Managementprozesse

- Beziehungsmanagement
- Teamarbeit
- Patientenmanagement
- Prozess Krankheit- Krankmeldung der Mitarbeiter
- Prozess Urlaubsplanung

Beziehungsmanagement

1. Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Ziel:
Die sorgfältige unkomplizierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter soll der effizienten Orientierung in der Praxis und Integration ins Team und deren Abläufe dienen.

Vorgehensweise:

Nach Vertragsabschluss, aber vor dem Arbeitsbeginn:

- Personalfragebogen schicken und ausfüllen lassen, dann ans Steuerbüro schicken
- Foto und Infos für Homepage fertigstellen
- Arbeitszeiten sollten vorab vor dem Beginn des ersten vertraglichen Arbeitstages abgesprochen sein
- Einrichtung der Therapeutenspalte im Programm, für Terminvergabe vorab
- Klärung der Teambesprechungen (fällt in Arbeitszeit? Oder andere Lösung?)
- Planen der Zeiten für Begrüßung, Hospitation und Einarbeitungen bei Mitarbeiter und Leitung
- Impfnachweis für Masern und Covid-19 einfordern
- Zertifikate und Berufsurkunde zur Anmeldung bei der Arge einreichen, ggf. anfordern

1. Arbeitstag:

- Begrüßung (Blumenstrauß)
- Schlüsselübergabe mit Unterschrift
- Umkleideschrank zeigen
- Praxis zeigen: Kleidung, Wäsche, Vorräte (Desinfektion, Handschuhe, Mundschutz, Küchenrollen, Toilettenpapier, Reinigungsmaterialien, Fango, Laken…)
- Max. 50 % der Termine belegen, andere Zeiten bei Kollegen hospitieren, evtl. anschließende Übernahme der Pat. sich mit Räumlichkeiten und Materialien vertraut machen
- Einrichten von Programm to go auf Handy oder Tablett
- Benutzer einrichten für Programm und Passwörter festlegen

1. Arbeitswoche:

- Keine 100% ige Belegung der Termine
- Weiteres vertraut machen mit Materialien, Räumlichkeiten und Abläufen unter Zuhilfenahme des Organisationshandbuches oder direktes Nachfragen (Organisation-Rezeption, Therapie- Kollegen oder Leitung)

- Hospitationen
- Umgang mit Programm
- Elektrogerät zeigen und Einweisung unterschreiben
- Hygieneplan zeigen, erklären und unterschreiben
- BG Richtlinien zeigen erklären und unterschreiben
- Stoßwelle zeigen
- Wellengang zeigen
- Erklären von Möglichkeiten im Selbstzahlerbereich (Abläufe hierfür gesondert bzw. über Organisations-Handbuch erklären)
- Planung der einzelnen Bereiche jeweils zeitorientiert 30 – 60 min mit leitendem Therapeuten oder Leitung
- Regelmäßige Hospitationen wären angedacht auch in der Folgezeit, sofern der Therapeut es einfordert oder es seitens der Leitung erforderlich ist.
- 100 Tage Gespräch einplanen

Erfolgsmessung:

- Hat sich der neue Mitarbeiter zeitnah ins Team integriert?
- Sind dem neuen Mitarbeiter die Abläufe bekannt?
- Werden viele Nachfragen gestellt?
- 100 Tage Gespräch

Verantwortung: [Name], therapeutische Leitung, Rezeptionskräfte

Material: Orga-Buch, Listen, Schlüssel

2. Mitarbeiterbefragungen

Ziel:

- Stimmungen im Team objektiv wahrnehmen und reagieren
- Möglichkeit des Mitarbeiters Feedback zu geben

Erfolgsmessung:

- 1x jährlich zur Mitarbeiterbesprechung, 1x halbjährlich in Form des Einfangens eines Stimmungsbildes per Fragebogen
- Auswertung und Stellungnahme je nach Bedarf mit dem Verantwortlichen zu der Befragung im Einzelgespräch /zur nächsten Teambesprechung
- Verantwortung: [Name]/ stellvertretende fachliche Leitung

Material:
Formular Mitarbeiterbefragung, wenn nötig (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF: Mitarbeiterbefragung)

3. Mitarbeitergespräch

Ziel:

- Möglichkeit des persönlichen Gesprächs von Mitarbeiter und [Name], aktuell 1x/Jahr
- [Name] bewertet und erläutert die Leistung des jeweiligen Mitarbeiters
- Zielsetzung beider Parteien werden gesetzt und ggf. Fortbildungsbedarf festgelegt
- Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit des offenen Feedbacks bzgl. Praxisinterna und Praxisleitung

Vorgehensweise:

- Termin findet innerhalb der Arbeitszeit statt und wird dem Mitarbeiter vorab genannt Gespräch orientiert sich am Formular Mitarbeitergespräche
- [Name] und Mitarbeiter bereiten sich im Rahmen des Formulars auf das Gespräch vor
- Zielvereinbarungen werden festgelegt und dem Protokoll hinzugefügt
- Das Protokoll des Gesprächs erhalten beide Parteien
- Im Laufe des Jahres überprüft [Name] die vereinbarten Ziele und deren Umsetzung

Verantwortung:
[Name]

Erfolgsmessung:

- Wurde mit jedem Mitarbeiter mindestens einmal im Jahr ein Gespräch geführt?
- Konnten die im Gespräch festgelegten Ziele umgesetzt werden?

Material:
Formular Mitarbeitergespräche (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF:Mitarbeitergespräch)

4. Konfliktmanagement

Im Umgang mit anderen Menschen kommt es immer wieder zu Konflikten.

Ziel:

- Konflikte möglichst schnell zu beseitigen
- Angenehme Gesprächsführung herbeiführen
- Sachliche Herangehensweise
- Emotionen benennen und damit positiv umgehen können
- Keine verbalen Angriffe provozieren/produzieren

Vorgehensweise:

- Wir möchten in der Praxis einen achtsamen Umgang miteinander pflegen und eine gewaltfreie Kommunikation etablieren.
- Dafür bedarf es einiger Skills.
- Dies dient als Anleitung, um einen Konflikt möglichst gut für beide Seiten zu lösen.
- **SAG-ES – Methode**

Die „Sag-Es Methode“ hilft die eigene individuelle Wahrnehmung und Wünsche in Konfliktgeschehen zu äußern – oder Feedback zu geben (Anerkennung oder Kritik)

1. **Sichtweise schildern:** „Mir ist aufgefallen, dass…(konkrete Beobachtungen)
2. **Auswirkungen beschreiben:** „ Das bedeutet für mich, dass…“
3. **Gefühle verdeutlichen:** „ Ich fühle mich…(Achtung Falle: Ich fühle mich von Dir ungerecht behandelt ist eine DU-Botschaft. BESSER: Ich bin verärgert/Überrascht/enttäuscht…
4. **Eigene Interessen formulieren:** „Ich wünsche/erwarte von Dir…
5. **Sichtweise des Anderen erfragen:** „Wie siehst Du das? Mich interessiert, wie Du darüber denkst.“

Der Feedbackgeber spricht zuerst in einem Monolog, erst nach Schritt 5. Suchen die Parteien gemeinsam nach Kompromissen/Lösungen. Anmerkung: Nach dem Psychologen Paul Ekman gibt es 7 Formen von Emotionen: Freude, Wut, Angst(Furcht), Traurigkeit, Überraschung, Verachtung, Ekel. Lazard spricht von 10 Formen: Interesse, Leid, Widerwillen, Freude, Zorn, Überraschung, Scharmgefühl, Furcht, Verachtung und Schuldgefühl.

- Ein weiteres Modell zur besseren Verständigung im Team ist das 4-Ohren Modell
- Kommunikation findet immer auf allen 4 Ebenen statt.

Selbstoffenbarung Sachinhalt (Was ich von mir kundgebe) (Worüber ich informieren möchte)

Beziehung Apell (Was ich von dir halte) (Wozu ich dich veranlassen möchte)

Auf diesen 4 Ebenen Hören wir nicht nur, sondern sprechen auch.
Sender und Empfänger kommunizieren daher immer auf allen Ebenen. Es geht dabei um die Verständigung möglichst auf derselben Ebene.

Verantwortung:
Jeder Mitarbeiter der Praxis, Führungskräfte

Erfolgsmessung:
Stimmung im Team ist positiv, Konflikte werden mit Ergebnis ausgetragen

Material:
Anwendung der SAGES-Methode, ggf. Feedbackbögen der Mitarbeiter

Teamarbeit

1. Teambesprechungen

Ziel:
Teambesprechungen sind ein regelmäßiger, strukturierter Austausch über Praxis- und therapeutisch relevante Inhalte.

- lückenloser Informationsfluss
- Wissen und Kreativität aller Mitarbeiter nutzen
- Veränderungen anstoßen

Vorgehensweise:

- Liste mit relevanten Themen (Agenda mit den Tops) wird vor der Teambesprechung ausgehängt, und Mitarbeiter ergänzen Punkte, die sie im Team besprechen möchten
- Protokollführer (aktuell [Name] oder [Name]) dokumentieren die Besprechung und hängen das Protokoll zeitnah aus (im Aufenthaltsraum der Mitarbeiter)
- Aktuell innerhalb einer Woche von Sitzung zu Sitzung über dem Urlaubsplan
- In der 2. Woche an der Pinnwand
- In der 3. Woche im Ordner „Protokolle Teambesprechung“

Nicht anwesende Mitarbeiter unterschreiben das Protokoll zur Kenntnisnahme, zusätzlich wird das Protokoll per Mail an alle Mitarbeiter geschickt

Zeitrahmen:
Mittwochs 50 Minuten

Erfolgsmessung:

- Nehmen alle Mitarbeiter an der Teambesprechung teil?
- Wie bewerten die Teilnehmer die Stimmung in der Teambesprechung?
- Werden Konflikte/Probleme von allen Mitarbeitern angesprochen und gelöst?
- Können/wurden besprochene Maßnahmen umgesetzt?

Verantwortung:
[Name], stellvertretende fachliche Leitung

2. Mitgestaltung der Praxis durch Mitarbeiter

Ziel:
Ideen, Wünsche und Neugestaltung werden von Marion gerne angehört und Maßnahmen zur Umsetzung unterstützt.

Vorgehensweise:

- Liste für Besprechungsthemen hängt im Aufenthaltsraum der Mitarbeiter aus:
- Notieren von Vorschlägen, Ideen und Wünschen
- z.B. Neugestaltung der Praxis, Anschaffung neuer Gerätschaften, Ausflüge mit dem Team etc.
- Liste für Wünsche praxisinterner Fortbildungen (hängt an der Pinnwand im Aufenthaltsraum): Mitarbeiter können Vorschläge zu internen Fortbildungen oder Wünsche zu komplexen Fallbesprechungen eintragen

Direkte Ansprache von Marion oder das Ansprechen von eigenen Ideen in den Teambesprechungen sind gewünscht!

Patientenmanagement

Ziel: Der Fragebogen ermittelt einen groben Überblick über die Zufriedenheit des jeweiligen Patienten. Durch die Auswertung mehrerer Bögen in einem bestimmten Zeitraum können positive Veränderungen zugunsten des Patienten angestoßen und Wünsche sowie Bedarf zu noch nicht integrierten Bereichen herausgefunden werden. An Kritik können wir wachsen, und durch konstruktive Kritik können wir uns verbessern.

Vorgehensweise:

- Fragemöglich (???)
- Fragebogen aushändigen
- Google oder Facebook Bewertungen im Blick behalten

Erfolgsmessung:

- Fragebögen werden ausgefüllt zurückgegeben
- Ergebnisse können zu Zielen umformuliert
- Gute Noten!

Verantwortung: Rezeptionskraft; Marion

Material:

- Fragebögen (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch PDF: Patientenbefragung zur individuellen Angebotserstellung / Feedbackbogen)
- Briefkasten in den Praxisräumen

1. Prioritäten Festlegung

Im Tresen Bereich sollten Menschenansammlungen möglichst vermieden werden, folgende Vorgänge werden im Tresen Bereich oder an der Rezeption abgehandelt:

Rezeption/Anmeldevorgang:

- Neue Patientenannahme am Telefon
- Neue Patientenannahme in der Praxis
- Interessenten / Klienten
- Bestellte Patienten
- Patienten mit Terminänderungsanliegen
- Warteschlange

Neuer Patient: Für neue Patienten ist es wichtig folgende Formulare auszuhändigen und über Vorgänge zu informieren, sowie gegenzeichnen zu lassen:

- Anamnesebogen
- Einverständniserklärung
- Rezeptunterschrift
- Zuzahlung spätestens zum 3. Termin
- Raumeinweisung
- Befundbogen

Bei sich neu anmeldende Patienten wird die Verordnung angenommen und die Erreichbarkeit per Telefon bzw. Email zur Terminvereinbarung abgeglichen.

Neuer Patient am Telefon: Bei neuen Patienten am Telefon sind relevante Kontaktdaten (Telefonnummer, Emailadresse) aufzunehmen und möglichst alle Termine zu vereinbaren, in jedem Fall der erste Termin festzulegen bei Nichtvorlage der VO, nach Prüfung möglichst aller Termine.

Interessent/ Klient: In Zeiten von Corona bzw. erhöhte Infektionszeiten (Winter, Grippewellen) gilt Kontakt möglichst zu vermeiden. Da Interessenten oder Klienten keine Patienten sind, ist grundsätzlich tagesaktueller ein Testnachweis erforderlich. (entfällt nach Beendigung der aktuellen Lage lt. IfsG)

Um Personenansammlungen im Anmeldebereich zu vermeiden, wird strategisch bei Interessenten nach der Telefonnummer gebeten, um einen Rückruf zu Klärungen von Fragen und Interesse zu vereinbaren. Die Ansprache erfolgt über die Rezeptionskraft und insofern kein Telefonat vereinbar ist, wird evtl. ein Termin zum Beratungsgespräch angeboten, bzw. der Verweis auf Therapeuten in den HP Raum zur Abklärung, zu präferieren ist jedoch möglichst ein Telefonat. Sofern noch nicht geschehen, evtl. die Flyer mitgeben.

Bestellter Patient:

1. Rezeptunterschrift, Zuzahlung spätestens am 3. Termin, Raumzuweisung, ggf. Fango anlegen a. bei hohem Andrang: Pat. geht in zugewiesenen Raum (von Therapeut oder Rezeptionsfachkraft), Therapeut nimmt VO (Kartei) zum Unterschreiben mit oder Pat. unterschreibt nach der Behandlung
2. Rezeptionsfachkraft / Therapeut legen unterschriebene Kartei zurück in das Therapeutenfach/Ablagefach a. nach Behandlung bringt Therapeut Kartei zurück in die Karteikasten Ablage (Tresen)
3. Rezeptionsfachkraft entnimmt Karten aus dem Ablagefach, und überprüft ob noch Abhandlungen (Termin, Zuzahlung…etc.)zu erledigen sind
4. Rezeptionsfachkraft sortiert dann zurück in Kartei Aufbewahrung

Cave: Prinzipiell sollte Datenschutz am Tresen umsetzbar sein (Kartei Einsicht Praxisfremder vermeiden, sowie Einsicht auf PC vermeiden! –Standort Pat. am besten vor der Glasscheibe)

Patienten mit Terminänderungsanliegen: Grundsätzlich werden Terminanliegen sofort bearbeitet.

Warteschlange: Grundsätzlich sind Warteschlangen zu vermeiden. Sollte dies nicht möglich sein, wird nach Prioritätensetzung vorgegangen:

- Bestellte Patienten in den Räumen aufteilen
- Patienten mit Terminänderungsanliegen (ggf. auf Telefonat verweisen)
- Neue Patientenannahme am Telefon
- Neue Patientenannahme in der Praxis
- Interessenten / Klienten

Bereich Abrechnung: Möglichst zu einem Zeitpunkt mit wenig Patientenverkehr legen oder wenn Rezeptionskräfte überschneidend anwesend sind. Hierbei wird eine wöchentliche Abrechnung angestrebt.

2. Raumbelegung

Die Raumbelegung sollte fließend erfolgen können unter Berücksichtigung der Maßnahmen zur Belüftung. Prinzipiell soll nach der Therapie und Desinfektion des Raumes die Tür offen stehen bleiben.

Raumbelegung Situationen:

- Raum ist frei, desinfiziert und belüftet
- Raum ist noch belegt/ nicht desinfiziert, nicht belüftet
- Zur Erkennbarkeit stehen Schuhe des Patienten vor der Tür des entsprechenden Raumes

3. Markierung –Farbsystem im Terminplan

Die Farbmarkierungen im Terminplan sollen im Time Management zu schnellerer Übersicht und vereinfachten Hinweisen dienen.

a Marker - Farbsystem ausgedruckter Terminplan:

- Grün: ET, Kurs, HR….Teambesprechung, Einzelbesprechungen (flexible Belegung Hinweis gebend interner Angelegenheiten)
- Rosa: HB
- Gelb: Neu Aufnahme -> Befund

b Marker – Farbsystem im Theorg Terminplan:

- Rot: HB
- Dunkelgrün: Fango
- Hellgrün: wahrgenommene Pat.
- Flieder: Kassenptienten
- Violett: Kinder

- Bordeaux: privat Patienten
- Altrosa: Kurse

4. Belegung bei kurzfristigen Absagen

- Wartelisten checken
- kurzfristig Patienten neu Belegung
- ggf. im Tagesplan wenn mit Raumplanung nicht kollidiert effizient verlegen
- ggf. in Absprache mit Therapeuten individuelle Arbeitszeit ändern (Gleitzeit, Überstundenausgleich)

5. Beschwerdemanagement

Ziel:

- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Fehler aufdecken, vermeiden und im Team Lösungswege finden
- Deeskalation und den richtigen Umgang mit unzufriedenen Patienten erreichen

6. Fehlermeldung Praxis interne Beschwerden

Vorgehensweise:

- Fehler, die nicht sofort behoben werden können, werden als Fehlermeldung dokumentiert und von Praxisleitung (ins Fach der Praxisleitung) zur Kenntnis genommen
- Fehler werden bei der nächsten Teambesprechung besprochen

Grobe Fehler, die die korrekte Versorgung der Patienten betreffen, sollten sofort mit der betreffenden Person besprochen und ggf. an die Praxisleitung herangetragen werden. Fehlermeldungen sollten objektiv und ohne persönliche Hintergründe geschehen. Werden Fehler nicht offen angesprochen, können sie nicht beseitigt werden und wiederholen sich.

7. Fehlermeldung Patienten bezogene Beschwerden

Vorgehensweise: Mündliche Beschwerde:

- Ruhig und freundlich die Beschwerde entgegennehmen

- Beschwerdegrund gegenüber dem Patienten sachlich zusammenfassen ("Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...")
- Jede Beschwerde wird ernst genommen
- Ein Lösungsweg oder Einigung wird dem Patienten wenn möglich sofort oder schnellstmöglich aufgezeigt
- Bei aggressiven/lauten Patienten wird das Gespräch in ein separates Zimmer verlegt
- Bei schweren Anschuldigungen (z.B. bestohlen, falscher Therapie, massive Beschwerde über einen Mitarbeiter, Drohung oder Klage) ist Marion umgehend zu informieren.
- Patienten die dieses Verhalten gehäuft zeigen, können von Marion gebeten werden eine andere Praxis aufzusuchen. Diese Patienten werden im System gekennzeichnet.

Schriftliche Beschwerde:

- Die Kenntnisnahme der Beschwerde sofort beantworten
- Einen Lösungsweg innerhalb einer Woche schriftlich mitteilen
- Jede wichtige Beschwerde wird im Beschwerdeformular dokumentiert und der Praxisleitung zur Kenntnisnahme vorgelegt
- Wichtige Beschwerden werden im Team besprochen, ggf. Verantwortliche die sich der Beschwerde annehmen benannt und Verbesserungsmaßnahmen erläutert

Erfolg:

- Konnten Patienten zufriedengestellt werden?
- Kommen diese Patienten wieder in die Praxis?
- Wiederholen sich Beschwerden?
- Ist jedem Mitarbeiter bekannt wie mit Beschwerden umzugehen ist?

Material:

- Musterantwortbrief Beschwerde
- Beschwerdeformular (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: Patintenmanagement)

8. Feedbackbogen und Internetbewertungsflyer

Beides als Druckvorlage vorhanden (siehe im Ordner: Vorlagen für Anlagen im OrgaHandbuch Ordner: Patintenmanagement)

Prozess Krankheit-Krankmeldung der Mitarbeiter

Krankheit Therapeut:

- So früh wie möglich Krankmeldung bei Leitung (je nach Anwesenheit: bei therapeutischer Leitung oder [Name]).
- Dies erfolgt telefonisch, um ggf. Absprachen bzgl. erforderlicher Patientenbehandlungen oder schon getätigte Patienten Absagen zu treffen.
- Ggf. die Rezeptionsfachkräfte benachrichtigen.
- Bei Frühdienst, die ersten Patienten (bis spätestens 9:30 Uhr, zu beachten ist dabei der Dienstplan der Rezeptionsfachkräfte) selbständig absagen bzw. umbestellen: über Programm sind Telefonnummern verfügbar und die Pläne der Kollegen einsehbar. Somit wird unnötiger Aufwand auf beiden Seiten (Patienten und Mitarbeiter) vermieden.

Absagen oder Umbestellungen erfolgen nach folgendem Prinzip:

1. Akut-/Schmerzpatienten bekommen nach Möglichkeit Ausweichtermine angeboten.
2. Absagen zuerst von Hausbesuchen (eventuell auch bei den nicht erkrankten Kollegen, um Akut-/Schmerzpatienten Termine zu ermöglichen), dann MLD oder Dauerpatienten.

Ziel: Bei längerer Krankheit der Therapeuten den Patienten möglichst einen Termin pro Woche zu ermöglichen.

- Ausweichtermine werden über Lücken – auch durch kurzfristige Terminabsagen anderer Patienten verursacht- im Terminplan der anderen Therapeuten ermöglicht.
- [Name] fungiert als Springerin, bitte immer in Absprache, wie weit das Öffnen ihres Planes möglich ist.
- Bei längerer Krankheitsdauer und Vorlage einer Krankschreibung dringend erneute Meldung bei der Leitung und eventuell mit Besprechung darüber, wie lange der Ausfall andauern wird.

Krankheit der Rezeptionsfachkraft:

- Frühe Meldung bei Leitung bzw. therapeutischer Leitung per Telefon.
- Ggf. Rücksprache mit Kollegen, ob es möglich ist den Dienst in flexiblen Arbeitszeiten zu übernehmen (bzw. früher zu kommen/länger zu bleiben).
- Therapeuten, die die Praxis am Krankmeldungstag (der Rezeptionsfachkraft) öffnen darüber informieren, dass im Frühdienst die Rezeptionsfachkraft ausfällt, damit sie sich darauf einstellen können. Wichtig: Schild am Tresen aufstellen, dass die Rezeption nicht besetzt ist, und Patienten bitte geduldig sind.
- Vorhandene Lücken im Plan der Therapeuten belassen, um den Rezeptionsdienst zu vertreten, bzw. der Rezeptionsfachkraft bei Bedarf auszuhelfen.
- Klärung darüber, wie lange die Krankheit in Aussicht wäre (für die weitere Planung des Rezeptionsdienstes).
- Ggf. Plan von [Name] umstrukturieren, um mehr Rezeptionszeit und Telefondienst zu gewährleisten.
- Verantwortlich für den Ablauf ist die Rezeptionskraft, die in der Praxis anwesend ist.

Prozess Urlaubsplanung

Planung allgemein

- Nach Möglichkeit sollen die Urlaubswünsche bis Ende Dezember für das kommende Jahr in den Jahresplaner eingetragen werden.
- Überschneidungen des Urlaubs (vor allem in der Ferienzeit) besprechen.
- Sollte es keine Einigung geben und zu viele zur selben Zeit Urlaubswünsche äußern, werden Betriebsferien in Betracht gezogen (Sommerferien und Weihnachten).
- Urlaubsanträge werden schriftlich bei der therapeutischen Leitung eingereicht und von dieser genehmigt oder besprochen, warum es zu diesem Zeitpunkt nicht geht.
- Nach Genehmigung werden von der Rezeptionskraft ([Name]) der Urlaub in Theorg sowie im Jahresplaner im Aufenthaltsraum eingetragen. Der genehmigte Abschnitt geht an den Antragssteller zurück in sein Fach im Bürobereich der Anmeldung.

Urlaubsplanung Therapeut

- 4 Wochen vor Urlaubsantritt werden Dauerpatienten auf die anderen Therapeuten übertragen, sofern die Behandlung erforderlich ist (Entscheidung fällt der behandelnde Therapeut).
  - *Verantwortlich: Rezeption*
- Patienten werden benachrichtigt, sofern andere Tage oder Uhrzeiten erforderlich sind.
  - *Verantwortlich: Rezeption*

Urlaubsplanung Rezeptionskraft

- Absprache mit Kollegin ist erforderlich, damit es keine Überschneidungen gibt.
- Vertretung (Zur Zeit [Name], [Name]) anfragen, ob die Möglichkeit der Vertretung besteht bzw. Änderungen der Arbeitszeiten möglich sind.
- Für Zeiten, in denen die Anmeldung nicht vertreten werden kann, Bürozeiten bei Therapeuten planen.
- Die Rezeptionskraft, die arbeitet, versucht ein wenig seine Dienste zu schieben, damit zu Stoßzeiten die Anmeldung auf jeden Fall besetzt ist.
- *Verantwortlich: Stellvertretende Praxisleitung für die Urlaubsplanung, Rezeptionsleitung für die Rezeptionsplanung*