therapie weiter delegieren.

3. Richtig Telefonieren

Ziel:

- Effizienter Einsatz des Telefons
- Einhaltung der Schweigepflicht/ Datenschutz/ Diskretion wahren
- Telefon als Marketing-Instrument einsetzen

Vorgehensweise:

- Korrektes Melden (Physio Team; Name)
- Telefongespräche möglichst kurz fassen
- Sensible Gespräche in ein separates Zimmer verlegen
- Datenschutz und Schweigepflicht beachten,
- Informationen im Regelfall nur den Patienten selbst erteilen
- Nötige Rückrufe in Rückrufliste notieren und bei Erledigung abhaken
- Patienten ggf. auf Aktionen und passende Selbstzahlleistung aufmerksam machen (z.B. Stoßwelle, Tape; Wellengang, Massagen etc.)

Verantwortung: Anmeldekraft **Material:**

- Nachrichtenbuch am Tresen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen Anhang OrgaHandbuch PDF Datei: Nachrichtenbuch),
- Papierrolle zur Info-Weitergabe untereinander
- Nachrichtenspalte im Theorg

4. Telefonische Anmeldung

Vorgehensweise:

- Patientendaten in das System eingeben über PC Programm Theorg -> Telefonannahme im Terminplan dann Patientenausdruck als vorläufige „Patientenakte“ und ausgedruckten Terminzettel zur Aktenanlage vorbereiten
- Informationen für Patienten per Email abschicken (Termine, Anamnesebogen, Einwilligungserklärung für die Datenverarbeitung und Absageklausel)
- Ist die Anmeldung telefonisch nicht erreichbar, ist der AB geschaltet. Eine schnellstmögliche Rückmeldung ist erforderlich.

5. Annahme in der Praxis

5.1 Anmeldung besetzt:

- Rezeptkontrolle (bei nicht ordnungsgemäßen Rezepten ist Patient in der Verantwortungspflicht von dem Arzt korrigieren zu lassen, ggf. von Rezeptionsfachkraft faxen lassen und das Rezept ändern zu lassen)
- Ggf. Befreiungsschein einlesen/kopieren
- Im günstigen Fall alle Termine vereinbaren(sofern korrekte VO vorliegt), in Ausnahmen erstmal einen Termin aushändigen (z.B. wenn Therapeuten am Telefon)
  - Terminzettel (mgl. vollst. Anzahl d. T.) ausgeben und Kopie in die Karte
- Rezeptgebühr sofort einnehmen oder darauf hinweisen, dass die Gebühr bis spätestens zum dritten Termin mitzubringen ist

- Anmeldeformular aushändigen mit dem Hinweis zum ersten Termin ausgefüllt mitzubringen
- Mappe mit den Patienten Erstinformationen inkl. allen relevanten Informationen (siehe Ordner: Patientenmappe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch) aushändigen
- Patienten – und Rezeptdaten in das System eingeben

5.2 Anmeldung nicht besetzt:

- Bereitstellen von Informationsschild für Patienten
- Schild informiert Patienten über weiteres Vorgehen
- Patienten geben Name, Telefonnummer, ggf. Verordnung in den dafür vorgesehenen Briefkasten und werden schnellstmöglich von den Anmeldekräften zurück gerufen

Verantwortung: Anmeldekraft (stellvertretend Therapeuten)

Erfolgsmessung:

- Nutzen Patienten alle Möglichkeiten der Anmeldung und erhalten zeitnah ihre Termine?
- Werden alle Patientendaten aufgenommen?
- Ist die Annahme falsch ausgefüllter Rezepte rückläufig?

6. Prozess Terminvergabe

Bei der Terminvergabe sind 3 Grundsätze zu beachten:

1. Die Termine sollen ausgehend von einem vorgegebenen Zeitpunkt aus möglichst fortlaufend vergeben werden.
2. Zunächst sollen dem Patienten die Termine in Zeiten angeboten werden, die als weniger nachgefragt gelten.
3. Neben Punkt 1 & 2 soll auf die Wünsche des Patienten eingegangen werden.

Strategie der Termine anzubieten – was dabei wichtig ist zu beachten:

- Bei der Suche eines Termins wird zunächst ein konkreter Termin angeboten, es wird nicht zuerst gefragt, wann der Patient kann!!
  - Formulierungsbeispiel:
    - „Sehr schnell kann ich Ihnen …am…um…anbieten“
    - „Können Sie eher nachmittags oder vormittags“
    - „Können Sie mittwochs“?
    - „Wann würde es Ihnen Passen?“
    - Termine festmachen und möglichst gleich mit Folgeterminen
    - „Falls Sie verhindert sein sollten, sagen Sie den Termin bitte spätestens 24h vorher ab.“

Ziel:

- Patientenwünsche sollen, wenn möglich, umgesetzt werden
- Therapeutenwünsche des Patienten werden berücksichtigt (Terminzettel ist mit jeweiligen Therapeuten beschriftet)
- Häufige Therapeutenwechsel vermeiden, jedoch zu starke Fixierung des Patienten auf einem Therapeuten limitieren (bzgl. Langzeitpatienten)
- Von Anfang an 2 Therapeuten bei Langzeitpatienten (Wechsel zu Urlaubszeiten, Krankheit etc. deutlich einfacher möglich)
- Gründe bei Unverständnis: Therapie sollte nicht unterbrochen werden, sondern möglichst in Folge abgearbeitet werden um einen hohen Therapieerfolg zu erreichen
- Arzt hat eine Anzahl an Therapien/Woche verordnet
- Therapeutenwechsel wird über die Anmeldekraft und ggf. über den Therapeuten mit dem Patienten besprochen
- Übergabe der Patienten untereinander durch lückenlose Verlaufsdokumentation zu organisieren
    - Termine werden entsprechend der fachlichen Schwerpunkte der Therapeuten organisiert
    - Akutpatienten sollen den schnellstmöglichen Termin erhalten (innerhalb von 2 Tagen)
- Warteliste nutzen
- [Name] hat genau dafür Freiräume eingeplant, sollen für Akutpatienten genutzt werden
- Es sollen keine Doppelbelegungen auftauchen
- Es sollen keine Leerlaufzeiten entstehen

Hausbesuche:

- Wöchentliche Terminvergabe

Vorgehensweise:

- Terminanfragen (persönlich, telefonisch, Briefkasten, Email) werden möglichst schnell bearbeitet, spätestens am nächsten Tag
- Fristen beachten (neue Verordnung bis 28 Tage nach Ausstellung, zwischen 2 Terminen keine 7 Tage etc./ Fristaufweichungen während Pandemiekrisenmanagement)
- Es werden möglichst alle Termine (telefonisch max. 6) vergeben, sofern die korrekte Verordnung in der Praxis vorliegt
- Hausbesuch-Informationsbrief (siehe Word Datei: Handout Hausbesuchspatienten im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch) den Patienten mitgeben

7. Hausbesuche

- Patienten im Hausbesuch werden wöchentlich über die folgenden Termine informiert (Therapeut übergibt Terminzettel Durchschlag, der in der Akte bereit liegt. Gegebenenfalls wird über die E-Mail informiert. Der reibungslose Ablauf wird durch eine fließende Kommunikation unter den Kollegen ermöglicht!)

- Effiziente Abfolge der Hausbesuche (sollte zusammenhängend, zeitsparend, vor oder nach den Terminen der Therapeuten in der Praxis, und Weg Zeit sparend geplant werden. 1 Dienstfahrrad steht zur Verfügung; im Hof aus der Praxis kommend rechts im Fahrradraum, Schlüssel hängen im Büroschrank)
- Es sollen nie alle Therapeuten gleichzeitig die Praxis verlassen
- Urlaubsvertretungen werden rechtzeitig geregelt
- Im Wirtschaftsraum/ Umkleide auf dem Garderobenschrank liegt eine Hausbesuch Sporttasche mit Equipment zum Mitnehmen bereit. Inhalt setzt sich folgend zusammen, und es soll darauf geachtet werden, dass dies so und vollständig bleibt, bei Bedarf fühle sich jeder verantwortlich, Aufgebrauchtes nachzufüllen – allgemein

INHALT:

- Bewertungsbögen, Visitenkarten,
- Hygieneschutztasche mit Handschuhen+Mundschutz,
- 1Beutel mit Waschlotion, Desinfektionsmittel, Sportgel und Handlotion, Desinfektionstücher
- 1 Igelball, 4 bunte Bälle
- 2 Keulen
- 1 Pinofit Stretchband kurz/ 1 Pinofitstretchband lang
- 3 Pinofit Triggerpoint Tools

Verantwortung:

- Organisation: Anmeldkraft (in Ausnahmen stellvertretend Therapeuten)
- Durchführung: Therapeuten

Erfolgsmessung:

- Beschwerdemanagement Patienten/Therapeuten
- Auslastung der Therapeuten bzgl. Vorfälle Doppelbelegungen und Leerlaufzeiten

Material:

- Theorg Terminplanung
- Terminzettel 2x, mit jeweiligen Namen des Therapeuten zu den Terminen
- 1 Fahrrad
- 1 Hausbesuch Tasche
- Hausbesuch-Informationsbrief (siehe Word Datei: Handout Hausbesuchspatienten im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch)

Therapie Prozess

1. Durchführung - Ziel - Planung

Ziel: Das Praxisteam soll den Patienten eine einheitliche Struktur bieten. Diese Struktur bietet einen Rahmen, der individuell auf die Bedürfnisse unserer Patienten angepasst und durch die fachlich bezogenen Schwerpunkte der Therapeuten gefüllt wird.

Vorgehensweise:

- Jede erste Behandlung bedarf einer/s Anamnese/Befund, dokumentiert im Anamnesebogen und im Befundbogen erhoben mittels Assessments (Z.B. VAS, BBS, PPT, PSFS…)
- Therapeutischer Befund, red flags, yellow flags, caves und weitere wichtige Notizen werden in der Karteikarte des Patienten notiert bzw. im theorg hinterlegt
- Behandlungsziel wird mit dem Patienten gemeinsam festgelegt und dokumentiert; das therapeutische Arbeitsbündnis und die vom Patienten selbst festgelegten Ziele steigern die Therapie Compliance
- Lückenlose Dokumentation der Therapiemaßnahmen/Besonderheiten, mittels Theorg App
- Patienten werden bei Bedarf an Therapeuten mit anderen fachlichen Schwerpunkten weitergeleitet; ggf. kann eine Patienten Fallbesprechung durchgeführt werden
- Endbefund – Resultate dokumentieren und weitere Maßnahmen im Behandlungsverlauf als Abschluss der VO notieren, ggf. auf den Therapiebericht mit Datum hinweisen
- Objektive Messbarkeiten des Therapieerfolges sollten durch Assessments belegt werden
- Behandlungszeiten: Grundlegend wird sich an die festgelegten Behandlungszeiten von den Krankenkassen gehalten
- Therapeut entscheidet individuell am Patienten, wie er die genauen Behandlungszeiten abstimmt
- Bestellt werden die Patienten im jeweils für die einzelne Behandlung notwendigen Minuten- Takt, der Terminplan teilt sich in 10min-Schritten auf
- Behandlungszeit beinhaltet Dokumentation und Vor- und Nachbereitung des Patienten (An- und Auskleiden etc.)

Erfolgsmessung:

- Transparenz der Behandlungsabläufe
- Therapeutenwechsel stellen kein Problem dar
- Patientenzufriedenheit
- Behandlungsziel wird erreicht
- Spezifische moderate Assessments
- Verantwortung: Therapeuten (und Patienten)

2. Organisation der Patientenruhezeiten

Fango- oder Heißluftbehandlungen:

- Vorab organisieren, welche Therapiebänke gebraucht werden und wer für den Patienten in dieser Zeit zuständig ist (Rezeptionskraft oder Therapeut)
- Im ausgedruckten Tagesplan ist notiert, in welchem Raum behandelt wird
- Therapeuten: Behandlungszeiten und weitestgehend die Raumverteilung einhalten (für einen reibungslosen Ablauf)
- Patientenklingel aushändigen (in jedem Raum befindet sich eine Klingel)
- Timer pro Raum einstellen oder wird im Raum belassen, da der Patient sich selbst aus der Packung entlässt, wenn nur ein Wärmeträger angelegt wird

3. Kommunikation mit dem behandelnden Arzt

Ziel:

- Sicherstellen der optimalen Patientenversorgung
- ggf. Absicherung bei unklaren Krankheitsvorgängen
- Therapieanpassung
- interprofessionelle Teamarbeit

Vorgehensweise:

1. Therapiebericht formulieren, wenn auf dem Rezept gewünscht
2. Wichtiges Kommunikationsinstrument: Festlegen und Erreichen von Therapiezielen, so fällt es den Ärzten leichter festzulegen, ob es sinnvoll ist, weitere Verordnungen auszustellen
3. Wichtiges Messinstrument: Assessment Auswertungen anfügen
4. Bei Bedarf telefonischen Kontakt zum Arzt aufnehmen

Prozess Kurz - Therapiebericht schreiben:

- Sofern ein Therapiebericht (TB) angefordert ist, wird von der Rezeptionsfachkraft ein Blanko Vordruck aus dem Theorg Programm in die Patientenkartei im Karteikasten gelegt (Nur bei Bedarf!)
- Die Rezeptionsfachkraft vermerkt auf der Therapieberichte Liste im Fach eines jeden Therapeuten den Namen des Patienten
- Die Rezeptionsfachkraft übernimmt den Bericht in das Theorg Programm und faxt es an die jeweilige Arztpraxis
- Gegebenenfalls kann auf dem Bericht Vordruck auch vermerkt werden, wenn die Therapeuten den Bericht etwas ausführlicher schreiben müssen, dies selbst im Theorg

Programm zu erledigen

Erfolgsmessung:

- Verlaufsdokumentation liegt vollständig vor (Theorg)
- Adresse/Telefonnummer vom Arzt ist vorhanden
- Theorg Therapieberichte sind vorbereitet

Material:

- Therapieberichte über Theorg auszudrucken und in Patientenkartei anfügen
- Verlaufsdokumentation über Theorg to go App / Tablets sind verfügbar
- Kontaktdaten der Ärzte (z.B. Zeitvorgabe/Umfang)

4. Maßnahmen der Qualitätssicherung

(laut Rahmenvertrag nach §125 SGB V §14)

Es wird zur Sicherung der Qualität folgendes gewährleistet:

- Bemühung um Kooperation und enge fachliche Zusammenarbeit zwischen dem zugelassenen Erbringer und der Ärztin oder dem Arzt nach Maßgabe der Heilmittelrichtlinien
- Orientierung der Therapie an der Indikation
- Durchführung der Therapie gemäß der Leistungsbeschreibung
- Bewertung und Anpassung des Therapieverlaufs
- Eine Verlaufsdokumentation gemäß §3 Absatz 13 SGB V

Prozess Abrechnung

Abrechnung:

- Konzentration auf eine Krankenkasse
- Achtung! Die Krankenversicherungen (KK´s) arbeiten mit einem Abrechnungszentrum zusammen.
- KV´s, die sich ein Abrechnungszentrum teilen, werden zusammengefasst abgerechnet.
- Seit 2021 darf jede KK dreimal monatlich abgerechnet werden.
- Verordnungen werden zunächst geprüft auf Vollständigkeit und Richtigkeit:
  - laut Heilmittelkatalog (HMK).
  - alle Unterschriften: Patient & Arztunterschrift und Stempel.
  - mit Unterschrift und Stempel von uns.
  - Leistungen: korrekt & Fristen eingehalten, Unterbrechungen begründet, Abbrüche begründet, stimmt alles auch im Theorg mit der Verordnung überein, bei Fax Änderungen anbei, Langfristgenehmigungen beigefügt.
- Im Falle einer Unvollständigkeit oder Fehler wird an dieser Stelle korrigiert.
- Es wird eine Probeabrechnung durchgeführt.
- Fehlende Verordnungen (Karteileichen) werden hier entdeckt.
- Die Probeabrechnung (Rezeptliste) wird mit den vorhandenen Verordnungen (VO`s) abgeglichen.
- Ist die Liste vollständig und korrigiert, wird die „echte“ Abrechnung durchgeführt.
- Kopie des Urbegleitschreiben dreimal ausdrucken!
- Abrechnungsdaten per DFÜ übertragen.
- Bestätigung ausdrucken und an eines der Urbegleitschreiben anheften.
- Verordnungen taxieren.
- Verordnungen und Urbegleitschreiben als Datei mit Rechnungsnummer im Computer ablegen.
- Ein Urbegleitschreiben unterschreiben und stempeln, mit 4 Augenprinzip kennzeichnen und mit Verordnungen in einen Umschlag als Einwurfeinschreiben versenden.
- Die Sendungsverfolgung mit Urbegleitschreiben zusammen in den Abrechnungsordner.
- Ein Urbegleitschreiben in den Rechnungsordner oben auf.
- Wichtige Infos auch bei www.datenaustausch.de verfügbar.
- FAQ Katalog für Problemfälle der Abrechnung zu finden unter Gemeinsame Umsetzungsempfehlungen zum Korrekturverfahren Heilmittel

1. Sicherung der Betriebsauslastung

Ziel:
Leerlaufzeiten sollen reduziert werden.

Vorgehensweise: Wartelisten:

- Liste wird über Theorg, durch Anmeldekraft sorgfältig gepflegt.
- Kurzfristige Absagen = Möglichkeit Termin zu füllen, um ggf. Ausfallgebühr für den betroffenen Patienten zu vermeiden.
- Fristen (neue VO = 28 Tage laut G-BA 29.06.2020 etc.) beachten, bei Fristverletzung müssen Patienten selbstständig für eine korrekt datierte und nach den Heilmittelrichtlinien verordnete VO sorgen – wenn sie zu spät mit einer VO kommen.

Bereitschaftszeiten der Therapeuten:

- Bereitschaftszeiten sind 30-45 min. vor/nach der regulären Arbeit. Diese Zeitangaben werden vorab geregelt oder ggf. bei akutem Anlass (Krankheit eines Kollegen). Diese Zeiten sind nicht bindend, aber die Bereitschaft zur Mehrarbeit ist da!
- Notwendig bei Schmerzpatienten, Krankheitsvertretung, Einhaltung der Fristen für Rezept.
- Bereitschaftsliste wird durch Anmeldekraft organisiert.
- Ggf. werden die Therapeuten über die Mehrarbeit informiert und mit ihnen abgestimmt.

Ausfallgebühr:

- Absage weniger als 24 h, nicht Erscheinen eines Termins (Kopie des Terminzettels in der Karte) und der Termin kann nicht über die Warteliste gefüllt werden.
- Richtet sich nach der Höhe des ausgefallenen Therapiepreises (Rechnung mit Ausfallgebühr wird in die Karte gelegt und beim nächsten Termin vorgelegt ggf. per Post versendet)).
- Ausfallrechnung darf nur dann gestellt werden, wenn die Betriebsauslastung dieses Termins durch keine anderswertige Belegung erfolgen konnte.

Verantwortung:
Rezeptionsfachkraft (stellvertretend Therapeuten)

2. Sicherung der korrekten und zeitnahen Zahlungseingänge

Ziel:
Zuzahlungen und Selbstzahlerleistungen werden zeitnah eingenommen.

Vorgehensweise:

- Patient wird über die Anmeldekraft und das Informationsblatt über die Höhe der Zuzahlung informiert.
- Die Zuzahlungen sind spätestens bis zum 2. Termin einzunehmen, spätestens zum 2. Termin muss die Rechnung den Patienten mitgegeben werden.

- Bei HB-Patienten müssen die Therapeuten auf die Einnahme der Zuzahlung achten, besser ist es die Rechnung dafür zu übergeben und die Zuzahlung per Überweisung zu veranlassen, da sich sonst das Risiko von Unstimmigkeiten an der Handkasse erhöht.
- Selbstzahlerleistungen bzgl. Behandlungsserien werden über Honorarverträge (Absprachen mit Praxisleitung) abgeschlossen.
- Selbstzahlerleistungen (Taping; Fango; Fußreflexzonentherapie, Kurse etc.) werden nach vorheriger Aufklärung des Patienten vorab oder sofort bezahlt (Quittung schreiben, Kopie und Geld in die Kasse).
- Zuzahlungen sind nur über Anmeldekraft (auch mit EC Karte) möglich, (1 Quittung dem Patienten geben, 2te Quittung mit Datum und Kürzel und das Geld in die Kasse) Alle Bargeldleistungen werden ausschließlich von den Rezeptionsfachkräften übernommen.
- Jeder Zahlungseingang muss durch doppelte Belege quittiert werden (1x zur Aushändigung des Patienten/Klienten, 1x für die Buchführung).

Verantwortung:
Anmeldekraft und Therapeuten

Material:

- Anmeldeformular mit Informationen für Patientstopen (siehe Ordner: Patientenmappe im Ordner: Anhang Orgahandbuch).
- Honorarvereinbarung.
- Quittung.

3. Organisation Rezeptionsdienst

Ziel:
Geregelte Praxisabläufe, fließende Kommunikationswege (Nachrichtenrolle und Nachrichtenbuch am Tresen), koordinierte Belegung der Therapiebänke.

Vorgehensweise: Anmeldung besetzt:

- Organisation Patientenannahme (Behandlungsbestätigung per Unterschrift auf VO, Termine, Zahlungen etc.).
- Koordination der Fango und Heißluftzeiten und dementsprechend der Behandlungsräume (im Plan markiert und ersichtlich).

Anmeldung besetzt, aber beschäftigt:

- Anliegen wird vom Therapeuten ins Nachrichtenbuch eingetragen (Terminänderung, Fango etc.).
- Anmeldekraft kontrolliert in regelmäßigen Abständen das Nachrichtenbuch und arbeitet die Anfragen schnellstmöglich ab.
- Abarbeitete Anfragen werden sichtbar abgehakt.

Anmeldung nicht besetzt:

- AB läuft automatisch bei Nichtannahme des Gespräches.
- Aufstellen des Informationsschildes für Patienten.
- Bei geplantem Urlaub der Rezeptionskraft im Vorfeld Bürozeiten bei den Therapeuten planen, um den Rezeptionsdienst zu gewährleisten.
- Regelmäßige Kontrolle des Anrufbeantworters nach Wichtigkeit ggf. bearbeiten.

Wichtig wäre:

1. Termin für Therapeut wird abgesagt – Therapeut (Telefonnummer im Telefon gespeichert) Bescheid geben.
2. Terminabsage – Lücke vom Therapeuten kann geschlossen werden – Termin organisieren.
3. Bearbeitung von Terminvereinbarungen/-änderungen, die bis zum nächsten Tag warten können, in das Nachrichtenbuch eintragen oder in Telefonliste.

Erfolgsmessung:

- Anliegen/Termine werden schnellstmöglich und korrekt bearbeitet, unabhängig ob die Anmeldung besetzt ist oder nicht.
- Lückenlose Kommunikation im Team.
- Guter Ablauf im Praxisalltag bzgl. Belegung der Therapieräume.

Verantwortung:
Anmeldekraft (stellvertretend Therapeuten)

Material:

- Nachrichtenbuch (siehe PDF: Nachrichtenbuch im Ordner: Vorlagen für Anlagen OrgaHandbuch).
- Telefonliste.
- Informationsschild für nicht besetzte Anmeldung.

4. Prozess Ausfallgebühr

Der Patient wird mündlich und schriftlich darüber informiert, dass ihm eine Ausfallgebühr in Rechnung gestellt wird, sofern die Absagefrist von 24 Stunden nicht eingehalten wird.

- Ausfallgebühr (oft schwierige Situationen - trotzdem sollen sich alle an die Regeln halten und notfalls mit [Name] Rücksprache halten):
  - Absage weniger als 24 h, nicht Erscheinen eines Termins (Kopie des Terminzettels in der Karte) und der Termin kann nicht über die Warteliste gefüllt werden.
  - Richtet sich nach der Höhe des ausgefallenen Therapiepreises (Rechnung mit Ausfallgebühr wird in die Karte gelegt und beim nächsten Termin vorgelegt ggf. per Post versendet)).

- Ausfallrechnung darf nur dann gestellt werden, wenn die Betriebsauslastung dieses Termins durch keine anderswertige Belegung erfolgen konnte.

Verantwortung:
Rezeptionsfachkraft (stellvertretend Therapeuten)